



INFRASTRUKTURA I ŚRODOWISKO
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
ROZWOJU
REGIONALNEGO

UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ SPÓJNOŚCI
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Badanie stopnia poinformowania potencjalnych beneficjentów o możliwości pozyskania środków z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (POIiŚ)

Raport końcowy z badania

Przygotowanie:



Warszawa, Maj 2009

Badanie ewaluacyjne finansowane ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa w ramach pomocy technicznej Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko.

SPIS TREŚCI

1. ABSTRACT	2
2. STRESZCZENIE	8
3. CELE BADANIA	14
4. METODOLOGIA	14
5. WYNIKI BADANIA ILOŚCIOWEGO	17
5.1. Stopień poinformowania o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ	17
5.1.1. Znajomość warunków kwalifikujących do wsparcia	17
5.1.2. Znajomość procedur związanych z naborem i wyborem projektów w konkursach i projektów indywidualnych	19
5.1.3. Zasady wydatkowania środków i kwalifikowalność wydatków	23
5.1.4. Zarządzanie projektem	26
5.2. Ocena procesu ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ oraz obsługi beneficjentów po uzyskaniu dofinansowania	27
5.3. Ocena kadr w instytucjach wdrażających, pośredniczących, zarządzających	31
5.4. Ocena współpracy z partnerami społeczno-gospodarczymi	33
5.5. Ocena sposobów informowania beneficjentów i potencjalnych beneficjentów odnośnie PO IiŚ	35
6. WYNIKI BADANIA JAKOŚCIOWEGO	38
6.1. Stopień poinformowania o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ	38
6.2. Ocena procesu ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ	40
6.3. Ocena różnych źródeł informacji na temat POIiŚ	42
6.4. Określenie potrzeb informacyjnych i szkoleniowych w zakresie konkretnych i praktycznych aspektów przygotowania i wdrażania projektów	51
6.5. Określenie preferowanych sposobów formułowania przekazów informacyjno-promocyjnych i szkoleniowych	55
7. PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE	58
TABELA REKOMENDACJI	62
8. ZAŁĄCZNIKI	
8.1. Kwestionariusz badania ilościowego	
8.2. Werbatimy z pytań otwartych z badania ilościowego	
8.3. Scenariusz badania jakościowego	
8.4. Trudności w procesie poszukiwania informacji przez beneficjentów - podsumowanie	
8.5. Tabele.xls	
8.6. Prezentacja całościowa.ppt	
8.7. Przeglądarka danych - SoftReport	
8.8. Nagrania dokumentujące przebieg FGI	

1. ABSTRACT

The goal of the study was to define the level of knowledge as well as information needs of the target group (potential tender and indicative beneficiaries) of the Communication Plan of the Operational Programme Infrastructure and Environment (PO IiŚ) for the years 2007-13.

The study was carried out in two stages. The first stage was a quantitative study in the group of PO IiŚ potential beneficiaries. The second stage was a qualitative study, which included group interviews with representatives of potential beneficiaries of the Program.

The summary of the study results is presented below. It includes mainly key findings resulting from information gathered from respondents during consecutive stages of the study as well as main recommendations.

1.1. Quantitative study – the 1st stage (CATI)

The study was carried out using the method of a telephone interview (CATI). Altogether 708 interviews were carried out (including 62 interviews with potential indicative beneficiaries and 646 interviews with potential tender beneficiaries).

The extent to which the potential beneficiaries are informed about possibility of raising resources from POIiŚ reaches a relatively high level.

The potential beneficiaries are least familiar with issues related to conditions for eligibility for EU support. Mean index of awareness of these conditions reaches 59% out of 100% (the maximum value of the index) for the indicative beneficiaries and 55% out of 100% for the tender beneficiaries.

The potential beneficiaries are more knowledgeable about issues related to the rules for expenditure of funds and the eligibility of expenditure and the procedures related to recruitment and selection of projects.

Mean index of awareness of rules for expenditure of funds and the eligibility of expenditure reaches the value of 71% out of 100% for the potential tender beneficiaries and 77% for the indicative beneficiaries. Awareness of these procedures is significantly higher among entities realizing EU projects (73%) than among entities, which have not realized such projects yet (66%). The indicative beneficiaries significantly better than the tender beneficiaries know detailed aspects of expenditure of funds and the eligibility of expenditure.

The awareness of procedures related to recruitment and selection of projects index reaches the value of 77% out of 100% for the tender beneficiaries and 69% for the indicative beneficiaries.

The process of applying for funding for the project under POIiŚ was evaluated positively, but as many as one third of the respondents evaluated this process 'neither positively nor negatively'. The tender beneficiaries evaluated this process significantly better (44% of indications to rather and definitely positively) than the indicative beneficiaries (34% of indications to rather and definitely positively).

The service of beneficiaries was evaluated higher than the process itself (56% of the tender beneficiaries and 63% of the indicative beneficiaries evaluated the service positively).

Almost all individual beneficiaries (98%) and most of tender beneficiaries (76%) had contacts with public administration representatives involved in implementing POIiŚ. The respondents, who had contacts with these people, assessed various aspects of the service. The following aspects of the work of people involved in the process of POIiŚ implementation were scored lowest: coherence of given information (38% of high and very high answers – among the individual beneficiaries and 47% – the tender beneficiaries) as well as the time of waiting for a factual answer (39% and 51% respectively – a statistically significant difference).

The following were scored highest: politeness (85% of high and very high answers – among the individual beneficiaries and 89% – the tender beneficiaries) as well as the work of these people in general (61% and 71% respectively). The time of waiting for a factual answer was evaluated lower by the representatives of entities realizing EU projects (48% of high and very high answers) than by the representatives of entities, which have not realized such projects yet (58% of high and very high answers).

The respondents are well informed about the forms of cooperation between the socio-economic partners and institutions involved in the implementation of POIiŚ. The indicative beneficiaries significantly better than the tender beneficiaries know all forms of cooperation. 63% of the tender beneficiaries are familiar with at least one form of the cooperation and the following were mentioned most often: possibility of sending an e-mail with comments (78%) and public consultations (76%). 82% of the individual beneficiaries are familiar with at least one form of the cooperation and the following were mentioned most often: public consultations (95%) and possibility of sending an e-mail with comments (89%). Evaluation of the Monitoring Committee activity in the context of representing the interests of the beneficiaries reached average level – 51% of the tender beneficiaries and 59% of the indicative beneficiaries evaluate the work of this body 'neither high nor low'.

Out of information channels available so far, the respondents most often came across information on rules of profiting from POIiŚ in web portals and press articles. The indicative beneficiaries significantly more often came across such information in web portals, press articles and TV programmes. A web portal was a definitely best evaluated channel out of these media.

However, when asked about preferred communication channel providing information on the rules of profiting from POIiŚ, the respondents indicated as follows: a specialized trade or sector training (the tender beneficiaries – 69%, the indicative beneficiaries – 76%), a dedicated web portal (the tender beneficiaries – 65%, the indicative beneficiaries – 73%) and an e-mail newsletter (the tender beneficiaries – 53%, the indicative beneficiaries – 61%).

Generally, the level of potential beneficiaries' knowledge about possibilities of raising funds from POIiŚ is quite high. However, there are areas in which this knowledge is definitely lower, for instance awareness of the conditions of eligibility for EU support, rules for expenditure of funds and the eligibility of expenditure as well as awareness of some rules related to the procedures of recruitment and selection of projects. The best channels with the aid of which it would be possible to broaden this knowledge might be as follows: a specialized web portal as well as a specialized trade or sector training.

In order to improve the level of potential beneficiaries' knowledge, it would also be advisable to raise substantive qualifications of those involved on the part of public administration in the implementation of POIiŚ by improving internal communication and providing updated information in all institutions belonging to the system of implementing POIiŚ.

1.2. Qualitative study – the 2nd stage (FGI)

Altogether, the number of all FGI amounted to N=12 – two interviews for each of 6 sectors: environment, energy, transport, culture, health, science.

Generally, **the level of beneficiaries' and potential beneficiaries' knowledge** about possibilities of raising funds from POIiŚ is quite high.

Public institutions representatives (units of local self-government, universities, health centres, cultural institutions, gas companies etc.) have greater knowledge about POIiŚ than business representatives.

The qualitative study allowed **for indentifying a number of problems, which the beneficiaries encountered when applying for funds from POIiŚ:**

- ✓ Application is too complicated
- ✓ The program is being modified all the time
- ✓ Necessity of preparing a feasibility study
- ✓ Necessity of appointing a project team
- ✓ Lack of access to precise information
- ✓ Necessity of having a high own contribution / a promise of loan
- ✓ Lack of feedback concerning mistakes made during filling an application in
- ✓ Subjective evaluation of tender applications
- ✓ Long time of waiting for considering tender applications

Evaluation of staff in institutions responsible for implementation of POIiŚ differed depending on a chosen criterion:

- ✓ Clerks' politeness was evaluated highest
- ✓ The weakest appeared easiness of getting in touch with people responsible for implementation of POIiŚ
- ✓ Substantive evaluation of clerks appeared average

The Internet is most often used and best evaluated source of information about POIiŚ (sites of the Ministry of Regional Development, of European funds as well as of Implementing Institutions). Very detailed and updated information may be gathered this way.

The second important source of information are **trainings**, but most of the respondents had reservations about their form (the main reservation concerned the fact, that they are most often theoretical).

Language used in information materials concerning POIiŚ was most often defined as typical for clerks, technical, specialized.

In the first moment this language seems incomprehensible, especially for business, education, culture or health care representatives, who do not meet such vocabulary in every-day life.

However it seems, that people who have already being dealing with European funds for some time, do not have problems with reading or understanding information presented this way.

Most often appearing comments concerning the language:

- ✓ Too complicated, technical
- ✓ Lack of definitions of notions as well as of a dictionary of abbreviations

- ✓ Ambiguous, allowing for various interpretations
- ✓ Participles and passive verbs forms are used in texts – these are not language forms used on an every-day basis
- ✓ Information is conveyed in the form of very long, compound sentences consisting of many clauses

The respondents had most often the following reservations concerning **the form** of information materials:

- ✓ Too descriptive form: enumerating, tables, charts are used too rarely
- ✓ The form of examples, which make it easier to understand information is used too rarely
- ✓ Information texts are 'larded' with references to various acts – it disturbs the line of thought, makes it more difficult to understand the message

Generally, the level of potential beneficiaries' knowledge about possibilities of raising funds from POIiŚ is quite high. The beneficiaries lack mainly practical hints related to various issues, for instance how to fill in an application for funding or a payment application correctly, how to interpret directives, how to manage a project properly.

The best channels with the aid of which it would be possible to broaden this knowledge might be as follows: a specialized web portal as well as a specialized trade or sector training based mainly on classes, not lectures.

In order to improve the level of potential beneficiaries' knowledge, it would also be advisable to raise substantive qualifications of those involved on the part of public administration in the implementation of POIiŚ. These people should be trained in practical interpretation of directives, in general issues related to managing projects as well as in the area of knowledge, with which a given Implementing Institution is connected (e.g. specificity of projects related to culture or science).

1.3. Evaluation of the Communication Plan's accuracy.

Generally, the Communication Plan accurately presents goals and ways of their realisation. They are in accordance with beneficiaries'/potential beneficiaries' expectations. Many assumptions of the Communication Plan has not been realised yet and they demand taking, as soon as possible, steps aimed at making it easier for the beneficiaries to go through the process of filling in applications for funding and then through the process of realizing a project. It concerns especially a change of approach to trainings (practice instead of theory).

Also in the context of all publications, it seems important to make them full of practical hints how to fill applications in etc. (what is rightly assumed in the Communication Plan)

1.4. Recommendations.

1. The content of information and training needs.

The aim should be to broaden the beneficiaries' knowledge in the following subject areas:

- filling in the applications for funding correctly
- examples of good and bad applications

- most frequent mistakes made during filling in applications
- rules of preparing economic-financial analyses
- feasibility study
- public aid
- environmental decisions
- task budget
- payment applications
- fixed assets – creation and classification
- rules for expenditure of funds
- eligibility of expenditure
- rules for managing a project
- general information on who may get funds within which priority (business representatives, who have no experience with European funds)

2. The form of information materials.

The following sources of information about POIiŚ should be strengthened:

- www.pois.gov.pl website (increase of website's awareness, improvement of its functionality through adding an Internet forum)
- e-mail (introducing the rules of quick reacting to e-mails; increasing credibility through making an e-mail an official response)
- Newsletter (popularizing the newsletter among the beneficiaries as a form of quick information about all up dates and tender deadlines; improvement of functionality through possibility of narrowing the subject matter down, e.g. to a given sector or region)
- Publications (publishing a manual for beneficiaries – a set of practical hints, which would facilitate the process of filling in applications as well as realisation of projects after obtaining funding)
- Training (shifting from theory to practice):
 - o full-time trainings in the form of seminars/classes
 - o small, homogenous groups up to 15 people
 - o participants selection: divided according to sectors and the level of being advanced
 - o it is worth exploring training needs of individual sectors and defining the subject matter of training on the basis of it (questionnaires sent to beneficiaries/potential beneficiaries)
 - o the subject matter of training should be narrow, so that it would be possible to discuss a given issue in detail ,e.g. payment applications
 - o during training coaches should not refer to acts, but to concrete examples
 - o during training there should be provided time for questions and answers
 - o it is worth inviting to the training representatives of institutions, which had gone through the procedure of application, so that they could share their positive and negatives experience
 - o teaching materials, which may turn out useful: an example of a completed application for funding, a payment application etc; laptops with financial analysis macros
 - o after trainings participants should obtain evaluation surveys
 - o a report on the training sent to all participants, containing a summary and concrete conclusions/comments/examples elaborated during the meeting might proved out useful
- The form of printed/published in the Internet materials should be as clear as possible:
 - o Text should be clearly divided into subchapters
 - o It is worth starting a sentence from a new line as often as possible, using paragraphs
 - o Information materials in the form of questions and answers are very useful – they allow for finding answers to specific questions. It would be good if they were ordered into sections, e.g. finance etc.

- o References to legal acts should not be in the text, but rather below, in footnotes – thanks to that it does not disturb the rhythm of the text and the text seems more comprehensible
- o It would be good, if it were possible to read the entire act we are interested in under the text; in the Internet it should be a link to a specific article
- o All types of tables and charts are useful, as they allow for systematizing knowledge; they also serve as a sort of 'break', make the text more dynamic. They should contain the entire scheme, should be comprehensible without reading description in the text
- o There should be as much information as possible in points – it makes it easier to remember them
- o It is useful to apply bold, italics etc.
- o It is important to use standard, broadly known fonts, e.g. Arial, Times New Roman
- o It is worth referring to concrete examples
- Increasing the degree of comprehensibility of printed texts and/or of texts placed in the Internet through taking the following steps:
 - o dictionary containing more complicated words
 - o simple, short sentences
 - o impact on the fact, that expressions are unambiguous
 - o in case of less formal documents (e.g. **FAQ**) or brochures for 'beginners' the language should be maximally simplified, it is worth remembering about such expressions as: 'it is worth noting', 'to make it easier' as well as statements systematizing information, e.g. 'firstly', 'secondly', 'thirdly'

Generally the beneficiaries expect from information concerning POIiŚ to be communicated in a clear and comprehensible way using language, which is simple and easy to understand. More advanced beneficiaries do not reject current, more official language. That is why it is advisable to diversify the form of language depending on the target group and experience in raising funds from POIiŚ.

No matter the communication channel, information concerning POIiŚ should be based on real examples of experience. Efficiency of the message may be increased through referring to beneficiaries' and experts' comments concerning a given area as well as to descriptions of 'good practices'.

3. Professionalism of staff.

- Personalizing contacts between the beneficiaries and officials by **creating a list of people in a given institution responsible for the contacts and publishing it on appropriate websites**
- Increase of staff's substantive knowledge as well as encouragement to use it actively through the following:
 - o training for **Implementing Institution** clerks in specificity of a field in which the beneficiaries prepare applications, e.g. culture, health care
 - o training in interpretation of directives
 - o training in general issues related to realisation of POIiŚ e.g. large infrastructural investments
- improving communication between **Implementing Institution**, and even within individual units – it seems useful to organize meetings with employees of institutions involved in the system of implementing the program so that they could exchange experience and help one another

2. STRESZCZENIE

Celem badania było określenie stanu wiedzy oraz potrzeb informacyjnych i szkoleniowych potencjalnych beneficjentów Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (potencjalni beneficjenci konkursowi¹ i indykatywni²) – jednej z grup docelowych Planu Komunikacji Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (PO IiŚ) na lata 2007-13.

Realizacja badania obejmowała dwa etapy. Pierwszym z nich było badanie ilościowe wśród potencjalnych beneficjentów PO IiŚ. W drugiej kolejności zostało zrealizowane badanie jakościowe, w ramach którego zostały zrealizowane wywiady grupowe w gronie przedstawicieli potencjalnych beneficjentów Programu.

Poniżej przedstawiono streszczenie wyników badania, obejmujące główne wnioski płynące z uzyskanych od respondentów informacji w trakcie poszczególnych etapów badania oraz najważniejsze rekomendacje.

2.1. Badanie ilościowe – I etap (CATI)

Badanie zostało przeprowadzone metodą wywiadu telefonicznego (CATI). W sumie zrealizowano 708 wywiadów w tym 62 wywiady z potencjalnymi beneficjentami indykatywnymi i 646 wywiadów z potencjalnymi beneficjentami konkursowymi.

Stopień poinformowania potencjalnych beneficjentów o możliwości pozyskania środków z POIiŚ kształtuje się na stosunkowo wysokim poziomie.

Najgorzej potencjalni beneficjenci orientują się w kwestiach związanych z warunkami kwalifikującymi do wsparcia unijnego. Średni wskaźnik znajomości tych warunków przyjmuje wartość 59% na 100% (maksymalna wartość wskaźnika) do beneficjentów indykatywnych i 55% na 100% dla beneficjentów konkursowych.

Lepiej potencjalni beneficjenci orientują się w zagadnieniach związanych z zasadami wydatkowania środków i kwalifikowalności wydatków oraz procedurach naboru i wyboru projektów.

Średni wskaźnik znajomości zasad wydatkowania środków i kwalifikowalności wydatków przyjmuje wartość 71% na 100% dla potencjalnych beneficjentów konkursowych i 77% dla beneficjentów indykatywnych. Znajomość tych procedur jest istotnie wyższa wśród podmiotów mających doświadczenie w realizacji projektów unijnych (73%) niż wśród podmiotów, które jeszcze takich projektów nie realizowały (66%). Beneficjenci indykatywni istotnie lepiej od beneficjentów konkursowych znają szczegółowe aspekty wydatkowania środków i kwalifikowalności wydatków.

Wskaźnik znajomości procedur związanych z naborem i wyborem projektów przyjmuje wartość 77% na 100% dla beneficjentów konkursowych i 69% dla beneficjentów indykatywnych.

Proces ubiegania się o dofinansowanie projektu w ramach POIiŚ został oceniony pozytywnie, ale aż jedna trzecia respondentów oceniła ten proces „ani pozytywnie ani negatywnie”. Beneficjenci konkursowi ocenili ten proces istotnie lepiej (44% wskazań:

¹ Beneficjent konkursowy rozumiany jest tutaj jako potencjalny beneficjent mogący aplikować o środki PO IiŚ w drodze procedury konkursowej. Beneficjentem jest podmiot będący stroną umowy o dofinansowanie.

² Beneficjent indykatywny to podmiot realizujący projekt wpisany na indykatywną listę projektów indywidualnych Programu Infrastruktura i Środowisko, który ma status beneficjenta potencjalnego przed zawarciem umowy o dofinansowanie. W raporcie używa się też określenia beneficjent indywidualny.

raczej i zdecydowanie pozytywnie) od beneficjentów indykatywnych (34% wskazań: raczej i zdecydowanie pozytywnie).

Obsługa beneficjentów została oceniona lepiej niż sam proces (56% beneficjentów konkursowych i 63% beneficjentów indykatywnych oceniło obsługę pozytywnie).

Prawie wszyscy beneficjenci indywidualni (98%) i większość beneficjentów konkursowych (76%) mieli kontakt z osobami zaangażowanymi ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIiŚ. Badani, którzy mieli kontakt z tymi osobami oceniali różne aspekty obsługi. Najniżej ocenianymi aspektami pracy osób zaangażowanych w proces wdrażania POIiŚ są: spójność udzielanych informacji (38% wysoko i bardzo wysoko - beneficjenci indywidualni oraz 47% - beneficjenci konkursowi) i czas oczekiwania na odpowiedź merytoryczną (odpowiednio 39% i 51% - różnica istotna statystycznie).

Najwyżej oceniana są: uprzejmość (85% wysoko i bardzo wysoko - beneficjenci indywidualni oraz 89% - beneficjenci konkursowi) i praca tych osób ogólnie (odpowiednio 61% i 71%). Przedstawiciele podmiotów realizujących projekty unijne niżej oceniają (48% wysoko i bardzo wysoko) czas oczekiwania na odpowiedź merytoryczną od tych podmiotów, które jeszcze takich projektów nie realizowały (58% wysoko i bardzo wysoko).

Respondenci są dobrze poinformowani o formach współpracy pomiędzy partnerami społeczno-gospodarczymi a instytucjami zajmującymi się wdrażaniem POIiŚ. Beneficjenci indykatywni istotnie lepiej od beneficjentów konkursowych znają wszystkie formy współpracy. 63% beneficjentów konkursowych zna co najmniej jedną formę współpracy, najczęściej wskazywanymi były: możliwość zgłaszania uwag pocztą elektroniczną (78%) i konsultacje społeczne (76%). 82% beneficjentów indywidualnych zna co najmniej jedną formę współpracy, najczęściej wskazywanymi były: konsultacje społeczne (95%) i możliwość zgłaszania uwag pocztą elektroniczną (89%). Ocena pracy Komitetu Monitorującego w kontekście reprezentowania interesów beneficjentów kształtuje się na poziomie średnim - 51% beneficjentów konkursowych i 59% beneficjentów indykatywnych ocenia pracę tego organu „ani wysoko ani nisko”.

Z dotychczasowych kanałów informacji badani najczęściej spotkali się z informacjami na temat zasad korzystania z POIiŚ w portalach internetowych i artykułach w prasie. Beneficjenci indykatywni istotnie częściej zetknęli się z takimi informacjami w: portalach internetowych, artykułach w prasie i programach telewizyjnych. Wśród tych mediów portal internetowy był zdecydowanie najlepiej ocenianym kanałem.

Natomiast pytani o preferowany kanał komunikacji na temat zasad korzystania z POIiŚ respondenci wskazywali: specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe (beneficjenci konkursowi – 69%, beneficjenci indykatywni – 76%), dedykowany portal internetowy (beneficjenci konkursowi – 65%, beneficjenci indykatywni – 73%) i newsletter przesyłany mailem (beneficjenci konkursowi – 53%, beneficjenci indykatywni – 61%).

Generalnie stan wiedzy potencjalnych beneficjentów na temat możliwości pozyskania środków z POIiŚ jest dość wysoki. Są jednak obszary, w których ta wiedza jest zdecydowanie niższa, np. znajomość warunków kwalifikujących do wsparcia unijnego, zasad wydatkowania środków i kwalifikowalności wydatków oraz niektórych procedur związanych z naborem i wyborem projektów. Najlepszymi kanałami, przy pomocy których możliwe byłoby poszerzenie tej wiedzy mogą być: specjalistyczny portal internetowy oraz specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe.

Dla poprawy stopnia poinformowania potencjalnych beneficjentów wskazane byłoby również podniesienie kwalifikacji merytorycznych osób zaangażowanych ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIiŚ poprzez poprawę komunikacji wewnętrznej i zapewnienie aktualnych informacji na poziomie wszystkich instytucji w systemie wdrażania POIiŚ.

2.2. Badanie jakościowe – II etap (FGI)

W sumie liczba wszystkich FGI wyniosła N=12 - po dwa wywiady dla każdego z 6 sektorów: środowisko, energia, transport, kultura, zdrowie, nauka.

Generalnie **stan wiedzy beneficjentów i potencjalnych beneficjentów** na temat możliwości pozyskania środków z POIiŚ jest dość wysoki.

Przedstawiciele instytucji publicznych (jednostki samorządu terytorialnego, uczelnie wyższe, ośrodki zdrowia, instytucje kultury, spółki gazowe itp.) mają wyższą wiedzę na temat POIiŚ niż reprezentanci biznesu.

Badanie jakościowe pozwoliło zidentyfikować **szereg problemów, z którymi zetknęli się beneficjenci podczas starania się o środki finansowe z POIiŚ**:

- ✓ Wniosek jest zbyt skomplikowany
- ✓ Program cały czas ulega modyfikacjom
- ✓ Konieczność przygotowania studium wykonalności
- ✓ Konieczność powołania zespołu projektowego
- ✓ Brak dostępu do precyzyjnych informacji
- ✓ Konieczność posiadania wysokiego wkładu własnego / promesy kredytowej
- ✓ Brak informacji zwrotnych na temat błędów popełnianych przy wypełniania wniosków
- ✓ Subiektywna ocena wniosków konkursowych
- ✓ Długi czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosków konkursowych

Ocena kadr w instytucjach odpowiedzialnych za wdrożenie POIiŚ była różna w zależności od wybranego kryterium:

- ✓ Najwyżej oceniono uprzejmość urzędników
- ✓ Najbardziej wypadła łatwość kontaktu z osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie POIiŚ
- ✓ Ocena merytoryczna urzędników była przeciętna

Najczęściej wykorzystywanym i najlepiej ocenianym źródłem informacji na temat POIiŚ jest **Internet** (strona Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, funduszy europejskich oraz strony Instytucji Wdrażających). Można uzyskać w ten sposób bardzo szczegółowe i aktualne informacje.

Drugim istotnym źródłem wiedzy są **szkolenia**, jednak większość badanych miała zastrzeżenia do ich formy (główny zarzut dotyczył tego, że mają najczęściej teoretyczny charakter).

Język przekazu, stosowany w materiałach informacyjnych dotyczących POIiŚ określano najczęściej jako urzędniczy, techniczny, specjalistyczny.

W pierwszym kontakcie język ten wydaje się nieprzystępny, szczególnie dla przedstawicieli biznesu, szkolnictwa, kultury czy ochrony zdrowia, którzy na co dzień nie mają do czynienia z tego typu słownictwem.

Wydaje się jednak, że osoby, które już jakiś czas mają do czynienia z funduszami unijnymi, nie mają problemu z czytaniem i rozumieniem informacji podanych w ten sposób.

Najczęściej pojawiające się uwagi odnośnie języka przekazu:

- ✓ Zbyt skomplikowany, techniczny
- ✓ Brak definicji pojęć oraz słowników skrótów

- ✓ Niejednoznaczny, dający możliwości różnych interpretacji
- ✓ W tekstach używa się imiesłowów czy strony biernej czasowników – nie są to formy językowe stosowane na co dzień
- ✓ Informacje przekazywane są w formie bardzo długich, wielokrotnie złożonych zdań

Najczęściej respondenci formułowali następujące zastrzeżenia odnośnie **formy przekazu** materiałów informacyjnych:

- ✓ Zbyt opisowa forma: za mało używa się wypunktowań, tabel, wykresów
- ✓ Rzadko stosuje się formę przykładów, które ułatwiają zrozumienie informacji
- ✓ Teksty informacyjne są „naszpikowane” odnośnikami do różnych ustaw – zaburza to tok rozumowania, utrudnia zrozumienie przekazu

Generalnie stan wiedzy potencjalnych beneficjentów na temat możliwości pozyskania środków z POIiŚ jest dość wysoki. Beneficjentom brakuje głównie praktycznych wskazówek związanych z różnymi zagadnieniami, np. jak prawidłowo wypełnić wniosek o dofinansowanie czy wniosek o płatność, jak interpretować wytyczne, jak prawidłowo zarządzać projektem. Najlepszymi kanałami, przy pomocy których możliwe byłoby poszerzenie tej wiedzy mogą być: specjalistyczny portal internetowy oraz specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe, oparte głównie na ćwiczeniach, a nie na wykładach.

Dla poprawy stopnia poinformowania potencjalnych beneficjentów wskazane byłoby również podniesienie kwalifikacji merytorycznych osób zaangażowanych ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIiŚ. Kadra powinna być szkolona w praktycznej interpretacji wytycznych, w ogólnej tematyce związanej z prowadzeniem projektów oraz dziedzinie wiedzy, z którą związana jest dana Instytucja Wdrażająca (np. specyfika projektów związanych z kulturą czy nauką).

2.3. Ocena trafności Planu Komunikacji.

Generalnie Plan Komunikacji trafnie pokazuje cele oraz sposoby ich realizacji. Są one zgodne z oczekiwaniami beneficjentów / potencjalnych beneficjentów. Wiele założeń Planu Komunikacji nie zostało jeszcze zrealizowanych i wymaga podjęcia jak najszybszych działań, w celu ułatwienia beneficjentom przejścia przez proces wypełniania wniosków o dofinansowanie, a następnie przez proces realizacji projektu. Dotyczy to w szczególności zmiany podejścia do szkoleń (od teorii do praktyki).

Również w kontekście wszelkich publikacji, istotne wydaje się nasycenie ich praktycznymi wskazówkami jak wypełniać wnioski itp. (co Plan Komunikacji słusznie zakłada).

2.4. Rekomendacje.

1. Treść potrzeb informacyjno-szkoleniowych.

Należy dążyć do poszerzenia wiedzy beneficjentów w następujących obszarach tematycznych:

- prawidłowe wypełnianie wniosków o dofinansowanie
- przykłady złych i dobrych wniosków
- najczęściej popełnianie błędy przy wypełnianiu wniosków
- zasady sporządzania analiz ekonomiczno-finansowych
- studium wykonalności
- pomoc publiczna
- decyzje środowiskowe
- budżet zadaniowy
- wnioski o płatność
- środki trwałe – tworzenie i klasyfikacja

- zasady wydatkowania środków
- kwalifikowalność wydatków
- zasady zarządzania projektem
- ogólna informacja na temat tego, w ramach jakiego priorytetu kto może otrzymać środki (przedstawiciele biznesu, nie mający doświadczenia z funduszami unijnymi)

2. Forma przekazów informacyjnych.

Należy wzmocnić następujące źródła informacji na temat POIiŚ:

- Strona internetowa www.pois.gov.pl (wzrost świadomości istnienia strony, poprawa jej funkcjonalności poprzez dodanie forum internetowego)
- Poczta elektroniczna (wprowadzenie zasad szybkiego reagowania na maile; wzmocnienie wiarygodności poprzez nadanie listom elektronicznym rangi odpowiedzi urzędowej)
- Newsletter (rozpropagowanie newslettera wśród beneficjentów jako źródła szybkiej informacji o wszelkich aktualizacjach i terminach konkursów; poprawa funkcjonalności poprzez możliwość zawężenia tematyki, np. do określonego sektora czy regionu)
- Publikacje (opublikowanie podręcznika dla beneficjentów – zbioru praktycznych porad, które ułatwiłyby proces wypełniania wniosku oraz realizację projektu po otrzymaniu dofinansowania)
- Szkolenia (przejście od teorii do praktyki):
 - o szkolenia stacjonarne w formie seminariów/ćwiczeń
 - o małe, homogeniczne grupy do 15 osób
 - o dobór uczestników: podział według sektorów i stopnia zaawansowania
 - o warto badać potrzeby szkoleniowe poszczególnych sektorów i na ich podstawie definiować tematykę szkolenia (ankiety wysyłane do beneficjentów /potencjalnych beneficjentów)
 - o temat szkolenia powinien być wąski, tak żeby można było dokładnie omówić dane zagadnienie, np. wnioski o płatność
 - o podczas szkoleń trenerzy powinni odwoływać się nie do aktów prawnych, a do konkretnych przykładów
 - o podczas szkoleń powinien być przewidziany czas na pytania i odpowiedzi
 - o warto na szkolenia zapraszać przedstawicieli instytucji, które przeszły procedurę składania wniosków, żeby podzielili się swoimi dobrymi i złymi doświadczeniami
 - o materiały dydaktyczne, które mogą okazać się przydatne: przykładowy, wypełniony wniosek o dofinansowanie, wniosek o płatność itp.; laptopy z makrami do analiz finansowych
 - o po szkoleniu uczestnicy powinni otrzymywać ankiety ewaluacyjne
 - o przydatny okazałby się raport ze szkolenia przesłany do wszystkich uczestników, zawierający podsumowanie i konkretne wnioski/uwagi/przykłady, które zostały wypracowane podczas spotkania
- Materiały drukowane/publikowane w Internecie powinny mieć jak najbardziej przejrzystą formę:
 - o Tekst powinien być wyraźnie podzielony na podrozdziały
 - o Warto jak najczęściej zaczynać zdanie od nowej linii, stosować akapity
 - o Bardzo przydatne są materiały informacyjne w formie pytań i odpowiedzi – pozwalają znaleźć odpowiedzi na konkretne pytania. Dobrze by było, gdyby były usystematyzowane w blokach, np. finanse itp.
 - o Odnośniki do aktów prawnych powinny znajdować się nie w tekście, a raczej poniżej, w odnośnikach – nie zaburza się dzięki temu rytmu tekstu, wydaje się on też bardziej przystępny i zrozumiały
 - o Dobrze by było, żeby pod tekstem można było przeczytać cały tekst interesującej nas ustawy, w wydaniu internetowym powinien być to link do konkretnego artykułu
 - o Przydatne są wszelkiego rodzaju tabele i wykresy, pozwalające usystematyzować wiedzę; są też swoistym „przerywnikiem”,

- o wprowadzają dynamikę do tekstu. Powinny one zawierać pełen schemat, być zrozumiałe bez czytania opisu w tekście
- o Jak najwięcej informacji powinno być podanych w punktach – ułatwia to ich zapamiętywanie
- o Celowe jest stosowanie pogrubienia, kursywy itp. zabiegów
- o Ważne jest stosowanie standardowych, wszystkim znanych czcionek, np. Arial, Times New Roman
- o Warto odwoływać się do konkretnych przykładów
- Zwiększenie stopnia zrozumiałości tekstów drukowanych i/lub zamieszczanych w Internecie poprzez następujące zabiegi:
 - o słowniczek trudniejszych wyrazów
 - o proste, krótkie zdania
 - o nacisk na jednoznaczność sformułowań
 - o w przypadku mniej formalnych dokumentów (np. FAQ) lub broszur dla „początkujących” język przekazu powinien być maksymalnie uproszczony, warto zadbać o sformułowania typu: „należy zwrócić uwagę”, „dla ułatwienia” oraz stwierdzenia systematyzujące informacje, np. „po pierwsze”, „po drugie”, „po trzecie”

Generalnie beneficjenci oczekują, aby przekaz informacyjny dotyczący POIiŚ formułowany był w sposób jasny i czytelny językiem prostym i zrozumiałym. Bardziej zaawansowani beneficjenci nie odrzucają aktualnego, bardziej urzędowego języka. Dlatego wskazane jest zróżnicowanie formy i języka przekazu w zależności od grupy docelowej i doświadczeń w pozyskiwaniu środków z POIiŚ.

Niezależnie od kanału komunikacji, informacje na temat POIiŚ powinny być oparte na rzeczywistych przykładach doświadczeń. Skuteczność przekazu informacyjnego można zwiększyć powołując się na wypowiedzi beneficjentów i ekspertów z danej dziedziny oraz opisy „dobrych praktyk”.

3. Profesjonalizm kadr.

- spersonalizowanie kontaktów między beneficjentami a urzędnikami poprzez stworzenie listy osób odpowiedzialnych w danej instytucji za kontakty i upublicznienie jej na odpowiednich stronach internetowych
- zwiększenie stanu wiedzy merytorycznej kadr oraz zachęta do aktywnego z niej korzystania poprzez:
 - o szkolenia urzędników z IW na temat specyfiki dziedziny, z której beneficjenci piszą wnioski, czyli np. kultura, służba zdrowia
 - o szkolenia z interpretacji wytycznych
 - o szkolenia z ogólnych zagadnień związanych z realizacją POIiŚ np. duże inwestycje infrastrukturalne
- polepszenie komunikacji między IW/IP, a nawet wewnątrz poszczególnych jednostek - wydaje się celowe organizowanie spotkań z udziałem pracowników instytucji w systemie wdrażania programu, aby mogli wymieniać się swoimi doświadczeniami i służyć sobie wzajemną pomocą

3. CELE BADANIA

Realizacja głównego celu badania polegała na określeniu stanu wiedzy oraz potrzeb informacyjnych i szkoleniowych potencjalnych beneficjentów Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko w dwóch grupach docelowych:

- I. potencjalnych beneficjentów programu wymienionych na indywidualnej liście projektów kluczowych (beneficjenci indykatywni)
- II. potencjalnych beneficjentów wymienionych w Szczegółowym Opisie Priorytetów POIiŚ (beneficjenci konkursowi)

SZCZEGÓŁOWE CELE BADANIA

Szczegółowymi celami było:

- a. zbadanie stopnia poinformowania potencjalnych beneficjentów o możliwości pozyskania środków z POIiŚ
- b. określenie potrzeb informacyjnych i szkoleniowych w zakresie konkretnych i praktycznych aspektów przygotowania i wdrażania projektów (identyfikacja treści potrzeb)
- c. identyfikacja preferowanych kanałów dotarcia z przekazami informacyjno-promocyjnymi
- d. określenie preferowanych sposobów formułowania przekazów informacyjno-promocyjnych i szkoleniowych (w zakresie formalnych cech przekazu)
- c. ocena: profesjonalizmu kadr w instytucjach zajmujących się wdrażaniem POIiŚ; stopnia przejrzystości działania instytucji i procedur; współpracy z partnerami społecznym i gospodarczymi, środowiskami opiniotwórczymi oraz mediami.

4. METODOLOGIA

4.1. Badanie ilościowe

Badanie zostało przeprowadzone metodą wywiadu telefonicznego (CATI – computer assisted telephone interviewing).

Zapis wyników wywiadów dokonywany był przy zastosowaniu sieci terminali komputerowych sprzężonych z centralą telefoniczną i telefonami ankierskimi.

Wywiad realizowany był z użyciem wystandaryzowanego kwestionariusza. W toku wywiadu wykorzystano pytania otwarte, które zostały zdekodowane w zbiorcze kategorie. Uzyskane wyniki były analizowane na poziomie całej badanej populacji oraz w grupach docelowych podzielonych ze względu na rodzaj beneficjenta (indykatywni, konkursowi), dotychczasowe realizowanie projektów unijnych oraz sektor działalności podmiotów.

Do porównania miar tendencji centralnych dla pytań, w których użyte zostały skale zastosowano średnie.

Pomiar został zrealizowany na losowej próbie N=708 podmiotów – potencjalnych odbiorców wsparcia (beneficjentów) z sektorów: środowisko, energia, transport, kultura, zdrowie, nauka. Próba miała charakter warstwowy i objęła:

- a) 62 potencjalnych beneficjentów z listy projektów indywidualnych (lista beneficjentów indywidualnych jest listą zamkniętą; ostateczna próba została zrealizowana na podstawie bazy liczącej 143 kontakty)
- b) 100 potencjalnych beneficjentów z sektora energetyki
- c) 133 potencjalnych beneficjentów z sektora środowiska

- d) 109 potencjalnych beneficjentów z sektora zdrowie
- e) 110 przedstawicieli samorządów (głównie powiatowych) - potencjalnych beneficjentów z zakresu transportu, energetyki, zdrowia
- f) 108 potencjalnych beneficjentów z zakresu priorytetu IV i V POIiŚ
- g) 79 potencjalnych beneficjentów z sektora kultura
- h) 7 potencjalnych beneficjentów z sektora nauka

Kontakty do wywiadów pozyskane zostały z bazy potencjalnych beneficjentów przekazanych przez Zamawiającego.

Do uzupełnienia próby do badania CATI zostały wykorzystane następujące operaty:

- a) Operatem losowania przedsiębiorstw był rejestr REGON
- b) Operatem losowania jednostek naukowych była baza Ośrodka Przetwarzania Informacji Portalu Nauka Polska

Podmioty do uzupełnienia próby były kwalifikowane do odpowiednich sektorów na podstawie kodu PKD. W pierwszym etapie ustalone zostały kody PKD podmiotów dostarczonych w bazie danych przez Zamawiającego w poszczególnych priorytetach. Następnie do uzupełnienia próby wylosowano podmioty o tych samych kodach PKD, tak aby struktura dodatkowej próby odpowiadała strukturze bazy danych dostarczonej przez Zamawiającego i założonej próby badawczej (z SOPZ).

Z próby eliminowane były podmioty, z którymi realizowane były wywiady wylosowane dla innego sektora.

W efekcie analizy zmiennych metryczkowych potencjalni beneficjenci zostali zakwalifikowani do odpowiednich kategorii ze względu na:

- 1. doświadczenia potencjalnych beneficjentów w realizacji projektów UE
 - a) Realizowali projekty unijne: N=478
 - b) Nie realizowali projektów unijnych: N=223
 - c) Trudno powiedzieć: N=7
- 2. korzystania/planów skorzystania ze wsparcia PO IiŚ
 - a) aktualnie korzystają: N=73
 - b) planują skorzystać : N=540
 - c) nie korzystają i nie planują: N=81
 - d) Trudno powiedzieć: N=14

Wywiady realizowane były z osobą, która w przedsiębiorstwie zajmuje się pozyskiwaniem środków lub realizacją projektów w ramach Programu Operacyjnego „Infrastruktura i Środowisko” a jeśli wywiad z taką osobą nie był możliwy, z osobą zajmującą się funduszami europejskimi lub inwestycjami lub rozwojem.

Wywiady realizowane były w terminie: 31 marca-10 kwietnia 2009.

Blok pytań zawierał 32 pytania (kwestionariusz zaakceptowany przez Zamawiającego w dniu 30.03.2009 r. w załączeniu).

4.2.Badanie jakościowe

Badanie zostało przeprowadzone metodą Zogniskowanego Wywiadu Grupowego (FGI).

FGI czyli Zogniskowany Wywiad Grupowy to podstawowa, klasyczna forma wywiadu grupowego oparta na swobodnej, dynamicznej dyskusji. W sesji FGI uczestniczy 6-12 osób (optymalnie 8-10), a ich spotkanie trwa 90-120 minut. Jak wskazuje rodzima nazwa techniki, FGI to wywiad, który jest skoncentrowany wokół jednego spójnego problemu, a jego celem jest możliwie najgłębsza penetracja zagadnienia, co nadaje szczególnie ważną rolę moderatorowi.

Badanie fokusowe sprzyja wymianie poglądów, zaangażowanie respondentów, nad którym czuwa moderator pobudza pozostałych respondentów do dyskusji, co pozwala na wzajemne stymulowanie się intelektualne uczestników.

Badanie przeprowadzono z przedstawicielami potencjalnych beneficjentów. Liczba wywiadów - po dwa wywiady dla każdego z 6 sektorów: środowisko, energia, transport, kultura, zdrowie, nauka.

W sumie liczba wszystkich FGI wyniosła N=12.

Miejsce realizacji badania: Warszawa (8 FGI), Katowice (3 FGI) i Łódź (1 FGI).

Liczba uczestników w poszczególnych grupach wyglądała następująco:

- Sektor kultura (1 FGI – 7 osób, Warszawa; 1 FGI – 7 osób, Warszawa)
- Sektor nauka (1 FGI – 6 osób, Warszawa; 1 FGI – 8 osób, Łódź)
- Sektor zdrowie (1 FGI – 5 osób, Warszawa; 1 FGI – 6 osób, Warszawa)
- Sektor energia (1 FGI – 7 osób, Warszawa; 1 FGI – 6 osób, Warszawa)
- Sektor środowisko (1 FGI – 6 osób, Warszawa; 1 FGI – 6 osób, Warszawa)
- Sektor transport (1 FGI – 6 osób, Warszawa; 1 FGI – 7 osób, Katowice)

Nie udało się zebrać na większości grup wymaganej w SOPZ liczby respondentów. Wynikało to ze specyfiki próby: tworzyli ją specjaliści, których trudno jest ze względu na brak czasu zebrać w jednym miejscu o określonej godzinie. Dodatkowo wystąpiły problemy z nawiązaniem bezpośredniego kontaktu z potencjalnym respondentem (sekretarki nie chciały przekazywać połączenia).

Z założenia grupę fokusową tworzy od 6 do 12 osób, także mniej liczne grupy nie miały wpływu na realizację celów badania zwłaszcza biorąc pod uwagę spójność opinii wyrażanych podczas wywiadów.

Wywiady realizowane były w terminie: 22 - 29 kwietnia 2009.

Scenariusz do badania zaakceptowany przez Zamawiającego w dniu 21.04.2009 r. w załączeniu.

5. WYNIKI BADANIA ILOŚCIOWEGO

5.1. Stopień poinformowania o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ

Stan świadomości potencjalnych beneficjentów o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ zbadany został metodą „quizu”. Ankieterzy czytali respondentom stwierdzenia dotyczące różnych aspektów pozyskiwania wsparcia unijnego i prosili o ocenę, czy dane stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe. Stwierdzenia czytane były w rotowanej kolejności a wśród czytanych stwierdzeń były również stwierdzenia nieprawdziwe.

5.1.1. Znajomość warunków kwalifikujących do wsparcia

Pytanie: Q1. Najpierw przeczytam kilka stwierdzeń odnoszących się do warunków, jakie należy spełnić, by kwalifikować się do wsparcia unijnego. Przy każdym z nich proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. A jeśli nie jest Pan(i) pewna lub nie zna odpowiedzi, może Pan(i) po prostu odpowiedzieć „Nie wiem”.

Pokazano odsetek właściwych odpowiedzi

Na czerwono wyróżniono nieprawdziwe stwierdzenia

Różnice istotne statystycznie zaznaczono strzałkami



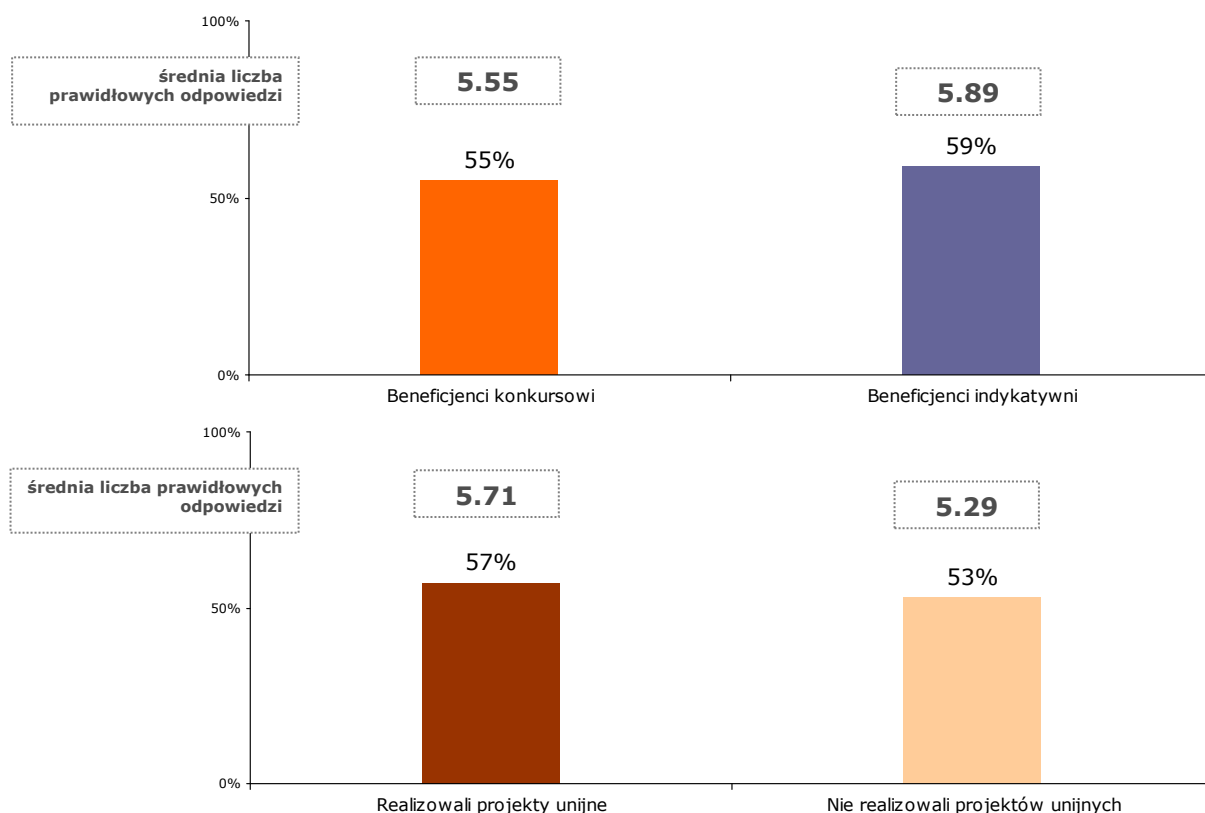
Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (przeszło 90%) uzyskały stwierdzenia:

„Informacje o tym, czy podmiot jest uprawniony do otrzymania dofinansowania w ramach POIiŚ można znaleźć między innymi w Szczegółowym Opisie Priorytetów POIiŚ” oraz „Wkład własny beneficjenta może częściowo pochodzić z kredytu lub pożyczki bankowej”

Najniższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (poniżej 25%) uzyskały stwierdzenia: „Informacje na temat stosowania reguł pomocy publicznej w stosunku do danego przedsięwzięcia określone są w Programie Operacyjnym (stwierdzenie nieprawdziwe)” oraz „W ramach POIiŚ można otrzymać dofinansowanie na inwestycję rozpoczętą przed 1 stycznia 2007 roku”

Beneficjenci indykatywni istotnie częściej wskazywali prawidłowe odpowiedzi w przypadku stwierdzeń: Inwestycja finansowana w ramach POIiŚ może być finansowana także z innych środków publicznych, pochodzących z innych programów (stwierdzenie nieprawdziwe)” oraz „W ramach POIiŚ można otrzymać dofinansowanie na inwestycję rozpoczętą przed 1 stycznia 2007 roku”

WSKAŹNIK ZNAJOMOŚCI WARUNKÓW KWALIFIKUJĄCYCH DO WSPARCIA UNIJNEGO



Ogólnie znajomość warunków kwalifikujących do wsparcia unijnego wśród potencjalnych i aktualnych beneficjentów nie jest wysoka. Średni wskaźnik znajomości tych warunków przyjmuje wartość powyżej 50% na 100%. Beneficjenci indykatywni wykazują większą (59%) do beneficjentów konkursowych (55%) znajomość warunków kwalifikujących. Znajomość tych warunków jest również wyższa wśród podmiotów realizujących projekty unijne (57%) od tych podmiotów, które jeszcze takich projektów nie realizowały (53%).

Średnio beneficjenci konkursowi wskazywali 5,55 prawidłowych a beneficjenci indykatywni 5,89 prawidłowych na 10 pytań, na podstawie których wyliczony został wskaźnik.

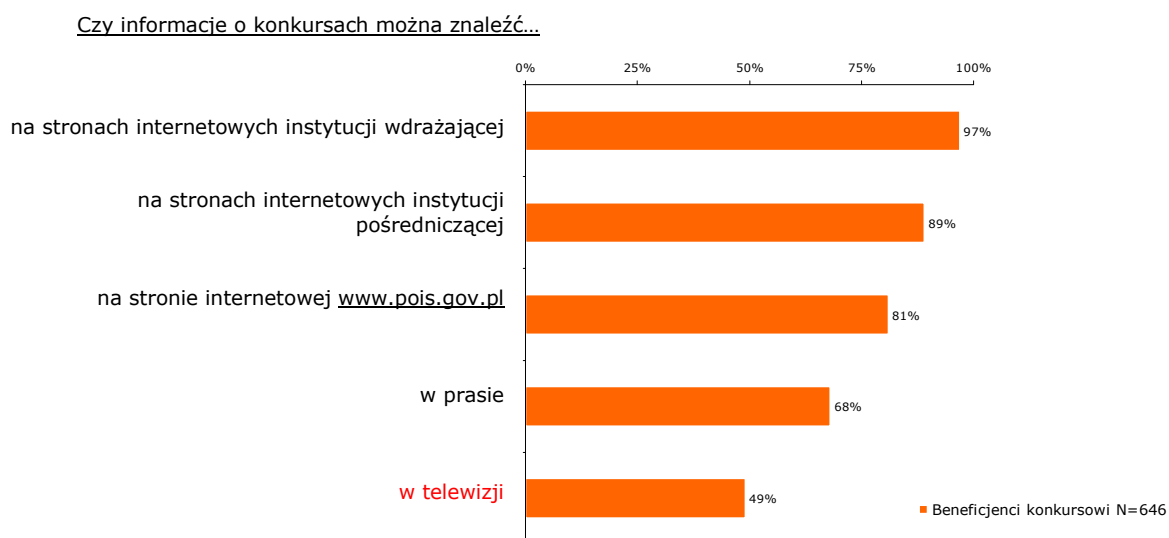
5.1.2. Znajomość procedur związanych z naborem i wyborem projektów w konkursach i projektów indywidualnych

Pytanie: Q2. Przeczytam teraz stwierdzenia odnoszące się do procedur związanych z naborem projektów w konkursach. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wie, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”

[PYTANIE TO ZADAWANE BYŁO WYŁĄCZNIE RESPONDENTOM Z BAZY „BENEFICJENCI KONKURSOWI”]

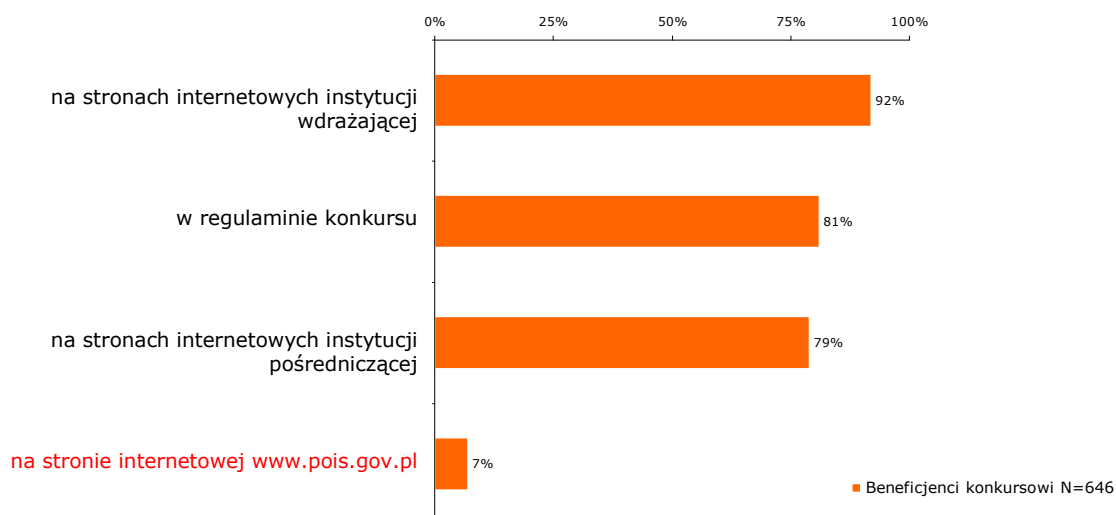
Pokazano odsetek właściwych odpowiedzi

Na czerwono wyróżniono nieprawdziwe stwierdzenia



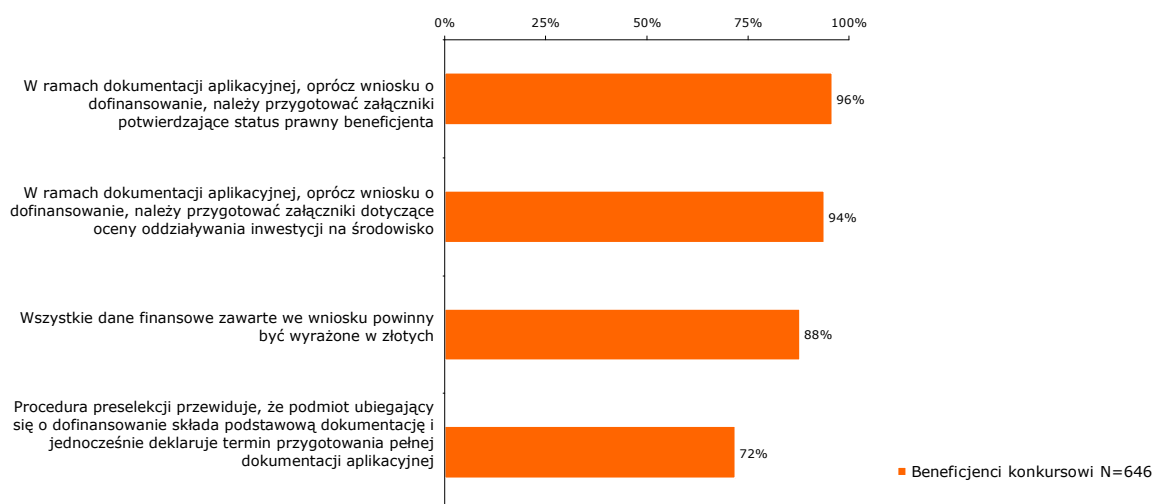
Większość badanych jako źródło informacji prawidłowo wskazała: strony internetowe instytucji wdrażających (97%), instytucji pośredniczących (89%) oraz stronę WWW.pois.gov.pl (81%). Jednak niemal połowa respondentów wskazała fałszywie telewizję jako źródło informacji.

Czy wykaz dokumentacji aplikacyjnej można znaleźć...



Większość (ponad 78%) beneficjentów konkursowych prawidłowo wskazało miejsce dostępu do dokumentacji aplikacyjnej.

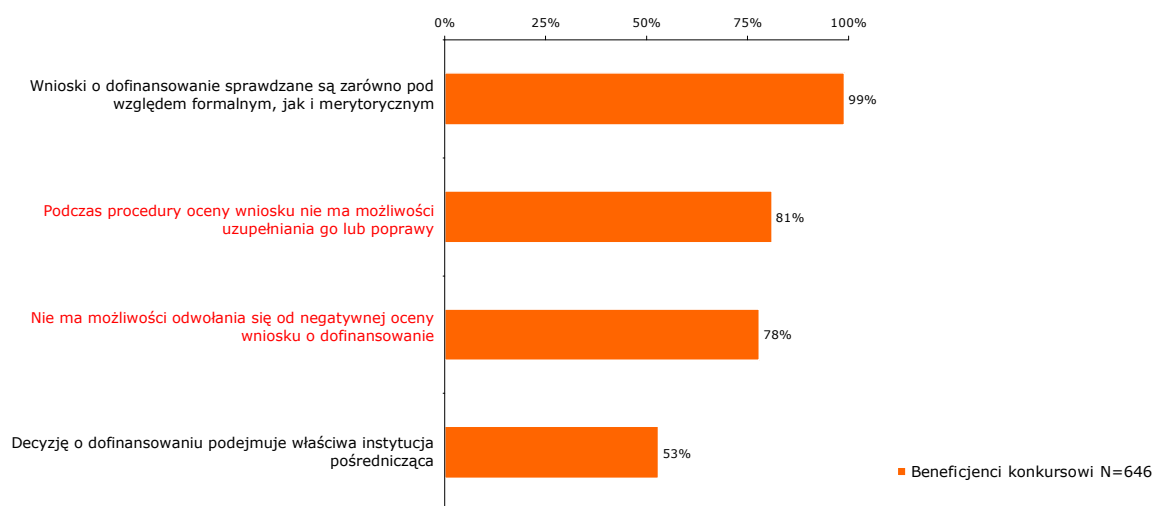
Pozostałe procedury



Beneficjenci konkursowi bardzo dobrze (co najmniej 88% prawidłowych odpowiedzi na 3 z 4 stwierdzeń) orientowali się w pozostałych aspektach związanych z naborem projektów w konkursach. Najmniej prawidłowych stwierdzeń (72%) uzyskało stwierdzenie: „Procedura preselekcji przewiduje, że podmiot ubiegający się o dofinansowanie składa podstawową dokumentację i jednocześnie deklaruje termin przygotowania pełnej dokumentacji aplikacyjnej”

Pytanie: Q3. Przeczytam teraz stwierdzenia odnoszące się do procedur związanych z wyborem projektów w konkursach. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wie, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”.

[PYTANIE TO ZADAWANE BYŁO WYŁĄCZNIE RESPONDENTOM Z BAZY „BENEFICJENCI KONKURSOWI”]

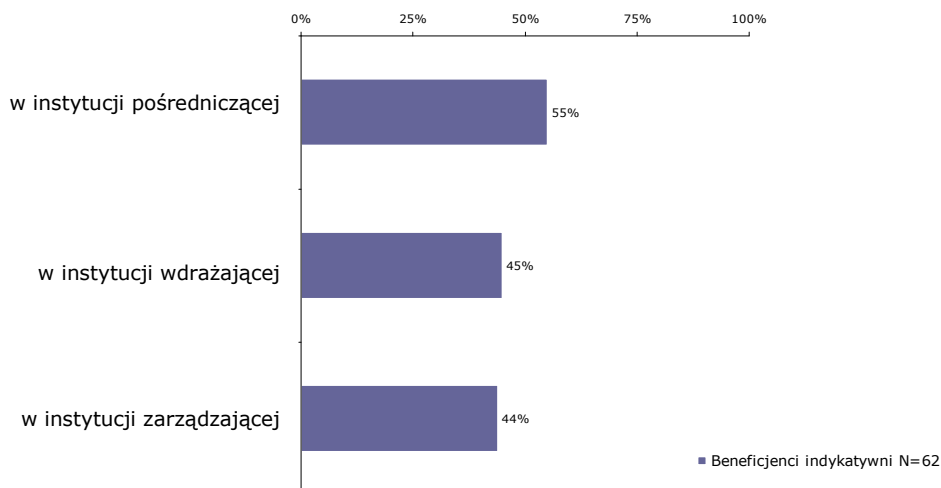


Beneficjenci konkursowi dobrze orientowali się w procedurach związanych z wyborem projektów w konkursach.

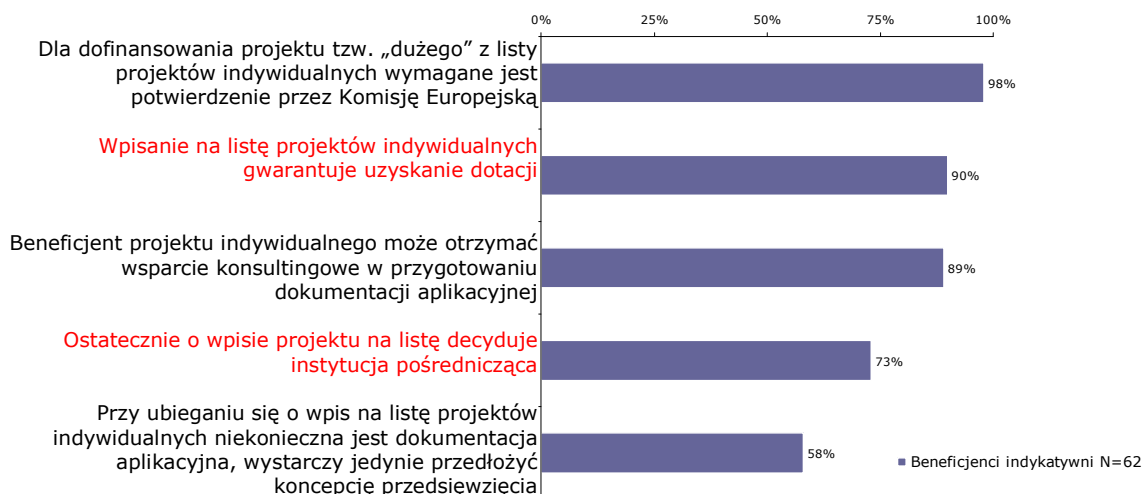
Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (99%) uzyskało stwierdzenie: „Wnioski o dofinansowanie sprawdzane są zarówno pod względem formalnym, jak i merytorycznym”, podczas gdy najniższy odsetek (53%) uzyskało stwierdzenie „Decyzję o dofinansowaniu podejmuje właściwa instytucja pośrednicząca”

Pytanie: Q4. Przejdziemy teraz do stwierdzeń odnoszących się do procedur związanych z naborem i wyborem projektów indywidualnych. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wiem, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”.

[PYTANIE TO ZADAWANE BYŁO WYŁĄCZNIE RESPONDENTOM Z BAZY „BENEFICJENCI INDYWIDUALNI”]



Beneficjenci indykatywni stosunkowo słabo orientowali się, gdzie można złożyć wniosek o wpis na listę projektów indywidualnych: w instytucji pośredniczącej (55% prawidłowych wskazań), w instytucji wdrażającej (45%) i w instytucji zarządzającej (41%).

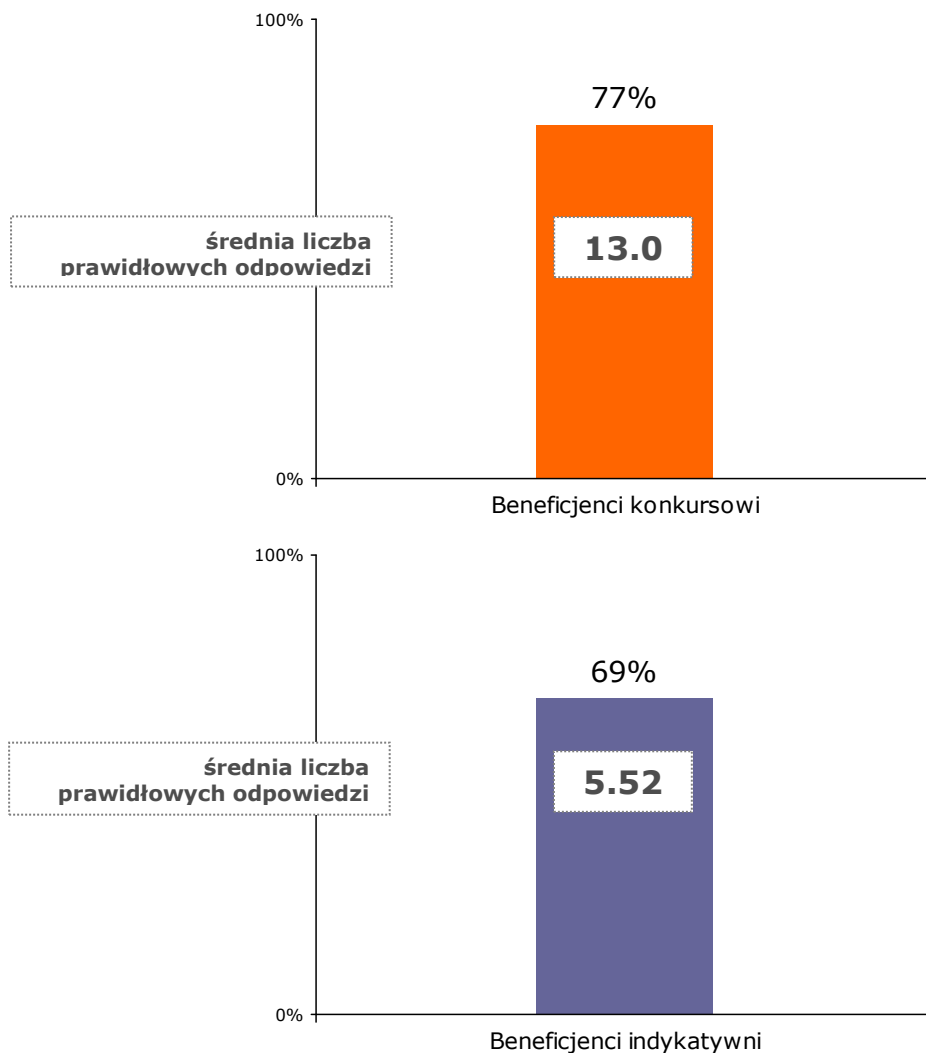


Beneficjenci indykatywni dobrze orientowali się w procedurach związanych z i wyborem projektów indywidualnych.

Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (98%) uzyskało stwierdzenie:

„Dla dofinansowania projektu tzw. „dużego” z listy projektów indywidualnych wymagane jest potwierdzenie przez Komisję Europejską”, podczas gdy najniższy odsetek (58%) uzyskało stwierdzenie „Przy ubieganiu się o wpis na listę projektów indywidualnych niekonieczna jest dokumentacja aplikacyjna, wystarczy jedynie przedłożyć koncepcję przedsięwzięcia.”

WSKAŹNIK ZNAJOMOŚCI PROCEDUR ZWIĄZANYCH Z NABOREM/WYBOREM PROJEKTÓW



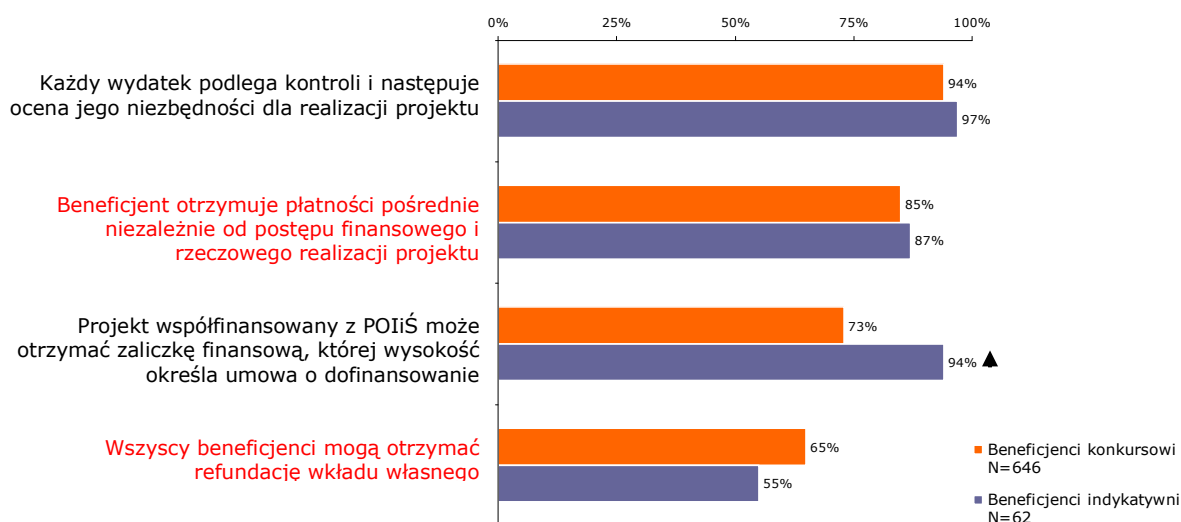
Ogólnie znajomość procedur związanych z naborem i wyborem projektów wśród potencjalnych i aktualnych beneficjentów jest wysoka. Wskaźnik znajomości tych procedur przyjmuje wartość 77% na 100% dla beneficjentów konkursowych i 69% dla beneficjentów indykatywnych. Średnio beneficjenci konkursowi wskazywali 13 prawidłowych na 17 pytań, a beneficjenci indykatywni 5,5 prawidłowych na 8 pytań, na podstawie których wyliczony został wskaźnik.

5.1.3. Zasady wydatkowania środków i kwalifikowalność wydatków

Pytanie: Q5. Przeczytam teraz stwierdzenia odnoszące się do zasad wydatkowania środków pozyskanych z POIiŚ. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wie, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”. Pokazano odsetek właściwych odpowiedzi

Na czerwono wyróżniono nieprawdziwe stwierdzenia

Różnice istotne statystycznie zaznaczono strzałkami



Znajomość zasad wydatkowania środków jest stosunkowo wysoka.

Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (przeszło 85%) uzyskały stwierdzenia:

„Każdy wydatek podlega kontroli i następuje ocena jego niezbędności dla realizacji projektu” oraz „Beneficjent otrzymuje płatności pośrednie niezależnie od postępu finansowego i rzeczowego realizacji projektu”

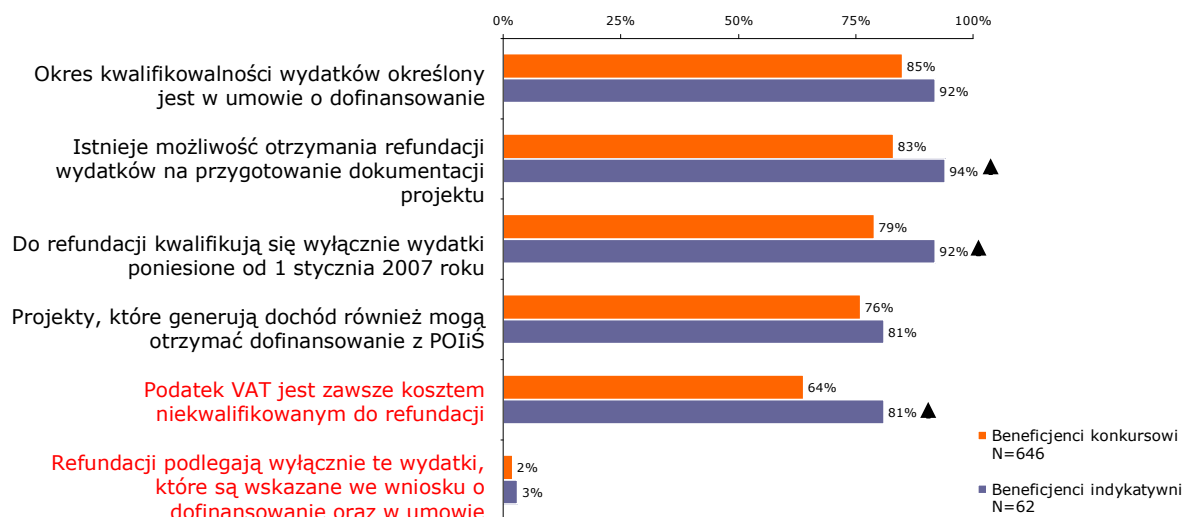
Beneficjenci indykatywni istotnie częściej wskazywali prawidłowe odpowiedzi w przypadku stwierdzenia: „Wszyscy beneficjenci mogą otrzymać refundację wkładu własnego (stwierdzenie nieprawdziwe)”

Pytanie: Q6. Przeczytam teraz stwierdzenia odnoszące się do kwalifikowalności wydatków. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wiem, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”.

Pokazano odsetek właściwych odpowiedzi

Na czerwono wyróżniono nieprawdziwe stwierdzenia

Różnice istotne statystycznie zaznaczono strzałkami

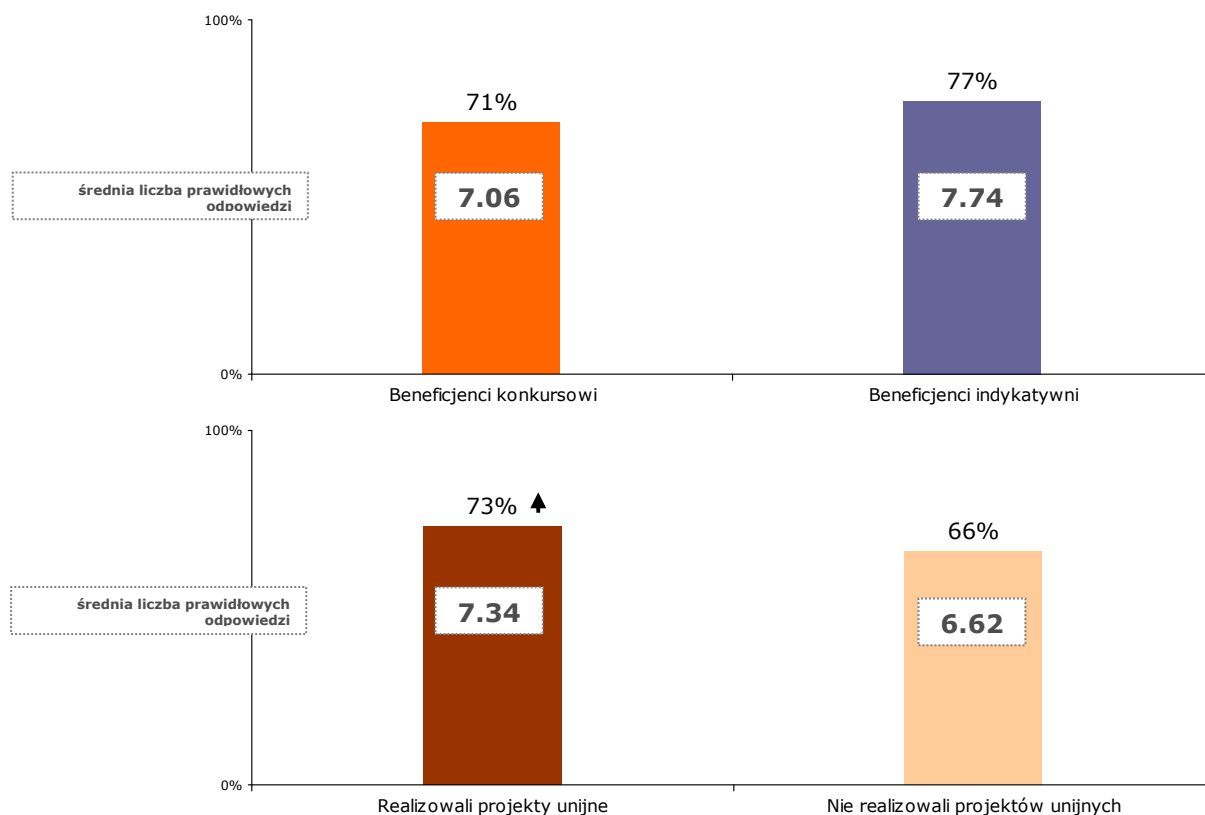


Respondenci wykazują stosunkowo wysoką znajomość kwalifikowalności wydatków. Jednak stwierdzenie fałszywe: „Refundacji podlegają wyłącznie te wydatki, które są wskazane we wniosku o dofinansowanie oraz w umowie” przez zdecydowaną większość respondentów (przeszło 97%) uznane zostało za prawdziwe.

Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (przeszło 83%) uzyskały stwierdzenia: „Okres kwalifikowalności wydatków określony jest w umowie o dofinansowanie” oraz „Istnieje możliwość otrzymania refundacji wydatków na przygotowanie dokumentacji projektu”

Beneficjenci indykatywni istotnie częściej wskazywali prawidłowe odpowiedzi w przypadku stwierdzeń: „Istnieje możliwość otrzymania refundacji wydatków na przygotowanie dokumentacji projektu”, „Do refundacji kwalifikują się wyłącznie wydatki poniesione od 1 stycznia 2007 roku” i „Podatek VAT jest zawsze kosztem niekwalifikowanym do refundacji (stwierdzenie nieprawdziwe)”

WSKAŹNIK ZNAJOMOŚCI ZASAD WYDATKOWANIA ŚRODKÓW I Kwalifikowalności Wydatków



Ogólnie znajomość zasad wydatkowania środków i kwalifikowalności wydatków jest stosunkowo wysoka. Średni wskaźnik znajomości tych procedur przyjmuje wartość 71% na 100% dla beneficjentów konkursowych i 77% dla beneficjentów indykatywnych. Znajomość tych procedur jest istotnie wyższa wśród podmiotów realizujących projekty unijne (73%) od podmiotów, które jeszcze takich projektów nie realizowały (66%).

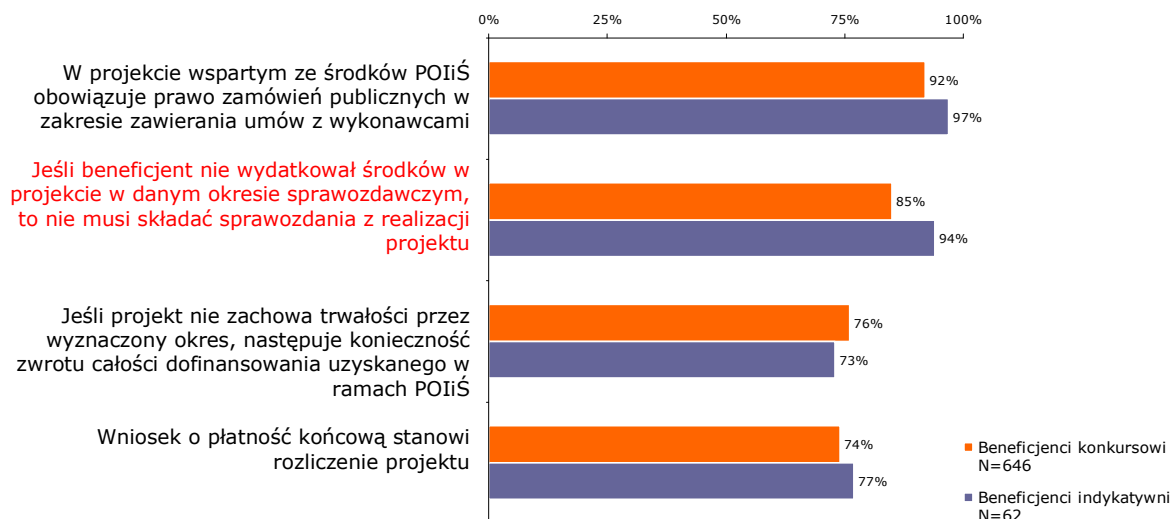
Średnio beneficjenci konkursowi wskazywali 7,06 prawidłowych a beneficjenci indykatywni 7,74 prawidłowych na 10 pytań, na podstawie których wyliczony został wskaźnik.

5.1.4. Zarządzanie projektem

Pytanie: Q7. Przeczytam teraz stwierdzenia odnoszące się do zarządzania projektem. Podobnie jak przed chwilą, przy każdym stwierdzeniu proszę powiedzieć, czy jest prawdziwe, czy fałszywe. Jeśli Pan(i) nie wie, może Pan(i) udzielić odpowiedzi „Nie wiem”.

Pokazano odsetek właściwych odpowiedzi

Na czerwono wyróżniono nieprawdziwe stwierdzenia

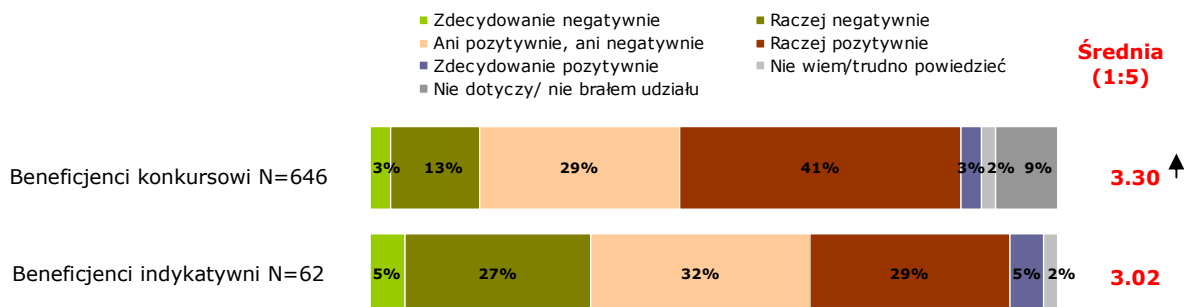


Respondenci wykazują wysoką znajomość zasad zarządzania projektem. Wszystkie stwierdzenia uzyskały przeszło 70% prawidłowych odpowiedzi.

Najwyższy odsetek prawidłowych odpowiedzi (przeszło 92%) uzyskało stwierdzenie: „W projekcie wspartym ze środków POIiŚ obowiązuje prawo zamówień publicznych w zakresie zawierania umów z wykonawcami”.

5.2. Ocena procesu ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ oraz obsługi beneficjentów po uzyskaniu dofinansowania

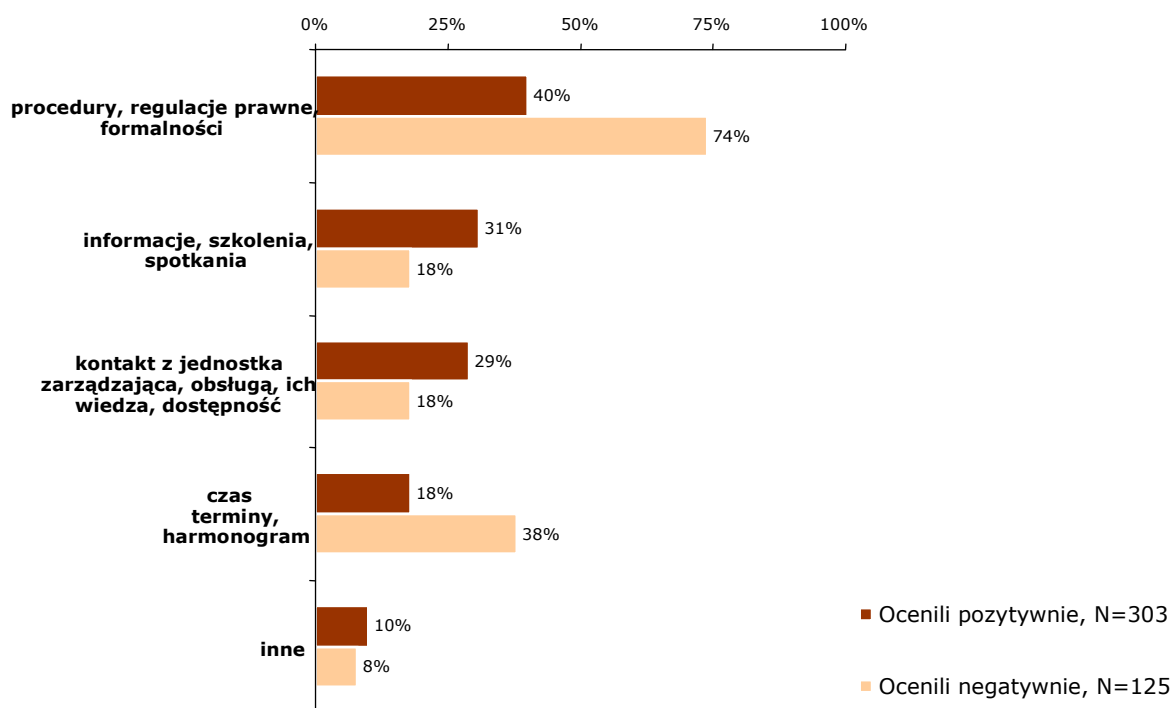
Pytanie: Q8. Jak ogólnie ocenia Pan(i) proces ubiegania się o dofinansowanie projektu w ramach POIiŚ?



Proces ubiegania się o dofinansowanie projektu w ramach POIiŚ został oceniony pozytywnie. Beneficjenci konkursowi ocenili ten proces istotnie lepiej (44% wskazań: raczej i zdecydowanie pozytywnie) od beneficjentów indykatorywnych (34% wskazań: raczej i zdecydowanie pozytywnie).

Pytanie: Q9. Dlaczego Pan(i) tak go ocenia? (pytanie otwarte)

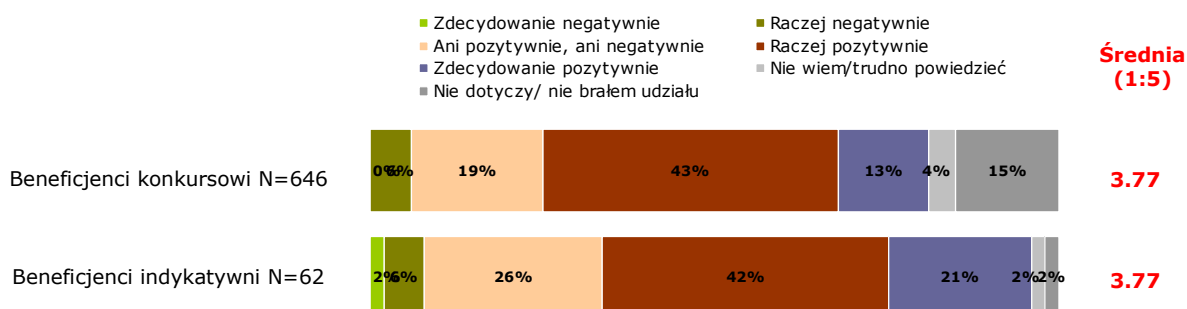
Na wykresie przedstawiono zdekodowane odpowiedzi. Pełne odpowiedzi respondentów zamieszczone zostaną w Załączniku do Raportu Ostatecznego



Respondenci oceniający negatywnie proces ubiegania się o dofinansowanie projektu, jako powód swojej oceny podawali najczęściej: procedury, regulacje prawne, formalności (74% oceniających negatywnie) i kwestie związane z czasem, terminami, harmonogramem (38%)

Respondenci oceniający pozytywnie proces ubiegania się o dofinansowanie projektu, jako powód swojej oceny podawali najczęściej: procedury, regulacje prawne, formalności (40% oceniających pozytywnie) i informacje, szkolenia, spotkania (31%)

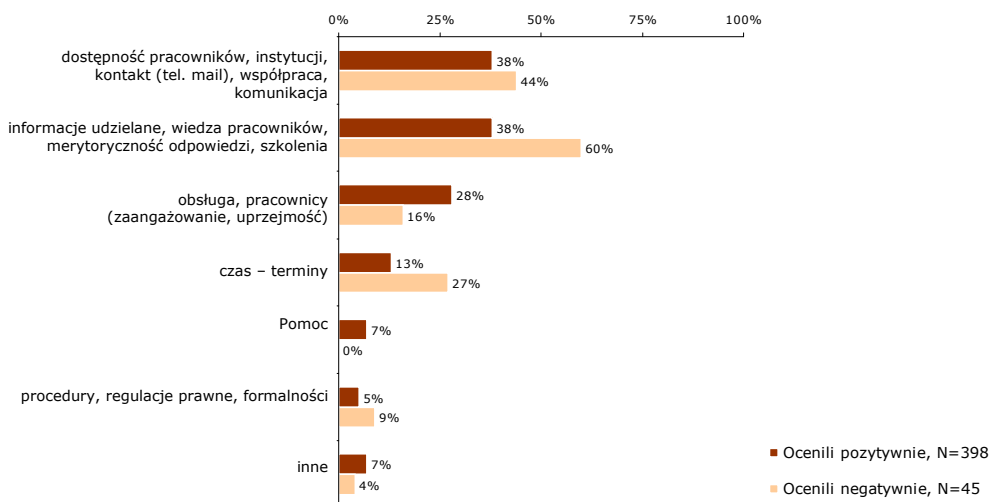
Pytanie: Q10. A jak ocenia Pan(i) obsługę beneficjentów, ubiegających się o dofinansowanie z PO IiŚ?



Obsługa beneficjentów została oceniana pozytywnie (lepiej niż sam proces). 56% beneficjentów konkursowych i 63% beneficjentów indykatorywnych oceniło ten proces pozytywnie).

Pytanie: Q11. Dlaczego Pan(i) tak ją ocenia? (pytanie otwarte)

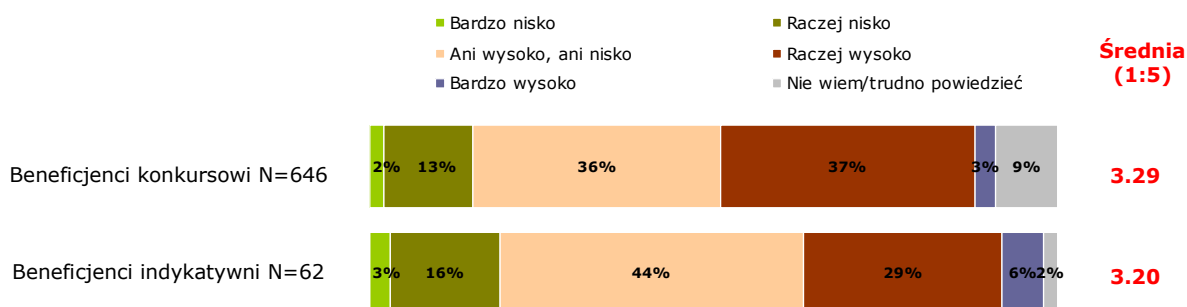
Na wykresie przedstawiono zdekodowane odpowiedzi. Pełne odpowiedzi respondentów zamieszczone zostaną w Załączniku do Raportu Ostatecznego



Respondenci oceniający pozytywnie obsługę beneficjentów, jako powód swojej oceny podawali najczęściej: dostępność pracowników, instytucji, kontakt (tel. mail), współpraca, komunikacja oraz informacje udzielane, wiedza pracowników, merytoryczność odpowiedzi, szkolenia (38% oceniających pozytywnie).

Respondenci oceniający negatywnie obsługę beneficjentów, jako powód swojej oceny podawali najczęściej: informacje udzielane, wiedza pracowników, merytoryczność odpowiedzi, szkolenia (60% oceniających negatywnie) i dostępność pracowników, instytucji, kontakt (tel. mail), współpraca, komunikacja (44%)

Pytanie: Q12. Jak ogólnie ocenia Pan(i) przejrzystość procedur związanych z ubieganiem się o wsparcie finansowe w ramach POIiŚ?

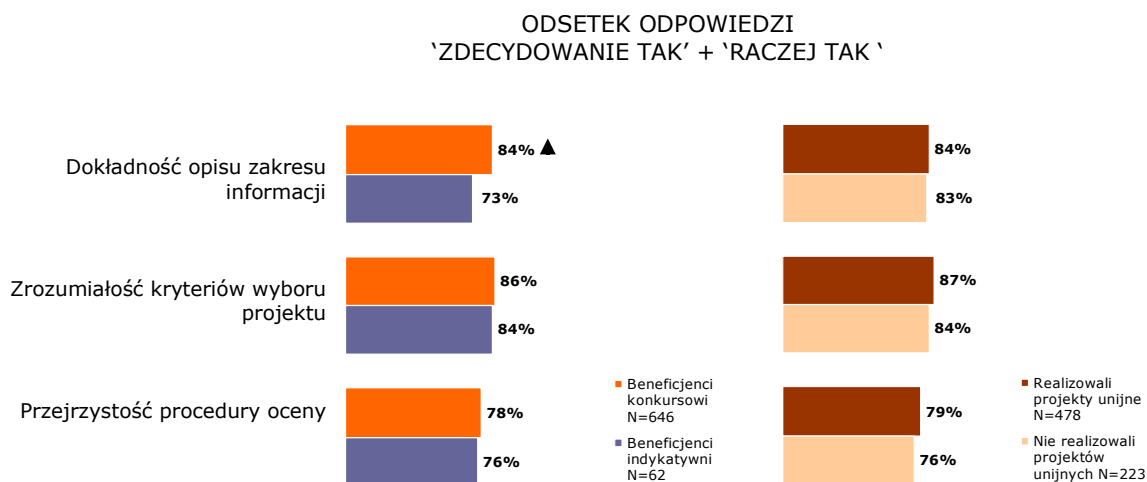


Przejrzystość procedur została oceniona pozytywnie. 40% beneficjentów konkursowych i 35% beneficjentów indykatywnych oceniło ten proces pozytywnie).

Pytanie: Q13. Czy regulaminy konkursów dokładnie opisują zakres informacji, które musi przekazać Wnioskodawca, by móc wziąć udział w konkursie?

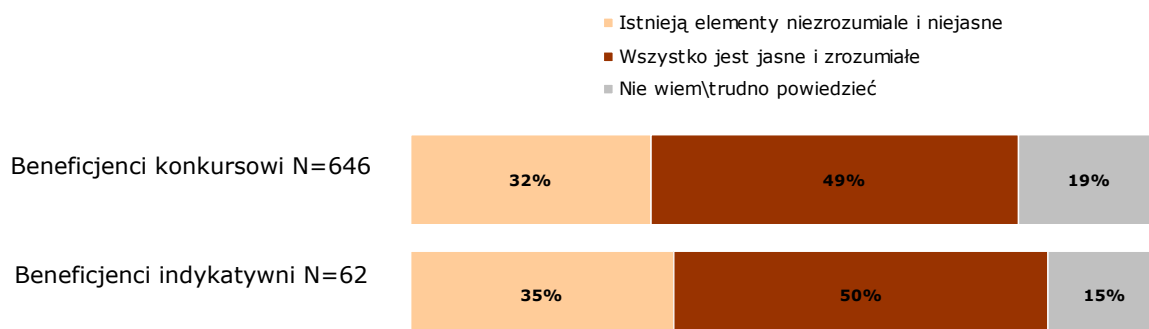
Pytanie: Q14. Czy kryteria wyboru projektów są zrozumiałe?

Pytanie: Q15. Czy procedura oceny projektów jest przejrzysta?



Większość respondentów stwierdziło, że konkursy dokładnie opisują zakres informacji (beneficjenci konkursowi: 84%, beneficjenci indykatywni 73% - różnica istotna statystycznie), kryteria wyboru są zrozumiałe (odpowiednio 86% i 84%) i procedura oceny projektów jest przejrzysta (odpowiednio 78% i 76%).

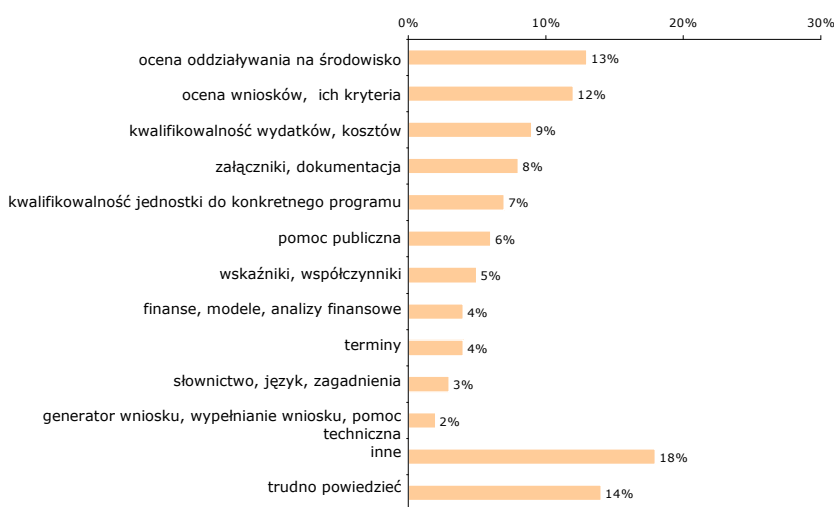
Pytanie: Q16. Czy istnieją jakieś elementy procedury ubiegania się o środki z PO IiŚ, które są niejasne lub niezrozumiałe? Jeśli tak, to jakie?



Około połowy badanych stwierdziło, że wszystkie elementy procedury ubiegania się o środki z PO IiŚ są jasne i zrozumiałe.

Jeśli tak, to jakie? (pytanie otwarte)

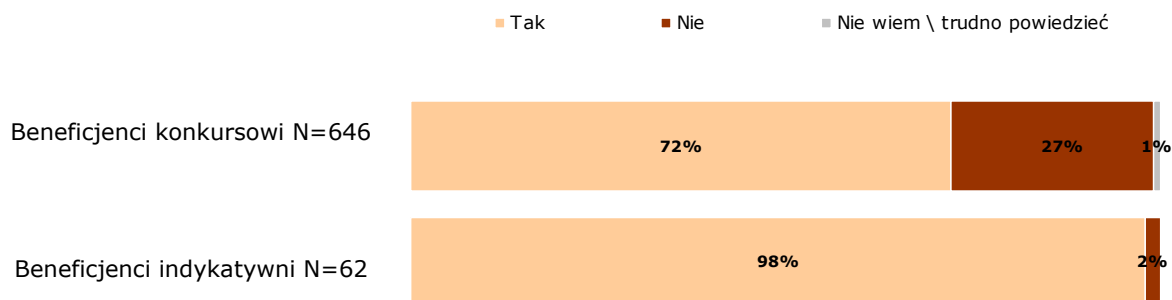
Na wykresie przedstawiono zdekodowane odpowiedzi. Pełne odpowiedzi respondentów zamieszczone zostaną w Załączniku do Raportu Ostatecznego



Wśród respondentów, dla których są niezrozumiałe i niejasne elementy procedury ubiegania się o środki najczęściej jako niejasne wymieniane były: ocena oddziaływania na środowisko (13%), ocena wniosków i kryteria tej oceny (12%) i kwalifikowalność wydatków i kosztów (9%).

5.3. Ocena kadr w instytucjach wdrażających, pośredniczących, zarządzających

Pytanie: Q17. Czy miał(a) Pan(i) do czynienia z osobami zaangażowanymi ze strony administracji publicznej we wdrażanie PO IIŚ, tj. urzędnikami instytucji wdrażających, pośredniczących lub instytucji zarządzającej lub pracownikami punktów informacyjnych?



Prawie wszyscy beneficjenci indywidualni (98%) i większość beneficjentów konkursowych (76%) deklarują, że mieli kontakt z osobami zaangażowanymi ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIIŚ.

Pytanie: Q18. Jak ogólnie ocenia Pan(i) pracę osób zajmujących się wdrażaniem POIiŚ?

Pytanie: Q19. A jak ocenia Pan(i) uprzejmość osób zajmujących się wdrażaniem POIiŚ?

Pytanie: Q20. A poziom merytorycznego przygotowania tych osób?

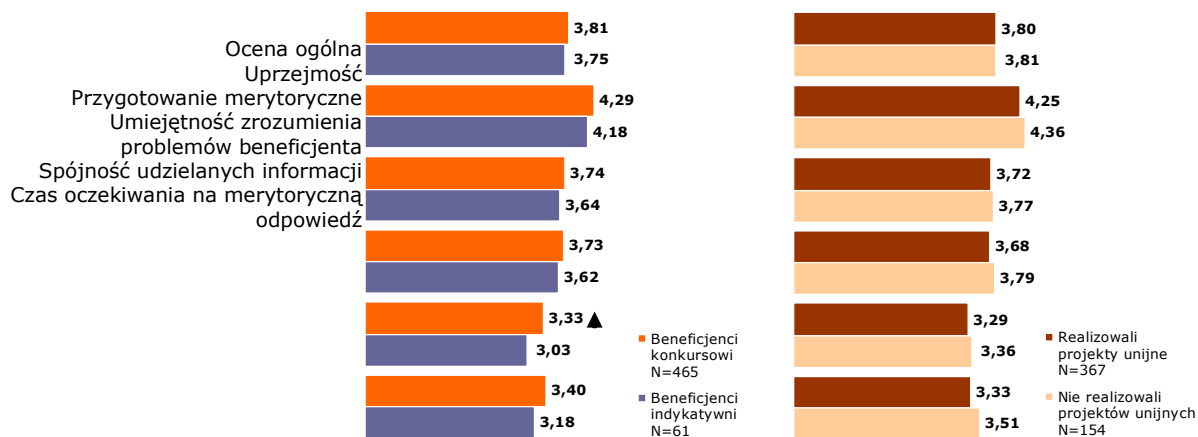
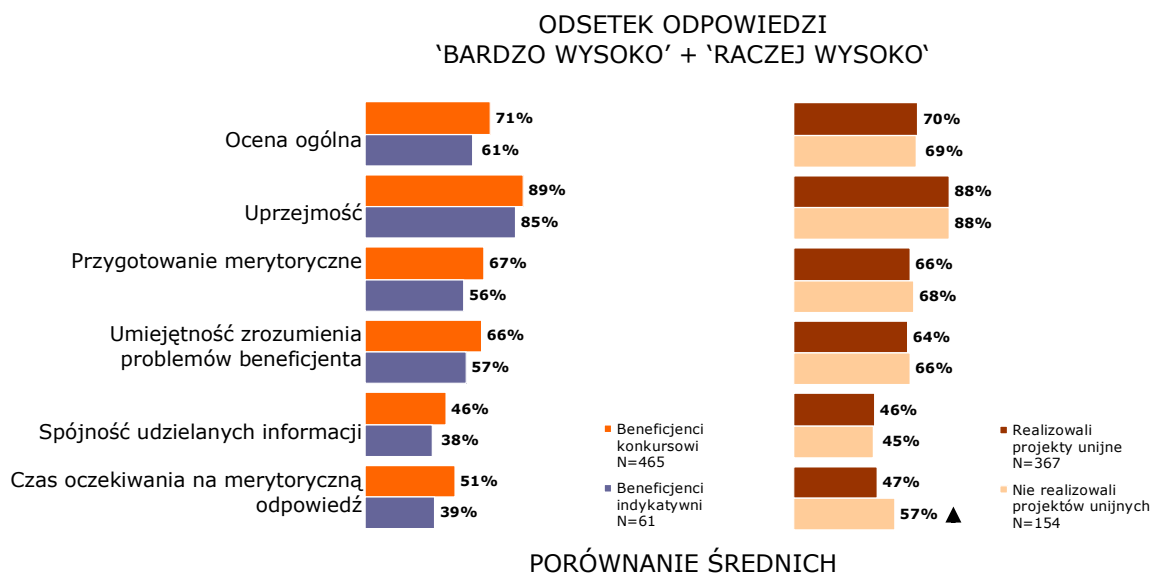
Pytanie: Q21. A umiejętność zrozumienia problemów z jakimi zgłaszają się do nich beneficjenci lub potencjalni beneficjenci?

Pytanie: Q22. A spójność informacji na temat POIiŚ, udzielanych przez pracowników różnych instytucji zajmujących się wdrażaniem Programu?

Pytanie: Q23. A czas oczekiwania na odpowiedź merytoryczną w zakresie konkretnego problemu?

Pytania od Q18 do Q23 zadawane były respondentom, którzy mieli kontakt z osobami zaangażowanymi ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIiŚ

Różnice istotne statystycznie zaznaczono strzałkami



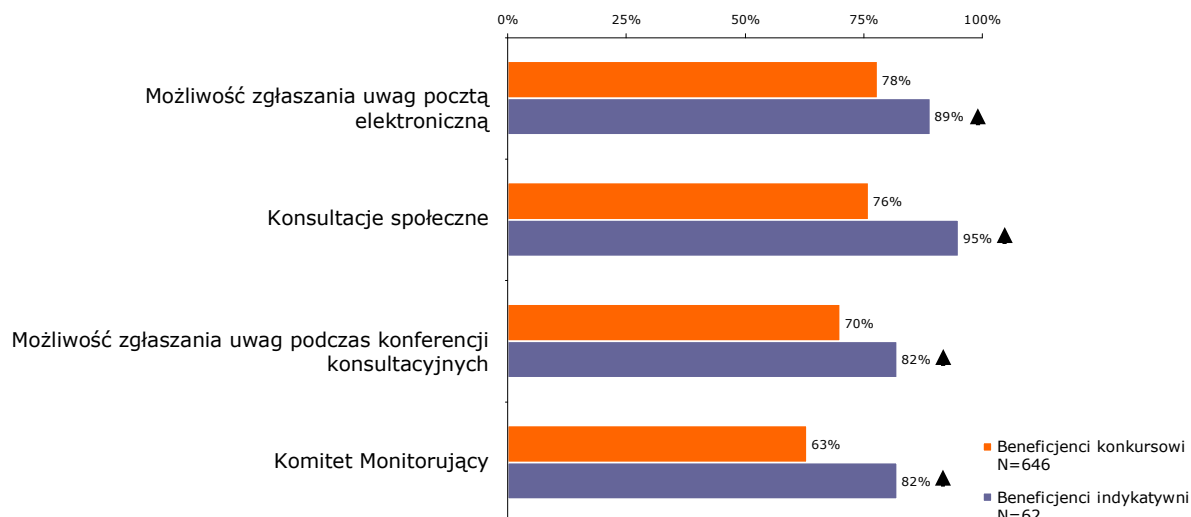
Najniżej ocenianymi aspektami pracy osób zaangażowanych w proces wdrażania POIiŚ są: spójność udzielanych informacji (38% wysoko i bardzo wysoko - beneficjenci indywidualni oraz 47% - beneficjenci konkursowi) i czas oczekiwania na odpowiedź merytoryczną (odpowiednio 39% i 51% - różnica istotna statystycznie).

Najwyżej oceniana są: uprzejmość (85% wysoko i bardzo wysoko - beneficjenci indywidualni oraz 89% - beneficjenci konkursowi) i praca tych osób ogólnie (odpowiednio 61% i 71%).

Przedstawiciele podmiotów realizujących projekty unijne niżej oceniają (48% wysoko i bardzo wysoko) czas oczekiwania na odpowiedź merytoryczną od tych podmiotów, które jeszcze takich projektów nie realizowały (58% wysoko i bardzo wysoko).

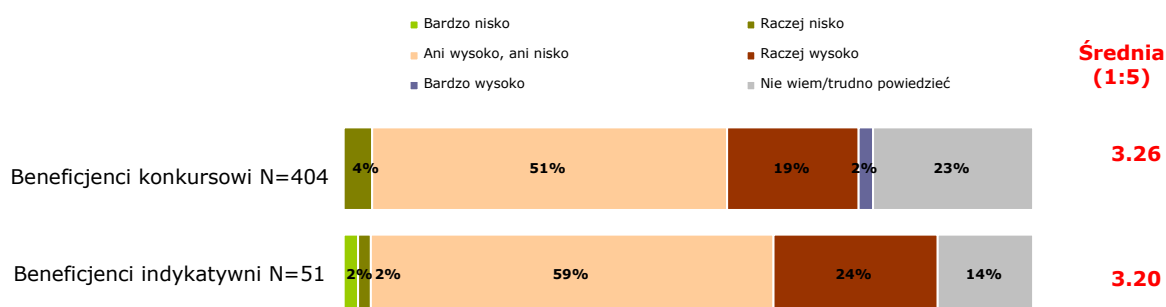
5.4. Ocena współpracy z partnerami społeczno-gospodarczymi

Pytanie: Q25. Czy słyszał(a) Pan(i) o następujących formach współpracy pomiędzy partnerami społeczno-gospodarczymi a instytucjami zajmującymi się wdrażaniem POIiŚ?



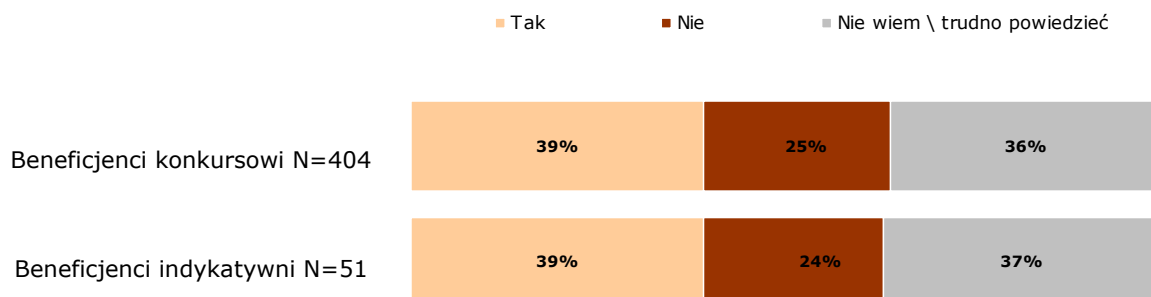
Respondenci są dobrze poinformowani o formach współpracy pomiędzy partnerami społeczno-gospodarczymi a instytucjami zajmującymi się wdrażaniem POIiŚ. Beneficjenci indywidualni istotnie lepiej od beneficjentów konkursowych znają wszystkie formy współpracy. 63% beneficjentów konkursowych znają co najmniej jedną formę współpracy, najczęściej wskazywanymi były: możliwość zgłaszania uwag pocztą elektroniczną (78%) i konsultacje społeczne (76%). 82% beneficjentów indywidualnych znają co najmniej jedną formę współpracy, najczęściej wskazywanymi były: konsultacje społeczne (95%) i możliwość zgłaszania uwag pocztą elektroniczną (89%).

Pytanie: Q26. Jak ogólnie ocenia Pan(i) efekty pracy komitetu monitorującego?



Ocena pracy Komitetu Monitorującego kształtuje się na poziomie średnim 51% beneficjentów konkursowych i 59% beneficjentów indywidualnych ocenia pracę tego organu „ani wysoko ani nisko”.

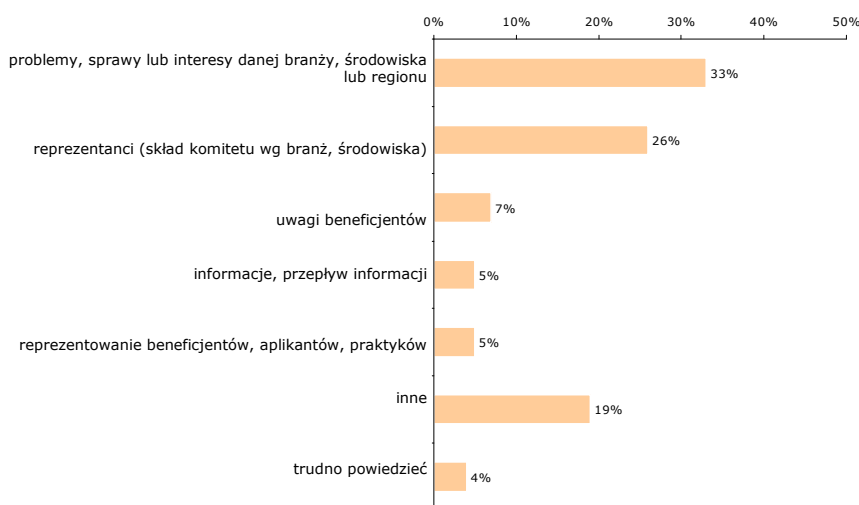
Pytanie: Q27. Czy Pana(i) zdaniem, sprawy istotne dla środowiska branżowego, do którego Pan(i) należy, są w wystarczającym stopniu reprezentowane na forum Komitetu Monitorującego?



Według 39% respondentów sprawy istotne dla środowiska branżowego są w wystarczającym stopniu reprezentowane na forum Komitetu Monitorującego - podobny odsetek respondentów nie potrafi tego ocenić.

Pytanie: Q28. Dlaczego Pan(i) tak uważa? (pytanie otwarte)

Na wykresie przedstawiono zdekodowane odpowiedzi. Pełne odpowiedzi respondentów zamieszczone zostaną w Załączniku do Raportu Ostatecznego



Wśród respondentów, dla których sprawy istotne dla środowiska branżowego nie są w wystarczającym stopniu reprezentowane na forum Komitetu Monitorującego najczęściej jako powód takiej oceny wymieniane były: problemy, sprawy lub interesy danej branży, środowiska lub regionu (33%) i reprezentanci (skład komitetu wg branż, środowiska) (26%).

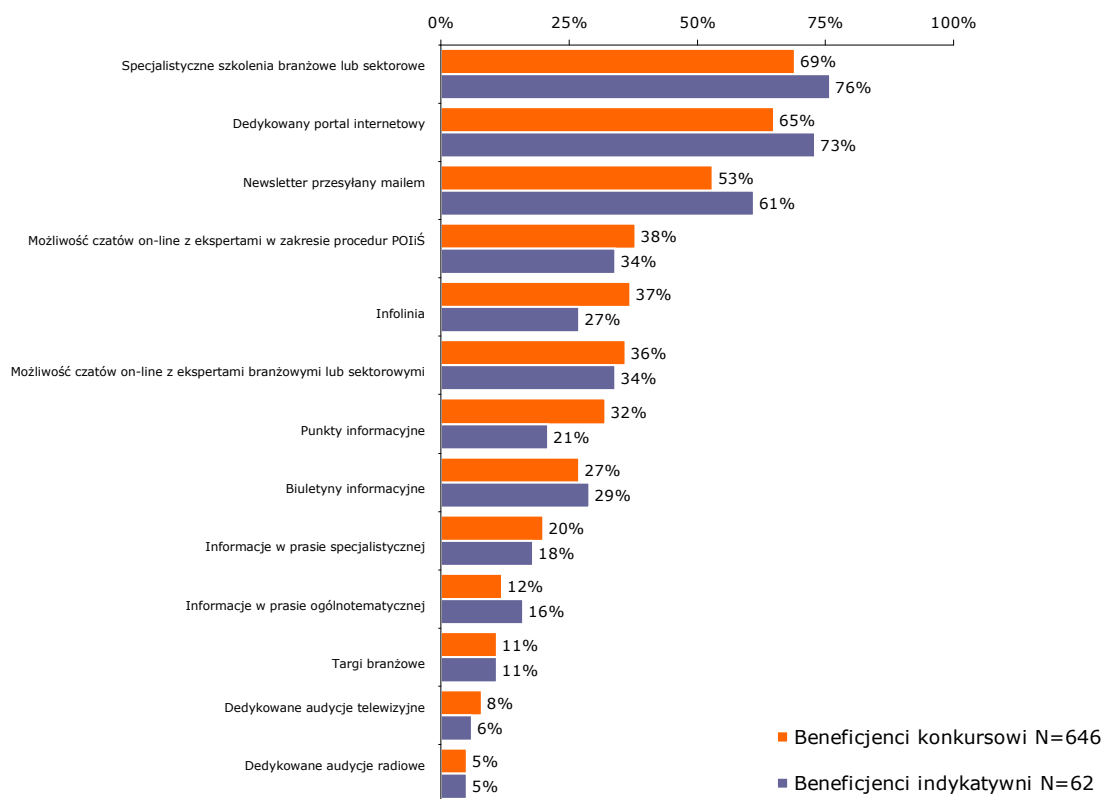
5.5. Ocena sposobów informowania i potencjalnych beneficjentów odnośnie PO IiŚ

Pytanie: Q29. Przeczytam teraz listę kilku możliwych form prowadzenia przez MRR akcji informacyjnych na temat zasad korzystania z POIiŚ.

Przy każdej z pozycji z listy proszę określić stopień, w jakim chciał(a)by Pan(i) z nich skorzystać.

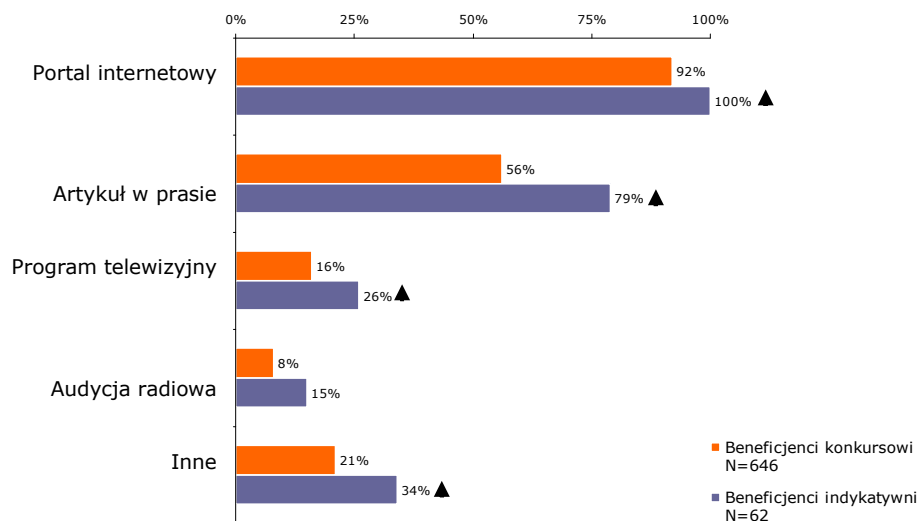
Podstawa – wszyscy respondenci

Pokazano odsetek odpowiedzi „bardzo chętnie”



Najlepszymi kanałami informacji na temat zasad korzystania z POIiŚ są według badanych: specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe (beneficjenci konkursowi – 69%, beneficjenci indykatywni – 76%), dedykowany portal internetowy (beneficjenci konkursowi – 65%, beneficjenci indykatywni – 73%) i newsletter przesyłany mailem (beneficjenci konkursowi – 53%, beneficjenci indykatywni – 61%).

Pytanie: Q30. W którym z następujących miejsc, w ciągu ostatnich 6 miesięcy, widział(a), słyszał(a) lub czytał(a) Pan(i) coś na temat zasad korzystania z POIiŚ?

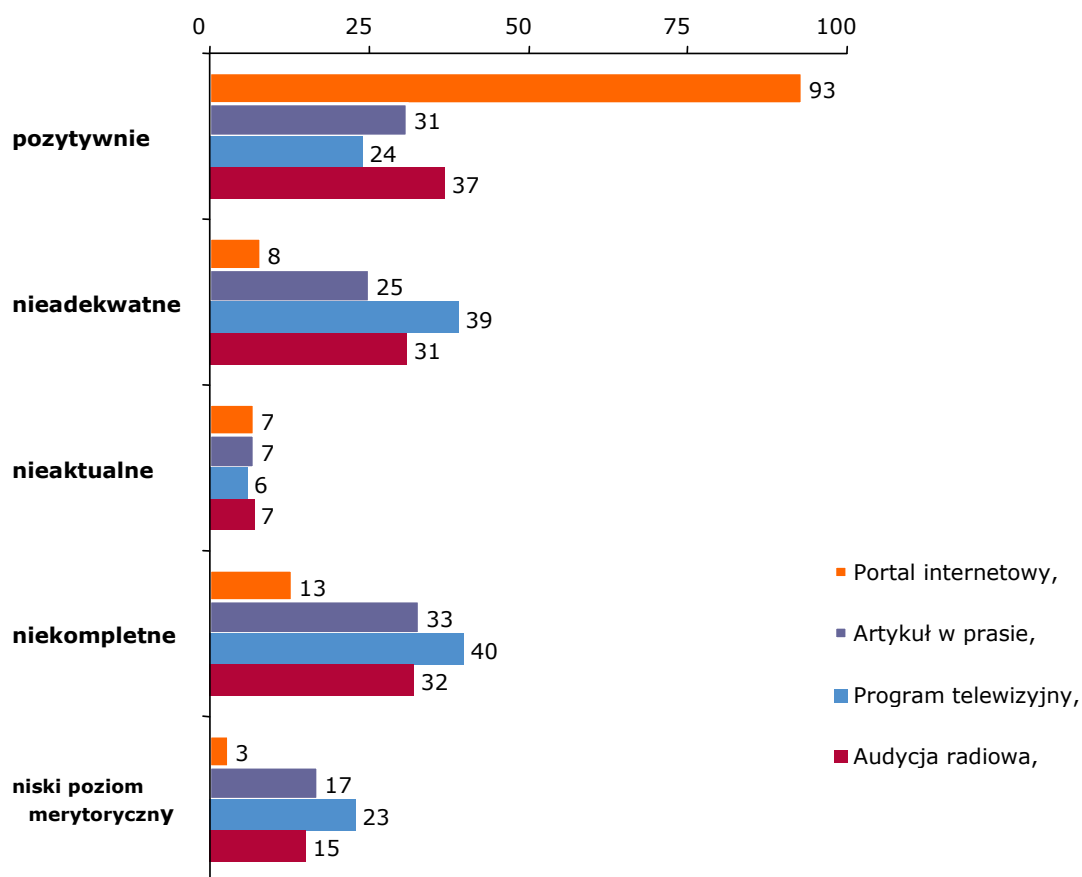


Badani najczęściej spotkali się z informacjami na temat zasad korzystania z POIiŚ w portalach internetowych i artykułach w prasie. Beneficjenci indykatywni istotnie częściej zetknęli się z takimi informacjami w: portalach internetowych, artykułach w prasie i programach telewizyjnych.

Pytanie: Q31. Które z tych źródeł informacji ocenia Pan(i) pozytywnie pod względem jakości dostarczanych informacji na temat POiŚ

Pytanie: Q31 A czy któreś z tych źródeł o informacji było ...

- a) nieadekwatne w stosunku do Pana(i) potrzeb
- b) nieaktualne
- c) niekompletne, jeśli chodzi o zawarte w nim informacje
- d) na niskim poziomie merytorycznym



Zdecydowanie najlepiej ocenianym kanałem jest portal internetowy, 93% respondentów, którzy mieli kontakt z tym kanałem w kontekście POiŚ oceniają ten kanał pozytywnie. Nieliczni respondenci (13%) uznają informacje pochodzące z portalu internetowego jako niekompletne.

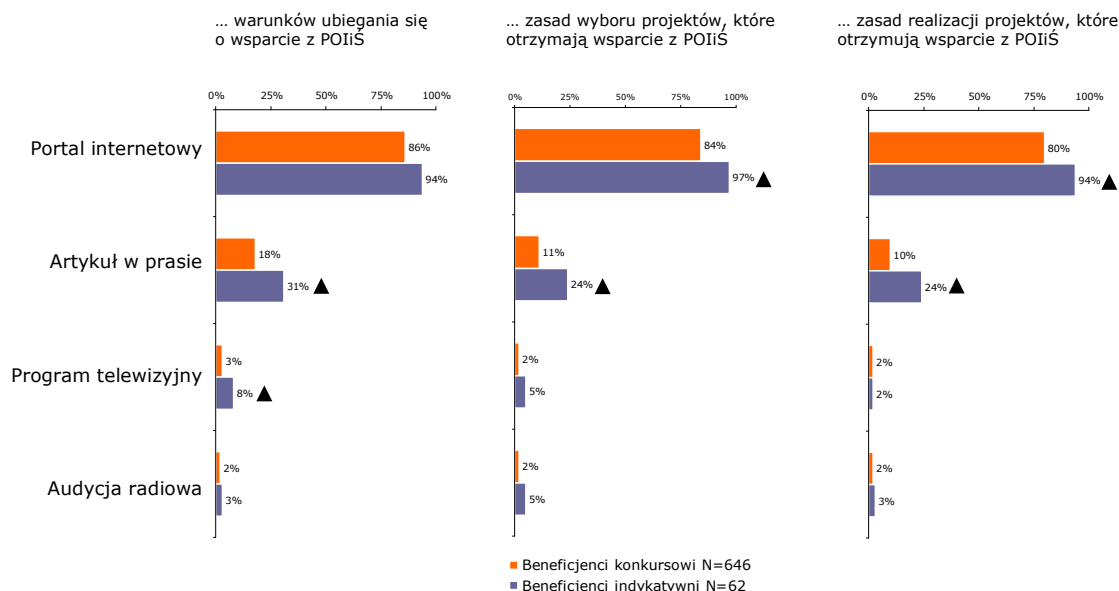
Najgorzej ocenianym źródłem informacji jest program telewizyjny – tylko 24% wskazań pozytywnych i aż 40% wskazań na niekompletność i nieadekwatność informacji.

Pytanie: Q33. A w których z tych miejsc można było dowiedzieć się na temat ...

1: warunków ubiegania się o wsparcie z PO IiŚ

2: zasad wyboru projektów, które otrzymają wsparcie z PO IiŚ

3: zasad realizacji projektów, które otrzymują wsparcie z PO IiŚ



Portal internetowy jest miejscem, w którym najczęściej można dowiedzieć się o: warunkach ubiegania się o wsparcie, zasadach wyboru projektów i zasadach realizacji projektów. Następnym w kolejności kanałem jest artykuł w prasie.

6. WYNIKI BADANIA JAKOŚCIOWEGO

Nie zaobserwowano istotnych różnic między grupami docelowymi.

Wyniki badania sformułowane są zatem zbiorczo, bez podziału na typ beneficjenta (indykatorywny versus konkursowy) i na sektor.

6.1. Stopień poinformowania o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ

6.1.1. Znajomość ogólna POIiŚ.

Stan świadomości beneficjentów i potencjalnych beneficjentów o możliwościach pozyskania środków z POIiŚ różni się w zależności od typu respondenta:

- ✓ **Najwyższą świadomość** odnośnie POIiŚ mają przedstawiciele: administracji rządowej, jednostki samorządu terytorialnego, jednostek naukowych, zakładów opieki zdrowotnej, instytucji związanych z energią, oczyszczaniem ścieków, które znalazły się na liście projektów indywidualnych. Nawet jeżeli nie znają wszystkich szczegółowych zagadnień związanych z POIiŚ, to wiedzą, gdzie szukać informacji i nie mają problemów z ich zrozumieniem
- ✓ **Średni poziom wiedzy w tematyce POIiŚ** reprezentują przedstawiciele jednostek kultury, organizacji pozarządowych.

- ✓ **Najniższą świadomość** odnośnie POIiŚ mają **przedstawiciele sektora prywatnego (małe i średnie firmy)**, oddelegowani przez swoje firmy do pozyskiwania środków unijnych. Zazwyczaj trudno im poruszać się w specjalistycznym słownictwie, którym opisywane są zasady realizacji programów unijnych.

Przedstawiciele sektora prywatnego najczęściej wynajmują firmy konsultingowe, aby reprezentowały je w pracy nad wnioskiem o dofinansowanie. Przedstawiciele firm konsultingowych posiadają bardzo wysoki stan wiedzy na temat programów unijnych, w tym POIiŚ.

6.1.2. Wiedza szczegółowa na temat POIiŚ.

Stan wiedzy szczegółowej dotyczącej POIiŚ różni się w zależności od zagadnienia:

- ✓ Znajomość warunków kwalifikujących do wsparcia – większość badanych czuje się pewnie w tym temacie, w obrębie priorytetów, które ich dotyczą
- ✓ Znajomość procedur związanych z naborem i wyborem projektów w konkursach i projektów indywidualnych – większość badanych zna założenia związane z tym zagadnieniem. Pojawiały się jednak opinie, szczególnie wśród przedstawicieli sektora kultury, że ich dotychczasowe doświadczenia z rozpatrywaniem wniosków są sprzeczne z wiedzą teoretyczną, którą posiadają (np. wnioski powinny być rozpatrywane przez ekspertów zewnętrznych, a oceniali je pracownicy ministerstwa). Podczas szkoleń nie mogli też uzyskać precyzyjnych informacji w tym temacie.
- ✓ Zasady wydatkowania środków i kwalifikowalność wydatków – większość badanych średnio się porusza w tych zagadnieniach; po otrzymaniu dotacji chętnie wzięliby udział w dodatkowym szkoleniu z tego zakresu
- ✓ Zasady zarządzania projektem – większość badanych średnio się porusza w tych zagadnieniach; po otrzymaniu dotacji chętnie wzięliby udział w dodatkowym szkoleniu z tego zakresu

Beneficjenci indywidualni mają wyższy poziom wiedzy szczegółowej na temat POIiŚ niż beneficjenci konkursowi. Może to wynikać z faktu, że łatwiej im uzyskiwać informacje od instytucji wdrażających i pośredniczących – mają poczucie, że wszystkim zależy, żeby ich projekty były zrealizowane.

Wniosek:

Cele szczegółowe Planu Komunikacji (punkt 3.2, str. 5) są adekwatne do potrzeb beneficjentów/potencjalnych beneficjentów i wydaje się, że udaje się je systematycznie realizować. Stan wiedzy grup docelowych odnośnie Programu w większości przypadków jest zadowalający.

Wydaje się, że IW i IP powinny skoncentrować się na tym, aby lepiej dotrzeć z informacją o POIiŚ do firm prywatnych, które mogłyby starać się o dotacje z POIiŚ. Do tego typu beneficjenta warto skierować bardzo ogólną informację o możliwości pozyskania środków w ramach różnych priorytetów. Istotne jest, aby informacja ta została przedstawiona prostym językiem.

W stosunku do wszystkich typów beneficjentów warto dotrzeć szerzej z informacją na temat:

- ✓ Zasad wydatkowania środków
- ✓ Kwalifikowalności wydatków

- ✓ Zasad zarządzania projektem

6.2. Ocena procesu ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ.

Większość badanych oceniła proces ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ jako trudny i skomplikowany.

Badanie pozwoliło zidentyfikować następujące problemy z nim związane:

- ✓ Wniosek jest skomplikowany, wypełnienie go wymaga ogromnego nakładu pracy i posiłkowania się zewnętrznymi firmami
- ✓ Program jest wciąż w fazie modyfikacji, pewne reguły zmieniają się w trakcie trwania procesu naboru projektów, co jest bardzo niekomfortowe dla beneficjentów – muszą na bieżąco śledzić zmiany
- ✓ Konieczność sporządzenia studium wykonalności – ogrom pracy i dodatkowe koszty (większość beneficjentów zatrudnia firmy zewnętrzne do pisania studium wykonalności) bez żadnych gwarancji pozyskania pieniędzy z POIiŚ
- ✓ Ograniczone możliwości pozyskania środków przez drobnych i średnich przedsiębiorców, a także przez organizacje pozarządowe – mają oni poczucie, że POIiŚ skierowany jest głównie do przedstawicieli samorządów i sektora publicznego.
- ✓ Konieczność posiadania wysokiego wkładu własnego / uzyskania promesy kredytowej – problem ten zgłaszali głównie przedstawiciele sektorów: zdrowie i kultura.
- ✓ Konieczność powołania zespołu projektowego – stanowi problem dla instytucji zatrudniających niewielu pracowników
- ✓ Brak dostępu do precyzyjnych, jednoznacznych informacji – wielu badanych narzekało na niejednoznaczne zapisy w dokumentach. Jednocześnie mieli problemy z uzyskaniem informacji w Instytucji Wdrażającej i Instytucjach Pośredniczących, które pozwoliłyby im rozwiązać wątpliwości.
- ✓ Brak informacji zwrotnych na temat błędów popełnianych podczas składania wniosków – potencjalni beneficjenci nie otrzymują wskazówek, jak lepiej przygotować kolejny wniosek, co ich zniechęca do dalszych starań o unijne dotacje
- ✓ Generator wniosków na stronie internetowej – nie wskazuje błędów, nie zawsze działa; działał tylko przez krótki czas
- ✓ Subiektywna ocena wniosków konkursowych – ten sam wniosek może być różnie oceniony w zależności od nastawienia asesora; brak jednoznacznych kryteriów oceny
- ✓ Długi czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosków konkursowych – zniechęca to do starania się o dotacje szczególnie przedsiębiorców; od beneficjentów wymaga się ścisłego przestrzegania terminów, natomiast Instytucje Wdrażające wydłużają znacznie terminy podejmowania decyzji

„Jeżeli weźmiemy formularz do wypełnienia na przykład ZPORR w latach 2004-2006, i formularz wniosku do POIiŚ, aktualny, to stopień utrudnienia i skomplikowania wniosku POIiŚ jest..., ja myślę, że on jest 3 do 4 razy bardziej skomplikowany. Niż był ten, który był w ZPORR. Nie wiem po co.”

„Właśnie POIiŚ ma to do siebie, że trzeba właśnie wykonać szereg działań, które są kosztowne, bo trzeba zatrudnić jakichś specjalistów”

„To są olbrzymie środki, to nas zniechęciło, bo nie dysponujemy tymi środkami, które mogłyby być na początek 15% czy 20% wkład”

„Powinien powstać zespół do prowadzenia tego projektu, a życie jest życiem, nie jest łatwo i żeby poprowadzić projekt większy na taką sumę to chyba nie jesteśmy w stanie”

„Ministerstwo Kultury wpadło na genialny pomysł, że wnioski można składać elektronicznie, wszyscy byli szczęśliwi, próbowali wypełniać, ale to się nie sprawdziło...”

„Zakład ma 40 osób, powoływanie w tym jednostki JRP, która będzie liczyła tam 5 osób w jakimś oddzielnym pokoju to jest głupota”

„To są zmiany na bieżąco, na żywym organizmie. Zresztą to było widać na tych generatorach czasami wyskakują takie ekrany, które świadczą o tym, że właśnie ktoś tam siedzi i pracuje po drugiej stronie. To nie jest gotowy produkt.”

„To znaczy przede wszystkim myślę, że ilość papierów, którą trzeba złożyć, jest w ogóle... to jest jakaś paranoja krótko mówiąc. To myśmy składali.., nasza dokumentacja do POIiŚ zajęła nam... w oryginale, nie liczę tych trzech, czy właśnie czterech kopii, no bo czwarta dla nas, trzy segregatory: 2 grube i 1 cienki. Więc do tego wszystkiego przecież trzeba zrobić kopie, prawda? Trzeba to zeskanować”

„Wielu przedsiębiorców nie decyduje się na pozyskiwanie funduszy unijnych właśnie ze względu na okres oczekiwania na decyzję. Ta dynamika zmian jest duża i nie każdy może sobie pozwolić na to, żeby taki okres czekać i rozpoczyna dana inwestycję już na własną rękę albo korzystając z kredytów. Nie korzystają z pieniędzy unijnych”.

Część respondentów porównywała proces ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ z innymi programami operacyjnymi (np. Kapitał Ludzki, Innowacyjna Gospodarka). W ich ocenie proces ten jest bardziej skomplikowany.

Negatywnie oceniano fakt, że brak jest jednolitych procedur ubiegania się o dofinansowanie w ramach projektów unijnych. Beneficjent, który przeszedł przez proces składania wniosku w jednym z programów, z niewielu doświadczeń może skorzystać ubiegając się o dofinansowanie w innym programie.

Wniosek:

Zgodnie z punktem 5.1. Planu Komunikacji (str.9), pracować należałoby nad formą komunikacji do beneficjentów/potencjalnych beneficjentów tak, aby była przejrzysta i spójna. Dzięki temu proces ubiegania się o dofinansowanie w ramach POIiŚ może być postrzegany jako mniej skomplikowany.

Należałoby skupić się na ułatwieniu beneficjentom przejścia przez proces wypełniania wniosku poprzez:

- ✓ Organizację szkoleń z wypełniania wniosków
- ✓ Rozbudowane instrukcje wypełniania wniosków, ze wskazówkami, na co szczególnie trzeba zwrócić uwagę, zamieszczane na stronach internetowych IW, pisane prostym, rzeczowym językiem
- ✓ Szczegółową informację zwrotną na temat wniosków, które brały udział w konkursie
- ✓ Zamieszczanie na stronach internetowych instytucji pośredniczących wykazu najczęściej popełnianych błędów przez beneficjentów przy składaniu wniosków – pozwoli to uczyć się na błędach innych

6.3. Ocena różnych źródeł informacji na temat POIiŚ.

6.3.1. Wykorzystywane źródła informacji na temat POIiŚ.

Do najczęściej wykorzystywanych źródeł informacji na temat POIiŚ należą:

- Internet (strony internetowe, newslettery, poczta elektroniczna)
- Kontakty telefoniczne i osobiste z reprezentantami instytucji wdrażających i pośredniczących, a także regionalnych urzędów, zajmujących się projektami unijnymi
- Szkolenia
- Pisma urzędowe, informujące o zmianach w Programie (beneficjenci indywidualni)

Nieco rzadziej wskazywano na inne źródła informacji na temat POIiŚ:

- Studia podyplomowe z zakresu dotacji unijnych
- Publikacje dotyczące POIiŚ
- Prasa ekonomiczna / branżowa

6.3.2. Strony internetowe jako źródło informacji na temat POIiŚ.

Internet jest najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji na temat POIiŚ.

Do najpopularniejszych stron internetowych o tej tematyce należą:

- ✓ **Strona Ministerstwa Rozwoju Regionalnego (www.mrr.gov.pl)**
- ✓ **Strona Funduszy Europejskich (www.funduszeuropejskie.gov.pl)**
- ✓ **Strony Instytucji Wdrażających** (OPI, CSIOZ, CKPŚ, CUPT, itp.)
- ✓ Strony Instytucji Pośredniczących (np. Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Infrastruktury)
- ✓ Strony regionalnych urzędów i centrów przedsiębiorczości (np. www.mazowia.eu)

Strona www.pois.gov.pl jest słabo znana i rzadko używana. Ci badani, którzy z niej korzystali podkreślali, że można na niej znaleźć te same informacje co na stronie MRR.

Internet jako źródło informacji na temat POIiŚ na ogół oceniany jest pozytywnie.

Mocne strony Internetu jako źródła informacji:.

- ✓ Łatwość dostępu – w dowolnym miejscu i czasie ma się dostęp do informacji
- ✓ Aktualność informacji – wszelkie zmiany w Programie są na bieżąco wprowadzane
- ✓ Szeroki zakres informacji - można znaleźć w nim dokumenty źródłowe oraz inne informacje, przydatne podczas procesu wypełniania wniosków o dofinansowanie
- ✓ Wiarygodność – jeżeli coś jest publikowane na stronie ministerstwa czy innej poważnej instytucji, to można mieć zaufanie do tego typu informacji

Słabe strony Internetu jako źródła informacji:

- ✓ Zbyt szeroki zakres informacji / ciężko „dokopać się” do istotnych treści
- ✓ Niejednoznaczne sformułowania / trudności z interpretacją informacji
- ✓ Język, którym opisywane są różne zagadnienia związane z POIiŚ, zwłaszcza na stronach Ministerstwa Rozwoju Regionalnego jest bardzo techniczny, specjalistyczny, co może zniechęcać szczególnie osoby, które po raz pierwszy starają się o pozyskanie środków unijnych

Ocena najczęściej wykorzystywanych stron internetowych.

Strona MRR na ogół oceniana jest pozytywnie. Mocne strony tej strony to:

- Zawiera najbardziej aktualne informacje
- Zawiera szczegółowe informacje dotyczące POIiŚ
- Można z niej ściągnąć wszystkie istotne dokumenty, wytyczne
- Wiarygodne źródło informacji

Słabe strony tej strony to:

- Zawiera bardzo dużo informacji i osoba, która nie jest z nią dobrze obeznana, może mieć trudności z „dokopaniem się” do interesujących ją danych
- Nie jest dedykowana POIiŚ, jest tam wiele informacji nie związanych z interesującymi beneficjenta zagadnieniami

„Ja wchodzę na stronę ministerstwa i praktycznie w ciągu dziesięciu, piętnastu minut jestem w stanie sobie wydrukować co chcę.”

„Ja dlatego zawsze wchodzę na stronę Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, bo przez długi czas utwierdzam się w tym, że jest to wiarygodne. I tam są informacje aktualne i odpowiedzialne”

Strona Funduszy Europejskich na ogół oceniana jest pozytywnie, szczególnie przez osoby niezbyt zaawansowane w dotacjach unijnych, przedstawicieli biznesu. Mocne strony tej strony to:

- Przystępny język opisu
- Jest tam generator, który pomaga potencjalnemu beneficjentowi sprawdzić, czy ma szanse otrzymać dotacje unijne w danym programie
- Wiarygodne informacje, podparte autorytetem MRR
- Wiadomości są przedstawione czytelnie w postaci tabel i schematów

Słabe strony tej strony to:

- Zawiera niewiele szczegółowych informacji, niezbędnych przy wypełnianiu wniosku (dokumenty i wytyczne)

„Ja sobie to nazwałem fundusze unijne, ale można wejść na tą stronę dzięki temu, że zaznaczymy, jaką jesteśmy firmą, jakim jesteśmy beneficjentem – tam są wskazane drogi, jakimi musimy pójść”

„Dla tych, którzy chcą zostać beneficjentami, prawda, którzy nie mieli z tym nic wspólnego jest taka książeczka, nie wiem jak to nazwać, taki podręcznik. Chcesz zaczynać w ogóle pracę przy funduszach, jakoś tak. Wszystko jest w miarę przystępne”

„Po pierwsze jest redagowana przez ministerstwo, co uwiarygodnia ją w pewien sposób”

„Właśnie POIiŚ miał chyba rozpisane właśnie w postaci schematu, czyli instytucje jakby wdrażające pierwszego stopnia, drugiego i tak dalej. Bardzo ładnie jest to pokazane”

„Jako strona taka informacje podstawowe jest świetna, można każdemu dać, przeczyta. Jest to opisane dość prostym językiem”

„Ciężko tam dotrzeć do jakichkolwiek materiałów. Jest napisane, że są materiały, jest tam ładnie pokazane, wytyczne, itd., a tam tych dokumentów jest tyle, że co kot napłakał”

Pozytywnie na ogół oceniane są **strony Instytucji Wdrażających**.

Można na nich znaleźć sporo konkretnych, technicznych informacji, odpowiedzi, pomocnych przy wypełnianiu wniosku, np. strona OPI, CUPT czy NFOŚ.

Zawierają też aktualne informacje dotyczące danego działania (wyniki konkursu, aktualizacje itp.):

„Na przykład strona OPI moim zdaniem jest bardzo taka rzetelna. Pod względem, jak już my pracujemy, prawda, w tym programie. Także jeżeli chodzi o zakres czy wyszukiwanie jakichś dokumentów, czy jak teraz, prawda, wniosek, wypełnialiśmy załączniki itd., tak, że to bardzo rzetelne są tam informacje zawarte”

„Najlepiej jest właśnie wejść na stronę internetową instytucji wdrażającej ten program pomocowy... Dlatego, że oni mają wszystkie aktualne informacje na temat danego działania, na temat priorytetu...”

„Można też tam znaleźć takie techniczne wytyczne w zasadzie, których nigdzie więcej, których nie ma w zasadzie nigdzie więcej opisanych”

„Takie odpowiedzi jak mniej więcej przygotować się”

Część beneficjentów narzekała na fakt, że różne strony internetowe zawierają różny typ informacji. Potrzeba sporego doświadczenia, żeby wiedzieć na jakiej stronie szukać jakich informacji, np.:

- na stronie MRR zawsze można znaleźć najbardziej aktualne informacje na temat wszelkich zmian w Programie

- na stronach Instytucji Wdrażających zazwyczaj jest więcej konkretnych informacji, związanych z daną branżą

Czasami też można znaleźć sprzeczne informacje

Wniosek:

Internet jest bardzo ważnym źródłem informacji na temat POIiŚ, dlatego też warto szczególnie zwrócić uwagę na jakość i aktualność informacji zamieszczanych na stronach internetowych.

Wszystkie elementy, które powinny zawierać serwisy internetowe, zawarte w Planie Komunikacji (punkt 6, str.16), są istotne z punktu widzenia beneficjentów /potencjalnych beneficjentów.

Na dzień dzisiejszy IŻ spełnia wszystkie założenia dotyczące publikacji; beneficjenci nie mają problemów z dostępem do materiałów informacyjnych typu: program operacyjny, uszczegółowienia programu, wytyczne i zasady kwalifikowalności wydatków, sprawozdawczości itp.

Wiele pozostaje jeszcze do zrobienia w kontekście publikacji i stron internetowych, zarządzanych przez IP – potrzebne są szczegółowe instrukcje wypełniania wniosków, dostęp do szczegółowych zasad realizacji i rozliczania projektów. Przydatne też byłyby podręczniki dla beneficjentów, które ułatwiłyby im proces wypełniania wniosku oraz realizację projektu po otrzymaniu dofinansowania. Wszystkie te elementy poszerzą praktyczny zakres wiedzy beneficjentów/potencjalnych beneficjentów, co jest dla nich bardzo istotne.

Beneficjenci potrzebują precyzyjnej informacji na temat tego, gdzie można szukać różnych typów informacji (np. na stronie MRR są wszystkie dokumenty źródłowe, na stronach IW wyniki konkursów).

Osoby, które nie są doświadczone w temacie funduszy unijnych warto kierować na stronę www.funduszeuropejskie.gov.pl ze względu na prostotę języka i możliwość rozpoznania, z jakiego programu i w obrębie jakiego priorytetu mogą liczyć na dofinansowanie.

Należałoby też wypromować stronę www.pois.gov.pl, gdyż większość beneficjentów / potencjalnych beneficjentów z niej nie korzysta.

6.3.3. Newsletter jako źródło informacji na temat POIiŚ.

Wiedza na temat możliwości zaprenumerowania newslettera nie jest powszechna.

Część badanych (Ci, których stan wiedzy na temat POIiŚ można określić jako wysoki) korzystała z newsletterów, które można zaprenumerować na stronie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego lub na stronach IP/IW.

Newslettery służą głównie do tego, aby:

- ✓ Śledzić terminy konkursów, ogłoszenia wyników
- ✓ Dowiadywać się na bieżąco o wszelkich aktualizacjach dotyczących POIiŚ

Wszyscy respondenci uznali newsletter jako dobry sposób na uzyskiwanie najbardziej aktualnych informacji.

Słabą stroną newslettera jest brak możliwości zawężenia informacji do określonego regionu / sektora.

„Jest taka jeszcze sprawa jak newsletter Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, który wydaje mi się, że jest bardzo dobrą sprawą, ponieważ to on za nas tak naprawdę przegląda te aktualizacje i przychodzi codziennie z rana, do mnie przynajmniej informacja jakie, czy akurat tego i tamtego dnia zostały zaktualizowane wytyczne takie czy takie. A kiedy jest jakiś konkurs, otwarcie jakiegoś konkursu, kiedy”
„Jest bardzo dużo informacji o toczących się konkursach na terenie całego kraju, więc lepiej byłoby, żeby to było podzielone na regiony”

Wniosek:

Warto szerzej rozpropagować newsletter jako źródło najbardziej aktualnych informacji o konkursach i zmianach w programie.

Może to być narzędzie, które oszczędzi beneficjentom czas – nie będą musieli codziennie śledzić kilku stron internetowych, w poszukiwaniu zmian / aktualizacji.

Dobrze by było, gdyby można było otrzymywać newsletter z informacjami dotyczącymi tylko danego regionu lub danego sektora (np. tylko konkursy dotyczące sektora nauka dla województwa mazowieckiego) – oszczędziłoby to beneficjentom czas.

6.3.4. Poczta elektroniczna jako źródło informacji na temat POIiŚ.

Wydaje się, że kontakt za pomocą poczty elektronicznej stanowi źródło informacji o nie do końca wykorzystanym potencjale.

Mocne strony tego źródła informacji to:

- Szybkość dotarcia zapytania do instytucji
- Otrzymuje się informację pisemną – informacje nie zagubią się, można się na nie powołać

Słabe strony tego źródła informacji to:

- Czas oczekiwania na odpowiedź bywa bardzo długi, zdarza się też, że beneficjent w ogóle nie otrzymuje odpowiedzi
- Brak pewności, czy można tę odpowiedź traktować jako opinię urzędową, czy ma „moc prawną”

Wniosek:

Warto wprowadzić jasne reguły dotyczące czasu odpowiedzi na zapytanie drogą poczty elektronicznej, np. nie dłużej niż 7 dni.

Kolejnym krokiem, który zwiększyłby znaczenie tego źródła informacji, mogłoby być danie gwarancji beneficjentom, że odpowiedzi drogą mailową mają moc wiążącą.

6.3.5. Szkolenia jako źródło informacji na temat POIiŚ.

Ocena szkoleń jako źródła informacji na temat POIiŚ była zróżnicowana. W dużej mierze zależało to od tego, kto je organizował.

Większość badanych uczestniczyła w jakichś szkoleniach bezpłatnych, a część z nich także w szkoleniach organizowanych przez prywatne instytucje.

Respondenci z sektora „transport” narzekali na brak dostępu do bezpłatnych szkoleń – CUPT ich w zasadzie nie organizuje.

DOŚWIADCZENIA ZE SZKOLENIAMI

Pozytywne:

Pozytywnie oceniano jakość szkoleń organizowanych przez OPI, CUPT oraz NFOŚ. Uczestnicy mogli podczas nich uzyskać praktyczne wskazówki dotyczące konkretnych zagadnień, np. oceny oddziaływania na środowisko czy zamówień publicznych.

Uwzględniano też zapytania beneficjentów, starano się na nie odpowiadać w trakcie szkoleń.

Przedstawiciele sektora „ochrona środowiska” wspominali o pozytywnym doświadczeniu ze szkoleniem dotyczącym studium wykonalności, gdzie uczestnicy mogli dokonać prób analiz finansowych.

Zazwyczaj lepiej oceniane były szkolenia prowadzone przez instytucje, które miały już za sobą rozstrzygnięcie pierwszych konkursów. Prowadzący szkolenia byli w stanie podzielić się praktycznym doświadczeniem, wskazać najczęstsze źródła błędów itp.

Negatywne:

Negatywnie oceniano na ogół m.in. szkolenia prowadzone przez CSIOZ ze względu na:

- ✓ zbyt dużą liczbę uczestników (kilkadziesiąt, a nawet kilkaset osób) – nie pozwala to na praktyczne rozwiązywanie problemów i wymianę doświadczeń
- ✓ teoretyczny charakter szkoleń

OCENA SZKOLEŃ JAKO ŹRÓDŁA INFORMACJI:

Mocne strony szkoleń jako źródła informacji:

- ✓ Bezpośredni kontakt z innymi potencjalnymi beneficjentami, możliwość wymiany informacji
- ✓ Możliwość zadania szczegółowych pytań trenerom
- ✓ Możliwość pogłębienia wiedzy na temat jakiegoś szczegółowego zagadnienia, np. kwalifikowalności wydatków
- ✓ Możliwość przetrenowania praktycznych rozwiązań, np. jak prawidłowo wypełnić wniosek o płatność
- ✓ Możliwość utrzymywania kontaktu mailowego z trenerem po zakończeniu szkolenia / wysyłania zapytań mailem (teoretyczna)
- ✓ Możliwość kontaktu z osobami, które oceniają wnioski, poznania ich preferencji, doświadczeń

„Bo to jest warto chodzić na szkolenia do tych instytucji (CKPS), bo to oni oceniają te wnioski wszystkie i wiemy, na czym im zależy, wiemy jak czytać instrukcje. Tam się dowiedziałam, że instrukcja do wniosku, która jest w Internecie, jest nieaktualna...”

„Mieliśmy duże problemy z uzyskaniem na przykład co do naszych inwestycji decyzji środowiskowych. I były szkolenia odnoszące się właśnie do oceny oddziaływania na środowisko, gdzie było dokładnie wyjaśnione, jak mamy to załatwić, jak ma to wyglądać. Naprawdę nam to pomogło. Później było też takie ciekawe szkolenie dotyczące zamówień publicznych, czyli jak mamy przeprowadzać przetargi, jak mamy informować OPI, hm, o naszych posunięciach, bo my musimy informować, kiedy zbiera się komisja przetargowa, informować o wynikach postępowania. Były szkolenia, jak wypełniać wnioski o płatność, jak ma wyglądać umowa o dofinansowanie. Tak, że ja uważam, że te szkolenia były bardzo ważne i dużo wniosły (nauka)”

„My braliśmy udział w takim szkoleniu, które było związane z tym konkursem, w którym braliśmy udział. I wtedy rzeczywiście to było prowadzone przez pracowników CUPTu. To był już wtedy ich drugi konkurs, więc mieli już pewne doświadczenia, na czym polegają błędy beneficjentów. I oni takie rzeczy nam mówili. Uważajcie na polskie litery, róbcie tak i tak. I to naprawdę było bardzo pomocne”

„Bardzo interaktywnie NFOŚ reaguje na wszelkie zapytania, które są przez przesyłane mailowo i telefonicznie są zadawane instytucji. I te właśnie kwestie, te zagadnienia są zwykle poruszane właśnie na takich szkoleniach”

„Mazowiecka jednostka zatrudniła jakąś firmę konsultingową z Lublina. I tam akurat było studium wykonalności. I to polegało na tym, że on włączył tabelkę, dał nam wydrukowane tabelki, puste. Mniej więcej każdy mógł sobie to tam policzyć i spytał się: może jest ktoś chętny. Posadził przed swoim komputerem i ta pani musiała liczyć te tabelki. On jej pokazywał mniej więcej co i jak. Więc to były takie już bardziej praktyczne zagadnienia. Nie tylko sam jakby jednokierunkowy przekaz”

„Było 2- dniowe, w Warszawie, ale faktycznie facet prowadzący koszty kwalifikowane w super sposób wytłumaczył, bo mieliśmy taką tabelkę, było, czy to zakup, czy grunty, czy co można odliczyć, w jaki sposób, nawet osoby, które są zaangażowane w projekt, które są na te etapie, jaki przyjąć procent tego czasu. Gdzie on de facto dla tego priorytetu i to było takie, no, mnie się spodobało, bo właśnie były takie konkretne przykłady, my tam nawet sumami operowali, że tak powiem, żeby to się zgodziło.”

Słabe strony szkoleń jako źródła informacji:

- ✓ Zbyt teoretyczne podejście do omawianych zagadnień (prezentacja slajdów z informacjami, które można znaleźć na stronach internetowych)
- ✓ Brak podziału na grupy początkujących i zaawansowanych (za każdym razem trzeba wysłuchiwać ten sam wstęp, nieraz bardzo rozbudowany, począwszy od tego, czym jest Unia Europejska)

- ✓ Często spotkania prowadzą osoby nie posiadające wiedzy praktycznej, nie potrafią udzielić odpowiedzi na pytania wymagające takiego doświadczenia
- ✓ Często brak jest czasu na dyskusję, zadawanie pytań lub prowadzący nie chcą udzielać odpowiedzi na pytania
- ✓ Zdarza się, że na szkoleniach łączy się beneficjenci z zupełnie różnych dziedzin, np. reprezentanci sektorów „zdrowie” i „ochrona środowiska”, których oczekiwania, doświadczenia i potrzeby są zupełnie odmienne
- ✓ Często organizatorzy stawiają ograniczenie, że w szkoleniu może uczestniczyć tylko jedna osoba z danej firmy

Wniosek:

Szkolenia to źródło informacji o dużym potencjale, przede wszystkim ze względu na możliwość wymiany doświadczeń i bezpośredni kontakt z osobami, które pracują przy ocenie wniosków.

Założenia polityki szkoleniowej, zapisane w punkcie 11 Planu Komunikacji (str.24) wydają się słuszne, ale wiele w tej kwestii pozostaje do zrobienia.

Słusznie zakłada się interakcję między beneficjentami a IP w kwestii zdiagnozowania potrzeb szkoleniowych oraz opieranie się na doświadczeniach z kolejnych edycji konkursów.

Na dzień dzisiejszy wydaje się, że najlepiej zrealizowano jedynie założenia szkoleniowe odnośnie informowania o celach Programu.

Najważniejszym aspektem szkoleń, które wymaga modyfikacji, jest zmiana charakteru szkoleń z teoretycznego na praktyczny.

Kolejną kwestią jest odpowiedni dobór grup szkoleniowych tak, aby były jak najbardziej homogeniczne.

6.3.6. Ocena kadr w instytucjach wdrażających, pośredniczących, zarządzającej.

Większość badanych miała do czynienia z osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie POIiŚ w różnego typu instytucjach.

Na ogół przygotowanie merytoryczne urzędników oceniane było średnio. Wydaje się, że braki w wiedzy kadr wynikają między innymi z dużej rotacji pracowników w poszczególnych instytucjach.

Część badanych zauważyła znaczącą poprawę kompetencji urzędników na przestrzeni ostatniego roku.

Najczęściej wskazywano na następujące problemy natury merytorycznej w kontaktach z kadrami instytucji wdrażających, pośredniczących i zarządzających:

- ✓ Niechęć / nieumiejętność interpretacji przepisów – pracownicy chętnie cytują różne rozporządzenia, ale nie chcą bądź nie potrafią ich interpretować – **NAJWIĘKSZY PROBLEM KOMPETENCYJNY W PERCEPCJI BADANYCH!!!** Większość beneficjentów potrafi sama znaleźć odpowiednie rozporządzenia, ale często mają problemy z ich interpretacją i w tym zakresie potrzebują pomocy urzędników.
- ✓ Zrzucanie odpowiedzialności na inne osoby – „przełaczę do koleżanki”
- ✓ Brak spójności informacji udzielanych przez urzędników, nieraz w ramach tej samej instytucji
- ✓ Urzędnicy nie specjalizują się w jakichś konkretnych dziedzinach, np. część wniosku dotycząca finansów
- ✓ Brak wiedzy na temat specyfiki danego sektora, np. zagadnień związanych z kulturą czy prowadzenia dużych projektów inwestycyjnych

- ✓ Za wiedzą teoretyczną zazwyczaj nie idzie doświadczenie

Kolejnym aspektem oceny kadr było nastawienie pracowników do beneficjentów /potencjalnych beneficjentów.

Badani na ogół pozytywnie oceniali uprzejmość kadr instytucji zarządzających, pośredniczących i wdrażających. Na ogół lepiej oceniano zaangażowanie w rozwiązywanie problemów beneficjenta ze strony instytucji wdrażającej niż instytucji pośredniczącej.

Nieliczni badani, np. reprezentant służby zdrowia, kultury, nauki, wskazywali na brak uprzejmości ze strony pracowników instytucji wdrażającej.

Często podkreślano, że beneficjenci indywidualni są przez urzędników traktowani lepiej niż beneficjenci konkursowi.

Najsłabiej ocenianym aspektem oceny kadr instytucji zarządzającej, pośredniczących i wdrażających była łatwość kontaktu.

Badanie pozwoliło zidentyfikować następujące problemy, związane z tym zagadnieniem:

- ✓ Niemożność dodzwonienia się do pracowników instytucji zarządzających, pośredniczących i wdrażających – nikt nie odbiera telefonów lub telefon jest zajęty
- ✓ Brak danych kontaktowych do konkretnych osób, zajmujących się określoną problematyką związaną z POiŚ
- ✓ Brak odpowiedzi na zapytania mailowe / bardzo długi czas oczekiwania na tego typu odpowiedzi (nawet do kilku miesięcy)

Wniosek:

Beneficjenci / potencjalni beneficjenci oczekują, że pracownicy instytucji wdrażających, pośredniczących ułatwią im wypełnienie wniosku, a następnie pomogą zarządzać projektem.

Ważne jest, żeby urzędnicy posiadali wiedzę merytoryczną z dziedziny, z której beneficjenci piszą wnioski, czyli np. kultury, zdrowia itp.

W kontekście zachowania najistotniejsza wydaje się wyrozumiałość. Urzędnik powinien pokazać, że zależy mu na tym, żeby osoba, która się z nim kontaktuje, otrzymała dotację i sprawnie poprowadziła projekt.

W instytucjach powinny być konkretne osoby, odpowiedzialne za udzielanie informacji w jakiejś wąskiej, specjalistycznej dziedzinie, np. część finansowa wniosku, załączniki itp.

Warto zastanowić się nad szkoleniami dla urzędników z interpretacji wytycznych oraz ogólnych zagadnień związanych z realizacją POiŚ np. duże inwestycje infrastrukturalne. Będzie to zgodne z założeniami Planu Komunikacji odnośnie szkoleń (punkt 6, str. 17).

„Powinni traktować siebie i nas, że jedziemy na tym samym wózku”

„Przeprowadzenia nas gładko, pomocy, a nawet prewencji. Nim zrobi się błąd, mówi: uważaj, bo tu są niebezpieczne zapisy”

„To można do każdego zrobić jedną osobę, która się będzie znała na tym, druga się będzie znała na tym a trzecia na tym. Niech będą trzy te osoby, ale niech konkretnie udzielają”

„Przy składaniu wniosków chodzi o to, żeby ci ludzie wiedzieli, tak jak poruszaliśmy ten temat, wiedzieli, o co chodzi, żeby znali nasz problem, naszą dziedzinę, branżę, a nie tylko sprawę, jak sporządzić prawidłowo wniosek”

„To powinno być tak: mamy na przykład we wniosku jakieś części, prawda? Studium właściwie tam, bo wniosek to studium, prawda? Mamy część merytoryczną, mamy część finansową, mamy tam jeszcze jakąś część, tak? No i z każdej tej części powinien być człowiek. I nawet w takim mailu powinno być podane, że... sprawy finansowe to tam pan

Kazio, prawda? Mail, telefon do pana Kazia. Z części takiej i takiej, za załączniki tam odpowiada pani Kasia i telefon do pani Kasi."

6.3.7. Inne źródła informacji na temat POIiŚ.

Wśród innych źródeł informacji na temat POIiŚ należy wymienić **publikacje na temat programu** (części badanych znana była broszura POIiŚ oraz bardziej szczegółowe opracowanie na temat tego programu, dostępne w wydaniu książkowym)

Publikacje mogą okazać się pomocne osobom, które dopiero wchodzi w tematykę dotacji unijnych i chcą się ogólnie zorientować w Programie.

Zazwyczaj niezbyt wysoko oceniana jest ich wartość merytoryczna na etapie pracy nad wnioskiem lub realizacji projektu ze względu na to, że:

- ✓ Nie zawierają szczegółowych informacji
- ✓ Nie zawierają praktycznych porad
- ✓ Można mieć wątpliwości co do aktualności zawartych w nich informacji – wytyczne do POIiŚ są wciąż zmieniane

Bardziej przydatne mogłyby się okazać publikacje zawierające wiedzę praktyczną:

- ✓ Jak wypełnić prawidłowo wniosek
- ✓ Jak sporządzać analizy finansowe
- ✓ Przykłady dobrych i złych wniosków
- ✓ Przykłady najczęściej popełnianych błędów
- ✓ Zestaw najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi

„Ja bym wolała książkę tak zwanych dobrych praktyk. To znaczy żeby były pokazane przykłady dobrych wniosków, które dostały dofinansowanie.... Ja bym wolała, żeby to było lepiej opisane, oceny tych wniosków, dlaczego one dostały wysoką ocenę już w momencie, kiedy były składane."

„Gdyby był podręcznik narzucony przez MRR, CUPT ... który by wskazywał po kolei takie abecadło co trzeba po kolei zrobić, żeby na końcu dostać te pieniądze"

„Broszury nie przydają się z tego względu, że częstotliwość zmian w takiej dokumentacji jest tak duża, że to, że w zeszłym tygodniu przyszła ta broszura, to już nie wiadomo, czy ona jest aktualna zanim doszła"

„Ja uważam, że powinna wyjść książka, wydanie, gdzie zbiera wszystkie przykładowe rzeczy. Praktyczny poradnik z przykładami tabel, rozrysowania kosztorysów różnych. Jak to fizycznie... Ja to biorę i potrafię krok po kroku powiedzieć, co mam zrobić po kolei."

Kolejne źródło informacji o POIiŚ **stanowią pisma z instytucji wdrażających i pośredniczących**. Są one istotnym źródłem informacji ze względu na to, że:

- ✓ Zazwyczaj mówią o aktualnych zmianach, dotyczących Programu
- ✓ Są wiarygodne (oficjalne pismo z podpisem dyrektora), można się potem na nie powołać

„Jak instytucja wdrażająca mi odpisuje, to ja to uważam za świętość. Bo mam to, oni są za to odpowiedzialni."

Źródłem informacji na temat POIiŚ są też następujące instytucje:

- ✓ Punkt informacyjny Ministerstwa Rozwoju Regionalnego

- ✓ Centrum Doradcze Eurodotacje
- ✓ Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości
- ✓ stowarzyszenie beneficjentów (jeżeli jest się jego członkiem)

6.4. Określenie potrzeb informacyjnych i szkoleniowych w zakresie konkretnych i praktycznych aspektów przygotowania i wdrażania projektów

6.4.1. Kanały informacji.

Najlepszymi kanałami informacji na temat zasad korzystania z POIiŚ są według badanych:

- ✓ specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe
- ✓ portale internetowe
- ✓ poczta elektroniczna
- ✓ newsletter przesyłany mailem (raz na tydzień lub częściej, jeżeli wprowadzono istotne zmiany w Programie)
- ✓ dyżury ekspertów (czaty on-line)
- ✓ punkty informacyjne dla przedstawicieli małego i średniego biznesu – pomogłyby określić, z jakiego priorytetu mogą się starać o dofinansowanie

Większość respondentów nieco słabiej oceniała potencjał takich źródeł informacji jak:

- ✓ wydawnictwa (szkoda marnować papier w dobie Internetu, problemy z aktualizacją informacji)
- ✓ kontakt telefoniczny (trudności z dodzwonieniem się, nieformalne źródło informacji, bez podpisu, nie można się na nie powołać w razie problemów)

6.4.2. Określenie potrzeb informacyjnych beneficjentów.

Najczęściej pojawiały się następujące zagadnienia, wymagające poszerzenia wiedzy:

- ✓ praktyczne zagadnienia związane z prawidłowym wypełnianiem wniosków o dofinansowanie (przykłady najczęściej popełnianych błędów i wniosków, które otrzymały dofinansowanie)
- ✓ studium wykonalności
- ✓ pomoc publiczna
- ✓ decyzje środowiskowe
- ✓ analizy ekonomiczno-finansowe
- ✓ kwalifikowalność wydatków
- ✓ budżet zadaniowy
- ✓ wnioski o płatność
- ✓ sposób zarządzania projektem (dla beneficjentów, którzy otrzymali dofinansowanie) – np. obieg dokumentów, promowanie projektu, kontrole
- ✓ środki trwałe – tworzenie i klasyfikacja
- ✓ ogólna informacja na temat tego, w ramach jakiego priorytetu kto może otrzymać środki (przedstawiciele biznesu, nie mający doświadczenia z funduszami unijnymi)

Większość zagadnień, w kontekście których beneficjenci chcieliby poszerzyć swoją wiedzę, jest zapisana w Planie Komunikacji w planach szkoleniowych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów (punkt 6, str.18).

Beneficjenci/potencjalni beneficjenci odczuwają głównie deficyt wiedzy praktycznej, a nie teoretycznej, stąd nacisk na spotkania z osobami, które składały wnioski o dofinansowanie z POIiŚ z różnym powodzeniem.

„Studium wykonalności, żeby kontrolować po prostu firmę, bo jeden ze znajomych, który niedawno zamówił studium wykonalności i zapłacił za nie i tak naprawdę studium wykonalności było do wyrzucenia i robili je samodzielnie”

„Budżet zadaniowy. U nas co każdy, co inny ekspert, czy nawet nie ekspert, asesor co sprawdza nasze wnioski, ciągle są zastrzeżenia. Są zawyżone koszty, są zawyżone koszty”

„Ja to na przykład bym chciała się dowiedzieć, to praktyka pokaże. Może jakoś tak przybliżyć jakby kontrole, jak może wyglądać kontrola, jak powinniśmy się przygotować już na tym etapie, co powinniśmy mieć jak to wszystko przechowywać, porządkować, prowadzić”

„W ogóle procedura obiegu dokumentu związanych właśnie z tym projektem

„Na pewno przepisów, wszystko to, co wchodzi, czyli ja bym więcej zrobił szkoleń i zwrócił bardziej baczniejszą kwestię na dwie rzeczy: pomoc publiczna, przepisy o ochronie środowiska.”

„Na przykład praktyczne zarządzanie projektem np. jak powinien wyglądać opis faktury, tamte wszystkie znaczki, naklejeczki”

6.4.3. Oczekiwania względem szkoleń.

Szkolenia, zdaniem badanych, powinny mieć charakter praktyczny.

Najczęściej zgłaszano chęć pracy nad konkretnymi wnioskami z uwagami, na jakiego typu możliwe błędy należy zwrócić uwagę.

Temat szkolenia powinien być wąski, tak żeby można było dokładnie omówić dane zagadnienie, np. wnioski o płatność.

Bardzo chętnie uczestniczono by też na szkoleniach, na które zapraszane byłyby osoby, które mają już za sobą doświadczenie składania wniosków. Osoby takie mogą stanowić istotne źródło wiedzy praktycznej.

Podczas szkoleń trenerzy powinni odwoływać się nie do aktów prawnych, a do konkretnych przykładów.

Jeżeli na szkoleniu omawiane są wytyczne, to najważniejszym elementem spotkania powinno być omawianie interpretacji tych wytycznych.

Jeżeli są pokazywane rozporządzenia, to dla uczestników szkolenia istotne jest poznanie ich interpretacji, a nie treści.

Ważne jest, żeby podczas szkolenia był przeznaczony czas na pytania i odpowiedzi. Pozwala to zdobywać wiedzę podczas rozwiązywania konkretnych problemów. Warto też rozważyć opcję, by uczestnicy szkolenia wysłali swoje zapytania przed rozpoczęciem szkolenia, żeby trenerzy mogli przygotować wyczerpujące odpowiedzi.

Dobrym pomysłem mógłby się okazać podział szkolenia na dwa etapy: po pierwszym etapie uczestnicy przystępują do pracy nad swoimi wnioskami i po jakimś czasie spotykają się ponownie na szkoleniu, żeby przedyskutować problemy, które się w między czasie pojawiły.

Pojawił się też postulat wysyłania zapytań do potencjalnych beneficjentów z danej branży o interesujące ich zagadnienia. Na tej podstawie powinien być przygotowany plan szkolenia.

Ważne jest też, aby organizować szkolenia dla beneficjentów, którzy otrzymali dotacje. Podczas spotkań powinni zdobywać wiedzę na temat tego, jak prawidłowo zarządzać projektem, prowadzić rozliczenia finansowe.

Kolejny postulat dotyczył homogeniczności grup szkoleniowych – powinny być dzielone ze względu na branżę.

Szkolenia powinny być prowadzone przez osoby posiadające praktyczne doświadczenie w danej tematyce, a nie tylko wiedzę teoretyczną.

Ważne jest, aby grupy szkoleniowe były niewielkie, do 15 osób, tak żeby rzeczywiście miały charakter warsztatu. W małej grupie łatwiej jest wymienić się spostrzeżeniami, wiedzą i doświadczeniem.

„Przede wszystkim to muszą być szkolenia warsztatowe, to nie może być sala na sto osób i pan siedzi i puszcza slajdy, bo to do niczego nie prowadzi, bo same slajdy można w Internecie znaleźć i obejrzeć”

„Przewertowanie całego wniosku punkt po punkcie, co wymagamy, żeby się tu znalazło z wytłumaczeniem...”

„Część merytoryczna i budżet żeby nie odbywały się jednocześnie”

„Szkolenie praktyczne na zasadzie wymiany dobrych doświadczeń”

„Szczególnie te złe doświadczenia, tak. Jakies pułapki, w które było łatwo wpaść, a których można unikać”

„Żeby zrobić jedno szkolenie i po tygodniu druga część tego szkolenia. Bo to jest zawsze tak, że się wychodzi ze szkolenia z pełną głową, potem się siada do pisania i wtedy dopiero rodzą się tak naprawdę pytania”

„Okazuje się, że dostają pieniądze, to instytucja wdrażająca, to norweskiego mechanizmu też dotyczy, jakby osieroca, zostawia tych ludzi, którzy wygrali, dostali pieniądze. Zamiast na przykład zrobić nam potem specjalne szkolenie”

„Każdy z nas zna to rozporządzenie. Bo już trzy razy przeczytał zanim przyjechał na to szkolenie. My chcemy się dowiedzieć jak interpretować każde zdanie, każdy zapis.”

„Na przykład właśnie wnioski o płatność. Konkretnie krok po kroku wyjaśnić, jak ma ten wniosek o płatność wyglądać”

„Nie mieszać beneficjentów. Nie mieszać przedsiębiorców z uczelniami wyższymi, bo to jest horror”

„Zaproszenie jakiegoś gościa, który opíše swoje przeżycia osobiste... Zwraca się wtedy uwagę na rzeczywiste problemy”

„Przykłady bardziej zapadają w pamięć i przynajmniej można się na czymś wzorować, bo jeśli w jednej instytucji wdrażającej coś przeszło, no to jest przynajmniej podstawa, żeby bronić się przed ewentualnymi konsekwencjami, jeżeli inna instytucja wdrażająca robi inaczej, prawda? To praktyka najlepiej... Najlepiej uczy”

„Te szkolenia, w których ja brałam udział i państwo też uczestniczyliście w tych samych szkoleniach, to była wielka sala, tłum osób i jeżeli instytucja wdrażająca chce rzeczywiście skutecznie przeszkolić, to powinna zmniejszyć grupy”

„Albo jakieś na przykład kartki i każdy zadaje pytanie czy kilka pytań i później po przerwie na te pytania odpowiadamy. Wiadomo, że to jedno pytanie może dotyczyć pięciu czy sześciu osób z tej sali, to w tym momencie jest o wiele bardziej dla nas ciekawe, bo to jest takie samo życie”

„Jeżeli to będzie wniosek o płatność, prawda, to niech to będą osoby, które potem będą weryfikować te wnioski o płatność, które my będziemy składać. Jeżeli to będzie część jakaś sprawozdawcza właśnie w ramach tego, to też niech to będą osoby, które będą realizowały tę część sprawozdawczą na tym wniosku”

„Ja myślę, że dobrze by było np. 10 dni przed szkoleniem, już jest zamknięta jakaś lista, móc wysłać pytania takie najważniejsze. Może one będą się powielać. Ale osoba już prowadząca to szkolenie byłaby przygotowana na takie, a nie inne pytania”

Zdecydowana większość badanych preferuje szkolenia stacjonarne.

Mocne strony szkolenia stacjonarnego:

- ✓ bezpośredni kontakt z innymi potencjalnymi beneficjentami pozwala na wymianę doświadczeń
- ✓ bezpośredni kontakt z trenerem daje dostęp do wiedzy i możliwość uzyskania odpowiedzi na nurtujące pytania i wątpliwości
- ✓ szkolenie stacjonarne pozwala zapomnieć o codziennych obowiązkach, które czekają na beneficjentów w pracy i skupić się wyłącznie na tematyce POIiŚ
- ✓ dodatkowe benefity: catering, miła atmosfera, gadżety

Większość badanych odrzucała e-learning jako formę szkoleń ze względu na:

- ✓ Trudności z długim utrzymaniem koncentracji uwagi przy ekranie komputera
- ✓ Elementy rozpraszające – inni ludzie, codzienne obowiązki w pracy
- ✓ Brak bezpośredniego kontaktu z innymi potencjalnymi beneficjentami i możliwości wymiany doświadczeń
- ✓ Szkolenie tego typu jest nie wystarczające na pewnym poziomie zaawansowania, kiedy trzeba podejmować poważne decyzje związane np. z budżetowaniem. Tu potrzebny jest bezpośredni kontakt z ekspertem w tej dziedzinie.

Forma e-learning mogłaby służyć do kontaktu z uczestnikami szkolenia i trenerem po zakończeniu sesji stacjonarnej. Mogłaby to być elektroniczna wymiana doświadczeń.

Można by też zamieszczać na stronie internetowej krótkie filmy – reportaże o doświadczeniach osób, które starały się o dotacje z różnym powodzeniem.

„Ja myślę, że jednak ważny jest kontakt na przykład. Ja świetny kontakt złapałam z taką dziewczyną z Uniwersytetu Wrocławskiego i zauważyłam, że my w wielu sytuacjach się wspieramy, to jest naprawdę bardzo ważne. Te decyzje środowiskowe. Ona mi właśnie pokazała, jak oni sobie poradzili z tym zagadnieniem...”

„Nie mogę się skupić na dłużej niż na pół godziny. Zawsze coś oderwie. A tam trzeba posiedzieć, tak mi się wydaje, ja to nie mam tak, że usiądę i mam godzinę spokoju. To jedynie w domu. A w domu to są inne sprawy”

„Gdyby był e-learning uruchomiony po takim szkoleniu, gdzie można by potem przez 2 albo 3 tygodnie liczyć na opiekę takiej osoby szkolącej”

„Nie na tym etapie naprawdę. Zgadza się tutaj z paniami, bo to jest też kwestia własnej odpowiedzialności ...ja nie podejmę się tego, że ja sobie skończę szkolenie e-learningowe a potem skonstruuję dla firmy kosztorys i budżet ze wskazaniem kosztów kwalifikowanych, a potem będę robiła na tym wnioski o płatność. No nie ma takiej szansy. Ja po prostu muszę najpierw przedyskutować z tą osobą. I najlepiej jeszcze przepracować na przykładzie”

„Cóż szkodzi, żeby na podstawie materiału filmowego... Żeby to było traktowane jako materiał uzupełniający do szkolenia, ale jest robiony jak reportaż w formie przykładu, że na przykład kupuje pan 10 karetek, droga od początku, że tu jest nabór, takie błędy popełniliśmy, tutaj z tym się zetknęliśmy”

Materiały edukacyjne do szkoleń

Większość badanych niezbyt wysoko oceniła przydatność materiałów, które otrzymują podczas szkoleń (prezentacja Power Point ze slajdami prezentowanymi podczas szkolenia). Są pomocne jedynie w trakcie szkolenia do robienia notatek, natomiast potem na ogół się do nich nie zagląda, bo informacje w nich zawarte można znaleźć w Internecie.

W jednej z badanych grup pojawił się pozytywny przykład szkoleń, podczas których każdy z uczestników pracował na laptopie – wykorzystywano arkusze kalkulacyjne Excel do obliczeń różnego typu kosztów. Każdy z uczestników dostał do domu nagrane na pendrive makra przydatne do obliczeń.

Oczekiwania respondentów względem materiałów edukacyjnych ograniczały się na ogół do przykładów konkretnych wniosków, na których można by pracować podczas szkolenia.

Przydatny też okazałby się raport ze szkolenia przesłany do wszystkich uczestników, zawierający podsumowanie i konkretne wnioski/uwagi/przykłady, które zostały wypracowane podczas spotkania.

„Nie tyle materiały przed szkoleniem przygotowane, co potem raport z takiego szkolenia jakiś. Jakaś wymiana doświadczenia, która nastąpiła w trakcie, gdyby potem na przykład była... nie wiem, rozesłana mailem do uczestników, tak?”

„Jeżeli jest na przykład to szkolenie z zakresu opracowywania studium wykonalności gdzie trzeba, czy tam lukę finansową czy coś wyliczyć w Excelu, to ja sobie nie wyobrażam siedzenia i patrzenia jak tam robi wykładowca i jeszcze może notować, no to jest w ogóle absurdalna sytuacja. A z laptopem jeżeli też istnieje możliwość podłączenia pendrive'a i zgrania sobie, no to jest już bardzo wygodne”

„Ale przykładowy wniosek, prawda? Kompletny.”

6.5.Określenie preferowanych sposobów formułowania przekazów informacyjno-promocyjnych i szkoleniowych

W celu określenia preferowanych sposobów formułowania przekazów informacyjno-promocyjnych i szkoleniowych posłużono się przykładowymi tekstami oraz broszurą POIiŚ (szczegół w załączeniu).

6.5.1. Język przekazu.

Język przekazu, stosowany w materiałach informacyjnych dotyczących POIiŚ określano najczęściej jako urzędniczy, techniczny, specjalistyczny.

W pierwszym kontakcie język ten wydaje się nieprzystępny, szczególnie dla przedstawicieli biznesu, szkolnictwa, kultury czy ochrony zdrowia, którzy na co dzień nie mają do czynienia z tego typu słownictwem.

Wydaje się jednak, że osoby, które już jakiś czas mają do czynienia z funduszami unijnymi, nie mają problemu z czytaniem i rozumieniem informacji podanych w ten sposób.

Najczęściej pojawiające się uwagi odnośnie języka przekazu:

- ✓ Zbyt skomplikowany, techniczny
- ✓ Brak definicji pojęć oraz słowników skrótów
- ✓ Niejednoznaczny, dający możliwości różnych interpretacji
- ✓ W tekstach używa się imiesłowów czy strony biernej czasowników – nie są to formy językowe stosowane na co dzień
- ✓ Informacje przekazywane są w formie bardzo długich, wielokrotnie złożonych zdań

„Każda dziedzina ma swój język specjalistyczny, ale ten język był wyjątkowo specjalistyczny. Dopiero później, po tych jednak szkoleniach, dopiero wtedy człowiek w jakiś tam sposób zaczyna rozumieć te dokumenty”

„Ja mam wrażenie, że stosuje się programy komputerowe do tłumaczenia i jest żywcem tłumaczone i powiedziałbym dalej...jest język prawniczy, tak się specjalnie pewne rzeczy konstruuje, przepisy, ustawy, rozporządzenia, że zwykły śmiertelnik nie będzie tego rozumiał”

„Jak wszyscy tu siedzimy, to myślę, że wszyscy opanowaliśmy ten język na tyle, że po prostu się w nim poruszamy. Natomiast problemem są niejasności wynikające z tego, że ja urzędnik pisze, to wie, o czym pisze, a jak ktoś to potem czyta, to ma więcej tych rzeczy w głowie”

„Brak może definicji, klarownych definicji pojęć, które by dla wszystkich były jednoznaczne. Duża możliwość interpretacji merytorycznej”

Część osób, szczególnie „początkujący” w sferze dotacji unijnych, oczekiwałaby zmiany stylu języka przekazu na bardziej zrozumiały, mniej formalny, nie naszpikowany specjalistycznym, trudnym słownictwem.

Większość badanych nie ma jednak silniej potrzeby zmiany języka przekazu, obawiają się, że musieliby się na nowo do niego przyzwyczajać.

Słuszne zatem wydają się cele Planu Komunikacji zapisane w punkcie 5.1. (str.9), mówiące o tym, że należy dążyć do uproszczenia języka przekazu.

Elementy, które mogłyby sprawić, że czytanie tekstów informacyjnych dotyczących POIiŚ stałoby się łatwiejsze i przyjemniejsze:

- ✓ słowniczek trudniejszych wyrazów
- ✓ proste, krótkie zdania
- ✓ nacisk na jednoznaczność sformułowań
- ✓ w przypadku mniej formalnych dokumentów (np. FAQ) lub broszur dla „początkujących” język przekazu powinien być maksymalnie uproszczony, warto zadbać o sformułowania typu: „należy zwrócić uwagę”, „dla ułatwienia” oraz stwierdzenia systematyzujące informacje, np. „po pierwsze”, „po drugie”, „po trzecie”

„Musi być bardzo komunikatywne, proste zdania”

„Pisane dla ludzi, nie dla urzędników”

„Mi się wydaje, że trzeba unikać takich zdań złożonych albo za długich.”

„Na przykład dla przedsiębiorców najlepiej mimo wszystko zacząć od rzeczy podstawowych, dlatego, że wielu z nich po raz pierwszy po to sięga, albo ponieważ ze swoim językiem fachowym się orientują a nie z urzędniczym. Natomiast jeżeli to ma trafić do instytucji, które już miały do czynienia z funduszami unijnymi, to nie ma takiej potrzeby. Wystarczy nam to co zwykle”

„Kiedy się pisze o jakimś programie, to zawsze się podaje pełną nazwę dziesięciowyrazową, po której przeczytaniu ja już nie pamiętam, co było na początku zdania i muszę się cofać do tego. To powinno być zwięzłe. Dofinansowanie na to i na to. Jakies bardziej pospolite słowa, a nie jakieś działanie numer ten, na rzecz tego, tamtego i owego, aby coś tam zrobić jeszcze”

„Żargon jest wszędzie, w każdej dziedzinie i o ile podstawowe informacje można by napisać po ludzku, o tyle te naprawdę bardzo zaawansowane i szczegółowe, to chyba nie dałoby się ich opisać inaczej niż są opisane. Aczkolwiek powinno być wyraźnie rozgraniczone, żeby te wstępne poszukiwania ograniczały się do jakichś ogólnych informacji pisanych zwykłym językiem”

„Im głębiej człowiek wchodzi w program, tym język staje się coraz mniej precyzyjny według mnie. Bardzo często mamy problemy, myślę, że to dotyczy wszystkich jakichś hermetycznych obszarów branż, problemy interpretacyjne, jeśli chodzi o dane słowo, o jakiś termin, o jakieś zagadnienie”

6.5.2. Forma przekazu.

Najczęściej respondenci formułowali następujące zastrzeżenia odnośnie formy przekazu materiałów informacyjnych:

- ✓ Zbyt opisowa forma: za mało używa się wypunktowań, tabel, wykresów
- ✓ Rzadko stosuje się formę przykładów, które ułatwiają zrozumienie informacji
- ✓ Teksty informacyjne są „naszpikowane” odnośnikami do różnych ustaw – zaburza to tok rozumowania, utrudnia zrozumienie przekazu

Elementy uwiarygodniające przekaz to:

- ✓ Informacja o autorze (imię, nazwisko, stanowisko, telefon kontaktowy)
- ✓ Źródło informacji (np. informacja zamieszczona na stronie MRR jest wiarygodna, bo pochodzi bezpośrednio z instytucji zajmującej się POiŚ)
- ✓ Odnośniki do aktów prawnych – pozwalają zweryfikować / poszerzyć informacje zawarte w danym tekście

Zaprezentowane badanym materiały prowadzą do następujących konkluzji odnośnie formy przekazu:

- a. Tekst powinien być wyraźnie podzielony na podrozdziały.
- b. Warto jak najczęściej zaczynać zdanie od nowej linii, stosować akapity.
- c. Bardzo przydatne są materiały informacyjne w formie pytań i odpowiedzi – pozwalają znaleźć odpowiedzi na konkretne pytania. Dobrze by było, gdyby były usystematyzowane w blokach, np. finanse itp.
- d. Odnośniki do aktów prawnych powinny znajdować się nie w tekście, a raczej poniżej, w odnośnikach – nie zaburza się dzięki temu rytmu tekstu, wydaje się on też bardziej przystępny i zrozumiały. Dobrze by było, żeby pod tekstem można było przeczytać cały tekst interesującej nas ustawy, w wydaniu internetowym powinien być to link do konkretnego artykułu
- e. Przydatne są wszelkiego rodzaju tabele i wykresy, pozwalające usystematyzować wiedzę; są też swoistym „przerywnikiem”, wprowadzają dynamikę do tekstu. Powinny one zawierać pełen schemat, być zrozumiałe bez czytania opisu w tekście.
- f. Jak najwięcej informacji powinno być podanych w punktach – ułatwia to ich zapamiętywanie.
- g. Celowe jest stosowanie pogrubienia, kursywy itp. zabiegów.
- h. Ważne jest stosowanie standardowych, wszystkim znanych czcionek, np. Arial, Times New Roman.
- i. Warto odwoływać się do konkretnych przykładów.

„Jeżeli chodzi o te wtrącenia w tekst, że podejmując taką decyzję instytucja kierowała się tym, tam, tam, i zanim przejdziemy do meritum, to trzeba przejść przez ileś tam ustaw. To można wykorzystać, nie wiem, napisać ważne informacje, a pod spodem źródła. Na zasadzie, że skąd były czerpane”

„Treść może być tak obszerna, że po prostu nie da się jej skrócić, ale to chodzi o to żeby było to w ten sposób przedstawione żeby nie było to nużące. To znaczy jakoś w punktach ta treść podzielona i do każdego punktu jakieś odnośniki. Jeśli ktoś rozumie, to przechodzimy do następnego punktu”

„Tak jak dla mnie to na przykładach, bo można o wiele lepiej zinterpretować to, co jest napisane teoretycznie”

„Jak jest, mówimy o sekwencji działań, to przedstawmy to schematycznie albo w punktach, żeby to nie był taki tekst, że wyszukuję, co mam zrobić. Niech to będzie w punktach przejrzyste. Co należy zrobić, w jaki sposób należy to zrobić. I wtedy to od razu pokazuje potencjalnemu beneficjentowi, jakie są czynności do wykonania i jaki mniej więcej czas mogę założyć na poszczególną czynność do wykonania, ile mi to czasu zajmie”

„Przede wszystkim, trzeba by sobie odpowiedzieć na pytanie, do kogo są adresowane strony internetowe mówiące o funduszach strukturalnych. Jeżeli są adresowane do firm, które pośredniczą w pisaniu wniosków, zamiast pisać dla ludzi, którzy w tym się biegle poruszają - no to my sobie jakoś tam poradzimy, zawsze dojdziemy do tego. Natomiast jeśli są adresowane również do małych i średnich przedsiębiorstw i do zwykłych śmiertelników, to uważam, że powinny być opracowane w inny sposób takie podstawowe

informacje: dla kogo, ile, w jakich granicach, co trzeba spełnić. Powinny być jakieś takie skróty, zestawienia, podstawowe informacje, kto może się ubiegać. Nie wystarczy napisać, że to jest na ochronę powietrza, tylko pod tym powinny być też informacje dla kogo, ile i czym trzeba się wykazać”

7. PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE

OCENA TRAFNOŚCI I PRZEWIDYWANEJ SKUTECZNOŚCI PLANU KOMUNIKACJI

Badanie miało na celu stwierdzenie, na ile trafnie został sformułowany Plan Komunikacji i czy może on okazać się skuteczny w realizacji celów szczegółowych (punkt 3.2, str. 5):

3. dostarczanie profesjonalnej informacji potencjalnym beneficjentom i beneficjentom odnośnie możliwości i warunków pozyskania środków z POIiŚ oraz prawidłowej i efektywnej realizacji projektów w ramach programu,
4. zapewnienie profesjonalnych kadr w instytucjach zajmujących się wdrażaniem POIiŚ oraz w pozostałych instytucjach odpowiedzialnych za prawidłową realizację programu, a także zapewnienie przejrzystości działania tych instytucji (m.in. procedur)

Generalnie Plan Komunikacji trafnie pokazuje cele oraz sposoby ich realizacji. Są one zgodne z oczekiwaniami beneficjentów / potencjalnych beneficjentów. Wiele założeń Planu Komunikacji nie zostało jeszcze zrealizowanych i wymaga podjęcia jak najszybszych działań, w celu ułatwienia beneficjentom przejścia przez proces wypełniania wniosków o dofinansowanie, a następnie przez proces realizacji projektu. Dotyczy to w szczególności zmiany podejścia do szkoleń (od teorii do praktyki).

Ad.3.

Założenie Planu Komunikacji, że komunikacja do beneficjentów ma mieć “przejrzystą i spójną formę, uproszczenie języka procedury przy jednoczesnym zachowaniu warstwy merytorycznej, łatwo dostępne informacje” jest trafne, wiele w tym zakresie pozostaje do zrobienia:

- w percepcji beneficjentów język komunikacji jest skomplikowany, specjalistyczny, trudny
- na stronach internetowych IW/IP jest wprowadzić szeroki zakres informacji, ale osobom bez doświadczenia trudno znaleźć konkretne, szczegółowe dane
- komunikacja nie jest przejrzysta – w warstwie werbalnej komunikatów jest wiele niejednoznaczności, które wymagają doprecyzowania
- komunikacja nie zawsze jest spójna – pojawiają się różnice w informacjach zamieszczanych na różnych stronach internetowych a także w wypowiedziach różnych urzędników

Ad.4.

Beneficjenci zauważają poprawę profesjonalizmu kadr w instytucjach zajmujących się wdrażaniem POIiŚ oraz w pozostałych instytucjach odpowiedzialnych za prawidłową realizację programu. Wciąż jednak pojawia się sporo zastrzeżeń w tej dziedzinie:

- urzędnicy nie chcą / nie potrafią interpretować wytycznych i innych dokumentów
- nie posiadają doświadczenia praktycznego, którym mogliby wesprzeć beneficjentów
- nie mają wiedzy/doświadczenia w kwestiach specyficznych dla danego sektora, np. duże inwestycje infrastrukturalne
- trudności z dodzwonieniem się do różnych instytucji
- długi czas oczekiwania na odpowiedź po wysłaniu zapytania mailem

Plan Komunikacji zakłada szereg działań informacyjnych, promocyjnych i szkoleniowych, które mają przyczynić się do realizacji celów Planu Komunikacji. Wydaje się, że działania te odpowiadają na potrzeby beneficjentów / potencjalnych beneficjentów. Jeżeli zostaną w pełni zrealizowane, to ułatwią one beneficjentom wypełnienie wniosku o dofinansowanie oraz pomogą im sprawnie przejść przez etap realizacji projektów.

W punkcie 6 (str. 15-17) zapisano szereg wytycznych odnośnie **publikacji i stron internetowych**:

- IZ spełniła wszystkie założenia dotyczące publikacji; beneficjenci nie mają problemów z dostępem do materiałów informacyjnych typu: program operacyjny, uszczegółowienia programu, wytyczne i zasady kwalifikowalności wydatków, sprawozdawczości itp.
- Wiele pozostaje jeszcze do zrobienia w kontekście publikacji i stron internetowych, zarządzanych przez IP – potrzebne są szczegółowe instrukcje wypełniania wniosków, dostęp do szczegółowych zasad realizacji i rozliczania projektów. Przydatne też byłyby podręczniki dla beneficjentów, które ułatwiłyby im proces wypełniania wniosku oraz realizację projektu po otrzymaniu dofinansowania. Wszystkie te elementy poszerzą praktyczny zakres wiedzy beneficjentów/potencjalnych beneficjentów, co jest dla nich bardzo istotne.

W punkcie 6 (str. 17) oraz w punkcie 11 (str. 24) zapisano szereg wytycznych odnośnie **szkoleń**. Wydają się one adekwatne do potrzeb szkoleniowych beneficjentów oraz kadry z instytucji w systemie zarządzania POIiŚ. Należałoby jednak pracować nad wymianą informacji między beneficjentami a instytucjami w systemie POIiŚ, w celu lepszego reagowania na potrzeby szkoleniowe beneficjentów.

- Szkolenia dla instytucji w systemie zarządzania POIiŚ – wydaje się, że najlepiej zostały spełnione założenia odnośnie szkoleń w zakresie celów programu oraz zasad realizacji programu. Kadrom przydałoby się za to więcej szkoleń w zakresie ogólnej tematyki związanej z realizacją POIiŚ, np. zarządzania projektem, zamówień publicznych, analizy ekonomiczno-finansowej oraz wymiany doświadczeń w zakresie wdrażania programu. Istotne byłyby też szkolenia pokazujące urzędnikom, jak interpretować wytyczne, np. dotyczące kwalifikowalności wydatków.
- Szkolenia dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów - wydaje się, że najlepiej zostały spełnione założenia odnośnie szkoleń w zakresie celów programu i zasad aplikowania o środki. Pozostałe cele szkoleniowe wymagają realizacji. Beneficjenci oczekują poszerzenia swojej wiedzy w zakresie wypełniania wniosku o dofinansowanie, przygotowania wniosku o płatność, postępowania w sprawie oceny oddziaływania na środowisko, zamówień publicznych, monitorowania i sprawozdawczości, kwalifikowalności wydatków, zarządzania, realizacji i rozliczania finansowego projektów.

Plan Komunikacji mówi w punkcie 12 (str. 26) o **Komunikacji wewnętrznej w ramach POIiŚ**. Wydaje się, że należałoby położyć szczególny nacisk na realizację zagadnień związanych z wymianą informacji. Dzięki temu urzędnicy wzbogacą swoją wiedzę o doświadczenia kolegów i koleżanek z innych instytucji, a w konsekwencji beneficjent otrzyma spójną informację. Wydaje się celowe organizowanie spotkań z udziałem pracowników instytucji w systemie wdrażania programu, aby mogli wymieniać się swoimi doświadczeniami i służyć sobie wzajemną pomocą.

Punkt 13 Planu Komunikacji (str. 27) mówi o **utrzymywaniu i rozwijaniu kontaktów z grupami docelowymi**. Szczególne znaczenie wydaje się mieć otrzymywanie informacji zwrotnych od beneficjentów na temat jakości szkoleń oraz trudności, z jakimi spotykają się przy wypełnianiu wniosków o dofinansowanie. Pozwoli to lepiej zaplanować dalsze działania informacyjne, a w konsekwencji, zgodnie z założeniami, może przyczynić się do budowania potencjału referencyjnego, który na dzień dzisiejszy wydaje się stosunkowo niski.

REKOMENDACJE

- **Najlepszymi kanałami przy pomocy, których możliwe byłoby poszerzenie wiedzy na temat POIiŚ mogą być:** portal internetowy oraz specjalistyczne szkolenia branżowe lub sektorowe.
- Warto wypromować stronę www.pois.gov.pl jako kompendium wiedzy i praktyki na temat POIiŚ. Powinny tam znaleźć się zarówno wszystkie źródłowe dokumenty, jak i praktyczne wskazówki dotyczące wypełniania wniosków itp.
- Warto utworzyć na tej stronie forum internetowe, gdzie w określonych dniach/godzinach można by było uzyskać porady eksperta.
- **Zalecenia dotyczące szkoleń:**
 - ✓ Małe grupy, do 15 osób
 - ✓ Szkolenia stacjonarne, w miejscu zamieszkania
 - ✓ Dobór uczestników: podział według sektorów i stopnia zaawansowania
 - ✓ Warto badać potrzeby szkoleniowe poszczególnych sektorów i na ich podstawie definiować tematykę szkolenia (ankiety wysyłane do beneficjentów/potencjalnych beneficjentów)
 - ✓ Szkolenia powinny mieć charakter warsztatów, gdzie pracowano by np. nad konkretnym wnioskiem
 - ✓ Temat szkolenia powinien być wąski, tak, żeby można go było dokładnie omówić, np. wnioski o płatność
 - ✓ Uczestnicy powinni mieć możliwość zadawania pytań podczas i przed szkoleniem
 - ✓ Warto na szkolenia zapraszać przedstawicieli instytucji, które przeszły procedurę składania wniosków, żeby podzielili się swoimi dobrymi i złymi doświadczeniami
 - ✓ Materiały dydaktyczne, które mogą okazać się przydatne: przykładowy, wypełniony wniosek o dofinansowanie, wniosek o płatność itp.; laptopy z makrami do analiz finansowych
 - ✓ Po szkoleniu uczestnicy powinni otrzymywać ankiety ewaluacyjne
- Dla poprawy stopnia poinformowania potencjalnych beneficjentów wskazane byłoby również zapewnienie spójnego poziomu wiedzy oraz posiadania aktualnych informacji osób zaangażowanych ze strony administracji publicznej we wdrażanie POIiŚ przez poprawę komunikacji wewnętrznej.
- Ważne jest szkolenie urzędników pod kątem interpretacji aktów prawnych oraz udzielania informacji praktycznych, np. z zakresu dużych inwestycji infrastrukturalnych.
- Być może warto rozważyć szkolenia urzędników w wąskich specjalizacjach, np. część wniosku dotycząca finansów.
- Warto **zadbać o ułatwienie kontaktu potencjalnych beneficjentów/beneficjentów z osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie POIiŚ.** Celowe byłoby stworzenie listy osób odpowiedzialnych w danej instytucji za kontakty i upublicznienie jej na odpowiednich stronach internetowych.
- **Zalecenia dotyczące języka przekazu:**
 - ✓ Materiały skierowane do osób nie zaawansowanych w procedurach pozyskiwania środków unijnych powinny być napisane jak najprostszym językiem; należy unikać specjalistycznych określeń, skrótów, odwołań do aktów prawnych. Jeżeli konieczne jest zastosowanie technokratycznej terminologii, to warto zamieścić słowniczek trudniejszych pojęć i skrótów
 - ✓ Materiały skierowane do osób zaawansowanych w procedurach pozyskiwania środków unijnych mogą być pisane bardziej specjalistycznym językiem; warto dodawać do tekstu odniesienia do aktów prawnych

- ✓ Informacje powinny mieć jednoznaczny charakter, nie budzić wątpliwości interpretacyjnych
- **Zalecenia dotyczące formy przekazu:**
 - ✓ Zdania powinny być proste i krótkie
 - ✓ Pożądane jest stosowanie zabiegu wypunktowania
 - ✓ Warto odwoływać się do konkretnych przykładów – ułatwiają one znacznie zrozumienie przekazu
 - ✓ Tabele i rysunki pozwalają usystematyzować wiedzę, dynamizują też tekst
 - ✓ Warto stosować w tekście podkreślenia, **pogrubienia** czy *kursywę* – przyciąga to uwagę odbiorcy do istotnych informacji
 - ✓ Elementy uwiarygodniające informację: nazwisko autora, nazwa instytucji, którą reprezentuje, odniesienia do aktów prawnych
 - ✓ Odniesienia do aktów prawnych powinny znaleźć się w przypisach poniżej tekstu
 - ✓ Bardzo przydatna jest forma pytań i odpowiedzi – pozwala znaleźć rozwiązanie konkretnych problemów

**TABELA REKOMENDACJI
Z BADANIA EWALUACYJNEGO**

L.p.	Obszar tematyczny, którego rekomendacja dotyczy	Treść rekomendacji	Adresat/decydent	Sugerowana/-e metoda/-y wdrożenia	Sugerowany termin wdrożenia	Proponowana metoda weryfikacji wdrożenia rekomendacji	Miejsce szczegółowego opisu w raporcie
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Treść potrzeb informacyjno-szkoleniowych	Należy dążyć do poszerzenia wiedzy beneficjentów w następujących obszarach tematycznych: - prawidłowe wypełnianie wniosków o dofinansowanie - przykłady złych i dobrych wniosków - najczęściej popełnianie błędy przy wypełnianiu wniosków - zasady sporządzania analiz ekonomiczno-finansowych - studium wykonalności - pomoc publiczna - decyzje środowiskowe - budżet zadaniowy - wnioski o płatność - środki trwałe – tworzenie i klasyfikacja - zasady wydatkowania środków - kwalifikowalność wydatków - zasady zarządzania projektem - ogólna informacja na temat tego, w ramach jakiego priorytetu kto może otrzymać środki (przedstawiciele biznesu, nie mający doświadczenia z funduszami unijnymi)	IŻ, IW, IP	- Szkolenia stacjonarne w formie seminariów/ćwiczeń - Podręczniki beneficjenta - Praktyczne porady na stronach internetowych IP/IW	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badanie jakościowe - wywiady pogłębione Badanie ilościowe - CATI	Par. 6.4.2., str. 52

2	Forma przekazów informacyjnych	wzrost znaczenia strony www.pois.gov.pl jako źródła informacji (wzrost świadomości istnienia strony)	IŻ	- Rozpropagowanie strony wśród beneficjentów jako kompendium wiedzy i praktyki na temat POiŚ. Powinny tam znaleźć się zarówno wszystkie źródłowe dokumenty, jak i praktyczne wskazówki dotyczące wypełniania wniosków itp - Warto utworzyć na tej stronie forum internetowe, gdzie w określonych dniach/godzinach można by było uzyskać porady eksperta	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.3.2., str. 43
3	Forma przekazów informacyjnych	-praktyczne wskazówki, które pomogą beneficjentom wypełniać wnioski (szczegółowe instrukcje, przykłady błędów)	IW, IP	- Rozbudowane instrukcje wypełniania wniosków, ze wskazówkami, na co szczególnie trzeba zwrócić uwagę, zamieszczane na stronach internetowych IP/IW, pisane prostym, rzeczowym językiem - Zamieszczanie na stronach internetowych IP/IW wykazu najczęściej popełnianych błędów przez beneficjentów przy składaniu wniosków – pozwoli to uczyć się na błędach innych	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.2., str. 41
4	Forma przekazów informacyjnych	-wzrost znaczenia poczty elektronicznej jako źródła informacji dzięki usprawnieniu tego narzędzia komunikacji oraz poprawy jego wiarygodności	IŻ, IW, IP	- Warto wprowadzić jasne reguły dotyczące czasu odpowiedzi na zapytanie drogą poczty elektronicznej, -Kolejnym krokiem, który zwiększyłby znaczenie tego źródła informacji, mogłoby być danie gwarancji beneficjentom, że odpowiedzi drogą mailową mają moc wiążącą	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.2., str. 43

5	Forma przekazów informacyjnych	-zwiększenie świadomości beneficjentów co do możliwości korzystania z newslettera jako źródła najbardziej aktualnych informacji o konkursach i zmianach w programie -poprawa funkcjonalności newsettera	IŻ, IW, IP	- Promocja newslettera wśród beneficjentów/potencjalnych beneficjentów - Dobrze by było, gdyby można było otrzymywać newsletter z informacjami dotyczącymi tylko danego regionu lub danego sektora lub danego konkursu – oszczędziłoby to beneficjentom czas	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.3.3., str. 46
6	Forma przekazów informacyjnych	-opublikowanie podręcznika dla beneficjentów, który ułatwiłby im proces wypełniania wniosku oraz realizację projektu po otrzymaniu dofinansowania	IŻ, IW, IP	- Zbiór praktycznych wskazówek, z przykładami wypełnionych wniosków, np. wniosek o płatność	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.3.7., str. 52

7	Forma przekazów informacyjnych	-zmiana formy szkoleń – od teorii do praktyki	IŻ, IW, IP	- Szkolenia stacjonarne w formie seminariów/ćwiczeń (warsztatowy charakter) - Małe, homogeniczne grupy do 15 osób - Dobór uczestników: podział według sektorów i stopnia zaawansowania - Warto badać potrzeby szkoleniowe poszczególnych sektorów i na ich podstawie definiować tematykę szkolenia (ankiety wysyłane do beneficjentów /potencjalnych beneficjentów) - Temat szkolenia powinien być wąski, tak żeby można było dokładnie omówić dane zagadnienie, np. wnioski o płatność - Podczas szkoleń trenerzy powinni odwoływać się nie do aktów prawnych, a do konkretnych przykładów - Podczas szkoleń powinien być przewidziany czas na pytania i odpowiedzi - Warto na szkolenia zapraszać przedstawicieli instytucji, które przeszły procedurę składania wniosków, żeby podzielili się swoimi dobrymi i złymi doświadczeniami - Materiały dydaktyczne, które mogą okazać się przydatne: przykładowy, wypełniony wniosek o dofinansowanie, wniosek o płatność itp.; laptopy z makrami do analiz finansowych - Przydatny okazałby się raport ze szkolenia przesłany do wszystkich uczestników, zawierający podsumowanie i konkretne wnioski/uwagi/przykłady, które zostały wypracowane podczas spotkania.	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.4.3., str. 54
---	--------------------------------	---	------------	--	--	---	----------------------

8	Forma przekazów informacyjnych	- materiały drukowane powinny mieć jak najbardziej przejrzystą formę	IŻ, IW, IP	- Tekst powinien być wyraźnie podzielony na podrozdziały. - Warto jak najczęściej zaczynać zdanie od nowej linii, stosować akapity. - Bardzo przydatne są materiały informacyjne w formie pytań i odpowiedzi – pozwalają znaleźć odpowiedzi na konkretne pytania. Dobrze by było, gdyby były usystematyzowane w blokach, np. finanse itp. - Odnośniki do aktów prawnych powinny znajdować się nie w tekście, a raczej poniżej, w odnośnikach – nie zaburza się dzięki temu rytmu tekstu, wydaje się on też bardziej przystępny i zrozumiały. -Dobrze by było, żeby pod tekstem można było przeczytać cały tekst interesującej nas ustawy, w wydaniu internetowym powinien być to link do konkretnego artykułu - Przydatne są wszelkiego rodzaju tabele i wykresy, pozwalające usystematyzować wiedzę; są też swoistym „przerywnikiem”, wprowadzają dynamikę do tekstu. Powinny one zawierać pełen schemat, być zrozumiałe bez czytania opisu w tekście. - Jak najwięcej informacji powinno być podanych w punktach – ułatwia to ich zapamiętywanie. - Celowe jest stosowanie pogrubienia, kursywy itp. zabiegów. - Ważne jest stosowanie standardowych, wszystkim znanych czcionek, np. Arial, Times New Roman. - Warto odwoływać się do konkretnych przykładów.	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.5.2., str. 55
---	--------------------------------	--	------------	--	--	---	----------------------

9	Forma przekazów informacyjnych	-zwiększenie stopnia zrozumiałości tekstów drukowanych i/lub zamieszczanych w Internecie	IŻ, IW, IP	- Słowniczek trudniejszych wyrazów proste, krótkie zdania - Nacisk na jednoznaczność sformułowań - W przypadku mniej formalnych dokumentów (np. FAQ) lub broszur dla „początkujących” język przekazu powinien być maksymalnie uproszczony, warto zadbać o sformułowania typu: „należy zwrócić uwagę”, „dla ułatwienia” oraz stwierdzenia systematyzujące informacje, np. „po pierwsze”, „po drugie”, „po trzecie”	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badania jakościowe - wywiady pogłębione	Par. 6.5.2., str. 55
10	Profesjonalizm kadr	-spersonalizowanie kontaktów między beneficjentami a urzędnikami	IŻ, IW, IP	- Stworzenie listy osób odpowiedzialnych w danej instytucji za kontakty i upublicznienie jej na odpowiednich stronach internetowych	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badanie jakościowe - wywiady pogłębione Badanie ilościowe - CATI	Par. 6.3.6., str. 49
11	Profesjonalizm kadr	- zwiększenie stanu wiedzy merytorycznej kadr oraz zachęta do aktywnego z niej korzystania (nie tylko cytowanie wytycznych, ale też ich interpretacja)	IŻ, IW, IP	- Szkolenia urzędników z IW na temat specyfiki dziedziny, z której beneficjenci piszą wnioski, czyli np. kultura, służba zdrowia - Szkolenia z interpretacji wytycznych - Szkolenia z ogólnych zagadnień związanych z realizacją POIiŚ np. duże inwestycje infrastrukturalne	określenie terminu wdrażania pozostawione w gestii Zamawiającego	Badanie jakościowe - wywiady pogłębione Badanie ilościowe - CATI	Par. 6.3.6., str. 49
12	Profesjonalizm kadr	-polepszenie komunikacji między IW/IP, a nawet wewnątrz poszczególnych jednostek	IW, IP	- Wydaje się celowe organizowanie spotkań z udziałem pracowników instytucji w systemie wdrażania programu, aby mogli wymieniać się swoimi doświadczeniami i służyć sobie wzajemną pomocą		Badanie jakościowe - wywiady pogłębione Badanie ilościowe - CATI	Par. 6.3.6., str. 49

8. Załączniki

- 8.1. Kwestionariusz badania ilościowego
- 8.2. Werbatimy z pytań otwartych z badania ilościowego
- 8.3. Scenariusz badania jakościowego
- 8.4. Trudności w procesie poszukiwania informacji przez beneficjentów -
podsumowanie
- 8.5. Tabele.xls
- 8.6. Prezentacja całościowa.ppt
- 8.7. Przeglądarka danych – SofReport
- 8.8. Nagrania dokumentujące przebieg FGI