



**EFEKTY WSPARCIA ZASTOSOWAŃ TIK
DLA USŁUG PUBLICZNYCH
(E-ADMINISTRACJA, E-KULTURA, E-ZDROWIE)
W PERSPEKTYWIE 2014-2020**

Zamawiający:



Województwo Dolnośląskie – Urząd Marszałkowski
Województwa Dolnośląskiego

Wybrzeże J. Słowackiego 12-14

50-411 Wrocław

www.umwd.dolnyslask.pl

Wykonawca:

EU-CONSULT sp. z o.o.



ul. Toruńska 18C, lokal D

80-747 Gdańsk

www.eu-consult.pl

GRUPA BST- BADANIA -ANALIZY

- EWALUACJE – AUDYTY



ul. Mieczków 12

40-748 Katowice

www.grupabst.pl

Opracował Zespół Badawczy w składzie:

Krzysztof Gutta – kierownik Zespołu

Beata Belica – ekspert ds. badań jakościowych

Karolina Markuszewska – ekspert ds. badań ilościowych

Eksperci z zakresu TIK:

Tomasz Bąk

Dariusz Gawlik

Gdańsk 2019

Spis treści

1. Streszczenie.....	8
2. Summary	12
3. Wykaz skrótów	18
4. Słowniczek.....	20
5. Wprowadzenie	22
6. Koncepcja badania	27
6.1. Cel badania	27
6.2. Zakres czasowy	28
6.3. Zakres podmiotowy	28
6.4. Metodologia badania.....	28
7. Pogłębiona analiza podpisanych umów o dofinansowanie	33
7.1. Zakres możliwego do uzyskania wsparcia	33
7.2. Dofinansowane projekty	34
7.3. Typy realizowanych projektów	38
7.4. Forma prawna beneficjentów	39
7.5. Aneksowanie umów	40
7.6. Wnioski o płatność	41
7.8. Zakończenie realizacji	43

7.8. Rozwiązane umowy	44
8. Wyniki badań dotyczących efektów wsparcia zastosowania TIK dla usług publicznych ..	46
8.1. Jak oceniana jest logika interwencji w zakresie wspierania e-usług?	46
8.2. W jakim stopniu udało się osiągnąć zamierzone efekty wsparcia?	57
8.3. Jak różnicują się efekty różnych kategorii wsparcia?	65
8.4. Jakie czynniki wpływały na skuteczność wsparcia, a jakie je ograniczały?	69
8.5. Jak należy ocenić trafność realizowanych interwencji?	76
8.6. W jakim stopniu inwestycje w e-usługi odpowiadały najważniejszym potrzebom w regionie?	78
8.7. Czy dostępne formy wsparcia umożliwiły osiągnięcie celów i rezultatów RPO WD 2014-2020?	84
8.8. Czy wybrane instrumenty i rozwiązania okazały się odpowiednie do zidentyfikowanych problemów?	87
8.9. W jakim stopniu oceniane wsparcie było efektywne?	92
8.10. Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu niższych nakładów finansowych?	96
8.11. Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu innych instrumentów?	100
8.12. Które z działań ukierunkowanych na wsparcie usług publicznych były najbardziej efektywne?	103
8.13. Jakie problemy utrudniały osiągnięcie założonych w projektach efektów?	105

8.14.	W jaki sposób radzono sobie z problemami utrudniającymi osiągnięcie założonych w projektach efektów?.....	111
8.15.	Jakich działań zabrakło w kontekście zdiagnozowanych potrzeb?	112
8.16.	Czy można wskazać nieuwzględnione w interwencji instrumenty, których wykorzystanie w przyszłości jest uzasadnione?.....	115
8.17.	Czy należy wdrożyć dodatkowe rozwiązania organizacyjne w celu zapewnienia większej skuteczności i efektywności interwencji?	119
8.18.	Jak należy ocenić użyteczność wsparcia?.....	120
8.19.	Jakie aspekty zrealizowanego wsparcia miały największy wpływ na jego użyteczność?	124
8.20.	Czy program spełnił oczekiwania adresatów?	126
8.21.	Czy i jakie efekty społeczne i ekonomiczne przyniosła realizacja projektów?...	130
8.22.	Czy pojawiły się pozytywne/negatywne efekty uboczne?.....	134
8.23.	Jakie można wskazać dobre praktyki dotyczące realizacji wsparcia?	138
8.24.	W jakim stopniu uzyskane efekty wsparcia można uznać za trwałe?.....	140
8.25.	Jakie cechy projektów wpływają na trwałość efektów wsparcia?.....	141
9.	Ocena ekspertów w zakresie efektów wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych	142
10.	Wnioski i rekomendacje.....	145
11.	Spis tabel i wykresów	149
12.	Bibliografia	153

13.	Aneks	156
13.1.	Kwestionariusz badania CAWI/CATI z beneficjentami	156
13.2.	Kwestionariusz badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznymi ...	165
13.3.	Scenariusz badania IDI z przedstawicielami IZ/IP	170
13.4.	Scenariusz badania IDI z ekspertami oceniającymi wnioski o dofinansowanie.	173
13.5.	Scenariusz badania IDI na potrzeby case study	175
13.6.	Scenariusz panelu ekspertów	178
13.7.	Scenariusz panelu delfickiego	181

1. STRESZCZENIE

Zrealizowane badanie, którego wyniki stanowią przedmiot niniejszego raportu, miało na celu ocenę faktycznej skuteczności wsparcia realizowanego w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych dla usług publicznych w województwie dolnośląskim, udzielanego w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020.

Przedmiotowa ewaluacja służyła ocenie poprawności założeń wsparcia e-usług publicznych przyjętych na etapie formułowania celów i zakresu realizacji RPO WD 2014-2020, w kontekście:

- osiągnięcia postawionych celów na poziomie RPO WD 2014-2020 dzięki wdrażanym formom wsparcia e-usług publicznych,
- efektywności wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na realizację interwencji,
- zaistnienia zakładanych zmian na poziomie lokalnym i regionalnym w wyniku realizacji wsparcia,
- trwałości uzyskanych efektów.

Badanie zrealizowano przy udziale beneficjentów RPO WD 2014-2020, wnioskodawców nieskutecznych, którzy ubiegali się o dofinansowanie projektów w ramach działań RPO WD 2014-2020, przedstawicieli instytucji zaangażowanych w realizację RPO WD 2014-2020 oraz ekspertów zewnętrznych z danego obszaru tematycznego, niezaangażowanych we wdrażanie RPO WD 2014-2020.

Podczas realizacji badania wykorzystano następujące metody badawcze:

- Analiza danych zastanych (desk research),
- Badanie CAWI/CATI (CAWI wspierane CATI),

- Indywidualne wywiady pogłębione,
- Panel ekspertów,
- Panel delficki,
- Studium przypadku (case study).

Realizowane projekty w znacznym stopniu przyczyniają się do **zwiększenia wykorzystania e-usług** w sektorze publicznym, co potwierdzone zostało zrealizowanymi badaniami. 95% beneficjentów wsparcia stopień ten oceniło bardzo wysoko i wysoko. Biorąc pod uwagę aktualne wartości osiągniętych wskaźników należy wskazać, że **zarówno wartości zadeklarowane do osiągnięcia w ramach dotychczas zatwierdzonych projektów, jak też wartości już osiągnięte należy uznać za zadowalające**. W przypadku dwóch wskaźników (*Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 oraz Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*) znacznie przekroczono już wartość docelową, przewidzianą do osiągnięcia na koniec 2023 roku. Wysokie wartości wskaźników świadczą o dużym zainteresowaniu beneficjentów oraz dużym zapotrzebowaniu na tego typu wsparcie.

Inwestycje w e-usługi odpowiadały na zidentyfikowane potrzeby regionu. 95% beneficjentów uznało, że realizowane przez nich projekty w bardzo dużym i dużym stopniu odpowiadały regionalnym potrzebom w zakresie TIK.

Analiza **kryteriów wyboru projektów** pozwoliła na stwierdzenie, że są one **adekwatne do zakresu rzeczowego ocenianych przedsięwzięć**. Kryteria, przede wszystkim kryteria merytoryczne specyficzne dla OP 2 RPO WD, nie powinny stanowić trudności, są bowiem dopasowane do typów projektów, które mogą uzyskać dofinansowanie w ramach Programu.

Analiza harmonogramów naborów wniosków o dofinansowanie w trybie konkursowym pozwoliła określić, iż ogłoszone nabory, w których mogli startować wnioskodawcy o danej

formie prawnej, nie nakładały się na siebie i były publikowane z odpowiednim wyprzedzeniem.

W ramach Działania 2.1 ogłoszono 6 naborów na realizację projektów dotyczących tworzenia i rozwoju e-usług publicznych. Nabory cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem wnioskodawców – wartość wnioskowanego dofinansowania stanowiła 181% alokacji przeznaczonej na nabory. Najczęstszym powodem aplikowania beneficjentów RPO WD 2014-2020 był fakt, iż **możliwa była realizacja działania, które nie mogłoby zostać zrealizowane z wykorzystaniem innych form wsparcia**. Ponadto, 77% beneficjentów wsparcia nie rozważyło aplikowania w ramach innych instrumentów wsparcia.

Dzięki realizacji projektów w ramach Działania 2.1 udostępniono dotychczas on-line 654 usługi publiczne (co najmniej 4 stopień dojrzałości), udostępniono online 18 159 dokumentów zawierających informacje sektora publicznego i zdigitalizowano 24 349 dokumentów zawierających informacje sektora publicznego, co wskazuje, iż **potrzeba rozwoju e-usług została przynajmniej częściowo zaspokojona przez realizowane działania**.

Wdrożenie projektów wpłynęło również na skrócenie czasu realizacji załatwianych spraw (co miało przełożenie na możliwości obsłużenia większej liczby klientów) oraz na zwiększenie konkurencyjności przedsiębiorstw i zainteresowania klientów ich usługami.

Analiza wykazała, że jednym z najważniejszych aspektów zrealizowanego wsparcia jest fakt, iż pomogło ono podnieść jakość usług poprzez uporządkowanie i zmodernizowanie baz administracyjnych oraz procedury wypełniania formalności. Ogromny wpływ na użyteczność wsparcia ma też fakt, iż mieszkańcy regionu mogą coraz więcej spraw, szczególnie spraw urzędowych i medycznych, załatwić o dowolnej porze dnia, bez wychodzenia z domu.

Dzięki realizacji projektów w ramach Działania 2.1 udało się osiągnąć także **dodatkowe, niezakładane efekty**. Zwiększyła się konkurencyjność wspartych podmiotów, nowoczesny

sprzęt pozwolił im na bardziej efektywną pracę, zaś wśród mieszkańców oraz pracowników podmiotów i instytucji, które otrzymały wsparcie, wzrosła świadomość informatyczna.

Osiągnięcie uzyskanych efektów nie byłoby możliwe przy wykorzystaniu niższych nakładów finansowych - uważało tak 82% beneficjentów realizujących projekty.

Mimo systematycznego wdrażania e-usług oraz promocji korzyści, jakie wiążą się z korzystaniem z nich, wciąż istnieją **bariery rozwoju** (techniczne, społeczne i kulturowe) występujące w obszarze informatyzacji administracji publicznej. Wśród najważniejszych problemów w realizacji projektu wskazywano na fakt, iż zbyt długi czas upływający od składania wniosku aplikacyjnego do podpisania umowy o dofinansowanie projektu determinował konieczność zakupu części sprzętu z własnych środków oraz generował problemy w kontekście konieczności wywiązania się z terminu realizacji przedmiotu umowy przez podwykonawców. W trakcie aplikowania i późniejszej realizacji projektów zmianom ulegały uwarunkowania techniczne sprzętów.

Wśród czynników negatywnie **wpływających na osiągnane efekty** wymienić należy relatywnie krótki czas przeznaczony na realizację projektów oraz trudności w wyłonieniu wykonawcy w ramach przetargu.

Do aspektów, których zmiana pozwoli na skuteczniejszą realizację założonych celów w pierwszej kolejności zaliczyć należy konieczność realizowania działań informacyjno-promocyjnych z zakresu e-usług. Ponadto, jak wynika ze zdiagnozowanych potrzeb, konieczne jest zintensyfikowanie działań związanych ze szkoleniami z zakresu obsługi komputera i Internetu skierowanych do mieszkańców regionu oraz kształceniem mieszkańców w zakresie korzystania z TIK, w tym także e-usług administracyjnych, zdrowotnych czy kulturalnych. Z uwagi na fakt, iż zadania prowadzone w ramach Działania 2.1 są zadaniami finansowanymi ze środków EFRR, nie jest możliwa realizacja w ich ramach działań edukacyjnych. Należałoby jednak wprowadzić działania komplementarne, które

wspierałyby mieszkańców Dolnego Śląska w korzystaniu z TIK, w tym szczególnie w ramach nowo wdrażanych działań z zakresu e-usług.

Ekspertki zgromadzeni na panelu wskazali również, że na podstawie dotychczasowych doświadczeń w realizacji RPO oraz rozmów z jednostkami samorządu terytorialnego i podległymi im jednostkami, dotyczących programowania kolejnej perspektywy finansowej, zidentyfikowano potrzebę rozwoju infrastruktury teleinformatycznej. Podstawą rozwoju e-usług jest nowoczesna infrastruktura (w tym szczególnie sieć szerokopasmowa).

Analizując realizowane działania należy stwierdzić, że projekty te są użyteczne, co oznacza, że ich efekty są zgodne z potrzebami odbiorców, takimi jak m.in. pełny i usystematyzowany dostęp do informacji publicznej, w tym informacji przestrzennej. 90% beneficjentów wsparcia oceniło, iż program spełnił oczekiwania **adresatów w bardzo wysokim i wysokim stopniu.**

2. SUMMARY

Implemented research, the results of which constitute the subject of present report, was aimed at assessing the effectiveness of support conducted in the field of information and communication technologies for public services in the Lower Silesian Voivodeship, granted under investment priority 2.1 (2c) of Regional Operational Programme of the Voivodeship of Lower Silesia 2014-2020

The evaluation research assessed the adequacy of the objectives of the support for public e-services adopted at the stage of formulating the objectives and the scope of implementation of LSV ROP 2014-2020, analysing the following effects of support:

- the achievement of objectives set at the level of LSV ROP 2014-2020 due to implemented forms of support for public e-services,
- effectiveness of the use of funds allocated for the implementation of the intervention,
- the achievement of assumed changes at the local and regional level due to the support,
- the durability of the effects obtained as a result of intervention.

The research was conducted with the participation of beneficiaries of 2014-2020 ROP DV, ineffective applicants who applied for co-financing of projects under LSV ROP 2014-2020, representatives of institutions involved in the implementation of LSV ROP 2014-2020, and external experts from a given thematic area, not involved in the implementation of LSV ROP 2014-2020.

Following research methods were adopted:

- Desk research,
- CAWI/CATI research,
- Individual in-depth interviews,
- Panel of experts,
- Delphi method,
- Case study.

Implemented projects significantly contribute to the increase of the use of e-services in the public sector, which has been confirmed by completed research. 95% of beneficiaries of support considered the scope of the increase as very high and high. Considering the values

of indicators achieved by the end of 2018, attention shall be drawn to the fact that both the values declared to be achieved under projects and already achieved values should be considered high. In the case of two indicators (Number of public services available on-line with a degree of maturity of at least 3, Number of entities which made public sector information available on-line) the target value expected to be achieved at the end of 2023 has already been significantly exceeded. High values of the indicators prove a considerable interest of beneficiaries and a high demand for this type of support.

Investments in e-services responded to the identified needs of the region. 95% of beneficiaries stated that their projects met the regional needs in the scope of ICT to a very large and large extent.

The analysis of criteria for the project selection led to the conclusion that the criteria are adequate to the scope of the evaluated measures. Criteria, especially substantive criteria specific to PA 2 of the LSV ROP should not be considered difficult given the fact that they are tailored to the types of projects that can be financed under the Programme.

The analysis of schedules of calls for proposals in the competition procedure led to the conclusion that announced calls for applicants representing given legal forms did not overlap and were properly published in advance.

As part of Measure 2.1 six calls for applications for funding were announced for the implementation of projects related to the development of public e-services. The calls for applications were characterised by a considerable popularity among the applicants - the value of the requested co-financing constituted 181% of the total allocation for these calls. The reason for beneficiaries to apply for co-financing under 2014-2020 LSV ROP was the fact that it was possible to implement measures that would have not been implemented using other financial instruments. Furthermore, 77% of support beneficiaries did not consider applying under different financial instruments.

Due to the implementation of projects under Measure 2.1, so far 654 public services have been made available on-line (with the degree of maturity of at least 4), 18159 documents containing public sector information have been published on the Internet and 24349 digitalised. Such effects lead to the conclusion that the need to develop e-services has been at least partially met by implemented measures.

The implementation of projects further contributed to the acceleration of the workforce (which directly determined the ability to serve a larger number of customers in a relatively shorter time) and increased the competitiveness of enterprises and the clients' interest in their services.

According to the results of the analysis, one of the most important aspects of implemented measures is the fact that it contributed to the improvement of the quality of services by organizing and modernizing administrative bases and procedures for completing formalities. A considerable impact on the usefulness of support is also proven by the fact that the inhabitants of the region can arrange more matters (especially official and medical matters) without leaving their homes, at any time of the day.

Due to the implementation of projects under Measure 2.1 it was also possible to achieve additional effects. Enterprises implementing projects increased their competitiveness on the market, the replacement of equipment accelerated works, the implementation of activities increased the IT awareness of residents and employees of entities and institutions.

Achieving the results would have not been possible with the use of lower financial sources - 82% of beneficiaries implementing projects agreed with such statement.

Technical, social and cultural barriers for the development occurring in the area of computerization of public administration were still identified, despite the continuous implementation of e-services and the promotion of its benefits. The most significant

problems in the implementation of the project included an excessive time period between submitting the application and signing the contract for the co-financed project, determining the need to purchase part of the equipment from own funds, leading also to the problems in the context of the need to meet the deadline for the implementation of the subject of contracts by subcontractors. Moreover, during the application and subsequent implementation of projects, the technical conditions of the equipment would change.

The factors that have a negative impact on achieved effects included the relatively short duration of project implementation and difficulties in selecting a contractor within the project.

In terms of aspects of the support that need to be changed in order to achieve the objectives even more effectively, attention shall be drawn to the necessity of implementing information and promotion activities in the scope of e-services. Furthermore, in the context of diagnosed needs, the number of activities related to educating residents on the use of a computer and the Internet, and ICT, including administrative, health or cultural e-services, should be enlarged. Due to the fact that the tasks conducted under Measure 2.1 constitute tasks financed from the ERDF, it is not possible to implement educational measures as part of them. However, complementary measures should be introduced in order to support the inhabitants of Lower Silesian Voivodeship in the use of ICT, particularly as part of newly implemented activities concerning e-services.

According to respondents participating in the panel of experts, on the basis of previous experience in implementing the ROP and consultations regarding the programming of the next financial perspective conducted with local government units and their subordinate units, ICT infrastructure should be further developed. Modern infrastructure constitutes the basis for the development of e-services (especially including broadband infrastructure).

Subjecting implemented projects to the analysis it should be stated that conducted projects are considerably useful, therefore their effects are complementary with the needs of recipients, including the need for the full and systematic access to public information, especially spatial information. 90% of support beneficiaries stated that the Program met the expectations of the addressees to a very high and high degree.

3. WYKAZ SKRÓTÓW

<u>BDL</u>	<u>Bank Danych Lokalnych</u>
<u>EFRR</u>	<u>Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego</u>
<u>EFŚ</u>	<u>Europejski Fundusz Społeczny</u>
<u>IP RPO WD</u>	<u>Instytucja Pośrednicząca RPO WD 2014-2020</u>
<u>IZ RPO WD</u>	<u>Instytucja Zarządzająca RPO WD 2014-2020</u>
<u>JST</u>	<u>Jednostka samorządu terytorialnego</u>
<u>OSI</u>	<u>Obszar Strategicznej Interwencji</u>
<u>PI</u>	<u>Priorytet Inwestycyjny</u>
<u>POIR</u>	<u>Program Operacyjny Inteligentny Rozwój</u>

POPC

Program Operacyjny Polska Cyfrowa

POWER

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

RPO WD 2014-2020

**Regionalny Program Operacyjny Województwa
Dolnośląskiego 2014-2020**

UE

Unia Europejska

UP

Umowa Partnerstwa

ZIT

Zintegrowane Inwestycje Terytorialne

4. SŁOWNICZEK

E-usługi	E-usługi to usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w ujęciu tradycyjnym, e-usługę odróżnia brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość ¹ .
Ewaluacja	Badanie społeczno-ekonomiczne, którego celem jest oszacowanie w odniesieniu do jasno sformułowanych kryteriów (najczęściej skuteczności, efektywności, użyteczności, trafności i trwałości) jakości oraz efektów wdrażania interwencji publicznych ² .
Logika interwencji	Przedstawienie wizji przyświecającej interwencji w ramach RPO WD 2014-2020, czyli ostatecznego, długoterminowego celu RPO WD 2014-2020 oraz powiązanie go z istniejącymi problemami, a także określenie oczekiwań co do rezultatów i oddziaływania.
PI 2.1	Priorytet Inwestycyjny 2.1 (2c) to jeden z Priorytetów Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020. Celem szczegółowym PI 2.1 (2c) jest zwiększone wykorzystanie e-usług

¹ Regulamin przeprowadzania konkursu w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka Priorytet 8: Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki Działanie 8.1: Wspieranie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej.

² Plan ewaluacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020.

publicznych. Oczekiwanym rezultatem interwencji w zakresie e-usług publicznych jest przede wszystkim zwiększenie uczestnictwa obywateli w życiu publicznym poprzez poprawę dostępności do informacji i zasobów publicznych³.

TIK

Technologie informacyjno-komunikacyjne (z *ang.* *ICT – information and communication technologies*) – rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej. Węższym pojęciem są technologie informatyczne (IT), które odnoszą się do technologii związanych z komputerami i oprogramowaniem, nie związanych jednak z technologiami komunikacyjnymi i dotyczącymi sieci. Rozwój tych technologii sprawia, że oba pojęcia stają się coraz bardziej spójne, będąc przy tym motorem rozwoju cywilizacyjnego, społecznego i gospodarczego⁴.

³ Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020.

⁴ Główny Urząd Statystyczny.

5. WPROWADZENIE

W 2014 roku, tj. roku, w którym wdrożono Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, województwo dolnośląskie było jednym z najprężniej rozwijających się gospodarczo regionów w Polsce. Dobre położenie geograficzne i powiązania komunikacyjne, a także dobrze wykształcone kadry wpływały na fakt, iż Dolny Śląsk stał się regionem atrakcyjnym dla zagranicznych inwestorów.

W 2012 roku, tj. w czasie, gdy powstawała diagnoza dla RPO WD, dostęp do Internetu i komputerów osobistych wśród gospodarstw domowych Dolnego Śląska był nieco mniejszy, niż w innych województwach, wyższy był jednak odsetek osób korzystających z Internetu szerokopasmowego.

W tym samym roku dolnośląskie przedsiębiorstwa mogły pochwalić się jednym z największych w kraju wykorzystaniem komputerów (96,9%) i dostępu do Internetu (95,0%). Własną stroną internetową posiadało 67,6% firm, w tym dla 49,7% spełniała ona funkcję prezentacji katalogów, wyrobów i cenników. Rzadziej dostępne były wtedy bardziej zaawansowane funkcje tj. obsługa zamówień - otrzymywanie (11,5%) i składanie (21,6%) poprzez sieci komputerowe. Należy ponadto podkreślić, że już w 2012 roku 90,4% przedsiębiorstw wykorzystywało Internet w kontaktach z administracją publiczną⁵.

Diagnoza RPO wskazuje, że w 2011 roku w regionie południowo-zachodnim (rozumianym jako województwo dolnośląskie i opolskie) 34,6% mieszkańców miast i 24,6% mieszkańców wsi korzystało z kontaktów przez Internet z administracją publiczną. Mniejszy odsetek osób wyszukiwał informacje na stronach administracji publicznej (22,8%) i pobierał formularze

⁵ Dane na podstawie Banku Danych Lokalnych GUS.

urzędowe (14,9%). Diagnoza wskazała natomiast stosunkowo niewielkie wykorzystywanie platformy ePUAP przez dolnośląskie urzędy (możliwość realizacji usługi za jej pośrednictwem występowała w przypadku 36% urzędów). Zdecydowana większość urzędów nie oferowała możliwości złożenia elektronicznego wniosku, możliwe było jedynie pobranie formularza do utworzenia dokumentu papierowego. Dolnośląskie jednostki samorządu terytorialnego wskazały, że największą barierą dla rozwoju e-usług są ograniczone środki finansowe, zaś w drugiej kolejności niedostatecznie rozwinięta infrastruktura.

Do wyzwań technologii informacyjno-komunikacyjnych zaliczono⁶:

- Zmniejszenie liczby osób, które nigdy nie korzystały z Internetu, poprzez m.in. inwestycje infrastrukturalne oraz pobudzanie popytu, zapewnienie odpowiedniej podaży e-usług i ich promocję oraz działania edukacyjne,
- Tworzenie i rozwój systemów dedykowanych konkretnym sferom życia – np. bezpieczeństwu,
- Rozwój e-administracji przez różnorodne podmioty, zwłaszcza jednostki samorządu terytorialnego, w oparciu o tzw. pięciostopniowy model dojrzałości (informacja, jednostronna interakcja, dwustronna interakcja, transakcja, nakierowanie usług) – szczególnie preferując projekty wprowadzające usługi z najwyższych stopni tego modelu,
- Wspieranie integracji systemów, baz danych i zasobów cyfrowych w celu ich efektywniejszego wykorzystania,
- Udostępnianie danych publicznych i digitalizacja dóbr kultury.

⁶ Diagnoza Wyzwań, Potrzeb i Potencjałów Obszarów/Sektorów Objętych Programem.

W związku ze zdiagnozowanymi potrzebami, zagadnienie rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych znalazło się w wielu dokumentach strategicznych na poziomie regionalnym.

W 2012 roku powstała *Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego na Dolnym Śląsku do roku 2020*. Jednym z jej celów jest *Sprawna przestrzeń cyfrowa*, która zakłada m.in. rozwój publicznych e-usług oraz rozwój systemów/platform teleinformatycznych zdolnych do partnerstwa w ramach realizacji e-usług⁷. W *Strategii Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2020* odzwierciedleniem tego jest cel 5. *Zwiększenie dostępności technologii komunikacyjno-informacyjnych*⁸. Zagadnienie to znalazło również swoje miejsce w zaktualizowanej wersji tego dokumentu – *Strategii Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2030* – w celu strategicznym 2. *Poprawa jakości i dostępności usług publicznych*, w celu operacyjnym 2.3. *Rozwój i doskonalenie usług publicznych*⁹.

Technologie informacyjno-komunikacyjne zostały ustanowione jedną ze specjalizacji Dolnego Śląska¹⁰. Specjalizacja obejmuje następujące podobszary:

1. Metody predykcyjne dla wielkich, heterogenicznych zbiorów danych: akwizycja, analiza i raportowanie,
2. Zastosowanie mechatroniki i robotyki w podnoszeniu jakości życia obywateli,
3. Przetwarzanie, modelowanie i analiza danych obrazowych i multimedialnych,
4. Systemy bezpieczeństwa cyfrowego,
5. Systemy wspomaganie decyzji menadżerskich (Business Process Management),

⁷ Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego na Dolnym Śląsku do roku 2020

⁸ Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2020, s. 24.

⁹ Ibidem, s. 36.

¹⁰ Zgodnie z załącznikiem do Regionalnej Strategii Innowacji dla Województwa Dolnośląskiego 2011-2020 pt. *Ramy Strategiczne na rzecz inteligentnych specjalizacji Dolnego Śląska*

6. Rozwiązania dla "inteligentnych domów" (smart buildings),
7. Rozwiązania dla "inteligentnych miast" (smart cities),
8. Systemy wsparcia dla osób dotkniętych niepełnosprawnością, chorobami przewlekłymi i osób starszych (Ambient Assisted Living),
9. Aplikacje mobilne,
10. Tworzenie gier komputerowych.
11. E-Uслуги i urzędnictwo dla sektora ochrony zdrowia,
12. Systemy e-learningowe,
13. Tworzenie oprogramowania dostępnego w modelu SaaS,
14. Innowacyjne metody interakcji człowiek-technologia,
15. Systemy e-commerce,
16. Inteligentne systemy informatyczne dla branży finansowej i ubezpieczeniowej.

Zagadnienia związane z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych znalazły się także w *Regionalnym Programie Operacyjnym Województwa Dolnośląskiego 2014-2020*. Celem RPO WD 2014-2020 jest poprawa życia mieszkańców Dolnego Śląska, m.in. poprzez rozwój e-usług publicznych (Oś Priorytetowa 2 Technologie informacyjno-komunikacyjne, Priorytet Inwestycyjny 2.1 E-usługi publiczne). Oczekiwanym Rezultatem PI 2.1 jest zwiększenie uczestnictwa obywateli w życiu publicznym poprzez poprawę dostępności informacji i zasobów publicznych. Realizacja priorytetu ma za zadanie wzmocnienie kapitału społecznego na Dolnym Śląsku, wyposażenie administracji w stosowne narzędzia przyczyniające się do jej efektywniejszych działań oraz realizację koncepcji open government. Planowane działania pozwolą rozszerzyć istniejącą ofertę e-usług publicznych

w regionie m.in. poprzez rozwój technologii e-zdrowia, e-kultury, GIS - System Informacji Przestrzennej¹¹.

W ramach dotychczas przeprowadzonych naborów dla Osi Priorytetowej 2 (dalej: OP) *Technologie informacyjno-komunikacyjne RPO WD 2014-2020* do dnia 10.10.2019 roku podpisano 118 umów z beneficjentami o łącznej wartości ok. 275,7 mln zł. Należy wskazać, iż jeden podmiot mógł realizować kilka projektów (największą liczbę projektów zrealizowała Gmina Wrocław).

Taki stopień zaawansowania wsparcia pozwala na rzetelną analizę jego skuteczności oraz wyciągnięcie wniosków.

¹¹ Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego 2014-2020.

6. KONCEPCJA BADANIA

6.1. CEL BADANIA

Celem głównym badania była ocena faktycznej skuteczności wsparcia realizowanego w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych (dalej: TIK) dla usług publicznych w województwie dolnośląskim, udzielanego w ramach PI 2.1 (2c) Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (dalej: RPO WD 2014-2020).

Celem szczegółowym PI 2.1 (2c) jest zwiększone wykorzystanie e-usług publicznych. Oczekiwany rezultatem interwencji w zakresie e-usług publicznych jest przede wszystkim zwiększenie uczestnictwa obywateli w życiu publicznym poprzez poprawę dostępności do informacji i zasobów publicznych.

Przedmiotowa ewaluacja służyć będzie ocenie poprawności założeń wsparcia e-usług publicznych przyjętych na etapie formułowania celów i zakresu realizacji RPO WD 2014-2020. W szczególności ewaluacja pozwoli sprawdzić, czy:

- › wdrożone formy wsparcia e-usług publicznych umożliwiły osiągnięcie postawionych celów na poziomie RPO WD 2014-2020,
- › środki finansowe przeznaczone na realizację interwencji zostały efektywnie wykorzystane,
- › udzielone wsparcie przyniosło zakładane zmiany na poziomie lokalnym i regionalnym,
- › efekty uzyskane w wyniku interwencji są trwałe.

6.2. ZAKRES CZASOWY

Analiza objęła okres od etapu programowania RPO WD 2014-2020 do dnia 10 października 2019 r.

6.3. ZAKRES PODMIOTOWY

W badaniu wzięły udział następujące osoby/ grupy respondentów:

- › beneficjenci RPO WD 2014-2020,
- › wnioskodawcy nieskuteczni, którzy ubiegali się o dofinansowanie projektów w ramach działań RPO WD 2014-2020,
- › przedstawiciele instytucji zaangażowanych w realizację RPO WD 2014-2020,
- › eksperci zewnętrzni z danego obszaru tematycznego, niezaangażowani we wdrażanie RPO WD 2014-2020.

6.4. METODOLOGIA BADANIA

Odtworzenie logiki interwencji z wykorzystaniem podejścia opartego na teorii

Koncepcja TBE (ewaluacja oparta na teorii – *Theory-Based Evaluation*) jest istotnym narzędziem służącym usystematyzowaniu wiedzy zarówno o interwencji w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020 jak i o czynnikach, które mogły mieć na nią wpływ. Schemat badawczy składa się z dwóch komponentów: konceptualnego, w ramach którego odtwarzana jest logika interwencji oraz empirycznego, służącego testowaniu przyjętej teorii Programu.

Odtworzenie logiki interwencji zostało przeprowadzone w oparciu o Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 oraz Szczegółowy Opis Osi

Priorytetowych RPO WD 2014-2020 wraz z załącznikami. Odtworzenie logiki interwencji przebiegało metodą ekspercką na podstawie analizy jakościowej.

Analiza danych zastanych (desk research)

Analiza danych zastanych to metoda badań społecznych, która zakłada szczegółową analizę istniejących już i dostępnych danych. W jej wyniku następuje scalanie, przetworzenie i analiza danych rozproszonych dotychczas wśród rozmaitych źródeł.

Podczas badania wykorzystano m.in. dokumenty regionalne, akty prawa krajowego i europejskiego, dokumenty sprawozdawcze i związane z wdrażaniem Programu oraz raporty z badań ewaluacyjnych. Pełen zakres wykorzystanych danych znajduje się w bibliografii.

Badanie CAWI/CATI (CAWI wspierane CATI)

W przypadku techniki CAWI wspieranej CATI do potencjalnych respondentów wysyłane były e-maile, zawierające: informację o badaniu, list polecający oraz link do ankiety. Osoby, które nie zareagują na maila, otrzymują wiadomości przypominające o badaniu, następnie zaś miejsce ma kontakt telefoniczny, służący realizacji badania CATI.

W badaniu CAWI/CATI wzięli udział beneficjenci RPO WD 2014-2020 oraz wnioskodawcy nieskuteczni RPO WD 2014-2020. Zaproszenie do udziału w badaniu zostało skierowane do wszystkich beneficjentów (112 podmiotów) oraz wnioskodawców nieskutecznych (82 podmioty). Nie wszystkie podmioty, do których badanie zostało skierowane, zdecydowały się wziąć w nim udział.

Indywidualne wywiady pogłębione

IDI polega na przeprowadzeniu z daną osobą ustrukturyzowanej rozmowy, która ma na celu uzyskanie konkretnych informacji w sposób planowy i metodyczny według określonego schematu, zwanego scenariuszem wywiadu.

W badaniu wzięło udział 5 przedstawicieli instytucji zaangażowanych w realizację RPO WD 2014-2020 oraz 5 ekspertów oceniających wnioski, którzy byli w stanie dostarczyć wiedzy bardzo istotnej z punktu widzenia celów ewaluacji oraz przyjętych pytań badawczych, m.in. na temat efektów osiągniętych dzięki realizacji wsparcia, a także problemów napotkanych w trakcie jego realizacji.

Zrealizowano:

- › 2 wywiady z przedstawicielami IZ RPO WD 2014-2020,
- › 3 wywiady z przedstawicielami IP RPO WD 2014-2020:
 - 1 wywiad z przedstawicielem Związku ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego,
 - 1 wywiad z przedstawicielem ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej,
 - 1 wywiad z przedstawicielem ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej,
- › 5 wywiadów z ekspertami oceniającymi wnioski.

Panel ekspertów

Panel ekspertów to ustrukturalizowana i moderowana dyskusja ekspertów z danej dziedziny, zogniskowana na konkretnych zagadnieniach. W ramach panelu ekspertów omawiane są wyniki badania oraz wstępne wnioski i rekomendacje.

W badaniu wzięło udział 4 przedstawicieli instytucji zaangażowanych w realizację RPO WD 2014-2020. Dzięki zaproszeniu do badania tych ekspertów możliwe było omówienie

zasadności zaproponowanych rekomendacji oraz ocenienie realności ich wdrożenia zgodnie z zaproponowanymi założeniami.

W badaniu wzięli udział:

- › przedstawiciel IZ RPO WD 2014-2020,
- › 3 przedstawiciele IP RPO WD 2014-2020:
 - 1 przedstawiciel Związku ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego,
 - 1 przedstawiciel ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej,
 - 1 przedstawiciel ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej.

Panel delficki

W panelu delfickim opinie ekspertów gromadzi się za pomocą scenariusza wywiadu rozsyłanego za pośrednictwem Internetu. Badanie to jest wieloetapowe.

W badaniu wzięli udział eksperci zewnętrzni z obszaru zastosowania TIK w usługach publicznych, którzy byli w stanie dostarczyć obiektywne informacje z zakresu objętego ewaluacją. Każdy ekspert reprezentował inny podmiot.

Studium przypadku (case study)

Studium przypadku to wszechstronny opis badanego zjawiska. Metoda ta ma charakter empiryczny, ponieważ analizuje i ocenia zjawiska zachodzące w rzeczywistości. Studium przypadku jest stosowane zwłaszcza dla tematów badawczych o charakterystyce opisowej – daje wówczas odpowiedzi na pytania „co, kiedy, gdzie i w jaki sposób się wydarzyło”.

Na podstawie zgromadzonych informacji metoda studium przypadku umożliwia dokonanie pogłębionej analizy badanego projektu i zaprezentowanie jego specyfiki.

Case study zostało przeprowadzone dla wybranych projektów realizowanych w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020. W ramach badania przeanalizowano dokumentację projektową oraz przeprowadzono wywiady z beneficjentami, których projekty zostały wybrane do analizy. Zrealizowano 3 case study, przy czym do analizy wybrane zostały projekty realizowane przez zróżnicowane typy beneficjentów:

- uczelnię (projekt partnerski realizowany przez 3 uczelnie wyższe, zakładający budowę systemu obejmującego e-usługi skierowane do studentów, pracowników uczelni, środowiska akademickiego, a także podmiotów zajmujących się szeroko pojętym tematem zasobów ludzkich –zakres systemu objął następujące e-usługi: e-teczka studenta, e-Akademickie Biuro Karier, e-lista obecności, e-transfer technologii, e-rezerwacja pokoi nauki, e-wyszukiwarka biblioteczna, e-dzienniczek studenta);
- urząd (projekt budowy elektronicznej platformy wspomagającej prace podmiotu wraz z katalogiem e-usług ułatwiających i usprawniających komunikację elektroniczną z podmiotami zewnętrznymi; projekt zakładał m.in. rozwój i integrację baz danych i zasobów cyfrowych wspomagających procesy decyzyjne obejmujące procesy wewnętrzne związane z systemem zarządzania i wymianą informacji);
- placówkę medyczną (projekt zakładał dostosowanie zasobów podmiotu do wymogów Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (dostosowanie systemów informatycznych podmiotu do wymiany danych z instytucjami w oparciu o wytyczne CSIOZ) oraz stworzenie nowych e-usług mających na celu usprawnienie kontaktu pacjentów z placówką medyczną).

Ponadto, celem zachowania spójności wybrane zostały projekty realizowane na terenie Wrocławia.

7. POGŁĘBIONA ANALIZA PODPISANYCH UMÓW O DOFINANSOWANIE

7.1. ZAKRES MOŻLIWEGO DO UZYSKANIA WSPARCIA

W ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 do 10 października 2019 r. ogłoszono 6 naborów wniosków, odpowiednio dla:

- Poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne,
- Poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne (E-zdrowie),
- Poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne (E-usługi i otwarte zasoby publiczne),
- Poddziałania 2.1.2 E-usługi publiczne – ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego,
- Poddziałania 2.1.3 E-usługi publiczne – ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej,
- Poddziałania 2.1.4 E-usługi publiczne – ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej.

Spośród tego pięć naborów zostało ogłoszonych niedługo po rozpoczęciu Programu (w lutym 2016 r.). Kolejny konkurs został ogłoszony w lutym 2017 roku. Średnio czas naboru wniosków wynosił 87 dni kalendarzowych¹². Średni czas od dnia zakończenia naboru wniosków do dnia ogłoszenia listy projektów zatwierdzonych do dofinansowania wynosił około 6 miesięcy.

¹² Wszystkie dane i wyliczenia na podstawie informacji zamieszczonych na stronie internetowej Programu.

7.2. DOFINANSOWANE PROJEKTY

W ramach analizowanego priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) do 10 października 2019 r. beneficjenci złożyli 220 wniosków o dofinansowanie. Odrzucono (na etapie oceny formalnej i merytorycznej) łącznie 89 projektów.

Należy wskazać, że w ramach naborów składane były protesty. łącznie w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) zgłoszono 68 protestów. Spośród nich w przypadku 50 (74%) projektów wynik był negatywny, w przypadku 2 projektów (3%) – pozostawiono je bez rozpatrzenia, zaś w przypadku 16 projektów (23%) – nastąpiło pozytywne rozpatrzenie protestu. Podział protestów ze względu na datę wydania rozstrzygnięcia przedstawia poniższa tabela.

Tabela 1 Liczba protestów w podziale na lata oraz status rozpatrzenia

	łącznie protestów	Rozpatrzonych pozytywnie	Rozpatrzonych negatywnie	Pozostawionych bez rozpatrzenia
2016 r.	13	1	11	1
2017 r.	26	10	16	0
2018 r.	29	5	23	1
łącznie	68	16	50	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

W dalszej części opracowania zamieszczono podział protestów względem oceny/etapu będącej/będącej podstawą ich złożenia. Większość protestów składana była od wyników oceny merytorycznej (40 spośród 68 protestów, tj. 59% wszystkich składanych protestów).

Tabela 2 Liczba protestów w podziale na przedmiot oprotestowania

	Rozpatrzonych pozytywnie	Rozpatrzonych negatywnie	Pozostawionych bez rozpatrzenia	łącznie
Ocena formalna	0	11	2	13
Ocena merytoryczna	9	31	0	40
Niezgodność ze strategią ZIT	1	1	0	2
Niewybranie do dofinansowania	6	7	0	13

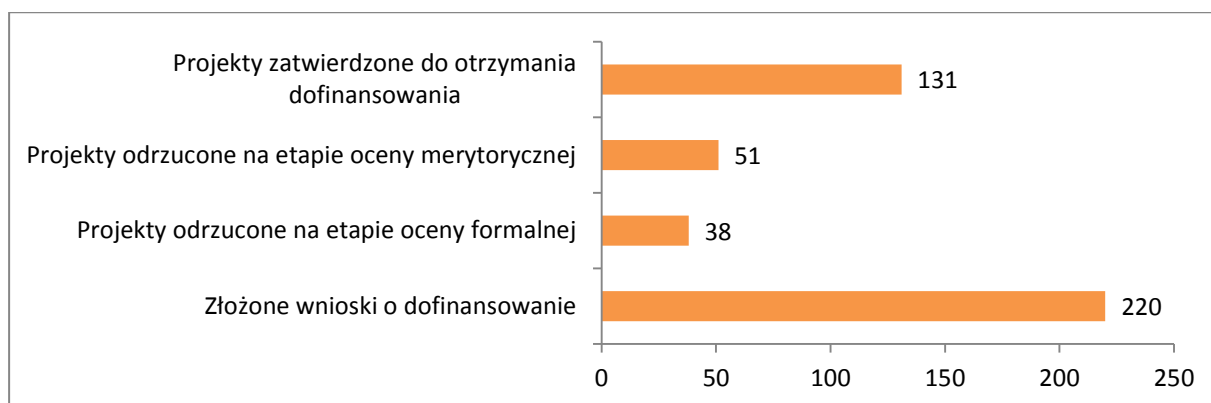
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na dzień 10.10.2019 r.).

Zatwierdzonych do dofinansowania zostało tym samym 131 projektów. Liczba podpisanych umów o dofinansowanie wyniosła ostatecznie 125, co wynika z rezygnacji 6 wnioskodawców z podpisania umowy. Należy też zaznaczyć, że już na etapie realizacji projektów doszło do rozwiązania pewnej części umów (w przypadku 7 projektów).

Projekty zatwierdzone do otrzymania dofinansowania stanowią blisko 60% wszystkich projektów złożonych w ramach naborów. Projekty odrzucone dotyczą tym samym nieco ponad 40% wniosków, przy czym zauważa się nieco większy odsetek wniosków odrzuconych

na etapie oceny merytorycznej (23%), niż na etapie oceny formalnej (17%). Należy jednak zwrócić uwagę na relatywnie wysoki odsetek projektów odrzuconych na etapie oceny formalnej. Świadczyć może on o niewystarczającym przygotowaniu wnioskodawców do przygotowania dokumentów w ramach konkursu¹³.

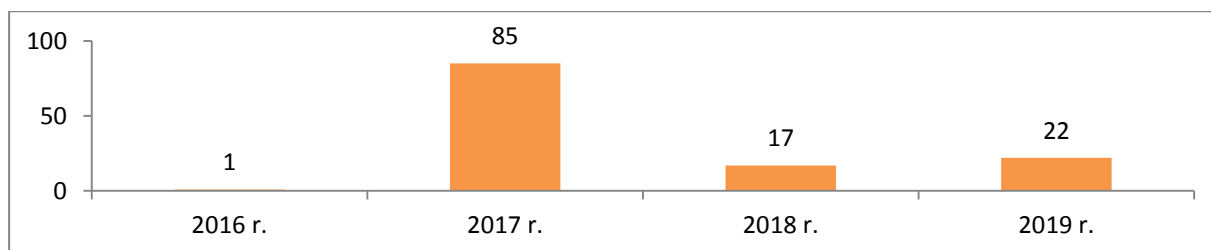
Wykres 1 Liczba wniosków o dofinansowanie złożonych, odrzuconych oraz zatwierdzonych



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

W ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) najwięcej umów zawarto w 2017 roku (65% wszystkich umów zawartych w ramach tego priorytetu inwestycyjnego). Szczegółowe dane prezentuje poniższy wykres.

Wykres 2 Liczba zawartych w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) umów o dofinansowanie – w podziale na lata



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

¹³ Wyliczenia na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na dzień 10.10.2019 r.).

Ostateczna liczba podpisanych umów wyniosła 118 (tj. bez umów rozwiązanych w trakcie realizacji projektów oraz bez umów niepodpisanych). Najwyższa liczba podpisanych umów przypadła na ostatni z naborów, tj. ogłoszony 15.02.2017 r. i trwający do 23.05.2017 r. (RPDS.02.01.01-IZ.00-02-219/17 dla poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne). Przypadło na niego aż 38 podpisanych umów. Warto jednak zauważyć, że w ujęciu nominalnym przyznanego dofinansowania wyróżnia się inny nabór, tj. przypadający na okres 1.02.2016 do 20.04.2016 (Poddziałanie 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne (E-usługi i otwarte zasoby publiczne)). Suma wartości przyznanego dofinansowania wyniosła w tym przypadku ponad 80 mln PLN. Najmniejszą liczbą (i zarazem najniższą wartością przyznanego dofinansowania) charakteryzował się z kolei nabór RPDS.02.01.03-IZ.00-02-047/15 w ramach Poddziałanie 2.1.3 E-usługi publiczne – ZIT AJ.

Tabela 3. Liczba i wartość podpisanych umów (w PLN) o dofinansowanie w podziale na nabory (bez umów rozwiązanych oraz niepodpisanych)

Nabór	Data naboru	Liczba podpisanych umów	Wartość dofinansowania w ramach podpisanych umów (w PLN)
RPDS.02.01.02-IZ.00-02-046/15 w ramach Poddziałanie 2.1.2 E-usługi publiczne – ZIT WROF	1.02.2016 do 20.04.2016	13	9 481 196,93
RPDS.02.01.01-IZ.00-02-044/15 w ramach Poddziałanie 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne (E-usługi i otwarte zasoby publiczne)	1.02.2016 do 20.04.2016	22	80 083 292,40
RPDS.02.01.03-IZ.00-02-047/15	1.02.2016 do	7	8 311 009,28

w ramach Poddziałanie 2.1.3 E-usługi publiczne – ZIT AJ	20.04.2016		
RPDS.02.01.01-IZ.00-02-045/15 w ramach Poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne (E-zdrowie)	od 1.02.2016 do 22.04.2016	18	42 256 871,04
RPDS.02.01.04-IP.03-02-048/15 w ramach Poddziałanie 2.1.4 E-usługi publiczne – ZIT AW	1.02.2016 do 31.05.2016	20	25 219 048,94
RPDS.02.01.01-IZ.00-02-219/17 dla poddziałania 2.1.1 E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne	15.02.2017 do 23.05.2017	38	66 740 862,41
Razem		118	232 092 281,00

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

7.3. TYPY REALIZOWANYCH PROJEKTÓW

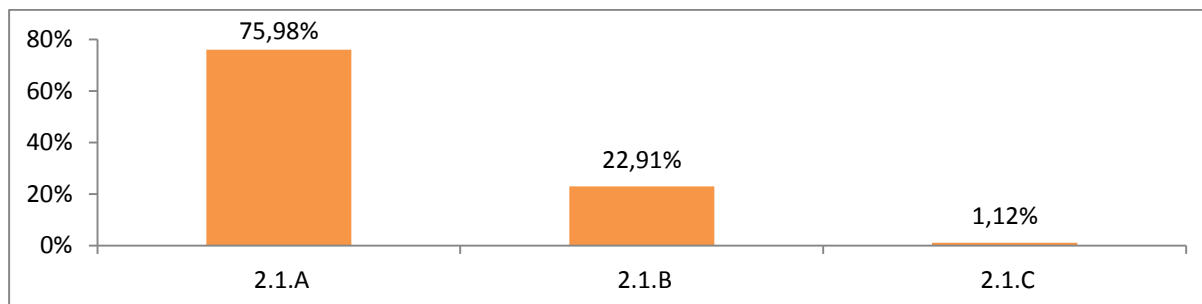
Należy zwrócić uwagę na typy projektów, które są realizowane w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c). W ramach analizowanego priorytetu możliwa jest bowiem realizacja trzech typów przedsięwzięć:

- 2.1.A. Tworzenie lub rozwój (poprawa e-dojrzałości) e-usług publicznych (A2B, A2C);
- 2.1.B. Tworzenie lub rozwój elektronicznych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A), niezbędnych dla funkcjonowania e-usług publicznych;

- 2.1.C. Przedsięwzięcia dot. tworzenia i wykorzystania otwartych zasobów publicznych.

Największą popularnością, wśród realizowanych projektów, cieszy się pierwszy typ projektów, w ramach którego realizowanych jest niemal 76% wszystkich projektów (biorąc pod uwagę faktycznie realizowane projekty, tj. nie uwzględniając wybranych do dofinansowania projektów, dla których umowy nie zostały ostatecznie zawarte oraz umów rozwiązanych). Mniejszą popularnością charakteryzuje się typ 2.1.B. (niecałe 23%), zaś najmniej popularnymi okazały się być przedsięwzięcia polegające na tworzeniu i wykorzystaniu otwartych zasobów publicznych (nieco ponad 1%).

Wykres 3 Odsetek umów w ramach poszczególnych typów projektów (dane dotyczą faktycznie realizowanych projektów, tj. nie uwzględniają wybranych do dofinansowania projektów, których umowy nie zostały ostatecznie zawarte oraz umów rozwiązanych)



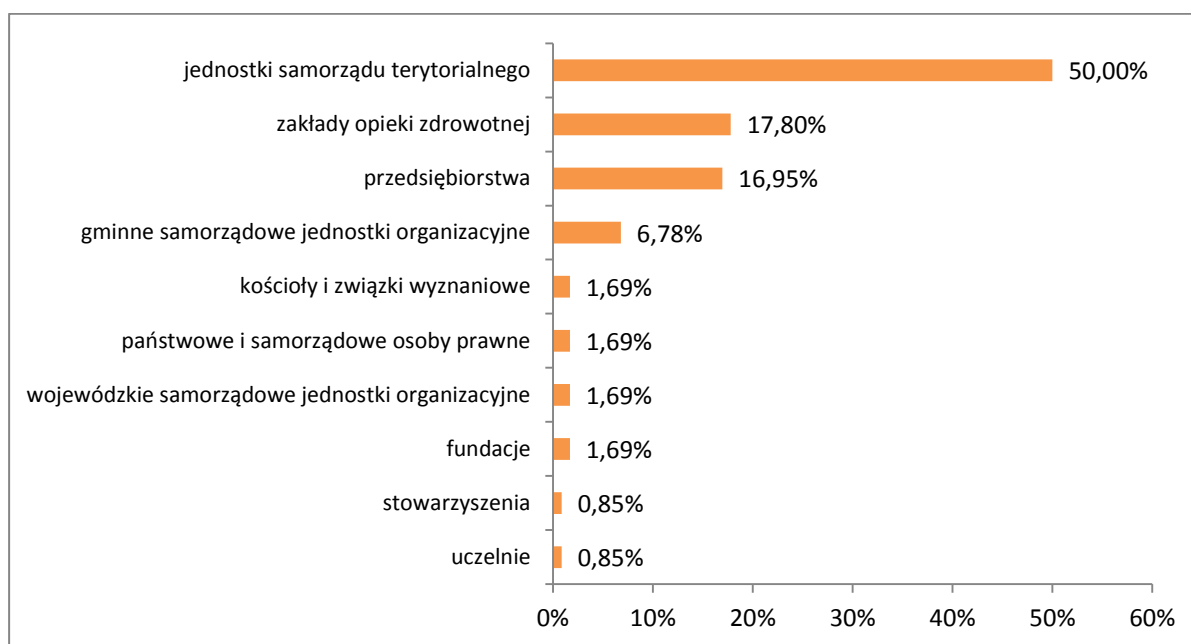
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

7.4. FORMA PRAWNA BENEFICJENTÓW

Poniżej zaprezentowano strukturę beneficjentów (dot. umów podpisanych, tj. za wyjątkiem projektów wybranych do dofinansowania lecz niepodpisanych przez wnioskodawców oraz umów rozwiązanych) z uwagi na reprezentowaną formę prawną. Największy odsetek beneficjentów stanowiły jednostki samorządu terytorialnego. Podmioty te złożyły połowę wszystkich wniosków o dofinansowanie w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c). Na drugim miejscu w poniższym zestawieniu znalazły się zakłady opieki zdrowotnej, które

odpowiadają za realizację niemal 18% dofinansowanych projektów. Trzecia pozycja, z niewiele niższym udziałem, przypadła przedsiębiorstwom (niecałe 17%). Na pozostałe typy podmiotów przypadł każdorazowo stosunkowo niewielki udział wśród ogółu beneficjentów – szczegóły prezentuje poniższy wykres.

Wykres 4 Odsetek beneficjentów PI 2.1(2c) w podziale na reprezentowane formy prawne – na podstawie zawartych i realizowanych umów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

7.5. ANEKSOWANIE UMÓW

Umowy o dofinansowanie były wielokrotnie aneksowane, co wynikało zarówno z czynników niezależnych od beneficjentów (zmiany środowiska prawnego), jak i z czynników wynikających ze zmian dokonywanych w ramach poszczególnych projektów. Zmiany dotyczyły m.in. następujących kwestii:

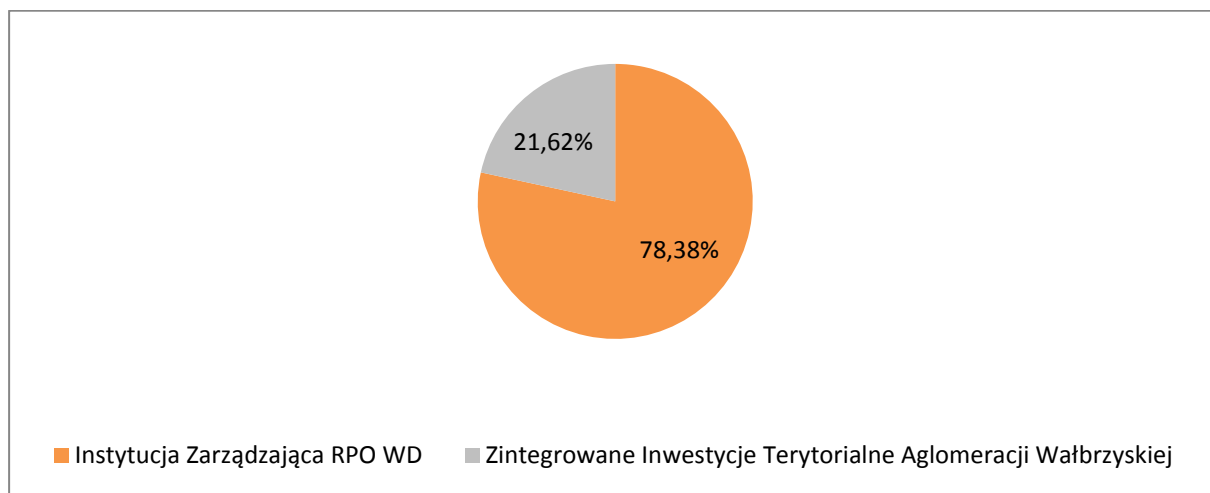
- Aspektów technicznych, tj. wzór umowy (38 przypadków);
- Terminu rozpoczęcia lub zakończenia realizacji projektu (94 przypadki);

- Wartości ogólnej projektu, wartości wydatków kwalifikowalnych, poziomu dofinansowania, zmiany klasyfikacji budżetowej kategorii kosztów (99 projektów);
- Zapisów dot. oszczędności w projekcie oraz kwalifikowalności podatku VAT (67 przypadków);
- Zmian wartości wskaźników produktu i rezultatu (26 przypadków).

7.6. WNIOSKI O PŁATNOŚĆ

Wartość wszystkich wniosków o płatność wyniosła 158 495 004,35 PLN – uznanych wydatków kwalifikowalnych. Przeważająca większość wniosków o płatność (359, tj. 78,38% została przekazana do Instytucji Zarządzającej RPO WD. Pozostałe 99 wniosków (21,62%) rozliczane było przez ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej.

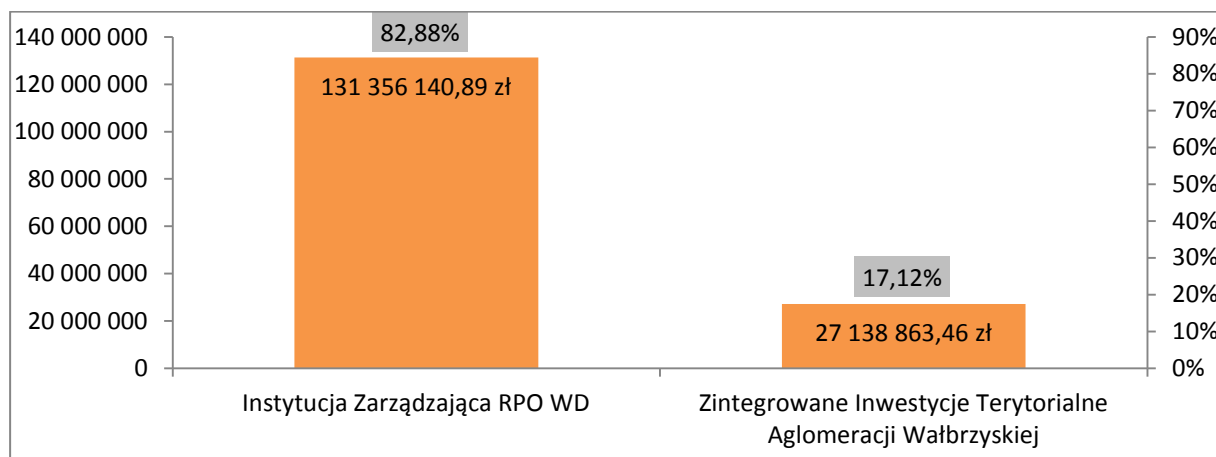
Wykres 5 Odsetek wniosków o płatność rozliczanych przez daną instytucję



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (dane otrzymane 04.11.2019 r.).

Odnośząc się do wartości wydatków w ramach wniosków o płatność należy wskazać, że są one proporcjonalne do odsetka wniosków rozliczanych przez daną instytucję. Wartości te zaprezentowano na zamieszczonym poniżej wykresie.

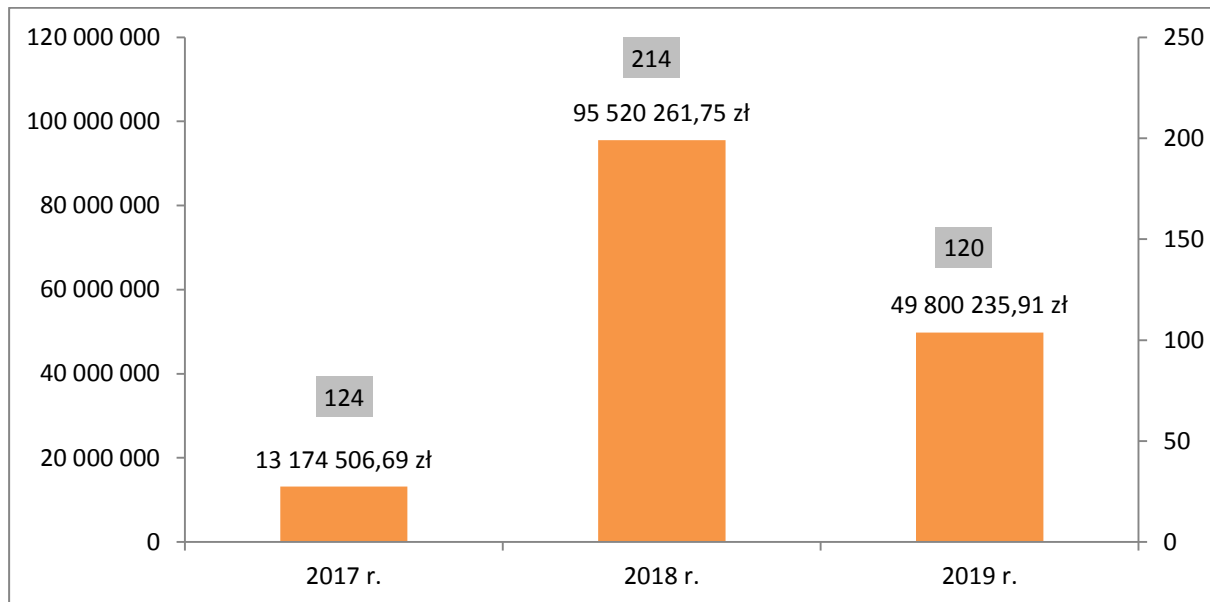
Wykres 6 Odsetek wniosków o płatność rozliczanych przez daną instytucję



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (dane otrzymane 04.11.2019 r.).

Wartość wniosków o płatność zatwierdzonych w poszczególnych latach prezentuje zamieszczony poniżej wykres. Najwyższą wartość odnotowano w 2018 roku. W 2017 roku zanotowano nieznacznie więcej wniosków o płatność (124 wnioski) względem 2019 roku (120 wniosków). Wnioski złożone w 2017 roku dotyczyły jednak rozliczeń niższych kwot, co związane jest z tym, że projekty w większości były na wczesnym etapie rozliczania.

Wykres 7 Wartość wniosków o płatność złożonych w poszczególnych latach



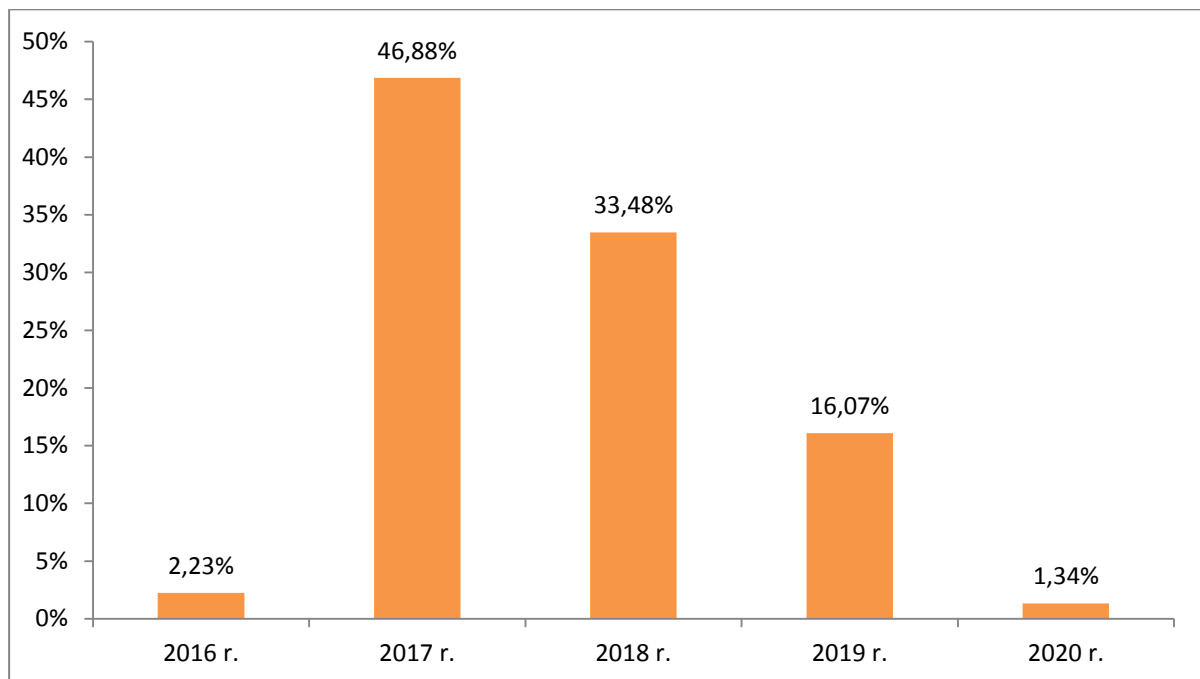
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (dane otrzymane 04.11.2019 r.).

7.8. ZAKOŃCZENIE REALIZACJI

Odnosząc się do liczby projektów realizowanych oraz zakończonych (na moment opracowania niniejszego raportu) należy wskazać, że przeważająca większość przedsięwzięć została już zakończona. Na 2020 roku planowane jest zakończenie jedynie 1,34% projektów w ramach analizowanego priorytetu 2.1(2c). Największy odsetek projektów zakończył się w 2017 r. (46,88%). Średni czas trwania projektu wyniósł z kolei 19 miesięcy¹⁴.

¹⁴ Informacje na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na dzień 10.10.2019 r.).

Wykres 8 Odsetek projektów zatwierdzonych w ramach PI 2.1(2c), których realizacja zakończy/zakończyła się w poszczególnych latach



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

7.8. ROZWIĄZANE UMOWY

Rozwiązanie umowy następowało w okresie od 6 do 14 miesięcy od dnia podpisania jej pierwotnej wersji. Dwie umowy zostały rozwiązane w 2017 roku, zaś 5 – w 2018 roku¹⁵.

Należy wskazać, że w pięciu przypadkach rozwiązano umowę z tym samym beneficjentem (jednostką samorządu terytorialnego), w pozostałych przypadkach umowę rozwiązano z zakładem opieki zdrowotnej oraz z jednostką wymiaru sprawiedliwości.

¹⁵ Wyliczenia na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na dzień 10.10.2019 r.).

- Umowę z jednostką wymiaru sprawiedliwości rozwiązano z uwagi na zastrzeżenia co do warstwy merytorycznej projektu oraz jego harmonogramu, złożonego do beneficjenta przez przedstawicieli Ministerstwa Sprawiedliwości.
- W przypadku beneficjenta reprezentującego jednostkę ochrony zdrowia rozwiązanie umowy uwarunkowane było brakiem zgody IZ RPO WD w zakresie zmiany terminu zakończenia realizacji projektu.
- W przypadku beneficjenta – jednostki samorządu terytorialnego – rozwiązanie umowy wynikało z następujących przyczyn:
 - Powielenie zakresu merytorycznego projektu z innym przedsięwzięciem.
 - Braku zgody IZ RPO WD na zmianę terminu zakończenia realizacji projektu¹⁶.

¹⁶ Informacje na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego (stan na 10.10.2019 r.).

8. WYNIKI BADAŃ DOTYCZĄCYCH EFEKTÓW WSPARCIA ZASTOSOWANIA TIK DLA USŁUG PUBLICZNYCH

8.1. JAK OCENIANA JEST LOGIKA INTERWENCJI W ZAKRESIE WSPIERANIA E-USŁUG?

Wsparcie z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych wpisuje się w cel tematyczny 2. *Zwiększenie dostępności, stopnia wykorzystania i jakości technologii informacyjno-komunikacyjnych* Rozporządzenia UE¹⁷. Zagadnienie to jest uwzględnione również w dokumentach strategicznych zarówno na szczeblu krajowym, jak też unijnym. Zagadnienie rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych ujęto w następujących dokumentach strategicznych:

- Strategia Europa 2020;
- Europejska Agenda Cyfrowa;
- Strategia Odpowiedzialnego Rozwoju;
- Krajowa Strategia Rozwoju Regionalnego 2030 (oraz obowiązująca wcześniej Strategia Rozwoju Kraju do roku 2020);
- Strategia innowacyjności i efektywności gospodarki;
- Strategia Sprawne Państwo;
- Narodowy Plan Szerokopasmowy;
- Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa;

¹⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;

- Program Rozwoju Przedsiębiorstw do 2020 roku;
- Policy Paper na rzecz rozwoju cyfrowego Polski do 2020 r.¹⁸.

Kwestia technologii informacyjno-komunikacyjnych znajduje też swoje odzwierciedlenie w Regionalnej Strategii Innowacji dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020.

W kluczowych wyzwaniach stojących przed województwem wskazano, że *Mieszkańcy regionu muszą umiejętnie i swobodnie posługiwać się technologiami komunikacyjnymi i korzystać z usług online*¹⁹. Zagadnienie konieczności rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych zostało również uwzględnione w ramach celu strategicznego 1.

*Wzmacnianie innowacyjnych umiejętności i postaw, kluczowych dla gospodarki opartej na wiedzy*²⁰.

Biorąc pod uwagę powyższe, ujęcie w RPO WD 2014-2020 celów związanych z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych należy uznać za zasadne.

Działania z tego zakresu w bieżącej perspektywie finansowej realizowane są w zakresie celu szczegółowego Umowy Partnerstwa: *Zwiększenie zastosowania TIK w gospodarce i społeczeństwie*. Cel ten obejmuje następujące priorytety inwestycyjne:

PI 2a: Zapewnienie dostępu do sieci szerokopasmowych

PI 2c: Wzmocnienie zastosowania TIK w usługach publicznych

PI 2c: Wzrost korzystania z TIK, w tym w grupach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym

¹⁸ Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020 - Umowa Partnerstwa, s. 101 in.

¹⁹ Regionalna Strategia Innowacji Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020, s. 62.

²⁰ Regionalna Strategia Innowacji Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020, s. 62.

Zgodnie z Umową Partnerstwa na realizację ww. priorytetów przeznaczono łącznie 3 136 717 189,00 EUR. Środki te podzielone są pomiędzy Program Operacyjny Polska Cyfrowa oraz 16 Regionalnych Programów Operacyjnych.

W RPO WD 2014-2020 cel ten realizowany jest w zakresie celu szczegółowego 2.1.

Zwiększone wykorzystanie e-usług publicznych, oraz Priorytetu inwestycyjnego 2c:

Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-rządu, e-uczenia, e-włączenia społecznego, e-kultury oraz e-zdrowia.

Na wsparcie projektów z zakresu tego priorytetu w RPO WD 2014-2020 przewidziano 66 386 308,00 EUR środków wkładu UE (stanowi to jednocześnie 2,12% wszystkich środków przeznaczonych dla Polski na realizację tego priorytetu inwestycyjnego).

W ramach działania 2.1. *E-usługi publiczne* RPO WD 2014-2020 realizowane są 4 poddziałania:

- Poddziałanie 2.1.1. *E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne;*
- Poddziałanie 2.1.2. *E-usługi publiczne – ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego;*
- Poddziałanie 2.1.3. *E-usługi publiczne – ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej;*
- Poddziałanie 2.1.4. *E-usługi publiczne – ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej*²¹.

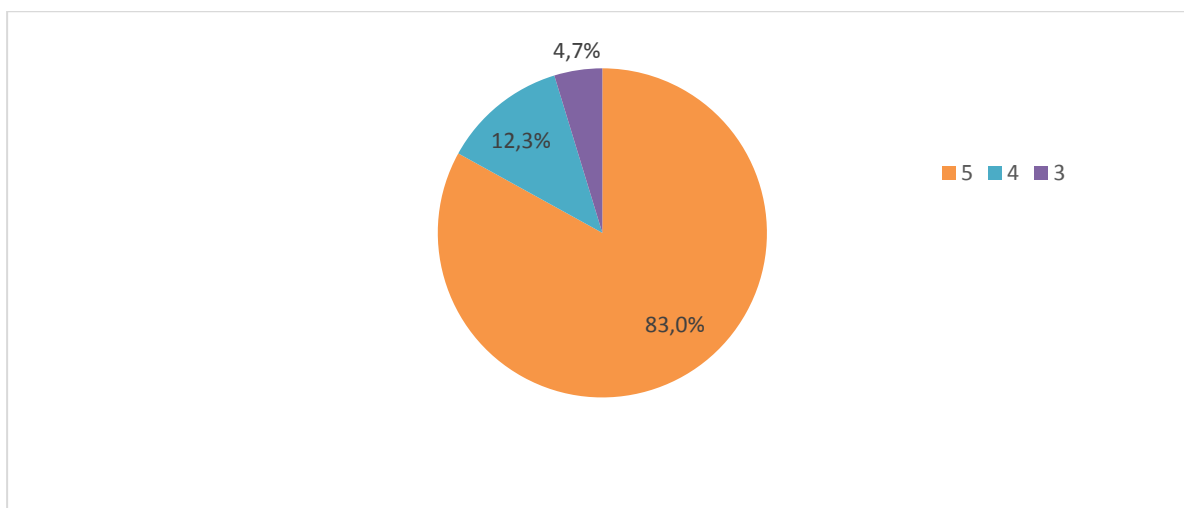
Poprzez zastosowanie terytorialnych mechanizmów wdrażania zapewniony jest równomierny, pod względem terytorialnym, rozwój poszczególnych obszarów.

Biorąc pod uwagę powyższe, wskazać należy, że logika interwencji jest zasadna i odpowiada na potrzeby beneficjentów, o czym świadczyć może wysoki poziom osiągnięcia wskaźników.

²¹Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych RPO WD 2014-2020.

Beneficjenci wsparcia biorący udział w badaniu określili stopień, w jakim realizowany projekt przyczynia się do osiągnięcia celów w zakresie wspierania e-usług. Zdaniem badanych, założona logika interwencji pozwala na zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym w bardzo dużym stopniu. Respondenci oceniali stopień wspierania e-usług w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą. Aż 83% badanych przyznało najwyższe oceny, zaś żaden z respondentów nie zdecydował się na ocenę poniżej 3. Powyższe oceny świadczą o zasadności podjętych działań w zakresie interwencji wspierania e-usług.

Wykres 9 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?

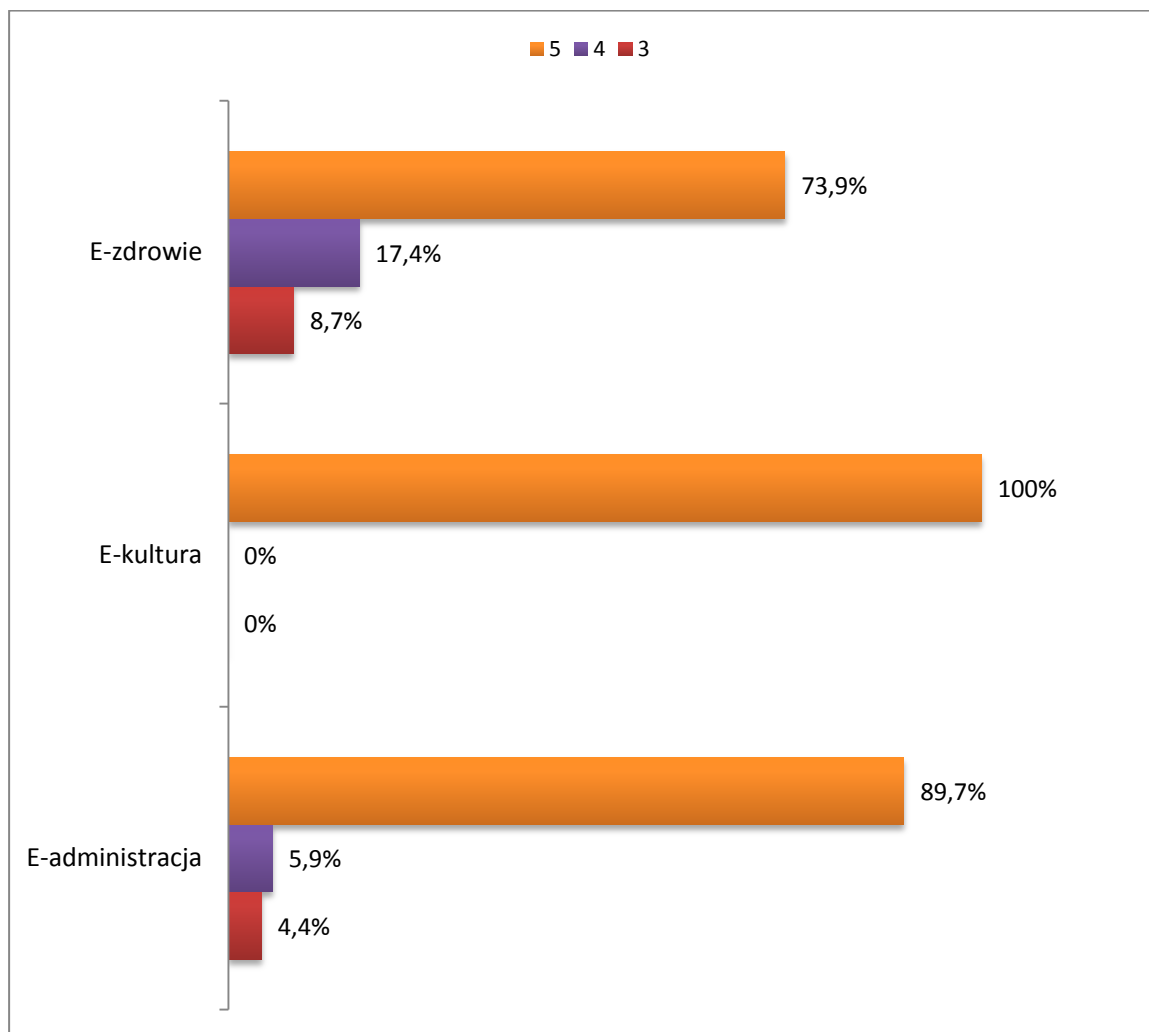


Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

W przypadku każdej z poddanych analizie e-usług wysoko oceniono stopień, w jakim realizowane projekty przyczyniają się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym. Zdecydowanie najwyższy stopień ten oceniony został przez realizatorów projektów w zakresie e-kultury. Uczestnicy badania przeprowadzonego w ramach niniejszej ewaluacji każdorazowo wskazywali najwyższą możliwą ocenę wsparcia. Również w obszarze

e-administracji oraz e-zdrowia najwyższe oceny wskazywane były przez zdecydowanie najwyższy odsetek respondentów.

Wykres 10 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? – w podziale na rodzaje e-usług



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

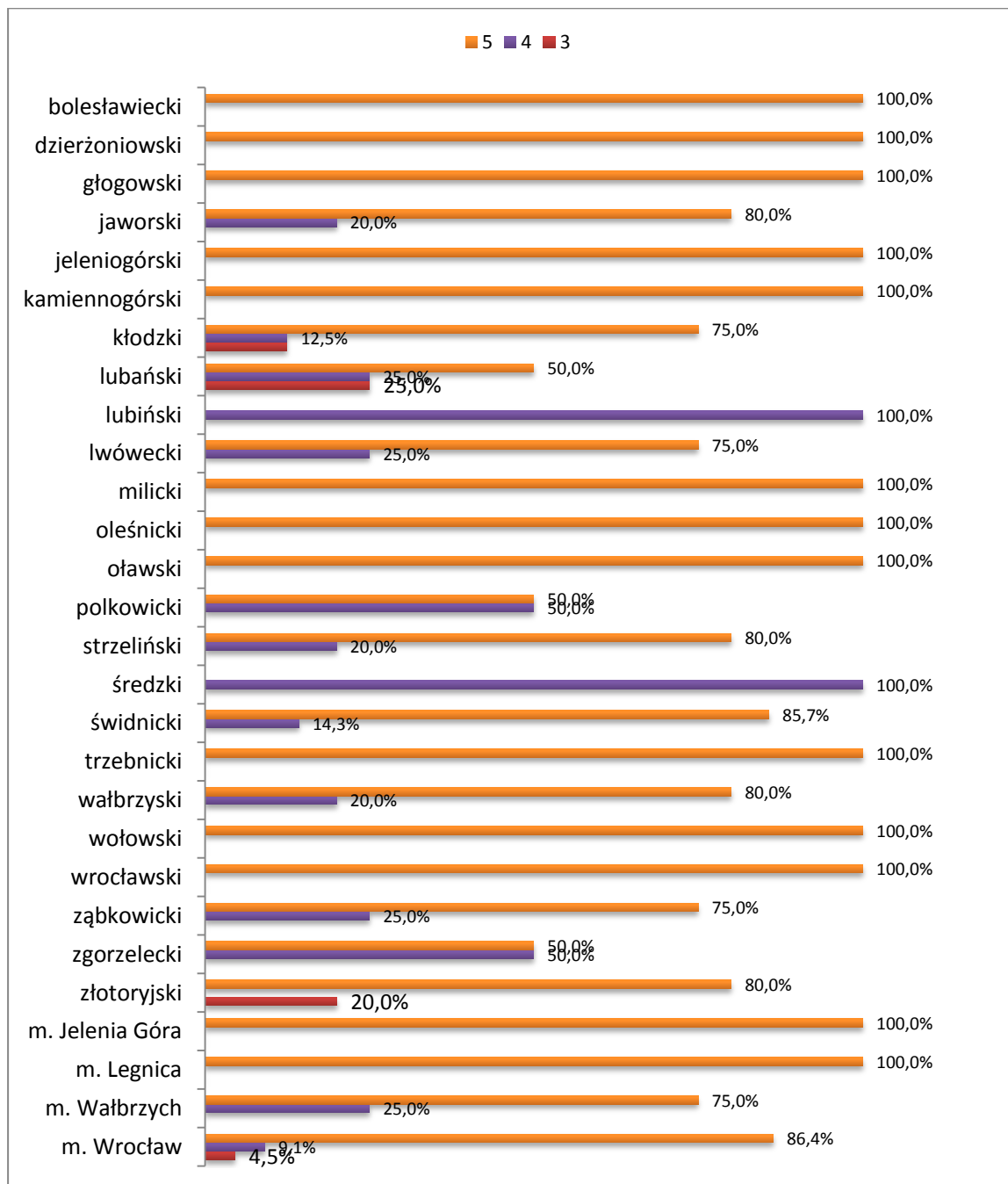
W ujęciu regionalnym niemal 70% respondentów wskazało najwyższą możliwą ocenę, co świadczy o fakcie, iż realizowane projekty w wysokim stopniu przyczyniają się do zwiększenia

wykorzystania e-usług w sektorze publicznym. Sytuację taką wykazali respondenci z następujących powiatów województwa²²:

- bolesławieckiego;
- dzierzoniowskiego;
- głogowskiego;
- jeleniogórskiego;
- kamiennogórskiego;
- milickiego;
- oleśnickiego;
- oławskiego;
- trzebnickiego;
- wołowskiego;
- wrocławskiego;
- m. Jelenia Góra;
- m. Legnica.

²² Najwyższy odsetek wskazań oceny „5”.

Wykres 11 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? - w podziale na powiaty województwa



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106

Jedynie część badanych wskazała, co należałoby zmienić, aby realizowane projekty w jeszcze większym stopniu przyczyniały się do realizacji celu, jakim jest zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym. Zdaniem beneficjentów, należy dążyć do promocji e-usług oraz realizowania szerokich działań informacyjno-promocyjnych, które przyczynią się do zwiększenia poziomu wiedzy o e-usługach oraz zmiany nastawienia osób z nich korzystających.

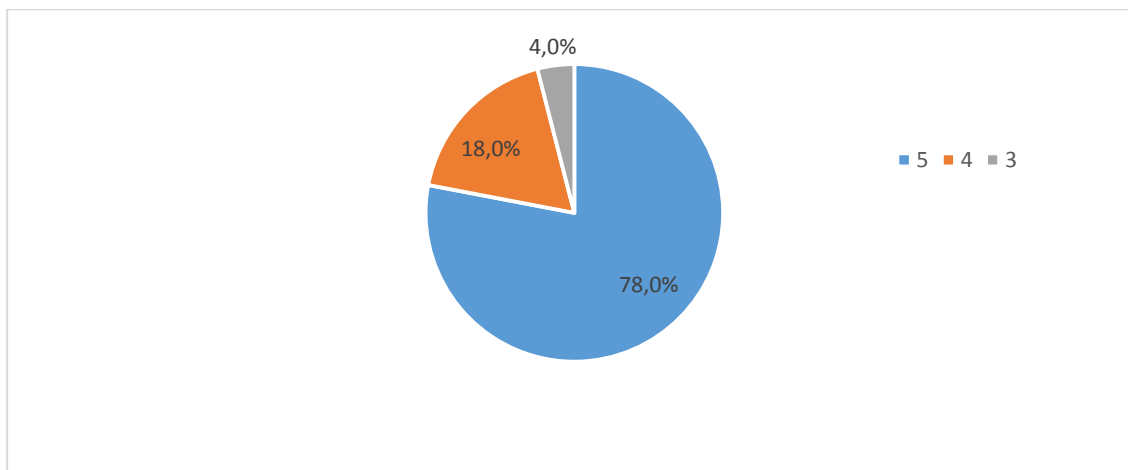
Zwiększenie świadomości wśród potencjalnych odbiorców poprzez np. szkolenia z wykorzystania udostępnianych narzędzi.

Przekonanie mieszkańców do rezygnacji z kontaktowania się z urzędem w tradycyjny sposób - wizyta na rzecz korzystania z e-usług.

Źródło: Badanie CAWI

Podobnie jak beneficjenci, również wnioskodawcy nieskutecznie ubiegający się o dofinansowanie bardzo wysoko ocenili stopień, w jakim wnioskowany projekt przyczyniałby się do osiągnięcia celów w zakresie wspierania e-usług – ocena 5 wskazana została przez 78% respondentów, nie wskazano ponadto ocen niższych niż 3.

Wykres 12 W jakim stopniu projekt, który chcieli Państwo realizować, przyczyniłby się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?

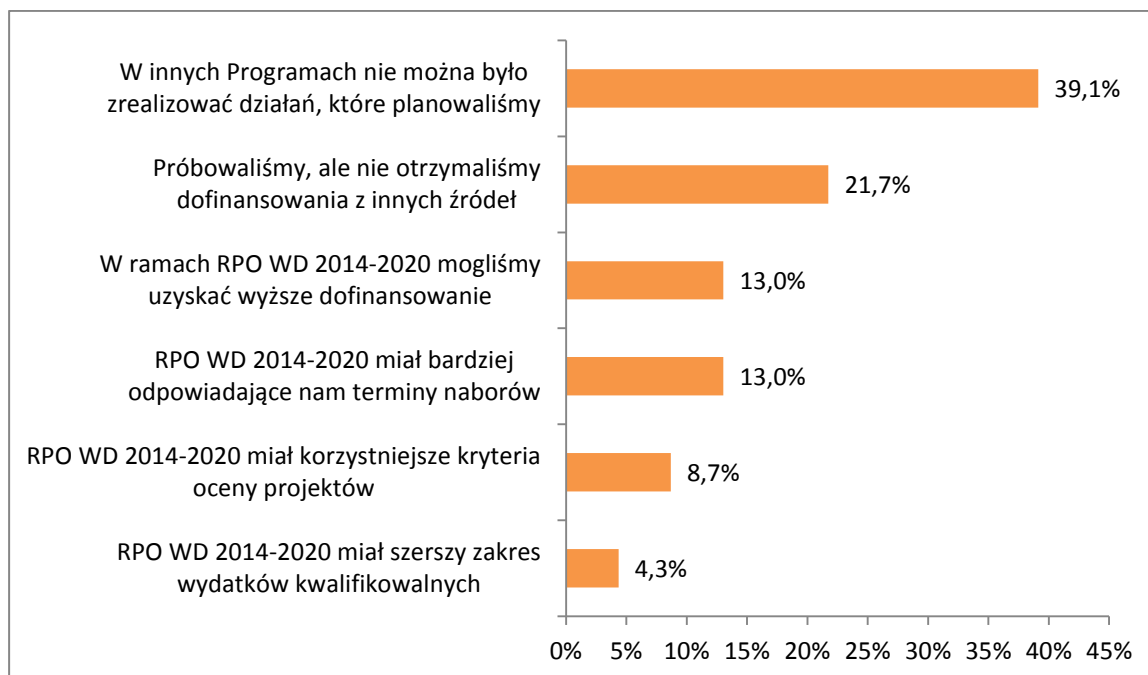


Źródło: Badanie CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

Zdaniem wnioskodawców nieskutecznych, aby zapewnić skuteczną realizację celów, szczególną uwagę zwrócić należy na zmianę kryteriów wyboru projektów, uproszczenie procedur pozyskiwania środków, zapewnienie komplementarności przepisów i standardów dziedzinowych. Wskazywano również na konieczność zapewnienia kompatybilności systemów używanych przez inne urzędy, pozytywne nastawienie użytkowników e-usług wobec nowych technologii oraz położenie większego nacisku na promocję wdrożonych już rozwiązań.

W celu oceny logiki interwencji w zakresie wspierania e-usług, wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o dofinansowanie zapytano także o powody, dla których aplikowali oni w ramach RPO WD 2014-2020. Większość badanych stwierdziła, iż aplikowanie podyktowane było możliwością realizacji działania, które nie mogłoby zostać zrealizowane z wykorzystaniem innych instrumentów wsparcia. Znaczny odsetek respondentów próbował uzyskać dofinansowanie z innych źródeł, jednak nie otrzymał dofinansowania.

Wykres 13 Dlaczego złożyli Państwo wnioszek o dofinansowanie projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (RPO WD 2014-2020), a nie z innych źródeł?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

Eksperti uczestniczący w badaniu IDI potwierdzili, iż wsparcie skierowane jest do odpowiednio szerokiego grona beneficjentów, a jego poszerzenie nie jest zasadne w kontekście założeń naboru.

Nie widzę konieczności poszerzenia grupy o nowe podmioty, bo jest ona wystarczająca i adekwatna do tego naboru. Tutaj nic więcej nie da się zrobić, (...) bo potencjalni beneficjenci, którzy się kwalifikują do dofinansowania, to są na tej liście i jak najbardziej jest ona adekwatna.

Źródło: Badanie IDI.

Jeden z respondentów zauważył jednakże, że potrzeby w zakresie TIK wciąż wymagają realizacji działań w szerszym zakresie, więc realizowane projekty nie odpowiadają na potrzeby w tym zakresie na szeroką skalę, a stanowią jedynie interwencję „punktową”. Opinię tę uzasadnić można szerokim zakresem potrzeb dot. rozwoju usług TIK na obszarze województwa dolnośląskiego zidentyfikowanym jeszcze przed rozpoczęciem wdrażania wsparcia (informacje na ten temat przedstawione zostały we Wprowadzeniu do niniejszego raportu). Wysokie zainteresowanie ogłaszanych dotychczas naborami wniosków do Działania 2.1 świadczy o trafności zakresu przewidzianego wsparcia, wobec czego wnosić można, że w przypadku kontynuowania podobnego wsparcia w kolejnej perspektywie finansowej efekty podjętej interwencji nie będą już sprawiać wrażenia „punktowego”, lecz pozwolą na zaspokojenie potrzeb w skali całego województwa.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż zdaniem ekspertów wnioski składane w ramach obecnej perspektywy finansowej cechują się znacznie wyższą jakością niż wnioski w poprzedniej perspektywie. Zauważono także, że realizacja projektów zapewniła istotne pozytywne efekty dla jednostek samorządu terytorialnego, które skorzystały z możliwości uzyskania dofinansowania.

Jakość [składanych wniosków] jest teraz dużo lepsza. W projektach, które oceniałem nie miałem takiej sytuacji ani razu, że zwracałem dokumentację do oceny formalnej.

Źródło: Badanie IDI.

8.2. W JAKIM STOPNIU UDAŁO SIĘ OSIĄGNĄĆ ZAMIERZONE EFEKTY WSPARCIA?

Analizując poniższe zapisy dot. stopnia realizacji zamierzonych efektów wsparcia należy mieć na uwadze, że niniejszy raport nie stanowi końcowego podsumowania interwencji podjętej w ramach Działania 2.1. W kolejnym okresie (2020 r.) planowany jest bowiem konkurs w poddziałaniu 2.1.2 (ZIT WrOF), co będzie miało znaczący wpływ na dane dotyczące m.in. stopnia realizacji wskaźników, alokacji, liczby i wartości całkowitej realizowanych projektów.

W ramach działania założono następujące wskaźniki rezultatu bezpośredniego na poziomie projektów:

1. Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych;
2. Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego.

Wartości wskazanych powyżej wskaźników zamieszczono w poniższej tabeli.

Zaprezentowane wartości ukazują duże zapotrzebowanie na ewaluowaną interwencję.

Osiągnięta wartość w przypadku pierwszego ze wskazanych wskaźników jest bowiem wyższa, niż wartość prognozowana. Drugi ze wskaźników osiągnął już z kolei wartość zbliżoną do wartości docelowej (określonej do osiągnięcia na 2023 r.).

Tabela 4 Wartości wskaźników rezultatu (projektowych)– osiągnięte oraz docelowe, stan na koniec III kwartału 2019 r.

Nazwa wskaźnika	wartość prognozowana	wartość osiągnięta	wartość docelowa [2023 r.]
Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych (rezultat)	519 620	523 311	do późniejszego oszacowania
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego (rezultat)	673 134	252 513	270 087

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.

Na podstawie danych przekazanych przez GUS obliczono wskaźnik rezultatu bezpośredniego na poziomie programu. Z dostępnych danych wynika, że na przestrzeni lat wzrosła liczba osób korzystających z e-usług.

Tabela 5 Wartość wskaźników rezultatu w ramach OP 2 RPO WD 2014-2020

Wskaźnik	Jedn. miary	Wartość bazowa	Wartość docelowa	2014	2015	2016	2017	2018
Odsetek obywateli korzystających z e-administracji	%	30,8	34,27*	30,8	27,0	27,1	30,2	37,1

** Wartość została uwzględniona w RPO WD 2014-2020 dopiero w 2018 r. zgodnie z zapisami załącznika nr V do Rozporządzenia ogólnego.*

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdania rocznego z wdrażania Programu za 2018 r.

Analizie poddano również wartości wskaźników produktu na poziomie poszczególnych projektów. Beneficjenci korzystali z następujących wskaźników produktu²³:

1. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 agregujący:*
 - a) *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja;*
 - b) *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja;*
2. *Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego;*
3. *Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego;*
4. Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A);
5. Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A);
6. Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego;
7. Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego;
8. Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne;
9. Liczba utworzonych API;
10. Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API.

Poniżej zaprezentowano wartości wskaźników produktu projektowych – osiągnięte oraz docelowe.

²³ Kursywą oznaczono wskaźniki programowe.

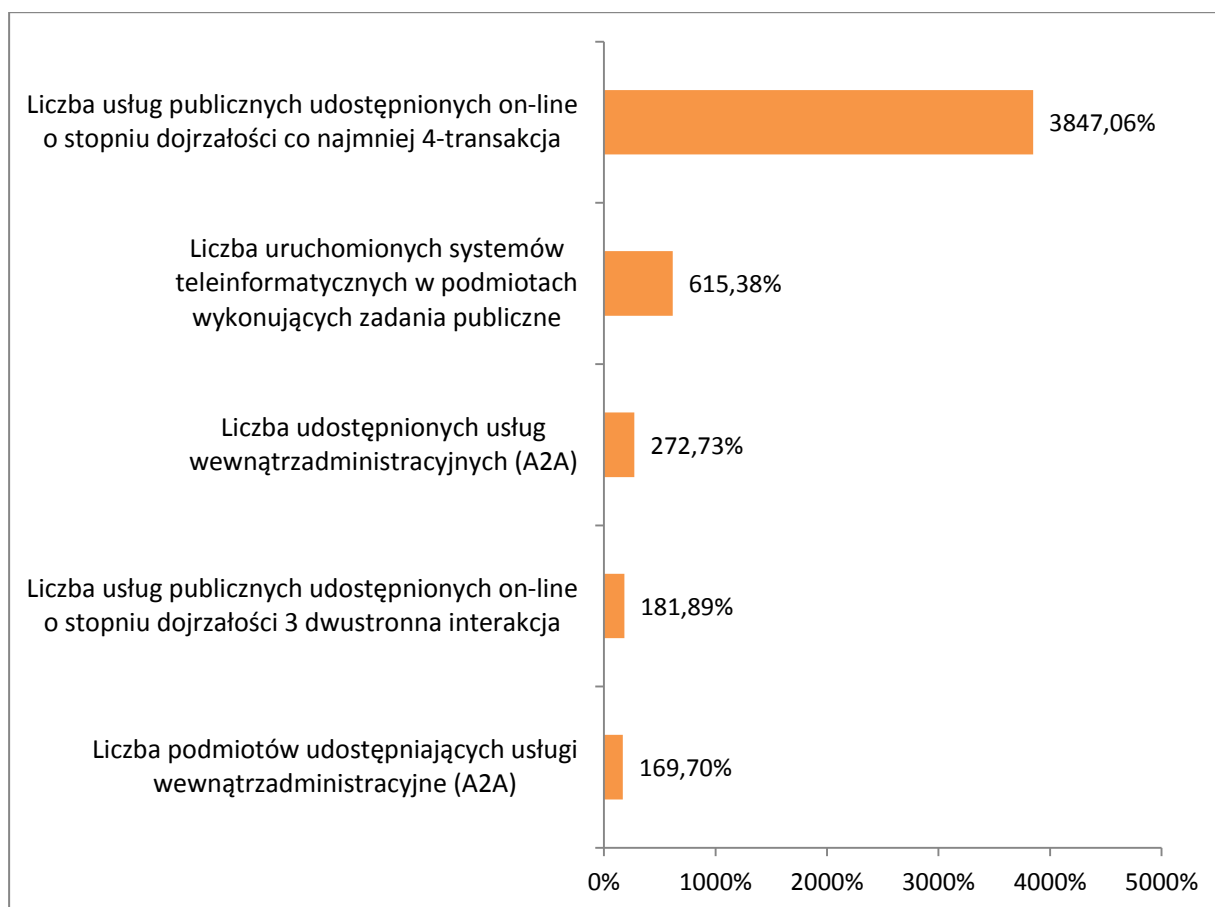
Tabela 6 Wartości wskaźników produktu projektowych – osiągnięte oraz docelowe, stan na koniec III kwartału 2019 r.

Nazwa wskaźnika	wartość prognozowana	wartość osiągnięta	wartość docelowa [2023 r.]
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 dwustronna interakcja	487	231	127
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4-transakcja	1 164	654	17
Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)	144	90	33
Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A)	83	56	33
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	24 540	24 349	do późniejszego oszacowania
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	18 634	18 159	do późniejszego oszacowania
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne	308	160	26
Liczba utworzonych API	94	73	do

Nazwa wskaźnika	wartość prognozowana	wartość osiągnięta	wartość docelowa [2023 r.]
			późniejszego oszacowania
Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API	99	71	do późniejszego oszacowania

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.

Poniżej zaprezentowano procent osiągniętej wartości docelowej ww. wskaźników, w przypadku których określono poziom tej wartości. Pozwala to na zaobserwowanie, że dotychczas osiągnięte wartości osiągają zróżnicowany poziom. Odnosząc się jednak do wartości prognozowanej (na podstawie dotychczas zakontraktowanych umów) wskazać trzeba, że wartości te znacznie przekraczają wartość docelową, zaplanowaną do osiągnięcia w 2023 roku, co wskazuje na duże potrzeby w zakresie wsparcia ewaluowanych zagadnień. Pomimo upływu czasu, interwencja w tym zakresie jest zatem w dalszym ciągu aktualna.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.

Biorąc pod uwagę osiągnięte do końca III kwartału 2019 r. wartości wskaźników, należy wskazać, że zarówno wartości zadeklarowane do osiągnięcia w ramach dotychczas zatwierdzonych projektów, jak też wartości już osiągnięte należy uznać za zadowalające. W przypadku wszystkich trzech wskaźników znacznie przekroczono już wartość docelową, przewidzianą do osiągnięcia na koniec 2023 roku. Wysokie wartości wskaźników świadczą o dużym zainteresowaniu beneficjentów oraz dużym zapotrzebowaniu na tego typu wsparcie.

Tabela 7 Wartość wskaźników produktu (programowych) w ramach OP 2 RPO WD 2014-2020

Wskaźnik	Jednostka miary	Wartość docelowa	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3* [Prognoza beneficjentów]	szt.	144	0	0	5	1078	1452	1651
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 [Wartość osiągnięta]	szt.	144	0	0	0	0	538	885
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [Prognoza beneficjentów]	szt.	54	0	0	3	111	129	147
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [Wartość osiągnięta]	szt.	54	0	0	0	0	62	104

Wskaźnik	Jednostka miary	Wartość docelowa	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego [Prognoza beneficjentów]	szt.	33	0	0	0	42	51	60
Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego [Wartość osiągnięta]	szt.	33	0	0	0	0	22	34

Wartość dla 2019 roku dotyczy III kwartału.

* W 2018 r. zmianie uległa metodologia obliczania i nazwa wskaźnika z: Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 dwustronna interakcja na: Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3. Zmiana spowodowała, że do wskaźnika wliczane są też usługi o stopniu dojrzałości 4, co w dużym stopniu wpłynęło na przekroczenie wartości wskaźnika.

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdania rocznego z wdrażania Programu za 2018 r. oraz informacji przekazanych przez Zamawiającego.

Pomimo, że wartości wskaźników były zadowalające, uczestnicy panelu ekspertów wskazywali na trudności, które pojawiały się w trakcie realizacji projektów. Część wybranych podmiotów, realizujących projekty, które pozwalały na realizację wskaźników

długoterminowych, nie zdołała ich wykonać ze względu na ograniczony czas przeznaczony na realizację tychże projektów.

To też jest tak, że jesteśmy rozliczani ze wskaźników. Jeżeli dostajemy listę projektów i tam jest np. 9 projektów, które osiągnęły wymagane wskaźniki (a nawet przekroczyły wymagane wartości), to jesteśmy spokojni. Ale za chwilę się okazuje, że sytuacja przedstawia się inaczej, bo w innych projektach 80% to dla nas nie jest to żadna dobra wiadomość.

Źródło: panel ekspertów.

Rezygnacja z realizacji projektów nie tylko spowodowała zagrożenie osiągnięcia wskaźników, ale także zwolnienie części alokacji, którą Instytucja Zarządzająca powinna wykorzystać.

Mimo problemów, udało się osiągnąć wskaźniki produktu, a prowadzony monitoring wskazuje, że uda się także osiągnąć wszystkie założone wskaźniki rezultatu.

Odnosnie do wskaźników produktu, to osiągnęliśmy wszystkie które były planowane. W przypadku wskaźników rezultatu to dopiero za 12 miesięcy zobaczymy efekty. Jednak, jak wynika z zawartych umów, rezultaty też zostaną zrealizowane. Nie zgłaszano utrudnień.

Źródło: wywiady pogłębione

8.3. JAK RÓŻNICUJĄ SIĘ EFEKTY RÓŻNYCH KATEGORII WSPARCIA?

W ramach działania 2.1. RPO WD 2014-2020 możliwe są do realizacji następujące typy projektów:

2.1. A Tworzenie lub rozwój (poprawa e-dojrzałości) e-usług publicznych (A2B, A2C), tj. projekty m.in.:

- a) zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie e-kultury;
- b) zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie dostępu do informacji przestrzennej, np. GIS;
- c) zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie bezpieczeństwa kryzysowego;
- d) zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie e-zdrowia;
- e) zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie e-administracji.

2.1. B Tworzenie lub rozwój elektronicznych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A), niezbędnych dla funkcjonowania e-usług publicznych. Elementem przedsięwzięcia może być tworzenie lub rozwój e-usług publicznych (A2B, A2C). Dofinansowaniem w tym zakresie objęte są projekty:

- a) urzędów administracji samorządowej i urzędów administracji rządowej, które nie mają zasięgu krajowego dotyczące:
 - tworzenia, rozwijania i integracji baz danych i zasobów cyfrowych wspomagających komunikację między tymi podmiotami (A2A),
 - wspomagające procesy decyzyjne (obejmujące procesy wewnątrz urzędów i administracji, m.in. związane z systemami zarządzania i wymianą informacji – tzw. *back office*),
 - upowszechniające i ułatwiające komunikację elektroniczną instytucji publicznych z podmiotami zewnętrznymi administracji.
- b) podmiotów leczniczych działających w publicznym systemie opieki zdrowotnej, ukierunkowane na rozwój elektronicznych systemów (przygotowanych do integracji z platformami centralnymi), w tym gromadzenie oraz udostępnianie danych

medycznych, tworzenie i rozwijanie zasobów cyfrowych, a także rozwój procesu elektronicznej obsługi pacjenta.

Projekty polegające na dostosowaniu systemów informatycznych świadczeniodawców do wymiany z Systemem Informacji Medycznej będą weryfikowane pod kątem komplementarności oraz niedublowania funkcjonalności przewidzianych w krajowych platformach (P1 i P2).

2.1. C Przedsięwzięcia dotyczące tworzenia i wykorzystania otwartych zasobów publicznych, w tym:

- a) Projekty z zakresu digitalizacji zasobów i treści publicznych, np. kulturowych, naukowych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego i lokalnego służące zapewnieniu powszechnego, otwartego dostępu w postaci cyfrowej do danych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego.
- b) Projekty służące zapewnieniu powszechnego otwartego dostępu w postaci cyfrowej do danych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego.
- c) Projekty dotyczące stworzenia lub wdrożenia nowych e-usług służących zwiększeniu uczestnictwa mieszkańców w procesach podejmowania decyzji w gminach, powiatach i regionie (*open government*), w tym także takie, które wykorzystują informacje sektora publicznego²⁴ i/lub inne, istniejące e-usługi²⁵.

Do dnia 10.10.2019 r. podpisano 118 umów w ramach Działania 2.1 E-usługi publiczne, w tym:

- 72 umowy z zakresu e-administracji;
- 42 umowy z zakresu e-zdrowia;

²⁴ w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej

²⁵ Cyt. Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych RPO WD 2014-2020, s. 84-88.

- 4 umowy zakresu e-kultury.

Zdecydowanie największa liczba umów podpisanych z beneficjentami realizującymi działania z zakresu e-administracji wynika z kilku kwestii:

- Dużej liczby jednostek samorządu terytorialnego działających na terenie województwa dolnośląskiego (169 gmin);
- Mniej rozwiniętych e-usług w zakresie e-administracji niż w przypadku e-zdrowia oraz e-kultury;
- Dysponowania przez jednostki samorządu terytorialnego wkładem własnym koniecznym do realizacji projektów;

Efektem realizacji projektów z zakresu e-administracji jest m.in. wzrost liczby usług publicznych świadczonych przez urzędy, dostępnych drogą elektroniczną, udostępnienie mieszkańcom wysokiej jakości usług w zakresie podatków poprzez integrację systemów wewnętrznych, zwiększenie poziomu dostępności do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną poprzez uruchomienie punktów potwierdzających profil zaufany ePUAP oraz zakup niezbędnych do rozwoju e-usług urządzeń i oprogramowań. Dzięki realizacji projektów znacznie usprawniono pracę podmiotów jst, zaś część usług publicznych może być w pełni realizowana przez Internet, bez konieczności wychodzenia z domu.

Efektem realizacji projektów z zakresu e-zdrowia jest m.in. umożliwienie prowadzenie telekonsultacji i udostępnianie wyników badań oraz usług wspomagających proces elektronicznej obsługi pacjenta, poprawa dostępności do danych medycznych (gromadzenie i udostępnianie), usprawnienie procesu obsługi pacjentów, ułatwienie dostępu do usług medycznych, podniesienie jakości obsługi pacjenta oraz zwiększenie skuteczności leczenia poprzez poprawę precyzji diagnostyki i skrócenie czasu na postawienie prawidłowej diagnozy.

Efektom realizacji projektów z zakresu e-kultury jest m.in. digitalizacja cennych zasobów kulturalnych i udostępnienie ich szerokiemu gronu odbiorców, tworzenie aplikacji mobilnych i systemów do prezentowania treści na wyświetlaczach wielkoformatowych, umożliwienie rezerwacji i zakupu biletów do podmiotów świadczących usługi kulturalne oraz zakup potrzebnych w tym zakresie sprzętów i oprogramowań, co ułatwia komunikację z odbiorcami i potencjalnymi odbiorcami, pozwala szerzej promować lokalną i regionalną kulturę oraz umożliwia korzystanie z niedostępnych do tej pory cennych zasobów.

Za najbardziej efektywne, zdaniem przedstawicieli instytucji zaangażowanych w realizację RPO WD 2014-2020 oraz ekspertów oceniających wnioski, należy uznać projekty związane z administracją, gdyż pomagają one usprawnić prace i funkcjonowanie podmiotów publicznych.

8.4. JAKIE CZYNNIKI WPŁYWAŁY NA SKUTECZNOŚĆ WSPARCIA, A JAKIE JE OGRANICZAŁY?

Analiza kryteriów wyboru projektów²⁶ pozwoliła na stwierdzenie, że są one adekwatne do zakresu rzeczowego ocenianych przedsięwzięć. Spełnienie kryteriów, przede wszystkim merytorycznych specyficznych dla OP 2 RPO WD, nie powinno stanowić trudności dla beneficjentów, są bowiem dopasowane do typów projektów, które mogą uzyskać dofinansowanie w ramach Programu. *Ewaluacja bieżąca kryteriów i systemu wyboru projektów RPO WD 2014-2020* wykazała, że proces wypracowania i uzgadniania kryteriów

²⁶ Kryteria wyboru projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, Załącznik nr 3 do Szczegółowego opisu osi priorytetowych RPO WD 2014-2020 z dn. 17 września 2019 r. Analiza kryteriów polegała m.in. na sprawdzeniu, czy są one możliwe do spełnienia przez potencjalnych beneficjentów, czy są spójne z założonymi celami i dopasowane do typów projektów, które mogą uzyskać dofinansowanie.

w ramach RPO WD 2014-2020 ma charakter transparentny i uspołeczniony, w ich tworzenie zaangażowanych jest większość członków Komitetu Monitorującego, a Instytucja Zarządzająca jest otwarta na propozycje w tym zakresie. Kryteria pozwalają na wybór projektów przyczyniających się do realizacji celów Programu²⁷.

Podobnie, analiza harmonogramów naborów wniosków o dofinansowanie w trybie konkursowym pozwoliła na stwierdzenie, że terminy są przemyślane:

- Nie zaobserwowano, by wystąpiła sytuacja związana z nakładaniem się na siebie naborów, w których mogą startować wnioskodawcy o danej formie prawnej.
- Harmonogramy naboru wniosków o dofinansowanie na rok następny publikowane są na stronie internetowej programu ze znacznym wyprzedzeniem czasowym względem przewidzianego prawem terminu 30 listopada.

Mimo kompletności i poprawności merytorycznej, trudność w zakresie zrozumienia treści zapisów mogą sprawiać potencjalnym beneficjentom regulaminy konkursów oraz instrukcje wypełniania wniosków o dofinansowanie, gdzie znajdują się trudne, często niejednoznaczne pojęcia.

Beneficjenci biorący udział w badaniu ilościowym wskazali, że realizowany przez nich projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym - 83% badanych oceniło ten wpływ na 5 punktów (najwyższa możliwa ocena), zaś żaden z respondentów nie zdecydował się na odpowiedź poniżej 3 punktów, co świadczy o tym, że dostępne formy wsparcia umożliwiają osiągnięcie celów i rezultatów RPO WD 2014-2020 w zakresie TIK.

²⁷ Ewaluacja bieżąca kryteriów i systemu wyboru projektów RPO WD 2014-2020.

Do skutecznych rozwiązań, które pozwoliły beneficjentom na sprawniejszą realizację projektu, zaliczono:

- Zastosowanie metodologii PRINCE2 w zarządzaniu projektem;
- Elastyczne podejście do realizacji projektu;
- Powołanie kompetentnego, wykwalifikowanego zespołu merytorycznego wdrażającego projekt;
- Nawiązanie kontaktu z lokalnymi oddziałami biur promocji;
- Pomoc pracowników rejestracji oferowaną pacjentom nieznaną tematyki TIK.

Respondenci badania IDI wskazali, iż do realizacji celów i rezultatów Priorytetu 2.1 (2c) w największym stopniu przyczyniło się uzyskanie wsparcia finansowego podmiotom ubiegającym się o dofinansowanie projektów, pozwalając na realizację działań, które nie mogłyby bez niego zostać zrealizowane. Zwrócono również uwagę na fakt, iż najczęściej realizowanym działaniem było poszerzanie katalogu poszczególnych usług elektronicznych, w związku z tym forma ta cechowała się największą skutecznością w kontekście zidentyfikowanych potrzeb w zakresie rozwoju e-usług w regionie.

Czynniki ograniczające skuteczność wsparcia zostały wskazane przez nieznaczną część badanych beneficjentów. 30% badanych za czynnik ograniczający skuteczność wsparcia uznało krótki czas realizacji projektów, taki sam odsetek wskazał na trudności w wyłonieniu wykonawcy w ramach projektu. Konieczność ograniczenia kosztów w ramach projektów oraz brak kwalifikowalności niektórych wydatków wskazało po 20% beneficjentów realizujących projekty w ramach Działania 2.1.

Wśród czynników, które mogły wpłynąć na ograniczenie osiągnięcia założonych celów, wskazano na opóźnienie w ogłoszeniu dokumentacji, w tym dokumentacji związanej

z kryteriami oceny projektu. Opóźnienie wynikało z przesunięcia terminu wydania dokumentów związanych z programami krajowymi. Jak wskazują eksperci, to właśnie te dokumenty wyznaczają standardy, do których muszą stosować się regionalne programy operacyjne, w tym także Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego 2014-2020.

Tylko problem polegał na tym, że te dokumenty teoretycznie są wydawane dla programów krajowych cyfrowych. Natomiast siłą rzeczy, bo wyznaczono pewne standardy i każdy region musiał się dostosować. Żeby to wszystko było razem, współdziałało. I też kryteria, które są w naszym programie w dużej mierze były skopiowane z programu krajowego. I trzeba było znowu bazować na tych dokumentach na których się opierały się tamte kryteria.

Źródło: panel ekspertów.

W 2016 r. problemem wpływającym na postęp realizacji PI 2.1 był brak Katalogu Rekomendacji Cyfrowych, co wpływało na opóźnienie w ocenie projektów oraz podpisywaniu umów o dofinansowanie. Opóźnienia wynikały z dużego skomplikowania inwestycji, a także ograniczonej możliwości pozyskania ekspertów do merytorycznej oceny projektów. Należy wskazać, iż czynnik ten był niezależny od Instytucji Zarządzającej RPO WD, jednak mimo to, by przeciwdziałać takiej sytuacji, IZ wprowadziła zmiany do harmonogramu

naborów wniosków o dofinansowanie, zaś ze względu na duże zainteresowanie realizacją projektów zwiększono alokację przeznaczoną na realizację działań w zakresie PI 2.1²⁸.

Pewne utrudnienie stanowił także zapis dotyczący dodatkowego punktowania projektów, które będą współpracowały z platformami krajowymi (ePUAP, platformy zdrowotne P1 oraz P2). W rezultacie część beneficjentów, próbując uzyskać większą liczbę punktów na etapie wnioskowania, zakładała połączenie oferowanych e-usług z platformami krajowymi, co w przypadku małych podmiotów (głównie małych gmin) okazywało się niezgodne z potrzebami odbiorców – mieszkańcom łatwiej wejść na pewne strony za pomocą przekierowania ze strony miasta, niż przez ePUAP.

Eksperci oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach Priorytetu 2.1 RPO WD 2014-2020 wyrażali zróżnicowane opinie dotyczące jakości merytorycznej składanych wniosków. Z jednej strony zauważono, że niektóre wnioski cechowały się bardzo wysoką jakością, były przygotowane z dbałością, uwzględniały wszystkie wytyczne. Z drugiej strony jeden z ekspertów oszacował, że tego typu (wysokich jakościowo) wniosków złożono ok. 20% (względem ogółu złożonych wniosków). Problemem w zakresie zapewnienia odpowiedniej jakości dokumentacji aplikacyjnej mógł być krótki czas przeznaczony na jej przygotowanie lub też trudności w spełnieniu kryteriów (ze względu na ich mnogość) oraz ograniczony zakres wniosku. Zauważono też, że beneficjenci starają się w pierwszej kolejności odpowiedzieć na wszystkie punktowane kryteria, przez co merytoryka samego projektu stawała się często kwestią drugorzędą.

²⁸ Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 za rok 2018.

Beneficjenci, zamiast poświęcić się merytoryce projektu, starają się odpowiedzieć na wszystkie kryteria punktowane, kluczowe, bo instrukcja mówi tak: jeżeli nie odpowiesz na jakiegokolwiek kryterium to znaczy, że ono jest niespełnione. I przy ograniczonym zakresie wniosku to wszystko się gubi, bo zamiast poświęcać się merytoryce to staramy się zawrzeć odpowiedzi na kryteria.

Źródło: Badanie IDI.

Z drugiej zaś strony, eksperci wyrazili zadowolenie z wysokiej jakości wniosków, które znacznie przewyższają wnioski składane w poprzedniej perspektywie finansowej. Zauważono, że również firmy zewnętrzne specjalizujące się w tworzeniu wniosków o dofinansowanie nabrały już doświadczenia, a wnioski cechują się wysoką jakością merytoryczną.

Firmy którym zlecane jest przygotowanie tych projektów nabrały takiego doświadczenia, że piszą merytorycznie bardzo dobrze a i samorządy też mają to doświadczenie. W zasadzie to są wnioski niebudzące wątpliwości. Jeśli chodzi o jakość wniosków, jestem od 2 lat przynajmniej zaskoczony ich wysoką jakością.

Źródło: Badanie IDI.

W kontekście trudności, jakie napotykają wnioskodawcy, eksperci dodali, że wiążą się one z koniecznością spełnienia wszystkich kryteriów. Zdaniem uczestnika badania zdarzały się sytuacje, gdy wnioski cechowały się wysoką jakością merytoryczną, jednakże nie zawarto w nich odpowiedzi na niektóre z kryteriów, które nie były adekwatne dla instytucji

wypełniającej wniosek. Rezultatem tego była konieczność niższej oceny wniosku, jako niespełniającego kryteriów.

Szczerze mówiąc, miałem na przykład kilka wniosków świetnych merytorycznie, a oceniając check listę i sprawdzając, czy podmioty spełnili kryteria, bardzo często okazywało się, że merytoryczne wnioski gdzieś zapominają o nich. I jest problem wtedy, bo oceniasz wniosek, który jest dobry, fajnie napisany, a nagle nie zawarł analizy występowania informacji publicznej. To na przykład jest urząd i to jest typowe, że w urzędzie jest występowanie informacji publicznej powszechne. I muszę mu dać "nie spełnia", bo podmiot nie napisał. I tu jest dla mnie największy problem.

Źródło: Badanie IDI.

Jak wykazano, niższy poziom merytoryczny wniosków wynikać może również z braku doświadczenia danego beneficjenta, np. instytucji kulturalnych bądź jednostek medycznych w kontekście wdrażania e-usług. Ponadto, wnioskodawcy korzystają często z usług firm zewnętrznych, specjalizujących się w pisaniu wniosków, których praca nie jest weryfikowana, co przekłada się na późniejsze problemy w realizacji projektu. Zauważono również, iż niska merytoryka wniosku związana jest ze spełnieniem wymogów zewnętrznego dostawcy usługi. Uczestnik badania IDI zaznaczył, iż korzystne byłoby rozważenie uproszczenia kryteriów oraz wypracowanie sposobu na sprawdzenie wniosków pod kątem ich zgodności z metodyką, aby beneficjenci nie mieli na późniejszym etapie problemów z ich realizacją.

8.5. JAK NALEŻY OCENIĆ TRAFNOŚĆ REALIZOWANYCH INTERWENCJI?

Wśród realizowanych interwencji wyróżnić należy:

- Rozwój e-usług zdrowotnych m.in. w szpitalach, ZOZ i GOZ (39 projektów);
- Rozwój telemedycyny (2 projekty);
- Rozwój e-usług publicznych w urzędach gmin i miast (dla mieszkańców i podmiotów gospodarczych) (61 projektów);
- Rozwój e-usług geodezyjnych i Infrastruktury Informacji Przestrzennej (4 projekty);
- Rozwój e-usług publicznych w zakresie gospodarki wodno-kanalizacyjnej i nekropolii (3 projekty);
- Rozwój e-usług uczelni wyższych (1 projekt);
- Rozwój e-usług wspierających NGO (2 projekty);
- Rozwój e-usług związanych z komunikacją publiczną (2 projekty);
- Digitalizację cennych zasobów kulturowych (1 projekt);
- Rozwój e-kultury i aplikacji mobilnych związanych z kulturą (3 projekty).

Wymienione inwestycje wpisują się w cel Działania 2.1, którym jest zwiększenie wykorzystania e-usług publicznych. Analiza (w tym zawarta we wcześniejszej części raportu) wartości osiągniętych wskaźników wykazała, że realizowane inwestycje w bezpośredni sposób wpływają na zwiększenie dostępności do e-usług z zakresu administracji, informacji przestrzennej, zdrowia i kultury. Ponadto, biorąc pod uwagę ww. kategorie działań, w ramach których realizowane są projekty, należy zaznaczyć zbieżność z potrzebami regionu (wykazanymi m.in. we wprowadzeniu do niniejszego raportu). Prócz zbieżności rodzajów wspieranych działań warto też zaznaczyć, że głównym ograniczeniem we wdrażaniu e-usług był do tej pory brak środków finansowych potrzebnych na realizację projektów (szczególnie w urzędach). Wsparcie realizowane za pośrednictwem Działania 2.1, oferowane w formie

dotacji, pozwoliło tym samym odpowiedzieć na główne ograniczenie w zakresie rozwoju e-usług w regionie. Pozytywnie ocenić należy więc trafność podjętej interwencji.

W 2018 roku w ramach:

- ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego (ZIT WrOF) realizowanych było 13 projektów o wartości całkowitej 2667351,31 EUR, w tym wartość dofinansowania ze środków UE wyniosła 2208407,80 EUR, tj. 25,97% alokacji ZIT WrOF w OP 2;
- ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej (ZIT AW) realizowanych było 20 projektów o wartości całkowitej 7712443,56 EUR, w tym wartość dofinansowania ze środków UE wyniosła 5863651,08 EUR, tj. 91,62% alokacji ZIT AW w OP 2;
- ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej (ZIT AJ) realizowanych było 7 projektów o wartości całkowitej 2318110,60 EUR, w tym wartość dofinansowania ze środków UE wyniosła 1937902,99 EUR, tj. 67,19% alokacji ZIT AJ w OP2.

W ramach Działania 2.1 ogłoszono 6 naborów wniosków o dofinansowanie na realizację projektów dotyczących tworzenia i rozwoju e-usług publicznych. Nabory cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem wnioskodawców – wartość wnioskowanego dofinansowania stanowiła 181% alokacji przeznaczonej na nabory²⁹.

Eksperti podczas panelu wskazali, że mimo iż katalog beneficjentów był szeroki, a zapisy programu sformułowane dość ogólnie, podczas uszczegóławiania zapisów okazało się, że działalność części potencjalnych beneficjentów nie była zgodna z zapisami RPO lub proponowane przez nich projekty nie wpisywały się w określone w SZOOP wymogi dotyczące e-platform. Jako przykłady tego typu potencjalnych beneficjentów, badani wskazywali

²⁹ Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 za rok 2018.

niewielkie fundacje, nieposiadające dostatecznych środków własnych potrzebnych do realizacji projektów.

Trzeba tutaj wziąć pod uwagę kwestię nie tylko podmiotów do których wsparcie jest skierowane ale także zakres działań, który mógł być kwalifikowalny. Trudno być może było w fundacjach znaleźć takie zakresy działań, które jakby odpowiadały na to co mamy zapisane w RPO i jeszcze były dobrze na tyle punktowo ocenione, żeby dostać dotację przy małych środkach.

Źródło: panel ekspertów.

8.6. W JAKIM STOPNIU INWESTYCJE W E-USŁUGI ODPOWIADAŁY NAJWAŻNIEJSZYM POTRZEBOM W REGIONIE?

Zgodnie ze Strategią Rozwoju Województwa Dolnośląskiego do 2020 roku, tj. strategią, która obowiązywała podczas tworzenia założeń Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, do najważniejszych problemów regionu należały:

- Niekorzystne trendy demograficzne związane z rosnącymi wskaźnikami obciążenia demograficznego;
- Deglomeracja zasobów i dysproporcje w poziomie jakości i dostępności do świadczeń w sektorze ochrony zdrowia;
- Zróżnicowanie wewnętrzne w poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego;

- Ograniczony oraz nieusystematyzowany dostęp do informacji publicznej, w tym informacji przestrzennej³⁰.

W kluczowych wyzwaniach stojących przed województwem, zidentyfikowanych na potrzeby opracowania Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020 wskazano, że *Mieszkańcy regionu muszą umiejętnie i swobodnie posługiwać się technologiami komunikacyjnymi i korzystać z usług online*³¹, co znalazło swoje odzwierciedlenie w celu 5 ww. strategii: *Zwiększenie dostępności technologii komunikacyjno-informacyjnych*.

Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego do roku 2030 wskazuje natomiast konieczność poprawy jakości i dostępności usług publicznych, w tym podejmowanie działań służących poprawie sprawności obsługi społeczeństwa przez instytucje administracji publicznej, w tym e-usług publicznych³². Strategia wskazywała jednocześnie na czynniki, które powinny pozytywnie wpłynąć na korzystanie z tego typu rozwiązań, tj. najwyższy w kraju odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących komputer w prowadzonej działalności, wysoki odsetek przedsiębiorców korzystających z internetu (w tym posiadających dostęp do internetu szerokopasmowego) czy też stosunkowo wysoki (powyżej średniej krajowej) odsetek osób korzystających z komputera. Jednocześnie, zapisy Strategii wskazywały na duże zaangażowanie przedsiębiorców w korzystanie z już udostępnionych e-usług. W 2014 r. Dolny Śląsk zajął pierwsze miejsce w Polsce, pod względem odsetka przedsiębiorców, którzy korzystali z e-administracji jako formy kontaktu z organami administracyjnymi³³.

³⁰ Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2020, s. 10-15.

³¹ Regionalna Strategia Innowacji Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020, s. 62.

³² Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2030, s. 64-68.

³³ Ibidem, s. 31.

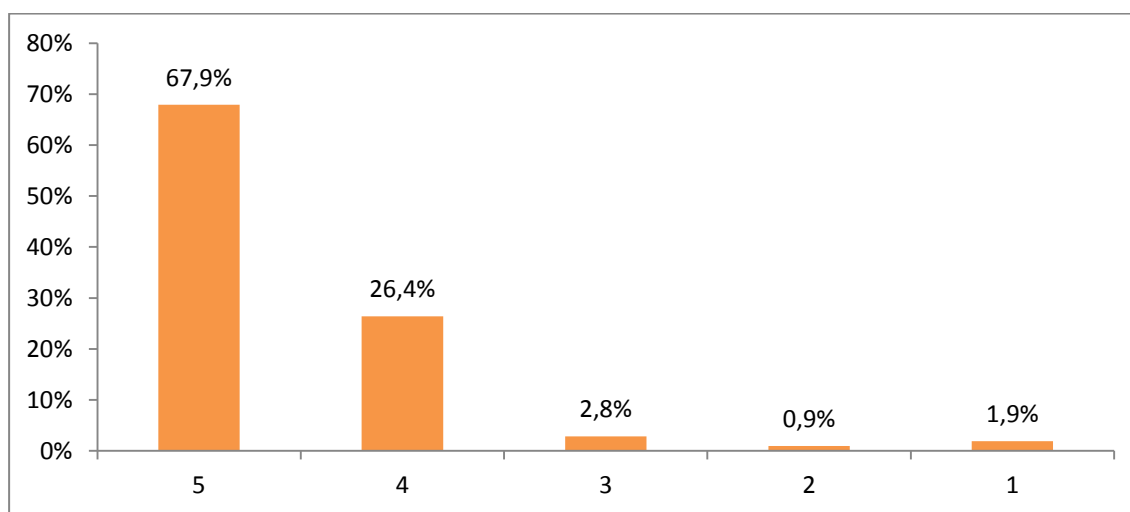
Trudności z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych i związane z nimi potrzeby zidentyfikowali także beneficjenci wsparcia. Wśród największych trudności zidentyfikowanych przez nich przed rozpoczęciem realizacji projektu znalazły się:

- E-usługi ogółem:
 - Brak chęci i umiejętności korzystania z systemów informatycznych pośród personelu instytucji;
 - Brak odpowiedniej ilości właściwego sprzętu i oprogramowania dla uruchomienia e-usług;
 - Brak wykwalifikowanych pracowników mających kompetencje z zakresu TIK;
 - Relatywnie niska dostępność e-usług publicznych dla obywateli;
 - Utrudnienia w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej podmiotów i instytucji;
 - Wysokie koszty zakupu nowego sprzętu informatycznego i oprogramowania.
- E-administracja:
 - Niedostatki w stosunku do potencjalnych możliwości, zapewnianych przez rozwiązania informatyczne już wdrożone i eksploatowane w urzędach w obszarze nowoczesnej, elektronicznej komunikacji z mieszkańcami oraz przedsiębiorcami;
 - Usługi świadczone drogą elektroniczną przez urzędy sprowadzają się często do podstawowego poziomu – dostępu do informacji publicznej i formularzy publikowanych na stronie internetowej – nie ma możliwości przeprowadzenia całych procedur drogą elektroniczną oraz nie ma możliwości dokonania transakcji on-line, jeśli usługa skutkuje powstaniem należności wobec urzędów.

- E-zdrowie:
 - Brak wielu modułów m. in. modułu: e-pacjent, e-przychodnia, e-poradnia medycyny pracy, e-zarządzanie, brak elektronicznej dokumentacji medycznej.

W kontekście zidentyfikowanych trudności, beneficjenci wsparcia ocenili poziom, w jakim realizowane projekty przyczyniają się do ich niwelowania. Oceny określone były w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą, 5 zaś - najwyższą. Niemal 70% respondentów wskazało najwyższą możliwą ocenę, co świadczy o fakcie, iż realizowane projekty w wysokim stopniu odpowiadają na zidentyfikowane w regionie potrzeby i bariery w zakresie e-usług. Drugą najczęściej wskazywaną odpowiedzią była ocena 4, zaś pozostałe, niższe oceny wskazane zostały jedynie przez marginalny odsetek respondentów.

Wykres 15 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania zidentyfikowanych przez Państwa trudności?



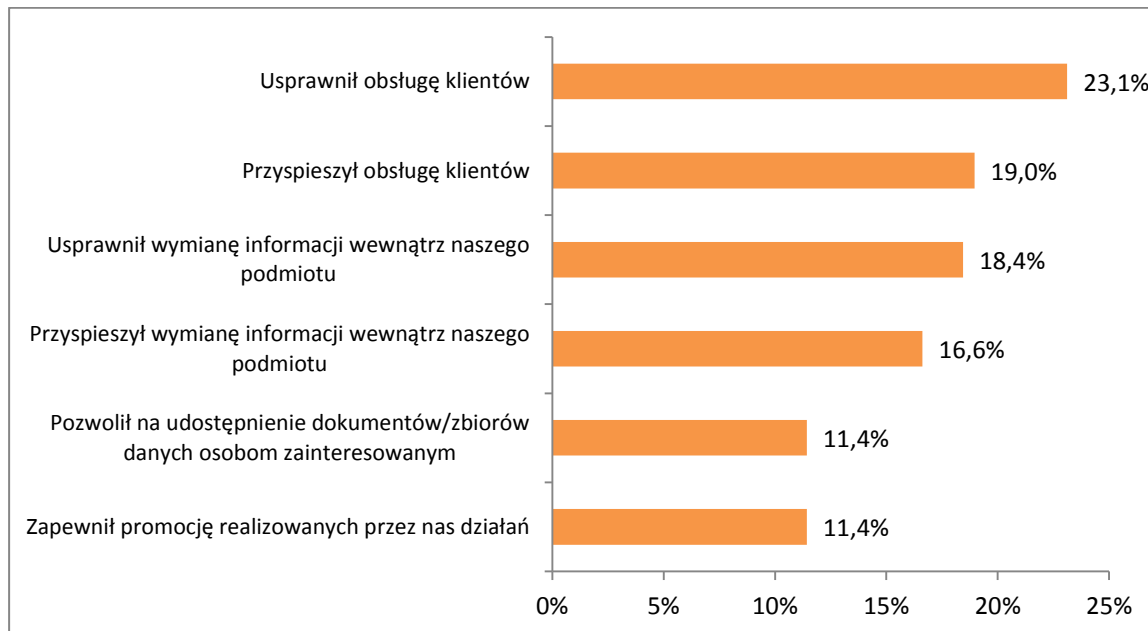
Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Badani beneficjenci wsparcia udzielili również odpowiedzi na pytanie o to, w jaki sposób realizowane projekty przeciwdziałają zidentyfikowanym problemom i trudnościom. Jak

wynika z udzielonych odpowiedzi, realizowane projekty w największym zakresie usprawniają obsługę klientów (23%) oraz przyspieszają ją (19%).

W tym miejscu warto zwrócić uwagę na projekty, które miały za zadanie wsparcie rozwoju **usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)**. Ponad 18% realizowanych projektów przyczyniło się bowiem do usprawnienia wymiany informacji wewnątrz podmiotu, zaś ponad 16% przyspieszyło ją (celem uzupełnienia tych informacji warto zaznaczyć, że elementy usług wewnątrzadministracyjnych były częściami projektów realizowanych zarówno przez JST (e-administracja), jak i podmioty medyczne (e-zdrowie)). Jak można zauważyć na poniższym wykresie, aspekty te były częściej wskazywane przez beneficjentów, niż umożliwienie udostępniania dokumentów/zbiorów osobom zainteresowanym (11,4%). Fakt ten świadczy o istotności tego rodzaju usług (wewnątrzadministracyjnych), co potwierdzają również wyniki badania z beneficjentami w zakresie napotykanym trudności i wyzwań związanych z wdrażaniem TIK, w ramach których wymieniano bowiem trudności w komunikacji wewnętrznej podmiotów.

Wykres 16 W jaki sposób realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Zdaniem uczestników badania IDI wsparcie było trafne biorąc pod uwagę potrzeby regionu oraz beneficjentów w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych. Zauważono, że realizacja projektów w zakresie TIK jest szczególnie istotna w kontekście potrzeb regionu, z uwagi na fakt, iż inwestycja w postęp technologiczny stanowi integralną część rozwoju województwa. Respondenci badania dodali, iż potrzeby związane z nowoczesnymi technologiami stale wzrastają, toteż konieczne jest realizowanie zadań w tym zakresie również w przyszłości.

Cały czas idziemy do przodu, wszystko się rozwija i chcielibyśmy żeby nasi mieszkańcy w jak największym stopniu byli wyedukowani i korzystali z e-usług.

Źródło: Badanie IDI.

Respondenci badania dodali, iż sposób realizacji celów pozwoli na doświadczanie pozytywnych efektów wsparcia również w przyszłości oraz na większą skalę.

To było bardzo trafione i oczekiwane. E- usługi działają, ludzie z tego korzystają. Tym bardziej, że większość tych aplikacji była opracowywana nie tylko na wersje komputerów ale też na mobilne wersje. Było to trafione i będzie działać.

Źródło: Badanie IDI.

8.7. CZY DOSTĘPNE FORMY WSPARCIA UMOŻLIWIŁY OSIĄGNIĘCIE CELÓW I REZULTATÓW RPO WD 2014-2020?

W ramach OP 2 wsparcie dostępne było wyłącznie w formie dotacji.

Beneficjentami wsparcia mogły zostać:

- jednostki samorządu terytorialnego, ich związki i stowarzyszenia;
- jednostki organizacyjne jst;
- kościoły, związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i związków wyznaniowych;
- podmioty lecznicze działające w publicznym systemie opieki zdrowotnej;
- instytucje kultury, ich związki i porozumienia;
- organizacje pozarządowe (w tym organizacje turystyczne oraz LGD);
- uczelnie/szkoły wyższe, ich związki i porozumienia;
- jednostki naukowe;
- jednostki badawczo-rozwojowe;

- służby zapewniające bezpieczeństwo publiczne;
- jednostki organizacyjne Służby Więziennej;
- Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie;
- jednostki sektora finansów publicznych, inne niż wymienione powyżej – dla projektów o zasięgu regionalnym;
- porozumienia ww. podmiotów.

Eksperti wskazali, że grono podmiotów, do których skierowano wsparcie jest odpowiednie, tj. koncentruje się na podmiotach, które posiadają z jednej strony duże potrzeby w zakresie rozwoju e-usług (niski udział podmiotów, które dotychczas, tj. przed ogłoszeniem konkursów, wdrażały tego typu rozwiązania), a z drugiej prowadzona przez nie działalność jest szczególnie odpowiednia do wsparcia jej rozwiązaniami z zakresu TIK (wysoki poziom biurokratyzacji, która może być zastąpiona rozwiązaniami cyfrowymi). Działania z zakresu rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych można zrealizować nie tylko w ramach PI 2.1, ale także w ramach innych działań (jako element projektu), związanych m.in. z efektywnością energetyczną – wdrożenie inteligentnych systemów zarządzania energią w oparciu o technologie TIK (Działanie 3.3 i 3.5), edukacją - zapewnienia odpowiednich narzędzi TIK wspomagających proces uczenia (OP 7) oraz transportem - wykorzystanie inteligentnych systemów transportowych (Działanie 3.4), w związku z czym każdy podmiot zainteresowany wsparciem w tym zakresie, może z niego skorzystać.

Dodawanie byłoby bezcelowe. A jeszcze w innych priorytetach można realizować projekty związane z E-usługami.

Źródło: panel ekspertów.

Większość uczestników wywiadów pogłębionych (eksperti i przedstawiciele IZ) wskazywało, że wsparcie jest skierowane do odpowiednich podmiotów. Jednocześnie pojawiały się także opinie, że należy położyć nacisk na akcje informacyjno-promocyjne, które zachęcą pozostałych potencjalnych beneficjentów do skorzystania z oferowanego wsparcia, bowiem obecnie beneficjentami są głównie jednostki samorządu terytorialnego oraz podmioty medyczne.

Przedstawiciele Instytucji Zarządzającej biorący udział w badaniu IDI zaznaczali, iż dotychczasowy stopień osiągnięcia celów w ramach Priorytetu 2.1 RPO WD 2014-2020 ocenić należy wysoko.

Cele osiągnięte wskaźnikami dla tego działania zostały wypracowane z dużą nawiązką. Być może zostały za bardzo ostrożnie określone.

Źródło: Badanie IDI.

W kontekście osiągniętych wskaźników nie zidentyfikowano obszarów, których nie udało się zrealizować. Wszystkie zakładane wskaźniki produktu zostały osiągnięte, zaś realizacja wskaźników rezultatu możliwa będzie do określenia po zakończeniu projektów, choć zaznaczono, że nie zidentyfikowano żadnych zagrożeń bądź barier w tym zakresie.

Odnosnie do wskaźników produktu osiągnęliśmy wszystkie, które były planowane. Rezultaty też zostaną zrealizowane. Nie zgłoszono utrudnień.

Źródło: Badanie IDI.

W harmonogramie na 2020 rok jest planowany kolejny konkurs z 2.1, więc zakładamy, że wówczas tę docelową wartość wskaźnika również i w tym obszarze osiągniemy. Także na razie nie czujemy w tym obszarze zagrożenia.

Źródło: Badanie IDI.

Wskazywano również, iż największym zainteresowaniem beneficjentów cechowało się wsparcie z zakresu e-administracji. Zdaniem jednego z respondentów, największą efektywnością charakteryzują się projekty partnerskie. Zdaniem eksperta uczestniczącego w wywiadzie taki sposób realizacji projektów powinien być promowany i powielany w przyszłości.

8.8. CZY WYBRANE INSTRUMENTY I ROZWIĄZANIA OKAZAŁY SIĘ ODPOWIEDNIE DO ZIDENTYFIKOWANYCH PROBLEMÓW?

Dla zapewnienia spójnego podejścia terytorialnego podczas interwencji RPO zastosowano dwa instrumenty: Zintegrowane Inwestycje Terytorialne (ZIT) oraz Obszary Strategicznej Interwencji (OSI). Zintegrowane podejście terytorialne na poziomie lokalnym osiągnięte jest dzięki wsparciu działań inicjowanych oddolnie przez partnerów lokalnych w ramach wybranych Priorytetów Inwestycyjnych. Realizowane w tym zakresie przedsięwzięcia były niejednokrotnie wdrażane w formule partnerstwa różnych podmiotów, zgodnie z założeniami ewaluacji ex-ante projektu RPO WD 2014-2020³⁴. Wśród projektów

³⁴ Ewaluacja ex-ante projektu Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020

partnerskich znalazły się przede wszystkim działania z zakresu e-administracji, realizowane przez związki powiatów i współpracujące ze sobą gminy. Sytuacja ta wynikać może z większego stopnia zbieżności prowadzonych działań przez organy samorządowe.

W przypadku urzędów gmin rodzaj zadań (charakter załatwianych spraw) jest w dużej mierze podobny, co pozwala na łatwiejsze zawiązywanie partnerstw i realizację projektu, którego założenia odpowiadać będą mogły na wspólne potrzeby kilku podmiotów. Większą trudność w tym zakresie mają placówki medyczne, których rodzaj działalności cechuje się większym zróżnicowaniem, poprzez co trudniej o znalezienie podmiotów posiadających wspólne potrzeby w zakresie e-usług. Niemniej, wśród beneficjentów Działania 2.1 realizujących projekty partnerskie znalazły się również placówki medyczne, wdrażające wspólne rozwiązania z zakresu e-zdrowia (szpitale, przychodnie, zespoły opieki zdrowotnej).

W ramach Działania 2.1 zastosowano instrument terytorialny w postaci ZIT. Związki ZIT (Związek ZIT Wrocławskiego Obszaru Funkcjonalnego, Związek ZIT Aglomeracji Jeleniogórskiej, Związek ZIT Aglomeracji Wałbrzyskiej) stanowią instytucje pośredniczące.

Analiza wykazała, że podejście terytorialne do tworzenia i rozwoju e-usług publicznych pozwala na dostosowanie wsparcia do potrzeb poszczególnych regionów, polepszenie komunikacji między gospodarką a administracją (m.in. poprzez ułatwienie prowadzenia działalności gospodarczej) oraz zwiększenie dostępności i umiejętności obsługi technologii komunikacyjno-informacyjnych przez mieszkańców poszczególnych regionów (przy czym zaznaczyć należy, że ze względu na charakter wsparcia udzielanego w ramach Działania 2.1, nie można było wspierać realizacji działań „miękkich”, tj. szkoleń i działań edukacyjnych dla mieszkańców, które wspierałyby w korzystaniu z wdrożonych już e-usług - wobec tego ww. wzrost umiejętności obsługi TIK przez mieszkańców ma głównie charakter samodzielnej nauki w oparciu o udostępnione rozwiązania w zakresie zrealizowanych projektów).

Co ważne, podczas prac nad Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 prowadzone były szerokie konsultacje społeczne, podczas których każdy (zarówno potencjalni beneficjenci, jak i potencjalni odbiorcy ostateczni) mogli zgłaszać potrzeby w zakresie działań związanych z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych, co zapewnić miało dostosowanie instrumentów i rozwiązań do pojawiających się w regionie problemów i oczekiwań.

Jak był pisany program to był koncert życzeń. Mieliśmy działanie 2.1 to tam po prostu podczas konsultacji społecznych mógł się zgłaszać każdy.

Źródło: panel ekspertów.

Należy wskazać, że wsparcie oferowane w zakresie Działania 2.1 odpowiadało na zidentyfikowane problemy regionu – zarówno z poziomu województwa, jak i z poziomu lokalnego. Fakt ten potwierdzili badani przedstawiciele IP – ZIT, podkreślając dostosowanie logiki interwencji do potrzeb zidentyfikowanych w ramach diagnozy, opracowanej na potrzeby sporządzenia Strategii ZIT.

W przypadku naszego ZIT i naszej strategii - diagnozy opracowanej na potrzeby tej strategii, logika interwencji została przygotowana właściwie. Nasze potrzeby pokrywały się z tym co było przewidziane w ramach naboru. Nie możemy powiedzieć, że czegoś zabrakło.

Źródło: Badanie IDI..

Przedstawiciele ZIT zauważyli również, że wśród projektów realizowanych na ich obszarach przeważały działania związane z e-administracją, co wynika jednak z charakteru potrzeb lokalnych. Szczególne zapotrzebowanie zidentyfikowane zostało właśnie w zakresie e-usług dla jednostek samorządu terytorialnego, wobec czego interwencja podjęta w ramach Działania 2.1 okazała się szczególnie trafna.

Jak wynika z odpowiedzi przedstawicieli IZ oraz IP uczestniczących w badaniu IDI, założenia wsparcia oferowanego w ramach Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020 oparte zostały na przeprowadzonej diagnozie stanowiącej część wojewódzkiej Strategii oraz na zidentyfikowanych problemach i potrzebach regionu, w związku z czym zakres wsparcia oceniony został wysoko, jako odpowiednio przygotowany i zrealizowany. Respondenci badania IDI stwierdzili, że oferowany zakres wsparcia jest bardzo szeroki.

Uważam, że to jest bardzo szeroki zakres wsparcia (jeśli chodzi o zakres e-usług), który można było zrealizować. Wsparcie skierowane były zarówno dla administracji, dla klientów jak i dla biznesu.

Źródło: Badanie IDI.

Ponadto, stwierdzić należy, iż wsparcie skierowane jest do odpowiednio szerokiego grona podmiotów. Wskazano, iż logika interwencji przygotowana była na podstawie wojewódzkich

i lokalnych dokumentów, w związku z czym zidentyfikowane w regionie potrzeby pokrywały się z kryteriami przewidzianymi w ramach naborów. Zdaniem respondentów nie zabrakło żadnych działań oraz nie zidentyfikowano potrzeby zmian w tym zakresie.

Z naszego punktu widzenia katalog beneficjentów był chyba w porządku, tutaj raczej nie mielibyśmy sugestii, żeby go poszerzać.

Źródło: Badanie IDI.

Respondenci badania zauważyli jednakże możliwość poszerzenia zakresu działań w przyszłości, zgodnie z zaistniałą potrzebą. Zdaniem uczestnika badania zrealizowanego z przedstawicielami IZ i IP pozytywne efekty przyniosłoby dofinansowanie dla projektów związanych z budową sieci infrastrukturalnej, czyli wszelkiego rodzaju światłowodów i sieci przesyłowych. Związane jest to z faktem, iż beneficjenci samorządowi borykają się z problemem tak zwanej „ostatniej mili”, czyli kwestii związanej z dostarczeniem usługi w miejscu, gdzie infrastruktura nie jest dostatecznie rozbudowana. Potrzeba zapewnienia odpowiedniej infrastruktury generuje bardzo wysokie koszty, stanowiąc jednocześnie konieczny warunek do wdrożenia e-usług.

Są to również koszty, które gdzieś tam można przerzucić na prywatnych dostawców, na przykład usług telekomunikacyjnych. Ale są miejsca, gdzie tych kosztów nikt inny nie będzie chciał ponieść, a niestety samorządy mają problem z tym, żeby w przyszłości myśleć o jakiejś rzeczywiście dostępności e-usług. Najpierw powinna zostać przygotowana sieć przesyłowa w jak najbardziej zaawansowanej wersji, a są miejsca, że tej sieci brakuje.

Źródło: Badanie IDI.

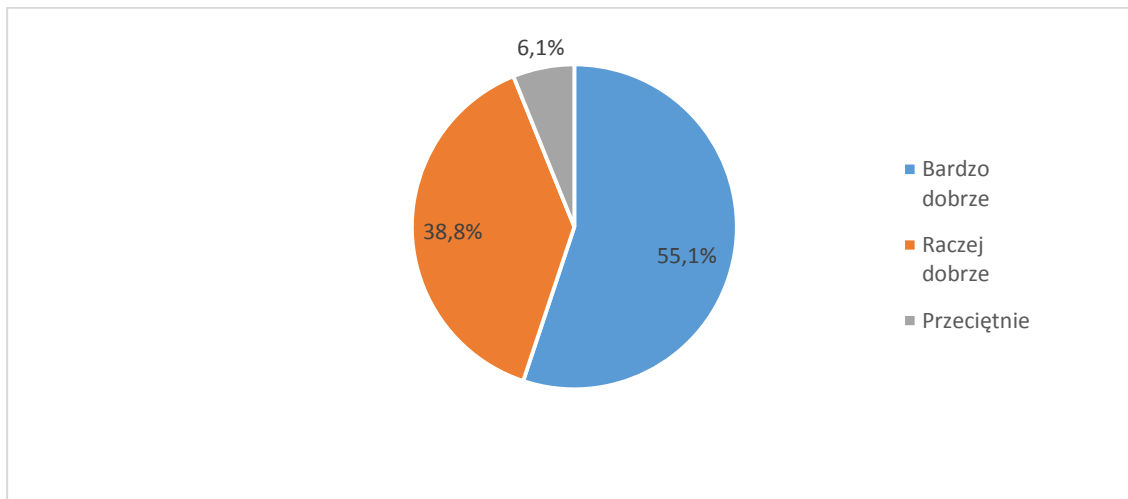
8.9. W JAKIM STOPNIU OCENIANE WSPARCIE BYŁO EFEKTYWNE?

W sprawozdaniu rocznym z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 za rok 2018 r. wskazano, iż w ramach realizacji projektów w zakresie Działania 2.1 wszystkie cele pośrednie określone na 2018 r. zostały osiągnięte³⁵. W ten sposób podkreślono, iż potrzeba rozwoju e-usług została przynajmniej częściowo zaspokojona przez zrealizowane działania.

Efekty wsparcia poszczególnych projektów zostały ocenione przez beneficjentów Programu. Ponad połowa badanych określiła osiągnięte efekty bardzo dobrze (55%), zaś niemal 40% - raczej dobrze. 6% badanych stopień ten określił przeciętnie, a żaden z respondentów badania nie zdecydował się na ocenę niższą, świadcząc o wysokim stopniu, w jakim osiągnięte są zamierzone efekty wsparcia.

³⁵ Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 za rok 2018, s. 34.

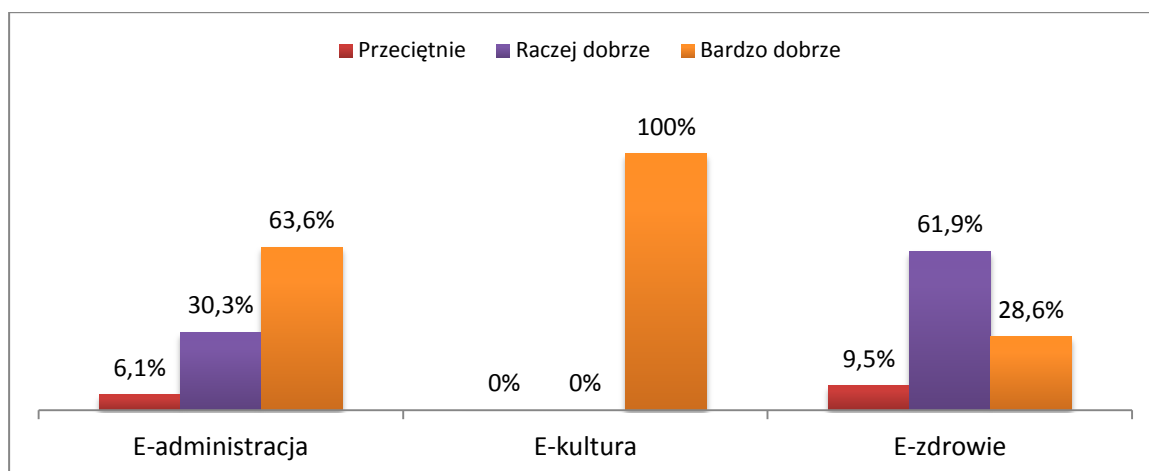
Wykres 17 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Beneficjenci wsparcia bardzo wysoko oceniali osiągnięte efekty. Efekty osiągnięte w ramach realizowanych projektów najwyżej ocenione zostały w przypadku e-usług w obszarze kultury, gdzie 100% respondentów badania oceniło je bardzo dobrze. Najwyższe oceny przeważały również w przypadku e-administracji (64% wskazań odpowiedzi „bardzo dobrze”), zaś beneficjenci realizujący projekty w obszarze e-zdrowia osiągnięte efekty ocenili niżej, określając je jako „raczej dobre”.

Wykres 18 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu? – w podziale na rodzaje e-usług



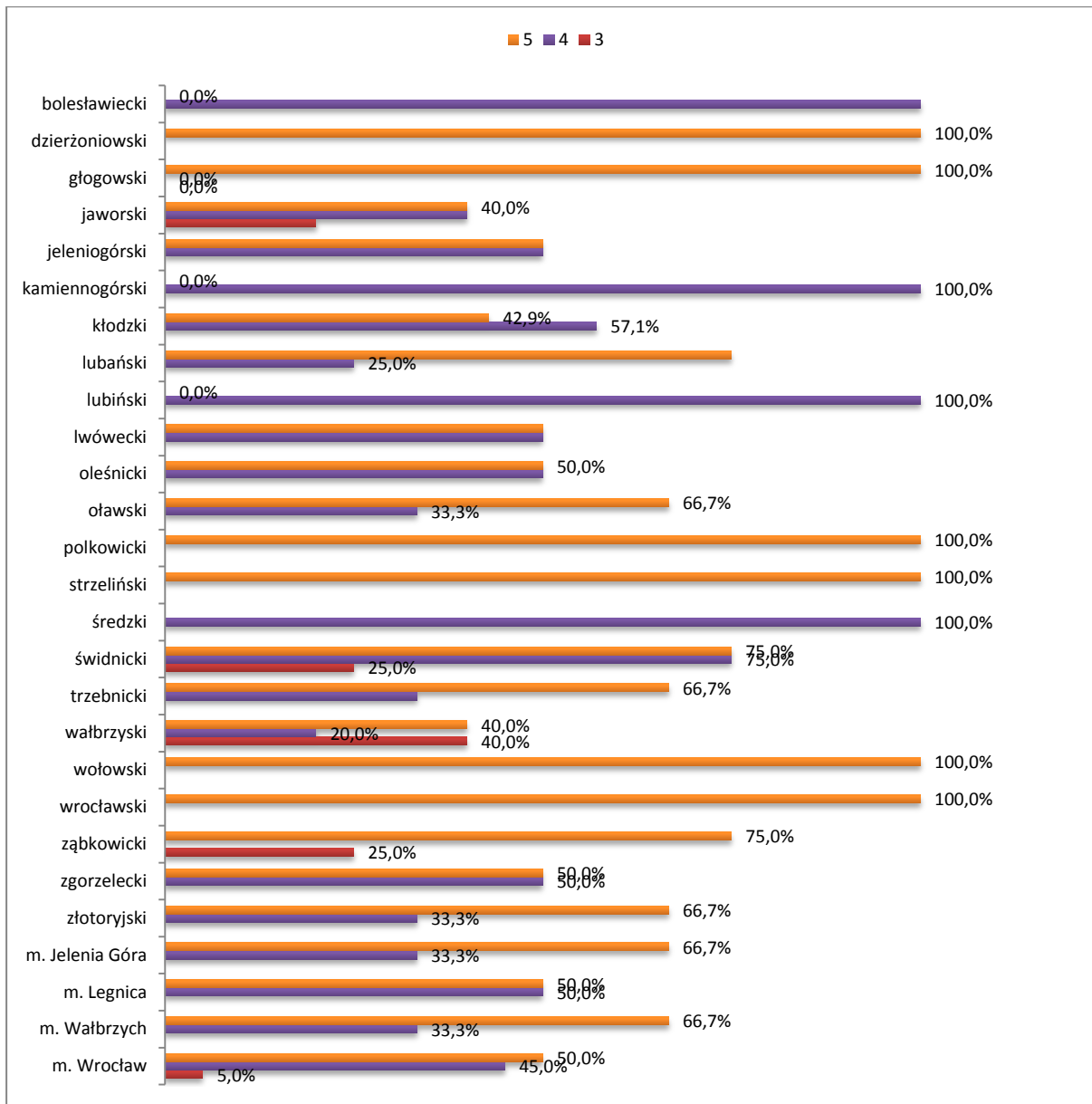
Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

W ujęciu regionalnym, ponad połowa badanych beneficjentów wsparcia określiła osiągnięte efekty bardzo dobrze (55%), zaś niemal 40% - raczej dobrze. Jedynie marginalny odsetek badanych stopień ten ocenił przeciętnie. Ponadto, nie wskazywano żadnych ocen niższych. W ujęciu lokalnym osiągnięte w wyniku realizacji projektów efekty najwyżej ocenione zostały w powiatach:

- dzierzoniowskim;
- głogowskim;
- polkowickim;
- strzelińskim;
- wołowskim;
- wrocławskim.

Wykres 19 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu? – w podziale na powiaty województwa³⁶

³⁶ W przypadku powiatu milickiego respondenci badania nie zdecydowali się na żadną odpowiedź.



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Chcąc przeanalizować efektywność kosztową, należy wziąć pod uwagę aktualny poziom wykorzystania alokacji oraz środki wydatkowane w ramach złożonych już wniosków o płatność.

Wg stanu na 10.10.2019r. wartość dofinansowania przypadająca na wsparte projekty (tj. bez umów rozwiązanych oraz niepodpisanych) wyniosła 232 092 281,00 PLN, tj. ok. 54 mln EUR, co stanowi 81% alokacji analizowanego działania. Z kolei wartość dofinansowania przypadająca na złożone wnioski o płatność wyniosła 132 574 846,06.

Biorąc pod uwagę (jak wskazano we wcześniejszej części raportu), że osiągnięto już wszystkie zakładane wskaźniki produktu oraz fakt, że pozostaje jeszcze do rozliczenia znaczna część środków (do tej pory złożone wnioski o płatność dotyczyły 57% sumy przyznanego dofinansowania), nie należy spodziewać się problemów w osiągnięciu zakładanych wskaźników rezultatu (co jednak możliwe będzie dopiero po zakończeniu wspartych projektów) i, wobec tego, pozytywnie należy ocenić też efektywność kosztową.

8.10. CZY PODOBNE EFEKTY MOŻNA BYŁO OSIĄGNĄĆ PRZY WYKORZYSTANIU NIŻSZYCH NAKŁADÓW FINANSOWYCH?

Na wsparcie projektów z zakresu Działania 2.1 w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego przewidziane jest 66 386 308,00 EUR z funduszy Unii Europejskiej. W ramach Poddziałania 2.1.1 przewidziano 48 596 785 EUR, w ramach Poddziałania 2.1.2 8 505 103 EUR, w ramach Poddziałania 2.1.3 2 884 420 EUR, zaś w ramach Poddziałania 2.1.4 6 400 000 EUR.

Wg informacji ze Sprawozdania rocznego z realizacji RPO WD 2014-2018 za rok 2018 wynika, że w ramach ogłoszonych naborów realizowanych było (w 2018 r.) 96 projektów o całkowitej wartości 54 394 793,68 EUR (wydatki kwalifikowalne 53 068 520,27 EUR), w tym wartość dofinansowania ze środków UE wyniosła 44 598 545,06 EUR, tj. 67,18% alokacji Działania

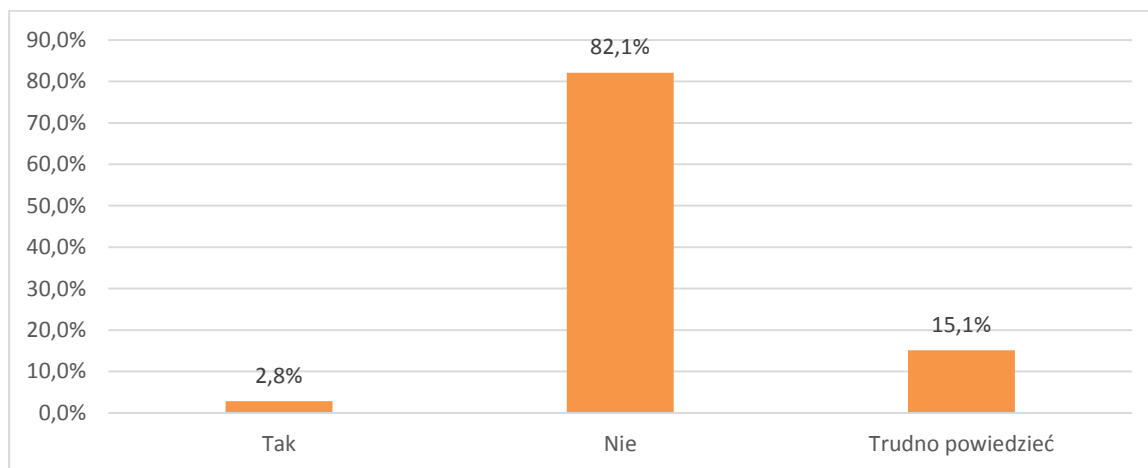
2.1³⁷. Wykorzystana alokacja pozwoliła na wielokrotne przekroczenie wartości wskaźników produktu, osiągnięte efekty wciąż jednak nie zaspokajają w pełni potrzeb określonych w Strategii Rozwoju Województwa Dolnośląskiego. Warto zauważyć, że wg danych aktualnych na moment sporządzenia raportu (10.10.2019 r.) wartość dofinansowania przypadająca na wsparte projekty (tj. bez umów rozwiązanych oraz niepodpisanych) wyniosła 232 092 281,00 PLN, tj. ok. 54 mln EUR, co stanowi 81% alokacji analizowanego działania.

Jak wynika z analizy odpowiedzi udzielanych w ramach badania CAWI/CATI z beneficjentami wsparcia, osiągnięcie podobnych efektów nie byłoby możliwe przy wykorzystaniu niższych nakładów finansowych. Takie odpowiedzi uzyskano aż od 82% beneficjentów, zaś przeciwnego zdania było tylko 3% respondentów badania.

Respondenci, którzy uważali iż wystąpiły koszty, których można było uniknąć, wskazali iż ich zdaniem zbyt długi czas od złożenia wniosku aplikacyjnego do podpisania umowy o dofinansowanie projektu determinował konieczność zakupu serwerów z własnych środków. Wskazano również, iż możliwe było ograniczenie kosztów zarządzania projektem poprzez ograniczenie liczby zadań realizowanych przez Inżyniera Projektu. Beneficjent (Powiat Wrocławski) zaznaczył, że w momencie aplikowania o środki unijne Lider projektu nie dysponował wystarczającą kadrą pracowników do obsługi projektu, w związku z tym podjęta została decyzja o zrealizowaniu projektu przy współudziale Inżyniera Projektu. Dodano, iż w trakcie realizacji projektu nastąpiło poprzez to zwiększenie kadry pracowniczej.

³⁷ Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 za rok 2018, s. 33.

Wykres 20 Czy w Państwa projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Z drugiej jednak strony przedstawiciele Instytucji Pośredniczących wskazywali, iż na zmniejszenie kosztów realizacji projektów pozwala realizacja projektów partnerskich. Eksperti wskazywali, że realizacja tego samego projektu przy współpracy kilku podmiotów pozwala osiągnąć takie same korzyści, przy jednoczesnym generowaniu mniejszych kosztów. Należy jednak pamiętać, że by realizacja takiego projektu była możliwa, podmioty realizujące projekt muszą znajdować się na podobnym poziomie zaawansowania wdrażanych e-usług.

Mieliśmy w tym przypadku 4 gminy, które mniejszym kosztem zrealizowały to samo co reszta samorządów. Ogólnie to był ten sam projekt, który generował mniejsze koszty.

Źródło: panel ekspertów.

Eksperti uczestniczący w badaniu IDI stwierdzili, iż możliwe byłoby osiągnięcie podobnych efektów przy niższych nakładach finansowych. Respondenci badania uznali ocenę wiarygodności i racjonalności kosztów informatycznych za trudną, szczególnie w kontekście

zakupu i wdrożenia oprogramowania w zakresie e-usług. Wynika to z faktu, że uśrednione koszty nie są adekwatne do realnej sytuacji, gdzie ceny wahają się w zależności od dostawcy. Zdaniem uczestnika wywiadu pogłębionego rozwiązaniem tego problemu mogłoby być stworzenie bazy dofinansowanych projektów, która zawierałaby skrócony opis zakresu projektu oraz jego koszty, z którego mogliby korzystać potencjalni beneficjenci. Widząc projekt z podobnego zakresu, wnioskodawcy mogliby oszacować koszty oraz skontaktować się z beneficjentem realizującym dofinansowany już projekt w celu pozyskania informacji na temat dostawcy usługi, w celu uzyskania podobnej ceny realizacji projektu.

Żeby była możliwość, aby w przyszłości potencjalny beneficjent mógł skonsultować się z gminą X, która wdrożyła system obiegu dokumentów – podpytać o dostawców, ceny i koszt realizacji. Bo skala rozbieżności kosztów jest naprawdę potężna.

Źródło: Badanie IDI.

Eksperci zauważyli również, że wysokie koszty generowane są przez przepisy prawa, które wymagają danego sposobu realizacji usługi, przez co niemożliwe jest zrealizowanie jej mniejszym kosztem, pomimo wiedzy i doświadczenia.

W przypadku zmian, które można by wprowadzić w procedurze oceny wniosków i punktacji kryteriów wyboru projektów, eksperci zauważyli możliwość podjęcia próby ujednoczenia kart oceny projektów. Zdaniem ekspertów szczególnie rozbudowane karty oceny stanowią dużą trudność. Uproszczenie kryteriów mogłoby mieć również przełożenie na uniknięcie niepotrzebnych bądź przeszacowanych wydatków z uwagi na fakt, iż wnioskodawcom łatwiej byłoby spełnić kryteria a ekspertom oceniającym wnioski zidentyfikować koszty, które są nieracjonalne.

Karta oceny projektów miała 57 stron. A na przykład są województwa, gdzie ma siedem stron. Czyli moim zdaniem można spróbować wszystko uprościć. Tak naprawdę to utrudnia życie wszystkim, bo jeżeli projekt jest zbyt skomplikowany, pod względem kryteriów, to on jest niemożliwy do zweryfikowania nawet przez urzędników.

Źródło: Badanie IDI.

Z kolei uczestnicy badania IDI reprezentujący IZ oraz IP mieli trudność z oszacowaniem zasadności kosztów realizacji projektów, respondenci zauważyli jednakże, iż ewentualne niepotrzebne wydatki można byłoby wyeliminować poprzez zastosowanie formy partnerstwa w przypadku realizowanych projektów. Problemy z określeniem kosztów wynikają z natury obszaru IT, który cechuje się dużą zmiennością cen w kontekście czasu, koszty są więc nieustandaryzowane.

8.11. CZY PODOBNE EFEKTY MOŻNA BYŁO OSIĄGNĄĆ PRZY WYKORZYSTANIU INNYCH INSTRUMENTÓW?

Realizacja działań w ramach wsparcia z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych realizowana jest także w ramach innych instrumentów:

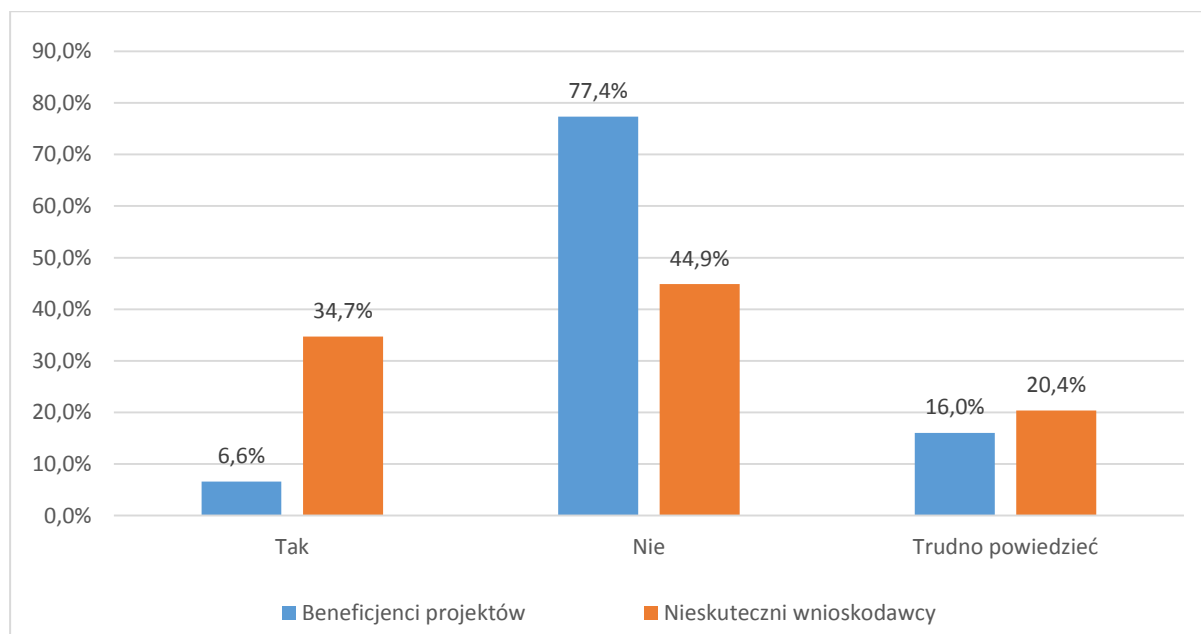
- Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, szczególnie w ramach Osi Priorytetowej II E-administracja i otwarty rząd, w ramach której realizowane są cele dotyczące wysokiej dostępności i jakości e-usług publicznych, cyfryzacji procesów back-office w administracji rządowej oraz cyfrowej dostępności i użyteczności informacji sektora publicznego;

- Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, w ramach działania, którego celem jest wysoka jakość usług administracyjnych.

Należy jednak wskazać, że o ile zastosowanie TIK dla usług publicznych wpisuje się w pełni w cele POPC, tak w znacznie mniejszym stopniu wpisuje się on w cele POWER. Finansowanie działań z zakresu e-usług możliwe jest także ze środków własnych.

Zdecydowana większość beneficjentów uczestniczących w badaniu (77%) nie rozważała możliwości realizacji projektu przy wykorzystaniu innych źródeł dofinansowania, wskazując, iż aplikowanie o dofinansowanie w ramach RPO WD 2014-2020 było ich jedynym wyborem. Nieskuteczni wnioskodawcy częściej niż beneficjenci projektów rozważali inne źródła finansowania (taką możliwość rozważało 34,7% podmiotów).

Wykres 21 Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?

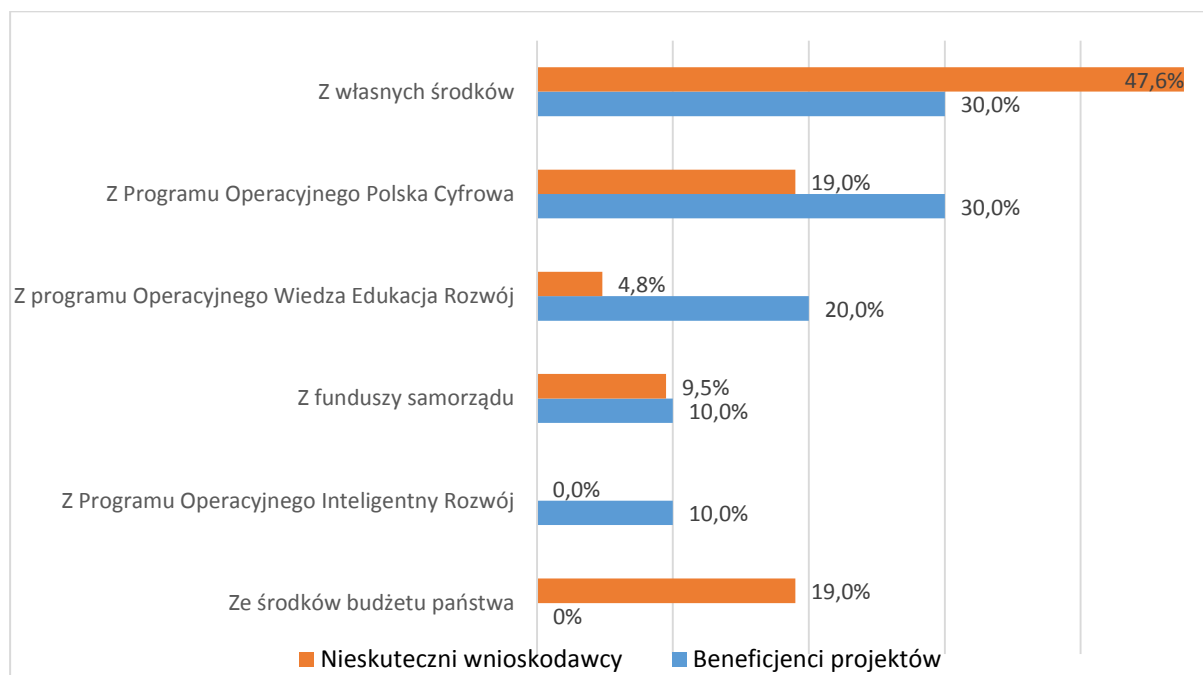


Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106 oraz z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

Największy odsetek respondentów (zarówno beneficjentów, jak i wnioskodawców nieskutecznie starających się o dofinansowanie), którzy rozważał również inne instrumenty wsparcia w kontekście realizacji projektu, wskazał, iż pod uwagę brane były środki własne oraz instrumenty finansowe w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Rezygnacja z całkowitego finansowania projektu ze środków własnych i decyzja o wnioskowaniu o dofinansowanie wynikała z wysokich kosztów planowanych działań.

Niższy odsetek odpowiedzi dotyczył funduszy samorządu. Na środki z POIR nie wskazał żaden z nieskutecznych wnioskodawców, zaś na środki budżetu państwa żaden z beneficjentów realizujących projekty.

Wykres 22 Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106 oraz z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

8.12. KTÓRE Z DZIAŁAŃ UKIERUNKOWANYCH NA WSPARCIE USŁUG PUBLICZNYCH BYŁY NAJBARDZIEJ EFEKTYWNE?

W ramach PI 2.1. działania wdrażane były głównie przez jednostki samorządu terytorialnego, które rozwijały podstawowe e-usługi administracyjne, z nastawieniem ciągłego rozwoju i inwestowania w ten sektor poprzez zakup sprzętu, modernizację strony, rozwój serwerowni. W drugiej kolejności swoje działania rozwijały placówki medyczne, które skupiały się na usługach A2A oraz A2C. Działania w ramach PI 2.1, zarówno w zakresie tworzenia otwartych zasobów, jak i rozwoju i poprawy e-dojrzałości, realizowały podmioty kulturalne.

Z 18 gmin u nas projekt zrealizowany został przez 7 gmin. Dofinansowanie uzyskano na zakup sprzętu, modernizację strony, serwerownie. Rozszerzone zostały e-usługi.

Źródło: panel ekspertów.

Bardzo cennym rozwiązaniem był także fakt, iż w ramach PI 2.1 możliwa była realizacja zarówno dużych, skomplikowanych projektów, jak i działań małych i stosunkowo prostych, rozwijających podstawowe e-usługi.

Eksperci wskazali, że znacznie lepsze efekty osiągały projekty, które realizowały działania w ramach e-usług „od zera”, tworząc m.in. systemy księgowe, podatkowe. Większy problem z osiągnięciem efektów miały podmioty, które nastawiły się na stworzenie usług kompatybilnych z e-usługami już funkcjonującymi. Częstym problemem w tym zakresie była migracja baz danych.

O wskazanie najbardziej efektywnych działań, ukierunkowanych na wsparcie usług publicznych poproszono przedstawicieli IZ w ramach przeprowadzonych indywidualnych

wywiadów pogłębionych. Większość badanych wskazała w tym zakresie działania realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego. Zdaniem respondentów, działania z zakresu e-administracji cechowały się najwyższą efektywnością – wpływ na to miał szczególnie szeroki zakres rodzajowy e-usług możliwych do wprowadzenia w ramach ich działalności (zarówno w zakresie administracji wewnętrznej, tj. komunikacji między wydziałowej, jak i na linii urząd-mieszkaniec, umożliwiając realizację szczególnie szerokiego zakresu usług). Podkreślano przy tym, że wpływ na wysoką efektywność działań podejmowanych przez JST miały projekty realizowane we współpracy (w formie partnerstw), co zapewniało szczególnie sprawną realizację działań, jak i szeroki zasięg oddziaływania projektów. Na drugim miejscu pod względem efektywności realizowanych działań badani wskazali projekty realizowane przez placówki medyczne.

Najbardziej efektywny był projekt partnerski. Partnerstwo zawiązało 4 JST i on był najbardziej efektywny. Jedna strategia, dokumentacja, wykonawca. To jest dobry pomysł na przyszłość.

Największy udział to administracja, dofinansowanie urzędów, czyli JST, które informatyzowały swoje jednostki. I całe e-zdrowie.

Tutaj prym wiedzie administracja. Czyli głównie projekty gmin i powiatów. Druga grupa to projekty zdrowotne, takie mniejsze podmioty lecznicze.

Źródło: Badanie IDI.

8.13. JAKIE PROBLEMY UTRUDNIAŁY OSIĄGNIĘCIE ZAŁOŻONYCH W PROJEKTACH EFEKTÓW?

Mimo systematycznego wdrażania e-usług oraz promocji korzyści, jakie wiążą się z korzystaniem z nich, wciąż istnieją bariery rozwoju (techniczne, społeczne, kulturowe) występujące w obszarze informatyzacji administracji publicznej. Należą do nich m.in.:

- wykluczenie cyfrowe części społeczeństwa,
- brak powszechności podpisu elektronicznego,
- niski poziom wiedzy na temat technologii informacyjnych, zarówno wśród indywidualnych odbiorców, jak i pracowników przedsiębiorstw,
- system prawny, który nie nadąża za zmianami technologicznymi,
- brak zaufania społeczeństwa do elektronicznej komunikacji i korzystania z e-usług,
- podwójny obieg dokumentów (papierowych i elektronicznych)³⁸.

Bariery te są sukcesywnie pokonywane, co jest zasługą coraz bardziej powszechnego dostępu do szerokopasmowego łącza internetowego, promocji korzystania z administracji elektronicznej poprzez naukę korzystania z niej ale także wskazania korzyści, jakie wiążą się z jej wykorzystaniem oraz zmieniającej się mentalności i dojrzałości użytkowników internetu.

Problemem znacząco utrudniającym osiągnięcie efektów założonych w kilku projektach był czas. Termin realizacji części projektów był stosunkowo krótki, a założone przez beneficjentów działania nie były możliwe do zrealizowania w narzuconym czasie. Problem wynikał z jednej strony z trudności w wywiązaniu się z terminu realizacji przedmiotu umowy przez firmę, która odpowiadała za wdrożenie e-usług, z drugiej strony związany był z

³⁸ Rozwój e-usług publicznych w Polsce na przykładzie projektów realizowanych przez administracje publiczną w ramach 7. Osi POIG, czasopismo TELEKOMUNIKACJA I TECHNIKI INFORAMCYJNE, 1-2/2016, s. 61.

pojawiającymi się (niemożliwymi do przewidzenia) nowymi obowiązkami (niezwiązanymi z projektem), z których musiał wywiązać się beneficjent, co wpłynęło ostatecznie na brak czasu potrzebnego na realizację założonych działań projektowych.

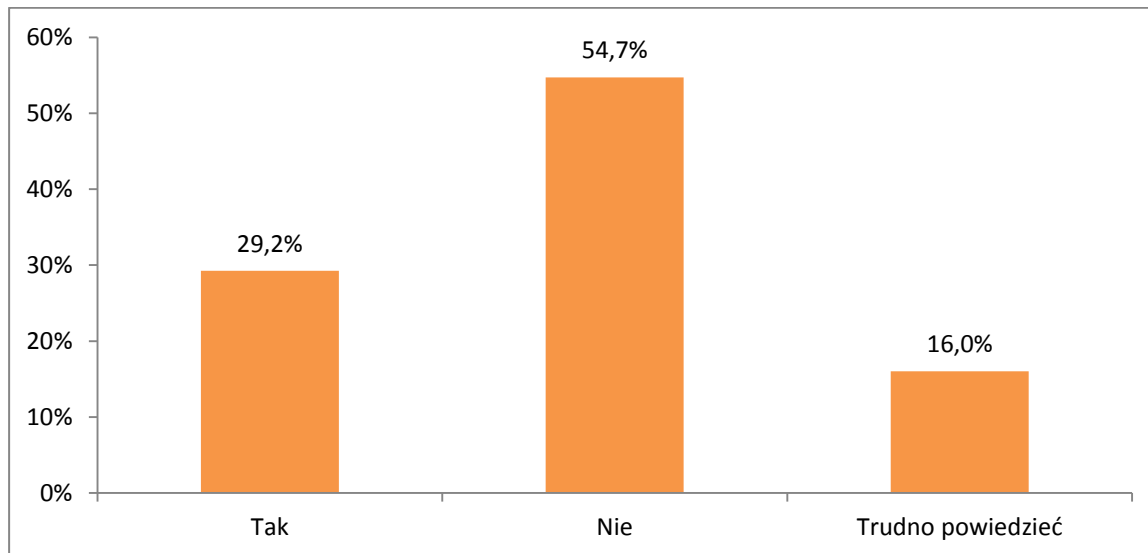
Tutaj zabrakło czasu. Jelenia Góra, tak jak Wrocław, doszła do wniosku, że to co oni sobie wymarzyli to nie są w stanie zrealizować w tym czasie. Jeśli okres realizacji byłby o rok dłuższy to by to może zrealizowali.

Źródło: panel ekspertów.

Trudności pojawiają się także na etapie korzystania z konkretnych platform – problem stanowi fakt, iż niektórych spraw nie da się w całości zrealizować przez Internet, realizacja okazuje się zbyt trudna i zawiła, a formularze nie zawierają stosownych wyjaśnień. Problemem okazywały się również zróżnicowane potrzeby techniczne poszczególnych gmin. Zróżnicowanie stopnia wdrożenia usług z zakresu TIK w sąsiadujących ze sobą gminach znacznie utrudnia bowiem realizację projektu partnerskiego (m.in. w zakresie ustalenia wspólnych potrzeb technologicznych).

Beneficjenci (w ramach badania ankietowego) zapytani zostali, czy w trakcie wdrażania projektu napotkali na jakieś trudności bądź bariery. Ponad połowa badanych beneficjentów (55%) nie napotkała żadnych trudności w trakcie realizacji projektów, 30% respondentów zauważyło zaś pewne problemy.

Wykres 23 Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo na jakieś trudności?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Wskazane przez beneficjentów czynniki i utrudniające realizację projektów:

- Krótkie terminy narzucone w konkursie na realizację projektu.
- Bardzo czasochłonna i kosztowna obsługa administracyjna projektu.
- Skomplikowane procedury i rozliczenia, np. opisy faktur zakupowych, które powodowały trudności w przygotowaniu niezbędnej dokumentacji do przetargów dla postępowań wspólnych.
- Niedostępność sprzętu o określonych parametrach technicznych opisanych we wniosku o dofinansowanie na rynku infrastruktury informatycznej w okresie realizacji projektu.
- Problemy z wyłonieniem dostawców usług.
- Długi okres od momentu złożenia wniosku o dofinansowanie do ostatecznego podpisania umowy o dofinansowanie (ok. 8 miesięcy), podczas którego ceny usług

i towarów wskazane w projekcie znacznie wzrosły, co zdecydowanie utrudniło osiągnięcie zakładanych wskaźników rzeczowych oraz finansowych w projektach.

- Skrócony czas realizacji projektu - ze względu na wydłużone procedury oceny wniosków o dofinansowanie
- Zmiany opiekuna projektu.
- Utrudniona komunikacja oraz niedostateczne wsparcie ze strony opiekuna projektu.
- Trudności kadrowe – wymagany jest czas na wdrożenie się do nowych technologii.
- Zmiana uwarunkowań technicznych sprzętu w okresie ubiegania się o dofinansowanie i realizacji projektu.

Uczestnicy badania IDI wskazali relatywnie niską świadomość w kontekście założonych celów. Zdaniem respondentów beneficjenci wsparcia nie w pełni rozumieli potrzeby i wybrane kryteria, przez co bardziej koncentrowali się na pozyskaniu środków na zakup urządzeń niż na wdrożeniu e-usług i realizowaniu działań w tym zakresie.

Negatywne doświadczenia to przede wszystkim problem w zrozumieniu beneficjentów na co są przeznaczone środki. Oczekiwanie było takie, że środki można pozyskać na zakup komputerów i serwerów, drukarek, skanerów. A tak naprawdę celem tego była poprawa jakości e-usług i raczej było to związane z wdrożeniem nowego oprogramowania, dostępu, poprawy, popularyzacja tych rozwiązań.

Źródło: Badanie IDI.

Ponadto, uwagę zwrócono na potrzeby w zakresie wysokich kwalifikacji w obszarze TIK. Wskazano, iż beneficjenci mogą mieć problemy ze spełnieniem części formalnych kryteriów,

stąd istotną pomocą byłaby możliwość skorzystania z wiedzy i doświadczenia osób kompetentnych w dziedzinie wdrażania e-usług.

My jako pracownicy też mieliśmy problemy, żeby niektóre projekty w zakresie specyficznych kryteriów formalnych ocenić (dot. interoperacyjności z programami, dotyczących odpowiedniego zabezpieczenia danych, stosowania protokołów itd.). Mieliśmy szereg kryteriów merytorycznych, które miały to zabezpieczać. Bardzo trudno trafić na ekspertów, którzy w dziedzinie e-usług mają dużą wiedzę i się na tym znają. Ciężko było trafić na kompetentnych ekspertów i w tym zakresie przydałoby się położyć szczególny nacisk na wybór ekspertów.

Źródło: Badanie IDI.

Prócz zawiłych kryteriów, istotny problem stanowiło również dotrzymanie terminów określonych w regulaminach konkursów, zwłaszcza w przypadku zatrudnienia podwykonawcy. Problemy z zachowaniem terminów negatywnie wpływały nie tylko na samą realizację projektów, ale również na ich liczbę, z uwagi na fakt, iż część umów w konsekwencji niemożliwości dotrzymania terminów musiała zostać rozwiązana bądź w ogóle nie dochodziło do ich podpisania.

Wiemy, że problematyczne stało się dotrzymanie dat czy terminów, które były określone w regulaminie konkursu. Część tych terminów nie mogła zostać dotrzymana, w związku z tym niestety, ale skutkowało to rozwiązaniem czy nawet nieprzystąpieniem do podpisania lub nawet rozwiązaniem podpisanych już umów. Z czego to wynika? To już jest jakby

zupełnie odrębna kwestia. Być może terminy narzucone w regulaminie konkursu okazały się zbyt sztywne i mało elastyczne, ale być może problemy były również spowodowane jakimiś innymi obostrzeniami.

Źródło: Badanie IDI.

Podobnie jak w przypadku pozostałych realizowanych badań, uczestnicy badania case study zauważali, iż czas określony w regulaminie konkursu powinien być bardziej elastyczny, ponieważ beneficjenci wsparcia mieli problemy z zachowaniem ustalonych terminów, wynikające między innymi z poziomu skomplikowania prac, obowiązujących przepisów prawa bądź z konieczności zatrudnienia podwykonawcy. Respondenci dodali, iż z uwagi na bariery w zakresie procedur przetargowych realizacja ich projektów była przesunięta i wydłużona. Dodatkową trudność stanowiło przygotowanie bardzo szerokiej dokumentacji, wraz z koniecznością spełnienia wszystkich założonych w regulaminie kryteriów.

Mieliśmy przygotowany projekt, wszystko. Dokumentacja była gotowa, ale nie mogliśmy zacząć dopóki nie będziemy mieli bazy sprzętowej. Więc postępowanie przetargowe, wdrożeniowe, i tak dalej zostało wstrzymane. I to niestety się troszeczkę wydłużało, więc te procedury tak naprawdę skomplikowały nam troszeczkę życie.

Źródło: badanie case study

8.14. W JAKI SPOSÓB RADZONO SOBIE Z PROBLEMAMI UTRUDNIAJĄCYMI OSIĄGNIĘCIE ZAŁOŻONYCH W PROJEKTACH EFEKTÓW?

Beneficjenci wsparcia biorący udział w badaniu wskazywali w jaki sposób radzono sobie ze wskazanymi powyżej problemami utrudniającymi osiągnięcie założonych w projektach efektów. Jak wynika z odpowiedzi respondentów badania, zastosowano poniższe rozwiązania:

- Aneksowano umowy i wydłużano proces wdrażania projektów;
- Podjęto działania mające na celu przyspieszenie prac wykonawcy, m.in. naliczono kary umowne;
- Złożono wnioski do instytucji zarządzającej programem operacyjnym o akceptację nowych parametrów technicznych zgodnych z parametrami technicznymi sprzętu dostępnego na rynku;
- Wielokrotnie ponawiano postępowania przetargowe;
- Zwiększono nakłady pracy i zaangażowanie pracowników, co pozwoliło na rozwiązanie napotkanych problemów;
- Wprowadzono działania mające na celu naukę nowego systemu w celu wdrożenia do niego kadry;
- Korzystano z pomocy pracowników wykwalifikowanych w kwestiach VAT.

Wielu respondentów dodało, iż przezwyciężenie problemów było jedynie kwestią czasu, choć część respondentów zaznaczała, iż do tej pory (tj. do momentu przeprowadzenia badania ankietowego – w przypadku trwających jeszcze projektów) nie udało się rozwiązać zaistniałych problemów (wskazywano w tym zakresie czasochłonną obsługę administracyjną projektu, problemy z wywiązaniem się z zadań przez podwykonawcę oraz utrudniony kontakt z opiekunem projektu).

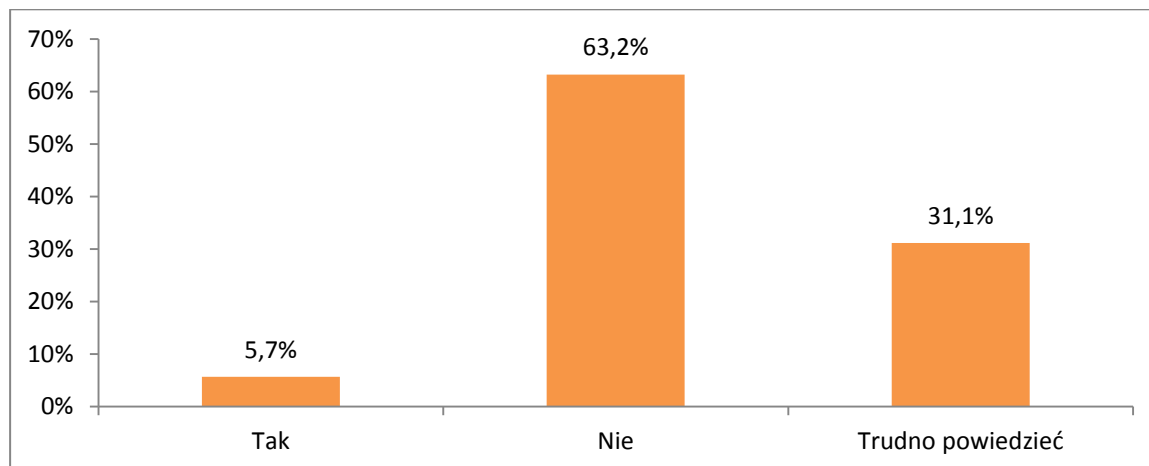
8.15. JAKICH DZIAŁAŃ ZABRAKŁO W KONTEKŚCIE ZDIAGNOZOWANYCH POTRZEB?

W kontekście zdiagnozowanych potrzeb wciąż za mało działań związanych jest z kształceniem mieszkańców w zakresie korzystania z TIK, w tym także z e-usług administracyjnych, zdrowotnych czy kulturalnych. Z uwagi na fakt, iż zadania prowadzone w ramach Działania 2.1 są zadaniami finansowanymi ze środków EFRR, nie jest możliwa realizacja w ich ramach działań edukacyjnych. Należałoby jednak wprowadzić działania komplementarne, które wspierałyby mieszkańców Dolnego Śląska w korzystaniu z TIK, w tym szczególnie w ramach nowo wdrażanych działań z zakresu e-usług.

Ponadto, potrzebna jest promocja działań, które udało się już osiągnąć, ponieważ wciąż znaczna część mieszkańców regionu nie wie o możliwości zrealizowania spraw urzędowych przez Internet, możliwości internetowej rejestracji czy zakupu biletu do instytucji kulturalnych.

Beneficjenci uczestniczący w badaniu zapytani zostali czy w ramach realizowanego projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty. Ponad połowa respondentów badania uważała, że w kontekście zdiagnozowanych potrzeb nie brakowało żadnych działań. 31% badanych nie znało odpowiedzi na to pytanie, zaś 6% respondentów wskazało działania, których realizacja, ich zdaniem, przyczyniłaby się do efektów osiągniętych w jeszcze większym zakresie.

Wykres 24 Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty?



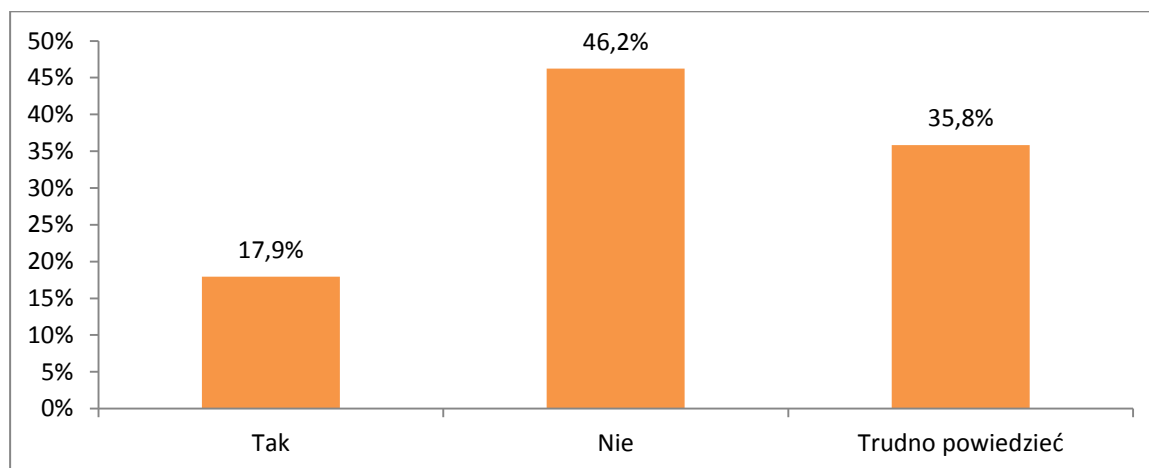
Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Wskazywanymi przez respondentów działaniami były:

- Promocja efektów projektu realizowana w większym zakresie – zdaniem badanych powinna być rozpowszechniona informacja dla pacjentów, żeby wiedzieli, że można korzystać z wdrożonych już e-usług;
- Większa kwota dofinansowania i możliwość zakupu dodatkowego sprzętu, zabezpieczenia środków finansowych na konserwację sprzętu oraz jego aktualizację.

Beneficjenci zapytani zostali również o to, czy ich zdaniem należałoby przewidzieć jeszcze jakieś dodatkowe działania, które powinny być wspierane w ramach przyszłych projektów z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych. Niemal połowa badanych beneficjentów nie uważała, aby zasadne było realizowanie dodatkowych działań w przyszłości, choć zdaniem 18% respondentów realizacja dodatkowych działań jest zasadna. Przy okazji uzasadniania tejże odpowiedzi, badani wskazali szereg rozwiązań, w tym z zakresu organizacyjnego.

Wykres 25 Czy należałoby przewidzieć jeszcze jakieś dodatkowe działania, które powinny być wspierane w ramach projektów z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Beneficjenci wskazali następujące dodatkowe działania, których realizację należy wziąć pod uwagę planując przyszłe formy wsparcia:

- Organizacja kolejnych konkursów na realizację zadań z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych, celem modernizacji sprzętu i oprogramowania. Należy mieć na uwadze konieczność uaktualniania infrastruktury informatycznej;
- Digitalizacja posiadanych przez ośrodki medyczne dokumentacji medycznych pacjentów (wytworzonych przed zastosowaniem Elektronicznej Dokumentacji Medycznej) celem ich utrwalenia i umożliwienia ewentualnego łatwiejszego sposobu ich udostępniania innym podmiotom medycznym czy samym pacjentom;
- Organizacja szkoleń dla mieszkańców z zakresu TIK w celu zwiększenia świadomości;
- Organizacja szkoleń wśród pracowników w celu zapewnienia wykwalifikowanej kadry (przy czym należy mieć na uwadze, że w ramach działania 2.1 była już dotychczas możliwość przeznaczenia do 10% wydatków kwalifikowanych projektu (cross-

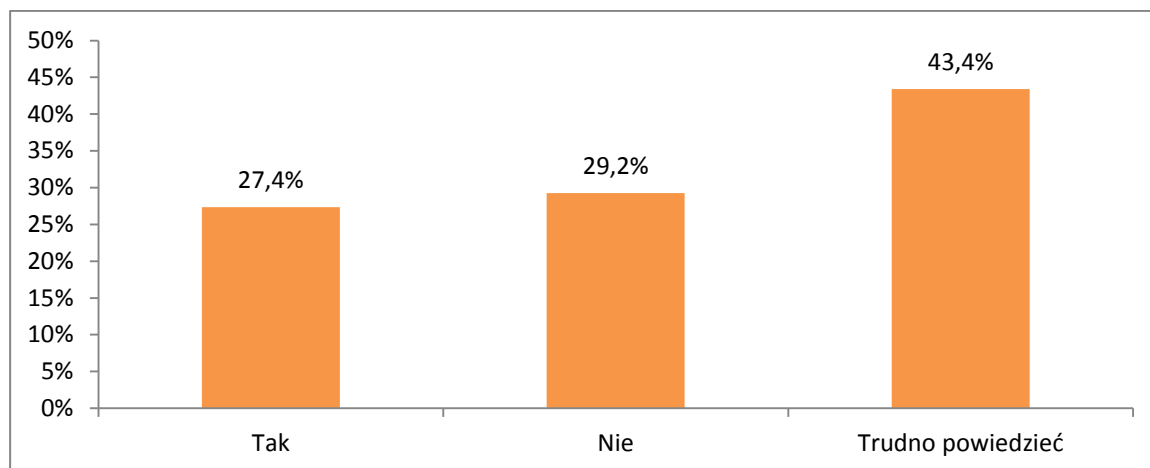
financing na wydatki bezpośrednio związane ze szkoleniem pracowników obsługujących zakupiony sprzęt/oprogramowanie);

- Ujednolicenie procedur we wszystkich urzędach, ujednolicenie wniosków wpływających do urzędów - takie same wzory znacznie ułatwiłyby komunikację elektroniczną;
- Wydłużenie czasu realizacji projektów IT;
- Zwiększenie integracji i komunikacji pomiędzy programami dziedzinowymi posiadanymi przez organy administracji publicznej;
- Zwiększenie nakładów na sprzęt i technologie bezpieczeństwa informacji.

8.16. CZY MOŻNA WSKAZAĆ NIEUWZGLĘDNIONE W INTERWENCJI INSTRUMENTY, KTÓRYCH WYKORZYSTANIE W PRZYSZŁOŚCI JEST UZASADNIONE?

Porównywalny odsetek beneficjentów uważał, iż istnieje możliwość wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych, do odsetka respondentów nie oczekujących tego rodzaju działań (27% odpowiedzi „tak”, 29% odpowiedzi „nie”). Można zatem wskazać nieuwzględnione w interwencji instrumenty, których wykorzystanie w przyszłości jest uzasadnione.

Wykres 26 Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

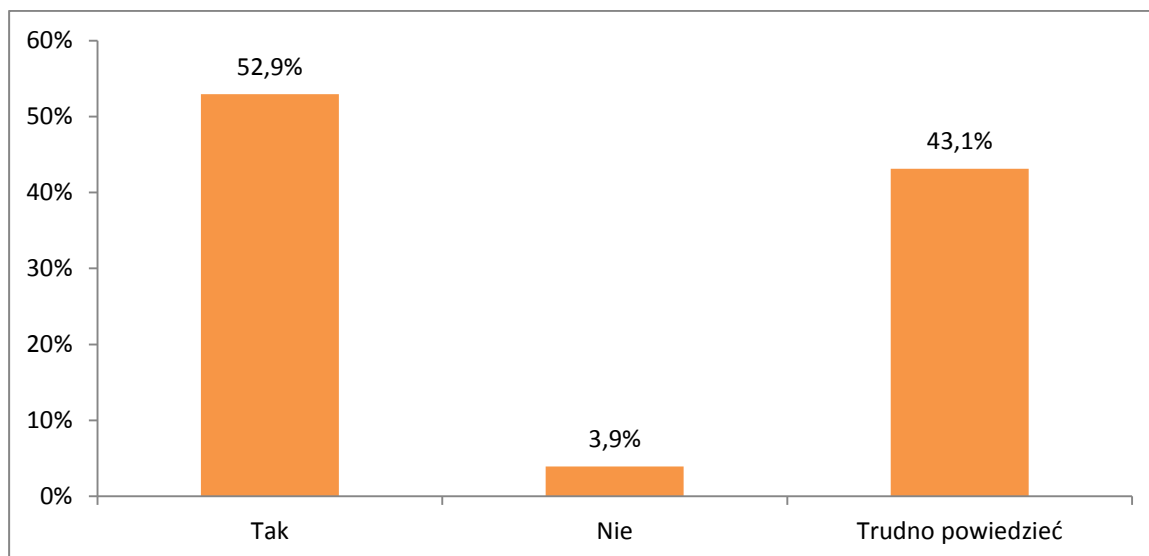
Zdaniem beneficjentów, instrumenty tego rodzaju obejmują następujące aspekty:

- Dofinansowanie projektu realizacji GIS dla przedsiębiorstw wodociągowych (wskazano, że GIS znacznie ułatwia obsługę odbiorców w zakresie informatyzacji map, możliwości łatwego informowania odbiorców o włączeniach zasilania wody, awariach, ich zasięgu, przy wykorzystaniu TIK);
- Wsparcie działań z zakresu cyberbezpieczeństwa, w tym zakup dodatkowego oprogramowania służącego poprawie bezpieczeństwa użytkowania systemu informatycznego, np. zabezpieczenia przed spamem, przechowywanie danych osobowych;
- Umożliwienie zwiększenia środków z oszczędności przetargowych w ramach działania (potrzeba wynika z uwagi na zbyt długi czas od złożenia wniosku aplikacyjnego do podpisania umowy o dofinansowanie projektu, co wpływa na wzrost zakładanych w projekcie cen);

- Wsparcie wdrożenia systemów dziedzinowych, rozwoju Systemu Informacji Przestrzennej, budowę publicznej sieci telekomunikacyjnej na potrzeby transmisji danych pomiędzy lokalizacjami oraz systemami teleinformatycznymi;
- Dofinansowanie digitalizacji posiadanych przez ośrodki medyczne (nie tylko szpitale i POZ) dokumentacji medycznych pacjentów (wytworzonych przed zastosowaniem Elektronicznej Dokumentacji Medycznej) celem ich utrwalenia i umożliwienia ewentualnego łatwiejszego sposobu ich udostępniania innym podmiotom medycznym czy samym pacjentom;
- Umożliwienie organizacji szkoleń dla pracowników i mieszkańców w zakresie korzystania z TIK;
- Zwiększenie środków finansowych na rozbudowę obecnego systemu o nowe aplikacje i nowoczesny sprzęt, rozszerzenie zakresu wymiany sprzętu IT oraz infrastruktury związanej z dostawą Internetu dla urzędów;
- Wsparcie telemedycyny w zakresie podstawowych parametrów życiowych pacjentów.

Zdaniem badanych wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o dofinansowanie, możliwe jest wskazanie instrumentów nieuwzględnionych w interwencji, których wykorzystanie w przyszłości miałyby pozytywny wpływ na osiągnięte efekty. Odpowiedzi takiej udzieliła ponad połowa respondentów badania.

Wykres 27 Czy oczekivaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

Jako dodatkowe działania, które, zdaniem respondentów, należałoby podjąć w przyszłości wskazano:

- Wsparcie dla usług publicznych realizowanych przez podmioty działające na określonym, ograniczonym terenie (bez preferowania projektów realizowanych np. przez związki międzygminne);
- Zwiększenie puli środków na przedsięwzięcia z zakresu TIK, uproszczenie procedur;
- Dofinansowanie modernizacji systemu informatycznego na potrzeby elektronicznej dokumentacji medycznej;
- Umożliwienie wdrożenia innowacyjnych systemów teleopieki medycznej;
- Wsparcie w pozyskaniu specjalistów w zakresie TIK;
- Zwiększenie zakresu pomocy merytorycznej oraz realizowanych konsultacji.

Eksperci zgromadzeni na panelu wskazali natomiast, że na podstawie dotychczasowych doświadczeń w realizacji RPO WD 2014-2020 oraz rozmów, z jednostkami samorządu terytorialnego i podległymi im jednostkami, dotyczących programowania kolejnej perspektywy finansowej, zidentyfikowano potrzebę rozwoju infrastruktury teleinformatycznej. Podstawą rozwoju e-usług jest nowoczesna infrastruktura (w tym szczególnie sieć szerokopasmowa), która będzie w stanie te usługi obsłużyć i umożliwić komfortowe korzystanie z nich.

I dostaliśmy zwrot taki, że sprzęt oczywiście jest potrzebny, jednak druga sprawa: to kwestia infrastruktury teleinformatycznej.

Źródło: panel ekspertów.

8.17. CZY NALEŻY WDROŻYĆ DODATKOWE ROZWIĄZANIA ORGANIZACYJNE W CELU ZAPEWNIENIA WIĘKSZEJ SKUTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI INTERWENCJI?

Na etapie składania wniosków o dofinansowanie oraz realizacji projektów Instytucje Pośredniczące i Instytucja Zarządzająca starały się wspierać wnioskodawców i beneficjentów m.in. w zakresie wypełniania wniosków, prowadzenia przetargów zgodnie z zasadą konkurencyjności czy rozliczania projektów. Oprócz szkoleń organizowane były także spotkania indywidualne.

Zdaniem ekspertów, rozwiązaniem organizacyjnym, które w znaczącym stopniu może zapewnić większą skuteczność i efektywność interwencji jest wydłużenie terminu realizacji projektów o czas, który został przeznaczony na wybór projektów.

Rozwiązania organizacyjne zostały również wskazane przez badanych beneficjentów przy okazji pytania o dodatkowe działania, które powinny być wspierane w ramach projektów z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych. W tym zakresie wymieniano potrzebę wydłużenia czasu realizacji projektów IT oraz organizację szkoleń dla mieszkańców z zakresu TIK (w celu zwiększenia świadomości dot. możliwości ich wykorzystania).

8.18. JAK NALEŻY OCENIĆ UŻYTECZNOŚĆ WSPARCIA?

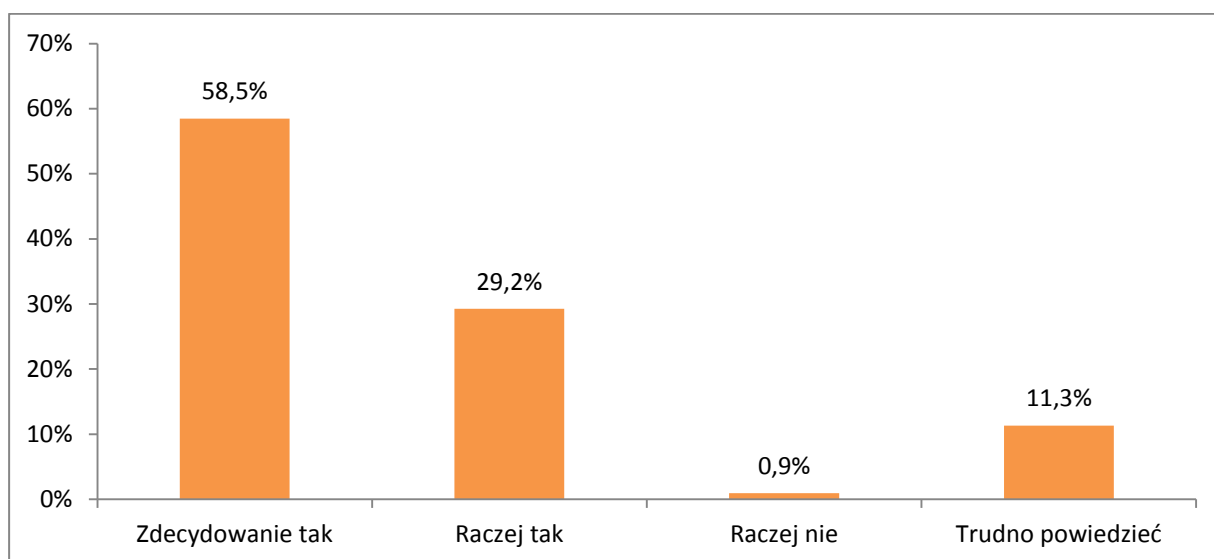
W ramach Działania 2.1 RPO WD 2014-2020 wdrażane są projekty polegające na:

- Rozwoju e-usług zdrowotnych m.in. w szpitalach, ZOZ i GOZ;
- Rozwoju telemedycyny;
- Rozwoju e-usług publicznych w urzędach gmin i miast (dla mieszkańców i podmiotów gospodarczych);
- Rozwoju e-usług geodezyjnych i Infrastruktury Informacji Przestrzennej;
- Rozwoju e-usług publicznych w zakresie gospodarki wodno-kanalizacyjnej i nekropolii;
- Rozwoju e-usług sądów powszechnych;
- Rozwoju e-usług uczelni wyższych;
- Rozwoju e-usług wspierających NGO;
- Rozwoju e-usług związanych z komunikacją publiczną;
- Digitalizacji cennych zasobów kulturowych;
- Rozwoju e-kultury i aplikacji mobilnych związanych z kulturą.

Użyteczność wsparcia bardzo wysoko ocenili beneficjenci uczestniczący w badaniu metodą CAWI/CATI. 58% respondentów uważało, że wsparcie jest zdecydowanie przydatne dla jego

odbiorców, zaś 29% badanych stwierdziło, że wsparcie to jest raczej przydatne (przydatność rozumiana jako dostosowanie zakresu i wysokości wsparcia, do potrzeb danego podmiotu). Jedynie jedna osoba zaznaczyła, iż wsparcie jest jej zdaniem raczej nieprzydatne, nie podając jednakże powodów takiej opinii.

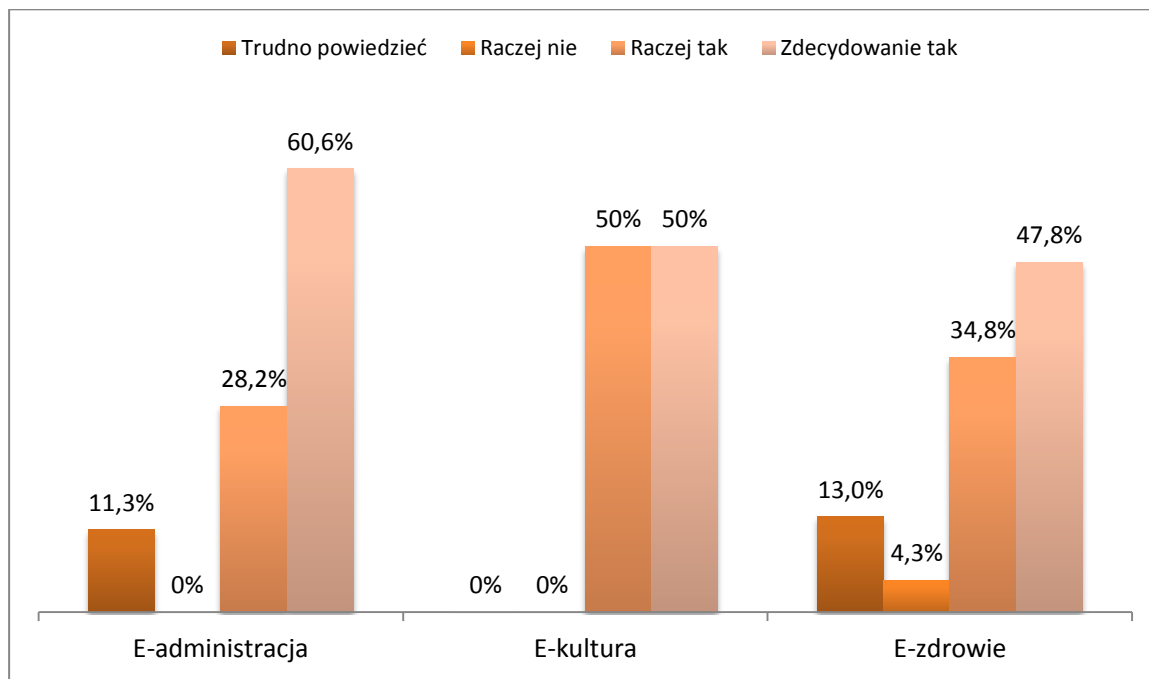
Wykres 28 Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Państwa zdaniem przydatne dla odbiorców?



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Wsparcie działań realizowanych w ramach projektów było w wysokim stopniu przydatne dla odbiorców, o czym świadczą oceny beneficjentów uczestniczących w badaniu. Najwyższą przydatność odnotowano w przypadku e-usług w zakresie kultury, gdzie 100% respondentów badania zdecydowało się na pozytywną ocenę wsparcia. Wysokie oceny odnotowano również w przypadku e-administracji, gdzie 61% badanych uznało, że wsparcie było zdecydowanie przydatne, 28% zaś, że raczej przydatne. 4% beneficjentów realizujących projekty w obszarze e-zdrowia wsparcie uznało za nieprzydatne, przy czym zauważyć należy, że 83% badanych w tym obszarze uznało, że wsparcie było przydatne.

Wykres 29 Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Państwa zdaniem przydatne dla odbiorców? – w podziale na rodzaje e-usług



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

W ujęciu ogólnym, regionalnym, użyteczność wsparcia była wysoko oceniona przez beneficjentów - 58% respondentów uważało, że wsparcie jest zdecydowanie przydatne dla jego odbiorców, zaś 29% badanych stwierdziło, że wsparcie to jest raczej przydatne.

Poddając odpowiedzi analizie w ujęciu lokalnym warto uwagę zwrócić na fakt, iż odpowiedź wskazująca, że wsparcie raczej nie było przydatne, udzielona została tylko w przypadku jednego respondenta reprezentującego powiat wałbrzyski.

Podmioty biorące udział w badaniu metodą case study wykazały bardzo wysokie zadowolenie z efektów realizowanych projektów, a wsparcie w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych spełniło oczekiwania instytucji w dużym stopniu.

Dofinansowanie pozwoliło na zrealizowanie działań, które nie byłyby możliwe do zrealizowania bez wsparcia finansowego, a które są bardzo znaczące w kontekście

funkcjonowania podmiotów. Respondenci badania wykazali, iż wsparcie było szczególnie istotne z uwagi na fakt, iż zadania te byłyby konieczne do realizacji w przyszłości, co stanowiłoby dużą trudność z uwagi na niewystarczające zasoby finansowe, w związku z czym możliwość realizacji projektów pozwoliła zapobiec trudnościom i zrealizować zakładane działania. Ponadto, uzyskanie wsparcia pozwoliło na znaczne poszerzenie zakresu możliwości podmiotów w kontekście dopasowania do obecnych standardów w zakresie nowoczesnych technologii i obowiązujących przepisów prawa. Respondenci badania stwierdzili, iż realizacja projektu z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych pozwoliła na większą elastyczność działania reprezentowanych przez nich instytucji, szczególnie w zakresie dostępu do informacji.

Dzięki wdrożonym technologiom stworzone zostały możliwości, których wcześniej w ogóle nie mieliśmy. Dostęp do wszelkiego typu statystyk i informacji został przeniesiony na zupełnie inny poziom.

Źródło: badanie case study

Jak wynika z odpowiedzi uczestników indywidualnych wywiadów pogłębionych, elementem ułatwiającym beneficjentom realizację projektów były zorganizowane szkolenia. Wskazano, że przed każdym naborem ogłaszane były spotkania informacyjne, podczas których przedstawiano beneficjentom informacje dotyczące ogólnych założeń konkursu. Ponadto, realizowane były szkolenia dotyczące sposobu składania wniosku o dofinansowanie i zakresu informacji, które powinny zostać w nim zawarte. Badani zwrócili uwagę, że szkolenia te cieszyły się znacznym zainteresowaniem ze strony potencjalnych beneficjentów wsparcia. Ponadto, po zakończonych szkoleniach do Instytucji Zarządzającej zainteresowani kierować mogli dodatkowe pytania, które nasunęły im się w trakcie kompletowania dokumentacji.

[Beneficjenci] mogli jak najbardziej liczyć na nasze wsparcie.

Źródło: Badanie IDI.

My organizowaliśmy spotkania informacyjne. Urząd Marszałkowski ma punkt informacyjny, gdzie też były spotkania organizowane. Na etapie realizacji projektów, jak widzieliśmy problemy, to zdarzało nam się indywidualnie spotykać z beneficjentami i pomagać im.

Źródło: Badanie IDI.

Biorąc pod uwagę przeanalizowane powyżej wyniki badań należy stwierdzić, że projekty realizowane w ramach Działania 2.1 są użyteczne, co oznacza, że ich efekty są zgodne z potrzebami odbiorców, do których zaliczyć należy m.in. pełny i usystematyzowany dostęp do informacji publicznej, w tym informacji przestrzennej.

8.19. JAKIE ASPEKTY ZREALIZOWANEGO WSPARCIA MIAŁY NAJWIĘKSZY WPŁYW NA JEGO UŻYTECZNOŚĆ?

Analiza wykazała, że jednym z najważniejszych aspektów zrealizowanego wsparcia jest fakt, iż pomogło podnieść jakość usług poprzez uporządkowanie i zmodernizowanie baz administracyjnych oraz procedury wypełniania formalności. Ogromny wpływ na użyteczność wsparcia ma też fakt, iż mieszkańcy regionu mogą coraz więcej spraw, szczególnie spraw urzędowych i medycznych, załatwić bez wychodzenia z domu, o dowolnej porze dnia (np. poprzez systemy podatkowe/uiszczania opłat lokalnych, załatwiania spraw związanych

z usługami komunalnymi, rejestracji w placówkach medycznych, odbierania elektronicznych wyników badań).

Bardzo ważnym aspektem zrealizowanego wsparcia jest fakt, iż z jego efektów korzystać mogą nie tylko mieszkańcy dużych miast (gdzie rozwój TIK przebiega szybciej), lecz także mieszkańcy obszarów wiejskich, którzy często mają problem, by za pomocą komunikacji publicznej dotrzeć do urzędów czy ośrodków zdrowia.

Beneficjenci realizujący projekty potwierdzili użyteczność w zakresie możliwości realizacji spraw urzędowych przez Internet, bez konieczności wychodzenia z domu. Dodatkowo wskazali, że na wysoką ocenę użyteczności wsparcia wpływały następujące elementy:

- Umożliwienie odbiorcom usług korzystania z EBOKa (m.in. dla przedsiębiorstw wodno-kanalizacyjnych/zakładów gospodarki komunalnej), dokonywania płatności elektronicznych, ich analiz i stanu rachunków (np. systemy podatkowe i dot. opłat lokalnych), otrzymywania e-faktury (m.in. usługi komunalne) czy składania elektronicznie wniosków (głównie w zakresie spraw urzędowych);
- Umożliwienie pacjentom samodzielnego dostępu do wyników badań (głównie placówki medyczne i uzdrowiska);
- Stworzenie systemów desktopowych, geoportali, portali zawierających rozproszone dotychczas dane i informacje, stworzenie aplikacji mobilnych, totemów do wyświetlania działań promocyjnych (w tym zakresie wspierane były głównie jednostki samorządu terytorialnego);
- Wdrożenie elektronicznych systemów korespondencji (jednostki samorządu terytorialnego i placówki medyczne);
- Zakupienie nowoczesnego sprzętu informatycznego (element wspólny dla większości wspartych projektów, szczególnie istotny w przypadku jednostek samorządu

terytorialnego, wśród których (przed wdrożeniem wsparcia) istniał szczególny deficyt w zakresie dostępu do odpowiedniej infrastruktury sprzętowej;

- Wdrożenie e-usług, które znacznie ułatwiły pracę (w tym zakresie warto wskazać wprowadzenie systemów zarządzania PRINCE2 w szeregu placówek medycznych wspartych w ramach analizowanego Działania).

Uczestnicy badania case study wykazali, iż najważniejszym czynnikiem decydującym o realizacji projektu była wysokość dofinansowania oraz szeroki zakres zadań, które można było zrealizować w ramach projektu. Bez wsparcia finansowego w ramach konkursu badane podmioty nie miałyby możliwości realizowania działań w tak szerokim zakresie.

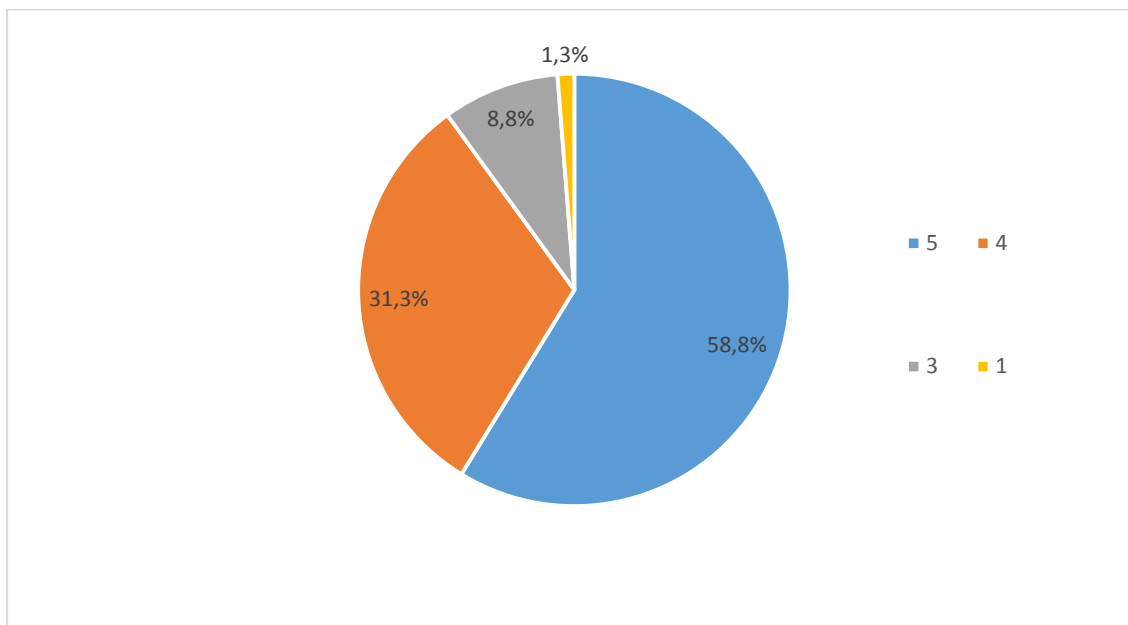
Zgłosiliśmy się o dofinansowanie dlatego, że samych nas nie było by stać na realizację projektu. Nie mamy takiego budżetu, żeby taki duży projekt zrealizować samodzielnie, z własnych środków finansowych.

Źródło: badania case study

8.20. CZY PROGRAM SPEŁNIŁ OCZEKIWANIA ADRESATÓW?

Beneficjenci zdecydowanie wysoko ocenili stopień, w jakim program spełnił oczekiwania adresatów. 59% badanych przyznało najwyższą możliwą ocenę, 5, zaś ocena 4 wskazana została przez 31% badanych, świadcząc o wysokim zadowoleniu adresatów z realizowanych form wsparcia. Ocena 3 wskazana została przez 8% respondentów, a tylko jedna osoba zaznaczyła ocenę niższą niż 3.

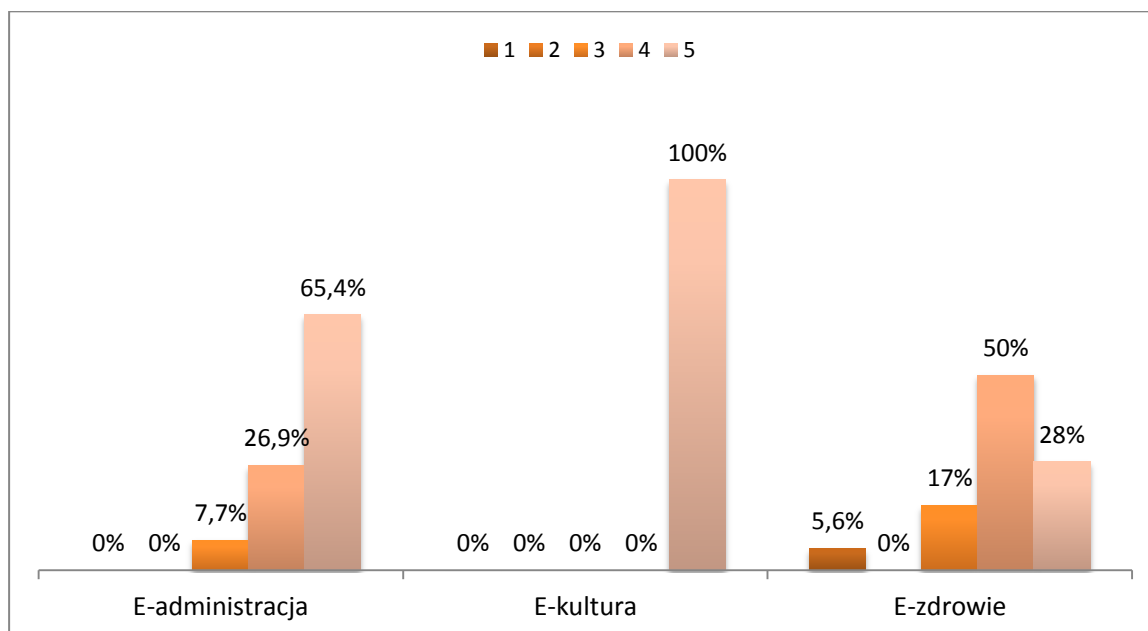
Wykres 30 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej najwyżej oceniony został w przypadku e-usług w zakresie kultury, gdzie 100% respondentów realizujących projekty w tym obszarze wskazało ocenę najwyższą, „5”. Odbiorcy działań w wysokim stopniu zadowoleni byli również z e-usług w zakresie e-administracji, w przypadku e-zdrowia poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej został oceniony niżej.

Wykres 31 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? – w podziale na rodzaj e-usług



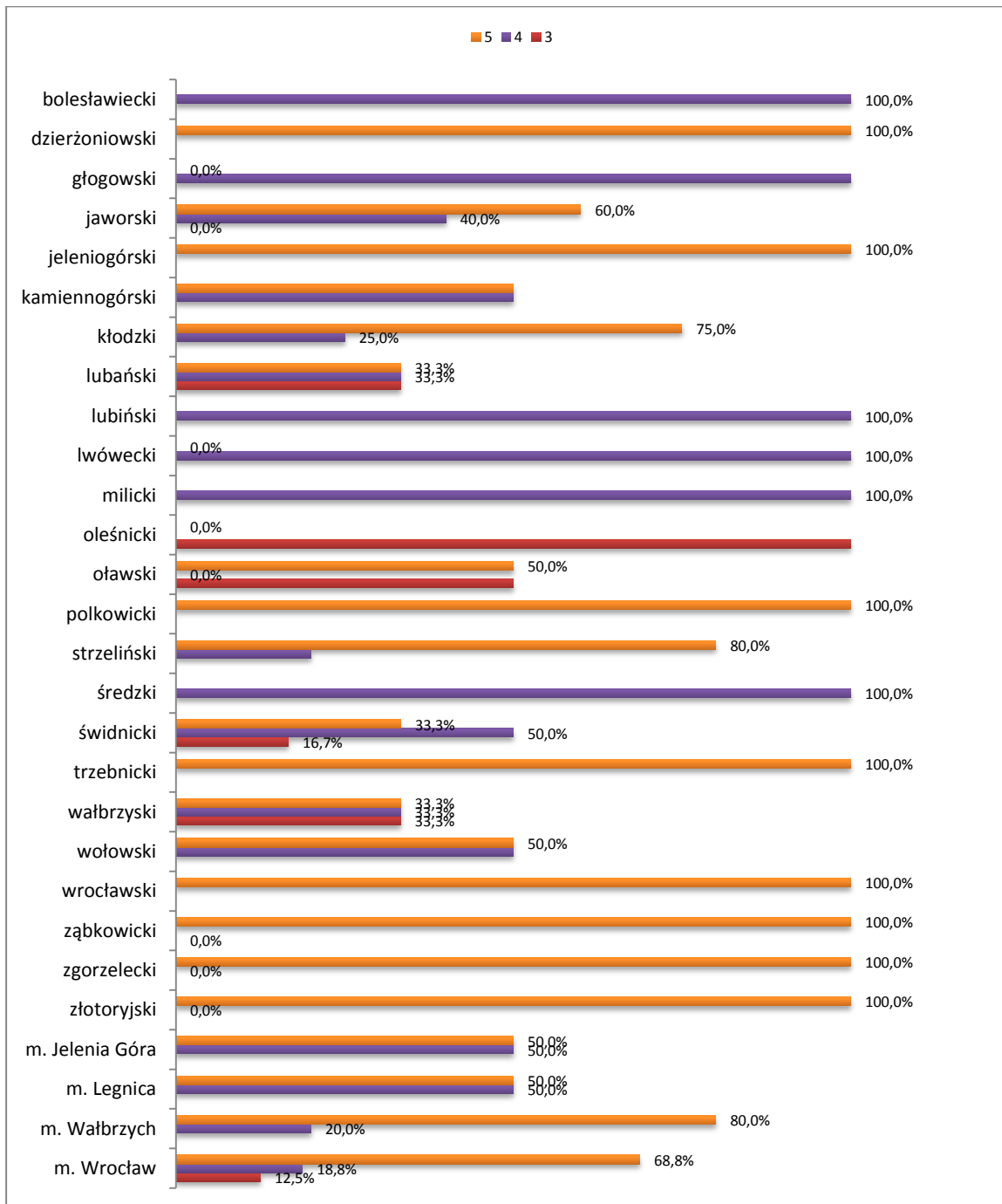
Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

W ujęciu lokalnym zaledwie jeden respondent zdecydował się na ocenę „1” (powiat oleśnicki), wszyscy pozostali beneficjenci uczestniczący w badaniu wskazywali zaś oceny 5 i 4, oraz, rzadziej, 3.

Poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej w ramach realizowanych projektów technologii informacyjnej najwyższej oceniony został w powiatach:

- dzierzoniowskim;
- głogowskim;
- polkowickim;
- strzelińskim;
- wołowskim;
- wrocławskim.

Tabela 8 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? – w podziale na powiaty województwa



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

Podczas badania case study na spełnienie oczekiwań adresatów wskazywał szczególnie przedstawiciel podmiotu medycznego. Zrealizowane działania pozwoliły nie tylko na rozszerzenie działalności, lecz także na usprawnienie rozwiązań już dotychczas stosowanych (w tym zwiększenie dostępności usług poprzez możliwość rejestracji pacjentów przez Internet, dostęp online do wyników badań, zdalne konsultacje lekarskie, usprawnienie możliwości zamawiania leków).

8.21. CZY I JAKIE EFEKTY SPOŁECZNE I EKONOMICZNE PRZYNIOSŁA REALIZACJA PROJEKTÓW?

Do najważniejszych efektów realizacji projektów z zakresu e-usług należy możliwość korzystania z usług na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji. Korzystanie z e-usług pozwala przede wszystkim oszczędzić czas poprzez możliwość wypełniania i odsyłania dokumentów drogą on-line, pozwala także na bieżące śledzenie zmian w przepisach i aktach prawnych umieszczanych na stronach publicznych – zapewnia to oszczędność czasu zarówno instytucjom, przedsiębiorstwom oferującym e-usługi (brak konieczności bezpośredniej obsługi petentów, pacjentów czy klientów), jak i samym odbiorcom tych usług (mogą oni skorzystać z usług w dowolnym miejscu i czasie, bez konieczności dostosowywania się do godzin pracy danej instytucji lub firmy). Zakres e-usług wspartych w ramach analizowanego Działania jest bardzo szeroki, co pozwala na oszczędność czasu odnotowywaną przez różne grupy społeczne: przedsiębiorców (np. platforma GIS, system zezwoleń na sprzedaż alkoholu, platforma e-przedsiębiorca, platforma usług publicznych), mieszkańców - w zakresie spraw mieszkalno-bytowych (np. system podatków i opłat lokalnych, e-budżet obywatelski), pacjentów podmiotów leczniczych (np. systemy e-badania, e-kolejka/e-rejestracja, e-recepta, e-powiadomienia (w

zakresie np. powiadomień o zbliżającej się wizycie), e-archiwum (w zakresie kompletowania dokumentacji medycznej)), czy odbiorców usług kulturalnych (np. udostępnienie online zasobów bibliotecznych czy informowanie o aktualnej ofercie wydarzeń kulturalnych).

Korzystanie z e-usług pozwala także na zwiększenie dostępu do usług publicznych dla osób z niepełnosprawnościami – bez wychodzenia z domu mogą one m.in. pozyskiwać informacje, pobierać i odsyłać wypełnione formularze czy zapisywać się na wizyty lekarskie. W tym zakresie warto wymienić m.in. usługi w zakresie e-rejestracji, e-badań, e-dokumentacji czy e-recept, które zgodnie z założeniami projektowymi (z wniosków o dofinansowanie) zapewniać mają prowadzenie usług zgodnych z przepisami prawa dotyczącymi interoperacyjności, bezpieczeństwa oraz standardu dostępu dla osób z niepełnosprawnościami.

Istotne jest również, że wdrożenie założeń e-administracji wymusza modernizację infrastruktury sprzętowej (np. komputery, serwery i inne urządzenia sieciowe, macierze dyskowe, skanery, czytniki kodów, oprogramowanie) oraz wprowadzenie odpowiedniego poziomu standaryzacji procedur i systemu zarządzania (np. PRINCE2), co w znaczącym stopniu przyczynia się do podniesienia jakości świadczonych usług.

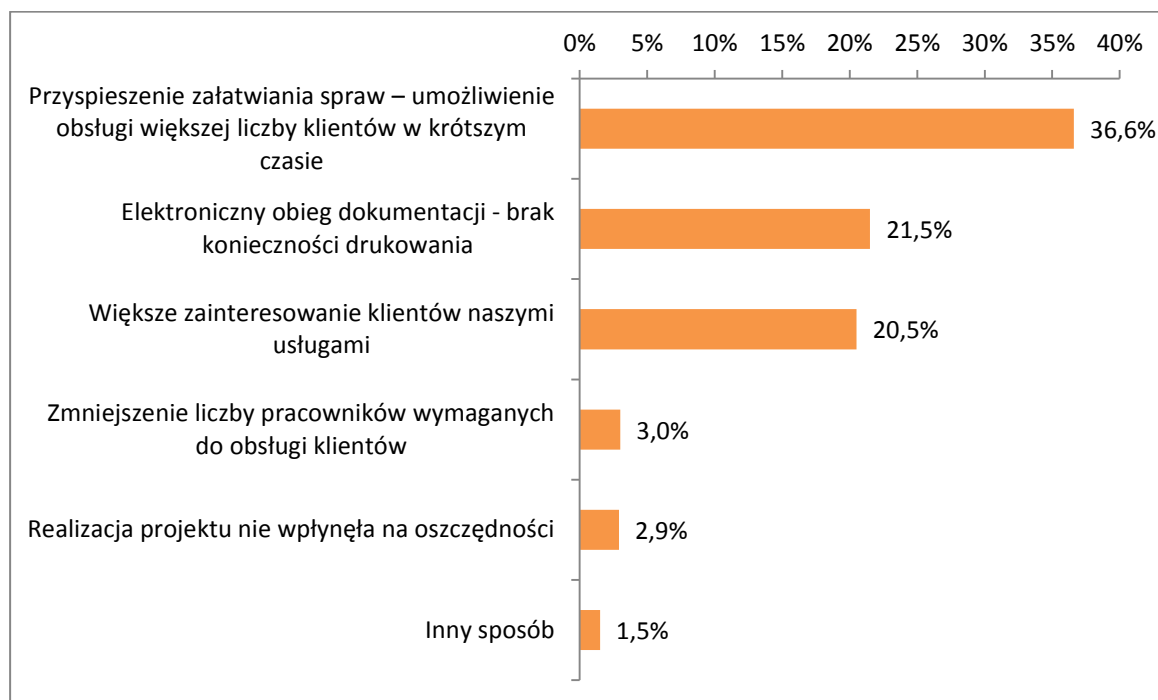
Do efektów ekonomicznych należy przede wszystkim oszczędność kosztów związanych z obsługą klientów. Czas potrzebny na obsługę może zostać przeznaczony na realizację zagadnień merytorycznych, co z kolei wiąże się z podniesieniem jakości oferowanych usług. Automatyzacja procesów i wyeliminowanie czynnika ludzkiego pozwala na znaczne zmniejszenie błędów związanych m.in. z wypełnianiem formularzy.

Oszczędność czasu. I pewnie może w niektórych urzędach też to powoduje zmniejszenie liczby urzędników.

Źródło: panel ekspertów.

Beneficjenci uczestniczący w badaniu także zauważyli społeczne i ekonomiczne efekty, jakie przyniosła realizacja projektów. Zdaniem badanych możliwe było przyspieszenie załatwianych spraw, co miało przełożenie na możliwości obsłużenia większej liczby klientów w relatywnie krótszym czasie (37% wskazań). Ponadto, elektroniczny obieg dokumentów wpłynął na brak konieczności ich drukowania (21%), realizacja projektów wpłynęła również na zwiększenie konkurencyjności przedsiębiorstw i zainteresowanie klientów ich usługami (20%).

Wykres 32 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie?

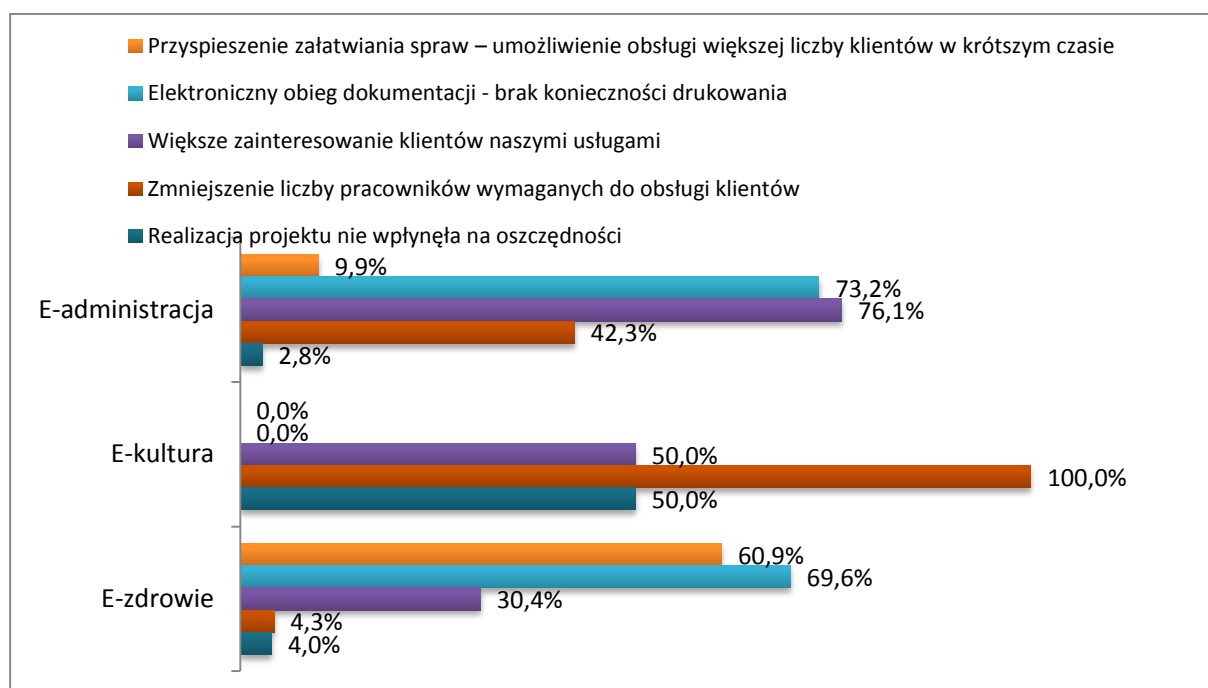


Źródło: Badanie CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznymi, n=50.

Odpowiedzi „inne” dotyczyły dostępu do informacji, zmniejszenia kosztów przesyłek listowych oraz zakupu sprzętu do dalszej realizacji projektu. Wskazywano jednakże, iż niemożliwe jest określenie oszczędności w przypadku, gdy projekt jest jeszcze realizowany, a sformułowanie odpowiedzi możliwe będzie po zakończeniu jego realizacji.

Realizacja projektu w różnorodny sposób wpłynęła na poziom oszczędności zaobserwowanych w podmiotach reprezentowanych przez beneficjentów (w zależności od rodzaju e-usług, których dotyczyły poszczególne realizowane projekty). Dominującym efektem w przypadku usług w zakresie e-administracji było większe zainteresowanie klientów świadczonymi usługami. W przypadku e-kultury najczęściej wskazywanym efektem generującym oszczędności było zmniejszenie liczby pracowników wymaganych do obsługi klientów. W przypadku e-usług w obszarze zdrowia najważniejszym efektem w kontekście osiągniętych oszczędności był elektroniczny obieg dokumentacji, wpływający na brak konieczności drukowania materiałów.

Wykres 33 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? – w podziale na e-usługi



Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

W poniższej tabeli zaprezentowano efekty realizowanych projektów wpływające na oszczędności, najczęściej wskazywane w poszczególnych powiatach województwa,

reprezentowanych przez respondentów badania zrealizowanego na potrzeby niniejszego dokumentu.

Tabela 9 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? – w podziale na powiaty województwa

W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie?	POWIAT
Zmniejszenie liczby pracowników wymaganych do obsługi klientów	bolesławiecki
	jaworski
	kłodzki
	lwówecki
	strzeliński
	wałbrzyski
	m. Legnica
	m. Wałbrzych
Wylimitowanie konieczności drukowania dokumentów, ze względu na wprowadzony Elektroniczny obieg dokumentacji	jaworski
	kłodzki
	lubański
	lwówecki
	oleśnicki
	strzeliński
	świdnicki
	m. Wrocław
Przyspieszenie załatwiania spraw – umożliwienie obsługi większej liczby klientów w krótszym czasie	jaworski
	kłodzki
	lubański
	strzeliński
	świdnicki
	m. Jelenia Góra
m. Wrocław	
Zwiększenie zainteresowania klientów oferowanymi usługami	wałbrzyski
	m. Wałbrzych
	m. Wrocław
Brak wpływu na oszczędności	kłodzki
	m. Wrocław

Źródło: Badanie CAWI/CATI z beneficjentami, n=106.

8.22. CZY POJAWIŁY SIĘ POZYTYWNE/NEGATYWNE EFEKTY UBOCZNE?

Większość beneficjentów wskazała, że podczas realizacji projektów nie pojawiły się żadne efekty dodatkowe (pozytywne bądź negatywne). Wszystkie osiągnięte rezultaty były

zakładane jako docelowe efekty wsparcia bądź kalkulowane były jako ryzyko, co wpłynęło na możliwość zapobiegania ewentualnym problemom bądź nieprzewidzianym negatywnym efektom. Dodano, iż założono właściwe terminy realizacji poszczególnych zadań projektowych, których realizacja przebiegała zgodnie z harmonogramem.

Wśród niezakładanych pozytywnych efektów realizacji projektu wskazywano, iż podmioty realizujące projekt (podmioty lecznicze działające w publicznym systemie opieki zdrowotnej) zwiększyły swoją konkurencyjność na rynku, zaś wymiana sprzętu na bardziej nowoczesny i innowacyjny przyspieszyła prace niezwiązane z projektem, spowodowała zwiększenie "świadomości informatycznej" pracowników jednostek medycznych oraz bardziej skuteczne wykorzystanie e-usług w celu sprawnej obsługi pacjenta. Zwrócono także uwagę na efekt ekologiczny, wynikający z ograniczenia konieczności wizyt w urzędach, do których interesariusze często dojeżdżali własnym samochodem.

Eksperti dodali również, że bardzo cenna jest możliwość uzupełnienia i zaktualizowania wiedzy w ramach oceny wniosków. Konieczność właściwego przygotowania się do oceny zapewnia możliwość poszerzenia wiedzy i kompetencji.

Przy ocenie musiałem odświeżyć wiedzę z wielu zakresów, bo jestem ekspertem w 5 dziedzinach. Muszę sobie za każdym razem zaktualizować stan prawny. To jest dla mnie cenniejsze niż wynagrodzenie, które za to dostaję.

Źródło: Badanie IDI.

Do efektów ubocznych (lub raczej czynników niepożądanych) można zaliczyć fakt, iż część projektów, pod pretekstem rozwoju e-usług, została wykorzystana do zakupu sprzętu. Początkowe założenia, które umożliwiły otrzymanie dofinansowania zostały zmienione,

beneficjenci zgłaszali potrzebę modyfikacji założeń projektu, podczas których zrezygnowano z realizacji e-usług, jednocześnie pozostawiając potrzeby infrastrukturalne.

Podam przypadek jednego projektu, gdzie założono pewne rzeczy. Nie wiem na ile to były podstawowe usługi a na ile to były „fajerwerki”. Ale tam się pojawił problem taki, że nagle nastąpiły zmiany w projekcie: beneficjent zgłosił potrzebę i bardzo dużo e-usług wypadło, tzn. zrezygnowano z wielu elementów. Ale na przykład kwestia infrastrukturalna pozostała bez zmian, czyli jakiś mega serwer. I tak się teraz zastanawiam, na ile takie projekty, w których mamy do czynienia z „fajerwerkami”, wynikają z tego, że wymyślamy na siłę e-usługi po to żeby pod tym pretekstem zakupić sprzęt.

Źródło: panel ekspertów.

Beneficjenci, którzy napotkali na nieprzewidziane negatywne aspekty wynikające z realizacji projektu, zwrócili uwagę na odbiór realizowanych działań. Wskazano, iż nie było możliwe przewidzenie, w jaki sposób zmiany odebrane zostaną przez pracowników podmiotu, gdyż każda zmiana procedur wymaga przystosowania się oraz wdrożenia. Wskazano, iż część osób była negatywnie nastawiona do zmian, niektórzy zaś wykazywali postawę roszczeniową, uważając realizowane działania za niewystarczające. Respondenci dodali, iż wraz z upływem czasu przyzwyczajono się do wdrażanych rozwiązań i zaczęto zauważać, iż realizacja projektu jest bardzo istotna i zapewnia pozytywne efekty.

Odbiór ze strony pracowników był dosyć skrajny i w zasadzie zawierał całe spektrum reakcji: od negacji, że nie ma sensu zmieniać czegoś co działa

i funkcjonuje przez ileś tam lat, do sytuacji takich, że to jest nowe, ale widziałem jeszcze nowsze, chcemy jeszcze nowsze.

Źródło: badanie case study

Zdaniem ekspertów uczestniczących w badaniu IDI negatywnym aspektem jest brak uwzględnienia w projektach kosztów dodatkowych, takich jak koszty związane ze stworzeniem zespołu projektowego i z dodatkowymi wynagrodzeniami, co przełożenie ma na brak motywacji do zaangażowania się w realizację projektu ponadnormatywnie. Zauważono, iż projekty w zakresie TIK wymagają dużego nakładu pracy, często po godzinach pracy. W związku z tym sugerowane jest skoncentrowanie się na budowaniu wizerunku projektów informatycznych jako innowacji (która w przyszłości przyniesie wymierne rezultaty) i jako czegoś, co z początku determinuje konieczność zaangażowania pracowników w sposób ponadnormatywny – co jednocześnie powinno wiązać się z dodatkowym wynagrodzeniem z tego tytułu.

Urzednicy nie mają motywacji do pracy, dla nich ten projekt jest wręcz abstrakcją napisaną przez firmę zewnętrzną i oni niechętnie go wdrażają. Pracownicy oceniają to jako zło konieczne. Ja uważam, że w ogóle powinna być taka kategoria kosztów, obowiązkowa, jak stworzenie zespołu wdrażającego projekt i wówczas dodatkowe wynagrodzenie.

Źródło: Badanie IDI.

Należy stworzyć szablon i wymóg oraz jeżeli instytucje zarządzające nakierują samorządy, że to właśnie jest to, co stworzy fajną atmosferę,

pracownicy sobie dorobią, ale zrobią projekty informatyczne na wysokim poziomie, a nie takie, które muszą być zrobione i efekt z tego żaden.

Źródło: Badanie IDI.

Ponadto, zdaniem jednego z ekspertów uczestniczących w badaniu, negatywnym i nieprzewidzianym efektem jest fakt, że niektóre z elementów wniosków nie są komplementarne z innymi projektami bądź realnymi potrzebami, stanowiąc oddzielne aspekty, których przydatność w szerszym zakresie poddawana była w wątpliwość. Stwierdzono, iż brakuje narzędzi integrujących system.

Nie widać tej szerszej perspektywy. Mam wrażenie, że to powstaną takie „wyspowe” (samodzielne) systemy i to jeszcze z wieloma aspektami, które będą miały marginalne znaczenie i powodzenie.

Źródło: Badanie IDI.

8.23. JAKIE MOŻNA WSKAZAĆ DOBRE PRAKTYKI DOTYCZĄCE REALIZACJI WSPARCIA?

Eksperci byli podzieleni w sprawie określenia dobrych praktyk w zakresie realizacji wsparcia. Z jednej strony dobrą praktyką jest realizacja projektów partnerskich – dzięki takim projektom podmioty uzupełniają swoje brakujące zasoby, co pozwala na kompleksowe podejście do wyzwania i osiągnięcie celu w najbardziej efektywny sposób. Zwiększa to także dostępne zasoby ludzkie, organizacyjne, techniczne i finansowe. Wskazywano także na oszczędność kosztów, jaka wiąże się z organizacją projektów partnerskich. Z drugiej jednak

strony wskazywano, że realizacja projektów partnerskich często przysparza beneficjentom trudności, gdyż wymaga ścisłej współpracy.

[...] nie dla każdego może być to dobre rozwiązanie i nie zawsze to będzie dobre rozwiązanie.[...] Projekt bardzo dobrze się zrealizował w sensie oprogramowanie, sprzęt zakupiony, wszystko działa w każdej gminie. I nie mogą się rozliczyć. Jesteśmy 1,5 roku po zakończeniu projektu.

Źródło: panel ekspertów.

Dobrą praktyką w realizacji wsparcia jest także fakt, iż w ramach PI 2.1 możliwe jest wdrażanie nie tylko projektów dużych, skomplikowanych czy innowacyjnych, ale także małych, ale ważnych z punktu widzenia mieszkańców mniejszych miejscowości

Eksperti uczestniczący w badaniu IDI zwrócili szczególną uwagę na realizowane projekty turystyczne, gdyż w tym przypadku zauważyć można istotną zmianę w porównaniu z efektami osiąganymi w przeszłości. Obecnie następuje digitalizacja zasobów, osoby zainteresowane pozyskaniem informacji w zakresie turystyki częściej korzystają z Internetu, w związku z czym projekty finansujące rozwój istniejących i powstawanie nowych portali turystycznych bądź innych źródeł informacji turystycznych zapewniają bardzo duże efekty, które w rzeczywistości są wykorzystywane w dużej skali. Z drugiej zaś strony zwrócono uwagę na fakt niskiej dostępności otwartych zasobów dla osób starszych, którym w szczególności dedykowane powinny być programy rozwijające kompetencje cyfrowe.

To jest fantastyczna rzecz. (...) Dzisiaj widzę, że w tym pokoleniu w zasadzie odchodzi się od papierowych dokumentów. Wyciąga się smartfon i się

wyszukuje informacji. I dzięki finansowaniom tych portali, czy tych źródeł informacji turystycznej to były świetne inicjatywy. W momencie, kiedy lokalnie się gdzieś znajdujemy i mamy tą jedną z usług elektronicznych dostępnych, nawet przyjeżdżając z zewnątrz, to ja wiem, czego szukać. Ale brakuje mi otwartych zasobów edukacyjnych dla starszych osób. Taka osoba powinna być z tym wcześniej oswojona. Więc potężny program edukacyjny.

Źródło: Badanie IDI.

8.24. W JAKIM STOPNIU UZYSKANE EFEKTY WSPARCIA MOŻNA UZNAĆ ZA TRWAŁE?

Zrealizowane badania ilościowe i jakościowe wykazały, iż efekty realizowanych projektów cechują się trwałością. Największy wpływ ma na to fakt, iż zakupiona w ramach projektu infrastruktura wykorzystywana będzie przez dłuższy okres czasu, nie tylko usprawniając funkcjonowanie instytucji i rozszerzając zakres ich działalności, lecz również zapewniając możliwość uaktualnienia wdrożonych rozwiązań w przyszłości, wraz z rozwojem stosowanych technologii. Ponadto, respondenci badań zaznaczali, iż mając na uwadze poziom realizacji projektów, obecnie obserwowane są jedynie częściowo osiągnięte efekty, a rezultaty wdrażanych działań doświadczane będą na następnych etapach realizacji projektów oraz w większej perspektywie czasu, po ich finalizacji.

8.25. JAKIE CECHY PROJEKTÓW WPLYWAJĄ NA TRWAŁOŚĆ EFEKTÓW WSPARCIA?

Na trwałość rezultatów w znacznym stopniu wpływa fakt, iż realizowane projekty przyczyniają się do poszerzenia świadomości informatycznej odbiorców, którzy przyzwyczajają się do korzystania z e-usług oraz kompetencji pracowników w zakresie TIK, co będzie miało przełożenie na możliwość realizacji działań w tym zakresie w przyszłości.

Inną cechą wspartych projektów, która ma wpływ na trwałość efektów wsparcia jest możliwość dofinansowanie zakupu infrastruktury sprzętowej. W wielu przypadkach (szczególnie wśród jednostek samorządu terytorialnego) na brak wdrożenia (lub wdrożenie w niewielkim stopniu) e-usług wpływ miała posiadana, przestarzała infrastruktura sprzętowa (lub jej brak). Zaopatrzenie beneficjentów wsparcia w odpowiednie zaplecze sprzętowe (w tym komputery, zaawansowany sprzęt sieciowy, profesjonalne skanery i czytniki) z jednej strony pozwolił na wdrożenie e-usług, a z drugiej wpływa na zapewnienie możliwości ich świadczenia w dalszym okresie czasu (w tym również na rozbudowę o nowe moduły/funkcjonalności).

Na trwałość efektów wsparcia wpływa również sam charakter wdrażanych e-usług. W znacznej mierze usługi te eliminują potrzebę korzystania np. z papierowych druków dokumentów, co determinuje niski poziom kosztów eksploatacji wdrożonych rozwiązań, co z kolei może mieć wpływ na chęć ich długotrwałego wykorzystywania przez beneficjentów.

Wsparcie uznać należy więc za trwałe, choć respondenci badania uwagę zwrócili również na fakt, że w bardzo szybkim tempie zmienia się specyfikacja sprzętów, w związku z tym w przyszłości konieczne będzie ich uaktualnianie w celu zapewnienia trwałości osiągniętych efektów i dalszego rozwoju e-usług.

9. OCENA EKSPERTÓW W ZAKRESIE EFEKTÓW WSPARCIA ZASTOSOWAŃ TIK DLA USŁUG PUBLICZNYCH

Uczestnicy panelu delfickiego jednomyślnie potwierdzili wysoki stopień wpływu wsparcia realizowanego w ramach działania 2.1 na zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym. Wskazywano m.in. na przedstawione w projekcie raportu wyniki badań z beneficjentami, wśród których żaden badany nie był przeciwny wystąpieniu tego typu zjawiska, a większość z nich wskazała, że wpływ ten był bardzo silny. Zdaniem ekspertów najwyższy wpływ mógł wystąpić w ramach e-administracji. Wynika to ich zdaniem z jednej strony ze szczególnie dużego zapotrzebowania na e-usługi w tej dziedzinie życia. Z drugiej strony, samo ogłoszenie naborów w ramach niniejszego działania stanowiło pewnego rodzaju przyczynek do rozważań urzędników na temat możliwych do wdrożenia rozwiązań. Tym samym, wsparcie mogło zarówno wpłynąć na pomoc w zrealizowaniu działania w kontekście sfery finansowej, jak i niejednokrotnie mogło stanowić przyczynę do rozpoczęcia samych rozważań na temat możliwości wprowadzenia tego typu rozwiązań. Zdaniem uczestników panelu, bez ogłoszenia możliwości uzyskania tego rodzaju wsparcia, rozważania te mogłyby w ogóle nie zostać podjęte. Dodatkowym aspektem sprzyjającym rozwojowi e-usług w sektorze usług publicznych były wymogi konkursowe. Potencjalni wnioskodawcy mogli do tej pory nie zdawać sobie sprawy z możliwości płynących z ich wykorzystania w kontekście działalności swojej jednostki. Tymczasem ogłoszony konkurs, w tym wskazane w nim możliwości wsparcia pozwoliły unaocznić potencjalnym wnioskodawcom zakres możliwości. Tym samym, wsparcie w ramach działania 2.1 wpływało dwutorowo na ww. cel szczegółowy, tj. zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym.

Zdaniem uczestników panelu delfickiego, sama idea wsparcia oferowanego w ramach działania 2.1 stanowi o jego trafności. E-usługi (w zakresie wspieranym w ww. działaniu)

stanowią nowoczesny element działalności, wdrażany stosunkowo od niedawna. Już sam ten fakt stanowi o tym, że e-usługi odpowiadają na potrzeby zidentyfikowane w ramach aktualnego zapotrzebowania poszczególnych typów instytucji. Ze względu na pewnego rodzaju zbieżność działań wykonywanych przez poszczególne podmioty (np. w sferze administracji), projektowane rozwiązania mogą przyjmować uniwersalne formy, których zasadność wykorzystania będzie bardzo zbliżona wśród niemal wszystkich podmiotów z danego sektora. Można więc mówić o bardzo wysokim poziomie trafności oferowanego wsparcia wśród szerokiego grona potencjalnych jego odbiorców (beneficjentów).

Wg uczestników panelu delfickiego, największe potrzeby w zakresie rozwoju e-usług występują po stronie działalności urzędów administracji publicznej. Ich zdaniem, oferowane wsparcie stanowi odpowiedź na wieloletnie zaniedbania w tym zakresie, natrafiając tym samym na niemal nieograniczone potrzeby (wg stanu na okres przypadający na pierwszy nabór wniosków). Szczególnie istotną potrzebą jest zwiększenie poziomu komunikacji pomiędzy społeczeństwem a urzędami, na co odpowiadają właśnie rozwiązania z zakresu TIK. Zdaniem badanych, pewnym ograniczeniem w tym zakresie mógł być niski poziom świadomości pracowników urzędów w zakresie możliwości, jakie dają e-usługi. Ze względu na dotychczasowy brak styczności z tego typu rozwiązaniami, urzędy mogły mieć z początku problem we właściwym rozeznaniu własnych potrzeb (właśnie ze względu na brak wiedzy na temat rodzajów i możliwości e-usług). Na drugim miejscu (w kontekście zapotrzebowania na e-usługi) badani wskazywali placówki z sektora opieki medycznej. W ich przypadku zastosowanie nowoczesnych rozwiązań przekłada się niemal bezpośrednio na wzrost sprawności funkcjonowania i jakości świadczonych usług.

Zdaniem respondentów panelu delfickiego, realizowane wsparcie przyniosło wymierne (i wysokie) efekty. Świadczy o tym chociażby bardzo szybki wzrost wartości wskaźnika „Odsetek obywateli korzystających z e-administracji”, świadczący o bardzo szybkim

przyroście ludności korzystającej z tego typu rozwiązań. Niewątpliwie do tak szybkiego wzrostu bezpośrednio przyczyniło się wsparcie udzielone w ramach działania 2.1, gdyż przewidziane rodzaje działań (w tym rodzaje e-usług) były stricte nastawione na umożliwienie społeczeństwu realizowania spraw urzędowych poprzez Internet.

Zdaniem respondentów panelu delfickiego, zaimplementowane rozwiązania z jednej strony wsparte zostały modernizacją posiadanej infrastruktury informatycznej, a z drugiej wpłynęły na znaczne ułatwienie w bieżącej działalności wspartych podmiotów. Oba te elementy powinny złożyć się na chęć kontynuowania podjętych działań. Ze względu na wymierne efekty e-usług w działalności poszczególnych podmiotów, nie powinny zdarzać się sytuacje odchodzenia od tych rozwiązań. Bardziej prawdopodobnym scenariuszem jest ich dalszy rozwój. Ze względu na niski poziom dotychczasowego wykorzystania tego typu rozwiązań (szczególnie w urzędach), otrzymane wsparcie stanowiło pewnego rodzaju nowość, unaoczniając pracownikom poszczególnych podmiotów efekty, które można osiągnąć poprzez wykorzystanie TIK w działalności ich jednostek. Tym samym, spodziewanym efektem powinna być chęć dalszego usprawniania działalności poprzez wprowadzanie kolejnych rozwiązań (szczególnie w obliczu posiadania zmodernizowanej infrastruktury sprzętowej, umożliwiającej dalszy rozwój e-usług).

10. WNIOSKI I REKOMENDACJE

W poniższym zestawieniu przedstawione zostały wnioski i rekomendacje wynikające z przeprowadzonego badania. Wszystkie wnioski i rekomendacje dotyczą ogółu e-usług, dotycząc tym samym e-zdrowia, e-administracji oraz e-kultury. Fakt ten wynika ze wspólnego charakteru i zbieżnych wyzwań zidentyfikowanych w obszarze poszczególnych rodzajów wspieranych e-usług.

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia
1.	Realizowane w ramach PI 2.1 działania odpowiadają na zdiagnozowane problemy dotyczące ograniczonego i nieusystematyzowanego dostępu do informacji publicznej, wciąż jednak konieczna jest realizacja kolejnych zadań w tym zakresie. Utrudnienie w realizacji tych potrzeb stanowi m.in. brak odpowiedniego sprzętu do uruchomienia i realizacji e-usług, zmiana potrzeb w zakresie potrzebnego sprzętu w stosunku	Rekomenduje się, by w przyszłej perspektywie finansowej kontynuować działania z zakresu rozwoju e-usług publicznych, przy jednoczesnym wspieraniu szkolenia personelu, który odpowiedzialny jest za wdrażanie i obsługę e-usług. Zakres szkoleń powinien obejmować zarówno aspekty techniczne dot. właściwego wykorzystywania zastosowanych rozwiązań, jak i aspekty o charakterze motywacyjnym. Odnotowano bowiem problem niedostatecznego	IZ RPO WD 2014-2020 IP RPO WD 2014-2020	Kontynuowanie działań z zakresu rozwoju TIK podczas programowania kolejnej perspektywy finansowej oraz rozszerzenie możliwości realizacji działań obejmujących szkolenia personelu (w zakresie obsługi TIK oraz zapoznania z ich możliwościami i korzyściami, które oferują).	31 grudnia 2020 roku

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia
	do potrzeb określonych we wniosku o dofinansowanie, brak wykwalifikowanych pracowników posiadających kompetencje z zakresu TIK oraz ich niechęć do korzystania z systemów informatycznych. (s. 80)	poziomu zaangażowania pracowników wspartych instytucji do korzystania z nowych rozwiązań. Rozwiązaniem w tym zakresie byłyby właśnie szkolenia przedstawiające korzyści płynące z ich wykorzystania, działając mobilizująco na pracowników. Ponadto, rekomenduje się większą elastyczność w zakresie zmian wprowadzanych w ramach realizacji projektu w trakcie jego wdrażania, które wynikać będą z nowo zdiagnozowanych potrzeb (np. zmiana sprzętu na bardziej zaawansowany technologicznie).			
2.	Efekte w postaci osiągniętych wskaźników oraz oszczędności finansowych przyniosły projekty realizowane w ramach partnerstwa. Są to jednak projekty wymagające ścisłej współpracy podmiotów oraz	Rekomenduje się promowanie projektów partnerskich, przy jednoczesnym informowaniu o korzyściach, ale także utrudnieniach i obowiązkach związanych z tą formą realizacji projektu.	IZ RPO WD 2014-2020 IP RPO WD 2014-2020	Organizacja akcji informacyjno- edukacyjnej dotyczącej zasad realizacji projektów partnerskich.	31 marca 2020

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia
	jasnego podziału zadań, dzięki czemu możliwe jest sprawne przeprowadzenie i rozliczenie projektu. (s. 97)				
3.	Osiągnięcie założonych w projektach efektów utrudnia stosunkowo niski poziom wiedzy na temat TIK wśród mieszkańców regionu. (s. 104)	Rekomenduje się, by w ramach przyszłej perspektywy finansowej zwiększyć finansowanie przeznaczone na działania społeczne (kształcenie kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców regionu).	IZ RPO WD 2014-2020 IP RPO WD 2014-2020	Zwiększenie finansowania przeznaczonego na kursy z zakresu rozwoju kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców regionu.	31 grudnia 2020 roku
4.	W ramach dostępnych form wsparcia zabrakło działań w zakresie cyberbezpieczeństwa, w tym zakupu dodatkowego oprogramowania, które takie bezpieczeństwo poprawi. (s. 115)	Rekomenduje się, by w ramach przyszłej perspektywy finansowej do katalogu działań włączyć działania z zakresu zapewnienia cyberbezpieczeństwa, co pozwoli na sprawne korzystanie z e-usług oraz bezpieczne przechowywanie danych. Włączenie tego typu działań musi zostać jednak poprzedzone analizą planowanego wsparcia z programów krajowych, celem uniknięcia	IZ RPO WD 2014-2020 IP RPO WD 2014-2020	Włączenie działań z zakresu zapewnienia cyberbezpieczeństwa do katalogu projektów w ramach przyszłej perspektywy finansowej. Włączenie tego typu działań musi zostać jednak poprzedzone analizą planowanego wsparcia z programów krajowych, celem uniknięcia powielania	31 grudnia 2020 roku

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia
		powielania dostępnych form wsparcia.		dostępnych form wsparcia.	

11. SPIS TABEL I WYKRESÓW

Spis tabel:

Tabela 1 Liczba protestów w podziale na lata oraz status rozpatrzenia.....	34
Tabela 2 Liczba protestów w podziale na przedmiot oprotestowania	35
Tabela 3. Liczba i wartość podpisanych umów (w PLN) o dofinansowanie w podziale na nabory (bez umów rozwiązanych oraz niepodpisanych)	37
Tabela 4 Wartości wskaźników rezultatu (projektowych)– osiągnięte oraz docelowe, stan na koniec III kwartału 2019 r.....	58
Tabela 5 Wartość wskaźników rezultatu w ramach OP 2 RPO WD 2014-2020	58
Tabela 6 Wartości wskaźników produktu projektowych – osiągnięte oraz docelowe, stan na koniec III kwartału 2019 r.....	60
Tabela 7 Wartość wskaźników produktu (programowych) w ramach OP 2 RPO WD 2014-2020	63
Tabela 8 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? – w podziale na powiaty województwa	129
Tabela 9 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? – w podziale na powiaty województwa	134

Spis wykresów:

Wykres 1 Liczba wniosków o dofinansowanie złożonych, odrzuconych oraz zatwierdzonych	36
Wykres 2 Liczba zawartych w ramach priorytetu inwestycyjnego 2.1 (2c) umów o dofinansowanie – w podziale na lata	36

Wykres 3 Odsetek umów w ramach poszczególnych typów projektów (dane dotyczą faktycznie realizowanych projektów, tj. nie uwzględniają wybranych do dofinansowania projektów, których umowy nie zostały ostatecznie zawarte oraz umów rozwiązanych)	39
Wykres 4 Odsetek wnioskodawców PI 2.1(2c) w podziale na reprezentowane formy prawne – na podstawie zawartych i realizowanych umów	40
Wykres 5 Odsetek wniosków o płatność rozliczanych przez daną instytucję.....	41
Wykres 6 Odsetek wniosków o płatność rozliczanych przez daną instytucję.....	42
Wykres 7 Wartość wniosków o płatność złożonych w poszczególnych latach.....	43
Wykres 8 Odsetek projektów zatwierdzonych w ramach PI 2.1(2c), których realizacja zakończy/zakończyła się w poszczególnych latach	44
Wykres 9 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?	49
Wykres 10 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? – w podziale na rodzaje e-usług	50
Wykres 11 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? - w podziale na powiaty województwa	52
Wykres 12 W jakim stopniu projekt, który chcieli Państwo realizować, przyczyniłby się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?	54
Wykres 13 Dlaczego złożyli Państwo wnioski o dofinansowanie projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (RPO WD 2014-2020), a nie z innych źródeł?.....	55
Wykres 14 Procent osiągniętej wartości docelowej wskaźników projektowych produktu.....	61

Wykres 15 W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania zidentyfikowanych przez Państwa trudności?	81
Wykres 16 W jaki sposób realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności?	83
Wykres 17 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu?	93
Wykres 18 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu – w podziale na rodzaje e-usług	93
Wykres 19 Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu – w podziale na powiaty województwa	94
Wykres 20 Czy w Państwa projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć? .	98
Wykres 21 Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?	101
Wykres 22 Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu?	102
Wykres 23 Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo na jakieś trudności?	107
Wykres 24 Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty?	113
Wykres 25 Czy należałoby przewidzieć jeszcze jakieś dodatkowe działania, które powinny być wspierane w ramach projektów z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?	114
Wykres 26 Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?	116

Wykres 27 Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?	118
Wykres 28 Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Państwa zdaniem przydatne dla odbiorców?.....	121
Wykres 29 Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Państwa zdaniem przydatne dla odbiorców? – w podziale na rodzaje e-usług.....	122
Wykres 30 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.	127
Wykres 31 Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej? – w podziale na rodzaj e-usług.....	128
Wykres 32 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie?.....	132
Wykres 33 W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? – w podziale na e-usługi.....	133

12. BIBLIOGRAFIA

W ramach badania wykorzystano:

1. Dokumenty regionalne:

- › Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego 2014-2020;
- › Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych RPO WD 2014-2020 wraz z załącznikami (aktualna wersja podczas realizacji badania);
- › Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2020;
- › Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2030;
- › Regionalna Strategia Innowacji dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2011-2020.

2. Akty prawa krajowego i europejskiego:

- › Ustawa o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020;
- › Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;
- › Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020;

- › Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020;
- › Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego w obszarze przystosowania przedsiębiorców i pracowników do zmian na lata 2014-2020;
- › Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.

3. Dokumenty sprawozdawcze i związane z wdrażaniem Programu:

- › Umowa Partnerstwa,
- › Sprawozdania roczne z realizacji RPO WD 2014-2020;
- › Informacje kwartalne z realizacji RPO WD 2014-2020;
- › Baza wnioskodawców nieskutecznych i beneficjentów ubiegających się o wsparcie w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Baza wniosków o płatność w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Wnioski o dofinansowanie złożone w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Sprawozdania końcowe z realizacji projektów w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Komunikaty dla naborów w zakresie e-zdrowie (m.in. dotyczący kryterium „Zapewnienie interoperacyjności z platformą krajową P1 lub P2”),
- › Regulaminy konkursów w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Kryteria wyboru projektów w ramach PI 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020;
- › Dane pozyskane od beneficjentów.

4. Raporty z badań ewaluacyjnych:

- › Ewaluacja bieżąca kryteriów i systemu wyboru projektów RPO WD 2014-2020;
 - › Ewaluacja ex ante projektu Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020;
 - › Ocena listy wskaźników Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013;
 - › Ewaluacja mid-term postępu rzeczowego RPO WD 2014-2020 dla potrzeb przeglądu śródkresowego, w tym realizacji zapisów ram i rezerwy wykonania.
5. Policy paper dla ochrony zdrowia na lata 2014-2020. Krajowe ramy strategiczne;
 6. Dane pochodzące z Głównego Urzędu statystycznego.

13. ANEKS

13.1. KWESTIONARIUSZ BADANIA CAWI/CATI Z BENEFICJENTAMI

Szanowni Państwo,

Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. *Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania przeprowadzane są m.in. ankiety z beneficjentami środków z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. W związku z tym, że korzystali Państwo ze środków pochodzących z tego Programu, uprzejmie prosimy o udział w badaniu. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.*

Zapraszamy do udziału w badaniu!

1. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?
Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.

1	2	3	4	5

Pytanie skierowane do respondentów, którzy w pytaniu 1 wybrali odpowiedź inną niż „5”.

2. Co musiałyby się zmienić, by Państwa projekt w większym stopniu przyczyniał się do realizacji celu, jakim jest zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?

.....				
3. Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte w ramach realizowanego projektu?				
a. Bardzo dobrze (proszę przejść do pyt. 5) b. Raczej dobrze (proszę przejść do pyt. 5) c. Przeciętnie d. Raczej źle (dlaczego?) ... e. Bardzo źle (dlaczego?) ...				
4. Jakie czynniki wpłynęły na poziom osiągniętych efektów?				
a. Krótki okres realizacji projektu b. Konieczność ograniczenia kosztów w ramach projektu c. Brak kwalifikowalności niektórych wydatków d. Trudności w wyłonieniu wykonawcy działań w ramach projektu e. Inne czynniki (jakie?) ...				
5. Jakie trudności z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych zidentyfikowali Państwo w reprezentowanym przez siebie podmiocie przed realizacją projektu?				
.....				
6. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.				
1	2	3	4	5

<p>7. W jaki sposób realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności?</p>				
<p>a. Usprawnił obsługę klientów b. Przyspieszył obsługę klientów c. Usprawnił wymianę informacji wewnątrz naszego podmiotu d. Przyspieszył wymianę informacji wewnątrz naszego podmiotu e. Zapewnił promocję realizowanych przez nas działań f. Pozwolił na udostępnienie dokumentów/zbiorów danych osobom zainteresowanym g. W inny sposób (w jaki?) ...</p>				
<p>Pytanie skierowane do respondentów, którzy w pytaniu 6 wybrali odpowiedź inną niż „5”.</p> <p>Jakie dodatkowe działania powinny być realizowane w ramach Państwa projektu, by udało się zniwelować te trudności w większym stopniu, niż to nastąpiło?</p> <p>8. Jakie dodatkowe działania powinny być realizowane w ramach Państwa projektu, by udało się zniwelować te trudności w większym stopniu, niż to nastąpiło?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
<p>9. Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty?</p>				
<p>a. Tak (jakich?) ... b. Nie c. Trudno powiedzieć (nie czytać)</p>				
<p>10. Czy należałoby przewidzieć jeszcze jakieś dodatkowe działania, które powinny być</p>				

wspierane w ramach projektów z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?
a. Tak (jakie?) ... b. Nie c. Trudno powiedzieć (nie czytać)
11. Czy w Państwa projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?
a. Tak (czego one dotyczyły?) ... b. Nie c. Trudno powiedzieć (nie czytać)
12. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?
a. Tak b. Nie (proszę przejść do pyt. 15) c. Trudno powiedzieć (nie czytać) (proszę przejść do pyt. 15)
13. Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu?
a. Z funduszy samorządu b. Ze środków budżetu państwa c. Z własnych środków d. Z Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa e. Z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój f. Z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój g. Z innego źródła (z jakiego?) ...
14. Dlaczego zrealizowali Państwo projekt dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (RPO WD 2014-2020), a nie z innych źródeł?
a. Próbowaliśmy, ale nie otrzymaliśmy dofinansowania z innych źródeł

- b. W innych Programach nie można było zrealizować działań, które planowaliśmy
- c. RPO WD 2014-2020 miał korzystniejsze kryteria oceny projektów
- d. RPO WD 2014-2020 miał bardziej odpowiadające nam terminy naborów
- e. RPO WD 2014-2020 miał szerszy zakres wydatków kwalifikowalnych
- f. W ramach RPO WD 2014-2020 mogliśmy uzyskać wyższe dofinansowanie
- g. Z innego powodu (z jakiego?) ...

15. Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Państwa zdaniem przydatne dla odbiorców?

- a. Zdecydowanie tak
- b. Raczej tak
- c. Raczej nie (dlaczego?) ... (proszę przejść do pyt. 17)
- d. Zdecydowanie nie (dlaczego?) ... (proszę przejść do pyt. 17)
- e. Trudno powiedzieć (nie czytać) (proszę przejść do pyt. 17)

16. Które elementy wsparcia w największym stopniu zdecydowały o przydatności wsparcia?

.....
.....
.....

17. W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie?

- a. Zmniejszenie liczby pracowników wymaganych do obsługi klientów
- b. Elektroniczny obieg dokumentacji – brak konieczności drukowania
- c. Przyspieszono prędkość załatwiania spraw – dzięki temu możliwe jest obsłużenie większej liczby klientów w krótszym czasie
- d. Większe zainteresowanie klientów naszymi usługami
- e. Inny sposób (jaki?) ...

f. Realizacja projektu nie wpłynęła na oszczędności

18. Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo na jakieś trudności?

- a. Tak
- b. Nie (proszę przejść do pyt. 21)
- c. Trudno powiedzieć (nie czytać) (proszę przejść do pyt. 21)

19. Czego dotyczyły napotkane trudności?

.....
.....
.....

20. W jaki sposób udało się Państwu pokonać te trudności?

.....
.....
.....

21. Czy w wyniku realizacji projektu zauważyli Państwo dodatkowe, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie efekty?

- a. Tak – pozytywne (jakie?) ...
- b. Tak – negatywne (jakie?) ...
- c. Nie
- d. Trudno powiedzieć (nie czytać)

22. Czy stosowali Państwo jakieś skuteczne rozwiązania, które pozwoliły na sprawniejszą realizację projektu?

- a. Tak (na czym polegały te rozwiązania?) ...
- b. Nie (proszę przejść do pyt. 24)
- c. Trudno powiedzieć (nie czytać) (proszę przejść do pyt. 24)

23. Skąd uzyskali Państwo wiedzę o tym, że można zastosować takie rozwiązanie?

- a. Był to nasz pomysł
- b. Śledziliśmy, jak realizowały projekty inne podmioty
- c. Przeglądaliśmy bazy dobrych praktyk w poszukiwaniu pomysłów
- d. Uzyskaliśmy wiedzę od przedstawiciela instytucji organizującej nabór wniosków
- e. Z innego źródła (z jakiego?) ...

24. Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej technologii informacyjnej?

Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.

1	2	3	4	5

25. Dlaczego oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających ze wsparcia w ten sposób?

.....

.....

.....

26. Czy oczekivaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?

- a. Tak (jakich?) ...
- b. Nie
- c. Trudno powiedzieć (nie czytać)

Metryczka

27. Proszę określić formę prawną reprezentowanego podmiotu:

- a. Jednostka samorządu terytorialnego
- b. Związek/stowarzyszenie jednostek samorządu terytorialnego
- c. Jednostka organizacyjna jst
- d. Kościół/związek wyznaniowy
- e. Publiczny podmiot leczniczy
- f. Instytucja kultury/związek lub stowarzyszenie instytucji kultury
- g. Organizacja pozarządowa (w tym organizacje turystyczne oraz LGD)
- h. Uczelnia lub szkoła wyższa/w tym związki lub porozumienia uczelni lub szkół wyższych
- i. Jednostka naukowa
- j. Jednostka badawczo-rozwojowa
- k. Służby zapewniająca bezpieczeństwo publiczne
- l. Jednostka organizacyjna Służby Więziennej
- m. Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
- n. Inna jednostka sektora finansów publicznych
- o. Inna forma (jaka?) ...

28. W jakim powiecie znajduje się siedziba reprezentowanego przez Państwa podmiotu?

- a. m. Jelenia Góra (proszę zakończyć ankietę)
- b. m. Legnica (proszę zakończyć ankietę)
- c. m. Wałbrzych (proszę zakończyć ankietę)
- d. m. Wrocław (proszę zakończyć ankietę)
- e. bolesławiecki
- f. dzierzoniowski
- g. głogowski
- h. górowski
- i. jaworski

- j. jeleniogórski
- k. kamiennogórski
- l. kłodzki
- m. legnicki
- n. lubański
- o. lubiński
- p. lwówecki
- q. milicki
- r. oleśnicki
- s. oławski
- t. polkowicki
- u. strzeliński
- v. średzki
- w. świdnicki
- x. trzebnicki
- y. wałbrzyski
- z. wołowski
- aa. wrocławski
- bb. ząbkowicki
- cc. zgorzelecki
- dd. złotoryjski
- ee. w innym powiecie (w jakim?) ...

29. W jakiej gminie znajduje się reprezentowany przez Państwa podmiot?

- a. Gmina miejska
- b. Gmina miejsko-wiejska
- c. Gmina wiejska

Dziękujemy za udział w badaniu!

13.2. KWESTIONARIUSZ BADANIA CAWI/CATI Z WNIOSKODAWCAMI NIESKUTE CZNYMI

Szanowni Państwo,

Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. *Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania przeprowadzane są m.in. ankiety z wnioskodawcami, którzy nieskutecznie ubiegali się o dofinansowanie przedsięwzięcia ze środków z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. W związku z tym, że zaliczają się Państwo do tej grupy, uprzejmie prosimy o udział w badaniu. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.*

Zapraszamy do udziału w badaniu!

1. W jakim stopniu projekt, który chcieli Państwo realizować, przyczyniłby się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?
Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.

1	2	3	4	5

Pytanie skierowane do respondentów, którzy w pytaniu 1 wybrali odpowiedź inną niż „5”.

2. Co musiałoby się zmienić, by Państwa projekt w większym stopniu przyczyniał się do realizacji celu, jakim jest zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?

.....

.....
3. Jakie główne problemy bądź trudności z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych dostrzegają Państwo w swojej działalności?
.....
4. Czy planowany przez Państwa projekt mógł przyczynić się do zniwelowania tych trudności?
a. Tak b. Nie (proszę przejść do pyt. 6) c. Trudno powiedzieć (proszę przejść do pyt. 6)
5. W jaki sposób planowany przez Państwa projekt mógł przyczynić się do zniwelowania tych trudności?
a. Mógł usprawnić obsługę klientów b. Mógł przyspieszyć obsługę klientów c. Mógł usprawnić wymianę informacji wewnątrz naszego podmiotu d. Mógł przyspieszyć wymianę informacji wewnątrz naszego podmiotu e. Mógł zapewnić promocję realizowanych przez nas działań f. Miał pozwolić na udostępnienie dokumentów/zbiorów danych osobom zainteresowanym g. W inny sposób (w jaki?) ...
6. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?
a. Tak b. Nie (proszę przejść do pyt. 9)

c. Trudno powiedzieć (proszę przejść do pyt. 9)

7. Z jakich źródeł rozważali Państwo realizację projektu?

- a. Z funduszy samorządu
- b. Ze środków budżetu państwa
- c. Z własnych środków
- d. Z Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa
- e. Z programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój
- f. Z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój
- g. Z innego źródła (z jakiego?) ...

8. Dlaczego złożyli Państwo wniosek o dofinansowanie projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (RPO WD 2014-2020), a nie z innych źródeł?

- a. Próbowaliśmy, ale nie otrzymaliśmy dofinansowania z innych źródeł
- b. W innych Programach nie można było zrealizować działań, które planowaliśmy
- c. RPO WD 2014-2020 miał korzystniejsze kryteria oceny projektów
- d. RPO WD 2014-2020 miał bardziej odpowiadające nam terminy naborów
- e. RPO WD 2014-2020 miał szerszy zakres wydatków kwalifikowalnych
- f. W ramach RPO WD 2014-2020 mogliśmy uzyskać wyższe dofinansowanie
- g. Z innego powodu (z jakiego?) ...

9. Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020, z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?

- a. Tak (jakich?) ...
- b. Nie
- c. Trudno powiedzieć

Metryczka

10. Proszę określić formę prawną reprezentowanego podmiotu:

- a. Jednostka samorządu terytorialnego
- b. Związek/stowarzyszenie jednostek samorządu terytorialnego
- c. Jednostka organizacyjna jst
- d. Kościół/związek wyznaniowy
- e. Publiczny podmiot leczniczy
- f. Instytucja kultury/związek lub stowarzyszenie instytucji kultury
- g. Organizacja pozarządowa (w tym organizacje turystyczne oraz LGD)
- h. Uczelnia lub szkoła wyższa/w tym związki lub porozumienia uczelni lub szkół wyższych
- i. Jednostka naukowa
- j. Jednostka badawczo-rozwojowa
- k. Służby zapewniająca bezpieczeństwo publiczne
- l. Jednostka organizacyjna Służby Więziennej
- m. Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
- n. Inna jednostka sektora finansów publicznych
- o. Inna forma (jaka?) ...

11. W jakim powiecie znajduje się siedziba reprezentowanego przez Państwa podmiotu?

- a. m. Jelenia Góra (proszę zakończyć ankietę)
- b. m. Legnica (proszę zakończyć ankietę)
- c. m. Wałbrzych (proszę zakończyć ankietę)
- d. m. Wrocław (proszę zakończyć ankietę)
- e. bolesławiecki
- f. dzierzoniowski
- g. głogowski
- h. górowski
- i. jaworski

- j. jeleniogórski
- k. kamiennogórski
- l. kłodzki
- m. legnicki
- n. lubański
- o. lubiński
- p. lwówecki
- q. milicki
- r. oleśnicki
- s. oławski
- t. polkowicki
- u. strzeliński
- v. średzki
- w. świdnicki
- x. trzebnicki
- y. wałbrzyski
- z. wołowski
- aa. wrocławski
- bb. ząbkowicki
- cc. zgorzelecki
- dd. złotoryjski
- ee. w innym powiecie (w jakim?) ...

12. W jakiej gminie znajduje się reprezentowany przez Państwa podmiot?

- a. Gmina miejska
- b. Gmina miejsko-wiejska
- c. Gmina wiejska

Dziękujemy za udział w badaniu!

13.3. SCENARIUSZ BADANIA IDI Z PRZEDSTAWICIELAMI IZ/IP

Dzień dobry,

Nazywam się ... i jestem przedstawicielem firmy Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania przeprowadzane są m.in. wywiady pogłębione z przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie i wdrażanie Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. W związku z tym uprzejmie prosimy o udział w badaniu. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.

Czy wyrażają Państwo zgodę na nagrywanie rozmowy? Nagranie posłuży wyłącznie do sporządzenia transkrypcji, która zostanie wykorzystana przez członków Zespołu Badawczego na potrzeby przygotowania raportu z badania. Wszystkie wyrażone opinie, jeśli zostaną wykorzystane do sporządzenia raportu, zostaną zanonimizowane i przedstawione bez możliwości przypisania wypowiedzi do konkretnej osoby. Nagranie nie będzie udostępniane osobom trzecim. (Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, będę prowadził/a notatki z rozmowy).

1. Jak oceniają Państwo zakres wsparcia oferowany w ramach Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020?
Czy wsparcie skierowane jest do odpowiednio szerokiego grona podmiotów, czy też należałoby poszerzyć grono potencjalnych beneficjentów? Jeśli należałoby je poszerzyć, proszę o wskazanie, jakie podmioty Państwa zdaniem należałoby uwzględnić i dlaczego?
Czy należałoby wspierać jeszcze jakiś typ projektu prócz już przewidzianych? Jaki

i dlaczego?
<p>2. Jak oceniają Państwo dotychczasowy stopień osiągnięcia celów w ramach Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020?</p> <p>Czy wdrażane projekty oraz efekty osiągnięte na koniec 2018 roku pozwalają na uzyskanie wartości docelowych wskaźników produktu i rezultatu?</p> <p>Jeśli tak/jeśli nie, to czym to jest spowodowane?</p>
<p>3. W ramach której kategorii projektów przewidzianych w Priorytecie 2.1(2c) wsparcie jest najbardziej efektywne? Od czego to zależy?</p> <p>Czy projekty, które przynoszą największe efekty, są realizowane przez jakiś konkretny typ podmiotu? Jakie to podmioty?</p>
<p>4. Które elementy ułatwiały beneficjentom realizację projektów, a które je utrudniały?</p> <p>Jak beneficjenci radzili sobie z występującymi trudnościami?</p> <p>W jaki sposób Państwo, jako przedstawiciele instytucji wdrażających Program, ułatwiali realizację projektów beneficjentom? Jakie rozwiązania Państwo stosowali?</p> <p>Czy można zastosować jeszcze jakieś ułatwienia dla beneficjentów? Jakież?</p>
<p>5. Czy Państwa zdaniem wsparcie było trafne, biorąc pod uwagę potrzeby regionu oraz beneficjentów w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych?</p> <p>Jakie elementy logiki interwencji wpłynęły na to, że wsparcie cechuje się trafnością?</p> <p>Czy można wprowadzić jakieś modyfikacje, by wsparcie jeszcze bardziej odpowiadało na potrzeby potencjalnych beneficjentów? Jakież?</p> <p>Czy istnieją w regionie jakieś potrzeby w zakresie wsparcia technologii informacyjno-komunikacyjnych, na które nie odpowiada wsparcie w ramach RPO WD? Jakie to potrzeby? Które podmioty mają takie potrzeby?</p>
<p>6. Które spośród form wsparcia w największym stopniu przyczyniły się do realizacji celów i rezultatów Priorytetu 2.1 (2c)?</p>
<p>7. Czy Państwa zdaniem możliwe było osiągnięcie podobnych efektów przy niższych nakładach finansowych?</p>

Które koszty, w Państwa opinii, są niepotrzebne w ramach realizowanych projektów? W jaki sposób należałoby postępować, by wyeliminować zbędne wydatki w ramach projektów z Priorytetu 2.1 (2c)? Czy należałoby wprowadzić jakieś zmiany w procedurze oceny wniosków, punktacji, kryteriów wyboru projektów itp.? Jeśli tak, to proszę doprecyzować, jakie to powinny być zmiany.

8. Jakie pozytywne, a jakie negatywne efekty, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie projektów, Państwo dostrzegają?

9. Czy zauważyli Państwo, by w ramach projektów realizowanych w Priorytecie 2.1 (2c) beneficjenci stosowali jakieś działania, które można uznać za dobre praktyki, czyli działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty oraz zawierające w sobie pewien potencjał innowacji, charakteryzujące się trwałością oraz możliwością zastosowania tych działań w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty?
Jakie dobre praktyki Państwo zaobserwowali w swoich projektach?

10. Czy istnieją jeszcze jakieś kwestie, które nie zostały poruszone w naszej rozmowie, a które są ważne z punktu widzenia wspierania e-usług publicznych?

Dziękujemy za udział w badaniu!

13.4. SCENARIUSZ BADANIA IDI Z EKSPERTAMI OCENIAJĄCYMI WNIOSKI O DOFINANSOWANIE

Dzień dobry,

Nazywam się ... i jestem przedstawicielem firmy Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania przeprowadzane są m.in. wywiady pogłębione z ekspertami oceniającymi wnioski o dofinansowanie w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. W związku z tym uprzejmie prosimy o udział w badaniu. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.

Czy wyrażają Państwo zgodę na nagrywanie rozmowy? Nagranie posłuży wyłącznie do sporządzenia transkrypcji, która zostanie wykorzystana przez członków Zespołu Badawczego na potrzeby przygotowania raportu z badania. Wszystkie wyrażone opinie, jeśli zostaną wykorzystane do sporządzenia raportu, zostaną zanonimizowane i przedstawione bez możliwości przypisania wypowiedzi do konkretnej osoby. Nagranie nie będzie udostępniane osobom trzecim. (Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, będą prowadzi/a notatki z rozmowy).

1. Jak oceniają Państwo zakres wsparcia oferowany w ramach Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020?

Czy wsparcie skierowane jest do odpowiednio szerokiego grona podmiotów, czy też należałoby poszerzyć grono potencjalnych beneficjentów? Jeśli należałoby je poszerzyć, proszę o wskazanie, jakie podmioty Państwa zdaniem należałoby uwzględnić i dlaczego?

<p>Czy należałoby wspierać jeszcze jakiś typ projektu prócz już przewidzianych? Jaki i dlaczego?</p>
<p>2. Czy projekty z zakresu Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020, z którymi mieli Państwo do czynienia, cechowały się wysoką jakością merytoryczną? Które elementy brane pod uwagę na etapie oceny sprawiały wnioskodawcom największą trudności? Jakiego rodzaju trudności to były?</p>
<p>3. Czy Państwa zdaniem możliwe było osiągnięcie podobnych efektów przy niższych nakładach finansowych? Które koszty, w Państwa opinii, są niepotrzebne w ramach realizowanych projektów? W jaki sposób należałoby postępować, by wyeliminować zbędne wydatki w ramach projektów z Priorytetu 2.1(2c)? Czy należałoby wprowadzić jakieś zmiany w procedurze oceny wniosków, punktacji, kryteriów wyboru projektów itp.? Jeśli tak, to proszę doprecyzować, jakie to powinny być zmiany.</p>
<p>4. Jakie pozytywne, a jakie negatywne efekty, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie projektów, Państwo dostrzegają?</p>
<p>5. Czy zauważyli Państwo, by w ramach projektów realizowanych w Priorytecie 2.1 (2c) beneficjenci stosowali jakieś działania, które można uznać za dobre praktyki, czyli działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty oraz zawierające w sobie pewien potencjał innowacji, charakteryzujące się trwałością oraz możliwością zastosowania tych działań w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty? Jakie dobre praktyki Państwo zaobserwowali w swoich projektach?</p>
<p>6. Czy istnieją jeszcze jakieś kwestie, które nie zostały poruszone w naszej rozmowie, a które są ważne z punktu widzenia wspierania E –usług publicznych?</p>
<p><i>Dziękujemy za udział w badaniu!</i></p>

13.5. SCENARIUSZ BADANIA IDI NA POTRZEBY CASE STUDY

Dzień dobry,

Nazywam się ... i jestem przedstawicielem firmy Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania przeprowadzane są m.in. wywiady pogłębione z podmiotami, które skutecznie realizują przedsięwzięcia współfinansowane ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. W związku z tym, że Państwa projekt został uznany za wzorcowy, uprzejmie prosimy o udział w badaniu. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.

Czy wyrażają Państwo zgodę na nagrywanie rozmowy? Nagranie posłuży wyłącznie do sporządzenia transkrypcji, która zostanie wykorzystana przez członków Zespołu Badawczego na potrzeby przygotowania raportu z badania. Wszystkie wyrażone opinie, jeśli zostaną wykorzystane do sporządzenia raportu, zostaną zanonimizowane i przedstawione bez możliwości przypisania wypowiedzi do konkretnej osoby. Nagranie nie będzie udostępniane osobom trzecim. (Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, będą prowadził/a notatki z rozmowy).

1. Proszę opowiedzieć krótko o realizowanym przez Państwa projekcie: na czym polegał, do kogo był skierowany, co udało się zrobić w wyniku realizowanego projektu?
2. Na ile wsparcie pozwoliło rozwiązać główne trudności związane z technologią informacyjno-komunikacyjną w reprezentowanej przez Pana/ią instytucji?

Co w największym stopniu zdecydowało o tym, że wsparcie takie było przydatne i użyteczne (wysokość dofinansowania, zakres zadań, które można było zrealizować w ramach projektu itp.)?

3. W jakim zakresie wsparcie w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych spełniło oczekiwania reprezentowanej przez Pana/ią instytucji?
Czy możliwe byłoby zwiększenie Państwa zadowolenia z uzyskiwanego wsparcia? Co musiałoby się stać, by byli Państwo usatysfakcjonowani w większym zakresie (np. czy należałoby poszerzyć zakres wydatków, które byłyby kwalifikowalne w ramach programu bądź kryteria brane pod uwagę przy ocenie wniosków o dofinansowanie)? Proszę opisać na czym powinny polegać sugerowane przez Państwa rozwiązania.

4. W jaki sposób realizacja projektu z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnej wpłynęła na funkcjonowanie reprezentowanej przez Państwa instytucji? W których aspektach funkcjonowania nastąpiło usprawnienie działań, a w których zaobserwowali Państwo trudności?
W jaki sposób realizacja projektu i wprowadzenie nowych rozwiązań z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnej wpłynęły na pracę Państwa pracowników i ich zadowolenie? W jaki sposób wpłynęły na zadowolenie odwiedzających Państwa klientów?
Czy dzięki zastosowanemu rozwiązaniu praca w Państwa instytucji jest bardziej efektywna/bardziej wydajna? Czy w związku ze zwiększeniem wydajności zaobserwowali Państwo oszczędności bądź większe zyski?

5. Czy w trakcie realizacji projektu napotkali Państwo na jakieś trudności?
Jakie to były trudności? Jak wpłynęły na osiągnięcie efektów w Państwa projekcie?
W jaki sposób radzili sobie Państwo z tymi trudnościami?
Jaką pomoc uzyskali Państwo od pracowników Instytucji Zarządzającej/Instytucji Pośredniczącej? Jak ją Państwo oceniają?

6. Czy w wyniku realizacji projektu wystąpiły jakieś efekty, których nie przewidywali Państwo rozpoczynając jego realizację?
Jakie to były efekty? Proszę wskazać efekty zarówno pozytywne, jak i negatywne.

Jak radzili sobie Państwo z efektami negatywnymi?

7. Czy stosowali Państwo w swoim projekcie jakieś działania, które można uznać za dobre praktyki, czyli działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty oraz zawierające w sobie pewien potencjał innowacji, charakteryzujące się trwałością oraz możliwością zastosowania tych działań w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty?

Skąd pozyskali Państwo wiedzę na temat takich rozwiązań: był to autorski pomysł czy zaczerpnęli go Państwo od innych podmiotów?

Dlaczego zdecydowali się Państwo na zastosowanie takiego rozwiązania w swoim projekcie?

8. Czy pracownicy oraz osoby będące Państwa klientami chętnie korzystają z technologii, którą Państwo wprowadzili w ramach projektu?
W jaki sposób planują Państwo wykorzystanie technologii w najbliższej przyszłości, by jeszcze bardziej usprawnić realizację działań w Państwa instytucji?

9. Czy istnieją jeszcze jakieś kwestie, które nie zostały poruszone w naszej rozmowie, a które są ważne z punktu widzenia wspierania e-usług publicznych?

Dziękujemy za udział w badaniu!

13.6. SCENARIUSZ PANELU EKSPERTÓW

Dzień dobry,

Nazywam się ... i jestem przedstawicielem firmy Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania zaplanowany jest m.in. panel ekspertów z Państwa udziałem. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.

Czy wyrażają Państwo zgodę na nagrywanie rozmowy? Nagranie posłuży wyłącznie do sporządzenia transkrypcji, która zostanie wykorzystana przez członków Zespołu Badawczego na potrzeby przygotowania raportu z badania. Wszystkie wyrażone opinie, jeśli zostaną wykorzystane do sporządzenia raportu, zostaną zanonimizowane i przedstawione bez możliwości przypisania wypowiedzi do konkretnej osoby. Nagranie nie będzie udostępniane osobom trzecim. (Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, będą prowadził/a notatki z rozmowy).

Część I – badawcza

1. Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki badań proszę wskazać:
Czy grono podmiotów, do których kierowane jest wsparcie, jest odpowiednie? Proszę o uzasadnienie swojego zdania.
2. Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki badań proszę wskazać:
Czy dotychczas osiągnięty poziom wskaźników produktu i rezultatu jest zadowalający? Jeśli nie, to jakie działania należałoby podjąć (obniżenie wartości docelowych, ogłoszenie nowych konkursów itp.)?

3. Biorąc pod uwagę wyniki badań oraz własną wiedzę zawodową proszę ocenić, czy kryteria wyboru projektów oraz wskaźniki produktu i rezultatu były trafnie dopasowane do typów zgłaszanych projektów?
Czym kierowano się, przyporządkowując wskaźniki i kryteria do interwencji w ramach Priorytetu 2.1 (2c)? Czy zauważają Państwo, że istnieją elementy wymagające w tym zakresie zmiany? Które to elementy?
4. Na slajdzie zaprezentowano podział projektów realizowanych w Priorytecie 2.1 (2c) na kategorie wraz ze wskazaniem poziomu osiągniętych wartości wskaźników w danej grupie projektów. Proszę wskazać, jakie, Państwa zdaniem, dodatkowe działania należałoby podjąć, by zwiększyć poziom efektów w projektach z tej kategorii? Czy jest to w ogóle możliwe? Jeśli nie – to dlaczego?
5. Korzystając z własnej wiedzy zawodowej oraz z zaprezentowanych wyników badań proszę o opinię: czy trudności, jakie wskazali beneficjenci były możliwe do pokonania bądź zniwelowania? W jaki sposób?
Czy ułatwienia stosowane przez Państwa wobec beneficjentów były wystarczające? Jeśli nie, to jakich działań zabrakło, by pokonać zidentyfikowane problemy i trudności?
Jakie działania należałoby wprowadzić dodatkowo (obok tych już istniejących), by możliwe było sprawniejsze realizowanie projektów w ramach Priorytetu 2.1 (2c) RPO WD 2014-2020?
6. Jakie elementy systemu zarządzania i wdrażania Programu wpłynęły na skuteczność świadczonego wsparcia? W jaki sposób wpłynęły?
Które etapy zostały ułatwione (aplikowanie o wsparcie, realizacja projektu, jego rozliczenie)?
7. Czy Państwa zdaniem wprowadzenie nowych form wsparcia pozwoliłoby na uzyskanie lepszych efektów w ramach dotychczas realizowanych projektów? Jakie nowe formy wsparcia należałoby wprowadzić Państwa zdaniem (instrumenty zwrotne, nowe typy projektów itp.)? Dlaczego? Czym uzasadnione jest to, że

należałoby wprowadzić tego typu rozwiązania?

Czy Państwa zdaniem istnieją jakieś zagadnienia z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych, które dotychczas są niewspierane w ramach Programu? Jakiego rodzaju działania? Czy należałoby rozszerzyć zakres świadczonego wsparcia o te działania? Do kogo powinny być one skierowane?

8. Czy zakres wydatków kwalifikowalnych pozwalał na realizację wszystkich celów, które planowali beneficjenci? Jeśli nie, to proszę o wskazanie, jakie cele nie mogły zostać osiągnięte w ramach wsparcia w Programie?

W jaki sposób na zainteresowanie potencjalnych beneficjentów wpłynęłoby poszerzenie zakresu wydatków kwalifikowalnych w ramach Programu?

W jaki sposób wpłynęłoby to na skuteczność świadczonego wsparcia?

Czy (a jeśli tak, to w jaki sposób) docierały do Państwa informacje dot. tego, że beneficjenci są zadowoleni bądź nie ze świadczonego wsparcia?

9. Biorąc pod uwagę wyniki badań proszę o wskazanie, które z osiągniętych efektów społeczno-ekonomicznych osiągniętych przez beneficjentów uznać należy za najistotniejsze i dlaczego?

10. Czy (a jeśli tak, to w jaki sposób) docierały do Państwa informacje dot. tego, że beneficjenci napotykali na trudności w trakcie realizacji projektu? Jakiego rodzaju trudności były najczęstsze?

Jak radzono sobie z tymi trudnościami? Jakie rozwiązania stosowali beneficjenci, a jakie rozwiązania przewidziała dla beneficjentów instytucja zarządzająca i instytucje pośredniczące?

11. Jakie pozytywne, a jakie negatywne efekty, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie projektów Państwo dostrzegają?

12. Czy zauważyli Państwo, by w ramach projektów realizowanych w Priorytecie 2.1 (2c) beneficjenci stosowali jakieś działania, które można uznać za dobre praktyki, czyli działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty oraz zawierające w sobie pewien potencjał innowacji, charakteryzujące się trwałością oraz możliwością

zastosowania tych działań w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty?

Jakie dobre praktyki Państwo zaobserwowali w swoich projektach?

13. Czy istnieją jeszcze jakieś kwestie, które nie zostały poruszone w naszej rozmowie, a które są ważne z punktu widzenia wspierania e-usług publicznych?

Część II – ocena

Badanie w tej części obejmie omówienie wstępnych rekomendacji sporządzonych przez Zespół Badawczy.

Dziękujemy za udział w badaniu!

13.7. SCENARIUSZ PANELU DELFICKIEGO

Dzień dobry,

Nazywam się ... i jestem przedstawicielem firmy Konsorcjum firm EU-Consult sp. z o.o. oraz BST sp. z o.o. realizuje na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego badanie ewaluacyjne pn. Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych (e-administracja, e-kultura, e-zdrowie) w perspektywie 2014-2020. W ramach badania zaplanowany jest m.in. panel delficki z Państwa udziałem. Państwa zdanie będzie stanowiło niezwykle cenny wkład w przygotowanie raportu końcowego z badania oraz umożliwi zaprogramowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb beneficjentów.

Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z przekazanym Państwu materiałem i o udzielenie na

podstawie tego materiału i własnej wiedzy eksperckiej odpowiedzi na postawione poniżej pytania.

1. Czy uważają Państwo, że przedsięwzięcia, które uzyskały wsparcie z Regionalnego Programu Operacyjnego Woj. Dolnośląskiego w ramach działania 2.1 wpisują się w cel szczegółowy, jakim jest zwiększenie wykorzystania e-usług w sektorze publicznym?
W ramach projektów dot. której dziedziny (zdrowie, administracja, kultura itp.) realizacja projektu wpisuje się w ten cel w największym stopniu? Dlaczego?
2. Biorąc pod uwagę swoją wiedzę ekspercką proszę ocenić, czy wsparcie w ramach działania 2.1 RPO WD 2014-2020 jest trafne, tj. czy odpowiada na potrzeby podmiotów, które zostały przewidziane jako potencjalni beneficjenci środków? Proszę uzasadnić swoje zdanie: dlaczego tak Pan/i uważa?
3. Jakie są największe potrzeby województwa dolnośląskiego, jeśli chodzi o technologię informacyjno-komunikacyjną?
Które podmioty mają największe potrzeby w tym zakresie?
Jakie zagadnienia (zdrowie, administracja, kultura itp.) powinny być wspierane przede wszystkim, by zaspokoić główne potrzeby regionu? Proszę uzasadnić swoje zdanie: dlaczego tak Pan/i uważa?
Czy zabrakło jakichś działań, które mogłyby przyczynić się do lepszego zdiagnozowania potrzeb woj. dolnośląskiego w tym zakresie? Jakich działań zabrakło? Do zaspokojenia jakich potrzeb działania te mogłyby się przyczynić?
4. Proszę przeanalizować przekazaną Państwu listę wskaźników produktu i rezultatu dla działania 2.1 RPO WD 2014-2020. W jakim stopniu, Państwa zdaniem, formy wsparcia, które są przewidziane w tym działaniu pozwalają na osiągnięcie celów Działania?
Jakie inne wskaźniki należałoby uwzględnić, by osiągnięcie celu działania było łatwiejsze?
5. Biorąc pod uwagę zaprezentowane dane proszę wskazać, które elementy

realizowanych w ramach RPO WD 2014-2020 projektów można uznać za dobre praktyki? Proszę wziąć pod uwagę definicję wskazującą, że dobre praktyki to *działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty oraz zawierające w sobie pewien potencjał innowacji, charakteryzujące się trwałością oraz możliwością zastosowania tych działań w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty.*

6. W jaki sposób, Państwa zdaniem, działania przewidziane w ramach projektów mają szansę wpłynąć na zmianę sposobu funkcjonowania instytucji, które skorzystały ze wsparcia?

Czy wprowadzone technologie zapisały się w świadomości pracowników instytucji oraz osób korzystających z ich usług na tyle, żeby nowy sposób komunikacji na linii instytucja-klient przyjął się na stałe? Proszę uzasadnić swoje zdanie: dlaczego tak Pan/i uważa?

Dziękujemy za udział w badaniu!