

# **Raport ewaluacyjny**

## **„Analiza potrzeb informacyjnych beneficjentów i odbiorców pomocy w ramach PO PT 2007 – 2013”**

**Badanie przeprowadzono na zlecenie  
Ministerstwa Rozwoju Regionalnego**

**Sopot, grudzień 2010 r.**

## Spis treści

Spis treści .....	2
1 Opis metodologii badania .....	4
2 Najważniejsze wyniki badania .....	7
3 Opis wyników badania .....	11
3.1 Wizerunek PO PT, IZ PO PT .....	11
3.1.1 Wizerunek racjonalny .....	11
3.1.2 Wizerunek emocjonalny .....	15
3.2 Proces komunikacji .....	22
3.2.1 Plan komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 - 2013 .....	22
3.2.2 Źródła, kanały informacji PO PT .....	24
3.2.3 Treść przekazu .....	29
3.2.4 Jakość narzędzi komunikacji .....	34
3.2.5 Obieg informacji w procesie aplikowania o środki w ramach PO PT, realizacji i rozliczania projektów pomocy technicznej .....	44
3.3 Koordynacja pomocy technicznej .....	48
4 Ogólna ocena działań informacyjno-promocyjnych i oczekiwania respondentów w zakresie usprawnień .....	52
4.1 Tabela rekomendacji .....	56
Spis wykresów .....	60

## ***Spis skrótów***

CAWI - *Computer Assisted Web Interview* – wywiad realizowany za pośrednictwem Internetu

DIP – Departament Informacji i Promocji w MRR

FE – Fundusze Europejskie

FGI - *Focus Group Interviews*, Zogniskowany Wywiad Grupowy

IZ PO PT – Instytucja Zarządzająca Programem Operacyjnym Pomoc Techniczna

IDI – *Individual In-Depth Interview*, Indywidualny Wywiad Pogłębiony

KSI SIMIK – Krajowy System Informatyczny SIMIK

MRR – Ministerstwo Rozwoju Regionalnego

PO PT – Program Operacyjny Pomoc Techniczna

UE – Unia Europejska

# 1 Opis metodologii badania

## Kontekst badania:

Prowadzone działania informacyjno – promocyjne PO PT powinny realizować cele zawarte w Planie komunikacji PO PT 2007-2013 oraz Strategii komunikacji FE. Wśród celów szczegółowych działań w zakresie informacji, promocji i szkoleń, skierowanych do beneficjentów i odbiorców pomocy PO PT zostały wymienione:

- wspieranie beneficjentów w wykorzystaniu środków PO PT 2007-2013
- podnoszenie wiedzy i kompetencji beneficjentów w zakresie realizacji zadań programu i wykorzystania środków
- stworzenie możliwości współpracy i wymiany doświadczeń między uczestnikami programu i innymi podmiotami wdrażającymi pomoc techniczną
- popularyzacja wiedzy o PO PT

Rezultatem prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych powinna być: wysoka jakość wniosków o dofinansowanie, prawidłowa realizacja i rozliczanie projektów, zwiększenie świadomości możliwości finansowania działań z PO PT, pozytywny wizerunek instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007 -2013.

Dla osiągnięcia założonych celów i rezultatów zaplanowano szeroki wachlarz narzędzi komunikacji bazujących zarówno na komunikacji bezpośredniej jak i pośredniej.

## Cele badania:

Celem przedmiotowego badania są:

1. Ocena skuteczności i efektywności wybranych działań informacyjno-promocyjnych oraz narzędzi określonych w Strategii i Planie komunikacji PO PT 2007 -2013.
2. Ocena skuteczności i efektywności działań koordynacyjnych w ramach pomocy technicznej.

Skuteczność działań na potrzeby badania została zdefiniowana jako osiągnięcie celów i rezultatów założonych w Strategii i Planie Komunikacji. Natomiast efektywność działań jest definiowana jako poziom realizacji ich założeń budżetowych.

## Zakres przedmiotowy badania:

Kontekst badania oraz wskazane cele badawcze jaki i kryteria ewaluacyjne wyznaczają następujący zakres przedmiotowy badania:

- wizerunek Instytucji Zarządzającej PO PT oraz Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna – (badanie dwóch wymiarów: wizerunku racjonalnego-wiedzy, wizerunku emocjonalnego-nastawienia)
- jakość narzędzi komunikacji (serwis tematyczny programu w ramach portalu [www.funduszeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl); biuletyn PT; publikacje oraz materiały elektroniczne w tym dokumenty programowe; szkolenia, spotkania koordynacyjne, konferencje)
- komunikacja w procesie aplikowania o środki PO PT, realizacji i rozliczania projektów pomocy technicznej
- jakości działań koordynacyjnych w ramach pomocy technicznej

## Metodologia badania:

Zgodnie z obowiązującymi standardami badań ewaluacyjnych została zastosowana triangulacja. Dotyczyła ona różnych wymiarów procesu badawczego - na poziomie metod zbierania danych zostały wykorzystane zarówno metody ilościowe i jakościowe, na poziomie konstruowania próby badawczej badaniem objęto różnych przedstawicieli środowiska związanego z PO PT, na poziomie zespołu badawczego - zaangażowano ekspertów reprezentujących różne podejścia badawcze.

W pierwszym etapie badania przeprowadzono analizę desk research – wykorzystano dokumenty programowe PO PT; sprawozdanie roczne z realizacji PO PT za rok 2009 oraz sprawozdanie za I półrocze 2010 r. wraz z załącznikami; Plan Komunikacji PO PT 2007 – 2013, Strategię komunikacji Funduszy Europejskich w Polsce w ramach Narodowej Strategii Spójności na lata 2007 – 2013, dostępne raporty z badań ewaluacyjnych poświęcone pomocy technicznej.

Badanie terenowe składało się z części jakościowej i ilościowej.

W ramach badania jakościowego przeprowadzono:

- 9 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) z pracownikami IZ PO PT (w tym: 4 wywiady z pracownikami Wydziału Finansów i Kontroli, 2 z przedstawicielami Departamentu Informacji i Promocji, oraz 3 z osobami z Wydziału Koordynacji Pomocy Technicznej)
- 2 zogniskowane wywiady grupowe (FGI) w tym: jeden wywiad z beneficjentami PO PT (8 uczestników) oraz jeden wywiad z osobami koordynującymi pomoc techniczną w Instytucjach Zarządzających pozostałych Programów Operacyjnych (9 uczestników).

Następnie przeprowadzono badanie ilościowe. Zastosowano ankietę internetową (CAWI). Badaniem objęto beneficjentów oraz odbiorców pomocy PO PT, jak i osoby odpowiedzialne za koordynację

pomocy technicznej w poszczególnych Programach Operacyjnych. Rozesłano zaproszenie do wzięcia udziału w badaniu do 763 osób – ankiety wypełniło 228 respondentów czyli poziom responsywności wyniósł 30%. Spośród osób, które wypełniły ankietę, 196 to beneficjenci bądź odbiorcy pomocy PO PT co stanowi 86% przebadanej populacji, a 32 to osoby odpowiedzialne za koordynację pomocy technicznej (14%).

## 2 Najważniejsze wyniki badania

Zgodnie z wytycznymi Strategii komunikacji Funduszy Europejskich działania informacyjno-promocyjne powinny opierać się na dwóch filarach - promocji i edukacji. Nieco upraszczając przyjęte założenia, promocja powinna przyczyniać się do funkcjonowania pozytywnego wizerunku Programu oraz Instytucji Zarządzającej, natomiast edukacja do wysokiej jakości i skuteczności procesu aplikowania, wdrażania i rozliczania projektów przez beneficjentów.

### Promocja

Ze względu na przyjętą strategię wizerunkową, w której założono, że nie będą prowadzone dodatkowe działania promocyjne samego PO PT, dość powszechna jest zupełnie neutralna postawa wobec Programu, jak określił to jedno z respondentów badania jakościowego „ani on mnie ziębi, ani grzeje”. Wśród, tych którzy posiadają zdefiniowane nastawienie wobec Programu panuje „pozytywna aura” wokół Programu. Z jednej strony respondenci doceniają indywidualne korzyści w wymiarze osobistym oraz zawodowym z Programu – czyli pokrywanie czy też wzrost ich wynagrodzeń, lepsze warunki pracy, możliwość uczestnictwa w szkoleniach itp. z drugiej zauważany jest wymiar oddziaływania systemowego Programu, duże wsparcie instytucjonalne jakie wniósł do systemu wdrażania funduszy. Przy czym najczęściej wskazywane są korzyści indywidualne – wskazało je ponad dwie trzecie badanych.

Sam Program jest kojarzony przede wszystkim z obszarami czy też konkretnymi działaniami jakie można realizować w jego ramach. Nie obrósł on „mitami”, „stereotypami” - na temat tego kto, na co i w jakie wysokości może pozyskiwać z niego fundusze - co świadczy o wysokim poziomie wiedzy i sprawnie działającym systemie obiegu informacji.

Słowa kluczowe kojarzone z Programem przez beneficjentów oraz osoby odpowiedzialne za koordynację to m.in.: nowoczesny, sprawny, budzący zainteresowanie, realizacja „z przestojami” i opóźnieniami.

Relacja beneficjent – IZ PO PT jest postrzegana jako wspólna próba sprostania istniejącym procedurom, przy równoczesnej chęci obu stron do zaspokojenia w jak największym stopniu istniejących potrzeb, choć oczywiście podkreślane są różne trudności związane z bieżącym wdrażaniem Programu jak i projektów.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki badania oraz przyjęte założenia na poziomie Planu komunikacji PO PT wizerunek Programu nie jest sferą wymagającą usprawnień czy też wprowadzenia dodatkowych działań lub narzędzi komunikacji.

## Edukacja

Dane pochodzące z analizy desk research wskazują, iż nie ma zagrożeń dla realizacji założonych celów Programu – beneficjenci wykazują się dużą aktywnością w zakresie aplikowania o uzyskanie dofinansowania, rozdysponowano połowę kwoty z całej dostępnej puli środków przeznaczonych na PO PT 2007 - 2013, nie występują większe problemy w obszarze rozliczania projektów, czyli cele stojące przed działaniami w obszarze edukacji są osiąmane. Wnioski podane poniżej służą jedynie uzyskaniu jeszcze lepszej skuteczności prowadzonych działań.

Wyniki badania terenowego wskazują, iż problematyczną kwestią jest zarówno ilość jak i jakość informacji docierających do beneficjentów/odbiorców pomocy jak i osób odpowiedzialnych za koordynację pomocy technicznej. Stosunkowo dużą grupę stanowią osoby mające poczucie „niedosytu” informacji - aż dwie piąte badanych beneficjentów oraz jedna trzecia osób związanych z koordynacją pomocy technicznej, ocenia ilość docierających do nich informacji jako raczej lub zbyt małą. Wśród informacji jakich brakuje beneficjentom najczęściej wskazywano: informacje o działaniach i projektach realizowanych w ramach PO PT oraz informacji praktycznych – jak korzystać ze środków, jak je rozliczać.

Za najważniejsze oraz za najbardziej przydatne uznano wiadomości związane z kwalifikowalnością wydatków, ze zmianami w wytycznych PO PT oraz z ofertą szkoleniową. Dość niepokojący jest fakt, że stosunkowo nisko oceniono ich dostępność oraz precyzyjność. W przypadku kwalifikowalności kosztów w formułowanym przekazie kluczowe jest stosowanie tego samego stanowiska przez różne osoby z IZ PO PT, w przygotowywanych wytycznych w zakresie kwalifikowalności ważne jest stosowanie przykładów zaistniałych już w projektach/programach zamiast abstrakcyjnych, oderwanych od rzeczywistości przykładów. Należy również udostępniać i wyeksponować informacje o już zastosowanych rozwiązaniach w kwestiach problematycznych mających miejsce w innych projektach/programach, tak aby unikać sytuacji, w których poszczególne zainteresowane podmioty rozwiązują już „rozwiązane” problemy.

W kontekście informacji dotyczących wprowadzonych zmian w wytycznych PO PT kluczowe jest zwrócenie uwagi na takie konstruowanie przekazu, aby obok podstawowej informacji zawarte były również wskazówki co z tego wynika dla poszczególnych projektodawców, jakie działania w związku z tym powinni podjąć lub czego powinni zaniechać.

W przypadku informacji na temat oferty szkoleniowej podkreślano, iż przydatne byłoby udostępnienie harmonogramu szkoleń planowanych na początku roku, tak aby osoby mogły wcześniej zaplanować uczestnictwo w nich.

Z perspektywy beneficjentów programu kluczowa jest również informacja dotycząca planowanej alokacji środków na kolejny rok, tak aby z wyprzedzeniem wiedzieli czy powinni przygotowywać wniosek o dofinansowanie czy też nie.

Niezaprzeczalnym liderem wśród prowadzonych działań są szkolenia, spotkania informacyjne – przekazywana w ich trakcie wiedza zyskała wysokie średnie w zakresie przydatności,

mankamentem jest rozłożenie szkoleń w kalendarzu rocznym – ich kumulacja pod koniec roku, oraz brak dostępności planu szkoleń na początku roku. Dobrze oceniono również stronę WWW jako formę działań informacyjnych. Narzędziem, które zyskało dużo uwag krytycznych w trakcie badania jakościowego zarówno w zakresie celowości jego funkcjonowania jak i zawartości merytorycznej oraz stosunkową niską średnią w ogólnej ocenie jakości jest Biuletyn Pomocy Technicznej. W przypadku spotkań koordynacyjnych są one uznawane za ważne narzędzie wymiany informacji oraz doświadczeń jednak obecny sposób prowadzenia tych spotkań budzi dużo wątpliwości i uwag. Za cenną uznano publikację pt „Miniprzewodnik informacyjny dla beneficjentów realizujących projekty w ramach działania 1.1”, respondenci stwierdzili, iż warto byłoby przygotować tego rodzaju publikacje dla pozostałych ścieżek PO PT.

Zarówno wyniki badania ilościowego jak i jakościowego wskazują, iż respondenci w równym stopniu korzystają z kanałów komunikacji opartych na komunikacji pośredniej jak i bezpośredniej. Nieco zaskakującą sytuacją jest fakt, iż kluczowym źródłem wiedzy oraz informacji obok strony WWW PO PT są współpracownicy. Ta tendencja jest szczególnie widoczna wśród osób koordynujących pomoc techniczną. Taka sytuacja zapewne jest wynikiem trudności w pozyskaniu określonych informacji od IZ PO PT, poszukiwaniu innych osób, które ewentualnie zetknęły się z danym problemem jak i potencjalną szybkością w otrzymywaniu informacji zwrotnych.

Aby wykorzystać już istniejącą tendencję do poszukiwania informacji wśród innych pracowników, podmiotów, a zarazem uniknąć sytuacji w której to obieg informacji bazuje przede wszystkim na „poczcie pantoflowej” należy zapewnić możliwość nieco bardziej sformalizowanej wymiany doświadczeń. Wśród podawanych propozycji narzędzi były: grupy dyskusyjne/fora społecznościowe/listy e-mailingowe, nadanie nowej formy zakładce „pytań i odpowiedzi” na stronie WWW programu, realizowanie tematycznych spotkań informacyjnych/koordynacyjnych wokół najczęściej pojawiających się problemów, które pozwalałyby na „wydyskutowywanie” wspólnego stanowiska w danej kwestii.

Ponadto zarówno beneficjenci jak i osoby zajmujące się koordynacją pomocy technicznej oczekują wyznaczenia osoby specjalizującej się w kwalifikowalności kosztów (lub udostępnienia informacji o tak owej). Dla osób koordynujących cenna byłaby baza wiedzy – elektroniczne narzędzie/platforma grupująca całość wiedzy na temat PO PT, natomiast dla beneficjentów dużym usprawnieniem w obszarze realizacji byłby wgląd w „bazę faktur” – pokazującą stan kosztów poniesionych i zrefundowanych w ramach ich projektów.

Dodatkowo patrząc na średnie ocen dla poszczególnych zakresów działań głównym obszarem wymagającym usprawnień jest tworzenie możliwości współpracy i wymiany doświadczeń między osobami koordynującymi pomoc techniczną jak i beneficjentami PO PT poprzez istniejące już narzędzia jak i powyżej zaproponowane.

## Koordinacja

IZ PO PT jako koordynator pomocy technicznej jest postrzegana jako potrzebna, mająca dużą rolę do odegrania w tej przestrzeni, choć w niewystarczającym stopniu radząca sobie w tej roli na poziomie operacyjnym. W opinii respondentów nie w pełni poprawnie działa obieg informacji, a podstawowe narzędzie komunikacji bezpośredniej czyli spotkania koordynacyjne uzyskały niską średnią w zakresie ogólnej jakości. Komunikacja jest oparta przede wszystkim na nieformalnym obiegu informacji pomiędzy poszczególnymi pracownikami instytucji i jest to przestrzeń wymagająca zmian. Od IZ PO PT respondenci oczekują, iż przede wszystkim stanie się „moderatorem” dyskusji o problemach i trudnościach.

## 3 Opis wyników badania

### 3.1 Wizerunek PO PT, IZ PO PT

*„nie dałoby się wykorzystać funduszy unijnych bez pomocy technicznej; tutaj podział na korzyści i wady nie funkcjonuje. To jakby zapytać jakie są korzyści z wody; pomoc techniczna jest jak woda”. (Osoba koordynująca pomoc techniczną)*

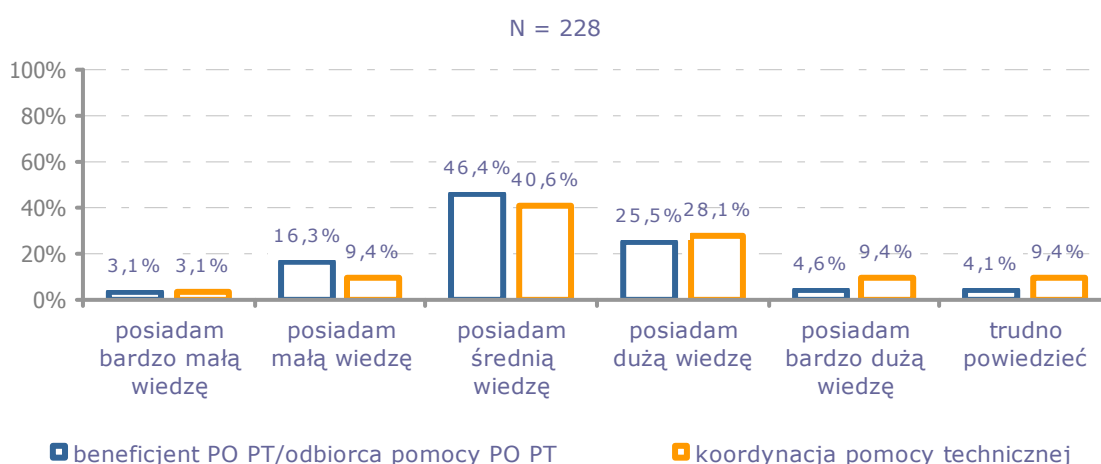
#### 3.1.1 Wizerunek racjonalny

W ramach badania wizerunku racjonalnego PO PT – czyli wiedzy o PO PT badano:

- poziom samooceny wiedzy o PO PT
- znajomość celów, działań, głównych obszarów wsparcia, odbiorców pomocy PO PT
- postrzeganie korzyści uzyskiwanych dzięki PO PT
- znajomość innych podmiotów realizujących projekty z PO PT

Respondenci badania w zróżnicowany sposób oceniają poziom swojej wiedzy na temat PO PT – największą grupę stanowią ci, którzy określają ją jako średnią.

**Wykres 1.** Jak Pan(i)ogólnie ocenia swoją wiedzę na temat PO PT – jego założeń, celów, typów działań na jakie można uzyskać wsparcie, grup docelowych itp.?

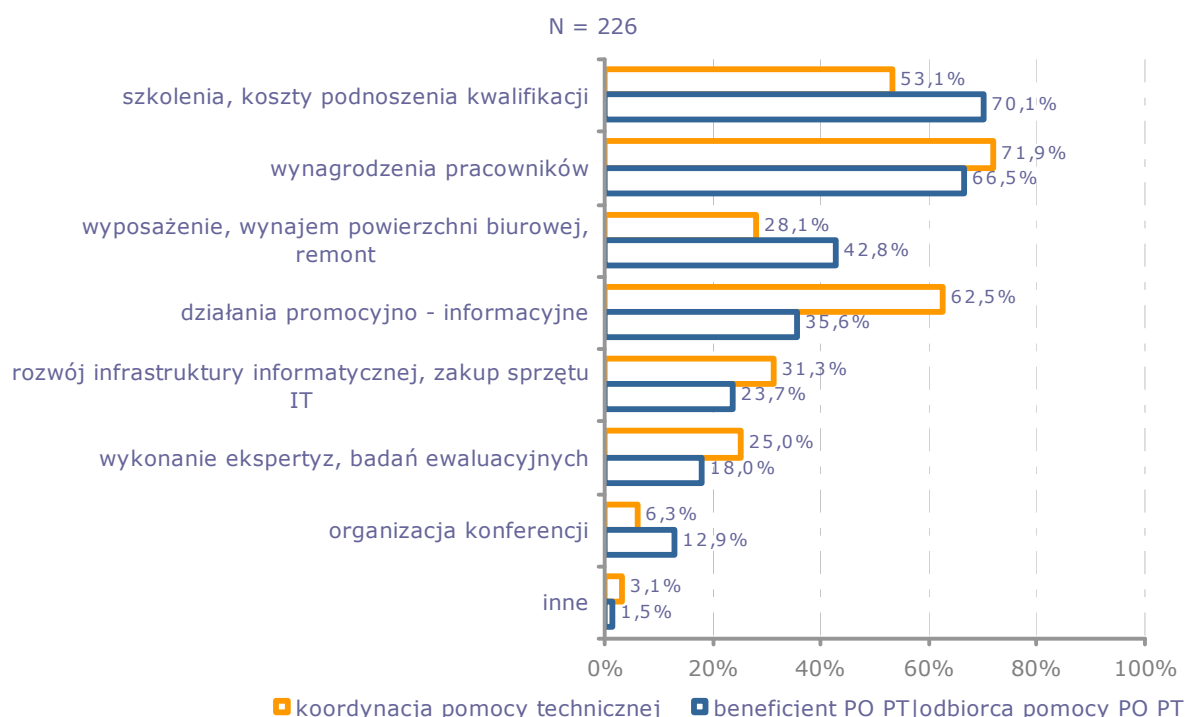


Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Zdecydowana większość beneficjentów PO PT wskazywała na szkolenia, koszty podnoszenia kwalifikacji (70,1%) oraz wynagrodzenia pracowników (66,5%) jako te działania, które ich zdaniem

można sfinansować z PO PT. Natomiast ten ostatni typ działań najliczniej był wymieniany przez osoby związane z koordynacją pomocy technicznej (71,9%). W dalszej kolejności respondenci z tej grup badanych wymieniali działania promocyjno-informacyjne (62,5%), szkolenia (53,1%) oraz rozwój infrastruktury informatycznej/zakup sprzętu IT (31,3%). Warto zauważyć, iż koordynatorzy pomocy technicznej niemal dwukrotnie częściej niż beneficjenci PO PT wskazywali w tym kontekście na działania promocyjno-informacyjne. Wśród tych drugich zaś częściej pojawiały się odpowiedzi tj. wyposażenie, wynajem powierzchni biurowej, remont oraz organizacja konferencji.

**Wykres 2.** Jakie działania Pana(i) zdaniem można sfinansować z PO PT?



*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

Uczestnicy badania jakościowego jako odbiorców pomocy PO PT wskazywali podmioty administracji publicznej jak i poszczególne instytucje, które bezpośrednio aplikują o te środki. Dodatkowo wśród tych którzy odnoszą korzyści z tego programu wymieniano media.

W realizowanych działaniach informacyjno-promocyjnych korzyści związane z wdrożeniem FE akcentowane są na różnych płaszczyznach. W skali makro dotyczy to rozwoju kraju, sektorów gospodarki, sportu, turystyki, infrastruktury, kultury, nauki, rozwoju regionalnego. W skali mikro eksponuje się korzyści związane z rozwojem lokalnym, z rozwojem lokalnej społeczności. Nacisk położony jest na efekty zrealizowanych projektów, najlepiej takie, które są blisko ludzi (np. chodniki, place zabaw, kanalizacja, dodatkowe zajęcia w szkołach). Celem jest uświadomienie odbiorcom, że środki pozyskane z UE wydatkowane są na rzeczy, które ich otaczają, wpływają

bezpośrednio na ich życie, jakość funkcjonowania, bezpieczeństwo itp. Formą przekazu jest m.in. reklama, zdjęcia, katalogi, mapy, przewodniki, biuletyny, spotkania bezpośrednio, np. pikniki.

W przypadku PO PT mamy do czynienia z przekazem pośrednim dotyczącym korzyści. Nie ma tu bezpośredniego wskazania, że dzięki PO PT Polska się rozwija, jest natomiast komunikat pośredni dla odbiorców/beneficjentów, że ten program jest po to, by wspierać szkoleniowo administrację i przyczynić się poprzez to do zrealizowania jakiejś potrzebnej krajowi inwestycji. Dodatkowo ważnym elementem dotyczącym korzyści jest przekaz w którym informuje się, że gdyby nie PO PT to nie mogliby uczestniczyć np. w tym szkoleniu, podejmować określonych działań.

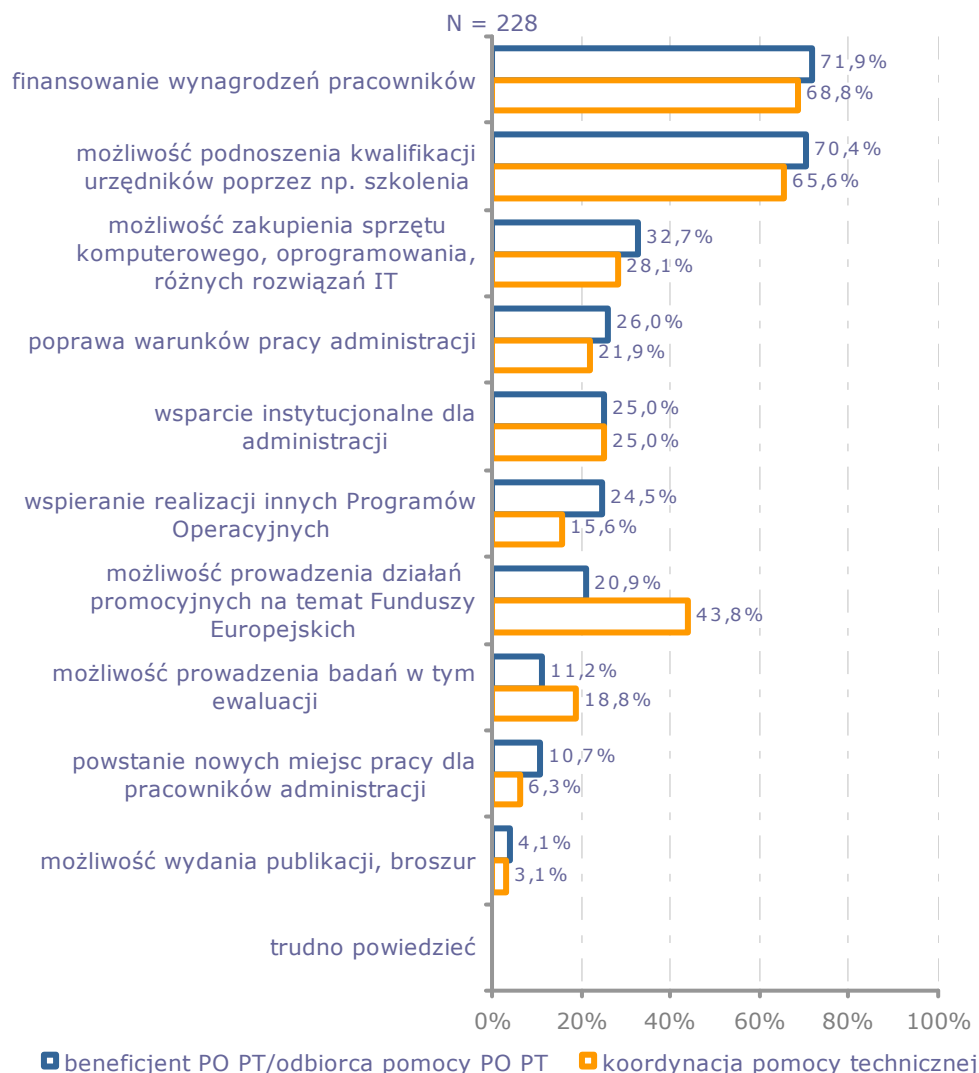
*My bezpośrednio nie informujemy o korzyściach płynących z PO PT. Pośrednio to robimy. Prowadząc działania jesteśmy zobowiązani do oznaczania swoich działań, że np. ten spot w telewizji, jego powstanie i emisja jest współfinansowana z programu PT. (pracownik DIP)*

*Wspieramy szkoleniami, żeby ktoś mógł wykonać jakąś interesującą i trafną inwestycję zgodnie z prawem. (pracownik IZ)*

Beneficjenci ze swojej perspektyw zauważają kilka rodzajów korzyści z PO PT. Poza **indywidualnymi korzyściami** w wymiarze osobistym jak i zawodowym w postaci np. finansowania czy też zwiększenia wysokości wynagrodzeń, możliwości podnoszenia kompetencji zauważane i doceniane są także **korzyści w wymiarze instytucjonalnym**. Środki z PO PT są postrzegane jako **gwarancja stabilności i stałość funkcjonowania całego systemu wdrażania środków europejskich**. W opinii respondentów są środkami, które tworzą zaplecze techniczne - *finansowanie wynajmu lokalu, wyposażenie sal, sprzęt komputerowy, gaz, światło, czyli to, że funkcjonujemy w ogóle; teraz zawsze mamy papier i koszulki co zawsze było deficytowe czyli narzędzia pracy; różne rozwiązania IT*. Niezaprzecalną wartością PO PT jest to, że poprzez poprawę warunków pracy umożliwił skupienie się na rzeczach ważnych i takich do których zostali powołani pracownicy - odciążyły ich z „codziennych walk i potyczek” z niedogodnościami i brakami *„teraz nie skupiamy się na rzeczach, na których tak naprawdę nie powinniśmy”*, czyli jest postrzegany jako mający wpływ na sferę misyjną instytucji. Respondenci podkreślali również fakt, iż środki z PO PT umożliwiły zatrzymanie dobrych pracowników czyli są postrzegane jako te które wzmacniają zasoby kadrowe.

Patrząc na skalę występowania określonych opinii to najczęściej wskazywanymi korzyściami z PO PT są: finansowanie wynagrodzeń pracowników oraz stworzenie możliwości podnoszenie kwalifikacji urzędników. Dodatkowo osoby koordynujące pomoc techniczną wskazywały na możliwość prowadzenia działań promocyjnych na temat FE, natomiast beneficjenci/odbiorcy pomocy PO PT wskazywali na możliwość zakupienia sprzętu komputerowego. Warto również podkreślić, iż pomimo że pozostałe rodzaje korzyści zyskały mniejsze ilości wskazań to zarówno beneficjenci jak osoby koordynujące zauważają szeroki wachlarz różnego rodzaju korzyści.

**Wykres 3.** Jakie są Pana(i) zdaniem najważniejsze korzyści z istnienia PO PT?

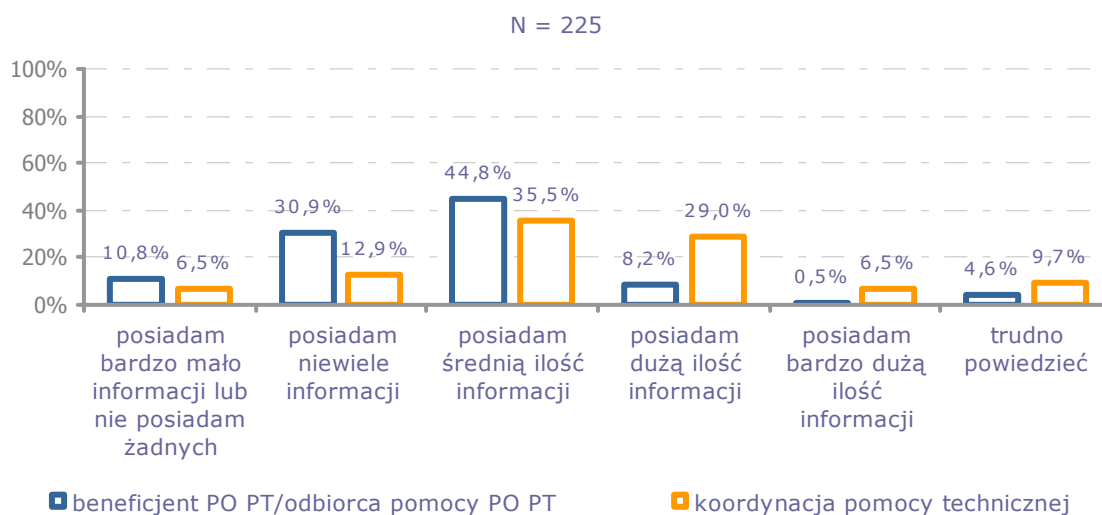


Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Przeważająca część badanych (60,4%) nie potrafi określić skali korzyści finansowych - kwoty pieniędzy jaka została przeznaczona na PO PT w ramach Funduszy Europejskich na lata 2007-2013.

Posiadana wiedza na temat innych projektów bądź instytucji, które otrzymały wsparcie z PO PT, jest inaczej oceniana wśród beneficjentów i odbiorców pomocy, a inaczej wśród osób zajmujących się koordynacją pomocy technicznej. O ile 86,6% odpowiedzi beneficjentów/odbiorców pomocy PO PT mieści się na skali od posiadam bardzo mało informacji lub nie posiadam żadnych informacji do posiadam średnią ilość informacji, o tyle 71% osób koordynujących pomoc techniczną mieści się na skali od posiadam średnią ilość informacji do posiadam bardzo dużą ilość informacji.

**Wykres 4.** Na ile posiadają Państwo informacje, wiedzę na temat innych projektów bądź instytucji które otrzymały wsparcie z PO PT?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

### 3.1.2 Wizerunek emocjonalny

Celem badania wizerunku emocjonalnego PO PT było pozyskanie informacji o jakości relacji, odczuć, nastawienia wobec Programu. W ramach wizerunku emocjonalnego badano następujące wymiary:

- atrybuty/ wartości/ cechy przypisywane Programowi
- skojarzenia z Programem
- jakości relacji/ nastawienie beneficjentów/odbiorców programu wobec PO PT
- nastawienie do IZ PO PT

Poniższa tabela przedstawia zestawienie atrybutów, wartości z jakimi powinny być związane FE i PO PT w opinii pracowników IZ PO PT. Warto jednak zauważyć, iż wielu z nich nie zastanawiało się nad wizerunkiem PO PT ze względu na fakt, że jest on tylko narzędziem, źródłem finansowania dla funkcjonowania administracji zajmującej się wdrażaniem FE.

**Tabela 1.** Atrybuty, wartości związane z PO PT, FE zawarte w przekazie informacyjnym IZ PO PT

ATRYBUTY, WARTOŚCI ZWIĄZANE Z PO PT , FE	
Program Operacyjny Pomoc Techniczna	Fundusze Europejskie
<p>Pomocniczość.</p> <p>Źródło realizacji celów informacyjno-promocyjnych (umożliwianie administracji absorpcję FE), skuteczność wdrażania FE.</p>	<p>Pieniądże: realne pieniądze na realne potrzeby, źródło pieniędzy dla beneficjentów, pieniądze, które pozwolą się rozwinąć krajowi, regionowi, przedsiębiorstwu i człowiekowi.</p> <p>Rozwój, przemiany: impuls rozwojowy, napęd</p>

<p>Instytucje jako beneficjenci programu.</p> <p>Wysoka jakość wiedzy kadry, pracowników administracji.</p> <p>Wyjście naprzeciwko klientowi, służebność wobec niego, otwartość na potrzeby, chęć dialogu.</p>	<p>twórczych przemian dla Polski.</p> <p>Szansa, z której możemy skorzystać.</p> <p>Postęp, rozwój, przedsiębiorczość, zrównoważony rozwój, dostęp dla szerokiej grupy osób, które mają pomysł na realizację czegoś ciekawego.</p>
--	--

Spontaniczne skojarzenia beneficjentów oraz osób koordynujących pomoc techniczną z nazwą programu są przede wszystkim związane z poszczególnymi osiami priorytowym Programu jak i działaniami, czy też obszarami jakie są finansowane z Programu. Pojawiały się głosy, którym nazwa przywodziła na myśl przede wszystkim pieniądze jak i takie, które dostrzegały szeroką perspektywę czyli rozwój czy też wsparcie instytucjonalne. Sposób postrzegania Programu jest racjonalny – nie widać w nim elementów stereotypowego widzenia programu czy też nieadekwatnych roszczeń lub zawiedzionych nadziei.



Poszukując bardziej szczegółowego obrazu programu poproszono badanych o porównanie go do pociągu oraz podanie uzasadnienia dla takiego wyboru – poniższe zestawienie przedstawia wypowiedzi respondentów.

### Beneficjenci PO PT - wypowiedzi i uzasadnienia



Pociąg towarowy

Mamy główną lokomotywę jako pierwszą jako IZ i potem poszczególne instytucje jako wagony, które przewożą różny towar czyli **to co jest im potrzebne w funkcjonowaniu.**



SKM

**Nowoczesny**, jeździ na niewielkim obszarze, **szybko i sprawnie**, wiele ludzi jest dowożonych na miejsce, **zadbany**. **Czasem ma przestoje** na różnych stacjach – na ścianie wisi instrukcja, ale jak trudno ją odczytać to najlepiej dzwonić do K.F niech wytłumaczy.



InterCity

**Podróżowanie z przestojami** np. 3 godzinnymi ponieważ występują zmiany przy harmonogramie np. zmieniają się kwoty wydatków, które się oddało w danym kwartale

Ma jakiegoś **nadpobudliwego konduktora**, od którego dostaję pisma, że coś należy zrobić w 24 godziny, to jest obciążające; mamy takie projekty, które sprawdzane są bardzo często.

Wiezie nas do jednego celu - **żeby perspektywa 2007-2013 okazała się sukcesem**, a cały Program został zrealizowany poprawnie i zgodnie z założeniami. **Celem jest nowoczesność.**

Pasażerowie są aktywni, próbują pomóc, wspierać innych, są zadowoleni, że są w tym pociągu, że znalazło się dla nich miejsce; **korzystają ale też wkładają dużo swojej pracy**, „dorzucają węgiel”, żeby mógł jechać



Pociąg z filmu  
Disneya

W filmie Disneya pociąg jedzie i **rozsypuje pieniądze, i potem jest ładnie**. Mi się wydaje, że on jedzie od banku do stacji i wiezie pieniądze.

### Osoby koordynujące pomoc techniczną



pociąg osobowy

*Głównie jest dla ludzi, zatrzymuje się na każdej stacji, **każdy chciałby do niego wsiąść, ale nie każdy może** - ponieważ tych środków jest za mało; klasa jest wysoka, problemem jest to że wiele osób zostaje na peronach.*

*Idący z duchem czasu i otwarty na propozycje zmian – stacja końcowa – 100% wydatkowania; cel: sprawne wdrażanie funduszy w Polsce.*



interRegio

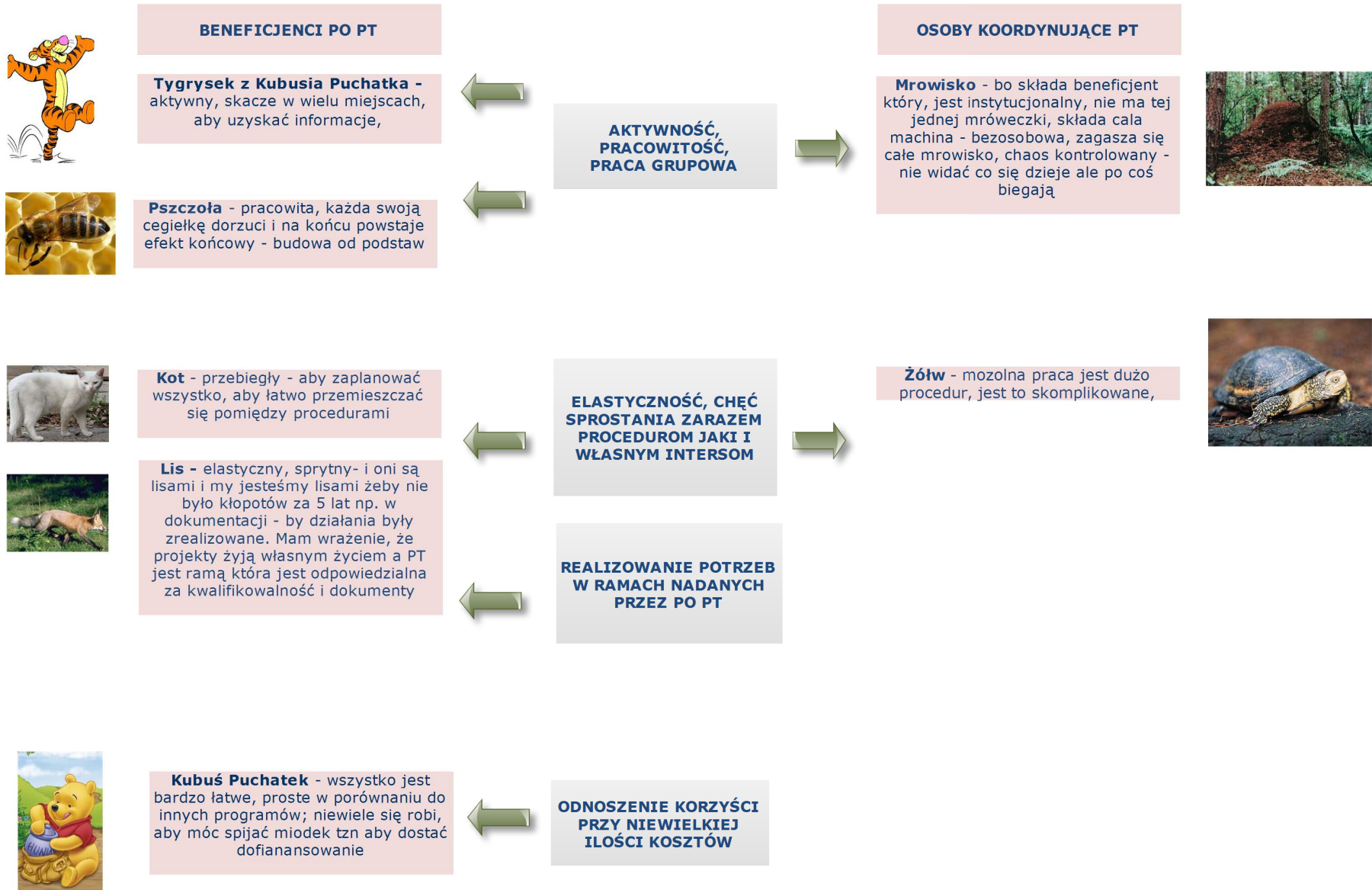
*Wiele osób zostaje na peronach, nowy pociąg. Cel podróży/stacja końcowa: polska, która nie uczestniczy w funduszach – bo już mamy za wysoki poziom.*

*Pasażerowie są młodzi, dobrze wykształceni, zestresowani, zapracowani, zastraszeni bo presja czasu, działają, pracują w pośpiechu.*

Kategoryzując oraz generalizując wypowiedzi respondentów można stwierdzić, że Program jest postrzegany jako „nowoczesny”, przyczyniający się osiągnięcia celów Narodowej Strategii Spójności lub wężej na niego patrząc do sprawnego wdrożenia funduszy europejskich w Polsce. Jest postrzegany jako „dobro pożądané”, budzące zainteresowanie, choć nie dla wszystkich dostępne. Podkreślane i zauważane są również różnego rodzaju trudności „operacyjne”, związane z bieżącym wdrażaniem funduszy, choć problemy te nie są oceniane jako zagrażające dla osiągnięcia celów.

Na wizerunek PO PT można również spojrzeć z perspektywy jego relacji, kontaktów z wnioskodawcą. Wyłaniający się obraz jest przychylny. O ile respondenci zauważają, że PO PT posiada dość sztywne procedury o tyle panuje przekonanie, że zarazem beneficjenci jak i pracownicy wykazują dużą elastyczność, aby zarazem sprostać panującym wymogom jak i zaspokoić istniejące potrzeby. Wskazywano również na fakt, iż skala korzyści z pozyskania dofinansowania z PO PT jest niewspółmiernie duża w stosunku do poniesionego wysiłku na etapie aplikowania. W porównaniu z innymi programami PO PT – jest postrzegany jako „prosty”.

Poniżej znajduje się rysunek grupujący skojarzenia beneficjentów dotyczące osoby, która składa wniosek o dofinansowanie do PO PT jako np. zwierzęcia/przedmiotu/rośliny/samochodu wraz z opisem tych wyobrażeń.

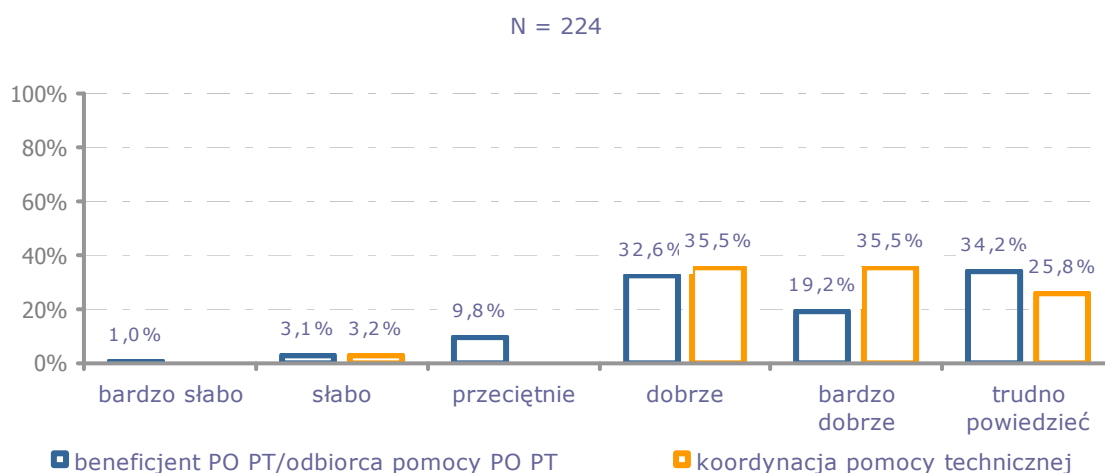


Bazując na cechach kultury instytucjonalnej podmiotów zajmujących się wdrażaniem funduszy europejskich wskazanych w Strategii komunikacji FE zbadano na ile IZ PO PT jest kojarzona z tymi atrybutami.

Blisko jedna trzecia respondentów nie potrafi ocenić jakości zarządzania PO PT przez Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej, nie ma też skojarzeń co do określonych cech, atrybutów z jakim kojarzy się im ta instytucja. Wskazuje to na stosunkowo dużą „niewidoczność”, „nierozpoznawalność” tej instytucji wśród dość wąskiego grona jej interesariuszy.

Wśród respondentów, którzy posiadali określoną opinię o IZ PO PT, w przeważającej większości dobrze bądź bardzo dobrze ocenili oni jakość zarządzania PO PT.

**Wykres 5.** Jak Pan(i) ogólnie ocenia jakość zarządzania PO PT przez Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej?



*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

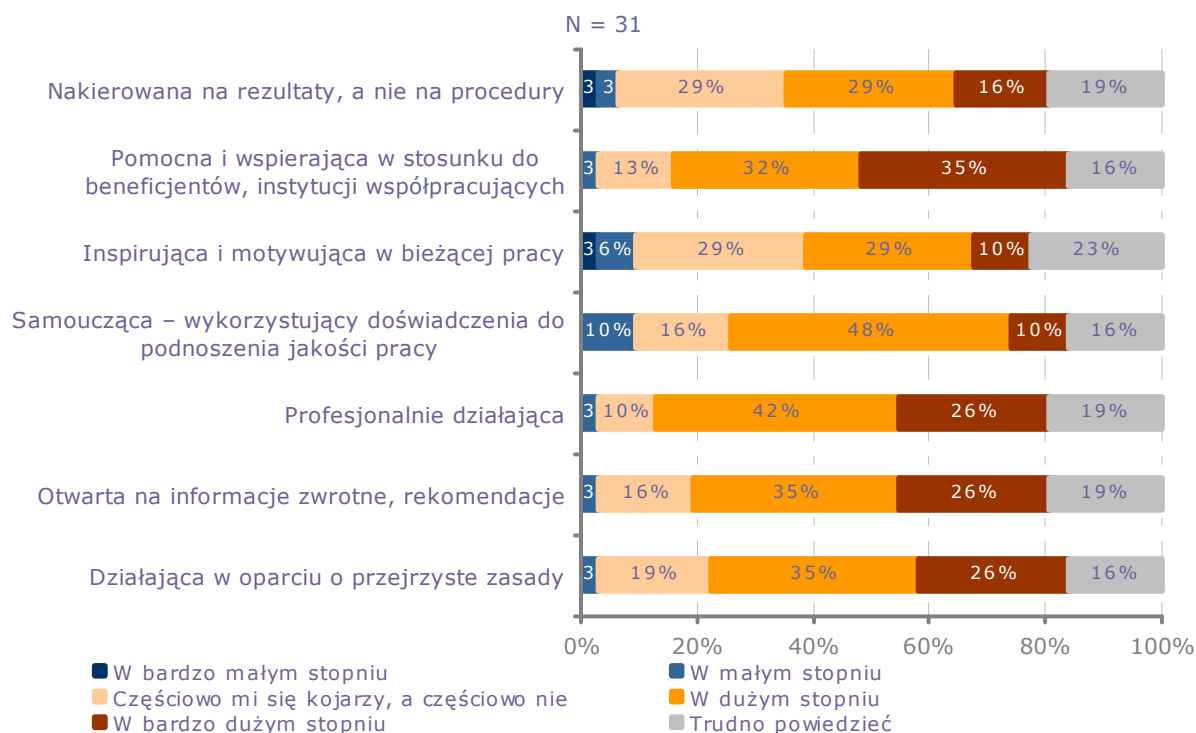
Blisko połowie beneficjentów w dużym bądź bardzo dużym stopniu IZ PO PT kojarzy się jako instytucja działająca w oparciu o przejrzyste zasady; pomocna i wspierająca w stosunku do beneficjentów oraz profesjonalnie działająca. Tylko jednej piątej badanych kojarzy się jako inspirująca i motywująca w bieżącej pracy, a jednej trzeciej jako nakierowana na rezultaty, a nie na procedury oraz samoucząca – wykorzystująca doświadczenia do podnoszenia jakości pracy. W przypadku osób koordynujących pomoc techniczną widać, iż każda z tych cech z większym natężeniem jest kojarzona z IZ PO PT.

**Wykres 6.** W jakim stopniu Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej jako IZ PO PT kojarzy się Państwu z następującymi cechami/ atrybutami? Beneficjenci PO PT



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

**Wykres 7.** W jakim stopniu Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej jako IZ PO PT kojarzy się Państwu z następującymi cechami/ atrybutami? Koordynacja pomocy technicznej



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Podsumowując, panujący wizerunek racjonalny jak i emocjonalny PO PT oraz IZ PO PT nie jest przestrzenią wymagającą podjęcia jakichkolwiek działań usprawniających. Prowadzone działania informacyjno-promocyjne spełniły swoją rolę w tym zakresie. Program nie obrósł mitami, zauważane są korzyści z jego realizacji, a panujące relacje pomiędzy beneficjentami a IZ są co najmniej poprawne.

## **3.2 Proces komunikacji**

### **3.2.1 Plan komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 - 2013**

#### **Założenia, finanse, wskaźniki**

Plan komunikacji PO PT jest uważany za dokument ogólny, horyzontalny wyznaczający kierunki, cele, zakresy działań i grupy docelowe działań informacyjno-promocyjnych. Doceniana jest jego wartość jako dokumentu „strategicznego”, porządkującego ten obszar funkcjonowania. Realizacja przyjętych w nim celów nie jest w żaden sposób zagrożona. Plan komunikacji jest na bieżąco monitorowany, realizowane są przyjęte w nim założenia. Jedynym nie podjętym działaniem były konkursy o programie i jego efektach, ale „*jest to bez większej szkody dla całości*”.

Mankamentem jest fakt, iż Plan komunikacji nie był aktualizowany od momentu jego powstania w związku z tym niektóre z założeń operacyjnych – przede wszystkim wskaźniki i budżet częściowo się zdezaktualizowały. W trakcie badania jakościowego kilkakrotnie podnoszono, iż kwoty przeznaczone na promocje i informacje PO PT są zbyt niskie w stosunku do potrzeb.

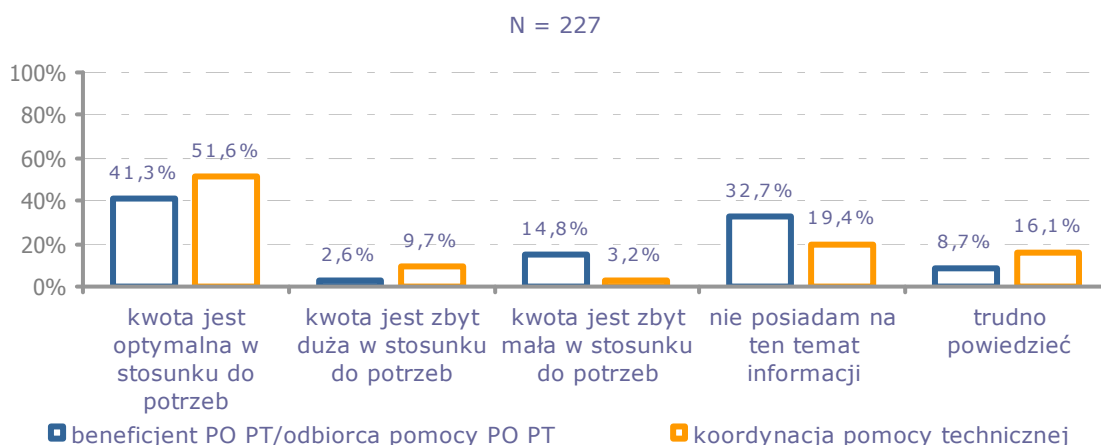
*Powinny być tam dużo wyższe kwoty – nie wiem, czy te kwoty były zaplanowane dla bezpieczeństwa, czy nie do końca były one przemyślane. Moim zdaniem jeśli są działania informacyjno-promocyjne: kampanie promocyjne, szkolenia, seminaria to kwota ta powinna być wyższa. (pracownik IZ)*

W przypadku działań informacyjno promocyjnych FE realizowanych z PO PT kwota jest uważana za wystarczającą.

*Uważam, że pula środków jest wystarczająca. Nie potrzeba więcej środków. Na projekty, jeżeli beneficjent ma pomysły, to może je swobodnie realizować w ramach tych środków. Czyli uważam, że naprawdę jest ich wystarczająco. Zastanawiałem się kiedyś czy nie za dużo nawet. (pracownik IZ)*

Biorąc pod uwagę również opinie beneficjentów PO PT to tylko 15% deklaruje, że otrzymało zbyt mało środków z pomocy technicznej na swoje projekty, a spośród tej grupy tylko jedna piąta deklaruje, że odczuwa braki finansowe w tym zakresie, więc jest to niszowa grupa odbiorców.

**Wykres 8.** Na ile otrzymana przez Państwa kwota dofinansowania z PO PT/ ilość środków w ramach pomocy technicznej jest adekwatna do Państwa potrzeb w tym obszarze?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

### Dobór działań, narzędzi

Narzędzia informacji i promocji są odpowiednio dobrane. W zależności od grupy docelowej, różnią się one formą, treścią i językiem przekazu. W wyjątkowych przypadkach konieczna zmiana dotyczyła nie narzędzia, ale sposobu wykonania. Właściwy dobór potwierdzają również wypowiedzi beneficjentów:

*Wydaje mi się, że narzędzia informacji i promocji, jakie stosuje IZ w stosunku do nas, jako beneficjenta, też są właściwie dobrane. Trudno wyobrazić sobie inne narzędzia, które mogłaby stosować IZ w tak specyficznym programie operacyjnym. Gdyż należy powiedzieć, że jest to specyficzny program ponieważ beneficjentami są urzędy i urzędnicy. Czyli nie sprawdzą się kampanie w telewizji, w prasie, w radio. Bo to jest po prostu tutaj nie potrzebne. Głównym narzędziem, jakiego my oczekujemy to jest strona internetowa gdzie będą podane świeże informacje. To jest biuletyn, który wydaje, IZ i kto chce to może z niego skorzystać. Są to różnego rodzaju spotkania i szkolenia, gdzie IZ przekazuje nam informację na temat zmian zasad w realizacji czy też samych zmian w programie (beneficjent PO PT).*

Zdaniem pracowników IZ działania informacyjno-promocyjne są prowadzone w sposób elastyczny - są odpowiedzią na potrzeby wyrażane przez beneficjentów, podejmowane są wtedy, kiedy coś się dzieje, np. następuje jakaś zmiana we wniosku o płatność lub pojawiają się problemy z kwalifikowalnością wydatków. Wszystkie działania są dopasowane do etapu realizacji programu. Panuje szczególna dbałość o zapewnienie beneficjentom informacji (mogą wziąć udział w spotkaniu, zadzwonić).

*Upierałabym się przy tym, że nasze działania są odpowiedzią na potrzebę. Nie są z góry zaplanowane. To jest wszystko bardzo płynne. (pracownik IZ)*

*Częstotliwość szkoleń jest dopasowana do zmian w programie. Jeżeli zmienia się np. zasada wypełniania jakiegoś wniosku czy zasada wypełniania jakiegoś dokumentu to powinny być organizowane takie spotkania. Nie wystarczy wysłanie maila z wiadomością, że należy na coś zwrócić uwagę. Najlepiej zorganizować szkolenie i pokazać jak powinniśmy teraz w nowym momencie coś realizować, wypełniać dokumenty. (pracownik IZ)*

Działania, które przyczyniły się do lepszego procesu przekazywania informacji o programie w opinii pracowników IZ to:

- typowo PR-owe działania skierowane do mediów (nie chodzi o biuro prasowe, które nie jest beneficjentem PO PT). Prowadzona jest szeroko zakrojona akcja do mediów, której podstawowym narzędziem jest konkurs dotacji umożliwiający mediom zgłaszanie projektów autorskich (wybieranych następnie w procedurze konkursowej);
- nieformalna praca z beneficjentami polegająca na przyspieszaniu pewnych procesów poprzez pracę na dokumentach roboczych, sprawdzanych przez pracowników IZ przed złożeniem wniosku przez beneficjentów;
- publikacje - przyczyniły się do poprawy jakości składanych wniosków;
- strona funduszy europejskich - sprzyja jakości komunikacji.

### 3.2.2 Źródła, kanały informacji PO PT

Zarówno wyniki badania ilościowego jak i jakościowego wskazują, iż respondenci w równym stopniu korzystają z kanałów komunikacji opartych na komunikacji pośredniej jak i bezpośredniej. Nieco zaskakującą sytuacją jest fakt, iż kluczowym źródłem wiedzy oraz informacji obok strony WWW PO PT są współpracownicy. Ta tendencja jest szczególnie widoczna wśród osób koordynujących pomoc techniczną. Z jednej strony oparcie się na współpracownikach jako kluczowym źródle informacji, wiedzy jest tłumaczone bliskością fizyczną, a poprzez to łatwością i szybkością w pozyskaniu informacji/wiedzy. Z drugiej strony wynika z trudności w uzyskaniu spójnych informacji z IZ PO PT oraz długości oczekiwania na pisma urzędowe, które przechodzą przez wielostopniową strukturę instytucji.

*(...) wypływa jakiś problem, kontaktujemy się między sobą na bieżąco, nie czekamy aż problem możemy rozwiązać na spotkaniu. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

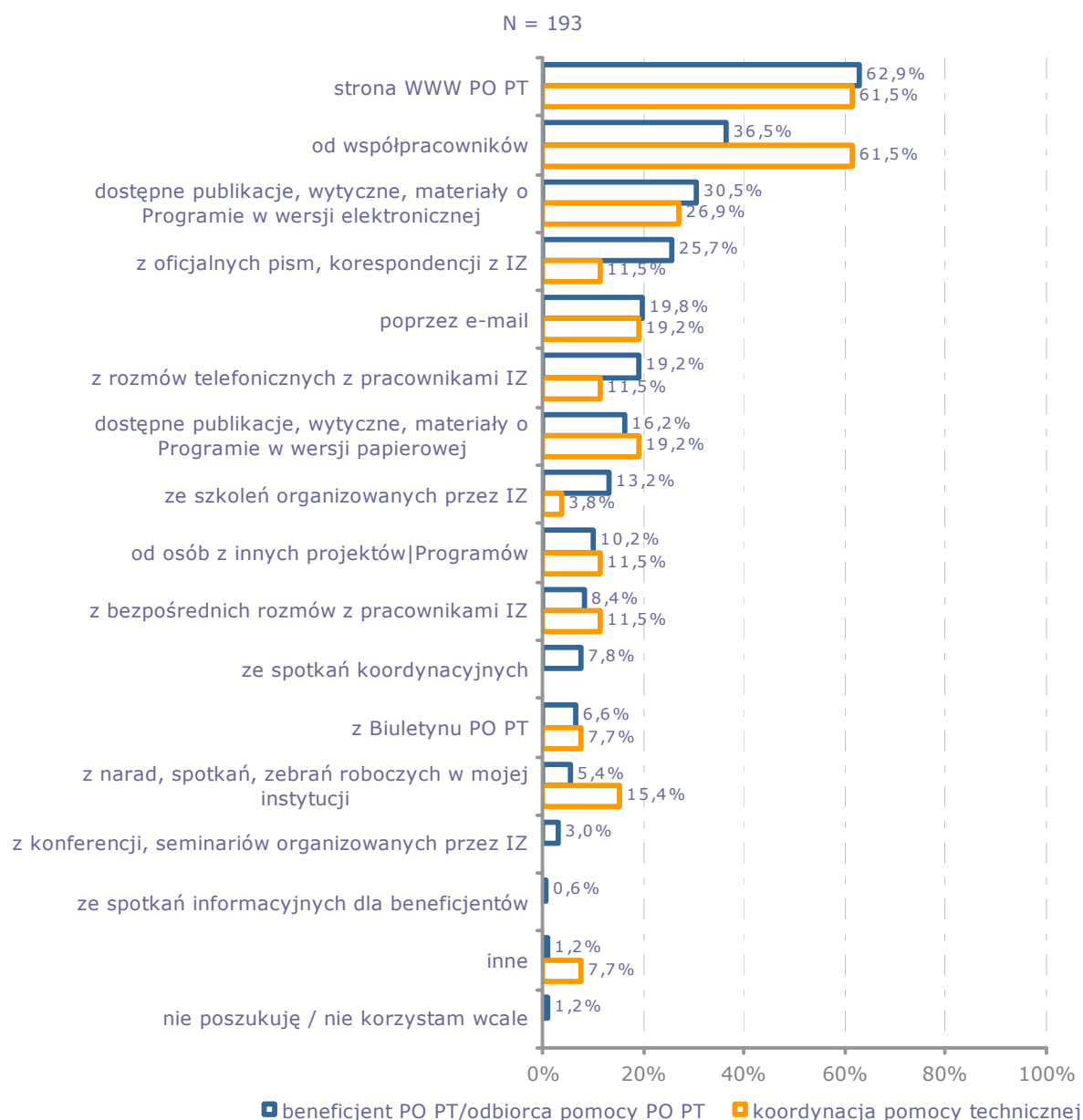
*dochodzi się do informacji samemu lub przez telefon dopytując innych, którzy się tym zajmują (beneficjent)*

*Często o różnych sprawach dowiadujemy się od siebie nawzajem w pracy, a nie od instytucji zarządzającej – nie tak powinno być. (beneficjent)*

W trakcie badania CAWI poprosiliśmy respondentów o wskazanie **źródeł/kanałów informacji** o PO PT, z których najczęściej korzystają. Zarówno beneficjenci PO PT/odbiorcy pomocy, jak i badani z kategorii obejmującej koordynację pomocy technicznej zdecydowanie najliczniej wskazywali na stronę WWW PO PT (ponad 60%). W dalszej kolejności wymieniano pomoc współpracowników oraz dostępne publikacje, wytyczne, materiały o Programie w wersji elektronicznej. Stosunkowo wysoki poziom wskazań zanotowały również odpowiedzi takie jak: oficjalne pisma, korespondencja z IZ, e-mail, rozmowy telefoniczne z pracownikami IZ, dostępne publikacje, wytyczne oraz materiały o

Programie w wersji papierowej. Warto zauważyć, iż osoby koordynujące pomoc techniczną zdecydowanie częściej niż beneficjenci korzystają z wiedzy współpracowników, z narad, spotkań oraz zebrań roboczych w swojej instytucji. Ci drudzy natomiast, liczniej wskazywali na oficjalne pisma, korespondencję, rozmowy telefoniczne z pracownikami IZ oraz organizowane przez IZ szkolenia, spotkania, konferencje i seminaria.

**Wykres 9.** Proszę wskazać nie więcej niż 3 źródła/kanały informacji o PO PT, z których najczęściej Pan(i) korzysta?<sup>1</sup>



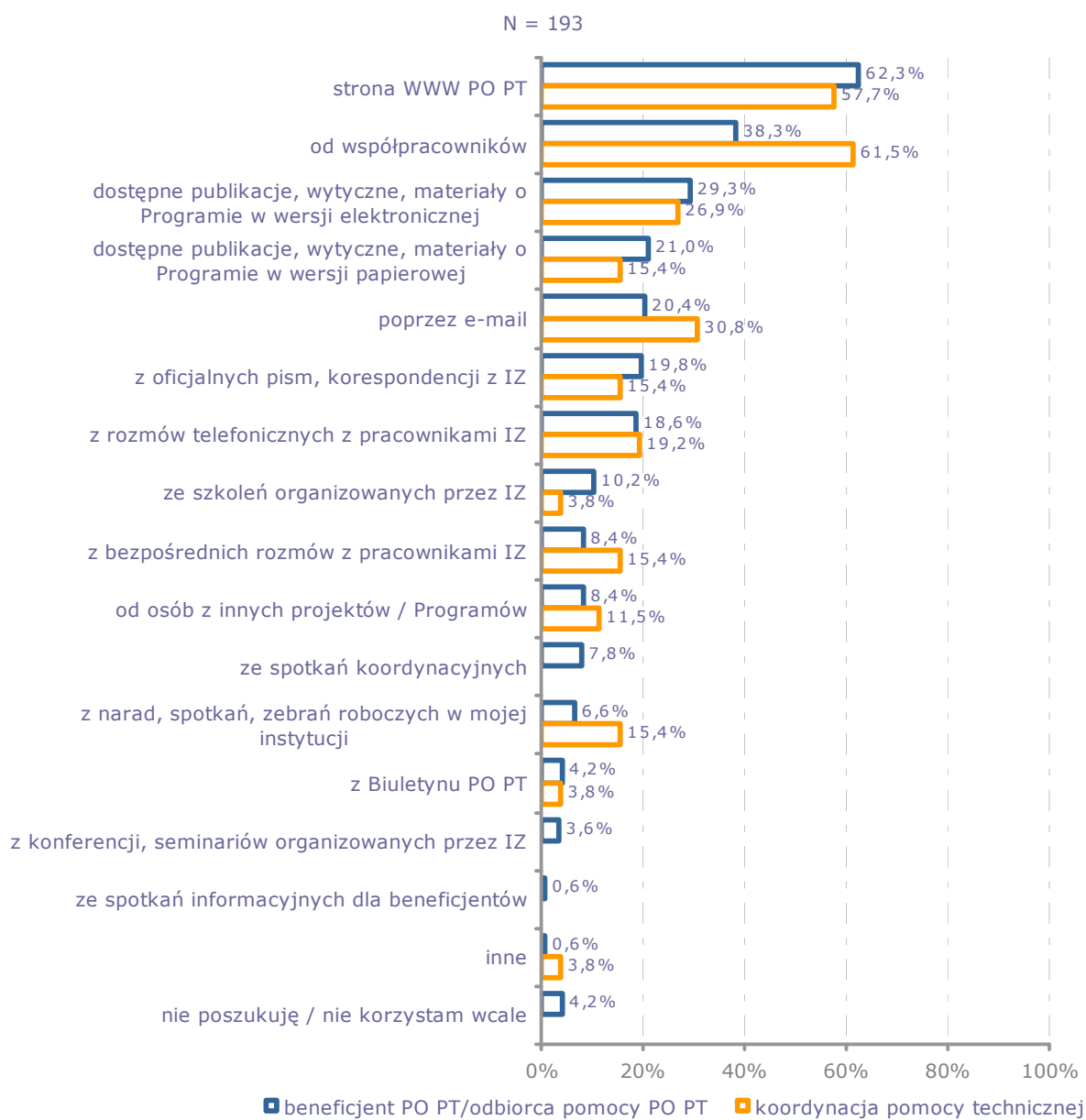
Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

<sup>1</sup> Ze względu na to, że respondenci mieli możliwość zaznaczeniu kilku źródeł/kanałów informacji o PO PT, w związku z czym liczebności dla poszczególnych kategorii badanych nie sumują się do 100%.

Respondenci zapytani o główne źródła/ kanały wiedzy o PO PT z których korzystają, zdecydowanie najczęściej wskazywali na stronę WWW PO PT oraz pomoc współpracowników.

Przy czym beneficjenci/odbiorcy pomocy PO PT najliczniej wymieniali pomoc współpracowników (61,5%). W dalszej kolejności najwyższy poziom wskazań zanotowały odpowiedzi: dostępne publikacje, wytyczne, materiały o Programie w wersji elektronicznej oraz papierowej, e-mail, oficjalne pisma, korespondencja z IZ, jak i rozmowy telefoniczne z pracownikami IZ. Warto zauważyć, iż osoby koordynujące pomoc techniczną zdecydowanie częściej niż beneficjenci wiedzę o PO PT pozyskują poprzez e-mail, bezpośrednie rozmowy z pracownikami IZ oraz spotkania, narady i zebrania robocze w swojej instytucji. Ci drudzy natomiast liczniej wskazywali na publikacje, wytyczne, materiały o Programie w wersji papierowej, oficjalne pisma z IZ oraz szkolenia organizowane przez IZ.

**Wykres 10.** Proszę wskazać nie więcej niż 3 źródła/kanały wiedzy o PO PT, z których najczęściej Pan(i) korzysta?<sup>2</sup>



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

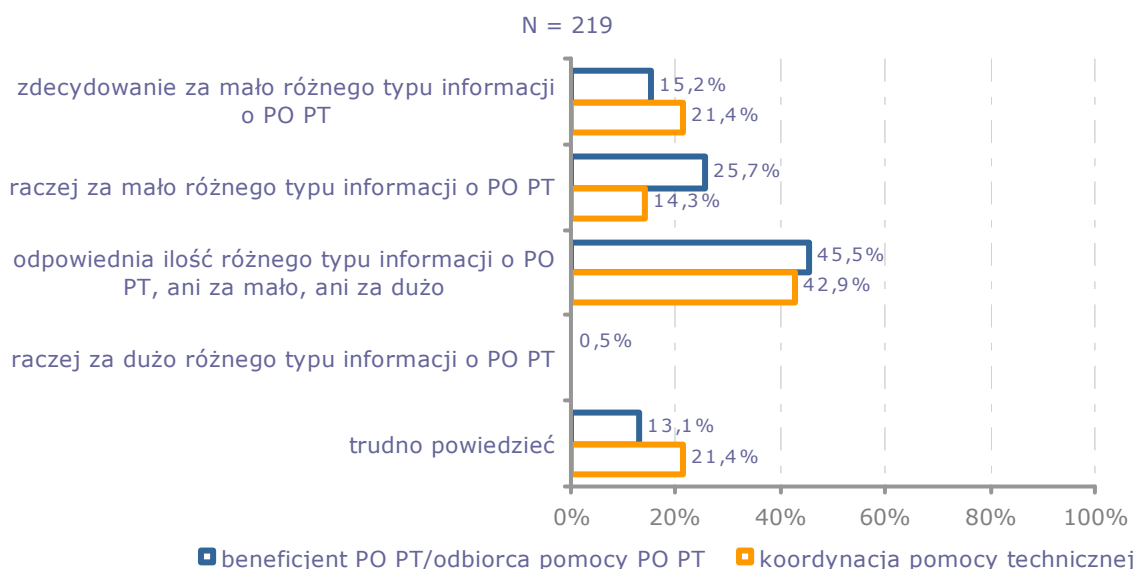
<sup>2</sup> jw.

W badaniu jakościowym beneficjenci wskazali, iż preferowanym przez nich kanałem komunikacyjnym jest e-mail (atuty: szybkość, zindywidualizowany kontakt, informacja „spisana”, pozwalająca na udokumentowanie). Zwracano również uwagę na to, że niektóre działania zdecydowanie zostałyby ułatwione dzięki oficjalnym pismom dostępnym dla wszystkich zainteresowanych poprzez np. „bazę wiedzy”, stronę WWW, z jasno określonymi wytycznymi dotyczącymi konkretnych sytuacji, bieżących problemów (atut: wszyscy mają jeden dokument z wytycznymi).

### 3.2.3 Treść przekazu

Niemal połowa respondentów twierdzi, iż ilość różnego typu informacji o PO PT docierających zarówno do beneficjentów (45,5%), jak i osób powiązanych z koordynacją pomocy technicznej (42,9%) jest odpowiednia – nie jest ich ani za mało, ani za dużo. Wśród osób biorących udział w badaniu nie pojawiła się opinia, iż wspomnianych wiadomości jest raczej bądź zdecydowanie za dużo. Natomiast dwie piąte badanych beneficjentów oraz jedna trzecia osób związanych z koordynacją pomocy technicznej, ocenia ilość docierających do nich informacji jako raczej lub zbyt małą. 21% osób zajmujących się koordynacją pomocy technicznej oraz 13,1% beneficjentów/ odbiorców pomocy PO PT nie potrafi ocenić ilości informacji, z jakimi mają styczność w codziennej pracy.

**Wykres 11.** Jak ogólnie Pan(i) ocenia ilość informacji o PO PT docierających do Pana(i) w codziennej pracy?

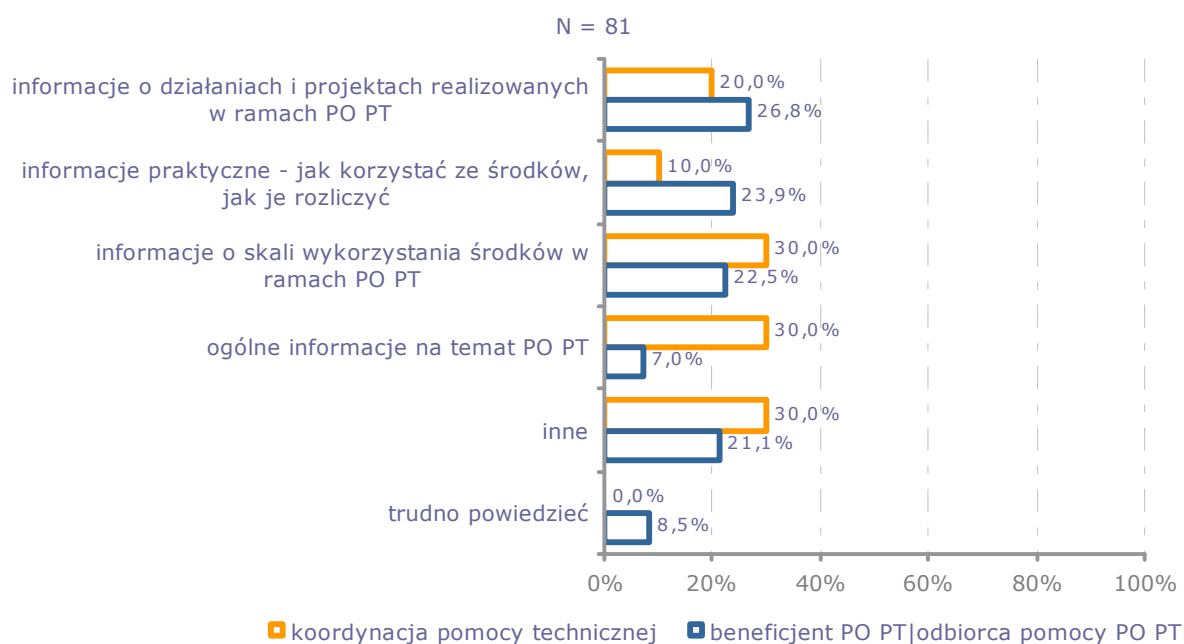


Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Osoby, które zadeklarowały, że otrzymują za mało informacji, zapytano czego im brakuje. Niemal co czwarty beneficjent twierdzi, iż brakuje mu w codziennej pracy informacji o działaniach i

projektach realizowanych w ramach PO PT oraz informacji praktycznych (jak korzystać ze środków, jak je rozliczać). W dalszej kolejności badani z tej kategorii wskazywali na zbyt małą ilość wiadomości dotyczących skali wykorzystania środków w ramach PO PT (22,5%). Ta ostatnia odpowiedź była natomiast najliczniej wymieniana przez osoby związane z koordynacją pomocy technicznej (30%). Równie często respondenci ci wskazywali również na brak ogólnych informacji dotyczących PO PT.

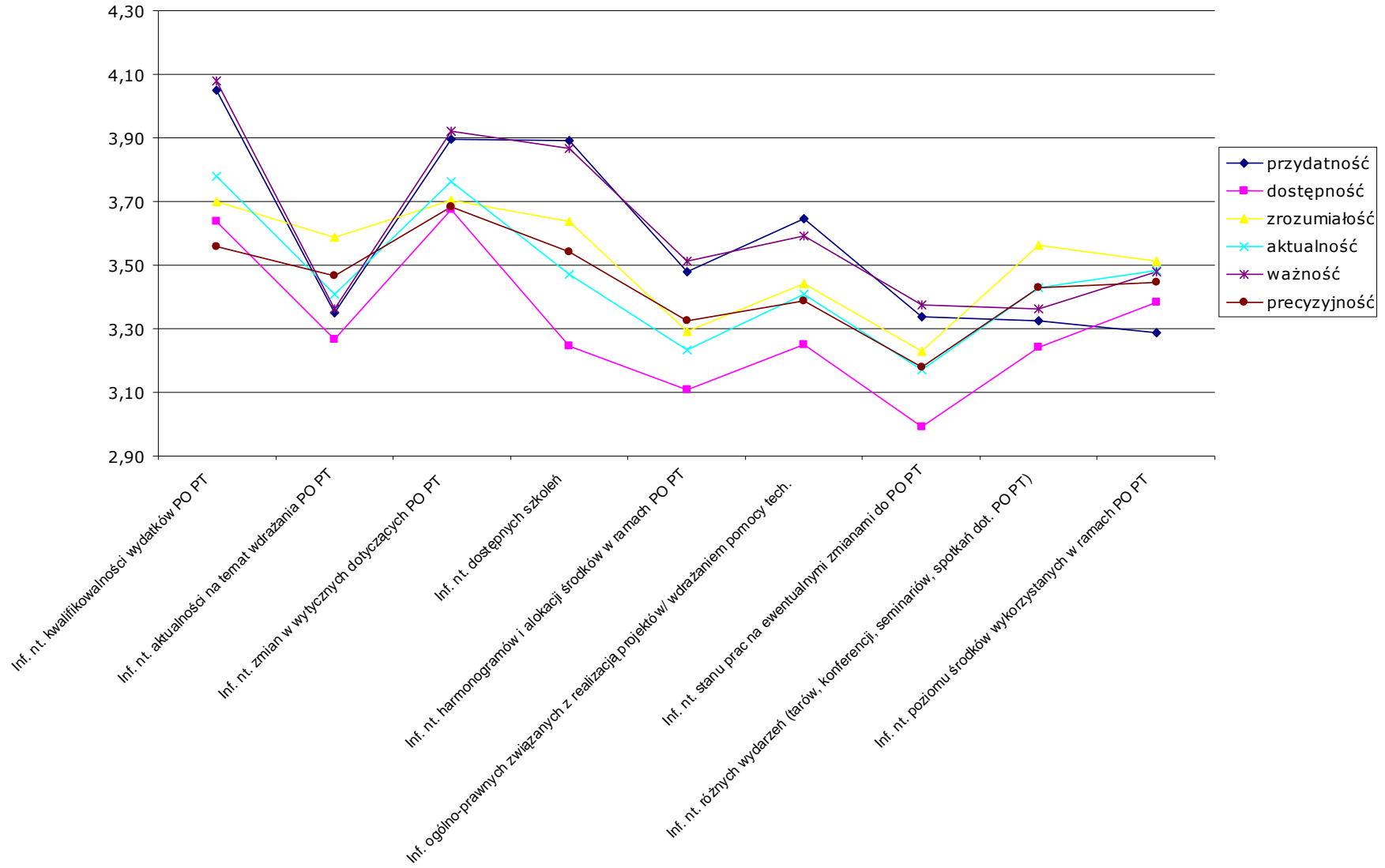
**Wykres 12.** Jakich informacji brakuje w Pana(i) opinii?



*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

Na kolejnej stronie znajduje się graficzne przedstawienie danych dotyczących oceny poszczególnych typów informacji o PO PT pod względem kilku konkretnych cech. Wykres został skonstruowany na podstawie wyliczonych średnich dla każdej z kategorii. Za ważniejsze oraz za najbardziej przydatne uznano wiadomości związane z kwalifikowalnością wydatków, ze zmianami w wytycznych PO PT, z dostępnymi szkoleniami, harmonogramem oraz alokacją środków, informacje ogólnoprawne na temat realizacji projektów/wdrażania pomocy technicznej, jak i stanu prac nad ewentualnymi zmianami do PO PT. W przypadku informacji dotyczących aktualności we wdrażaniu PO PT, różnych wydarzeń (tarów, konferencji, seminariów, spotkań) oraz poziomu środków wykorzystanych w ramach PO PT doceniano przede wszystkim ich zrozumiałość i precyzyjność. Warto również zauważyć, iż wiadomości określane jako aktualne, zrozumiałe i precyzyjne były jednocześnie opisywane jako te mniej ważne, i mniej przydatne.

Zdecydowanie najniżej respondenci oceniali wszystkie rozważane typy informacji pod względem ich dostępności (średnia dla wszystkich kategorii 3,3).



W celu dokładnego zbadania danych zebranych na podstawie pytania dotyczącego oceny poszczególnych rodzajów/typów informacji o PO PT, zastosowano jedną z technik analiz danych statystycznych - analizę korespondencji. Wspomniana metoda statystyczna służy m.in. do graficznego zobrazowania danych, mających charakter frekwencyjny w niskowymiarowej przestrzeni numerycznej. Analiza korespondencji jest techniką eksploracyjną, mającą zastosowanie w socjologii ilościowej. W omawianej analizie interpretacji poddawana jest przede wszystkim mapa percepcji. Interpretacja jest intuicyjna - obiekty położone blisko siebie uważane są za podobne, natomiast oddalone - za różne. W przypadku porównania odległości profilu wierszowego i kolumnowego, bliskość oznacza tendencje do współwystępowania, natomiast znaczna odległość - współwystępowanie bardzo rzadkie.

Przeprowadzona analiza korespondencji pozwala na zdefiniowanie jednego wymiaru tendencji ocen wyjaśniającego związek pomiędzy poszczególnymi informacjami i ich cechami. Wymiar ten w znacznym stopniu można nakreślić poprzez zestawienie „niezbędność versus dostępność”. Zakres ten wyjaśnia 70% przytoczonego związku. Na mapie korespondencji przedstawionej na kolejnej stronie zobrazowano rozlokowanie poszczególnych rodzajów informacji o PO PT względem danego wymiaru. Typy informacji określane jako najbardziej znaczące oraz oceniane jako przydatne (niezbędne) dotyczą:

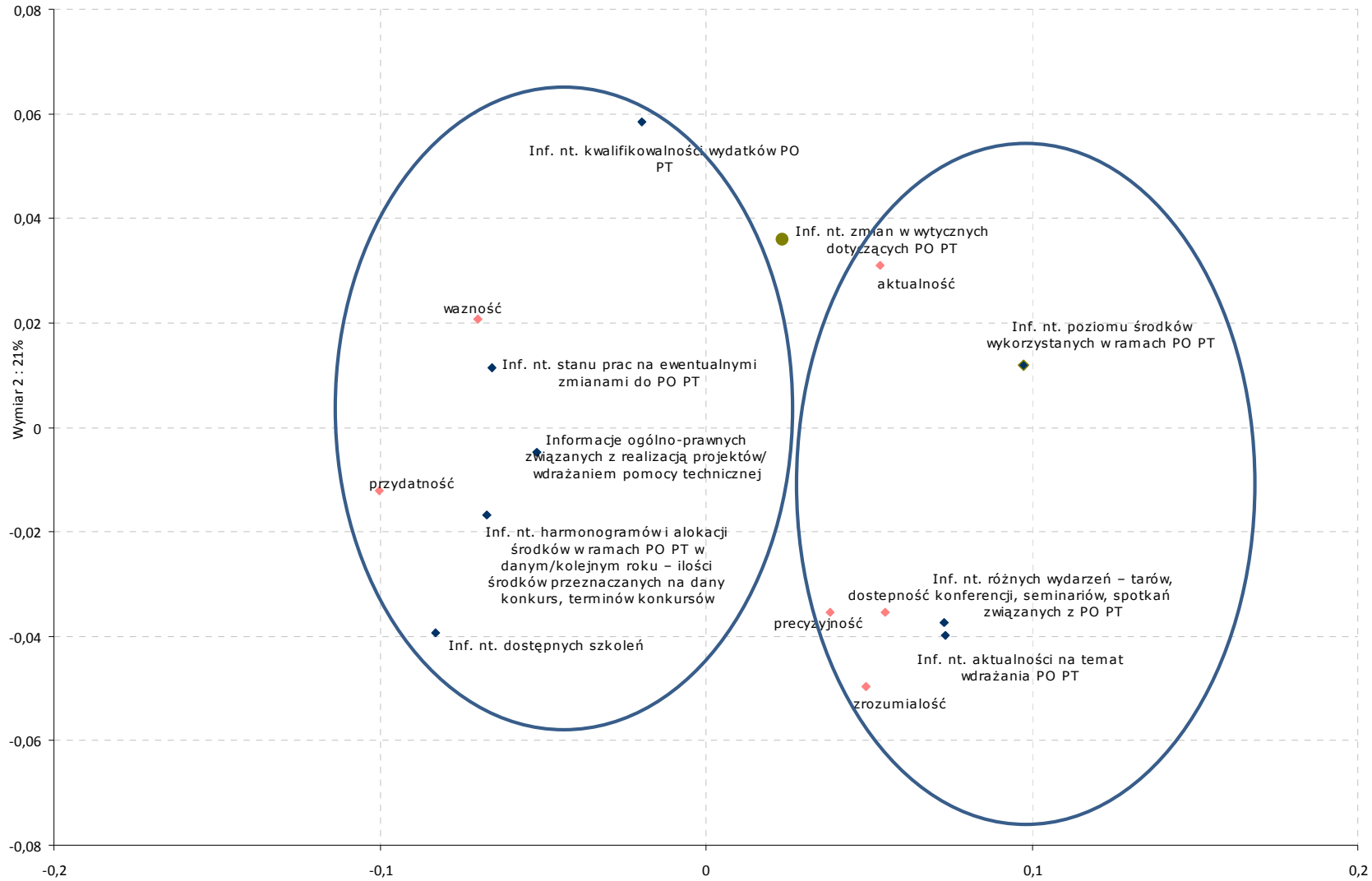
- harmonogramów i alokacji środków w ramach PO PT w danym/kolejnym roku (ilości dostępnych środków dla beneficjentów),
- dostępnych szkoleń,
- stanu prac na ewentualnymi zmianami do PO PT,
- kwalifikowalności wydatków PO PT oraz
- informacji ogólnoprawnych związanych z realizacją projektów/wdrażaniem pomocy technicznej.

Na drugim końcu tego wymiaru - znajdują się informacje, którym przypisywana jest przede wszystkim dostępność powiązana z przystępnością (precyzyjność, zrozumiałość), są to informacje:

- na temat poziomu środków wykorzystanych w ramach PO PT,
- różnych wydarzeń (tarów, konferencji, seminariów, spotkań związanych z PO PT),
- jak i aktualności dotyczących wdrażania PO PT.

Na podstawie rozpatrywanej mapy percepcji można również spróbować określić pewne tendencje, grupujące typy informacji względem proponowanych cech. Warto więc zauważyć, iż informacje oceniane jako najbardziej przydatne dotyczą harmonogramów i alokacji środków w ramach PO PT, realizacji projektów/wdrażania pomocy technicznej (ogólnoprawne) oraz dostępnych szkoleń. Natomiast określenie „ważność” nieco bardziej cechuje wiadomości na temat stanu prac nad ewentualnymi zmianami oraz kwalifikowalności wydatków PO PT. Informacje dotyczące różnych wydarzeń oraz wdrażania PO PT skumulowane są na mapie korespondencji w okolicach takich cech, jak dostępność, precyzyjność oraz zrozumiałość. Zaś jako najbardziej aktualne wyróżnia się wiadomości dotyczące poziomu środków wykorzystanych w ramach PO PT.

MAPA PERCEPCJI



Dodatkowo beneficjenci w trakcie badania jakościowego zgłaszali następujące uwagi do treści informacji:

- nieczytelność informacyjna: w otrzymywanych od IZ pismach, w których zawarte są ogólne oczekiwania wobec beneficjentów, nie ma zaakcentowanego sedna, brakuje wniosków dotyczących tego, co dla beneficjentów dane pismo oznacza;
- niepraktyczność: konieczność dzielenia na paragrafy (Ustawa o rachunkowości), podczas gdy Ustawa o finansach publicznych zakłada podział na zadania;
- nadmiar wymaganych informacji od beneficjentów ze strony PO PT: różne zestawienia „na zaraz”.

*Czasami przychodzą pisma, jakie są oczekiwania wobec nas, to są pisma bardzo ogólne, nie ma tam szczegółów, czego się od nas oczekuje i często tak naprawdę nie wiemy, czy to dane pismo jest ważne, pilne, czy mogę go sobie odłożyć na jakiś czas i wrócić do niego. (beneficjent)*

### 3.2.4 Jakość narzędzi komunikacji

#### Publikacje

Poniższa tabela grupuje informacje pozyskane w trakcie badania fokusowego:

Typ działania	Mocne strony	Słabe strony
<b>Biuletyn Pomocy Technicznej</b>	aktualne informacje, zmienia się na plus, jest lepszy niż wersja poprzednia (bardziej zachęcający do przejrzenia, lepsza grafika), atrakcyjny wizualnie są podsumowania i statystyki, forma elektroniczna.	brak zdefiniowanego odbiorcy, nie wiadomo do kogo jest skierowany, język urzędniczy, czytany pobieżnie, z doskoku, zbyt długie artykuły, nieinteresujący dla osób mających do czynienia z PO PT.  Sugerowane zmiany:  krótsze informacje, informacje do praktycznego wykorzystania, uwypuklenie głównych tematów, wątków, streszczenia artykułów.
<b>Publikacje, materiały elektroniczne, wytyczne programowe</b>	<b>Wytyczne programowe</b>	
	rozdawane na szkoleniach, bardzo przydatne, często wykorzystywane, przejrzyste, dają ogóle wrażenie.	wytyczne programowe wychodzą ze sporym opóźnieniem. Jeśli chodzi o szczegóły konieczny jest kontakt telefoniczny.

		Sugerowane zmiany: wytyczne: wydawnictwo w formie wymiernych stron.
	<b>Miniprzewodnik</b>	
	przydatny, zwłaszcza przy wypełnianiu wniosku o płatność.	nie jest powszechnie znany.  Sugerowane zmiany:  powinien być dla każdego działania.
	<b>Szczegółowy opis priorytetów</b>	
	zawiera informacje niezbędne do funkcjonowania, kluczowe, wizualnie, graficznie jest na wysokim poziomie.	zawiera wiele niezrozumiałych zapisów, duży stopień ogólności informacji.  Sugerowane zmiany:  słowniczek pojęć.

▪ Biuletyn – uwagi respondentów:

*otrzymujemy, przeglądamy. (beneficjent)*

*Ja rzadko mam czas, żeby takie rzeczy w pracy czytać. (beneficjent)*

*Znamy go przede wszystkim z artykułów wstępnych i okładki, to o czymś świadczy, o tym, że nie ma tutaj nic co byłoby w zakresie naszych bezpośrednich zainteresowań. (beneficjent)*

*Wiadomo, że nie będzie to moja lektura do snu, tylko że będę go czytać w pracy, więc jak widzę że artykuł ma dwie albo cztery strony, to odkładam go na półkę, bo nie znajdę na to w pracy czasu. (beneficjent)*

*Nie ma tu nic nowego, wolę zadzwonić i się upewnić, czy nic nie zostało zmienione, np. kwalifikowalność podróży ekspertów. (beneficjent)*

*My szpanujemy żeby jeden urzędnik drugiemu mógł wręczyć jakąś broszurkę na papierze kredowym – dzieci bardziej potrzebują w szkołach kolorowych materiałów – to jest nieekologiczne. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

*W numerze z z czerwca są wydarzenia z grudnia w 2009. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

*To jest narzędzie przechwałki. Wszyscy mają takie. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

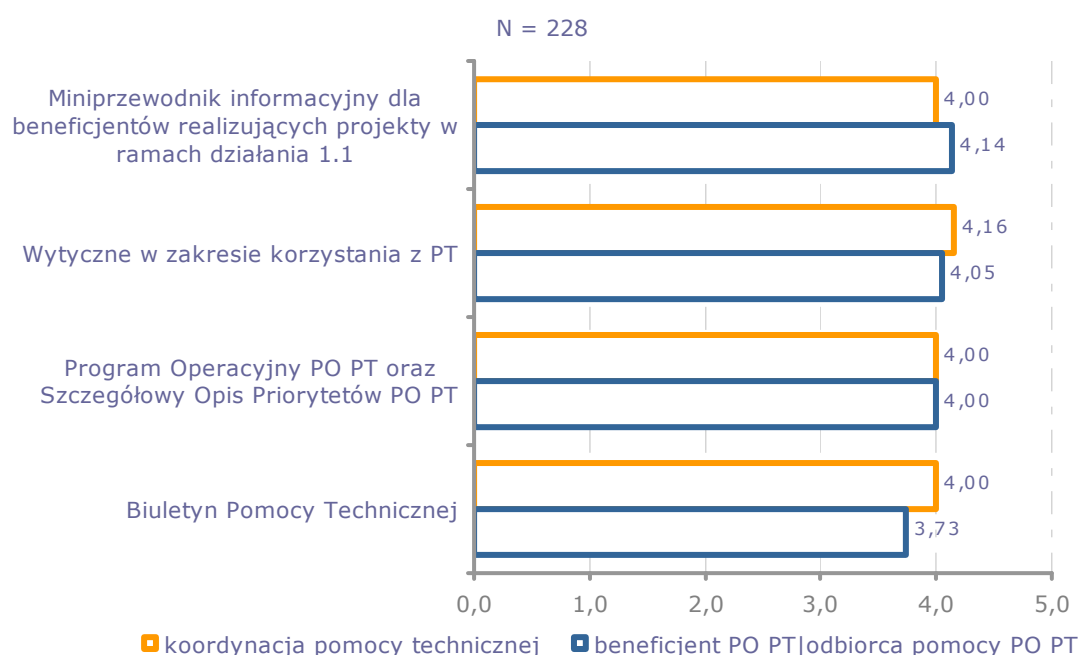
▪ Miniprzewodni – uwagi respondentów:

*Nie znamy, u nas jest tylko jedna komórka, która się tym zajmuje, widziałam też dla mojej działki, ale to było dwa lata temu. (beneficjent)*

*Znalazłam wiele odpowiedzi na swoje wątpliwości. (beneficjent)*

Większość respondentów w badaniu ilościowym oceniła jakość poszczególnych publikacji dobrze. Nieco wyższe oceny wystawiali odbiorcy pomocy PO PT niż osoby koordynujące. Średnia dla poszczególnych tytułów utrzymywała się na podobnym poziomie - 4,0. Najbardziej krytycznie oceniano Biuletyn Pomocy Technicznej (koordynacja pomocy technicznej: 4,0; beneficjent PO PT: 3,73), najlepiej zaś wytyczne w zakresie korzystania z PT (przypadku koordynacji pomocy technicznej średnia 4,16) oraz miniprzewodnik informacyjny dla beneficjentów realizujących projekty w ramach działania 1.1 (w przypadku odbiorców pomocy PO PT średnia: 4,14).

**Wykres 13.** Czy mógłby Pan(i) ocenić poszczególne publikacji pod względem jakości? Na jakość składa się: przydatność, zrozumiałość, przystępność języka, przejrzystość.

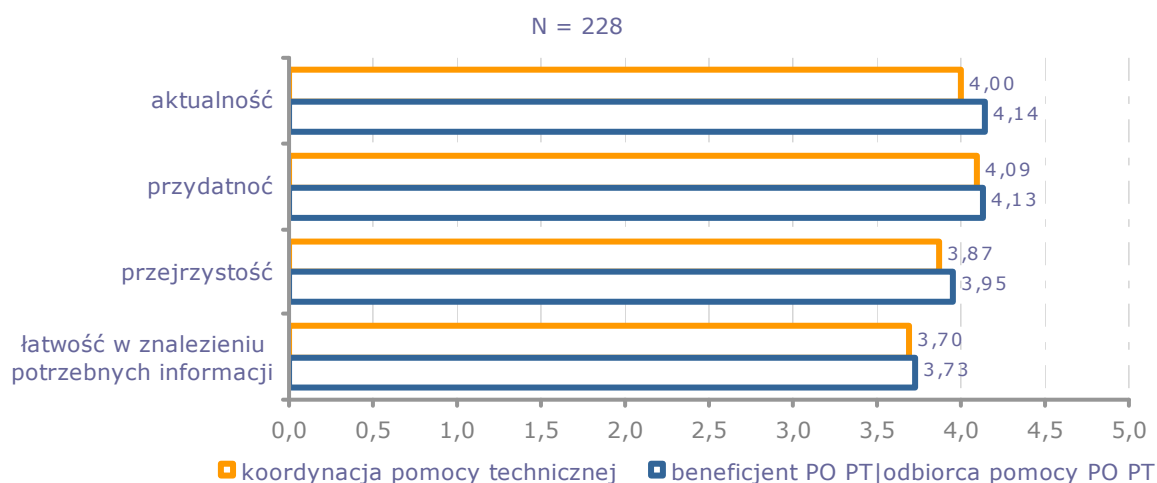


Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

### Strona internetowa

Wszyscy respondenci zostali poproszeni o ocenę strony internetowej Programu Operacyjnego Pomocy Technicznej pod względem kilku konkretnych cech. Większość respondentów wystawiała ocenę dobrą. Mniej krytyczni w tym kontekście byli beneficjenci/odbiorcy pomocy PO PT. Najwyżej oceniono jej przydatność (średnia ocena wśród beneficjentów PO PT: 4,13; wśród osób koordynujących pomoc techniczną: 4,09) oraz aktualność (beneficjenci PO PT: 4,14; osoby koordynujące pomoc techniczną: 4,00), najgorzej zaś łatwość w znalezieniu potrzebnych informacji (beneficjenci PO PT: 3,73; osoby koordynujące pomoc techniczną: 3,70).

**Wykres 14.** Czy mógłby Pan(i) ocenić stronę internetową Programu pod względem następujących cech?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

- Opinie respondentów pozyskane w trakcie grupy fokusowej:

*Jeżeli się już pozna stronę to jest przejrzysta i czytelna. (beneficjent)*

*[Pytania i odpowiedzi] Wrzucone jest do jednego worka, często nie wiadomo, czy są to wytyczne, czy dobra praktyka, czy podpowiedzi, zniechęcam się całkowicie do czytania tego. (beneficjent)*

*Przydatne byłyby przykłady z życia, czasami opisywane są abstrakcyjne przykłady, tłumaczone tak, że kompletnie do nas to nie trafia. (beneficjent)*

*Powinny być podzielone przykłady na działania, każdy projekt jest inny, każde działanie jest inne. (beneficjent)*

*Można tam wszystko znaleźć. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

*Wnioski są kwartalnie i z każdym kolejnym oddawaniem wniosków żeby było jasno, konkretnie wyszczególnione jakie dokumenty będą potrzebne i dodatkowo aktualności, ewentualne zmiany. (beneficjent)*

*Na pewno byłoby łatwiej, gdyby zamieszczane były przykłady z życia. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

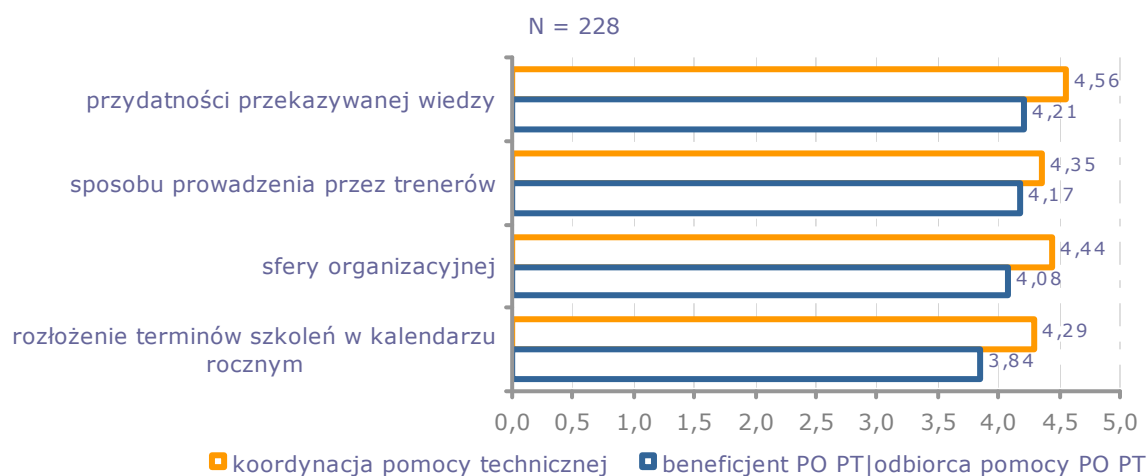
Beneficjenci	Osoby koordynujące pomoc techniczną
<b>MOCNE STRONY</b>	
Przejrzysta i czytelna (wymaga czasu, by ją poznać). Zawiera aktualne informacje.	Przejrzysta, intuicyjna. Zawiera aktualne informacje. Jest bazą wiedzy.

<b>SŁABE STRONY</b>	
<p>Trudny dostęp do dokumentów programowych, wniosków o płatność.</p> <p>Zastrzeżenia do działu Pytania i odpowiedzi: konieczność pogrupowania, wprowadzenia kategorii, zbyt dużo informacji, zniechęcający.</p> <p>Zbyt „ukryte informacje dotyczące kwalifikowalności, wskaźników”</p> <p>Brak podzielonych na działania przykładów „z życia”, opisywanie przykładów abstrakcyjnych, które nie trafiają do przekonania beneficjentom.</p>	
<b>JĘZYK</b>	
<p>Nie ma kłopotów ze zrozumieniem ze względu na funkcjonowanie w tej samej rzeczywistości.</p>	
<b>KOMENTARZE EKSPERTÓW</b>	
<p>Strona jest pisana przez ekspertów jakimi w obszarze PO PT są pracownicy IZ - nie mam potrzeby angażowania osób zewnętrznych</p>	
<b>USPRAWNIENIA</b>	
<p>Zamieszczenie na stronie głównej informacji dotyczących obowiązujących wniosków o płatność w danym kwartale - (potrzebne dokumenty, aktualności, zmiany).</p>	<p>Zamieszczanie przykładów „z życia”.</p>

## Szkolenia

W trakcie badania CAWI wszyscy respondenci oceniali również szkolenia oraz spotkania informacyjne organizowane przez Instytucję Zarządzającą Programu Operacyjnego Pomocy Technicznej pod względem kilku konkretnych cech. Większość respondentów wystawiała ocenę dobrą bądź bardzo dobrą. Bardziej zadowolone w tym kontekście były osoby koordynujące pomoc techniczną. Zarówno w przypadku beneficjentów PO PT, jak i koordynatorów pomocy technicznej najwyżej oceniano przydatność przekazywanej wiedzy (kolejno średnio 4,56 i 4,21). Najbardziej krytyczne opinie dotyczyły natomiast rozłożenia terminów szkoleń w kalendarzu rocznym (odpowiednio średnia ocena wśród beneficjentów/odbiorców pomocy PO PT: 3,84 oraz wśród osób koordynujących pomoc techniczną: 4,29).

**Wykres 15.** Jak ocenia Pan(i) szkolenia, spotkania informacyjne organizowane IZ PO PT po względem następujących cech?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

- Ocena jakości, przydatności, dostępności szkoleń:

*[Wiedza] Jest przydatna natomiast wymaga ona i tak weryfikacji oraz uszczegółowienia przez osoby, które się tym zajmują na spotkaniu organizacyjnym. (beneficjent)*

*Samo spotkanie jest wymianą doświadczeń, na forum zadawane są pytania i można się dowiedzieć, z czym dane osoby mają problemy i to jest nauka dla osób, które w przyszłości mogą spotkać się z danym problemem. (beneficjent)*

*To są nasi koledzy, Jest różnie, natomiast są to zazwyczaj kompetentne osoby. (beneficjent)*

*Jeśli oni czegoś nie wiedzą, to uczymy się tego wspólnie. (beneficjent)*

*Przydałoby się spotkanie przygotowujące nas do kontroli, to nie jest takie oczywiste jak wygląda kontrola i na co zwraca uwagę. (beneficjent)*

*Te firmy, które my proponowaliśmy, oni uznawali, że jest drogo i był problem, wybrali inną firmę znacznie gorszą i uważam, że pieniądze zostały zmarnowane, ponieważ szkolenia nam nie odpowiadały i nie spełniły naszych oczekiwań. Mówili o tym, co już dawno wiedzieliśmy, o rzeczach oczywistych dla nas. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

*Szkolenia powinny być na bieżąco, a jeżeli jest zmiana ustawy od razu powinna i być informacja i organizowane spotkanie/szkolenie, np. jeżeli jest zmiana ustawy czy przepisu na samym początku roku w styczniu, a spotkanie jest organizowane w październiku, to mija to się z celem, bo do tego czasu już się sami nauczymy. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

- Tematyka szkoleń zaproponowana przez respondentów w trakcie badania jakościowego:

*Szczegóły co może być kwalifikowane np. zasłony mogą być kwalifikowane, ale firanki już nie. (beneficjent)*

*Cieężko odpowiedzieć na to pytanie, bo nasze problemy wynikają najczęściej wtedy, kiedy coś robimy i wtedy one są bardzo istotne i my się konsultujemy, rozwiązujemy problem i idziemy dalej. (beneficjent)*

*Powinno być mówione „mamy takie i takie problemy i chcielibyśmy powiedzieć o tym, co się stało przy sprawdzeniu waszych wniosków o płatność, przy aplikowaniu, przy raportowaniu kont pozabilansowych”. (beneficjent)*

*Może być wersja papierowa, natomiast nie materiały pokazywane na szkoleniu, tylko wersja rozszerzona, która dostawalibyśmy ewentualnie po szkoleniu lub jakieś materiały przysłane nam przed szkoleniem, tak żebyśmy mogli je sobie wydrukować, zabrać ze sobą na szkolenie i tam dopisywać różne przydatne rzeczy. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

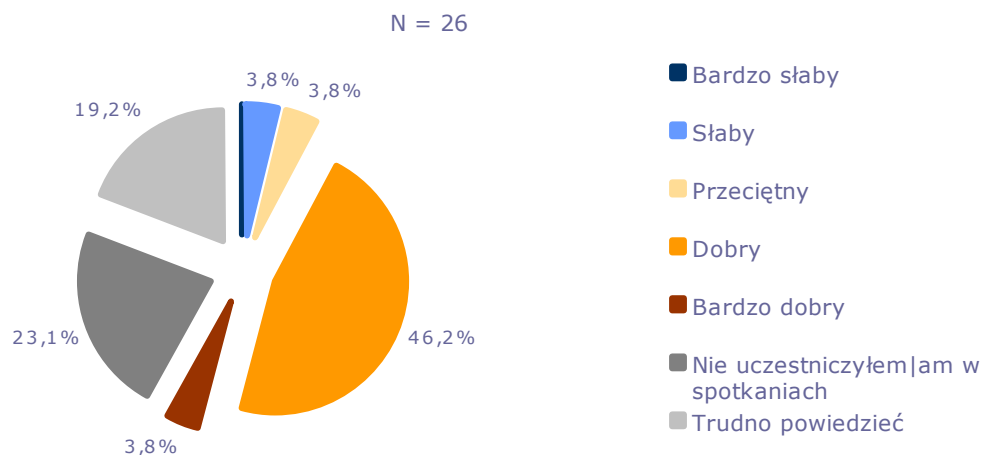
<b>SZKOLENIA</b>	
<b>MOCNE STRONY</b>	
Nie wymagają całodziennego uczestnictwa, krótkie spotkania, minimum sprzętowe. Formuła dyskusji – nauka dla innych osób, wymiana doświadczeń.	
<b>SŁABE STRONY</b>	
	Słabe (zależne od poszczególnych firm) szkolenia merytoryczne.
<b>REKRUTACJA</b>	
	Deklaracja chęci wzięcia udziału w szkoleniu w odpowiedzi na zaproszenie. W trakcie roku są informacje o szkoleniach, np. dotyczących zamówień publicznych.
<b>WIEDZA</b>	
Przydatna, choć wymagająca uszczegółowienia.	Szkolenie komputerowe, bardzo przydatne, dostosowane do poziomu uczestników. Szkolenia merytoryczne na ogół niezadowolające (niespełniające oczekiwań, powielana wiedza).
<b>PROWADZĄCY</b>	
Zazwyczaj kompetentni, mający informacje przekrojowe.	Zróżnicowane oceny osób prowadzących (pozytywne oceny osób ze szkoleń komputerowych).
<b>ORGANIZACJA</b>	
	Bez uwag. Powinny być na szkoleniu owoce.
<b>USPRAWNIENIA</b>	
Spotkania przygotowujące do kontroli. Spis wszystkich materiałów i dokumentów potrzebnych do realizacji całego projektu (zwłaszcza sfera finansowa).	Szkolenia powinny odbywać się na bieżąco jako reakcja na zmiany w dokumentach. Rozłożenie szkoleń w czasie, brak natłoku i konieczności wybierania. Przedstawienie harmonogramu szkoleń na początku

	roku.
<b>ZAINTERESOWANIE TEMATYKĄ SZKOLEŃ</b>	
Sporządzanie dokumentacji, najważniejsze dokumenty. Kontrola – zasady archiwizacji. Kwalifikowalność wydatków. Obsługa finansowo-księgową. Szkolenia dla nowych pracowników.	Alternatywne rozwiązywanie tych samych problemów.
<b>FORMA SZKOLEŃ</b>	
Elektroniczna.	Wyjazdy studyjne Szkolenia interwencyjne (dla osób w ministerstwie) Wyjazdy integracyjne
<b>MATERIAŁY</b>	
	Wersja papierowa (jedna książka; rozszerzona wersja materiału szkoleniowego).
<b>UWAGI</b>	
Szkolenia powinny być organizowane raz na kwartał i mieć formę dyskusji o sytuacjach, które wydarzyły się beneficjentom w związku z realizacją projektów. Poprawa komunikacji z IZ – w DPT powinna być jedna osoba do kontaktu.	

### Spotkania koordynacyjne

W ogólnej ocenie jakości spotkań koordynacyjnych organizowanych przez IZ PO PT zdecydowanie przeważają oceny dobre (46,2%). Średnia z otrzymanych ocen wynosi 3,87. Pozytywnym zjawiskiem jest fakt, iż w badanym aspekcie nie pojawiły się oceny bardzo złe (odpowiedź „bardzo słaby”: 0%). Niemal jedna czwarta ankietowanych zadeklarowała, iż nie uczestniczyła w takich spotkaniach, natomiast co piąty badany udzielił w tym kontekście odpowiedzi „nie wiem / trudno powiedzieć”.

**Wykres 16.** Jak Pan(i) ocenia jakość spotkań koordynacyjnych organizowanych przez IZ PO PT?



*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

- Opinie respondentów pozyskane w trakcie spotkania fokusowego:

*Zapraszamy są na spotkania osoby z regionów i my, a to są zupełnie dwa różne światy. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

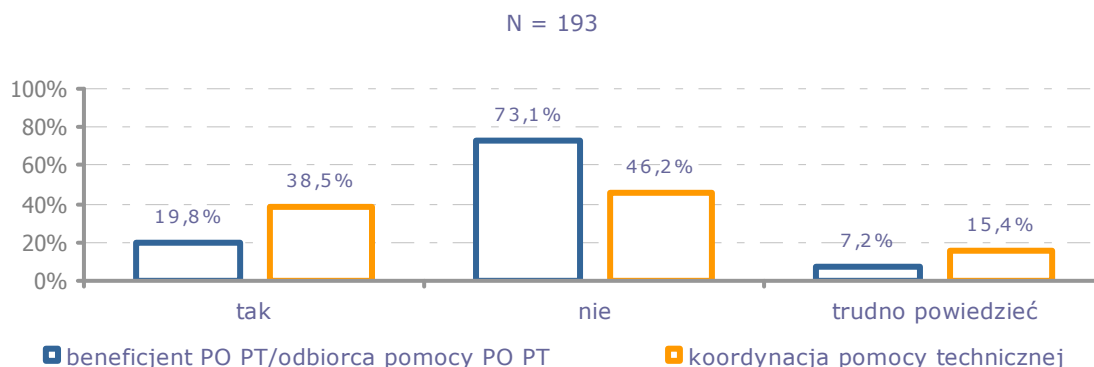
*DPT może kurtuazyjnie nas zaprasza. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

*Spotkania powinny odbywać się w związku z odpowiedzią na powstające problemy. (osoba koordynująca pomoc techniczną)*

## KSI SIMIK

Blisko połowa osób związanych z koordynacją pomocy technicznej (46,2%) oraz trzy czwarte beneficjentów PO PT (73,1%) nie korzysta z KSI SIMIK jako potencjalnego źródła informacji. Odpowiedź twierdząca dwa razy częściej pojawiała się po stronie koordynatorów pomocy technicznej (38,5%) niż po stronie odbiorców tej pomocy (19,8%). Również osób niezdecydowanych było niemal dwukrotnie więcej wśród tej pierwszej grupy badanych.

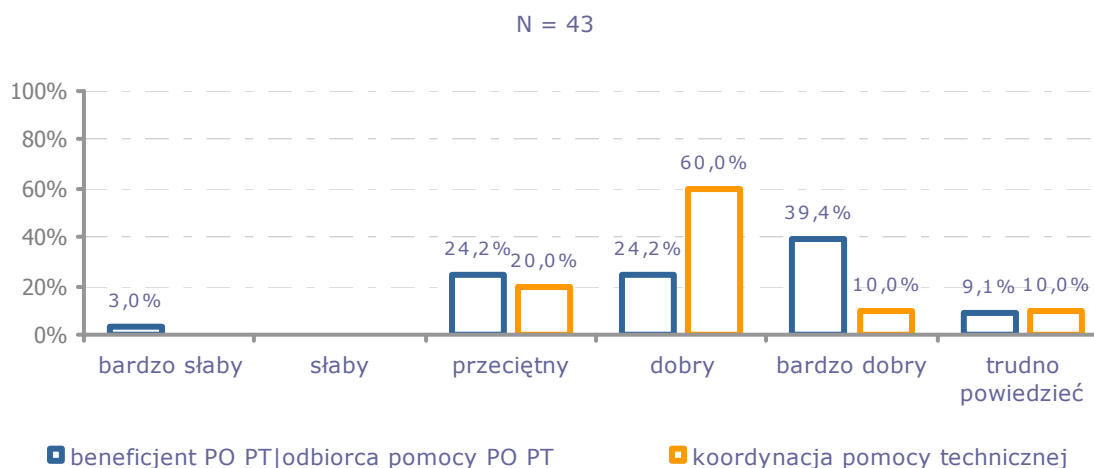
**Wykres 17.** Czy korzystają Pan(i) z KSI SIMIK jako potencjalnego źródła informacji o realizowanych w ramach PO PT 2007-2013 projektach?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Zdecydowana większość respondentów, która zna KSI SIMIK ocenia go „dobrze” i „bardzo dobrze”. Wśród respondentów będących beneficjentami PO PT najczęściej wystawiana była ocena bardzo dobra (blisko 40%), natomiast wśród koordynatorów pomocy technicznej - ocena dobra (60%). Niemal w ogóle nie pojawiły się opinie krytyczne w badanym aspekcie. Zaledwie 3% odbiorców pomocy PO PT oceniło dane narzędzie jako bardzo słabe. Średnie z otrzymanych wskazań wyniosły odpowiednio 4,07 dla beneficjentów PO PT oraz 3,89 dla koordynatorów pomocy technicznej.

**Wykres 18.** Jak Pan(i) ocenia to narzędzie?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Z opinii pozyskanych w trakcie badania jakościowego beneficjenci z KSI SIMIK korzystają biernie (możliwość odczytu, niemożność wprowadzania danych). Elementem wykorzystywanym są listy projektów, które uzyskały dofinansowanie.

Dla osób koordynujących pomoc techniczną KSI SIMIK to *martwy system* – ponieważ polega przede wszystkim na wypełnianiu wykresów.

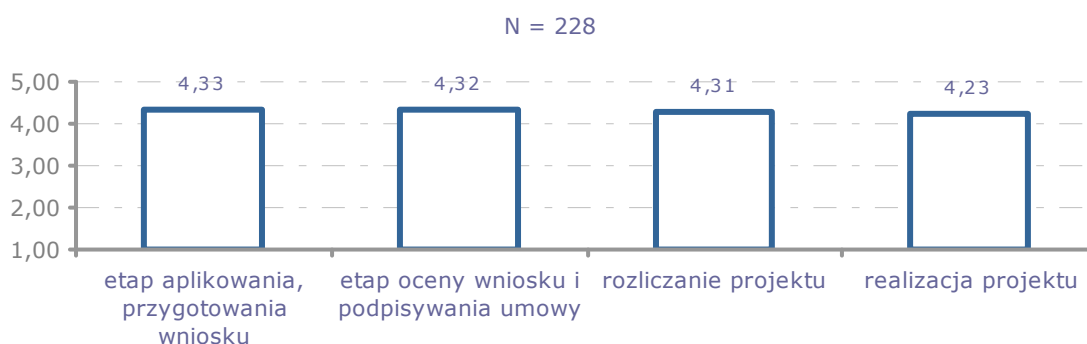
### 3.2.5 Obieg informacji w procesie aplikowania o środki w ramach PO PT, realizacji i rozliczania projektów pomocy technicznej

Okres sprawozdawczy, obejmujący trzeci rok wdrażania POPT 2007-2013, charakteryzował się zwiększoną w porównaniu do lat ubiegłych dynamiką implementacji Programu. W ciągu 12 miesięcy podlegających sprawozdawczości IZ POPT zaakceptowała 73 ze 147 ogółem wniosków o dofinansowanie. Podpisano 66 ze 131 ogółem zawartych/wydanych umów/decyzji, osiągając kumulatywną wartość kontraktacji środków na poziomie 29,51% dostępnej alokacji. Należy zwrócić szczególną uwagę na wysoką liczbę zamkniętych w okresie sprawozdawczym projektów tj. 40 z 50 projektów zamkniętych w Programie ogółem. Powyższe dane potwierdzają, że doświadczenie zdobyte w pierwszych latach wdrażania Programu zarówno przez beneficjentów jak i przez Instytucję Zarządzającą, a także wypracowane mechanizmy współpracy przekładają się bezpośrednio na sprawny proces realizacji projektów w chwili obecnej.

„Sprawozdanie roczne z realizacji PO PT 2007-2013 w 2009 r.”

W ogólnej ocenie jakości komunikacji z IZ PO PT na poszczególnych etapach przygotowania i realizacji projektu zdecydowanie przeważają oceny „dobre” oraz „bardzo dobre”. Najwyżej została oceniona komunikacja na etapie aplikowania, przygotowania wniosku (średnia: 4,33), następnie na etapie oceny wniosku i podpisywania umowy (średnia: 4,32) i w dalszej kolejności już w trakcie samej realizacji projektu (średnia: 4,23).

**Wykres 19.** Jak Pan(i) ocenia jakość komunikacji z IZ PO PT na poszczególnych etapach przygotowania i realizacji projektu?

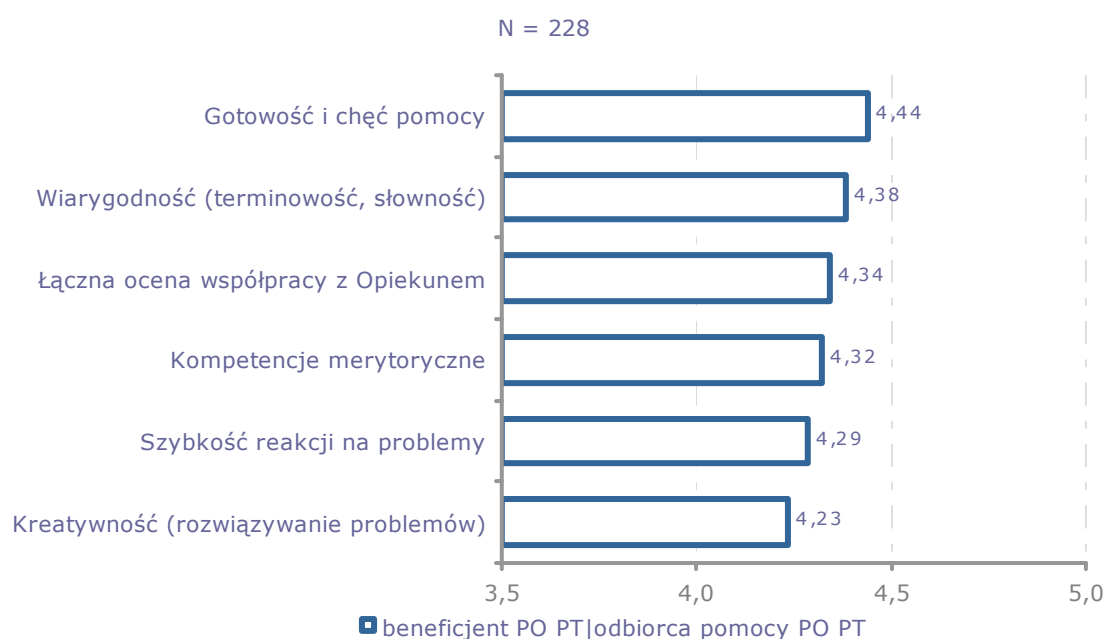


Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Respondenci z instytucji/departamentu/komórki pełniącej w stosunku do PO PT rolę beneficjenta zostali poproszeni o ocenę sposobu bieżącej obsługi projektu przez opiekuna ze strony Instytucji Zarządzającej PO PT. Większość respondentów wystawiła ocenę „dobrą” bądź „bardzo dobrą”.

Zdecydowanie najwyżej oceniono w tym kontekście gotowość oraz chęć pomocy ze strony IZ PO PT (średnia ocena wyniosła 4,44). W dalszej kolejności przychylnie wypowiedziano się na temat wiarygodności (terminowości, słowności) oraz współpracy z Opiekunem (kolejno średnie 4,38 i 4,34). Najniższą średnią z ocen w tym kontekście otrzymała natomiast kreatywności (rozwiązywania problemów) oraz szybkości reakcji na zgłaszane problemy (kolejno średnie 4,23 i 4,29).

**Wykres 20.** Jak Pan(i) ocenia sposób bieżącej obsługi Państwa projektu przez opiekuna ze strony IZ PO PT proszę skorzystać ze skali od 1 do 5.



*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

W opinii pracowników IZ PO PT generalnie wnioski o dofinansowanie wypełniane są prawidłowo, przy czym oczywiście zdarzają się incydentalne pomyłki. Większość beneficjentów, będących już w PO PT w latach 2004 – 2006, nauczyła się właściwego wnioskowania, widać dużą poprawę – nie ma kardynalnych błędów, jakość wniosków jest dużo lepsza. 60 – 70% wniosków przechodzi bez poprawek za pierwszym razem.

Błędy popełniane w wnioskach o płatność najczęściej dotyczą omyłek pisarskich (np. dat), pomyłek przy danych spisywaniu z dokumentów źródłowych. Rzadko również zdarzają się błędy wynikające z niezrozumienia wytycznych kwalifikowania wydatków oraz niepoprawnego obliczania wskaźników. Nie zdarzają się świadome oszustwa. Rzadkie pomyłki są też wskazówką dla IZ, że proces edukowania beneficjentów jest zaawansowany oraz że wytyczne są zrozumiałe, jasne.

*Wnioski o płatność przygotowane są prawidłowo. (pracownik IZ)*

*Zdarzyło się, że beneficjent przedstawił rozliczenia, wydatki związane na cele reprezentacyjne, a nie było to związane z promocją projektu, część gadżetów, które można kupić z pomocy*

*technicznej, to, co zostało tam kupione w żaden sposób nie promowało funduszy strukturalnych. Po konsultacji z nami część wydatków została odliczona z projektu. (pracownik IZ)*

*Institucja audytowa po przebadaniu obecnie 35 projektów na 97 mln złotych znalazł 17 złotych nieprawidłowości, i to też polegało na czeskim błędzie osoby, która wpisywała dane: zamiast 97 wpisała 79, i po mnożeniu przez procent kwalifikowalności wyszło 17 złotych. Więc to nawet o tym świadczy, że tutaj większe błędy się nie zdarzają. (pracownik IZ)*

SUKCESY	BŁĘDY
<b>Realizacja projektu</b>	
Sprawna realizacja, bez większych problemów	Problemy z wydatkami ponoszonymi na wsparcie typu wyjazdy, szkolenia, obsługa i wynajem powierzchni biurowej – jaki procent danych wydatków można rozliczać z PO PT. Rozliczenie dodatków zadaniowych, które nie są kwalifikowalne. Terminowość.
<b>Rozliczanie projektu</b>	
Generalnie coraz mniej błędów, rzadsze wnioskowanie o korekty czy dodatkowe informacje	Błędy formalne (niewłaściwie wpisana nazwa beneficjenta, okres wnioskowania, zaokrąglenia, harmonogram wydatków planowanych do poniesienia, źle policzone pochodne, źle rozliczany czas pracy, wpisywanie kodów stanowisk, których nie ma we wniosku o dofinansowanie, błędne wyliczanie premii, która jest wypłacana kwartalnie, kłopoty ze stałym poziomem kwalifikowalności, niewłaściwe spisywane dane z dokumentów źródłowych, faktur, list płac, zaniżanie lub zawyżanie wynagrodzeń dla różnych pracowników – szczególnie nagrody, premie, „trzynastki”). Nieuaktualnianie listy pracowników objętych projektem (IZ nie dysponuje wykazem pracowników z aktualnymi kodami pracy). Nieskupianie się na celu w projektach. Otrzymywanie innych informacji, niż te, o które chodzi (wykaz zawarty w instrukcji). Terminowość. Brak zdolności planowania, prognozowania – dość częsta kwestia aneksowania wniosków.

Ocena bieżącej współpracy z beneficjentami i odbiorcami pomocy wydawana przez pracowników IZ PO PT jest pozytywna. Badani nie ukrywają, że dużym ułatwieniem jest dla nich fakt współpracy z liderami systemu wdrażania funduszy europejskich w Polsce. Obecnie nie ma żadnych problemów w komunikacji, choć początki (lata 2004 – 2006) były trudne. Najważniejszym elementem utrudniającym współpracę z beneficjentami jest brak informacji zwrotnej.

Czynniki sukcesu dobrej współpracy i komunikacji:

- specyficzni beneficjenci, instytucje zarządzające, koordynujące, kluczowe instytucje dla systemu funduszy strukturalnych – brak przypadkowych beneficjentów;
- chęć do współpracy, otwartość na komunikację;
- terminowe składanie wniosków o płatność;
- stosowanie się do zaleceń
- dostępność informacji;
- uproszczenie procedur.

*Więc ta pomoc techniczna wydaje mi się relatywnie prosta i ponieważ naszymi beneficjentami są te inne kluczowe instytucje dla systemu funduszy strukturalnych, tak więc myślę, że to też jest czynnikiem ułatwiającym wdrażanie naszego programu. (pracownik IZ)*

*W pierwszych latach było to raczkowanie, nie mieliśmy doświadczenia z Pomocy Technicznej, (...) rozliczanie było opóźnione – teraz jest wszystko na bieżąco. Nie widzę zagrożeń przy realizacji programu. (pracownik IZ)*

Podsumowując zarówno sprawny proces aplikowania, wdrażania jak i rozliczania projektów jest niezaprzeczalnym sukcesem jak i potwierdzeniem skuteczności prowadzonych działań informacyjno – promocyjnych na temat PO PT.

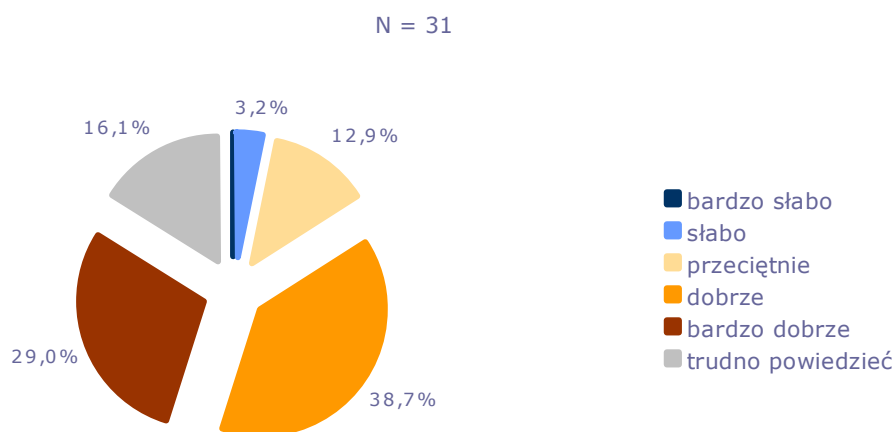
### 3.3 Koordynacja pomocy technicznej

*IZ PO PT jako koordynator PO PT jest wspaniały ale niedoceniony. Traktowany mniej poważnie, jako organ, który w zasadzie nic nie wnosi i nie wiadomo, po co istnieje. Dzięki temu, że my istniejemy, że jest nasz program mogą funkcjonować inne jednostki. Pośrednio mamy duży wpływ na realizację innych programów operacyjnych tudzież na obsługę horyzontalną funduszy europejskich w Polsce. (pracownik IZ PO PT)*

Zarówno pracownicy IZ PO PT jak i pracownicy zajmujący się pomocą techniczną w innych programach operacyjnych dostrzegają potrzebę koordynacji pomocy technicznej na poziomie horyzontalnym. Widzą ważną rolę jaką instytucja ta powinna odegrać w scalaniu i nadzorowaniu całości działań w obszarze pomocy technicznej. Wymiar strategiczny, celowość funkcjonowania instytucji „parasolowej”, „nadrzędnej” nie budzi większych wątpliwości. Nieco inaczej przedstawia się kwestia operacyjna. Wyniki badania jakościowego i częściowo ilościowego wskazały, iż bieżąca komunikacja w ramach pomocy technicznej jest przestrzenią wymagającą pewnych usprawnień.

W ogólnej ocenie jakości działań koordynacyjnych prowadzonych przez IZ PO PT przeważają oceny dobre lub bardzo dobre, średnia z otrzymanych wskazań wyniosła 4,12.

**Wykres 21.** Jak Pan(i) ogólnie ocenia jakość działań koordynacyjnych w ramach pomocy technicznej, prowadzonych przez Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej ?



W ramach badania jakościowego zebrano poszerzone i pogłębione opinie o koordynacji działań. Zastosowany test przymiotnikowy wskazał, iż istnieją rozbieżności w ocenie jakości koordynacji pomocy technicznej. W opinii pracowników IZ poniższe przymiotniki najlepiej opisują IZ PO PT jako koordynatora pomocy technicznej:

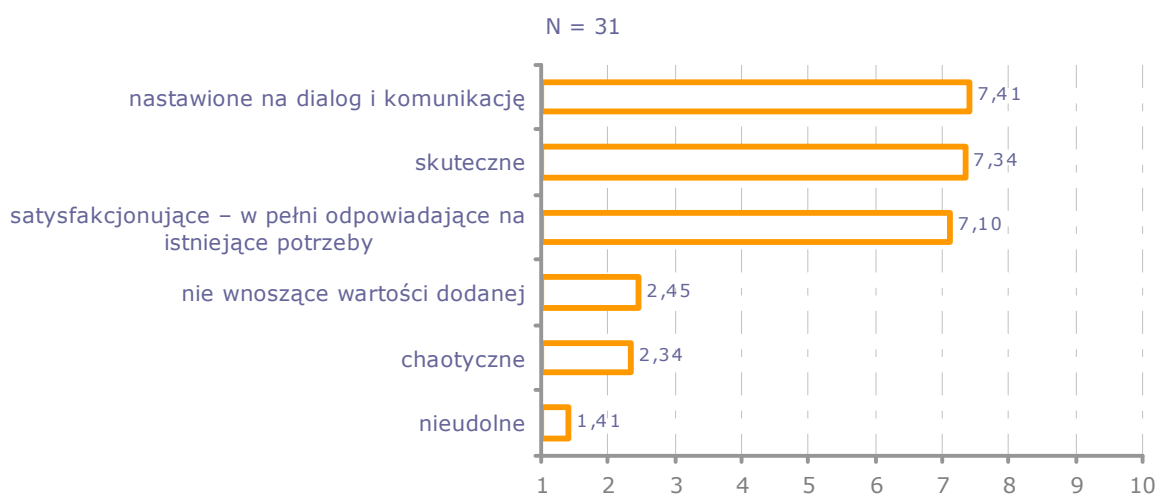
- *zaangażowani, pomocni, skuteczni,*
- *przyjazna instytucja,*
- *otwarta na beneficjenta,*
- *instytucja, która nie stawia wymagań nie do osiągnięcia,*
- *otwarta na dialog, nastawiona na dyskusję i wymianę poglądów;*

Osoby zajmujące się koordynacją pomocy technicznej w innych programach operacyjnych wskazały na następujące przymiotniki związane z prowadzeniem działań koordynacyjnych przez IZ PO PT:

- *nieudolna*
- *starająca się*
- *nie satysfakcjonująca nas*
- *chaotyczna*
- *nieefektywna*

Dla potwierdzenia tych danych w ramach badania ilościowego poproszono o zaznaczenie na skali na ile trafne są te określenie. Wyniki badania ilościowego wskazują, iż częstość występowania tego rodzaju opinii nie jest powszechna.

**Wykres 22.** Które z określeń najtrafniej oddają jakość działań koordynacyjnych w zakresie pomocy technicznej, prowadzonych przez IZ PO PT? Proszę skorzystać ze skali od 1 do 10,



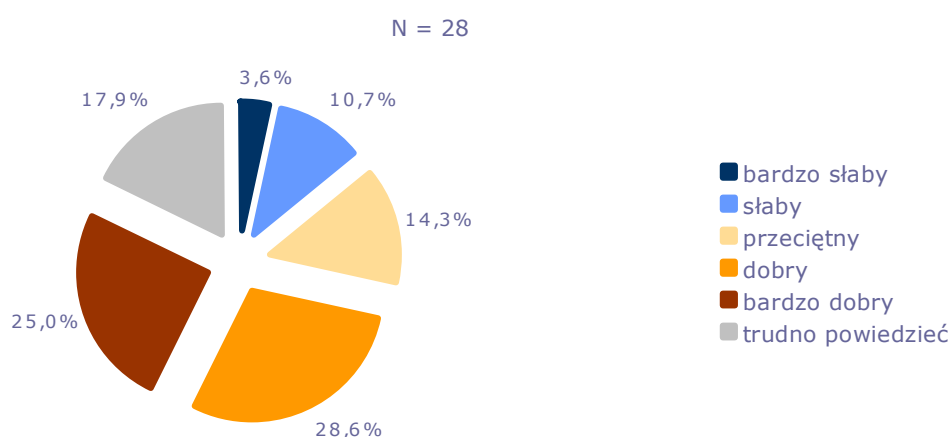
Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Poniższa tabela przedstawia mocne i słabe strony koordynacji pomocy technicznej przez IZ PO PT w opinii osób koordynujących pomoc techniczną w innych programach operacyjnych. Zawarte w niej wypowiedzi wskazują, iż przede wszystkim szwankuje „przepływ informacji”.

Mocne strony koordynacji pomocy technicznej	Słabe strony koordynacji pomocy technicznej
fakt istnienia i funkcjonowania instytucji  bardzo sprawne komitety monitorujące – konkretne i na temat	<i>nie istnieje bieżący przepływ informacji, nie ma sformalizowanej wymiany informacji, praktycznie w ogóle nie mamy stałego kontaktu, my raczej kontaktujemy się między sobą</i> <i>w praktyce nie wnoszą wartości dodanej, mogli by organizować spotkania tak by był kontakt między nami, zapewnić wymianę doświadczeń powinni zapraszać i wydiskutowywać z nami wspólne stanowisko w kwestiach horyzontalnych – np. kwalifikowalność i kar umownych</i> <i>nie mam poczucia, że można ich pytać i oficjalnie nikt nie powiedział, że jak macie problem to przyjdźcie do nas</i>

Również wyniki badania ilościowego wskazują na pewne „niedomagania” w tej sferze. Przepływ informacji zyskał średnią z ocen na poziomie 3, 74.

**Wykres 23.** Jak Pan(i) ocenia przepływ informacji w ramach koordynacji pomocy technicznej pomiędzy IZ PO PT a Państwem?



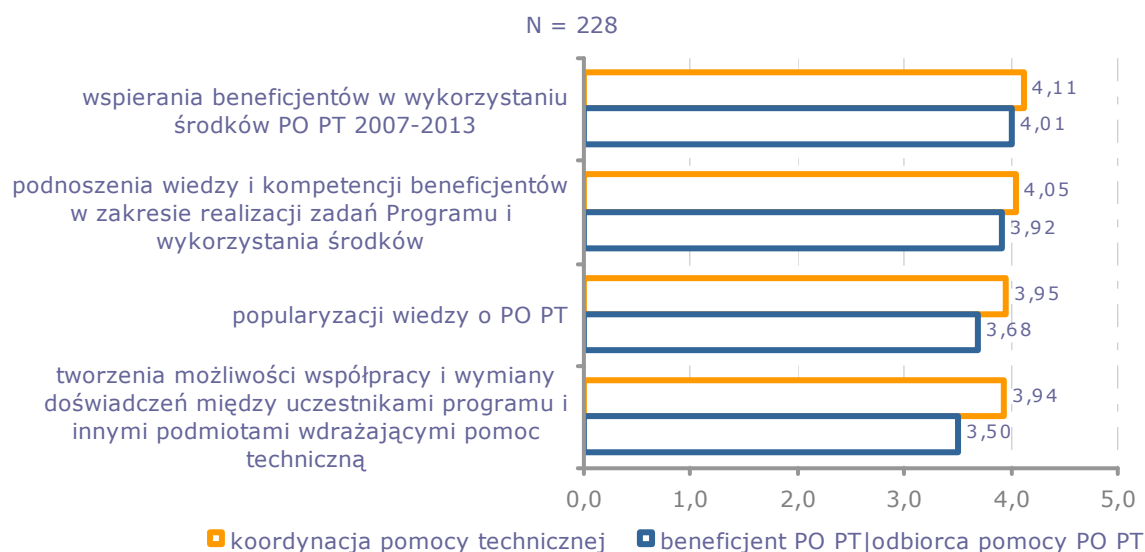
W opinii uczestników spotkania fokusowego obieg informacji jak i rozwiązywanie bieżących problemów, przed jakim stają poszczególne departamenty/komórki pomocy technicznej w programach operacyjnych, opierają się przede wszystkim na **nieformalnej komunikacji pomiędzy osobami zajmującymi się tą problematyką**. Pracownicy innych programów operacyjnych mają poczucie, że w kwestiach horyzontalnych jak np. kwalifikowalność kosztów każdy z podmiotów na swój użytek wypracował co uznaje za kwalifikowane, a co nie, poprzez to powstały rozbieżności pomiędzy poszczególnymi programami.

## 4 Ogólna ocena działań informacyjno-promocyjnych i oczekiwania respondentów w zakresie usprawnień

### Ocena

Respondenci zostali poproszeni o ogólną ocenę działań IZ PO PT w obszarze komunikacji i informacji. Najczęściej wystawiane były oceny dobre. Bardziej zadowolone w tym kontekście okazały się być osoby koordynujące pomoc techniczną. Zarówno w przypadku beneficjentów PO PT, jak i koordynatorów pomocy technicznej najwyżej oceniano wspieranie beneficjentów w wykorzystaniu środków PO PT 2007-2013 (kolejno średnie 4,01 i 4,11). Natomiast najbardziej krytyczne opinie dotyczyły tworzenia możliwości współpracy i wymiany doświadczeń między uczestnikami programu i innymi podmiotami wdrażającymi pomoc techniczną (odpowiednio średnia ocena wśród odbiorców pomocy PO PT: 3,50 oraz wśród osób koordynujących pomoc techniczną: 3,94).

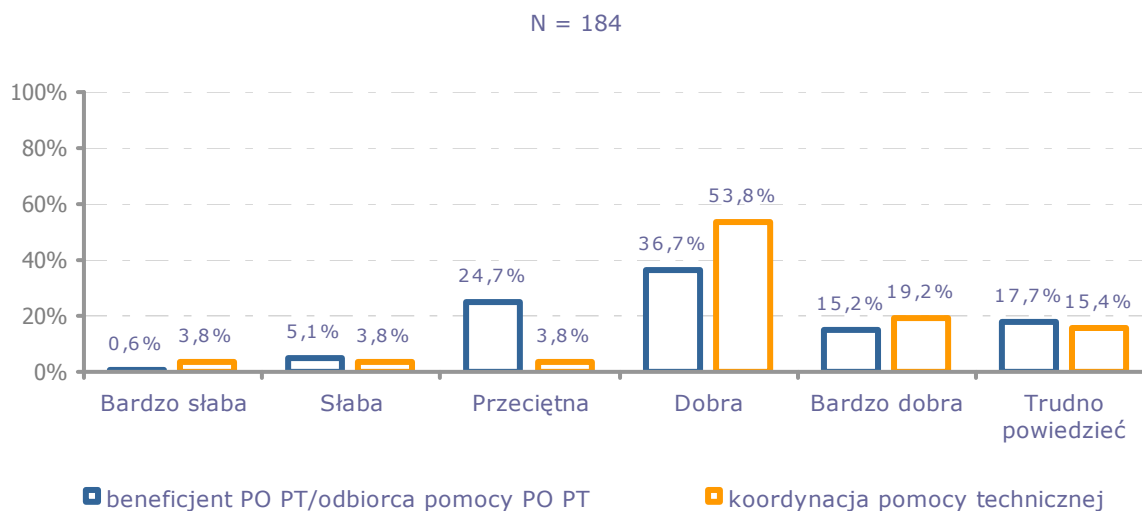
**Wykres 24.** Jak Pan(i) generalnie ocenia działania IZ PO PT w zakresie?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

Zdecydowana większość respondentów generalnie ocenia „dobrze” jakość działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych przez IZ PO PT. Wśród respondentów będących beneficjentami PO PT taką ocenę wystawiło blisko 37%, natomiast wśród koordynatorów pomocy technicznej – niemal 54%. Opinie krytyczne pojawiały się rzadko w badanym aspekcie – zaledwie pośród 5,7% beneficjentów/odbiorców pomocy PO PT oraz 7,6% koordynatorów pomocy technicznej (suma odpowiedzi „bardzo słaba” i „słaba”). Warto zwrócić uwagę na to, iż co czwarty badany z kategorii beneficjentów PO PT wystawił ocenę przeciętną. Średnie z otrzymanych wskazań wyniosły odpowiednio 3,95 dla koordynatorów pomocy technicznej oraz 3,74 dla jej odbiorców.

**Wykres 25.** Jak Pan(i) generalnie ocenia jakość działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych przez IZ PO PT?



Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;

## Oczekiwania

Dwie trzecie badanych beneficjentów/odbiorców PO PT posiada sprecyzowane oczekiwania wobec IZ PO PT. W dużej mierze są one związane z usprawnieniami w obszarze obiegu informacji oraz wiedzy dotyczącej aplikowania, wdrażania i rozliczania projektów. Dwa kluczowe postulaty to wskazanie osoby specjalizującej się w „kwalifikowalności” wydatków w IZ PO PT oraz stworzenie jakiegoś narzędzia do wymiany doświadczeń. O ile pracownicy IZ PO PT twierdzą, że taka osoba została powołana, o tyle znaczna część beneficjentów nie ma „świadomości” istnienia takiego pracownika IZ PO PT. Należy również podkreślić, iż dla beneficjentów kluczowe jest otrzymywanie jednoznacznych informacji na temat kwalifikowalności *„czasami jest a czasami nie jest to wydatek kwalifikowany – mam wrażenie, że czasami to czysty przypadek – te informacje są ważne ponieważ ułatwiają nam prace: już na etapie sporządzenia wniosku o płatność sami uznalibyśmy to za wydatki niekwalifikowane, zwrócilibyśmy się o przeksięgowanie na konto finansowe i byłoby to łatwiejsze i dla nas i dla nich, tzn., system działałby płynniej”*.

Duże znaczenie ma wymiana doświadczeń. Ze względu na fakt, iż wiele podmiotów ma bardzo specyficzne, zindywidualizowane problemy, dotyczące często bardzo wąskich obszarów funkcjonowania projektów, niemożliwym jest znalezienie na nie odpowiedzi w ogólnodostępnych publikacjach czy też biuletynie, które z założenia są dość ogólne. W takiej sytuacji głównym źródłem inspiracji w opinii badanych, często okazują się inni beneficjenci. Jako preferowane narzędzia wymiany doświadczeń wskazywano zarówno te oparte na komunikacji bezpośredniej (np. spotkania informacyjne pracownikami z IZ) jak i te bazujące na komunikacji pośredniej – np. stronna WWW programu – zakładka pytania i odpowiedzi, forum/grupy dyskusyjne dla

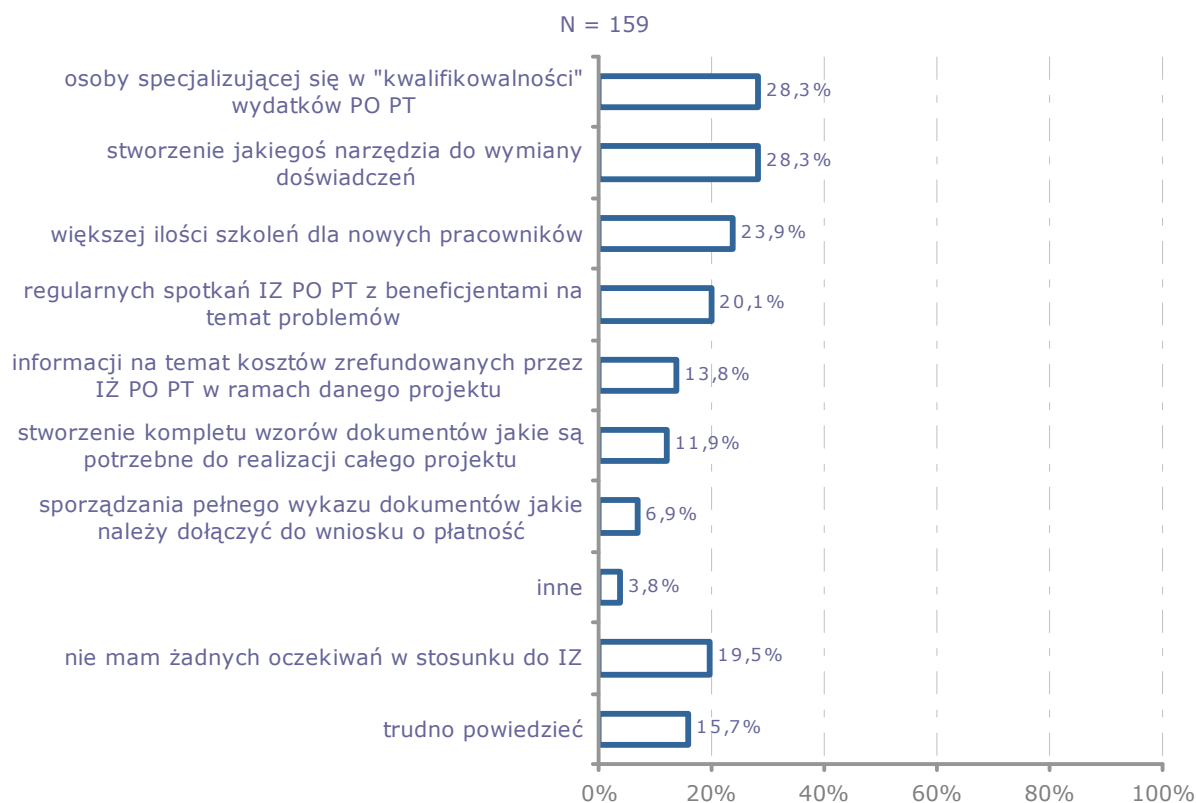
beneficjentów, dokument ze spisnymi przykładami rozsyłany e-mailowo. Wybór narzędzia jest rzeczą wtórną.

Zgłoszono również postulat, udostępnienia osobom zarządzającym projektami „bazy faktur” - zawierającej informacje na temat stanu finansów projektów, pokazujących poziom poniesionych oraz zrefundowanych kosztów. Stanowiłoby to duże ułatwienie dla bieżącego monitoringu postępu finansowego, a zarazem pozwoliło efektywniej zarządzać dostępnymi środkami.

Jedna dziesiąta badanych sugerowała również stworzenie pełnego kompletu wzorów dokumentów potrzebnych do realizacji projektów oraz stworzenie pełnego wykazu dokumentów, jakie każdorazowo należy dołączać do wniosku o płatność. Poniższy wykres prezentuje główne oczekiwania w stosunku do IZ PO PT.

W obszarze poszerzania wiedzy i kompetencji beneficjentów w zakresie zadań i założeń Programu i wykorzystania środków sugerowano wprowadzenie większej ilości szkoleń dla nowych pracowników.

**Wykres 26.** Czego by Pan(i) oczekiwał od IZ PO PT?

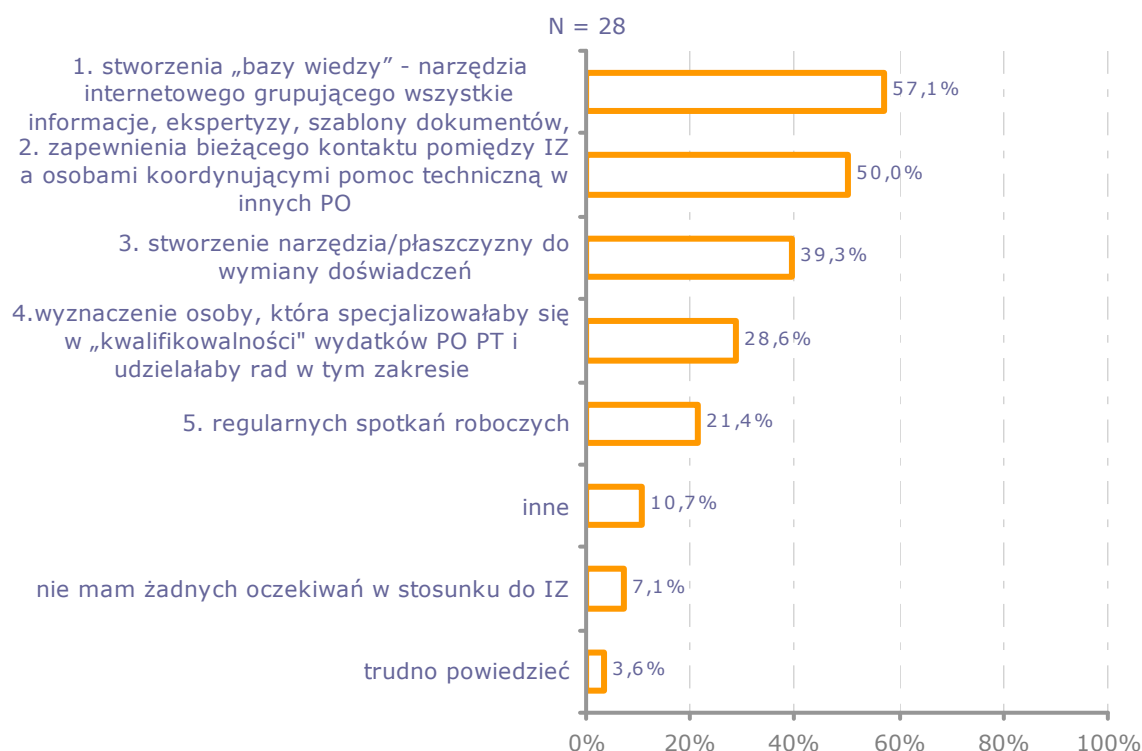


*Badanie CAWI, N=228, PBS DGA, XI.2010 r.;*

Blisko 90% badanych osób odpowiedzialnych za koordynację pomocy technicznej posiada sprecyzowane oczekiwania wobec IZ jako koordynatora pomocy technicznej. W pierwszej kolejności

respondenci wskazywali na konieczność stworzenia narzędzia tzw. „bazy wiedzy” grupującej wszystkie ważne informacje, ekspertyzy, pisma, szablony dokumentów itp. związane z problematyką pomocy technicznej. Narzędzie to powinno być dostępne elektronicznie. Kolejnym ważnym obszarem usprawnień w opinii osób zajmujących się koordynacją pomocy technicznej jest zapewnienie stałego kontaktu pomiędzy nimi a pracownikami IZ PO PT. W badaniu jakościowym respondenci wskazywali, że z jednej strony oczekują większej aktywności od IZ PO PT jako „nadawcy”, „źródła” informacji, a z drugiej jako podmiotu który będzie przekazicielem informacji, rodzajem skrzynki kontaktowej która porządkuje, formalizuje i usprawnia przepływ informacji. Podobnie jak w przypadku beneficjentów ważnym obszarem wprowadzania usprawnień jest stworzenie narzędzia pozwalającego na wymianę doświadczeń – zarówno istniejące czyli spotkania koordynujące jak i nowe rozwiązania np. list e-mailingowe, grupy dyskusyjne są uważane są za dobre, odpowiednie. Podkreślano było, że najważniejsze jest aby pozwalało na „wydyskutowywanie” pewnych rozwiązań i dochodzenie do wspólnych wniosków i konkluzji. Podobnie jak w przypadku beneficjentów blisko jedna trzecia badanych oczekuje, że zostanie wyznaczona osoba specjalizująca się w kwalifikowalności wydatków, która udzielałaby rad w tym zakresie.

**Wykres 27.** Czego by Pan(i) oczekiwał od IZ PO PT jako koordynatora pomocy technicznej ?



## 4.1 Tabela rekomendacji

**Wniosek:** W niewystarczającym stopniu IZ PO PT koordynuje i integruje współpracę i wymianę doświadczeń między beneficjentami i innymi podmiotami wdrażającymi pomoc techniczną – znaczna część beneficjentów nie posiada informacji o innych przedsięwzięciach realizowanych w PO PT, stosowane są różne podejścia do rozwiązywania tych samych problemów np. kwalifikowalności kosztów w poszczególnych projektach/instytucjach zarządzających pomocą techniczną, poszczególne podmioty poświęcają energię i czas na „rozwiązywanie” już rozwiązanych problemów przez inne podmioty.

**Rekomendacja 1:** Na stronie internetowej programu np. w zakładce „poradnik beneficjenta” warto zamieścić katalog najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi przez beneficjentów/odbiorców pomocy – pytania powinny być zamieszczane w blokach tematycznych – np. promocja, finanse, ochrona danych osobowych itp, tak aby ułatwić ich odnajdywanie z oznaczeniem dodanych w ostatnim okresie. Opiekunowie projektów na bieżąco powinni wspólnie ustalać, co powinno znaleźć się w katalogu.

**Rekomendacja 2:** Osoby z IZ PO PT zajmujące się koordynacją pomocy technicznej powinny każdorazowo przed spotkaniem koordynacyjnym ustalić z jego uczestnikami, jakie kwestie, problemy, zagadnienia wymagają wypracowania wspólnego stanowiska wszystkich instytucji zarządzających (forma zbierania informacji dowolna – telefon, e-mail itp.), a następnie w trakcie spotkania zebrać informacje o ewentualnych stosowanych podejściach i rekomendować jakąś jedną formę rozwiązania. Na etapie prowadzenia badania problemem wymagającym ustalenia wspólnego stanowiska był np. sposób podejścia do kar umownych.

**Rekomendacja 3:** Należy kontynuować spotkania informacyjne dla beneficjentów, gdyż doceniana jest ich wartość jako płaszczyzny do wymiany doświadczeń, „przedyskutowania” najbardziej palących kwestii.

**Rekomendacja 4:** Należy rozważyć wprowadzenie forów dyskusyjnych/grup dyskusyjnych/ list e-mailingowych tak, aby z jednej strony zapewnić narzędzie do wymiany doświadczeń, a z drugiej strony uchronić przed sytuacją, w której obieg informacji opiera się przede wszystkim na poczcie pantoflowej.

**Adresat rekomendacji:** IZ PO PT - Wydział Koordynacji Pomocy Technicznej

**Termin realizacji:** I półrocze 2011 r.

**Opis wyników w raporcie:** wizerunek racjonalny, Koordynacja pomocy technicznej, Ogólna ocena działań informacyjno-promocyjnych i oczekiwania respondentów w zakresie usprawnień

**Wniosek:** Zarówno badanie jakościowe jak i ilościowe wskazuje, iż główną bolączką koordynacji pomocy technicznej jest obieg informacji. Opiera się ona przede wszystkim na nieformalnej komunikacji pomiędzy osobami zajmującymi się tą problematyką.

**Rekomendacja 1:** Należy poprawić jakość spotkań koordynacyjnych – powinny być przede wszystkim płaszczyzną do wypracowywania wspólnych rozwiązań dla pomocy technicznej, miejscem do omawiania bieżących problemów, w nieco mniejszym stopniu skupiać się na prezentacji przedsięwzięć zrealizowanych z sukcesem, czy też tzw. dobrych praktyk.

**Rekomendacja 2:** Warto stworzyć „żyjące” listy e-mailingowe/grupy dyskusyjne/forum dyskusyjne, aby zapewnić narzędzie bieżącej komunikacji

**Rekomendacja 3:** Pracownicy IZ PO PT powinni rozważyć propozycję respondentów dotyczącą stworzenia bazy wiedzy - narzędzia grupującego różnego rodzaju dokumenty, ekspertyzy, wzory pism itp. związane z pomocą techniczną

**Adresat rekomendacji:** IZ PO PT - Wydział Koordynacji Pomocy Technicznej

**Termin realizacji:** I półrocze 2011 r.

**Opis wyników w raporcie:** Koordinacja pomocy technicznej

**Wniosek:** Pisma urzędowe wysyłane w formie papierowej przechodzą często przez wielostopniową strukturę instytucji beneficjentów, zanim trafią do osoby bezpośrednio zainteresowanej, co znacznie przedłuża proces komunikacji.

**Rekomendacja:** Pisma wysyłane drogą pocztową, powinny być równolegle skanowane i przesyłane drogą elektroniczną bezpośrednio do osoby odpowiedzialnej za projekt – tak aby skrócić czas oczekiwania na decyzje, czy też informacje.

**Adresat rekomendacji:** opiekunowie projektów w IZ PO PT

**Termin realizacji:** I półrocze 2011 r.

**Opis wyników w raporcie:** Źródła, kanały informacji PO PT

**Wniosek:** Kluczowe informacje - czyli związane z kwalifikowalnością wydatków, ze zmianami w wytycznych PO PT oraz z ofertą szkoleniową, zyskały stosunkową niską średnią w zakresie ich dostępności oraz precyzyjności.

**Rekomendacja 1:** Korzystając z dostępnych narzędzi komunikacji należy w jak największym stopniu „wyeksponować” oraz precyzyjnie opisywać kluczowe z perspektywy beneficjentów typy informacji:

a) nadać nową formę zakładce pytania i odpowiedzi na stronie WWW, jako przykładów używać

tych pochodzących z realizowanych projektów a nie abstrakcyjnych; różni pracownicy IZ PO PT powinny prezentować identyczne stanowisko w danej kwestii problemowej zgłoszonej przez beneficjenta,

b) o ile to możliwe zapewnić realizatorom projektów wgląd do „bazy faktur” lub też umożliwić stały dostęp do informacji o poniesionych i zrefundowanych kosztach projektowych,

b) udostępnić w najszybszym możliwym terminie harmonogram planowanych szkoleń,

c) informacje o zmianach w wytycznych należy poszerzać w miarę możliwości o wskazania czym dokładnie będzie to skutkować dla beneficjentów/odbiorców pomocy – podjęcia lub zaniechania jakich działań będzie to wymagało;

**Rekomendacja 2:** Należy zapewnić jak najpełniejszy dostęp do informacji na temat danych kontaktowych do osoby specjalizującej się w kwalifikowalności kosztów w ramach PO PT; umożliwić w jak największym stopniu możliwość korzystania z jej rad.

**Adresat rekomendacji:** Departament Informacji i Promocji, IZ PO PT - Wydział Koordynacji Pomocy Technicznej

**Termin realizacji:** I półrocze 2011 r.

**Opis wyników w raporcie:** [Treść przekazu](#)

**Wniosek:** Biuletyn Pomocy Technicznej jest uznawany za mało przydatne narzędzie komunikacji. Wydawanie go w obecnej formie jest uznawane za nieskuteczne.

**Rekomendacja:** Należy rozważyć zmianę formuły Biuletynu – zamieszczać krótsze artykuły (posiadające streszczenia, śródtytuły), związane w większym stopniu z problematyką „dnia codziennego” projektów, bardziej aktualne; bądź też rozważyć zmianę grupy odbiorców.

**Adresat rekomendacji:** Departament Informacji i Promocji, IZ PO PT - Wydział Koordynacji Pomocy Technicznej

**Termin realizacji:** I półrocze 2011 r.

**Opis wyników w raporcie:** [Jakość narzędzi komunikacji](#)

**Wniosek:** Miniprzewodnik informacyjny dla beneficjentów realizujących projekty w ramach działania 1.1 został uznany za bardzo przydatną publikację w bieżącej realizacji projektów.

**Rekomendacja:** Należy rozważyć wydanie tego typu publikacji dla innych ścieżek finansowania PO PT.

**Adresat rekomendacji:** Departament Informacji i Promocji, IZ PO PT - Wydział Koordynacji

Pomocy Technicznej

**Termin realizacji:** 2011 r.

Opis wyników w raporcie: Jakość narzędzi komunikacji

## Spis wykresów

<b>Wykres 1.</b> Jak Pan(i)ogólnie ocenia swoją wiedzę na temat PO PT – jego założeń, celów, typów działań na jakie można uzyskać wsparcie, grup docelowych itp.?	11
<b>Wykres 2.</b> Jakie działania Pana(i) zdaniem można sfinansować z PO PT?	12
<b>Wykres 3.</b> Jakie są Pana(i) zdaniem najważniejsze korzyści z istnienia PO PT?	14
<b>Wykres 4.</b> Na ile posiadają Państwo informacje, wiedzę na temat innych projektów bądź instytucji które otrzymały wsparcie z PO PT?	15
<b>Wykres 5.</b> Jak Pan(i) ogólnie ocenia jakość zarządzania PO PT przez Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej?	20
<b>Wykres 6.</b> W jakim stopniu Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej jako IZ PO PT kojarzy się Państwu z następującymi cechami/ atrybutami? Beneficjenci PO PT	21
<b>Wykres 7.</b> W jakim stopniu Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej jako IZ PO PT kojarzy się Państwu z następującymi cechami/ atrybutami? Koordynacja pomocy technicznej	21
<b>Wykres 8.</b> Na ile otrzymana przez Państwa kwota dofinansowania z PO PT/ ilość środków w ramach pomocy technicznej jest adekwatna do Państwa potrzeb w tym obszarze?	23
<b>Wykres 9.</b> Proszę wskazać nie więcej niż 3 źródła/kanały informacji o PO PT, z których najczęściej Pan(i) korzysta?	26
<b>Wykres 10.</b> Proszę wskazać nie więcej niż 3 źródła/kanały wiedzy o PO PT, z których najczęściej Pan(i) korzysta?	28
<b>Wykres 11.</b> Jak ogólnie Pan(i) ocenia ilość informacji o PO PT docierających do Pana(i) w codziennej pracy?	29
<b>Wykres 12.</b> Jakich informacji brakuje w Pana(i) opinii?	30
<b>Wykres 13.</b> Czy mógłby Pan(i) ocenić poszczególne publikacji pod względem jakości? Na jakość składa się: przydatność, zrozumiałość, przystępność języka, przejrzystość.	36
<b>Wykres 14.</b> Czy mógłby Pan(i) ocenić stronę internetową Programu pod względem następujących cech?	37
<b>Wykres 15.</b> Jak ocenia Pan(i) szkolenia, spotkania informacyjne organizowane IZ PO PT po względem następujących cech?	39
<b>Wykres 16.</b> Jak Pan(i) ocenia jakość spotkań koordynacyjnych organizowanych przez IZ PO PT?	42
<b>Wykres 17.</b> Czy korzystają Pan(i) z KSI SIMIK jako potencjalnego źródła informacji o realizowanych w ramach PO PT 2007-2013 projektach?	43
<b>Wykres 18.</b> Jak Pan(i) ocenia to narzędzie?	43
<b>Wykres 19.</b> Jak Pan(i) ocenia jakość komunikacji z IZ PO PT na poszczególnych etapach przygotowania i realizacji projektu?	44
<b>Wykres 20.</b> Jak Pan(i) ocenia sposób bieżącej obsługi Państwa projektu przez opiekuna ze strony IZ PO PT proszę skoryzstać ze skali od 1 do 5.	45

<b>Wykres 21.</b> Jak Pan(i) ogólnie ocenia jakość działań koordynacyjnych w ramach pomocy technicznej, prowadzonych przez Departament Programów Pomocowych i Pomocy Technicznej ? .48	
<b>Wykres 22.</b> Które z określeń najtrafniej oddają jakość działań koordynacyjnych w zakresie pomocy technicznej, prowadzonych przez IZ PO PT? Proszę skorzystać ze skali od 1 do 10,.....49	
<b>Wykres 23.</b> Jak Pan(i) ocenia przepływ informacji w ramach koordynacji pomocy technicznej pomiędzy IZ PO PT a Państwem?.....50	
<b>Wykres 24.</b> Jak Pan(i) generalnie ocenia działania IZ PO PT w zakresie? .....52	
<b>Wykres 25.</b> Jak Pan(i) generalnie ocenia jakość działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych przez IZ PO PT? .....53	
<b>Wykres 26.</b> Czego by Pan(i) oczekiwał od IZ PO PT? .....54	
<b>Wykres 27.</b> Czego by Pan(i) oczekiwał od IZ PO PT jako koordynatora pomocy technicznej ? .....55	