Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT KOŃCOWY Z BADANIA

„Ocena działania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim”

Katowice, 05 marca 2012r.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykaz zastosowanych skrótów

CATI – kwestionariuszowy wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo (ang. Computer Assisted Telephone Interview),
ROEFS – Regionalny Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego
KOEFS – Krajowy Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego
WUP – Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie
FGI – zogniskowany wywiad grupowy (ang. Focus Group Interviews),
IDI – indywidualny wywiad pogłębiony (ang. In-depth Interview),
IP – Instytucja Pośrednicząca,
IP2 – Instytucja Pośrednicząca 2 stopnia
JST – Jednostki Samorządu Terytorialnego
EFS – Europejskiego Funduszu Społeczny
K – Korzystające z usług ROEFS podmioty/instytucje
KIW PO KL – Krajowa Instytucja Wspomagająca PO KL
NK – Nie korzystające z usług ROEFS podmioty/instytucje
NGO – organizacje pozarządowe (ang. Non- governmental organisations)
SP – studium przypadku,
SWOT – analiza słabych i mocnych stron oraz szans i zagrożeń
PO KL – Program Operacyjny Kapitał Ludzki
WS – Wywiad swobodny

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

RESUME 4
I. WPROWADZENIE 5
1.1 Cel i przedmiot badania 5
1.2 Zakres badania 6
1.3 Kryteria ewaluacyjne 6
II. KONCEPCJA BADANIA 7
2.1. Opis okoliczności towarzyszących badaniu 18
2.2. Opis metod i technik badawczych zastosowanych w badaniu 18
2.3. Respondenci badania 22
III. WYNIKI BADAŃ 27
3.1 Usługi świadczone przez ROEFS 27
3.2 Aktywność projektowa 44
3.3 Relacja z klientem 57
3.4 Potrzeby odbiorców 79
3.5 Analiza SWOT dla poszczególnych ROEFS 110
IV. WNIOSKI 114
V. WNIOSKI I REKOMENDACJE 119
Bibliografia 133
ANEKS 135
Załącznik nr 1. Studia przypadków 135

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RESUME

Wyniki przeprowadzonego badania ewaluacyjnego ukazują badane ROEFS w dobrym świetle.
Aż 96% wszystkich klientów ROEFS ocenia dotychczasową współpracę z Ośrodkami pozytywnie. Do mocnych stron badanych Ośrodków należy zaliczyć przede wszystkim proces obsługi klientów. Największą część z nich stanowią szkoły, przedszkola oraz inne placówki edukacyjne, natomiast jednostki podległe samorządom typu powiatowe urzędy pracy czy ośrodki pomocy społecznej, stanowią najmniej liczną kategorię podmiotów współpracujących z ROEFS.
Nie zanotowano ponadto znaczących różnic w ocenie działania i stopnia realizacji celów Ośrodków objętych badaniem, ani większych dysproporcji między nimi.
Większość klientów ROEFS (ponad 80%) w badanym okresie korzystało z usług szkoleniowych, których zakres merytoryczny oraz jakość oceniane są bardzo wysoko. Szkolenia są usługą, z której beneficjenci chcą korzystać w najwyższym stopniu. Najmniej popularną usługą świadczoną przez ROEFS są działania animacyjne, w których udział bierze znikomy odsetek respondentów. Działania animacyjne charakteryzują się niską skutecznością, która wynika przede wszystkim z oporów środowiska lokalnego. Zaleca się zwiększenie wymiaru czasu pracy animatora, a także promowanie usług animacyjnych podczas innych form wsparcia oferowanych klientom ROEFS.
Osoby objęte wsparciem przez ROEFS jako mocną stronę Ośrodków podkreślają przede wszystkim profesjonalizm i kompetencje kadry, a także wysoką jakość świadczonych usług doradczych, informacyjnych oraz szkoleniowych. Zadowolenie badanych instytucji ze współpracy utrzymuje się na wysokim poziomie. Niewielu respondentów dostrzega wady analizowanych Ośrodków.
Klienci ROEFS oceniają stopień informowania o działalności Ośrodków jako wystarczający. Najbardziej rozpowszechnionym i preferowanym źródłem informacji o ROEFS jest internet. Respondenci niekorzystający z usług ROEFS za najbardziej dogodną formę uzyskiwania informacji o ROEFS uznają przede wszystkim spotkania osobiste. Zaletę spotkań osobistych podkreślają szczególnie pracownicy jednostek samorządu terytorialnego i jednostek im podległych. Istnieje potrzeba stworzenia terenowych punktów informacyjnych dla klientów i potencjalnych klientów ROEFS. Stworzenie takiego punktu informacyjnego stanowiłoby odpowiedź na zgłaszane przez klientów potrzeby, a także stanowiłoby promocję działalności Ośrodków.
Istnieje niska świadomość funkcjonowania ROEFS wśród potencjalnych odbiorów, dotychczas nieaktywnych w kontakcie z Ośrodkami. Promocja ROEFS wśród osób niekorzystających z usług Ośrodków, nie powinna skupiać się na rozpowszechnieniu marki „ROEFS" samej w sobie, a podkreślać wachlarz świadczonych przez ROEFS usług oraz ich bezpłatność.
W toku zrealizowanych badań nie stwierdzono problemów w realizacji umów ramowych wynikających z nieprecyzyjnej diagnozy potrzeb lokalnego środowiska. Diagnoza potrzeb przeprowadzana jest dobrze, jednakże nie ma ona bezpośredniego przełożenia na odpowiednie określenie poziomu wskaźników, gdyż ROEFS asekuracyjnie je obniżają.

I. WPROWADZENIE

1.1 Cel i przedmiot badania

Przedmiotem niniejszej ewaluacji było wykonanie badania, w ramach którego **ocenie poddano działanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim.**

Celem głównym badania była ocena działania i stopnia realizacji celów Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu funkcjonujących w województwie podkarpackim w IV edycji konkursu. Główny cel badania został osiągnięty poprzez realizację **następujących celów szczegółowych**:

1. uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat charakterystyki prowadzonej przez poszczególne ośrodki działalności (w zakresie przebiegu realizacji projektów, zasięgu przedmiotowego i przestrzennego prowadzonego wsparcia etc.) oraz osiągniętych rezultatów,
2. ocena jakości oferowanych usług (informacja, szkolenia, doradztwo, animacja) i stopniach dopasowania do potrzeb odbiorców,
3. ocena poziomu obsługi klientów,
4. ocena stopnia realizacji celów stawianych ROEFS (w tym w zakresie wspierania potencjalnych beneficjentów i projektodawców w przygotowaniu i realizacji wysokiej jakości projektów dofinansowanych ze środków EFS odpowiadających na potrzeby społeczne, w zakresie kreowania rozwoju lokalnego i budowania partnerstw nastawionych na rozwój regionu),
5. identyfikacja ewentualnych problemów, wskazanie środków zaradczych, wypracowanie rekomendacji celem optymalizacji działania poszczególnych ośrodków.

Badaniem objęte zostały trzy ROEFS funkcjonujące w województwie podkarpackim: w Rzeszowie, Krośnie i Tarnobrzegu[1]. Ewaluacja objęła działania Ośrodków realizowane w ramach IV edycji funkcjonowania ROEFS, tj. od 2009 r.

[1] Z założenia w województwie podkarpackim powinny działać 4 ośrodki – w Rzeszowie, Krośnie, Tarnobrzegu i Przemyślu. W wyniku rozwiązania umowy z podmiotem prowadzącym ostatni z wymienionych, przez kilka miesięcy 2010 i 2011 r. na obszarze Przemyśla brak było ROEFS. W momencie tworzenia założeń do badania sytuacja ta została pozytywnie rozwiązana, niemniej jednak w związku w tym, że trudno badać efekty pracy nowego ośrodka zaledwie kilka miesięcy po jego utworzeniu ośrodek w Przemyślu zostanie pominięty w badaniu.

1.2 Zakres badania

- Zakres przedmiotowy

Przedmiotem badania była ocena działania i stopnia realizacji celów określonych w Standardach Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim.

- Zakres podmiotowy badania (respondenci).

1. Przedstawiciele trzech spośród czterech ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim,
2. Beneficjenci (klienci) usług badanych ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim (Korzystający z usług ROEFS),
3. Potencjalni beneficjenci (klienci) usług badanych ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim (Niekorzystający z usług ROEFS),
4. Przedstawiciele WUP Rzeszów.

- Zakres terytorialny

Badanie objęło swoim zasięgiem obszar województwa podkarpackiego tj. teren funkcjonowania badanych ROEFS. Skupiono się na obszarze działania trzech ROEFS mających siedziby w Krośnie, Rzeszowie i Tarnobrzegu.

- Zakres czasowy

Badanie dotyczyło okresu IV edycji funkcjonowania ROEFS, czyli od 2009 roku do czasu podpisania umowy na realizację badania tj. 18 października 2011 roku.

1.3 Kryteria ewaluacyjne

Niniejsze badanie przeprowadzono z uwzględnieniem 3 kryteriów ewaluacyjnych:

- **Kryterium adekwatności** rozumianej jako zgodność celów usług świadczonych przez poszczególne ośrodki ROEFS z potrzebami ich odbiorców,
- **Kryterium efektywności** rozumianej jako stosunek nakładów poniesionych w związku uruchomieniem i prowadzeniem działalności przez poszczególne ośrodki ROEFS do otrzymanych przez nie wyników,
- **Kryterium skuteczności** działań, rozumianej jako stopień, w jakim poszczególne ośrodki ROEFS osiągnęły zakładane dla sieci cele.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

II. KONCEPCJA BADANIA

Osiągnięcie założonego celu ewaluacji odbyło się poprzez zgromadzenie i przeanalizowanie materiału badawczego, zgodnie z postawionymi problemami badawczymi. W ten sposób uzyskano szczegółowe informacje na temat sformułowanego przedmiotu badania. Usprawnienie przebiegu realizacji badania, a następnie analizy pozyskanego materiału osiągnięto poprzez przyporządkowanie do każdego pytania celu/ów szczegółowe/ych ewaluacji, metod i technik badawczych.

Tabela 1. Zestawienie pytań badawczych

Lp.	Pytania badawcze	Hipotezy	Wskaźniki	Metody i techniki badawcze	Typ jednostki podlegającej badaniu
1	Jak przebiega realizacja umów ramowych poszczególnych ośrodków ROEFS? Czy wystąpiły jakieś problemy, niezgodności z planami przedstawionymi w ofertach na prowadzenie Ośrodków na danym obszarze - jeśli tak to jakie, czym były spowodowane i jakie były ich konsekwencje? Czy podjęto środki zaradcze? Jakie to były środki?	Problemy w realizacji umów ramowych ROEFS wynikają ze zmian w otoczeniu zewnętrznym (zapotrzebowaniu na określone formy wsparcia w regionie). Problemy w realizacji umów ramowych ROEFS wynikają z nieprecyzyjnej diagnozy potrzeb lokalnego środowiska.	Jak wyznaczali Państwo cele ilościowe? Czy wyznaczali sobie Państwo jakieś cele jakościowe lub strategiczne? Co decyduje o poziomie realizacji założonych celów?	Desk research, wywiad swobodny	ROEFS, WUP
2	Czy oferty poszczególnych ośrodków były zmieniane w trakcie realizacji projektów? Jeśli tak, to na jakiej podstawie podejmowano decyzję o ich modyfikacji? Czy oferty zostały rozszerzone czy zawężone?	Im częstsza weryfikacja prowadzonych przez ROEFS działań, tym lepsza jakość realizowanych usług.	Czy koncepcja działania Ośrodka zmieniła się w porównaniu z poprzednią edycją? Z czego wynikała ta zmiana? Czy w jakiś sposób zmienia się zewnętrzny kontekst działania ROEFS (np. zmiana sytuacji w regionie, wzrost absorpcji środków unijnych)? Na czym to polega?	Desk research, wywiad swobodny	ROEFS, WUP
3	Jakiego rodzaju usługi są realizowane przez poszczególne ośrodki? Które z usług dominują, a które stosowane są najrzadziej i czym jest to spowodowane? Co decyduje o częstotliwości świadczenia danej usługi?	Mała ilość realizowanych projektów w ramach PO KL na danym obszarze sprzyja zapotrzebowaniu na usługi szkoleniowe ROEFS. Duża ilość realizowanych projektów na danym obszarze sprzyja zapotrzebowaniu na usługi doradcze ROEFS. Mała wiedza na temat programu PO KL sprzyja zapotrzebowaniu na usługi informacyjne i animacyjne ROEFS.	Jakie są wyniki działania Ośrodka w tym roku? Jakie są główne obszary zainteresowań? Jak oceniają Państwo efektywność dotychczasowych działań? Jakie usługi cieszą się największym zainteresowaniem i dlaczego?	Desk research, wywiad swobodny	ROEFS, WUP

4	Jakie instytucje korzystają z usług ośrodków? Jakiego etapu realizacji projektów dotyczą usługi (z wyszczególnieniem poszczególnych rodzajów usług)?	Częściej z usług ROEFS korzystają organizacje pozarządowe niż samorządy. Im większa gmina tym większe zainteresowanie usługami ROEFS. Instytucje, które realizowały projekty w ramach PO KL częściej korzystają ze wsparcia ROEFS. Instytucje, które otrzymały wsparcie projektów opracowywanych przy współpracy z ROEFS częściej korzystają z usług ROEFS.	Jaki jest profil Państwa klientów? Czy uległ zmianie w porównaniu z poprzednimi edycjami? Czy mają Państwo stałych klientów? Jaki procent wszystkich klientów stanowią stali klienci?	Desk research, wywiad swobodny	ROEFS, WUP
5	Jak przedstawia się wiedza o sieci ROEFS na poszczególnych obszarach województwa podkarpackiego (obszarach działania ośrodków) wśród potencjalnych klientów ROEFS? W jakim stopniu poszczególne ośrodki są znane na objętych swoim działaniem obszarach? Czy podmioty prowadzące poszczególne ośrodki są częściej kojarzone/rozpoznawane ze względu na świadczone usługi w ramach sieci ROEFS, czy też ze względu na swoją działalność niezwiązaną z prowadzeniem ośrodka?	Wiedza o ROEFS w województwie podkarpackim jest tym większa im bardziej rozpoznawalne w środowisku lokalnym są instytucje prowadzące poszczególne Ośrodki. Wiedza o sieci ROEFS jest większa na terenach miejskich niż wiejskich.	Czy potrafią Państwo wskazać podmiot/y prowadzące usługi w ramach sieci ROEFS? Czy potrafią Państwo wskazać czym zajmuje się ten podmiot/te podmioty poza prowadzeniem ośrodka? Czy podmioty prowadzące poszczególne ośrodki są częściej rozpoznawane ze względu na świadczone usługi w ramach sieci ROEFS czy też ze względu na swoją działalność niezwiązaną z prowadzeniem ośrodka?	CATI (wszystkie), IDI	Osoby/lokaln i liderzy/ instytucje
6	W jaki sposób diagnozowano potrzeby potencjalnych odbiorców z obszarów funkcjonowania ośrodków ROEFS? Czy diagnoza była aktualizowana od momentu zatwierdzenia oferty przez WUP? Jeśli tak. to w jaki sposób?	Im częstsza diagnoza potrzeb potencjalnych odbiorców usług ROEFS tym większe zainteresowanie usługami Ośrodków. Dobra współpraca ROEFS z instytucjami pośredniczącymi wpływa na jakość oferowanych usług przez Ośrodki.	Jak wygląda proces diagnozowania potrzeb lokalnego środowiska? Czy zmieniło się coś w porównaniu z poprzednim rokiem? Czy w wyniku przeprowadzanych dotychczas kontroli (ewaluacji) wprowadzili Państwo jakieś zmiany w działaniu Ośrodka? Jeśli tak to, jakie? Jeśli nie to, dlaczego? Jak wygląda współpraca ośrodka z instytucjami	Desk research, wywiad swobodny	ROEFS

			pośredniczącymi PO KL (WUP)? Czy w tym roku nastąpiły jakieś zmiany w tym względzie? Jak wygląda z Pana/i perspektywy komunikacja z otoczeniem i przepływ informacji ze strony KOEFS i ROEFS? Czego ona dotyczy?		
7	W jakim stopniu diagnoza zawarta w ofertach na prowadzenie poszczególnych ośrodków oddawała specyfikę/rzeczywiste potrzeby obszarów?	Szczegółowa diagnoza potrzeb obszarów objętych wsparciem ROEFS warunkuje wyższą efektywność oferowanych usług. Kreowanie rozwoju lokalnego jest tym bardziej efektywne im lepsza diagnoza potrzeb obszarów objętych wsparciem.	W jakim stopniu Ośrodek spełnia postawiony przed nimi cel sformułowany jako budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu? W jakim stopniu Ośrodek spełnia postawiony przed nimi cel, sformułowany jako kreowanie rozwoju lokalnego? Jakie funkcje powinien pełnić Ośrodek w regionie, społeczności lokalnej?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów	ROEFS, WUP
8	W jakim stopniu usługi oferowane przez ośrodki odpowiadają potrzebom ich odbiorców/potencjalnych odbiorców (w zakresie rodzaju świadczonych usług, poziomu zaawansowania, lokalizacji miejsca ich świadczenia etc.)? Jakie są oczekiwania odbiorców/potencjalnych odbiorców w tym zakresie?	Rodzaj świadczonych usług ma wpływ na zainteresowanie wsparciem ze strony odbiorów/potencjalnych odbiorów. Lokalizacja świadczenia usług ma wpływ na zainteresowanie wsparciem ze strony odbiorów/potencjalnych odbiorów. Oczekiwania odbiorów rosną proporcjonalnie do liczby zrealizowanych przez nich projektów w ramach PO KL.	Proszę określić, które z rodzajów usług ROEFS byłyby przydatne z punktu widzenia Państwa potrzeb? Jeśli zdecydowaliby się Państwo skorzystać w przyszłości z usługi ROEFS, to jaki rodzaj współpracy by Państwa najbardziej interesował? Jakie warunki musiałyby być spełnione, żeby w przyszłości skorzystali Państwo z usług ROEFS? Czy miejsce świadczenia usługi przez ROEFS jest dla Państwa dogodne? Jak oceniają Państwo zaplecze lokalowe ROEFS?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów	ROEFS, WUP, osoby/ instytucje
9	W jakim stopniu wartości wskaźników dla grup priorytetowych, określone do osiągnięcia	Precyzyjnie oszacowane wskaźniki warunkują efektowość oferowanego	Na czym opierali się Państwo przyjmując założenia, co do realizacji Ośrodka w bieżącej	Desk research, wywiad swobodny,	ROEFS, WUP

	przez poszczególne ośrodki, odzwierciedlają potrzebę i specyfikę obszarów?	wsparcia grup priorytetowych.	edycji? Jakie cele powinien Ośrodek realizować i jakimi metodami? Jakie funkcje powinien pełnić Ośrodek w regionie, społeczności lokalnej?	panel ekspertów,	
10	Czy założone w ofertach rezultaty zostały osiągnięte przez poszczególne ośrodki EFS? Jeśli nie, to jaka kwestia stanowiła problem? Dlaczego rezultaty nie zostały osiągnięte? Na jak wysokim poziomie zostały one założone w stosunku do potencjału ośrodka oraz potrzeb poszczególnych obszarów?	Im większy potencjał ośrodka tym lepsze rezultaty jego działalności. Im mniejsze potrzeby odbiorców usług tym wyższa efektywność świadczonych przez ROEFS usług.	Jak wyznaczali Państwo cele ilościowe? Czy wyznaczali sobie Państwo jakieś cele jakościowe lub strategiczne? Co decyduje o poziomie realizacji założonych celów? Czy Pana/i zdaniem założone wskaźniki Ośrodka zostaną zrealizowane? Czy istnieje zagrożenie ich niewykonania?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, analiza SWOT	ROEFS, WUP
11	Jak można ocenić poziom obsługi klientów przez poszczególne ośrodki ROEFS? Czy można zidentyfikować mocne i słabe strony w procesie obsługi klientów przez poszczególne ośrodki ROEFS? Jeśli tak to jak one się przedstawiają?	Na zadowolenie odbiorców z usług ROEFS wpływa otrzymanie dofinansowania projektów opracowywanych we współpracy z Ośrodkami. Im wyższe kompetencje kadry Ośrodków tym wyższe zadowolenie z otrzymanego wsparcia. Im wyższa komunikatywność kadry Ośrodków tym wyższe zadowolenie z otrzymanego wsparcia. Im wyższa użyteczność materiałów informacyjno-promocyjnych tym wyższe zadowolenie z otrzymanego wsparcia.	Jak ocenia Pan/i dotychczasową współpracę z ROEFS? Czy napotkali Państwo na jakieś problemy w korzystaniu z usług ROEFS? Jak oceniają Państwo kompetencje osób pracujących w ROEFS (trenerów, doradców, osób udzielających informacji, animatorów)? Czy przedstawiciel ROEFS, z którym mieli Państwo kontakt był: kompetentny, komunikatywny, kulturalny, pomocny? Jak oceniają Państwo użyteczność materiałów informacyjno-promocyjnych udostępnianych przez ROEFS?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami). Analiza SWOT, wizyta monitorująca	ROEFS, WUP, osoby/ instytucje
12	Jak można ocenić jakość podstawowych usług (informacja, doradztwo, szkolenia, animacja)	Jakość usług ROEFS jest lepiej oceniana przez organizacje samorządowe niż	Jakie są Pana/i ogólne opinie o ROEFS? Proszę wymienić w punktach zalety i wady	CATI (z beneficjentami), IDI	ROEFS, WUP, osoby/

	świadczonych przez poszczególne ośrodki ROEFS?	samorządy. Usługi szkoleniowe i doradcze są lepiej oceniane przez klientów ROEFS niż usługi informacyjne i animacyjne.	tych instytucji Jak oceniają Państwo poziom świadczenia usług informacyjnych/szkoleniowych/ doradczych/animacyjnych ROEFS?	(z beneficjentami), wizyta monitorująca (z wyjątkiem doradztwa)	instytucje
13	Jaka jest skuteczność działania poszczególnych ośrodków ROEFS w odniesieniu do każdej z usług?	Skuteczność działania ROEFS jest tym wyższa im wyższy potencjał instytucji korzystających ze wsparcia. Usługi szkoleniowe i doradcze są bardziej skuteczne niż usługi informacyjne i animacyjne.	Na ile usługi oferowane przez ROEFS były przydatne/użyteczne dla Państwa organizacji/instytucji/ firmy? Jeśli usługi ROEFS były nieprzydatne, proszę uzasadnić, dlaczego? Czy korzystanie z usług ROEFS miało wpływ na podjęcie decyzji o składaniu wniosku o dofinansowanie? Czy korzystanie z usług ROEFS miało wpływ na uzyskanie dofinansowania?	Desk research, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami), wizyta monitorująca	ROEFS, WUP, osoby/ instytucje
14	Jak przedstawiają się losy wniosków o dofinansowanie/projektów wniosków stworzonych przy udziale poszczególnych ośrodków ROEFS (na podstawie wniosków/fiszek projektowych wykazywanych przez poszczególne ośrodki we wnioskach o rozliczenie wydatków jako przygotowane/wygenerowane/złożone przy ich pomocy)? Jeśli wniosek został oceniony negatywnie to na jakim etapie? Z jakiej przyczyny?	Wnioski o dofinansowanie projektów są częściej oceniane pozytywnie im częściej klienci ROEFS korzystają z oferowanego wsparcia.	Proszę określić ile wniosków projektowych stworzonych przy udziale ROEFS otrzymało dofinansowanie? Jakie były przyczyny negatywnych ocen wniosków? Na jakim etapie wnioski były odrzucane?	Desk research, wywiad swobodny, studium przypadku, analiza SWOT	ROEFS
15	Czy projektodawcy, którzy przygotowali swoje wnioski przy pomocy ROEFS i uzyskali dofinansowanie, korzystali z usług ośrodków na etapie ich realizacji? Jeśli tak. to na czym polegała pomoc ośrodków? W ramach których	Projektodawcy przygotowujący wnioski przy pomocy ROEFS nie korzystają z usług ośrodków na etapie realizacji projektu.	Czy uzyskując dofinansowanie projektu przy pomocy ROEFS korzystali Państwo później z usług ośrodka na etapie realizacji danego projektu? Jeśli tak, to których usług?	Wywiad swobodny, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami), studium przypadku	ROEFS, osoby/ instytucje

	usług była ona świadczona? Jak przebiegała realizacja projektów „pilotowanych" przez ROEFS?		Jak oceniają Państwo pomoc Ośrodka w zakresie realizacji projektu?		
16	Jakie wsparcie oferowały projekty złożone we współpracy z ROEFS? W jakim stopniu projekty przygotowane przy pomocy ROEFS można określić jako wysokiej jakości? W jakim stopniu odpowiadały one na potrzeby środowiska lokalnego?	Projekty złożone przy współpracy z ROEFS w większym stopniu odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego niż projekty samodzielnie składane przez instytucje.	W ramach, jakich obszarów tematycznych PO KL składane były przez Państwa wnioski projektowe we współpracy z ROEFS? Dlaczego zdecydowali się Państwo na realizację projektu w danym obszarze tematycznym? Jak wygląda proces diagnozowania potrzeb lokalnego środowiska? Czy zmieniło się coś w porównaniu z poprzednim rokiem?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami)	ROEFS, WUP, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy
17	Jakie są efekty działalności animacyjnej prowadzonej przez poszczególne ośrodki? Czy utworzone przy udziale ośrodków partnerstwa aktywnie działają? Czy złożyły/realizują projekty w ramach PO KL? Czy zmieniła się liczba wniosków składanych do PO KL/ realizowanych w ramach PO KL z obszarów objętych animacją?	Działalność animacyjna ROEFS jest efektywniejsza na terenach miejskich niż wiejskich. Im bardziej efektywna działalność animacyjna ROEFS tym więcej wniosków jest składanych/realizowanych w ramach PO KL na danym terenie.	Jakie narzędzia aktywizacji beneficjentów w zakresie zachęcania do wnioskowania o środki PO KL Państwo wykorzystują? Jaka jest ich skuteczność? Ile partnerstw udało się Państwu nawiązać? Czy działają one nadal? Czy koncepcja działania Ośrodka w zakresie animacji uległa zmianom w tym toku? Na czym te zmiany polegają i z czego wynikają? Czy zmieniła się liczba wniosków składanych do PO KL/ realizowanych w ramach PO KL z obszaru objętego animacją przez Państwa Ośrodek?	Desk research, wywiad swobodny, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami).	ROEFS, osoby/ lokalni liderzy
18	W jakim stopniu utworzone partnerstwa na rzecz rozwoju w ramach działalności animacyjnej ROEFS odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności, której partnerstwo dotyczy? Czy można wyróżnić dobre praktyki w tym zakresie?	Partnerstwa na rzecz rozwoju są tym bardziej skuteczne im bardziej odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności.	Czy działalność partnerstw jest efektywna? W jakim stopniu utworzone partnerstwa odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności, której partnerstwo dotyczy? Proszę podać przykład udanego projektu prowadzonego przez partnerstwo.	Wywiad swobodny, CATI, IDI, panel ekspertów, studium przypadku, wizyta monitorująca, analiza SWOT	ROEFS, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy

19	W jakim stopniu poszczególne ośrodki spełniają postawiony przed nimi cel. sformułowany jako budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu?	Im więcej działań informacyjnych i animacyjnych prowadzonych na danym terenie tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów.	W jakim stopniu Ośrodek spełnia postawiony przed nimi cel sformułowany jako budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI, analiza SWOT, wizyta monitorująca	ROEFS, WUP, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy
20	W jakim stopniu poszczególne ośrodki spełniają postawiony przed nimi cel, sformułowany jako kreowanie rozwoju lokalnego?	Im więcej działań szkoleniowych i doradczych tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów.	W jakim stopniu Ośrodek spełnia postawiony przed nimi cel, sformułowany, jako kreowanie rozwoju lokalnego?	Desk research (web research), wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI, studium przypadku, wizyta monitorująca, analiza SWOT	ROEFS, WUP, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy
21	Na ile działalność ROEFS przyczyniła się do rozwoju kapitału społecznego w regionie?	Im więcej odbiorców usług ROEFS tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów. Poziom kapitału społecznego w regionie rośnie szybciej im więcej wniosków składanych jest do PO KL w obszarach objętych animacją przez poszczególne Ośrodki.	Czy zmieniła się liczba wniosków składanych do PO KL/ realizowanych w ramach PO KL z obszaru objętego animacją przez Państwa Ośrodek?	Wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI	ROEFS, WUP, samorządy
22	Na ile działalność poszczególnych ośrodków ROEFS można określić jako efektywną? Jaki jest koszt wsparcia w przeliczeniu na liczbę projektów dofinansowanych z EFS, jakie złożyli klienci poszczególnych ośrodków? Jaki jest koszt oferowanych usług, w porównaniu z kosztem podobnych usług oferowanych w ramach innych przedsięwzięć współfinansowanych z funduszy strukturalnych?	Działalność poszczególnych ROEFS jest tym bardziej efektywna im więcej projektów jest realizowanych na terenach objętych wsparciem.	Czy Pan/i zdaniem funkcjonowanie Ośrodka jest dla Państwa instytucji opłacalne? Jakiego rodzaju korzyści przynosi ta działalność? Jaki jest koszt oferowanych usług, w porównaniu z kosztem podobnych usług oferowanych w ramach innych przedsięwzięć współfinansowanych z funduszy strukturalnych?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, CATI (z beneficjentami), IDI, studium przypadku, analiza SWOT	ROEFS, WUP, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy
23	Jakie są możliwe kierunki rozwoju Ośrodków	Na przyszłość działania ROEFS wpływ	Jaka przyszłość Pana/i zdaniem rysuje się	Wywiad swobodny,	ROEFS,

	w zakresie usług?	mają rosnące potrzeby potencjalnych odbiorów usług. Na przyszłość działania ROEFS wpływ ma rosnąca liczba podmiotów realizująca projekty i oczekujących wsparcia. Na przyszłość działania ROEFS wpływ ma wyczerpująca się alokacja na wiele Działań i planowane ogłaszanie konkursów na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym.	przed Ośrodkiem w najbliższym czasie? A jaka przed całą siecią w regionie? Jakie są możliwe kierunki rozwoju Ośrodków w zakresie usług?	panel ekspertów, IDI, CATI	WUP, samorządy
PYTANIA DODATKOWE					
24	Czy usługi oferowane przez ROEFS dostępne są na terenach trudno dostępnych pod względem odległości (np. wiejskich)? Jeśli nie, to dlaczego?	Im więcej usług ROEFS oferowanych jest na terenach trudno dostępnych tym lepsze efektywność oferowanego wsparcia.	Czy napotkali Państwo na jakieś problemy w korzystaniu z usług ROEFS? Czy miejsce świadczenia usługi przez ROEFS jest dla Państwa dogodne? Jaka forma udzielania informacji przez ROEFS byłaby dla Państwa przydatna?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI, CATI	ROEFS, WUP, osoby/ lokalni liderzy, instytucje/ samorządy
25	Czy rodzaje i liczba szkoleń/doradztwa jest zgodna z zapotrzebowaniem odbiorców? Jeśli nie, to dlaczego? Jaki bezpośredni wpływ wywiera oferowane wsparcie na odbiorców?	Zapotrzebowanie na większą liczbę rodzajów szkoleń i doradztwa jest wyższe na terenach wiejskich niż miejskich. Zapotrzebowanie na większą liczbę rodzajów szkoleń i doradztwa najwyższe wśród organizacji pozarządowych.	Czy korzystanie z usług ROEFS miało wpływ na uzyskanie dofinansowania? Proszę określić, które z rodzajów szkoleń byłyby najbardziej przydatne z punktu widzenia Państwa potrzeb. Proszę określić, które z dziedzin doradztwa byłyby najbardziej przydatna z punktu widzenia Państwa potrzeb.	Wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI, CATI, analiza SWOT	ROEFS, WUP, samorządy, osoby/ instytucje
26	Czy grupy szkoleniowe zostały dobrane w sposób zapewniający najlepszą efektywność danych szkoleń? W jaki sposób odbywał się ten dobór?	Im lepiej dobrane grupy szkoleniowe tym lepsze efektywność wsparcia.	W jaki sposób dobierają Państwo uczestników grup szkoleniowych? Jak dbają Państwo o najlepszą efektywność szkoleń?	Wywiad swobodny, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami),	ROEFS, osoby/ instytucje

				analiza SWOT	
27	Czy beneficjenci i potencjalni beneficjenci dobrze znają ośrodki ROEFS i korzystają z ich usług? Skąd mogą czerpać informacje na temat ROEFS?	Im szersza informacja o działalności ROEFS tym większe zainteresowanie usługami.	Czy wie Pan/i gdzie zlokalizowane są ROEFS w województwie podkarpackim? Czy zna Pan/i podmioty prowadzące ROEFS w województwie podkarpackim? Skąd Państwo dowiedzieli się o możliwości skorzystania z usług ROEFS?	Wywiad swobodny, CATI (z beneficjentami), IDI (z beneficjentami)	ROEFS, osoby/ instytucje
28	Czy działania informacyjno-promocyjne ROEFS są skuteczne? W jakim stopniu stosowane narzędzia informacyjno – promocyjne trafiają do społeczeństwa województwa podkarpackiego? Czy zostały dobrane właściwe instrumenty?	Na zainteresowanie usługami ROEFS wpływ mają dobrze zaplanowane działania informacyjno-promocyjne.	Skąd Państwo dowiedzieli się o możliwości skorzystania z usług ROEFS? Czy ogólnodostępne informacje dotyczące ROEFS są wystarczające?	Desk research (web research), wywiad swobodny, CATI, IDI	ROEFS, osoby/ instytucje
29	Czy realizowana przez RO EFS polityka informacyjno – promocyjna odpowiada rzeczywistym potrzebom w tym zakresie?	Im lepiej zorganizowana polityka informacyjno-promocyjna tym większe zainteresowanie usługami ROEFS.	W jaki sposób powinno się informować o usługach ROEFS?	Wywiad swobodny, CATI, IDI, wizyta monitorująca	ROEFS, osoby/ instytucje
30	Czy zawierane przy pomocy animatora partnerstwa na rzecz rozwoju są trwałe i mają charakter działań długofalowych? Czy zawierane partnerstwa faktycznie realizują określone w umowach harmonogramy działań?	Partnerstwa zawierane przy pomocy animatora mają częściej charakter trwały i długofalowy niż partnerstwa zawierane samodzielnie przez poszczególne instytucje.	Jak wspierają Państwo już istniejące partnerstwa? Czy jest to wsparcie stałe czy okazjonalne? Jakiego problemy występują przy zawiązywaniu i funkcjonowaniu partnerstw?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI	ROEFS, WUP, samorząd, osoby/ instytucje
31	Jakie bariery wymieniają beneficjenci ROEFS utrudniające czy ograniczające korzystanie ze środków EFS?	Słaba jakość świadczonych usług ma wpływ na zainteresowanie potencjalnych odbiorców usługami ROEFS. Złe opinie na temat jakości obsługi klienta ma wpływ na zainteresowanie potencjalnych odbiorców usługami ROEFS.	Jakie są Pana/i ogólne opinie o ROEFS? Proszę wymienić w punktach zalety i wady tych instytucji	Wywiad swobodny, CATI, IDI, studium przypadku, analiza SWOT	ROEFS, osoby/ instytucje
32	Jakie czynniki decydują o tym, że beneficjenci korzystają z usług ROEFS? Co najbardziej się	Na decyzje o skorzystaniu z usług ROEFS wpływ mają: odległość od miejsca świadczenia	Dlaczego jak dotąd nie korzystali Państwo z usług ROEFS?	Wywiad swobodny, CATI, IDI, studium	ROEFS, osoby/

	do tego przyczynia, co zniechęca do korzystania z usług ROEFS i dlaczego?	usług, brak w ofercie potrzebnych tematów szkoleń, słaba informacja o usługach ROEFS.	Jakie warunki musiałyby być spełnione, żeby w przyszłości skorzystali Państwo z usług ROEFS?	przypadku, analiza SWOT	instytucje
33	Jakiego rodzaju działania należy przeprowadzać, aby odpowiedzieć na zidentyfikowane potrzeby klientów? Z jakiego zakresu tematycznego i w jakiej formie podejmowane działania są najskuteczniejsze i najtrafniejsze (szkolenia, doradztwo, informacja, animacja)?	Najlepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi szkoleniowe dotyczące przygotowania wniosku projektowego. Najlepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi doradcze realizacji i zarządzania projektem. Lepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi informacyjne niż animacyjne.	Proszę określić, które z usług oferowanych przez ROEFS są z punktu widzenia Państwa potrzeb jest najbardziej przydatne? W ramach, jakich obszarów tematycznych PO KL będą Państwo chcieli realizować projekty w przyszłości?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI, CATI, analiza SWOT	ROEFS, WUP, samorząd, osoby/ instytucje
34	Na jakim obszarze województwa podkarpackiego zauważalne jest najmniejsze i największe zainteresowanie ROEFS? Z czego to wynika? Na jakim obszarze zauważalna jest najniższa i najwyższa aktywność projektowa?	Na zainteresowanie usługami ROEFS na danym obszarze wpływ ma liczba funkcjonujących tam podmiotów będących potencjalnymi beneficjentami PO KL. Wyższa efektywność projektowa jest zauważalna na obszarach gdzie funkcjonują instytucje o większym potencjale w zakresie możliwości aplikowania o środki PO KL.	Czy widzi Pan/i jakieś obszary interwencji, w których Ośrodek mógłby odgrywać dodatkową rolę? Czy planują Państwo korzystać z usług ROEFS w przyszłości? Z jakich usług ROEFS planują Państwo korzystać?	Desk research, wywiad swobodny, panel ekspertów, IDI	ROEFS, WUP, samorządy

2.1. Opis okoliczności towarzyszących badaniu

Badanie ewaluacyjne pn. „Ocena działania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim" przeprowadzone zostało w terminie 18.10.2011 – 15.02.2012r.

Badanie zostało zrealizowane zgodnie z wyznaczonymi celami badawczymi. Zestaw metod i technik badawczych objął badania o charakterze ilościowym i jakościowym. Metody jakościowe posłużyły do zidentyfikowania najważniejszych aspektów, które następnie zostały doprecyzowane poprzez zastosowanie metod ilościowych. Umożliwiło to pozyskanie wyczerpujących i rzetelnych informacji dotyczących poszczególnych obszarów problemowych badania ewaluacyjnego. Analizie zostały poddane zarówno dane pierwotne, jak i wtórne. W badaniu zastosowano zróżnicowane metody i techniki badawcze. Schemat badania zbudowany został zgodnie z zasadą triangulacji (danych oraz technik badawczych). Wykorzystanie różnych technik badawczych oraz uwzględnienie odmiennych perspektyw umożliwiło zgromadzenie szczegółowego materiału badawczego bez obciążenia błędami wynikającymi z ograniczeń poszczególnych metod. W efekcie udało się uzyskać szeroki, a zarazem wnikliwy obraz problematyki badawczej. Dane uzupełniano i weryfikowano gromadzoną wiedzą, dążąc do uzyskania pełnego i wszechstronnego oglądu problematyki badawczej.

W ramach badania – w celu zebrania danych niezbędnych do udzielenia odpowiedzi na postawione pytania badawcze – zastosowano następujące metody badawcze:

- Analiza źródeł zastanych (desk research),
- Wywiady telefoniczne (CATI),
- Pogłębione wywiady indywidualne (IDI),
- Panele ekspertów,
- Studia przypadków,
- Obserwacje uczestniczące/ Tajemniczy Klient,
- Wywiady swobodne,
- Analiza SWOT.

2.2. Opis metod i technik badawczych zastosowanych w badaniu

Poniżej znajduje się syntetyczne zestawienie metod i technik badawczych, które zostały użyte na potrzeby realizacji badania.

Tabela 2. Zastosowane metody badawcze

Lp.	Metoda badawcza	Ilość	Opis/ Uzasadnienie
1.	Analiza źródeł zastanych (analiza desk-research)	1 wraz z analizą min. 30% wniosków o dofinansowanie projektów	Wykonawca objął analizą 100% dokumentów wskazanych przez Zamawiającego w punkcie załącznika nr 1 SOPZ pn. Źródła informacji oraz dokumenty uzupełnione przez Wykonawcę badania, tzn.: • Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego wraz załącznikami - poszczególne wersje dokumentów, • Dokumentacja konkursowa na wybór ROEFS przygotowana przez WUP Rzeszów w związku z ogłoszonymi konkursami na prowadzenie ośrodków - wraz z załącznikami (w pierwszych edycjach konkursu na ROEFS – Wytyczne dla oferentów ROEFS wraz z załącznikami), • Raport końcowy z badania Ewaluacja Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, • Raport końcowy z Badania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping za lata 2009-2011, • Wyciąg z raportu z Badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego • Bazy danych klientów Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, • Raporty z przeprowadzonych przez Krajowy Ośrodek EFS w latach 2009 – 2011 weryfikacji badanych ośrodków ROEFS, • Raporty z badań ewaluacyjnych realizowanych na zlecenie MRR - w tym zakresie w jakim odnoszą się do ośrodków/sieci ROEFS - m.in.: Ocena systemu zarządzania i wdrażania PO KL (2010). Ocena projektów realizowanych przez podmioty podejmujące lokalne inicjatywy w ramach PO KL (2009), • Podstawowa dokumentacja działalności poszczególnych ośrodków tj. oferty na prowadzenie ROEFS. oraz kwartalne wnioski o płatność (wnioski o rozlicznie wydatków ROEFS) działań prowadzonych przez poszczególne ośrodki ROEFS (pod kątem danych finansowych i merytorycznych), wraz z udokumentowanymi rezultatami, tj. liczba projektów złożonych przy pomocy ROEFS, liczba projektów wspartych oraz liczba zawiązanych i wspartych partnerstw oraz inne dostępne dokumenty poszczególnych Ośrodków, • Listy rankingowe projektów wyłonionych do dofinansowania w ramach konkursów ogłaszanych przez WUP Rzeszów w komponencie regionalnym PO KL, • Zbiorcze listy - zestawienia wniosków złożonych w odpowiedzi na ogłaszane przez WUP Rzeszów konkursy w komponencie regionalnym PO KL oraz wniosków dopuszczonych do oceny merytorycznej w ramach tych konkursów. Wykonawca przeanalizował minimum 30% wniosków o dofinansowanie projektów, przygotowanych i złożonych przy pomocy ROEFS - wykazywanych we wnioskach o rozliczenie wydatków poszczególnych ośrodków. Analiza dostarczyła m.in. informacji ile

Lp.	Metoda badawcza	Ilość	Opis/ Uzasadnienie
			wniosków pozytywnie przeszło ocenę merytoryczną i uzyskało dofinansowanie.
2	Badania CATI z osobami/ instytucjami, które korzystały z usług ROEFS	666 wywiadów	Wykonawca wykonał badanie CATI z osobami/instytucjami, w przypadku których od momentu zakończenia usługi ROEFS do momentu realizacji badania upłynęło nie więcej niż 18 miesięcy. Zastosowano losowo-warstwowy dobór uczestników do badania, przy zachowaniu reprezentatywności wniosków z badań w stosunku do poszczególnych typów osób/instytucji objętych usługami ROEFS, form udzielanego wsparcia (informacja, szkolenia, doradztwo) oraz jego przestrzennego zróżnicowania (obszary działania poszczególnych ośrodków).
3	Badania CATI z osobami/instytucjami, które nie korzystały z usług ROEFS	623 wywiadów	Wykonawca wykonał badania CATI z osobami/instytucjami, które nie korzystały z usług ROEFS. Zastosowano losowo-warstwowy dobór uczestników do badania, przy czym liczba wywiadów została oszacowana celowo, jako minimum Zamawiającego i wyniosła ona 600 wywiadów. W końcowym efekcie Wykonawca zrealizował 623 wywiady. Operat do badania stworzyły priorytetowe grupy klientów ROEFS, tzn. organizacje pozarządowe (NGO), szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące, jednostki samorządu terytorialnego, ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie, podmioty z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców. Badanie zostało przeprowadzone zarówno wśród podmiotów realizujących projekty w ramach PO KL, które nie korzystały do tej pory z usług ROEFS, jak wśród podmiotów, które nie realizowały projektów w ramach PO KL i nie korzystały ze wsparcia ROEFS.
4	Pogłębione wywiady indywidualne (IDI)	45 wywiadów	Wykonawca przeprowadził 45 IDI z celowo wybranymi osobami lub przedstawicielami instytucji, które korzystały i nie korzystały z usług ROEFS. Wykonawca przeprowadził 1/3 IDI z wybranymi celowo przedstawicielami podkarpackich lokalnych samorządów (wójtami, burmistrzami, starostami), 1/3 z wybranymi celowo na podstawie CATI przedstawicielami instytucji, które korzystały z usług ROEFS oraz 1/3 wywiadów z wybranymi celowo na podstawie CATI przedstawicielami instytucji, które nie skorzystały z usług ROEFS.
5	Panel ekspertów	2 panele ekspertów	Wykonawca zrealizował 2 panele z przedstawicielami Instytucji Pośredniczącej (Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie), Krajowego Ośrodka Europejskiego Funduszu Społecznego, wiodących instytucji i podmiotów realizujących projekty, organizacji pozarządowych, instytucji oświatowych i uczelni wyższych. W trakcie panelu ekspertów sformułowane zostaną m.in. rekomendacje z badań. W realizacji badania Wykonawca współpracował z pracownikami wydziału koordynującego badanie tj. Wydziału Koordynacji PO KL Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie.
METODY DODATKOWE ZAPROPONOWANE PRZEZ WYKONAWCĘ			
6	Studium przypadku	3 studia przyp.	Jest to metoda pozwalająca na pełne i wszechstronne opisanie konkretnego przypadku z uwzględnieniem nie tylko wielości zmiennych, ale również powiązań i zależności między nimi. Wykonawca opisał konkretnego projektodawcę oraz konkretnych

Lp.	Metoda badawcza	Ilość	Opis/ Uzasadnienie
			uczestników projektów, ze szczególnym uwzględnieniem wystąpienia dobrych praktyk pokazujących jak skutecznie planować i realizować projekt. Studium przypadku stanowiące przykład dobrych praktyk i współpracy pomiędzy ROEFS a beneficjentami. Przeprowadzono 3 studia przypadku, po jednym programie wsparcia na każdy ROEFS. Doboru próby Wykonawca dokonał na podstawie: analizy wniosków o dofinansowanie, wywiadów CATI z osobami/ instytucjami, które korzystały z usług ROEFS, wywiadów IDI.
7	Wizyta monitorująca/ badanie Tajemniczy klient	3 wizyty mon. 3 badania Tajemniczy Klient	Zastosowanie wizyty monitorującej/ obserwacji uczestniczącej pozwoliło na uzyskanie przez Zespół Badawczy informacji na temat przebiegu realizacji usług prowadzonych w ramach trzech ROEFS. Dodatkowo przeprowadzono badanie techniką Tajemniczy Klient usług doradczych świadczonych przez poszczególne Ośrodki. Dobór próby był taki sam jak w przypadku studium przypadku.
8	Analiza SWOT	3 analizy	Na podstawie zgromadzonego materiału badawczego, zarówno w ramach prowadzonej na bieżąco analizy dokumentów, jak i przeprowadzonych wywiadów (szczególnie o charakterze jakościowym) opracowane zostały trzy analizy SWOT działań poszczególnych ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim (osobno dla rejonu działania danego Ośrodka), zawierające informacje na temat mocnych i słabych stron Ośrodków oraz szans i zagrożeń osiągnięcia zakładanych celów. Analiza ta uwzględniła tak czynniki wewnętrzne, jak również czynniki zewnętrzne, niezależne od Instytucji Zarządzającej.
9	Wywiad swobodny	4 wywiady swobodne	Przeprowadzono swobodne wywiady z przedstawicielami ROEFS oraz WUP celem zapoznania się z efektami ich pracy, uwagami dotyczącymi funkcjonowania ośrodków, problemami napotykanymi w trakcie realizacji projektów. Wykonawca przeprowadził swobodne wywiady z przedstawicielami 3 ROEFS (po jednym z każdego ośrodka) oraz z jednym przedstawicielem WUP.
METODY ANALIZY DANYCH			
10	Analiza statystyczna	1 analiza	Dane ilościowe zebrane metodą CATI opracowane zostały metodami statystycznymi. Poza rozkładami zmiennych odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania została wykorzystana analiza korelacji w celu zbadania występujących zależności między badanymi zmiennymi. Wykorzystanie w badaniu ewaluacyjnym statystyki opisowej pozwoliło na przedstawienie zebranych danych ilościowych przy pomocy miar położenia oraz dyspersji (rozproszenia).
11	Burza mózgów	2 burze mózgów	Przeprowadzono burze mózgów wśród członków Zespołu Badawczego (na etapie przygotowywania narzędzi badawczych oraz na etapie opracowywania wniosków i rekomendacji) jako jednej z tzw. metod heurystycznych. Są to metody twórczego rozwiązywania problemów. Metoda ta jest przydatna zwłaszcza w szukaniu rozwiązań dla problemów powstających np. przy wdrażaniu systemu jakości.

2.3. Respondenci badania

Badanie CATI

Badania ankietowe metodą CATI przeprowadzone zostało wśród 666 podmiotów korzystających z usług analizowanych ROEFS oraz 623 podmiotów niekorzystających z usług ROEFS do czasu rozpoczęcia badania.

Wśród podmiotów dotąd niekorzystających z usług ROEFS największą grupę stanowiły przedsiębiorstwa prywatne (40,93% badanych). Kolejną grupę pod względem liczebności reprezentowały organizacje pozarządowe (24,08% respondentów) oraz placówki edukacyjne (24% badanych). Nieco ponad 6% respondentów stanowiły jednostki samorządu terytorialnego. Wśród pozostałych jednostek, wymienionych jako „inne" przeważały jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego.

Rozkład respondentów pod względem lokalizacji ich instytucji był proporcjonalny. Blisko 1/3 ankietowanych instytucji pochodziła ze wsi, 30,5% z miast 25 tys. - 100 tys. mieszkańców, a pozostałe 34,5% z miast do 25 tys. i powyżej 100 tys. mieszkańców.

W blisko 42,5% obszar działania badanej instytucji obejmował gminę. W 16,2% instytucja działała na terenie województwa, a w 19,1% na terenie powiatu. Niecałe 17,5% instytucji jako obszar swej działalności wskazało kraj.

Wśród beneficjentów analizowanych ROEFS dominowały placówki edukacyjne. Stanowiły one blisko 43% wszystkich przeankietowanych instytucji. Kolejną, jednak mniej liczną grupą były organizacje pozarządowe, których udział w badaniu wynosił 20%. Jednostki samorządu terytorialnego stanowiły 16% badanych, natomiast przedsiębiorstwa prywatne około 10%. Udział ośrodków pomocy społecznej oraz powiatowych urzędów pracy wynosił odpowiednio 5,7% i 2,4%. Większość z przebadanych instytucji pochodziła z gmin wiejskich (44,6% badanych). Co trzeci respondent korzystający z usług ROEFS pochodził z miasta o liczbie ludności 25-100 tys. Najmniej liczną grupę stanowiły instytucje, które swoją siedzibę mają w mieście liczącym powyżej 100 tys. mieszkańców. Blisko połowa badanych instytucji swoją działalnością obejmowała jedynie teren gminy, natomiast 34,3% z nich obejmuje obszarem swej działalności całe województwo.. 10% instytucji działa na terenie całego województwa, natomiast 5% na terenie kraju.

Pogłębione wywiady indywidualne (IDI)

Badaniem IDI objętych zostało 45 celowo wybranych podmiotów - przedstawicieli instytucji, które korzystały i nie korzystały z usług ROEFS. W obrębie tej próby wydzielono trzy podgrupy respondentów:

- 15 wywiadów z przedstawicielami podkarpackich samorządów (wójtowie, burmistrzowie, starostowie, ale także wydelegowani przez nich podlegli pracownicy). W obrębie tej grupy

znajdowali się zarówno respondenci, którzy reprezentują podmiot korzystający jak i niekorzystający z usług ROEFS. Nazwa robocza podgrupy: „JST".

- 15 wywiadów z przedstawicielami instytucji, które korzystały z usług ROEFS. Nazwa robocza podgrupy „K".

- 15 wywiadów z przedstawicielami instytucji, które nie korzystały z usług ROEFS. Nazwa robocza podgrupy „NK".

W obrębie każdej z wymienionych podgrup został przeprowadzony podział uwzględniający zasięg terytorialny poszczególnego ROEFS (krośnieński, rzeszowski, tarnobrzeski).

Przeprowadzona analiza danych zastanych wskazuje, iż w 2009 roku trzy badane ośrodki ROEFS w województwie podkarpackim kierowały swoje usługi zgodnie z priorytetami IP oraz z uwzględnieniem zapisów Standardów działania Regionalnych Ośrodków EFS do następujących grup docelowych:

- organizacje pozarządowe, zwłaszcza te, które dotychczas nie realizowały projektów w ramach EFS oraz organizacje i instytucje mające utrudniony dostęp do informacji (np. organizacje skupiające osoby niewidome),
- szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne, lub organy prowadzące,
- podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców,
- podmioty uprawnione do aplikowania o środki z EFS z obszaru działania ROEFS w tym z gmin, z których składanych jest najmniejsza liczba wniosków aplikacyjnych,
- inne – osoby fizyczne.

Wyboru respondentów IDI dokonano także z uwzględnieniem typologii podmiotów, do których kierowane są usługi ROEFS.

Szczegółowy rozkład przeprowadzonych wywiadów przedstawia poniższa tabela:

Tabela 3. Rozkład przebiegu Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych

Nazwa robocza podgrupy	**Ilość przeprowadzonych IDI wśród beneficjentów i potencjalnych beneficjentów poszczególnych ROEFS:**		
	Krosno	Rzeszów	Tarnobrzeg
JST	5	5	5
K	3	9	4
NK	7	1	6
Łączna liczba wywiadów	**15**	**15**	**15**

Źródło: opracowanie własne.

Badania IDI na obszarze działania ROEFS Krosno przeprowadzone zostały w dniach 19-20 stycznia 2012r. Zasięg oddziaływania ROEFS Krosno obejmuje następujące powiaty: bieszczadzki, brzozowski, jasielski, leski, sanocki, krośnieński oraz miasto Krosno, co wzięto pod uwagę wyłaniając respondentów IDI.
Badania IDI na obszarze działania ROEFS Rzeszów przeprowadzone zostały w dniach 12-13 stycznia 2012r. Zasięg oddziaływania ROEFS Rzeszów obejmuje następujące powiaty: dębicki, leżajski, łańcucki, ropczycko-sędziszowski, strzyżowski, rzeszowski oraz miasto Rzeszów, co wzięto pod uwagę wyłaniając respondentów IDI.
Badania IDI na obszarze działania ROEFS Tarnobrzeg przeprowadzone zostały w dniach 25-27 stycznia 2012r. Zasięg oddziaływania ROEFS Tarnobrzeg obejmuje następujące powiaty: tarnobrzeski, kolbuszowski, stalowowolski, niżański, mielecki i miasto Tarnobrzeg, co wzięto pod uwagę wyłaniając respondentów IDI.

Większość przeprowadzonych w ramach badań wywiadów została nagrana na dyktafon – po uprzednim wyrażeniu zgody ze strony respondentów. Tylko w bardzo nielicznych przypadkach respondent nie zgodził się na zapis wywiadu, w związku z czym z przebiegu wywiadu została sporządzona notatka. Respondenci chętnie odpowiadali na zadane pytania, wykazywali zainteresowanie zagadnieniem i otwartą wobec badacza postawę.

Wizyty monitorujące

Wizyty monitorujące w siedzibach badanych ROEFS odbyły się w dniach 1-2 grudnia 2011 roku. Jednym z głównych celów wizyt było przejrzenie stanu dokumentacji związanej z prowadzeniem ośrodków oraz pobranie próby dokumentów do szczegółowej analizy. Podczas wizyt monitorujących przeprowadzono wywiady swobodne z Kierownikami ROEFS (Tarnobrzeg i Krosno) oraz zapoznano się z kadrą zaangażowaną w realizację zadań. Odbyły się również rozmowy z animatorami (Rzeszów i Krosno), którzy opowiedzieli o swojej pracy, trudnościach z nią związanych oraz osiągniętych rezultatach swojej pracy. Wyniki przeprowadzonych obserwacji wskazują na fakt, iż większość dokumentów wypełnianych i przechowywanych jest przez pracowników Ośrodków we właściwy sposób. Kilka sugestii na temat wypełniania kart doradztwa zamieszczamy w odrębnym miejscu.

Należy jednak zauważyć, że w czasie wizyt Wykonawca badania miał utrudniony dostęp do pewnych informacji (np. brak części dokumentów w Ośrodku w Tarnobrzegu - kilku pierwszych stron wniosków opracowanych przy udziale ROEFS czy zbiorczych zestawień z opracowanych wyników ankiet satysfakcji klientów). Wyjaśniono, że część braków wynika z rotacji kadr jaka miała miejsce w Ośrodku i nieprzekazania części dokumentacji nowym pracownikom. Przedstawiciele Ośrodka zobowiązali się uzupełnić braki.

Podczas wizyt w ROEFS Rzeszów i ROEFS Tarnobrzeg Wykonawca miał możliwość przyjrzeć się pracy doradców kluczowych. W Ośrodku rzeszowskim doradca udzielał porady telefonicznej, w Tarnobrzegu miała miejsce wizyta klienta zainteresowanego przygotowaniem w przyszłości wniosku aplikacyjnego z EFS. Przeprowadzone obserwacje pracy doradców, dotyczące sposobu diagnozowania problemu, udzielania wyjaśnień, jak i sposobu podejścia do klienta wskazują, iż w

tym zakresie pracownicy Ośrodków wykazują się profesjonalizmem. Podczas prowadzonych wizyt nie odbywały się w Ośrodkach działania szkoleniowe. W czasie wizyt monitorujących Wykonawca poinformował również Ośrodki o konieczności pozyskania baz danych klientów poszczególnych Ośrodków. Bazy te przekazane zostały Wykonawcy niezwłocznie po podpisaniu umów dotyczących przetwarzania danych osobowych między Wykonawcą a poszczególnymi Ośrodkami. Po analizie przekazanych baz przez poszczególne ROEFS Wykonawca stwierdził, iż nie są one jednolite. Dane dotyczące uczestników szkoleń i doradztwa w jednolitej formie (za okres 2009-2011) przekazane zostały jedynie przez ROEFS Krosno. ROEFS Tarnobrzeg w danych za rok 2009 oraz 2010 zamieścił informacje dotyczące jedynie skierowania klienta (w ramach usługi informacyjnej) do następnych usług – Wykonawca nie posiada wiedzy czy klient na pewno skorzystał z usługi szkoleniowej czy doradczej po skierowaniu. ROEFS Rzeszów nie przekazał w bazie informacji dotyczących korzystania z poszczególnych usług. Nie stanowiło to problemu ponieważ bazy przekazywane były na potrzeby badania CATI – kwestionariusz CATI zawierał pytanie filtrujące dotyczące poszczególnych usług.

Panele ekspertów

W toku badania przeprowadzono 2 panele ekspertów. Pierwszy panel miał na celu konfrontację wstępnie wypracowanych w ramach badania ewaluacyjnego wniosków dotyczących działalności oraz oceny funkcjonowania ROEFS z opiniami zaproszonych osób. Do dyskusji zaproszeni zostali przedstawiciele organizacji – klientów ROEFS z terenu województwa podkarpackiego. Drugi panel przeprowadzono z przedstawicielami Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie, Krajowego Ośrodka Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ROEFS z terenu Krosna, Rzeszowa i Tarnobrzegu. Miał on na celu konfrontację wstępnie wypracowanych w ramach badania wniosków i rekomendacji dotyczących działalności oraz oceny funkcjonowania ROEFS z opiniami przedstawicieli ww. instytucji. Oba spotkania w formie panelów dyskusyjnych odbyły się 10.02.2012r. w siedzibie WUP w Rzeszowie. Przebieg spotkań został zarejestrowany.

Wywiad swobodny

W ramach niniejszego badania ewaluacyjnego przeprowadzono wywiady swobodne z przedstawicielami trzech ROEFS:

ROEFS Tarnobrzeg - wywiad przeprowadzono w dniu 01.12.2011r. Respondentem był kierownik tamtejszego Ośrodka. Przebieg rozmowy został spisany w formie notatki ze względu na brak zgody respondenta na nagranie.

ROEFS Krosno - wywiad przeprowadzono w dniu 02.12.2011r. Respondentem był kierownik tamtejszego Ośrodka. Przebieg rozmowy został spisany w formie notatki ze względu na brak zgody respondenta na nagranie.

ROEFS Rzeszów - wywiad przeprowadzono w dniu 12.01.2012r.. Respondentem był kierownik tamtejszego Ośrodka. Przebieg rozmowy został zarejestrowany na nośniku cyfrowym (dyktafon).

Ewaluację zrealizowano w terminie 18.10.2011 – 15.02.2012r. Rozpoczęto analizą danych zastanych (listopad i grudzień 2011). W tym czasie przeprowadzono także badania jakościowe w

postaci: wizyt monitorujących (listopad i grudzień 2011); wywiadów pogłębionych IDI (styczeń 2012); paneli ekspertów (luty 2012), studium przypadku (luty 2012); badania Tajemniczy Klient (styczeń i luty 2012). Równocześnie wykonywano badania ilościowe, tj. telefoniczne wywiady techniką CATI.

Pierwszy etap badania CATI zrealizowano w dniach 28.12.2011 - 13.01.2012r. – przeprowadzano wywiady telefoniczne z podmiotami korzystającymi z usług ROEFS.

Drugi etap badania CATI zrealizowano w dniach 16.01.2012 - 26.01.2012r. - respondentami byli przedstawiciele podmiotów niekorzystających z usług ROEFS.

III. WYNIKI BADAŃ

3.1 Usługi świadczone przez ROEFS

Jak przebiega realizacja umów ramowych poszczególnych ośrodków ROEFS? Czy wystąpiły jakieś problemy, niezgodności z planami przedstawionymi w ofertach na prowadzenie Ośrodków na danym obszarze - jeśli tak to jakie, czym były spowodowane i jakie były ich konsekwencje? Czy podjęto środki zaradcze? Jakie to były środki?

Czy oferty poszczególnych ośrodków były zmieniane w trakcie realizacji projektów? Jeśli tak, to na jakiej podstawie podejmowano decyzję o ich modyfikacji? Czy oferty zostały rozszerzone czy zawężone?

Praca ROEFS definiowana jest w największym stopniu przez dokument pn. „Standardy Działalności Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego" oraz zapisy ofert na prowadzenie ROEFS składanych w odpowiedzi na konkurs w 2009r. i negocjowanych na 2010 i 2011r. Dokumentacja na wybór ROEFS w 2009r. została opracowana przez IZ PO KL/KO EFS, natomiast „Wytyczne dla ROEFS do przygotowania ofert" na kolejne lata były tworzone przez KOEFS, jak również przez poszczególne IP PO KL z uwzględnieniem potrzeb regionalnych. Zawarte są w nich zapisy dotyczące zadań stojących przed ROEFS, które precyzują priorytetowe grupy odbiorców oraz obszary wsparcia.

Regionalne Ośrodki EFS realizują swoje zadania zgodnie z punktem 5.2 „Standardów działania sieci…" – poprzez podejmowanie szerokiego wachlarza działań, tj.: szkolenia, animacja, doradztwo oraz informacja i promocja.

Na podstawie analizy ofert na prowadzenie Ośrodków oraz wniosków o rozliczenie wydatków stwierdzono, że badane ROEFS w województwie podkarpackim z powodzeniem realizowały działania określone w Standardach zgodnie z planami zapisanymi w ofertach[2].

Szkolenia

Każdy spośród objętych badaniem ośrodków ROEFS w województwie podkarpackim, w toku swojej działalności (2009-2011), organizował szkolenia dla podmiotów chcących skorzystać z tej formy wsparcia. Ośrodki realizowały szkolenia zarówno w swoich siedzibach jak i w terenie, zapewniając możliwość uczestniczenia jak największej liczby grup docelowych. Analiza dokumentów dot. działalności szkoleniowej, udostępnionych przez poszczególne ROEFS, nie wykazała niezgodności ani problemów z realizacją tej formy działań, choć w niektórych przypadkach pojawiały się problemy z realizacją zakładanych liczb uczestników szkoleń (zwłaszcza przez Ośrodek w Tarnobrzegu). W trakcie realizacji działań Ośrodki nie dokonywały korekt odnośnie działalności szkoleniowej, prowadząc ją zgodnie z założonymi w ofertach wskaźnikami rezultatów horyzontalnych. Na podstawie dokumentów Ośrodków stwierdzono, że usługi szkoleniowe sprawiały najmniej problemów. Wskaźniki rezultatów horyzontalnych w tym

[2] Raport z analizy Desk Research

zakresie zostały spełnione przez każdy z badanych Ośrodków[3] (w niektórych przypadkach zostały nawet znacznie przekroczone – ta kwestia została opisana w dalszych częściach raportu).

Brak trudności w zakresie organizacji i realizacji szkoleń wynika z faktu, że organizacje prowadzące ROEFS mają bardzo bogate doświadczenie w zakresie realizacji szkoleń w ramach prowadzonej działalności statutowej. Wieloletnie doświadczenia w tym zakresie doprowadziły do sytuacji w której Ośrodki bez problemów radzą sobie z trudnościami przy realizacji szkoleń. Organizacje prowadzące ROEFS są na rynku rozpoznawalne jako ośrodki prowadzące od wielu lat ciekawe szkolenia w różnych zakresach tematycznych. Fakt, iż zdecydowana większość wskaźników dotyczących realizacji szkoleń została osiągnięta należy również uzasadnić tym, iż szkolenia nadal są najbardziej powszechną i preferowaną przez uczestników formą podnoszenia kwalifikacji. Łatwy dostęp, szeroka oferta, krótki czas realizacji (w porównaniu np. do studiów podyplomowych) sprawia, że osoby zainteresowane pogłębianiem wiedzy i podnoszeniem swoich kwalifikacji bardzo chętnie korzystają właśnie ze szkoleń.

Doradztwo

Poszczególne ROEFS świadczyły usługi doradcze przede wszystkim w oparciu o doradztwo kluczowe. Doradztwo specjalistyczne realizowane było zdecydowanie rzadziej (nie stwierdzono różnic pod tym względem w poszczególnych Ośrodkach). Doradcy z poszczególnych ROEFS świadczyli usługi zarówno w formie doradztwa bezpośredniego jak i pośredniego – w formie konsultacji mailowej. W każdym z ośrodków objętych badaniem zdecydowanie przeważało doradztwo bezpośrednie. Częściej prowadzono doradztwo indywidualne niż grupowe. W ramach badania poddano kontroli dokumentację działalności prowadzonej przez ROEFS. Ocenie poddano próbę dokumentacji udostępnioną przez poszczególne Ośrodki. Na podstawie analizowanego zakresu dokumentów stwierdzono, że dokumentacja z działalności doradczej Ośrodków prowadzona jest w sposób uporządkowany i przejrzysty. W ramach sprawozdawczości z doradztwa Ośrodki prowadzą karty doradztwa. Ośrodki objęte badaniem stosują formularze kart doradztwa zgodne wytycznymi Standardów działania sieci (tj. załącznik nr 16). Formularze zawierają diagnozę potrzeb, zakres usług, zaproponowane rozwiązania, a także informacje o kliencie (beneficjencie). W udostępnionych przez ROEFS kartach doradztwa nie stwierdzono uchybień pod względem merytorycznym. Część z formularzy była jednak mało czytelna zwłaszcza w polu zaproponowane rozwiązania. Miejsce pozostawione na wypełnienie tego pola (przewidziane zgodnie z załącznikiem nr 16 „Standardów działania sieci…") okazuje się zbyt małe w wybranych przypadkach świadczonej usługi. W rezultacie zaproponowane rozwiązania są opisywane lakonicznie (Ośrodek w Krośnie), bądź szczegółowo, ale nieczytelnie (Ośrodek w Rzeszowie). Wydaje się, że dobrym rozwiązaniem jest wypełnianie kart w wersji elektronicznej, stosowane przez Ośrodek w Tarnobrzegu[4]. Szczegółowa analiza wzoru karty doradczej wskazuje, że na podstawie informacji zamieszczanych w kartach doradztwa trudno jest monitorować rezultaty wsparcia. Aby usprawnić monitoring w ramach usługi doradztwa, **w**

[3] Więcej informacji w raporcie z analizy Desk Research
[4] Ibidem

karcie zawrzeć można zwrotną informację od klienta dotycząca tego jak wykorzystał on doradztwo oraz sposób uzyskania danej informacji (opis sposobu kontaktu pomiędzy klientem a pracownikiem Ośrodka, termin kontaktu oraz osiągnięty efekt). Jeżeli ostatecznym efektem doradztwa jest złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w karcie powinien znaleźć się zapis mówiący o tym, w ramach jakiego konkursu, działania złożono wniosek oraz powinna zostać odnotowana nazwa projektu. Uwzględnienie takich informacji wpłynie na zniwelowanie ogólnych problemów związanych z mierzeniem skuteczności wparcia przez Ośrodki w ramach usługi doradztwa. Na tej podstawie zdecydowanie łatwiej będzie ROEFS monitorować losy projektów. Monitorowanie losów projektów powinno dotyczyć wszystkich wniosków, które były opracowane przy udziale ROEFS a nie tylko tych, którym poświecono minimum 4 godziny doradztwa.

Animacja

Wszystkie ROEFS objęte badaniem podejmowały działania animacyjne nakierowane na tworzenie partnerstw, w szczególności partnerstw na rzecz rozwoju (wielosektorowych). Realizacja działalności animacyjnej (wobec wszystkich form działalności) przysporzyła jednak podkarpackim Ośrodkom największych problemów. Warto zwrócić uwagę, że skuteczność świadczenia tej usługi jest mierzona liczbą zawartych partnetrstw (tj. finalnym efektem prowadzonej animacji). W ramach działalności animacyjnej Ośrodki organizują szereg spotkań i warsztatów animacyjnych ze środowiskami lokalnymi, zarówno samorządami, organizacjami pozarządowymi, szkołami, instytucjami pomocy społecznej czy instytucjami kultury. Postrzeganie działalności animacyjnej tylko przez pryzmat zawartych partnerstw nie oddaje pełni pozytywnych efektów prowadzonej działalności. Analiza dokumentów przedstawionych przez Ośrodki wskazuje, że prowadzą one szeroki zakres działań animacyjnych (w zakresie organizacji spotkań, warsztatów, budowania partnerstw), często jednak te działania nie prowadzą do zawarcia formalnych umów partnerskich. Może to świadczyć zarówno o słabym przygotowaniu zatrudnionych w Ośrodkach animatorów bądź o barierach wynikających ze specyfiki środowisk lokalnych. **Analiza materiałów źródłowych oraz wywiadów swobodnych wskazała na przyczyny leżące bardziej po stronie środowiska lokalnego. Jak wykazują to Ośrodki** (we wnioskach o rozliczenie wydatków) **liderzy i instytucje lokalne wyrażają zazwyczaj raczej sceptyczny stosunek do wiązania się w partnerstwa oraz podejmowania projektów partnerskich[5]. Rola animatora postrzegana jest jako podstawowa i niezbędna w realizacji działań partnerskich** *„Rola animatora jest podstawowa, bo to on głównie za to jest odpowiedzialny, aczkolwiek to jest również wsparcie osób, usług informacyjnych i doradczych. Partnerstwo w realizacji działań, głównie działań w środowisku to jest istotny element kreowanej zmiany dotyczącej środowiska. I niestety najistotniejszy element tworzenia tej współpracy, łączenia doświadczeń jest również najtrudniejszy. I różne tutaj względy o tym decydują. Zarówno względy z indywidualnych instytucji, pomysł na własny sukces, na te zmiany środowiskowe, jak również zarządzanie tą wielosektorową współpracą. Trudnością jest również pewien wymóg, że jeśli tworzy się już jakieś partnerstwo to ono wymaga pewnej koncentracji. (...) jak tworzy się partnerstwo to ono*

[5] Ibidem

musi sprawnie funkcjonować. Samo partnerstwo utworzyć jest łatwo, natomiast prowadzenie, które ma kreować zmiany regionalne jest znacznie trudniejsze. Stąd ROEFS który jest na każdym etapie tworzenia i rozwijania takiego partnerstwa, jest rzeczą podstawową. Inaczej się tego zrobić nie da. Dopóki partnerstwo nie nabierze swojej dynamiki to musi być osoba, która kreuje działania, nakreśla cele" (WS_1). Słabe przygotowanie zatrudnionych w Ośrodkach animatorów nie znalazło potwierdzenia w wywiadach swobodnych ani podczas wizyt monitorujących, wręcz przeciwnie, wywiady IDI potwierdzają doskonałe umiejętności oraz kompetencje zarówno interpersonalne jak i merytoryczne tych osób:

"Animatora określiłabym naprawdę bardzo dobrze. W sposób taki bardzo rzetelny podchodzi do swoich obowiązków. Chce przekazać wszystko i zależy mu na tym żeby wszystkie instytucje, które nakłania do współpracy podjęły jakąś inicjatywę" (IDI_Rz_8).

„Było zorganizowane takie spotkanie animacyjne z naszą społecznością lokalną, którą prowadziły dziewczyny z ROEFSu. (...) Zanimowały tak dość potężnie. Przyszło 50 osób i powiem kolokwialnie – napaliły się na wniosek (...) Na pewno są bardzo zaangażowane i zdeterminowane (...) Jeśli chodzi o wiedzę i kompetencje to na pewno też są duże" (IDI_K_14).

„Bardzo dobrze [oceniam kompetencje osób pracujących w ROEFS]. (...) Bardzo ważne jest też to, że są to często ludzie, którzy również mają do czynienia z projektami, nie są tylko teoretykami, ale też praktykami. (...) wiedzą o czym mówią" (IDI_T_4).

Ponadto, podczas rozmów z animatorami, które odbyły się w czasie wizyt monitorujących oraz analizy prowadzonej przez nich dokumentacji należy stwierdzić, że są to osoby, które z zaangażowaniem i zapałem realizują stawiane przed nimi zadania.

Informacja i promocja

Informacja świadczona w ROEFS dotyczy przekazywania wiedzy o powszechnie obowiązujących zasadach dotyczących wdrażania EFS w Polsce, w tym o poszczególnych priorytetach w ramach PO KL, czy ogólnych możliwościach skorzystania z EFS oraz informacji nt. oferty Regionalnego Ośrodka EFS i projektów realizowanych z EFS. Informacja nie prowadzi bezpośrednio do wdrożenia konkretnych rozwiązań związanych z projektem czy organizacją klienta. Może być udzielana klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do Ośrodka), telefonicznie oraz mailowo. Za realizację zadań w tym zakresie odpowiedzialny jest specjalista ds. informacji i promocji. Podstawowa usługa w zakresie informacji realizowana jest w ROEFS w głównej mierze w oparciu o Punkty Informacyjne obsługiwane przez specjalistę ds. informacji i promocji, najczęściej w godzinach od 8:00 do 16:00. Usługi informacyjne Ośrodki kierują do znanych im klientów (w oparciu o gromadzone bazy danych klientów), jak i klientów potencjalnych. Wśród działań informacyjno-promocyjnych świadczonych przez podkarpackie ROEFS należy wymienić także: spotkania informacyjne, audycje radiowe, ulotki i artykuły. Działalność informacyjna jest realizowana również za pośrednictwem stron internetowych Ośrodków. Spośród form działań informacyjno-promocyjnych w każdym z badanych ROEFS wystąpiły problemy z organizacją konferencji. W związku z powyższym ustalono, że od 2010r. ROEFS nie będą prowadziły

konferencji (a spotkania informacyjne/tematyczne). Wskaźniki liczby osób uczestniczących w takich spotkaniach pozostawały jednak na stosunkowo niskim poziomie[6].

Realizacja umów ramowych poszczególnych Ośrodków EFS generalnie przebiega bez problemów. Już na etapie wyłaniania podmiotów prowadzących ROEFS podjęto działania, które miały zdecydowanie zniwelować ryzyko związane z niewłaściwą ich pracą. Brano tutaj pod uwagę podmioty doświadczone w zakresie realizacji usług o podobnym charakterze, stosunkowo długo funkcjonujące na rynku, same aplikujące o środki oraz przede wszystkim posiadające wiedzę na temat funduszy strukturalnych. Ponadto IP kładzie bardzo duży nacisk na profesjonalną kadrę legitymującą się pewnymi dodatkowymi umiejętnościami wykraczającymi ponad minimum określone w dokumencie „Standardy Działalności Sieci...". Wykonawca nie zdiagnozował rażących niezgodności w działalności ROEFS w stosunku do planów przedstawionych w ofertach na prowadzenie Ośrodków. Pojawiają się drobne komplikacje np. z wykorzystaniem środków finansowych na promocję i informację (konkretnie na dostosowanie jej do zmieniających się wymogów) oraz z osiąganiem założonych wskaźników dotyczących usługi animacyjnej, nie mają one jednak wpływu na realizację umów ramowych, m.in. dzięki temu, że Ośrodki składają osobne oferty na każdy kolejny rok działalności, przygotowane w oparciu o wytyczne sporządzone przez WUP w Rzeszowie. Oferty te są również aktualizowane w trakcie ich realizacji w ciągu danego roku kalendarzowego - modyfikacje dotyczą m.in. działań w ramach danych usług (polegają np. na zwiększeniu liczby szkoleń w ramach jednej usługi kosztem innej, związanym z zapotrzebowaniem ze strony klientów RO EFS) oraz budżetu (wynikają z oszczędności w danym działaniu lub pozycji budżetowej).

Weryfikacja hipotezy: Problemy w realizacji umów ramowych ROEFS wynikają ze zmian w otoczeniu zewnętrznym (zapotrzebowaniu na określone formy wsparcia w regionie).

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy odrzucić. W toku zrealizowanych badań nie stwierdzono problemów w realizacji umów ramowych w szczególności wynikających ze zmian w otoczeniu zewnętrznym. Dodatkowo umowy są corocznie niejako „aktualizowane" poprzez przygotowywane przez ośrodki i składane na dany rok kalendarzowy oferty - przede wszystkim pod kątem ukierunkowania na rodzaj instytucji/klienta co również niweluje zagrożenia wpływające na wyniknięcie problemów w ich realizacji.

Weryfikacja hipotezy: Problemy w realizacji umów ramowych ROEFS wynikają z nieprecyzyjnej diagnozy potrzeb lokalnego środowiska.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy odrzucić. W toku zrealizowanych badań nie stwierdzono problemów w realizacji umów ramowych wynikających z nieprecyzyjnej diagnozy potrzeb lokalnego środowiska. Ponadto wykonawca stwierdził, iż diagnoza potrzeb przeprowadzana jest dobrze, jednakże nie ma ona bezpośredniego przełożenia na odpowiednie określenie poziomu wskaźników (częste sytuacje niedoszacowania wartości wskaźników). ROEFS podejmują działania które mają na celu jak

[6] Ibidem

najdokładniejszą diagnozę potrzeb klientów oraz jak najtrafniejsze dopasowanie swojej oferty do zdiagnozowanych potrzeb. Im lepiej postawiona diagnoza środowiska lokalnego tym mniejsze (lub w ogóle nie występujące) problemy w realizacji umów ramowych.

Weryfikacja hipotezy: Im częstsza weryfikacja prowadzonych przez ROEFS działań, tym lepsza jakość realizowanych usług.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Im częstsza weryfikacja prowadzonych przez ROEFS działań (np. poprzez analizę ankiet zadowolenia klientów z udzielonego wsparcia) tym lepsza jakość realizowanych usług. Podczas takiej weryfikacji pracownicy mogą znaleźć obszary problemowe wymagające usprawnień. Ponadto składane co roku oferty na dany rok kalendarzowy stanowią aktualizację świadczonych usług pod katem ich dopasowania do potrzeb, co podnosi ich jakość i może redukować obszary problemowe.

Jakiego rodzaju usługi są realizowane przez poszczególne ośrodki? Które z usług dominują, a które stosowane są najrzadziej i czym jest to spowodowane? Co decyduje o częstotliwości świadczenia danej usługi?

Zgodnie z punktem 5.3.2 „Standardów działania sieci ROEFS" Ośrodki świadczą następujące rodzaje usług:

Usługa 1. – Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS.
Usługa 2. – Usługa informacyjna dla osób fizycznych nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.
Usługa 3. – Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS.
Usługa 4. – Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS.
Usługa 5. – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.
Usługa 6. – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.
Usługa 7. – Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw.
Porównując częstotliwość usług świadczonych przez poszczególne Ośrodki zaobserwowano różnice w ilości podejmowanych działań w ramach danych usług. Poniżej przedstawiono charakterystykę świadczonej działalności przez poszczególne Ośrodki.

ROEFS Krosno

ROEFS w Krośnie najczęściej realizował szkolenia w ramach *usługi 6 – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS*. Udział szkoleń w ramach tej usługi (w ogóle szkoleń prowadzonych przez Ośrodek) kształtował się na poziomie 35-40% w zależności od roku prowadzonej działalności. W roku 2009 szkolenia w ramach usługi 6 stanowiły 35,5% wszystkich zrealizowanych szkoleń, a w 2010r. 39,5%. W I połowie 2011r. na 15 zrealizowanych szkoleń 6 dotyczyło *pomocy we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS*. Więcej szkoleń w każdym roku działalności Ośrodka realizowanych w ramach najczęściej wybieranej usługi 6 stanowiły

szkolenia specjalistyczne (średnio realizowano dwa razy więcej szkoleń specjalistycznych niż kluczowych w ramach tej usługi). Natomiast najmniejsze zainteresowanie na terenach objętych działalnością ROEFS w Krośnie było szkoleniami w ramach *usługi 5 – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS*. W ramach tej usługi klienci ROEFS w Krośnie częściej wybierali doradztwo. Szczególnie w roku 2009 doradztwo w ramach usługi 5 cieszyło się dużym zainteresowaniem (około 38% wszystkich godzin doradztwa). Jednak już w roku 2010 najwięcej klientów Ośrodka w Krośnie skorzystało z doradztwa w ramach usługi 6. Wobec powyższych danych należy stwierdzić, że usługa 6, biorąc pod uwagę zarówno szkolenia jak i doradztwo, zdecydowanie dominowała w podejmowanych przez Ośrodek działaniach[7].

Przeprowadzony wywiad swobodny w siedzibie ROEFS Krosno z jego przedstawicielem potwierdza popularność usług szkoleniowych i doradczych. Według respondenta „najtrudniejszą" usługą oferowaną dla klientów ROEFS jest animacja, która wymaga inicjatywy i współpracy, a jednocześnie jest mało skuteczna (łatwiej realizować projekty samodzielnie niż w partnerstwie)[8].

ROEFS w Rzeszowie

Ośrodek w Rzeszowie najczęściej realizował szkolenia w ramach usługi 5 i 6. W 2009 roku szkolenia dotyczące *pomocy przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS* (usługa 5) stanowiły ok. 35% wszystkich szkoleń realizowanych przez Ośrodek, a szkolenia dotyczą *pomocy we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS* (usługa 6) – ok. 41%. Proporcje te były zbliżone w kolejnym roku działalności Ośrodka (30,5% - usługa 5, ok. 34% - usługa 6). W roku 2011 również w ramach obu usług (uwzględniając dane po dwóch kwartałach) zrealizowano najwięcej szkoleń (odpowiednio 7 szkoleń w ramach usługi 5 i 5 szkoleń w ramach usługi 6). W przypadku doradztwa zdecydowanie najwięcej godzin w Ośrodku w Rzeszowie realizowanych było w ramach *usługi 4 – Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS*. Z każdym kolejnym rokiem działalności ROEFS w Rzeszowie udział godzin doradztwa świadczonych w ramach usługi 4 systematycznie wzrastał. W 2009 ok. 55% wszystkich godzin doradczych dotyczyło *pomocy w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS*. W roku 2010 było to już 86,5% wszystkich godzin doradczych. Udział godzin doradztwa w ramach usługi 4 w I połowie roku 2011 stanowił ok. 77% wszystkich godzin doradczych[9].

ROEFS Tarnobrzeg

ROEFS w Tarnobrzegu biorąc pod uwagę lata 2009-2011 najczęściej realizował szkolenia w ramach usługi 4 i usługi 6. W 2009r. najczęściej klienci Ośrodka korzystali ze szkoleń dotyczących *pomocy w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS* (usługa 4). Szkolenia z tego zakresu stanowiły ok. 42% wszystkich zrealizowanych szkoleń. Z kolei w 2010r. większym zainteresowaniem cieszyły się szkolenia *z pomocy we wdrażaniu projektu współfinansowanego*

[7] Raport z Analizy Desk Research
[8] Na podstawie wywiadu swobodnego WS_2
[9] Raport z Analizy Desk Research

ze środków EFS (usługa 6) – ok. 57% zrealizowanych szkoleń. W dwóch kwartałach 2011r. Ośrodek zrealizował podobną liczbę szkoleń w ramach usługi 4 (7 szkoleń) jak i 6 (9 szkoleń.). Klienci Ośrodka w Tarnobrzegu najczęściej wybierali doradztwo w ramach *usługi 5 – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS,* z wyjątkiem roku 2010 gdzie nieco większym zainteresowaniem cieszyło się doradztwo dotyczące *usługi 6 – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS*[10].

Jak wynika z przedstawionych powyżej danych, w działalności każdego z badanych ośrodków ROEFS istotna liczba szkoleń realizowana jest w ramach usługi 6 – *Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS*. Najwięcej szkoleń w tym zakresie realizuje Ośrodek w Krośnie, gdzie usługa ta dominuje w działalności Ośrodka. W ROEFS w Rzeszowie niemal równie często jak w ramach usługi 6 są realizowane szkolenia z *pomocy przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS* (tj. usługa 5). Z kolei w ROEFS w Tarnobrzegu dużym zainteresowaniem dodatkowo cieszą się szkolenia w ramach usługi 4 – *pomocy w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS*. W przypadku doradztwa najczęściej klienci podkarpackich ROEFS wybierają usługę 5 lub 6 (ROEFS w Krośnie i Tarnobrzegu) oraz usługę 4 (ROEFS w Rzeszowie)[11].

Częstotliwość świadczenia danej usługi może być uwarunkowana wieloma czynnikami, przede wszystkim momentem jej realizacji – w późnym okresie programowania większa liczba projektodawców korzysta z doradztwa specjalistycznego. Wynika to z faktu, iż wraz ze wzrostem świadomości społeczeństwa na temat pozyskiwania środków w ramach funduszy, wzrasta również umiejętność tworzenia wniosków o dofinansowanie, natomiast beneficjenci mają problemy z zagadnieniami specjalistycznymi (wzrost doświadczenia instytucji aplikujących o środki zmniejsza zapotrzebowanie na usługi świadczone w zakresie ogólnej tematyki EFS oraz przygotowania wniosku, które były popularne na początku okresu programowania). Jeśli chodzi o różnicę dotyczącą częstszego świadczenia usługi doradztwa indywidualnego w porównaniu do grupowego może być ona spowodowana tym, iż podczas spotkania indywidualnego można bardzo szczegółowo omówić daną kwestię, zadać konkretne pytania jednocześnie nie zdradzając swojego pomysłu na projekt innym podmiotom. Popyt na usługi szkoleniowe oferowane przez Ośrodki wskazuje na fakt, iż są one najbardziej popularną formą podnoszenia kwalifikacji, którą charakteryzuje łatwy dostęp, szeroka oferta oraz krótki czas realizacji. Ponadto wiedza zdobyta w ich trakcie ułatwia skuteczną realizację projektów. Wśród klientów ROEFS, którzy powracają do korzystania z usług Ośrodków (tzw. stali klienci), czynnikiem wpływającym na wybór kolejnej usługi może być czas trwania wcześniejszej współpracy oraz jakość świadczenia usługi.

W związku z tym, iż popyt na niektóre usługi jest większy oraz sprawia że ustalony dla nich limit wskaźnikowy zostaje wyczerpany, proponuje się aby, **działania dostępne w ramach środków przesuwać między sobą tak, by były one w pełni wykorzystane**, oraz **uświadamiać o pożyteczności usług na które jest mniejsze zapotrzebowanie (wynikające np. z**

[10] Raport z Analizy Desk Research
[11] Ibidem

przeświadczenia iż zdaniem klienta dane szkolenie do niczego się nie przyda lub z obawy przed tym co skomplikowane). Wywiad swobodny z przedstawicielem jednego z badanych ROEFS potwierdza zasadność powyższego stwierdzenia: *„Na początek powiem, że wszystkie usługi się wyczerpują. Jest na przykład taka sytuacja, że wykorzystaliśmy limit wskaźnikowy dla danej usługi, przychodzą ludzie i nie zostają przez nas obsłużeni. Tzn. na poziomie informacyjnym i doradczym tak, bo to muszą zostać objęci tym wsparciem. Powiem tak, szkolenia z zakresu projektów innowacyjnych i międzynarodowych cieszyły się mniejszą popularnością i zamówienia publiczne. Natomiast to się wiąże z brakiem wiedzy i nad tym musimy jeszcze popracować"* (WS_1).

Badane Ośrodki największe problemy miały z realizacją *usługi 7 – Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw*. Z punktu widzenia animatorów, dużą przeszkodą w prowadzeniu działań na rzecz zawierania partnerstw okazał się fakt, iż w praktyce, składanie wniosków partnerskich nie daje żadnych profitów (np. w postaci dodatkowych punktów). W związku z powyższym, w wielu przypadkach projekty pomyślane jako partnerskie, zostają dość często ostatecznie składane przez jednego wnioskodawcę. Opisane okoliczności w sposób znaczący wpływają na działalność animacyjną ROEFS w województwie podkarpackim.

Jak wynika z wywiadu swobodnego z przeprowadzonego w siedzibie jednego z badanych ROEFS, beneficjenci/potencjali beneficjenci EFS mimo wielu lat działania i funkcjonowania EFS nie znają możliwości, jakie oferuje on projektodawcom oraz uczestnikom projektów: *„Mimo wielu lat działania i funkcjonowania EFS jest jeszcze wiele instytucji, które nie wiedzą, że taki fundusz przeznaczony jest dla nich i że mogą z niego skorzystać. Albo wiedzą, że jest, ale nie wiedzą już jak z niego skorzystać. Kolejna grupa to osoby, które wiedzą, że można skorzystać ze środków EFS ale ze swoją działalnością nie umieją wpisać się w jego cele"* (WS_1). Według respondenta **działania animacyjne oprócz nawiązywania partnerstw mogą mieć istotny wpływ na uświadamianie klientów/potencjalnych klientów ROEFS w tematyce EFS oraz usług świadczonych przez ROEFS:** *„Dlatego działanie animacyjne (...) powoduje powolny, ale jednak wzrost korzystania z tych usług. (…) większość instytucji nigdy nie korzystała z ROEFSu, ale teraz prowadzone są działania, które mają na celu uświadomienie korzystania z pewnych usług"* (WS_1).

Weryfikacja hipotezy: Mała ilość realizowanych projektów w ramach PO KL na danym obszarze sprzyja zapotrzebowaniu na usługi szkoleniowe ROEFS.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Mniejsza ilość realizowanych projektów w ramach PO KL na danym obszarze sprzyja zapotrzebowaniu na usługi szkoleniowe przede wszystkim z ogólnej tematyki EFS. Popyt na usługi szkoleniowe oferowane przez Ośrodki wskazuje na fakt, iż są one najbardziej popularną formą podnoszenia kwalifikacji, którą charakteryzuje łatwy dostęp, szeroka oferta oraz krótki czas realizacji. Ponadto wiedza ogólna zdobyta w ich trakcie uświadamia możliwości wynikające z realizacji projektów.

Weryfikacja hipotezy: Duża ilość realizowanych projektów na danym obszarze sprzyja zapotrzebowaniu na usługi doradcze ROEFS.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Im większa ilość realizowanych projektów tym większe zapotrzebowanie na usługi doradcze dotyczące zagadnień specjalistycznych związanych z ich realizacją. Wynika to z faktu, iż beneficjenci mają problemy z zagadnieniami specjalistycznymi dotyczącymi np. ewaluacji wewnętrznej. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów IDI można wnioskować, iż niektórzy projektodawcy nie byli by w stanie realizować projektów bez wiedzy którą pozyskują od ROEFS.

Weryfikacja hipotezy: Mała wiedza na temat programu PO KL sprzyja zapotrzebowaniu na usługi informacyjne i animacyjne ROEFS.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Działania animacyjne oprócz nawiązywania partnerstw mogą mieć istotny wpływ na uświadamianie klientów/potencjalnych klientów ROEFS w tematyce EFS oraz usług świadczonych przez ROEFS. Ponadto wyniki badania IDI z osobami niekorzystającymi z usług ROEFS wskazują na fakt, iż w związku z małą wiedzą na temat programu PO KL istnieje również duże zapotrzebowanie na usługi informacyjne.

Rezultaty działalności ROEFS

Czy założone w ofertach rezultaty zostały osiągnięte przez poszczególne ośrodki EFS? Jeśli nie, to jaka kwestia stanowiła problem? Dlaczego rezultaty nie zostały osiągnięte? Na jak wysokim poziomie zostały one założone w stosunku do potencjału ośrodka oraz potrzeb poszczególnych obszarów?

Jedną z form oceny działalności ROEFS jest analiza poziomu osiągnięcia przez Ośrodki zakładanych wartości docelowych wskaźników realizacji poszczególnych zadań (tj. rezultatów dotyczących poszczególnych działań Ośrodków). ROEFS systematycznie (raz na kwartał) w składanych do IP sprawozdaniach raportują o bieżącym poziomie osiągnięcia wskaźników. Wymagane jest osiągnięcie wskaźników horyzontalnych w minimum 75%. Poniżej przedstawiono rezultaty działalności badanych podkarpackich ROEFS w roku 2009 i 2010 oraz po dwóch kwartałach 2011r. Analizie poddano stopień osiągnięcia przez poszczególne ROEFS założonych w ofertach wskaźników.

ROEFS Krosno

W 2009r. ROEFS w Krośnie osiągnął minimalne zakładane wartości wszystkich wskaźników. Zdecydowanie przekroczono wskaźniki odnośnie liczby niepowtarzających się osób uczestniczących we wszystkich szkoleniach zorganizowanych przez Ośrodek (wartość wskaźnika na poziomie 248,9%). Powodem takiego stanu rzeczy jest popularność szkoleń, szeroka oferta szkoleniowa, chęć podnoszenia kwalifikacji przez ich uczestników, ale również prawdopodobnie niedoszacownie wskaźnika na etapie jego zakładania. Natomiast na minimalnym wymaganym poziomie (75%) zrealizowano wskaźniki w zakresie liczby utworzonych partnerstw na rzecz rozwoju (w formie umowy partnerskiej, zawierającej wyraźne zobowiązanie stron do podjęcia w przyszłości określonych działań). Zrealizowanie wskaźnika na tak niskim poziomie może być uwarunkowane trudnościami w zawieraniu partnerstw (opisane w dalszej części raportu) i

dążeniem Ośrodków w tym zakresie do spełnienia chociażby minimum określonego na poziomie 75%. Stosunkowo niskie rezultaty odnotowano również w przypadku liczby godzin doradztwa specjalistycznego (85,4%). Podobnie jak w roku 2009 ROEFS w Krośnie w roku 2010 osiągnął bardzo wysokie wskaźniki pod względem liczby niepowtarzających się osób uczestniczących we wszystkich szkoleniach zorganizowanych przez Ośrodek (3 razy więcej niż zakładane wartości). Według danych zawartych we wnioskach o rozliczenie wydatków za 2010r. Ośrodek nie spełnił jednak minimalnych wartości rezultatów pod względem liczby godzin doradztwa specjalistycznego (68,9% zakładanej wartości wskaźnika). Może być to wynikiem mniejszego zainteresowania usługą, na które Ośrodki nie mają wpływu lub też brakiem informacji, iż klient może z takiej usługi skorzystać (brak świadomości o doradztwie specjalistycznym świadczonym na etapie realizacji projektu). Stosunkowo na niskim poziomie zrealizowano także wskaźnik liczby godzin doradztwa ogólnego (85,8%). Wśród działań w zakresie informacji i promocji zwraca uwagę niska liczba udzielonych informacji na pytania przesłane drogą elektroniczną (77,1%). Z uwagi na dostępność danych, rok 2011 analizowany był za I półrocze. W I połowie 2011r. Ośrodek zrealizował na poziomie 50% wartości większości zakładanych rezultatów. Najniższe wartości (które wskazują na mogące wystąpić problemy z realizacją wskaźnika na koniec roku) odnotowano w przypadku liczby dni szkoleń specjalistycznych (33%), liczby doradztwa specjalistycznego oraz liczby partnerstw (25%).

Dokładne rezultaty działalności ROEFS Krosno (z uwzględnieniem wszystkich wartości wskaźników – procent realizacji) zamieszczono w raporcie z analizy Desk Resarch.

ROEFS Rzeszów

W 2009 roku ROEFS w Rzeszowie osiągnął większość minimalnych wartości wskaźników horyzontalnych. W przypadku wskaźnika liczby niepowtarzających się osób uczestniczących we wszystkich szkoleniach zorganizowanych przez Ośrodek przekroczono założone wartości. Ośrodek nie zrealizował jednak (w ramach działalności animacyjnej) zakładanej liczby utworzonych partnerstw na rzecz rozwoju (na 6 partnerstw utworzono 4). Zdecydowanie przeszacowano możliwość utworzenia partnerstw projektowych (z planowanej wartości 25 partnerstw projektowych zawiązano jedynie 3). Zrealizowanie wskaźników dotyczących partnerstw na tak niskim poziomie może być uwarunkowane trudnościami w ich zawieraniu (opisane w dalszej części raportu). Efektywność działalności animacyjnej była zdecydowanie wyższa w kolejnym roku funkcjonowania ROEFS. W ofercie Ośrodka w 2010r. zaplanowano stworzenie 6 partnerstw na rzecz rozwoju oraz 4 partnerstwa projektowe. Założenia te zrealizowano. Natomiast gorzej funkcjonowała w omawianym roku działalność doradcza Ośrodka. Nie osiągnięto poziomu założonej liczby usług doradztwa ogólnego (wskaźnik wyniósł ok. 59%). Może być to wynikiem braku świadomości potencjalnych klientów o możliwości skorzystania z doradztwa ogólnego lub też panującego przeświadczenia, iż usługa taka jest odpłatna. Nie zorganizowano również zakładanych 4 seminariów/spotkań informacyjnych, nie spełniając tym samym planowanego uczestnictwa w tych spotkaniach 160 osób. Może być to uwarunkowane brakiem zainteresowania tego typu usługami lub niedostateczną kampanią informacyjną skierowaną do potencjalnych odbiorców. Zaplanowane seminaria dotyczyć miały

zmian w Ustawie o finansach publicznych. ROEFS podczas założonych seminariów miał za zadanie przekazać stosowane informacje na temat zaistniałych zmian, w celu zmniejszenia zapytań ich dotyczących, kierowanych do IP. Ostatecznie Beneficjenci o stosowne wyjaśnienia zgłaszali się bezpośrednio do WUP, co było wynikiem nie zorganizowania seminariów. Zdecydowanie najlepiej w 2010 roku ROEFS w Rzeszowie realizował działania szkoleniowe. Wszystkie wskaźniki odpowiadające tym działaniom zostały przekroczone. Powodem takiego stanu rzeczy jest popularność szkoleń, szeroka oferta szkoleniowa oraz chęć podnoszenia kwalifikacji przez ich uczestników. Z uwagi na dostępność danych, rok 2011 analizowany był za I półrocze. W Ośrodku w Rzeszowie w I połowie 2011r. spełniono zakładany wskaźnik liczby osób, którym udzielono doradztwa (169% zakładanej wartości wskaźnika – może być to wynikiem niedoszacowania wskaźnika). Z kolei najniższy wskaźnik rezultatu odnotowano w przypadku liczby utworzonych partnerstw na rzecz rozwoju oraz liczby emisji radiowych ogłoszeń (ok. 30% zakładanych wartości wskaźników). Pozostałe wskaźniki w połowie roku 2011 osiągnęły wartości przekraczające 40%. Wobec powyższego realizacja zakładanych rezultatów nie wydaje się zagrożona.

Dokładne rezultaty działalności ROEFS Rzeszów (z uwzględnieniem wszystkich wartości wskaźników – procent realizacji) zamieszczono w raporcie z analizy Desk Resarch.

ROEFS Tarnobrzeg

ROEFS w Tarnobrzegu w 2009r. spełnił zakładane wartości wszystkich rezultatów (tj. minimalną wartość na poziomie 75%). Wskaźniki rezultatów zdecydowanie przekroczono w przypadku liczby niepowtarzających się osób uczestniczących we wszystkich szkoleniach zorganizowanych przez Ośrodek (157%). Wysoki wskaźnik osiągnięto również w przypadku liczby osób, którym udzielone zostało doradztwo - osoby niepowtarzające się (136%). Może być to wynikiem niedoszacowania wskaźników na etapie ich zakładania. Najniższe wskaźniki odnotowano w przypadku liczby godzin doradztwa ogólnego (76,6%) oraz liczby osób odwiedzających punkt informacyjny osobiście (81,8%). W roku 2010 w Ośrodku w Tarnobrzegu na stosunkowo niskim poziomie spełniono realizację wskaźników odnośnie liczby osobouczestnictwa (liczba uczestników seminariów/spotkań informacyjnych), liczby osoboszkoleń (liczby uczestników wszystkich szkoleń) oraz odnośnie liczby partnerstw wspieranych przez animatora (dotyczy partnerstw na rzecz rozwoju) – wartości rezultatów na poziomie poniżej 80% we wszystkich wymienionych obszarach. Z uwagi na dostępność danych, rok 2011 analizowany był za I półrocze. Porównanie wskaźników rezultatu po dwóch kwartałach 2011r. wskazuje na niskie wartości rezultatów zwłaszcza w ramach działalności animacyjnej. W 2011r. na terenach objętych działaniami ROEFS w Tarnobrzegu nie zawarto żadnego partnerstwa. Może być to uwarunkowane trudnościami w ich zawieraniu (opisane w dalszej części raportu). Na zakładanych 15 partnerstw wspieranych przez animatora, wsparto tylko jedno partnerstwo. Na wysokim poziomie z kolei (powyżej 70%) spełniono zakładane rezultaty w zakresie działalności szkoleniowej (z wyjątkiem liczby szkoleń specjalistycznych).

Dokładne rezultaty działalności ROEFS Tarnobrzeg (z uwzględnieniem wszystkich wartości wskaźników – procent realizacji) zamieszczono w raporcie z analizy Desk Resarch.

W opinii ewaluatora wskaźniki dotyczące realizacji poszczególnych usług zostały założone proporcjonalnie do potencjału Ośrodków oraz potrzeb obszarów ich działania - na podstawie przeprowadzanej ogólnej diagnozy społeczno – gospodarczej poszczególnych obszarów (rzeczywiste potrzeby poszczególnych obszarów oraz diagnozę potrzeb zawartą w ofertach na prowadzenie Ośrodków opisano w dalszej części raportu). Odnotowane przypadki niedoszacowania wskaźników nie są konsekwencją błędnej diagnozy, ale raczej pewnej asekuracji badanych RO EFS, które wolą przekroczyć niejako normę niż jej nie zrealizować. W większości przypadków najwyżej założone wskaźniki posiada ROEFS Rzeszów. Wynika to z faktu, iż na terenie podległym pod ROEFS Rzeszów zauważalny jest największy potencjał w zakresie występujących organizacji/instytucji, mogących skorzystać z usług Ośrodka. Biorąc pod uwagę fakt iż same ROEFS wyznaczają wskaźniki podczas aktualizacji ofert a IP je weryfikuje można stwierdzić, iż zakładane są one w stosunku do możliwości realizacyjnych ROEFS.

„(...) my bardzo świadomie patrzymy na wskaźniki, które one [ROEFS] przedstawiają w swoich ofertach, właśnie pod kątem tego, czy są realne, czy są możliwe do osiągnięcia, czy też nie. (...)Też uważamy, że zarządzanie, planowanie swoimi usługami i kadrami, jest bardzo znaczącym elementem świadczącym o jakości Ośrodka. Umiejętność wyciągania właściwych wniosków z tego, co się już zrobiło, co się dzieje w regionie, jakie będą przyszłe potrzeby i zderzenie tego z własną ofertą jest bardzo cenną umiejętnością i cechą, która świadczy o profesjonalizmie takiego Ośrodka. (...) dążymy do tego by nauczyć, bądź przyzwyczaić wszystkie Ośrodki do właściwego planowania w oparciu o zdiagnozowane potrzeby. Po to, żeby później trzymać się planu" (WS_4).

Weryfikacja hipotezy: Im większy potencjał ośrodka tym lepsze rezultaty jego działalności.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Potencjał kadrowy oraz techniczny Ośrodków wpływa na rezultaty jego działalności. Im większe kwalifikacje/ kompetencje pracowników oraz zaplecze lokalowe (w tym wyposażenie) tym lepsze rezultaty działalności Ośrodków.

Weryfikacja hipotezy: Im mniejsze potrzeby odbiorców usług tym wyższa efektywność świadczonych przez ROEFS usług.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Im mniejsze potrzeby odbiorców tym krótszy czas realizacji usługi w związku z czym ROEFS szybciej osiąga zakładane efekty. Im mniejsze potrzeby tym skuteczniej ROEFS jest w stanie je zaspokajać.

Kierunki rozwoju Ośrodków w zakresie usług

Jakie są możliwe kierunki rozwoju Ośrodków w zakresie usług?

ROEFS świadczą bardzo szeroki wachlarz usług związanych z tematyką EFS, w tym usługi informacyjne, doradcze, szkoleniowe czy animacyjne. Trudno znaleźć inne, lepsze metody na przekazywanie informacji czy zachęcanie klientów/potencjalnych klientów do zainteresowania

zagadnieniami PO KL, w tym do aplikowania i realizacji projektów. Dlatego też w niniejszym rozdziale przedstawiamy kierunki dotyczące rozwoju aktualnie świadczonych usług oraz możliwości ich organizacji i promocji. Być może część z nich jest już aktualnie planowana przez Ośrodki, niemniej warto w tym miejscu wspomnieć o pomysłach, które mogą uczynić te usługi w najbliższym czasie jeszcze bardziej atrakcyjnymi i rozpoznawalnymi.

Jako możliwe kierunki rozwoju Ośrodków w zakresie świadczonych usług wyodrębnić można przede wszystkim poszerzenie informacji o aspekty związane z innymi możliwościami wsparcia – wskazywaniem klientom/potencjalnym klientom szerszych możliwości działania (w zakresie PO KL)[12], co podkreślają również przedstawiciele badanych ROEFS. *„Należy też zmieniać już kierunek patrzenia, bo w przyszłości Europejski Fundusz Społeczny będzie wyglądał trochę inaczej"* (WS_1). Związane jest to z faktem, iż w obecnej perspektywie finansowania dostępna alokacja w ramach EFS na realizację standardowych projektów w ramach PO KL, z powodu dużego zainteresowania, bardzo szybko wyczerpuje się, natomiast konkurencja wśród firm/instytucji ubiegających o pozyskanie środków rośnie. Instytucje Pośredniczące w dalszym ciągu dysponują środkami na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym. Ich zakres tematyczny, sposób realizacji, wymagania stawiane projektodawcom nie są znane większości podmiotów, które mogą ubiegać się o dofinansowanie w ramach działań przewidujących wsparcie tego typu projektów - konkurencja pośród podmiotów pozyskujących takie środki jest dużo mniejsza niż w przypadku standardowych projektów. Wykonawca dostrzega zapotrzebowanie na usługi, które koncentrowałyby się właśnie w tym obszarze i przewiduje, iż w kolejnych latach wsparcie oferowane przez Ośrodki w dużej mierze dotyczyć powinno tych rodzajów projektów, które dotychczas były dofinansowane rzadko (innowacyjnych testujących). W związku z tym **Wykonawca zaleca, jako jeden z głównych kierunków rozwoju Ośrodków, wyspecjalizowanie pracowników** (trenerów, doradców, osób udzielających informacji, animatorów) **w projektach, których celem jest poszukiwanie nowych, lepszych, efektywniejszych sposobów rozwiązywania problemów mieszczących się w obszarach wsparcia EFS** (projekty innowacyjne). W ramach PO KL można realizować projekty innowacyjne testujące[13] oraz upowszechniające[14]. Wyszkoleni w tym kierunku pracownicy będą lepiej odpowiadać na potrzeby środowiska, klientów oraz potencjalnych klientów. Im wyższe kwalifikacje pracowników, tym większe prawdopodobieństwo osiągania założonych celów i wskaźników przez ROEFS. Należy jednak nadmienić, iż działania dotyczące projektów innowacyjnych przede wszystkim kierowane byłyby do jednostek już wyspecjalizowanych w realizacji projektów. Ponadto **w związku z nowo podejmowanymi działaniami w tym**

[12] Na podstawie wywiadu swobodnego WS_2 oraz WS_3

[13] *„Projekt, którego celem jest wypracowanie, upowszechnianie i włączenie do głównego nurtu polityki i praktyki nowych rozwiązań"* (Źródło: http://www.kapitalludzki.gov.pl/projekty-innowacyjne/, dostęp dnia 06.02.2012r.).

[14] *„Projekt, którego celem jest jedynie upowszechnianie i włączenie do głównego nurtu polityki i praktyki rozwiązań wypracowanych wcześniej w ramach innych programów lub projektów PO KL (np. Programu Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL, Programu Leonardo da Vinci, projektów innowacyjnych testujących itp)"* (Źródło: http://www.kapitalludzki.gov.pl/projekty-innowacyjne/, dostęp dnia 06.02.2012r.).

zakresie, należałoby nawiązać współpracę z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL[15], której nadrzędnym celem wszelkich działań jest kompetentne, skuteczne i przyjazne odbiorcom wspieranie realizacji projektów innowacyjnych oraz projektów współpracy ponadnarodowej realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. „Wsparcie KIW kierowane jest w szczególności do instytucji odpowiedzialnych za realizację projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej PO KL, zarówno na szczeblu centralnym, jak i regionalnym, tj. Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia (Instytucji Wdrażających), a także Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego (ROEFS), ekspertów z listy Ministra Rozwoju Regionalnego oceniających ww. typy projektów i członków Krajowych Sieci Tematycznych PO KL. Pośrednio KIW wspiera także wnioskodawców oraz realizatorów projektów innowacyjnych oraz projektów współpracy ponadnarodowej PO KL"[16].

Pracownicy wszystkich poddanych badaniu ROEFS (w ramach wywiadu swobodnego) na pytanie „jaka przyszłość rysuje się przed konkretnym Ośrodkiem w najbliższym czasie, a jaka przed całą siecią w regionie?" odpowiadali sceptycznie. Jednogłośnie stwierdzili, iż przyszłość ROEFS rysuje się jako trudna ze względu na nowe wyzwania – wcześniej wspomniane projekty innowacyjne, jak i przede wszystkim nowe trudniejsze grupy docelowe (50+, niepełnosprawni). *„Będzie trudno. Ja wcześniej mówiłem o tym, że trzeba będzie nauczyć się nowych rzeczy. Będą wyzwania - te projekty innowacyjne. (...) Przesunięcie na coraz trudniejszego odbiorcę. I powiedzmy sobie szczerze, będzie przesunięcie na trudniejszego odbiorcę z coraz trudniejszym produktem. Powiem tak, wyzwanie przed nami będzie teraz takie jak na początku drogi"* (WS_1). Ponadto ROEFS będzie starał się docierać do instytucji, które dotychczas nie składały wniosków np. NGO's, które nie zatrudniają etatowych pracowników, co wpływa na brak aktywności w zakresie aplikowania o środki EFS – ROEFS poprzez swoje działania może pobudzać te instytucje do wcześniej wspomnianej aktywności oraz pomagać w pozyskiwaniu środków w ramach EFS. Według respondentów wiedza na temat PO KL wzrasta, lecz zmieniają się wytyczne, co ponownie będzie stanowiło barierę w korzystaniu ze środków EFS[17].

Na przyszłość działania ROEFS wpływ mają zidentyfikowane rosnące potrzeby odbiorców/potencjalnych odbiorców usług. Biorąc pod uwagę wypowiedzi klientów oraz potencjalnych klientów ROEFS jako proponowane kierunki rozwoju Ośrodków w zakresie usług wyszczególnić można:

- **prowadzenie bieżącej diagnozy potrzeb w zakresie oczekiwań dotyczących świadczonych usług**: *„(...) aby zbadał [ROEFS] nasze potrzeby. Jeśli mamy współpracować i mamy możliwości z tego korzystać to powinni zbadać nasze potrzeby np. szkoleniowe, albo takie w zakresie animacji. My mamy wiele takich działań, gdzie można by było przyjść, zbadać"* (IDI_Rz_10), **oraz poszerzenie bieżącej informacji w zakresie usług kierowanych do**

[15] *„Krajowa Instytucja Wspomagająca została powołana przez Instytucję Zarządzającą PO KL w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego w celu realizacji zadań dotyczących zagadnień innowacyjności i współpracy ponadnarodowej w PO KL na poziomie horyzontalnym. Dodatkowo KIW pełni funkcję Sekretariatu Ogólnego Sieci Tematycznych PO KL oraz czterech Sekretariatów Krajowych Sieci Tematycznych PO KL"* (http://www.kiw-pokl.org.pl/pl/wsparcie-kiw/, dostęp dnia 13.02.2012r.).

[16] Źródło: http://www.kiw-pokl.org.pl/pl/wsparcie-kiw/, dostęp dnia 13.02.2012r.

[17] Na podstawie wywiadu swobodnego WS_2 oraz WS_3

odbiorców/potencjalnych odbiorców jak i informacji ogólnotematycznych dotyczących EFS poprzez spotkania osobiste: *„Przede wszystkim np. informacja o dostępnych projektach, które mogą się nam przydać. Po drugie pomoc, konsultacje"* (IDI_K_1). *„Informacja na bieżąco, która ciągle jest i więcej szkoleń dla tych którzy realizują [projekty]"* (IDI_Rz_11);

- **zwiększenie kontaktów osobistych, które mogą mieć wpływ na kierunki rozwoju Ośrodków przedstawicieli ROEFS z klientami/potencjalnymi klientami** - zarówno odbiorcy usług jak i potencjalni odbiorcy podkreślają potrzebę osobistego kontaktu z pracownikami ROEFS. Niewystarczające są dla nich informacje przekazywane drogą mailową, natomiast pojawienie się pracownika Ośrodka w siedzibie firmy/instytucji/osoby zainteresowanej korzystaniem z usług, jest znacznie lepiej postrzegane *„my otrzymujemy maile, otrzymujemy informacje, biuletyny, podpisuje się ktoś tam z pracowników, no ale ja nawet tej Pani nie widziałem. (...) nie wiem czy czasami nie byłoby dobre powiedzmy, żeby ktoś przejechał się jednak po tych wszystkich instytucjach i podmiotach typu stowarzyszenia, albo zorganizował spotkanie bezpośrednie. Czasami to działa, jeżeli widzimy człowieka, który jest zaangażowany, który wie o co chodzi itd. i on potrafi ruszyć to wszystko i zachęcić innych do tego, żeby podejmowali działania. Czasami by mógł ten kontakt bezpośredni podziałać na takich chociażby jak ja bardziej dopingująco"* (IDI_K_5). Kontakt osobisty pozwala również na wypracowanie relacji która zapada w pamięć – jeśli w danym momencie nie zostanie nawiązana współpraca istnieje duże prawdopodobieństwo zawiązania jej w przyszłości[18];

- **zastosowanie w oferowanych usługach** (przede wszystkim w szkoleniach) **aktywnych form dokształcania polegających na stosowaniu technik aktywizacyjnych, warsztatowych oraz ćwiczeń**;

- **nawiązanie współpracy z gminami, polegającej na stworzeniu informacyjnych punktów terenowych**, funkcjonujących np. w budynkach Urzędu Gminy czy Urzędu Miasta lub stowarzyszeniach, otwartych w określonych dniach i godzinach – w udostępnionym lokalu (pokoju) dyżur mógłby pełnić pracownik ROEFS (wyjście z inicjatywą nawiązania współpracy do gmin przez ROEFS): *„Dobrze by było, jakby był w Sanoku [ROEFS]. (...) jeżeli jest jakaś organizacja, stowarzyszenie, które ma ograniczone środki, to wyjazd do Krosna jest kosztowny. (...) Sanok jest pozostawiony tak sam sobie. Nie ma żadnego punktu informacyjnego ani z WUPu ani z ROEFSu"* (IDI_K_14). Należy jednak nadmienić, iż obowiązek pełnienia dyżurów nie mógłby spoczywać jedynie na pracowniku pełniącym funkcję informacyjną.

Ponadto w celu rozwoju Ośrodków w zakresie usług Wykonawca proponuje rozważenie wprowadzenia następujących metod/usprawnień:

- **E-learning**[19] oraz **Blended Learning**[20]: według Wykonawcy wykorzystanie tych dwóch metod nauczania pozwala na osiąganie wysokich efektów przez uczestników, przy

[18] Na podstawie wywiadu pogłębionego IDI_Rz_14 oraz IDI_T_13

[19] *„Technika szkolenia ludzi z wykorzystaniem wszelkich dostępnych mediów elektronicznych, takich jak: Internet, Intranet, Extranet, materiały multimedialne (audio/wideo), telewizję interaktywną oraz nośniki jak CD i DVD. Ze względu na swoją specyfikę określany*

zaangażowaniu dużo mniejszych zasobów (przede wszystkim takich jak zasoby finansowe, kadrowe). **Metody te Wykonawca zalecałby zastosować w szczególności w przypadku szkoleń dotyczących ogólnej tematyki EFS oraz PO KL dla ludzi młodych bez doświadczenia**: *„(...) gdyby regionalny Ośrodek pomyślał też o takich osobach, jak młodzi ludzie (np. w naszej instytucji), stażyści, praktykanci, którzy w jakiś sposób wchodzą w dany zawód i z różnych przyczyn, przede wszystkim finansowych i niemożności ich zatrudnienia, żeby ta oferta, również szkoleniowa dotyczyła takiej grupy. Bo z tego co ja się orientuję to było zawsze określone kto może skorzystać, czyli osoba która była zatrudniona w danej instytucji i z nią związana itd. A czy nie można by było jakiś środków przekazać lub projekt napisać pod kątem właśnie absolwentów, osób, które skończyły studia. I właśnie Ośrodek regionalny mógłby dla nich coś zaproponować"* (IDI_Rz_10). Teza ta została także potwierdzona na panelu dyskusyjnym z przedstawicielami organizacji – klientów Regionalnych Ośrodków EFS z terenu województwa podkarpackiego. Ponadto zastosowanie E-learningu oraz Blended Lerningu może wpłynąć na pozyskanie klientów z trudno dostępnych terenów.

- Nowe kanały dotarcia do potencjalnych klientów: **w kwestii nowych kanałów dotarcia można rozważyć formę rozpowszechniania wiedzy na temat funkcjonowania oraz działalności Regionalnych Ośrodków EFS poprzez promowanie usług drogą telefoniczną** (na przykład poprzez agencję Call Center). Rozmowa telefoniczna w wyższym stopniu niż np. korespondencja mailowa umożliwi uświadomienie potencjalnym klientom możliwości korzystania z ROEFS oraz przybliży prowadzone przez Ośrodki działania, dzięki czemu istnieje prawdopodobieństwo nawiązania współpracy.

Należy wspomnieć również, iż znaczna ilość respondentów nie widzi lub nie potrafi konkretnie wskazać nowych kierunków rozwoju Ośrodków w zakresie usług: *„Myślę, że te punkty [Ośrodki], (...) jeżeli będą chciały być ciągle obecne na rynku pracy to będą poszerzać swój zakres działalności. Ja sobie będę korzystać z tego, co na ten moment będzie mi potrzebne. Na pewno w tym momencie to będą dalej szkolenia, informacje o działalności gospodarczej. Ale jeżeli coś pojawi się nowego to ja jak najbardziej. Jeżeli będzie to przydatne dla mnie to jak najbardziej będę z tego korzystać"* (IDI_Rz_1). *„Trudno mi powiedzieć, bo co potrzebujemy to od nich [od ROEFS] uzyskujemy. Nie zastanawiałam się co tam jeszcze należałoby poszerzyć"* (IDI_Rz_8). *„Odpowiada [ROEFS] na moje zapotrzebowanie"* (IDI_Rz_11). *„Nie ma jakiś konkretnych. To jest kwestia jakby dogadania się na bieżąco i ustalenia pewnych priorytetów w normalnym dialogu"* (IDI_Rz_10).

Weryfikacja hipotezy: Na przyszłość działania ROEFS wpływ mają rosnące potrzeby potencjalnych odbiorów usług. Na przyszłość działania ROEFS wpływ ma rosnąca liczba podmiotów realizująca projekty i oczekujących wsparcia.

---

jest często również jako "distance learning" (nauczanie na odległość)" (Źródło: http://www.ideo.pl/ebiznes/e-learning/, dostęp dnia 06.02.2012r.).

[20] *„Blended Learning to nowoczesna metoda nauki, łącząca w sobie, co najmniej dwie metody nauczania. Najczęściej wykorzystywana jest w połączeniu nauczania zdalnego (zwanego też elektronicznym, popularnie e-learning) z tradycyjnymi metodami nauczania"* (Źródło: http://www.pifs.org.pl/UserFiles/BlendedLearning2%282%29.pdf, dostęp dnia 06.02.2012r.).

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Wraz ze wzrostem liczby podmiotów realizujących projekty rosną potrzeby dotyczące jakości pisania wniosków o dofinansowanie oraz pomocy w późniejszej realizacji projektów. Wzrasta także zapotrzebowanie na usługi świadczone przez ROEFS, co ma wpływ na ich działalność.

Weryfikacja hipotezy: Na przyszłość działania ROEFS wpływ ma wyczerpująca się alokacja na wiele Działań i planowane ogłaszanie konkursów na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Instytucje Pośredniczące dysponują środkami na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym natomiast konkurencja pośród podmiotów pozyskujących takie środki jest dużo mniejsza niż w przypadku standardowych projektów. W związku z tym wsparcie oferowane przez Ośrodki w dużej mierze dotyczyć powinno tych rodzajów projektów, które dotychczas były dofinansowane bardzo rzadko (innowacyjnych testujących).

3.2 Aktywność projektowa

Losy wniosków o dofinansowanie stworzonych przy udziale ROEFS

Jak przedstawiają się losy wniosków o dofinansowanie/projektów wniosków stworzonych przy udziale poszczególnych ośrodków ROEFS (na podstawie wniosków/fiszek projektowych wykazywanych przez poszczególne ośrodki we wnioskach o rozliczenie wydatków jako przygotowane/wygenerowane/złożone przy ich pomocy)? Jeśli wniosek został oceniony negatywnie to na jakim etapie? Z jakiej przyczyny?

Czy projektodawcy, którzy przygotowali swoje wnioski przy pomocy ROEFS i uzyskali dofinansowanie, korzystali z. usług ośrodków na etapie ich realizacji? Jeśli tak. to na czym polegała pomoc ośrodków? W ramach których usług była ona świadczona? Jak przebiegała realizacja projektów „pilotowanych" przez RO EFS?

Na jakim obszarze zauważalna jest najniższa i najwyższa aktywność projektowa?

Wnioski formułowane w niniejszym rozdziale opierają się na analizie 80 wniosków o dofinansowanie projektów złożonych w WUP w Rzeszowie w okresie od 2009 do końca I kwartału 2011, stanowiących wyjściowy materiał empiryczny. Wszystkie analizowane wnioski to projekty stworzone przy udziale poszczególnych ROEFS, objętych niniejszym badaniem ewaluacyjnym[21].

W analizowanym okresie, przy wsparciu ROEFS Tarnobrzeg zgłoszono 49 wniosków, ROEFS Krosno 80, natomiast przy udziale ROEFS Rzeszów złożonych zostało 136 wniosków. Wydaje się, iż dysproporcje te spowodowane mogą być wielkością obszaru podległego pod dany Ośrodek oraz potencjałem tych obszarów (liczbą występujących instytucji i organizacji potencjalnie mogących realizować projekty).

[21] Dane zamieszczone w niniejszym rozdziale pochodzą z Raportu z analizy Desk Research

Na podstawie mapy aktywności projektowej w województwie podkarpackim[22] można zauważyć, iż generalnie najwyższa aktywność projektowa zauważalna jest na obszarze, który swoim zasięgiem oddziaływania obejmuje ROEFS Rzeszów. W powiatach, które są mu podległe złożono 3 258 wniosków z 6 525. Najniższa aktywność projektowa według mapy aktywności projektodawców występuje na terenie oddziaływania ROEFS Krosno (1 105 wniosków złożonych w ramach wszystkich powiatów, które obejmuje swoim zasięgiem). Niewiele więcej złożonych wniosków pochodzi z obszaru podległego pod RO EFS Tarnobrzeg – 1158. Zestawiając liczbę wniosków złożonych przy pomocy RO EFS z ogólną aktywnością projektodawców z obszarów podlegających pod poszczególne ośrodki można zauważyć, że ośrodek w Krośnie przezwyciężył negatywna tendencję aktywności projektowej na jego terenie – z jego pomocą składanych jest więcej wniosków niż w Tarnobrzegu.

Analizie empirycznej poddano: 12 wniosków z Tarnobrzegu, 22 z Krosna i 46 z Rzeszowa. Zatem zbadano losy 80 z 265 wniosków, czyli nieco ponad 30% wniosków z badanych ROEFS łącznie.

Spośród wszystkich analizowanych wniosków, rekomendację do dofinansowania uzyskało 29 projektów. Stopień „skuteczności" wniosków w poszczególnych priorytetach przedstawiono w formach tabelarycznych odpowiednich dla każdego z ROEFS. Przy ocenianiu wniosków pod kątem otrzymania dofinansowania wyodrębniano cztery kategorie, w czym aż trzy uzasadniające brak przyjęcia wniosku do dofinansowania.

Losy 46 wniosków złożonych przy udziale ROEFS Rzeszów prezentuje poniższa tabela.

Tabela 4. Losy wniosków stworzonych przy udziale ROEFS Rzeszów

Priorytet	Ilość wniosków	LOSY WNIOSKÓW			
		Wniosek rekomendowany do dofinansowania	Wniosek nie przyjęty na etapie weryfikacji merytorycznej	Wniosek nie przeszedł pozytywnie oceny formalnej	Wniosek nie przyjęty do dofinansowania z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych
Priorytet 6	4	1	0	1	2
Priorytet 7	17	3	10	2	2
Priorytet 8	6	1	2	1	2
Priorytet 9	19	4	9	3	3
ŁĄCZNIE	**46**	**9**	**21**	**7**	**9**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie.

[22] „Monitoring obszarów z jakich składane są wnioski o dofinansowanie do Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie w odpowiedzi na ogłaszane konkursy". Stan na 15.09.2011r. (za okres 2007-2011). (Źródło: http://pokl.wup-rzeszow.pl/cms/upload/edit/file/2011/monitoring%20WND/wrzesien%202011/monitoring_stan%20na%2015.09.2011.pdf , dostęp dnia 29.02.2012r.).

Jak wynika z powyższej Tabeli, tylko 9 spośród 46 wniosków opracowanych przy udziale ROEFS Rzeszów uzyskało dofinansowanie. Najczęstszą przyczyną odmowy dofinansowania są kwestie merytoryczne, a więc nieuzyskanie określonego progu punktowego przy weryfikacji wniosków. Sytuacja taka miała miejsce w przypadku 21 dokumentów. Spośród wniosków zgłoszonych do konkursu, 7 nie przeszło pierwszego etapu i odpadło wskutek negatywnej oceny formalnej. Z kolei z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych, dofinansowania nie otrzymało 9 projektów. Podsumowując, wnioski objęte dofinansowaniem stanowią 19,6% wszystkich zgłoszonych do konkursów w ramach ROEFS Rzeszów.

Wnioskowanie o losach projektów złożonych przy udziale ROEFS w Krośnie oparte zostało na 22 wnioskach o dofinansowanie przesłanych do analizy empirycznej. Efekt starania się o dofinansowanie projektów zaprezentowano w formie poniższej tabeli.

Tabela 5. Losy wniosków stworzonych przy udziale ROEFS Krosno

Priorytet	Ilość wniosków	LOSY WNIOSKÓW			
		Wniosek rekomendowany do dofinansowania	Wniosek nie przyjęty na etapie weryfikacji merytorycznej	Wniosek nie przeszedł pozytywnie oceny formalnej	Wniosek nie przyjęty do dofinansowania z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych
Priorytet 6	2	1	1	0	0
Priorytet 7	2	1	0	1	0
Priorytet 9	18	15	0	2	1
ŁĄCZNIE	**22**	**17**	**1**	**3**	**1**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie.

Dane zawarte w Tabeli powyżej wskazują na wysoki wskaźnik wniosków przyjętych do dofinansowania w ramach ROEFS Krosno. Aż 17 z nich uzyskało dofinansowanie, co stanowi 77,3% wszystkich pobranych do analizy wniosków. 1 wniosek nie przeszedł pozytywnie weryfikacji merytorycznej i również 1 nie spełnił kryteriów horyzontalnych, przez co nie został przyjęty. 3 projekty z kolei nie przeszły oceny formalnej.

Losy wniosków powstałych przy udziale ROEFS w Tarnobrzegu przedstawia Tabela poniżej. W tym przypadku analizie poddano 12 wniosków o dofinansowanie.

Tabela 6. Losy wniosków stworzonych przy udziale ROEFS Tarnobrzeg

Priorytet	Ilość wniosków	LOSY WNIOSKÓW			
		Wniosek rekomendowany do dofinansowania	Wniosek nie przyjęty na etapie weryfikacji merytorycznej	Wniosek nie przeszedł pozytywnie oceny formalnej	Wniosek nie przyjęty do dofinansowania z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych
Priorytet 7	4	0	2	0	2
Priorytet 9	8	3	2	2	1
ŁĄCZNIE	**12**	**3**	**4**	**2**	**3**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie

W przypadku ROEFS Tarnobrzeg do dofinansowania przyjęto 1/4 wszystkich wniosków poddanych analizie. Taka sama ilość wniosków (3) spotkała się z odmową dofinansowania w związku z brakiem spełnienia kryteriów horyzontalnych. Spośród 12 wniosków, 2 nie przeszły etapu oceny formalnej, a 4 wnioski weryfikacji merytorycznej.

Przeprowadzona i zaprezentowana wyżej analiza pozwala na zaprezentowanie losów 80 wniosków przeanalizowanych na potrzeby badania, a stworzonych przy udziale trzech ośrodków w Rzeszowie, Krośnie i Tarnobrzegu. Dane te zawarto w formie poniższej.

Tabela 7. Losy wniosków stworzonych przy udziale badanych ośrodków ROEFS

ROEFS	Ilość wniosków	LOSY WNIOSKÓW			
		Wnioski rekomendowane do dofinansowania	Wnioski nie przyjęte na etapie weryfikacji merytorycznej	Wnioski, które nie przeszły pozytywnie oceny formalnej	Wnioski nie przyjęte do dofinansowania z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych
ROEFS Rzeszów	46	9	21	7	9
ROEFS Krosno	22	17	1	3	1
ROEFS Tarnobrzeg	12	3	4	2	3
ŁĄCZNIE	**80**	**29**	**26**	**12**	**13**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie

W fazie realizacji, będącej wynikiem otrzymania dofinansowania, jest lub było 29 projektów z 80 przeanalizowanych, co stanowi 36,3% wszystkich badanych dokumentów. 26 wniosków wśród 80 poddanych analizie nie zostało przyjętych do dofinansowania na podstawie negatywnej weryfikacji merytorycznej, a 13 z 80 nie spełniło kryteriów horyzontalnych. 12 wniosków na 80 analizowanych, odpadło już na etapie oceny formalnej.

Wykonawca nie mógł ustosunkować się w bardziej szczegółowy sposób do kwestii dotyczącej przyczyn negatywnych ocen wniosków na poszczególnych etapach oceny. Wynika to z faktu, iż Wykonawca nie był w posiadaniu dokumentów, na podstawie których mógłby wyciągnąć adekwatne do powyższej kwestii wnioski. Aby poznać dokładnie przyczyny, dlaczego poszczególne wnioski zostały ocenione w sposób negatywny, należałoby odnieść się nie tylko do wytycznych i regulaminu, który został sporządzany dla danego konkursu, ale również powinno dysponować się kartami oceny wniosków. Tego rodzaju karty zostają wypełniane podczas poszczególnych etapów oceny przez Członków Komisji Oceny Projektów w dwóch egzemplarzach, z których jeden trafia bezpośrednio do wnioskodawcy. Dane z kart oceny wniosków nie są upublicznione, dlatego też Wykonawca nie mógł w sposób bardziej precyzyjny przybliżyć w raporcie powodów, dla których analizowane wnioski zostały ocenione negatywnie. Należy jednak podkreślić, iż znaczna część wniosków złożonych przy pomocy ROEFS nie dociera do momentu przyznawania punktów za kryteria merytoryczne – jest odrzucana na kryteriach formalnych czy horyzontalnych co oznacza, iż składane wnioski nie wpisują się w kryteria wyznaczone dla danego konkursu.

Na tle badanych jednostek ROEFS najsłabiej wypada realizacja wniosków przy udziale ośrodka w Rzeszowie (tylko 19,6% pozytywnych rozpatrzeń wniosków o dofinansowanie). Podobnie sytuacja wygląda w Tarnobrzegu, gdzie ilość wniosków zaakceptowanych do dofinansowania sięga 25,0%. W przypadku ROEFS w Krośnie suma realizowanych wniosków kształtuje się na poziomie 77,3%. Trudno jednak wyciągnąć jednoznaczny wniosek na temat skuteczności poszczególnych ROEFS, z uwagi na fakt, że Wykonawca dysponował jedynie próbą wniosków (na co wskazano wyżej), nie zaś całością dokumentacji składanej przez poszczególne jednostki. Potwierdzeniem dla faktu niemożności wyciągnięcia dalszych wniosków są wyniki badania CATI, które wskazują, iż ROEFS Rzeszów znacznie bardziej w porównaniu do pozostałych analizowanych ROEFS (zdaniem respondentów), przyczynił się do uzyskania dofinansowania projektu. Należy uznać natomiast, że szacowany na 36% poziom skuteczności badanych ROEFS w pozyskiwaniu dotacji z EFS nie jest poziomem zadowalającym. Z danych uzyskanych z WUP wynika, że weryfikację formalną – spośród wszystkich wniosków złożonych w odpowiedzi na ogłaszane przez WUP Rzeszów konkursy – przechodzi ok. 77% wniosków, rekomendację do dofinansowania uzyskuje ok. 16% złożonych wniosków, czyli znacznie mniej niż wyniki uzyskane przez poszczególne ROEFS. Należy jednak zwrócić uwagę, że wśród ogółu składanych wniosków są projekty „niedojrzałe", składane przez zupełnie niedoświadczonych wnioskodawców.

Należy również podkreślić, że zadaniem ROEFS jest wspieranie zwłaszcza takich beneficjentów, którzy pochodzą z obszarów „słabych strukturalnie", a więc takich, które borykają się z problemami społeczno – gospodarczymi i niskim stopniem aplikowania o środki EFS. Zatem priorytetem dla ROEFS jest kierowanie swoich usług do grup mających mniejsze doświadczenie w pozyskiwaniu środków. Okoliczności te mogą utrudniać Regionalnym Ośrodkom EFS wykazywanie się wysoką skutecznością w zakresie opracowywania wniosków uzyskujących

dofinansowanie, co jednak nie zmienia faktu, że ocena jakości składanych przez nich wniosków nie jest wysoka.

Współpraca projektodawców z ROEFS na etapie realizacji projektów

Projektodawcy, którzy przygotowywali swoje wnioski przy pomocy ROEFS i uzyskali dofinansowanie, w niewielkim stopniu korzystali z usług Ośrodków na etapie ich realizacji. Zazwyczaj respondenci twierdzili, iż nie potrzebowali pomocy na etapie realizacji projektu: *„Nie potrzebowaliśmy pomocy, ponieważ wydawało nam się, że realizujemy dobrze projekt. Jest opiekun projektu do którego zawsze się zwracamy. Nawet nie pomyślałam o tym, że mogę o doradztwo ich poprosić"* (IDI_Rz_11). Jeśli już zaczerpnięto pomocy Ośrodków, była ona świadczona przede wszystkim w zakresie doradztwa oraz szkoleń (szkolenia przez odbiorców usług traktowane są jako pomoc - uważają oni, iż nie byliby w stanie realizować projektów bez wiedzy którą pozyskują w ramach szkoleń). Pomoc polegała przede wszystkim na konsultacjach/informacji/doradztwie (m.in. w zakresie zarządzania finansami) przy realizacji projektów specjalistycznych[23] oraz na wsparciu przy przeprowadzaniu ewaluacji wewnętrznej[24]. Realizacja projektów „pilotowanych" przez ROEFS przebiegała w większości bez zarzutów. Instytucje realizujące projekty pozostawały w stałym kontakcie z Ośrodkami – osoby bezpośrednio współpracujące z pracownikami ROEFS posiadały informacje o możliwości zgłaszania kwestii problemowych w celu ich rozwiązania. Najczęściej dotyczyły one zamówień publicznych oraz rozliczania projektów. Szerzej przebieg projektów „pilotowanych" przez ROEFS opisano w studiach przypadków (załącznik nr 1).

Weryfikacja hipotezy: Wnioski o dofinansowanie projektów są częściej oceniane pozytywnie im częściej klienci ROEFS korzystają z oferowanego wsparcia.

Powyższa hipoteza nie jest możliwa do zweryfikowania. Wykonawca nie posiada danych w jakim stopniu częstotliwość korzystania z oferowanego wsparcia przez klientów wpływa na pozytywną ocenę wniosku o dofinansowanie (brak danych na temat czasu poświęconego na tworzenie danego wniosku).

Weryfikacja hipotezy: Projektodawcy przygotowujący wnioski przy pomocy ROEFS nie korzystają z usług ośrodków na etapie realizacji projektu.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Projektodawcy, którzy przygotowywali swoje wnioski przy pomocy ROEFS i uzyskali dofinansowanie, w niewielkim stopniu korzystali z usług Ośrodków na etapie ich realizacji. Wyniki badań pokazują, iż respondenci twierdzili, że nie potrzebowali pomocy na etapie realizacji projektu.

Weryfikacja hipotezy: Wyższa efektywność projektowa jest zauważalna na obszarach gdzie funkcjonują instytucje o większym potencjale w zakresie możliwości aplikowania o środki PO KL.

[23] Na podstawie wywiadu pogłębionego IDI_Rz_5, IDI_Rz_15, IDI_K_7 oraz IDI_T_15
[24] Na podstawie wywiadu pogłębionego IDI_Rz_15 oraz IDI_K_7

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy przyjąć. Według mapy aktywności projektowej można dostrzec, iż więcej wniosków o dofinansowanie projektów składanych jest na terenach miejskich – może to wynikać właśnie z faktu, iż instytucje tam znajdujące się posiadają większy potencjał (np. techniczny, kadrowy w porównaniu do instytucji funkcjonujących na terenach wiejskich) w zakresie możliwości aplikowania o środki PO KL.

Wsparcie oferowane w ramach projektów złożonych we współpracy z ROEFS

Jakie wsparcie oferowały projekty złożone we współpracy z ROEFS? W jakim stopniu projekty przygotowane przy pomocy ROEFS można określić jako wysokiej jakości? W jakim stopniu odpowiadały one na potrzeby środowiska lokalnego?

Analiza efektywności działalności ROEFS została dokonana na podstawie zawartości merytorycznej wniosków o dofinansowanie sporządzonych i złożonych przy udziale badanych ROEFS w okresie 2009 - I kwartał 2011. W ramach prowadzonej analizy, już na etapie początkowym, można było zauważyć pewną specjalizację ROEFS dotyczącą opracowania wniosków w ramach IX Priorytetu, który ma na celu wsparcie regionu w zakresie podnoszenia jakości i poziomu kształcenia w placówkach szkolnych. Specjalizacja ta wynika jednak z faktu, że wiodącym klientem ROEFS są właśnie szkoły, które to są głównym beneficjentem tego Priorytetu. Należy jednak uznać, że działalność badanych Ośrodków jest efektywna, z uwagi na kompleksowość form wsparcia, jakie oferują projekty powstałe przy udziale ROEFS. Należy zwrócić uwagę, że wiele projektów miało charakter kompleksowy i w ramach jednego projektu kierowano do uczestników kilka form wsparcia, wzajemnie się uzupełniających. Bardzo często w ramach projektów występowało wsparcie w postaci różnego rodzaju zadań z zakresu doradztwa zawodowego, na podstawie którego określano ścieżki rozwoju i plany względem danego beneficjenta, a następnie kierowano uczestników na konkretne formy wsparcia, np. odpowiednie szkolenie, staż zawodowy lub do udziału w zajęciach rozwijających kompetencje „miękkie”[25].

Formy wsparcia oferowane w ramach projektów (ROEFS Rzeszów)

Spośród 46 projektów sporządzonych i złożonych przy udziale ROEFS w Rzeszowie większość oferuje zróżnicowane formy wsparcia.

Przeprowadzona analiza form wsparcia uwzględnionych w Działaniach/Poddziałaniach ukazuje, iż w większości projektów nie dominuje jedna forma. W przypadku Poddziałań 6.1.1, 7.1.1, 7.2.2, w ramach których analizowano po jednym projekcie nie można mówić o formach wsparcia, które były najczęściej wybierane do realizacji przez beneficjentów. Najczęściej oferowane beneficjentom ostatecznym bądź wybierane przez nich formy wsparcia w Działaniu 7.3, w ramach którego przeanalizowano 10 projektów, są warsztaty tematyczne oraz warsztaty bądź szkolenia podnoszące umiejętności interpersonalne (każda z form występuje w 4 projektach). Pozostałe formy wsparcia są zróżnicowane w zależności od projektu. Projekty realizowane w ramach tego Działania były najbardziej kompleksowe, poprzez teoretyczny oraz praktyczny

[25] Więcej informacji w raporcie z analizy Desk Research

charakter form wsparcia oraz ich różnorodność. W przypadku Poddziałania 9.1.2, w ramach którego przeanalizowano 8 wniosków, beneficjenci ostateczni najczęściej byli objęci wsparciem poprzez zajęcia dydaktyczno – wyrównawcze (w przypadku 6 projektów). Wysokim poziomem kompleksowości rozumianej jako udzielenie wsparcia z zakresu teorii jak i praktyki charakteryzują się projekty w ramach Poddziałania 7.2.1, 8.1.1 oraz Działania 9.2. W przypadku Poddziałania 7.2.1 formy wsparcia były zróżnicowane i cechowały się zarówno podejściem teoretycznym (szkolenia, warsztaty – 3 projekty, poradnictwo psychologiczno – zawodowe – 3 projekty) jak i praktycznym (organizacja staży – 1 projekt, kursy zawodowe zakończone zaświadczeniem lub egzaminem – 2 projekty). Poddziałanie 8.1.1. oferowało beneficjentom proporcjonalną ilość form wsparcia teoretycznego jak i praktycznego. W pozostałych analizowanych wnioskach z zakresu Działania 6.3, 9.4, 9.5 przeważały formy wsparcia o charakterze teoretycznym. W Działaniach 9.4 (analiza 2 wniosków) oraz 9.5 (analiza 3 wniosków) nie dominowała żadna forma wsparcia, natomiast w Działaniu 6.3 (analiza 3 wniosków) w każdym projekcie beneficjenci ostateczni mogli skorzystać z seminariów informacyjnych oraz szkoleń. Działanie 6.3 jawi się zatem jako najmniej różnorodne i kompleksowe[26].

Formy wsparcia oferowane w ramach projektów (ROEFS Krosno)

W przypadku 22 projektów sporządzonych i złożonych przy udziale ROEFS w Krośnie można powiedzieć, że są to projekty różnorodne (z wyłączeniem dwóch takich samych projektów w ramach 9.1.2). Projekty te oferują wsparcie dla beneficjentów ostatecznych w zróżnicowanych formach.

Analizując formy wsparcia w podziale na poszczególne Działania/Poddziałania można zauważyć, że nie dominuje jeden rodzaj wsparcia. W przypadku Poddziałań 6.1.1, 6.2, 7.1.1, 7.2.1, 7.2.1, 9.5 w ramach których analizowano po jednym projekcie nie można mówić o formach wsparcia, które były najczęściej wybierane do realizacji przez beneficjentów. W przypadku Działania 9.2 najczęściej pojawiającym się wsparciem oferowanym dla beneficjentów ostatecznych były praktyki zawodowe (8 projektów). To w ramach tego Działania wykazano największą kompleksowość, oferując uczestnikom projektów zajęcia teoretyczne oraz praktyczne w formie praktyk zawodowych (8 wskazań) oraz staży (2 wskazania). Równie często wykazywaną formą wsparcia było zarówno doradztwo zawodowe (6 projektów) jak i doposażenie szkół (6 projektów).

Z uwagi na fakt, że głównym beneficjentem projektów w ramach 9.2 były szkoły, nie bez znaczenia jest, że w 5 projektach powtarzało się wsparcie dla uczestników w formie zajęć wyrównawczych. Oferowane zajęcia dotyczyły głównie przedmiotów zawodowych, języków obcych, przygotowania do egzaminu zawodowego, matematyki, a także w formie zajęć dodatkowych z uwzględnieniem tematyki wykorzystywanej w nauce przedmiotów zawodowych (fizyka z elementami matematyki). Beneficjenci (placówki edukacyjne) także często korzystały z oferowania uczestnikom wsparcia z zakresu uzupełnienia, bądź zwiększenia kompetencji

[26] Raport z analizy Desk Research

zawodowych, zgodnie z kierunkiem kształcenia. Były to kursy specjalistyczne przede wszystkim z zakresu barmaństwa, baristyki, carvingu, zdobnictwa cukierniczego. Ta forma pojawiła się w 5 analizowanych projektach[27].

Formy wsparcia oferowane w ramach projektów (ROEFS Tarnobrzeg)

W przypadku form wsparcia oferowanych w projektach złożonych przy udziale ROEFS w Tarnobrzegu nie można mówić o formach, które pojawiają się najczęściej z uwagi na to, że analizowane były pojedyncze projekty z wybranych Działań/Poddziałań.

Projekty poddane analizie były kompleksowo przygotowane tj. zapewniały uczestnikom zróżnicowane formy wsparcia. Tylko jeden projekt zawierał znamiona kompleksowości pod względem zapewnienia beneficjentom ostatecznym zarówno teorii jak i praktyki (projekt w ramach działania 9.2). Nie mniej jednak nie wszystkie projekty mogły (z uwagi na charakter merytoryczny) obejmować również działania powiązane, czyli teoretyczno-praktyczne.

Zestawiając jednak formy wsparcia w podziale na priorytety PO KL można zauważyć, że w Priorytecie VII przeważały szkolenia i kursy specjalistyczne między innymi z zakresu księgowości, języka obcego, zarządzania itp. (w 4 projektach). Organizacja warsztatów z zakresu komunikacji, negocjacji, treningi umiejętności społecznych i innych kompetencji „miękkich" pojawiały się trzykrotnie w analizowanych projektach w ramach VII Priorytetu (w 3 projektach). W dwóch projektach zidentyfikowano również formę wsparcia w postaci porad u doradcy zawodowego, które miały na celu aktywizację zawodową uczestników projektów.

Formy wsparcia, które były najczęściej oferowane przez projektodawców w ramach Priorytetu IX to: wyjazdy edukacyjne (w 4 projektach), a także zajęcia i warsztaty rozwijające zainteresowania uczniów (w 4 projektach). Z uwagi na fakt, że szkoły były najliczniejszymi beneficjentami w ramach Priorytetu IX, zajęcia dydaktyczno-wyrównawcze (w 3 projektach), zajęcia logopedyczne (w 3 projektach) pojawiały się równie często, co wyjazdy i warsztaty. W ramach Priorytetu IX możliwe było uzyskanie dofinansowania do materiałów dydaktycznych, wyposażenia szkół w potrzebny sprzęt czy oprogramowanie specjalistyczne (np. logopedyczne). Z możliwości doposażenia szkoły w pomoce dydaktyczne skorzystało trzech beneficjentów (w 3 projektach)[28].

Ocena jakości składanych wniosków

O jakości wniosków przygotowanych przy pomocy ROEFS świadczą oceny, jakie otrzymują składane projekty w ramach konkursów ogłaszanych przez Wojewódzki Urząd Pracy. Na podstawie przeprowadzonej analizy wybranych 80 wniosków o dofinansowanie można stwierdzić, iż poziom składanych projektów, ze względu na ich jakość jest zróżnicowany. Dużą część stanowią projekty wysokiej jakości, które w wyniku pozytywnej oceny formalnej, jak i przede wszystkim merytorycznej, uzyskały rekomendację do dofinansowania – 29 wniosków. Trudno odnieść się do wartości merytorycznej części wniosków, gdyż w badanej próbie znalazły

[27] Ibidem
[28] Ibidem

się projekty, które nie zostały przekazane do oceny merytorycznej, z uwagi na odrzucenie ich na etapie oceny formalnej. Zdarzyły się również projekty, które nie uzyskały rekomendacji do dofinansowania, a ich „wartość punktowa" również nie jest znana (na listach rankingowych posiadają 0 punktów), gdyż nie zostały przyjęte do dofinansowania z powodu niespełnienia kryteriów horyzontalnych. Można natomiast zauważyć, że część analizowanych wniosków jest nieco niższej jakości. Są to projekty, które nie uzyskują wymaganego minimum punktowego, aby uzyskać dofinansowanie (otrzymują mniej niż 60 punktów ogółem, lub mniej niż 60% możliwych punktów w poszczególnych kryteriach oceny).

Wszystkie wnioski o dofinansowanie realizacji projektów, które zostały objęte analizą w ramach niniejszej ewaluacji, z założenia odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego. Jednym z wymogów stawianych wnioskodawcom ubiegającym się o środki w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego jest opracowanie uzasadnienia potrzeby realizacji projektu dla określonej we wniosku grupy odbiorców i na wskazanym obszarze (terenie). Uzasadnienia te prezentowane są w punkcie 3.1 wniosku o dofinansowanie i są nieodłącznym elementem każdego projektu. Analiza 80 wniosków o dofinansowanie wskazuje, że każdy z potencjalnych beneficjentów starających się o środki w ramach EFS przy wsparciu ROEFS w Rzeszowie, Krośnie i Tarnobrzegu, opracował na etapie składania wniosku o dofinansowanie uzasadnienie potrzeby realizacji projektu, wskazując na potrzeby środowiska lokalnego i problemy w nim występujące, które powinny zostać rozwiązane dzięki realizacji projektu.

Diagnozy te – w ocenie Wykonawcy – opracowane zostały w sposób wyczerpujący. Uwzględniają one dane zgromadzone z różnych źródeł, poparte wiedzą wnioskodawców w tematach związanych z realizacją projektu[29].

Weryfikacja hipotezy: Projekty złożone przy współpracy z ROEFS w większym stopniu odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego niż projekty samodzielnie składane przez instytucje.

Powyższa hipoteza nie jest możliwa do zweryfikowania. Wykonawca nie miał możliwości zanalizowania projektów składanych samodzielnie przez różnorodne instytucje, w związku z czym nie był w stanie określić czy i w jakim stopniu odpowiadają one na potrzeby środowiska lokalnego w porównaniu do wniosków składanych przy pomocy ROEFS.

Na ile działalność poszczególnych ośrodków ROEFS można określić jako efektywną? Jaki jest koszt wsparcia w przeliczeniu na liczbę projektów dofinansowanych z EFS, jakie złożyli klienci poszczególnych ośrodków? Jaki jest koszt oferowanych usług, w porównaniu z kosztem podobnych usług oferowanych w ramach innych przedsięwzięć współfinansowanych z funduszy strukturalnych?[30]

[29] Więcej informacji w raporcie z analizy Desk Research

[30] Dane zamieszczone w niniejszym rozdziale pochodzą z raportu z analizy Desk Research

W ramach niniejszej analizy przyjęto następujące założenia[31]: do wyliczenia efektywności ROEFS w zakresie opracowania wniosków o dofinansowanie włączone zostaną koszty związane z wynagrodzeniami doradców i trenerów kluczowych. Wnikliwa analiza dokumentacji wskazuje, iż trenerzy oraz doradcy kluczowi odpowiadają bezpośrednio za realizację tych działań, które dotyczą wsparcia przy opracowaniu wniosków o dofinansowanie (usługi nr 3, 4 i 5 w zakresach tematycznych 2 i 3). Analiza została przeprowadzona zarówno w odniesieniu do wszystkich złożonych wniosków, jak i do wniosków, które uzyskały dofinansowanie w ramach EFS. Dla potrzeb niniejszej analizy wyliczono, że liczba wniosków, które uzyskały dofinansowanie, a zostały opracowane przy udziale ROEFS, w badanym okresie wyniosła 96 wniosków (przy zastosowaniu odpowiedniej proporcji – 29 spośród 80 wniosków objętych analizą uzyskało dofinansowanie).[32] Z uwagi na podobne koszty związane z wynagrodzeniem pracowników poszczególnych ROEFS, analizy przeprowadzone zostaną łącznie dla wszystkich 3 ROEFS objętych analizą w ramach ewaluacji.

Kolejne założenie dla niniejszej analizy dotyczy wysokości honorarium firm konsultingowych, które komercyjnie świadczą usługi związane z pozyskiwaniem funduszy unijnych. Przeprowadzone przez nas rozeznanie rynkowe dotyczące kosztów opracowania wniosków w ramach Priorytetów od VI do IX PO KL, wskazuje, iż koszt „komercyjnego" przygotowania wniosku waha się od 3.000 do ponad 6.000 zł netto, przyjmując średnią wartość 4.420 zł netto (5.436,60 zł brutto). Należy w tym miejscu zaznaczyć, że wiele wniosków przygotowywanych przy współudziale firm konsultingowych nie uzyskuje ostatecznie dofinansowania, co dodatkowo utrudnia prowadzenie analiz w tym zakresie.

Tabela 8. Koszty wynagrodzeń doradców i trenerów kluczowych w podziale na lata 2009-2011

ROEFS		2009	2010	I kwartał 2011
Krosno	Doradca kluczowy	35.182,24	57.172,76	14.383,08
	Trener kluczowy	31.999,89	50.841,79	9.881,93
	SUMA	**67.182,13**	**108.014,55**	**24.265,01**
Rzeszów	Doradca kluczowy	47.557,41	53.731,87	12.600,00
	Trener kluczowy	74.000,00	71.000,00	7.000,00
	SUMA	**121.557,41**	**124.731,87**	**19.600,00**
Tarnobrzeg	Doradca kluczowy	43.760,00	73.326,35	14.400,00
	Trener kluczowy	33.600,00	42.000,00	7.000,00
	SUMA	**77.360,00**	**115.326,35**	**21.400,00**

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy Desk Research

[31] Szczegółowe przyczyny przyjęcia następujących założeń opisano w raporcie z analizy Desk Research

[32] Więcej informacji w raporcie z analizy Desk Research

Tabela 9. Średni koszt złożenia 1 wniosku o dofinansowanie przy udziale ROEFS

Łączny koszt wynagrodzeń trenerów i doradców kluczowych	Liczba złożonych wniosków przy udziale ROEFS	Średni koszt złożenia 1 wniosku
679.437,32 zł	**265**	**2.563,91 zł**

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy Desk Research

Tabela 10. Średni koszt złożenia 1 wniosku, który uzyskał dofinansowanie przy udziale ROEFS

Łączny koszt wynagrodzeń trenerów i doradców kluczowych	Liczba złożonych wniosków przy udziale ROEFS, które uzyskały dofinansowanie (zakładana)	Średni koszt złożenia 1 wniosku, który uzyskał dofinansowanie (zakładany)
679.437,32 zł	**96**	**7.077,47 zł**

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy Desk Research

Biorąc pod uwagę powyższe dane oraz założenia dla obliczenia wskaźnika efektywności, należy zauważyć, że jednostkowy koszt opracowania wniosku o dofinansowanie, który został złożony przez beneficjenta wynosi 2.563,91 zł, podczas gdy komercyjnie średni koszt przygotowania wniosku o dofinansowanie wynosi – na podstawie własnych analiz – 5.436,60 zł brutto. Stąd można wysnuć wniosek, że działania ROEFS w tym zakresie są efektywne. Co prawda średni koszt złożenia wniosku, który uzyskał dofinansowanie ze środków EFS jest wyższy i wynosi – przy przedstawionych założeniach – 7.077,47 zł brutto, jednak z uwagi na niemożność zweryfikowania skuteczności firm konsultingowych w pozyskiwaniu funduszy z EFS dla swoich klientów, nie można wnioskować, że w tym zakresie działania są nieefektywne.

W celu dokonania efektywności pracy poszczególnych ROEFS dokonano porównania średnich kosztów dotyczących różnych aspektów związanych z pracą ROEFS, w odniesieniu do ogólnopolskich średnich tych samych wskaźników (według metodologii przyjętej w ramach Badania ewaluacyjnego Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, Faza I).

Szkolenia (trener kluczowy):

Koszt jednego dnia szkolenia kluczowego (obliczony na podstawie wynagrodzenia podstawowego trenera kluczowego i ilości dni szkoleń kluczowych) w okresie od 2009 roku do końca I kwartału 2011 roku wyniósł w ROEFS Krosno 842,94zł, w ROEFS Rzeszów 993,46zł, natomiast w ROEFS Tarnobrzeg 934,07zł. Najniższe koszty jednego dnia szkolenia kluczowego w badanym okresie ponosił ROEFS w Krośnie. W 2010 roku oraz w I kwartale 2011 roku koszt jednego dnia szkolenia kluczowego w Rzeszowie i Tarnobrzegu był taki sam i wynosił 1.000zł.

Szkolenia (trener specjalistyczny):

Koszt jednego dnia szkolenia specjalistycznego (obliczonego na podstawie wynagrodzenia podstawowego trenera specjalistycznego oraz liczby dni szkoleń specjalistycznych) w okresie od 2009 roku do 2010 roku (I kwartał 2011 roku nie został uwzględniony, ponieważ w tym czasie w żadnym z ośrodków nie odbyły się szkolenia specjalistyczne) w ROEFS Krosno wyniósł

908,06zł, ROEFS Rzeszów 1.000zł, natomiast w ROEFS Tarnobrzeg 1.100zł.W Rzeszowie oraz Tarnobrzegu w latach 2009 – 2010 nie zmieniły się koszty jednego dnia szkolenia specjalistycznego i odpowiednio wynosiły 1.000zł i 1.100zł.

Szkolenia (całość kosztów):

Koszt jednego dnia szkoleniowego (obliczonego na podstawie ogólnych kosztów poniesionych na szkolenia tj. wynagrodzenia trenerów, kosztów materiałów szkoleniowych, kosztów cateringu, kosztów sali szkoleniowej oraz ogólnej liczby dni szkoleniowych) w okresie od 2009 roku do I kwartału 2011 roku wyniósł w ROEFS Krosno 1.347,34zł, ROEFS Rzeszów 1.610,78zł, natomiast w ROEFS Tarnobrzeg 1.518,98zł.. Wysokie koszty jednego dnia szkoleniowego w Rzeszowie oraz Tarnobrzegu w I kwartale 2011 roku wynikają z wykorzystania w tym okresie w znacznym stopniu kwot przeznaczonych na materiały szkoleniowe – nieproporcjonalnie do odbytych szkoleń. Koszty poniesione w I kwartale 2011 roku w niewielkim stopniu wpływają na ogólny koszt jednego dnia szkolenia w okresie 2009 – 2011 w Rzeszowie oraz Tarnobrzegu, ponieważ ilość odbytych szkoleń w I kwartale jest nieznaczna w porównaniu do pozostałych badanych okresów.

Z raportu z 2008 roku dotyczącego Ewaluacji Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego (faza I)[33] wynika, iż średni koszt jednego dnia szkoleniowego całej sieci ROEFS wynosi 1.861zł. W województwie podkarpackim badane ośrodki regionalne posiadają niższy koszt jednego dnia szkoleniowego niż średni koszt w całej sieci ROEFS.

Doradztwo (kluczowe):

Koszt godziny doradztwa kluczowego (obliczony na podstawie wynagrodzenia podstawowego doradcy kluczowego oraz liczby godzin doradztwa kluczowego) w okresie od 2009 roku do I kwartału 2011 roku w ROEFS Krosno wynosi 103,53zł, w ROEFS Rzeszów 67,74zł, natomiast w ROEFS Tarnobrzeg 105,19zł.

Doradztwo ogólnie:

Koszt godziny doradczej (obliczonej na podstawie ogólnych kosztów doradztwa tj. wynagrodzeń doradców oraz kosztów ich przejazdów i ogólnej liczby godzin doradztwa) w badanym okresie wynosi dla ROEFS Krosno 107,25zł, dla ROEFS Rzeszów 77,48zł, natomiast dla ROEFS Tarnobrzeg 116,72zł.

Z raportu z 2008 roku dotyczącego Ewaluacji Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego (faza I) wynika, iż średni koszt jednej godziny doradczej w całej sieci ROEFS wynosi 215zł. W województwie podkarpackim badane ośrodki regionalne posiadają niższy koszt jednej godziny doradczej niż średni koszt w całej sieci RO EFS.

[33] Na podstawie Raportu z Analizy Desk Research.

Porównanie kosztów oferowanych usług ROEFS, z kosztami podobnych usług oferowanych w ramach innych przedsięwzięć współfinansowanych z funduszy strukturalnych według wykonawcy jest niemożliwe ze względu na brak dostępnych danych (brak dostępu do budżetów projektów). Ponadto utrudnienie stanowi specyfika charakteru Ośrodków, a porównanie takie powinno dotyczyć zbliżonego zakresu działania instytucji.

W opinii Wykonawcy różnice dotyczące kosztów funkcjonowania ROEFS w różnych regionach opisane w niniejszym rozdziale mogą być spowodowane wyższym poziomem zainteresowania konkretnymi usługami w danych Ośrodkach lub też niższymi kosztami pracy na poszczególnych obszarach. Ośrodki działające w regionach, na których dominują obszary wiejskie mogą generować mniejszą liczbę aktywnych godzin doradczych przy większym koszcie związanym z czasem podróży i ewidencją przebiegu pojazdu.

Weryfikacja hipotezy: Działalność poszczególnych ROEFS jest tym bardziej efektywna im więcej projektów jest realizowanych na terenach objętych wsparciem.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższą hipotezę należy odrzucić. Liczba realizowanych projektów na terenach objętych wsparciem nie zależy jedynie od działalności Ośrodków EFS ale również od innych czynników (np. obszar, potencjał instytucji).

3.3 Relacja z klientem

Jak przedstawia się wiedza o sieci ROEFS na poszczególnych obszarach województwa podkarpackiego (obszarach działania ośrodków) wśród potencjalnych klientów ROEFS? W jakim stopniu poszczególne ośrodki są znane na objętych swoim działaniem obszarach? Czy podmioty prowadzące poszczególne ośrodki są częściej kojarzone / rozpoznawane ze względu na świadczone usługi w ramach sieci ROEFS, czy też ze względu na swoją działalność niezwiązaną z prowadzeniem ośrodka?

Czy beneficjenci i potencjalni beneficjenci dobrze znają ośrodki ROEFS i korzystają z ich usług?

Klienci ROEFS

Z przeprowadzonego badania wynika, że przedstawiciele podmiotów korzystających z usług konkretnego, adekwatnego do swojej lokalizacji ROEFS, nie mają problemów ze wskazaniem podmiotu, przy którym działa Ośrodek. Trudności występują jednakże w kontekście wskazania innych ROEFS, niż ten, z którym respondent współpracował. Większość respondentów korzystających z usług lokalnego ROEFS, nie potrafi wskazać innych Ośrodków prowadzonych na terenie województwa podkarpackiego. Biorąc jednak pod uwagę, iż działalność poszczególnych ROEFS jest ukierunkowana na konkretne obszary, najistotniejsza dla klientów jest wiedza na temat Ośrodka działającego na ich obszarze. Wśród Respondentów korzystających z usług adekwatnego do swojej lokalizacji ROEFS jest przewaga tych, którzy potrafią wskazać, jaki jest przedmiot i profil działalności instytucji prowadzącej go, poza działalnością składającą się stricte na świadczenie usług w ramach ROEFS. Jedynie 25% badanych ma trudności z jej wskazaniem.

Wyniki badań nie wskazują ponadto na zaistnienie sytuacji, w której podmioty, które tworzą badane ROEFS kojarzone są w większym stopniu przez pryzmat działalności niezwiązanej z prowadzeniem Ośrodka.

Badanie przeprowadzone techniką tajemniczego klienta zaowocowało wnioskiem, iż niejednokrotnie podmioty pod szyldem których funkcjonuje ROEFS, uwypuklają i eksponują swoją indywidualną nazwę instytucji prowadzącej Ośrodek. Jeden z badanych telefonicznie Ośrodków poproszony o podanie adresu swojej strony internetowej, zamiast strony ROEFS, zaproponował witrynę internetową macierzystej instytucji. Podobnie przy zainicjowaniu rozmowy telefonicznej, rozmówca odbierający telefon, przedstawiając się, użył obok nazwy ROEFS konkretnej nazwy prowadzącej go instytucji. Być może ROEFS dążą w ten sposób do zwiększenia poziomu kojarzenia ich nie tylko przez pryzmat Ośrodka, ale także z organizacją go prowadzącą, niejako ją eksponując.

Poniższa tabela przedstawia opinie własne przedstawicieli badanych ROEFS dotyczące stopnia rozpoznawalności Ośrodka ze względu na świadczone usługi ROEFS i działalność niezwiązaną z prowadzeniem ROEFS[34].

Tabela 11. Zestawienie opinii przedstawicieli ROEFS dotyczących postawionego respondentom pytania „Czy P*aństwa instytucja jest bardziej kojarzona z działalnością ROEFS czy niezwiązaną z prowadzeniem ROEFS?”*

Nazwa badanego ROEFS	ROEFS Rzeszów	ROEFS Krosno	ROEFS Tarnobrzeg
Opinia respondenta	Trudno powiedzieć	Bardziej rozpoznawalna jest Podkarpacka Izba Gospodarcza.	Bardziej znana niż ROEFS jest Tarnobrzeska Agencja Rozwoju Regionalnego.
uwagi	*„Bardzo trudne pytanie” „Altum prowadzi ośrodek 6 lat i ROEFS świadczy usługi beneficjentom, którzy są klientami również w innych obszarach Altumowskich. My to rozdzielamy. Podkreślamy również, że inne instytucje mogą też prowadzić ROEFS, w związku z czym ośrodek może funkcjonować niezależnie od Altum” [WS_1]*	*“Jest tak ze względu na okres funkcjonowania ponad 10 lat. ROEFS funkcjonuje krócej.”*	*“Dzieje się tak dlatego, że „TARR” istnieje już kilkanaście lat, a ROEFS 3 lata.”*

Źródło: opracowanie własne

[34] Na podstawie wywiadów swobodnych WS_1, WS_2, WS_3.

Potencjalni odbiorcy usług ROEFS

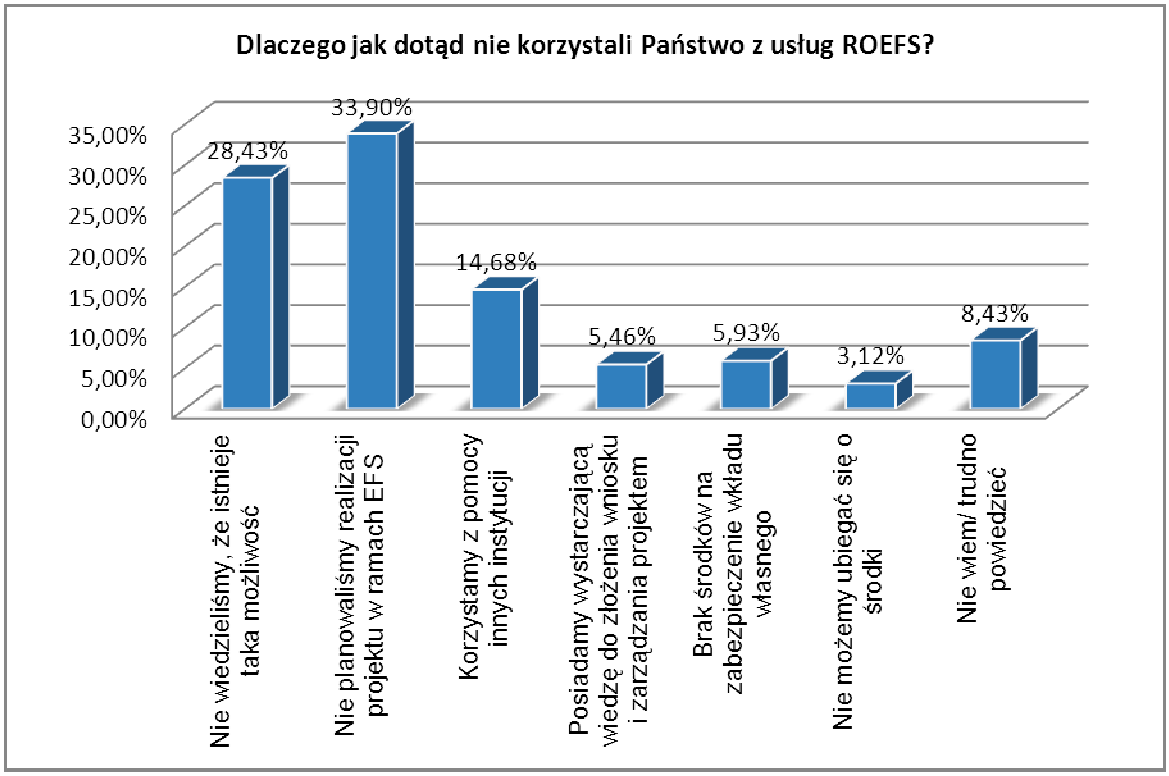
Wiedza o podmiocie prowadzącym ROEFS wśród potencjalnych klientów dotąd „nieaktywnych" we współpracy z ROEFS

Wśród respondentów, którzy nie korzystali z usług oferowanych przez badane ROEFS, wiedza na temat podmiotu prowadzącego na danym terenie Ośrodek jest znikoma. Pomimo, że 55,5% z nich deklaruje, że słyszało o ROEFS, to **aż 93% respondentów z obrębu tej grupy nie potrafi wskazać podmiotów prowadzących ROEFS w województwie podkarpackim**. Nawet jeśli respondent wywodzący się z organizacji niekorzystającej z usług ROEFS, potrafi orientacyjnie wskazać lokalizację geograficzną ROEFS, częstokroć odpowiedzi są nieprecyzyjne i typowane na zasadzie „chybił- trafił". Wskazanie konkretnej nazwy podmiotu prowadzącego ROEFS w przypadku respondentów niekorzystających z usług zdarzało się wyjątkowo sporadycznie.

Tylko 9% spośród podmiotów niekorzystających z usług ROEFS deklaruje znajomość instytucji je prowadzących. Niestety nie zawsze jest to wskazanie prawidłowe. Stosunkowo najwięcej respondentów kojarzących nazwę podmiotu prowadzącego ROEFS zlokalizowanych jest na obszarze oddziaływania rzeszowskiego ROEFS[35].

Niski poziom wiedzy na temat ROEFS wśród ogółu niekorzystających z jego usług spowodowany jest głównie brakiem zainteresowania tych podmiotów realizacją projektu w ramach EFS (33,9% wskazań respondentów), a także brakiem świadomości istnienia ROEFS (28,4% wszystkich wskazań). Te i inne powody niekorzystania z usług ROEFS przedstawia poniższy wykres:

[35] Na podstawie badania CATI (dane dla niekorzystających)



Rysunek 1. Powody niekorzystania dotychczas z usług ROEFS (n = 623)
Źródło: opracowanie własne

Podmioty niekorzystające z usług ROEFS, a mające na swoim koncie składanie wniosków o dofinansowanie projektu z funduszy unijnych, czasem decydowały się robić to samodzielnie, bez pomocy instytucji zewnętrznych. Nie wiedząc o możliwościach, jakie dają ROEFS, posiłkowali się usługą firm komercyjnych albo zawierzali własnym umiejętnościom i wiedzy.

W przypadku niepowodzenia i przegranej złożonego projektu, szukają jej przyczyn.

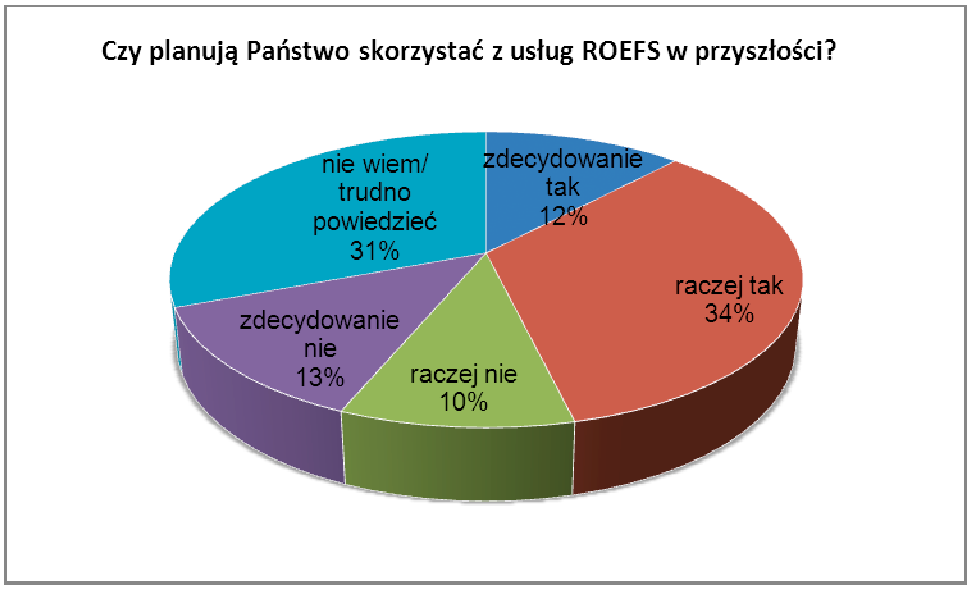
„Właśnie tu mam troszeczkę takie wyrzuty sumienia, bo być może mogliśmy korzystać [z pomocy zewnętrznej przy konstruowaniu treści wniosku projektowego- przyp. własny]. Tym bardziej, że Krosno [ROEFS w Krośnie- przyp. własny] proponowało nam niejednokrotnie, że zapraszają do współpracy, udzielą pomocy. (…) No jakoś tak, mówiąc szczerze, jest jakiś błąd zaniechania z naszej strony, mogliśmy po prostu brać udział. [IDI_K_5]

Z badań przeprowadzonych wśród podmiotów niekorzystających dotychczas z usług ROEFS wynika, że większość z nich żywo zainteresowana jest korzystaniem w przyszłości z usług Ośrodków. 46,23% badanych deklaruje skorzystanie z usług ROEFS w przyszłości. Jest to dobra informacja dla ROEFS, dająca perspektywę rozwoju działalności. Wyłania się zatem silnie reprezentowana grupa zdecydowanych i raczej zdecydowanych na to, by skorzystać w przyszłości z usług świadczonych przez ROEFS.

Na ich tle występuje prawie 23 procentowa reprezentacja deklarujących brak zainteresowania korzystaniem z usług ROEFS. Badania wskazują na dość spory odsetek tych, którzy nie są w stanie określić prawdopodobieństwa skorzystania z usług ROEFS. Stanowią oni 30,8%

ankietowanych. Owa, niemała grupa niezadeklarowanych respondentów składa się głównie z podmiotów skarżących się na posiadanie niedosytu informacji o działalności ROEFS. Respondenci z obrębu tej podgrupy jako bodziec, który sprowokuje ich do skorzystania z usług, deklarują najczęściej ogłoszenie konkursu dającego możliwość ubiegania się o środki na realizację projektów znajdujących się w obszarze ich zainteresowania.

Rozkład wszystkich odpowiedzi przedstawia poniższy wykres.



Rysunek 2. Plany respondentów w zakresie korzystania w przyszłości z usług ROEFS (n = 623)
Źródło: opracowanie własne

Najwięcej podmiotów potencjalnie zainteresowanych nawiązaniem współpracy z ROEFS zlokalizowanych jest na terenie oddziaływania Ośrodka w Tarnobrzegu (55% z dotychczas niekorzystających). Zdecydowanych i raczej zdecydowanych na to, by rozpocząć korzystanie usług ROEFS Krosno jest 41% pytanych. Chęć skorzystania z usług rzeszowskiego Ośrodka deklaruje 44% respondentów. Wyniki te wskazują na duży potencjał w zakresie nowych przyszłych klientów ROEFS. Perspektywa napływu nowych klientów otwiera się w szczególności dla Ośrodka w Tarnobrzegu.

Współpraca ta nie zostanie jednak nawiązana bezwarunkowo. Przyszli beneficjenci wskazują na zaistnienie pewnych okoliczności, które sprowokują ich do zainicjowania i utrzymania kontaktu z ROEFS. Najwięcej z nich wskazuje na uzyskanie większej ilości informacji na temat działalności ROEFS (34% ankietowanych). Ogłoszenie konkursu na realizację projektów dla ubiegających się o środki unijne stanowiłoby bodziec do skorzystania z usług ROEFS dla 21% respondentów.

Wiedza na temat ROEFS wśród podmiotów niekorzystających z ich usług, zlokalizowanych na terenach wiejskich i miejskich.

Spośród respondentów deklarujących, iż słyszeli o ROEFS, 40,9% z nich jako siedzibę wykonywania swojej działalności wskazuje wieś. Z miejscowości, którą zamieszkuje do 25 tysięcy

mieszkańców wywodzi się **17,7 %** takich respondentów, natomiast z liczącej od 25 do 100 tysięcy mieszkańców- **28,9%**. Ankietowani, których instytucje funkcjonują w mieście o wielkości powyżej 100 tysięcy mieszkańców to **12,5%** wszystkich respondentów, dotychczas niekorzystających z usług ROEFS, którzy zadeklarowali, iż nazwa ROEFS nie jest im obca.

Weryfikacja hipotezy: Wiedza o sieci ROEFS jest większa na terenach miejskich niż wiejskich

Na podstawie przeprowadzonych badań, należy ją przyjąć. Badania wskazały bowiem na wyższy poziom kojarzenia ROEFS na terenach miejskich. Respondenci kojarzący ROEFS zlokalizowani na terenach wiejskich stanowią 40,9% badanych, natomiast ci, których instytucje wywodzą się z miast stanowią 59,1 %.

Weryfikacja hipotezy: Wiedza o ROEFS w województwie podkarpackim jest tym większa im bardziej rozpoznawalne w środowisku lokalnym są instytucje prowadzące poszczególne ośrodki.

Wyniki badań nie potwierdzają tej hipotezy, gdyż nie wskazują jednoznacznie na zaistnienie sytuacji, w której podmioty, które tworzą badane ROEFS kojarzone są przez swoich klientów w większym stopniu przez pryzmat działalności nie związanej z prowadzeniem Ośrodka.

Weryfikacja hipotezy: Im szersza informacja o działalności ROEFS, tym większe zainteresowanie usługami.

Na podstawie przeprowadzonych badań należy ją przyjąć, ponieważ wskazują one na zależność między szeroką informacją o działaniach ROEFS a zwiększeniem zainteresowania usługami wśród podmiotów potencjalnie nimi zainteresowanych.

Jak można ocenić poziom obsługi klientów przez poszczególne ośrodki RO EFS? Czy można zidentyfikować mocne i słabe strony w procesie obsługi klientów przez poszczególne ośrodki RO EFS? Jeśli tak, to jak one się przedstawiają?

Analiza desk research wskazuje na zróżnicowany poziom obsługi klienta w badanych ROEFS na przestrzeni ostatnich lat. Analiza wyników badań[36] (za lata 2009, 2010, 2011) wskazuje, że poziom obsługi w poszczególnych podkarpackich Ośrodkach ulegał zmianie w kolejnych latach funkcjonowania. W corocznych edycjach badania odnotowano zmiany jakości obsługi w Ośrodkach zarówno *in plus*, jak i *in minus*.

Znaczna poprawa jakości obsługi nastąpiła w 2011 r. w ROEFS w Rzeszowie (7. lokata w kraju). W dwóch poprzednich edycjach badania (lata 2009 i 2010) Ośrodek ten zajmował ostatnie lokaty w rankingu. Z roku na rok swoją pozycję poprawiał Ośrodek w Krośnie (19 miejsce w 2009 roku, 12 – w 2010 roku i 10 - w 2011 roku). Z kolei ROEFS w Tarnobrzegu zanotował istotny spadek oceny jakości obsługi. Ośrodek był liderem rankingu w 2009 r. po czym w kolejnych zajmował odpowiednio miejsca 45 i 40. Na ogólną ocenę jakości obsługi Ośrodków złożyły się oceny

[36] Na podstawie analizy Desk Research.

poszczególnych elementów obsługi, które zaważyły na miejscu zajmowanym w ogólnopolskim rankingu przez dany ROEFS.

Podkarpackie Ośrodki w rankingu ogólnopolskim województw w 2010r. zajmowały przedostatnie (15.) miejsce. W roku 2011 odnotowały ostatecznie „skok" na miejsce 8. w kraju.

Badanie przeprowadzone wśród respondentów korzystających z usług badanych ROEFS pokazuje, iż profesjonalizm i kompetencje ich pracowników, stanowią zaletę tychże Ośrodków dla 58% badanych. Badanie CATI przeprowadzone na próbie 666 respondentów korzystających z usług ROEFS, wykazało, że dla znacznej ich części pracownicy ROEFS wyróżniają się cechami zamieszczonymi w poniższej tabeli:

Tabela 12. Ocena postawy personelu ROEFS według badanych

Czy przedstawiciel ROEFS z którym mieli Państwo kontakt był:	Odpowiedzi respondentów z kategorii „zdecydowanie tak" oraz „raczej tak"
Kompetentny (dobrze przygotowany merytorycznie)	98,6%
Komunikatywny (umiejętnie przekazał informację)	98,7%
Kulturalny (uprzejmy, opanowany)	99,2%
Pomocny (udzielał wyczerpujących informacji, wskazywał źródła uzupełniające)	98,3%

Źródło: opracowanie własne

Respondenci, pytani o wskazanie mocnych i słabych stron ROEFS, wymieniając te pierwsze, najczęściej wskazywali na wysoki poziom kompetencji i zaangażowania pracowników Ośrodków. W tym kontekście, dobra jakość obsługi klienta, zostaje niewątpliwie wyróżniona i podkreślona na tle innych mocnych stron działalności ROEFS.

Wynika z tego, że zasoby ludzkie stanowią ogromną wartość i atut badanych ROEFS.

„Na pewno do mocnych stron tych ośrodków należy wykwalifikowana kadra, ich duże zaangażowanie(...)" (IDI_T_15)

„Na pewno mają bardzo dobrą kadrę, to trzeba przyznać" (IDI_Rz_5)

„Osoby pracujące w ROEFS na pewno są bardzo zaangażowane i zdeterminowane(...) nie ma u nich sztywnych godzin pracy i jeśli wiedzą, że takie Koło Gospodyń Wiejskich pracuje później, to oni zjawiają się później. Czyli nie wychodzą z założenia, że ludzie mają się dostosować do nich, tylko oni do ludzi." (IDI_K_14)

Przeprowadzone badania dały podstawę do wyciągnięcia wniosku, iż jakość obsługi klienta w ROEFS nie budzi zastrzeżeń osób korzystających z ich usług. Nieliczni respondenci, zachęceni przez badaczy, wnosili pewne uwagi mające na celu ulepszenie czy udoskonalenie i tak dobrze już ocenianego sposobu ich obsługi.

„Brakuje takiego pracownika mobilnego, który przyjeżdża i sprawdza czy są jakieś problemy lub pokazuje jak się coś robi." (IDI_K_7)

„Mocną stroną jest dobra kompetencja, a słaba strona- chyba za mało ludzi pracuje w ROEFSie- przynajmniej w Krośnie. Przy tej dużej biurokracji mimo wszystko jest za mało ludzi". (IDI_K_11)

Na ogólną ocenę jakości obsługi klienta, prócz kompetencji pracowników, wpływa także fakt zachęcenia odbiorcy usługi do skorzystania z niej. Pozostaje to nadal w gestii pracownika i ma silne oddziaływanie na całokształt oceny. Klient bowiem może wzmocnić czy utrzymać własną motywację do korzystania z usługi, ale i skutecznie zniechęcić się. Owe zachęcenie nie jest jednak pozbawione pewnej dozy subiektywizmu. Każdy odbiorca usługi życzy sobie otrzymania indywidualnej, kompleksowej obsługi, jednak często ostateczna ocena opiera się na pewnym subiektywnym odczuciu. Sytuację tę doskonale obrazują wyniki badania przeprowadzonego metodą tajemniczego klienta. „Badacz- klient", choć starający się wykazać maksymalnym obiektywizmem, określenie stopnia zachęcenia bądź zniechęcenia go do kontynuowania korzystania z usług Ośrodka, z którym się kontaktował, oparł na podstawie własnych refleksji i odczuć. „Sympatyczne" wrażenie, które wywarł tembr głosu pracownika ROEFS, zadawanie przez niego pytań świadczące o rzeczywistym zainteresowaniu problemem klienta, podkreślenie faktu, iż klient jest mile widziany w siedzibie Ośrodka- to wszystko może wpływać na powstanie w nim wrażenia bycia zachęconym do dalszego kontaktu z ROEFS.

Badania CATI wskazują na fakt, iż znaczna większość osób korzystających z usług ROEFS była w określony sposób zachęcana do skorzystania z usług ROEFS przez jego pracownika. Najwięcej ankietowanych (60,3% spośród klientów Ośrodków) odczuło zachętę przy okazji spotkania osobistego z pracownikiem ROEFS. Jedynie 11,7% spośród klientów ROEFS uważa, że nie zostali zachęceni do kontynuowania współpracy z Ośrodkiem.

Na finalną ocenę jakości obsługi klienta wpływ mają także czynniki wykraczające poza te wypływające z zasobów ludzkich ROEFS takie jak: dogodna lokalizacja, komfortowy dojazd, dostępność parkingów w obrębie ośrodka. Zagadnienia te poruszone są w niniejszym raporcie w kontekście zaspokojenia potrzeb odbiorców usług ROEFS. Dojazd do siedziby ROEFS został określony przez prawie 90% respondentów korzystających z badanych Ośrodków jako bardzo dogodny. 81% z nich uznało, iż dotarcie do lokalu ROEFS za pomocą środków komunikacji publicznej jest pozbawione utrudnień. 89% respondentów nie wnosi krytycznych uwag do kwestii lokalizacji Ośrodków w kontekście położenia ich w obrębie miasta.

W toku przeprowadzonych badań nie dostrzeżono słabych stron w procesie obsługi klienta przez poszczególne ROEFS.

Na jakość obsługi klienta przez ROEFS mogą mieć ponadto wpływ czynniki, które pozornie nie wydają się w tym kontekście istotne. By proces obsługi przebiegał sprawnie, bez zakłóceń, pracownicy ROEFS muszą dysponować odpowiednim zasobem czasu, który w pełni poświęcają klientom. Wszelkie nałożone na Ośrodki aktywności dodatkowe, wykraczające poza działalność wynikającą ze standardów działania ROEFS, zmniejszają pulę czasową, która może być przeznaczona na świadczenie usług dla klientów. Nie oznacza to, iż ROEFS powinien być pominięty i nieuwzględniony jeśli chodzi o wszelkie dodatkowe działania, ale powinien być powiadamiany o zamiarach narzucenia im dodatkowych zadań. Aktywności takie częstokroć mają

swoje źródło w decyzjach nadrzędnych instytucji zwierzchnich jak Wojewódzki Urząd Pracy czy KOEFS. Mogą to być na przykład badania ewaluacyjne, audyty itp. Sugeruje się, żeby wyżej wymienione instytucje ustalały między sobą dodatkowe zadania narzucane ROEFS-om, by uniknąć wystąpienia ich kolizji czy prowadzenia jednocześnie. Niezwykle ważne jest utrzymanie wzajemnej relacji WUP i KOEFS na stabilnym, uporządkowanym poziomie. Niebagatelne znaczenie ma dobry przepływ informacji między tymi dwoma podmiotami. Dobra relacja WUP i KOEFS będzie miała odzwierciedlenie w sprawnej i efektywnej pracy pracowników ROEFS, a dzięki temu przyczyni się do utrzymania wysokiego poziomu obsługi klienta przez badane Ośrodki.

Wyniki badań wskazują raczej na fakt, iż proces obsługi klienta stanowi zdecydowanie mocną stronę badanych ROEFS.

Skąd beneficjenci i potencjalni beneficjenci mogą czerpać informacje na temat ROEFS?

Czy działania informacyjno - promocyjne ROEFS są skuteczne? W jakim stopniu stosowane narzędzia informacyjno – promocyjne trafiają do społeczeństwa województwa podkarpackiego? Czy zostały dobrane właściwe instrumenty?

Klienci korzystający z usług ROEFS

Istotne w kontekście polityki informacyjno - promocyjnej jest źródło, z którego beneficjenci czerpali informację o ROEFS. W przypadku, gdy stosunkowo niewielki odsetek respondentów wskazuje konkretne źródło informacji, można wnioskować, że powinno ono zostać w jakiś sposób ulepszone, zmodyfikowane, zintensyfikowane.

Tabela przedstawia procentowy rozkład odpowiedzi udzielonych przez **respondentów korzystających z usług poszczególnych ROEFS** dot. źródła pozyskania informacji o możliwości skorzystania z usług ROEFS. Respondent mógł udzielić więcej niż jednej odpowiedzi.

Tabela 13. Źródła pozyskania informacji o możliwości skorzystania z usług ROEFS

Źródło pozyskania informacji o ROEFS	Procent respondentów-klienci **ROEFS Rzeszów**	Procent respondentów-klienci **ROEFS Krosno**	Procent respondentów- klienci **ROEFS Tarnobrzeg**
Internet	48	40	44
Znajomi/ współpracownicy	27	30	37
Szkolenia i konferencje	15	22	15
Plakaty i billboardy	2	2	0,5
Informacje w prasie	0,4	1,5	0,5
Informacje w radiu i TV	0	1	0
Inne	28,08	30	24

Źródło: opracowanie własne

Najbardziej rozpowszechnionym źródłem wiedzy o ROEFS pozostaje Internet. Najczęściej jest to strona internetowa danego ROEFS, która określana jest przez respondentów jako przejrzysta i charakteryzująca się łatwością znalezienia na niej potrzebnych informacji (56% respondentów określa tę łatwość na poziomie wysokim lub bardzo wysokim).

W marginalnym stopniu źródło informacji o ROEFS stanowią dla beneficjentów media tradycyjne takie jak plakaty, prasa, radio czy telewizja.

Respondenci zapytani o sposób w jaki powinno się informować o usługach ROEFS ponad inne źródła wiedzy przedkładają właśnie Internet (76% respondentów wskazało to medium jako pożądane źródło informacji o RO EFS). Wskazują jednakże na potrzebę utrzymania sposobu informowania poprzez mniej popularne kanały – prasę (23% respondentów), radio i TV (19%), szkolenia i konferencje (19,5%), plakaty i billboardy (16%). Internet zdaje się więc nie wyczerpywać zapotrzebowania respondentów na kanały informowania o usługach, a niejednokrotnie o samym istnieniu ROEFS.

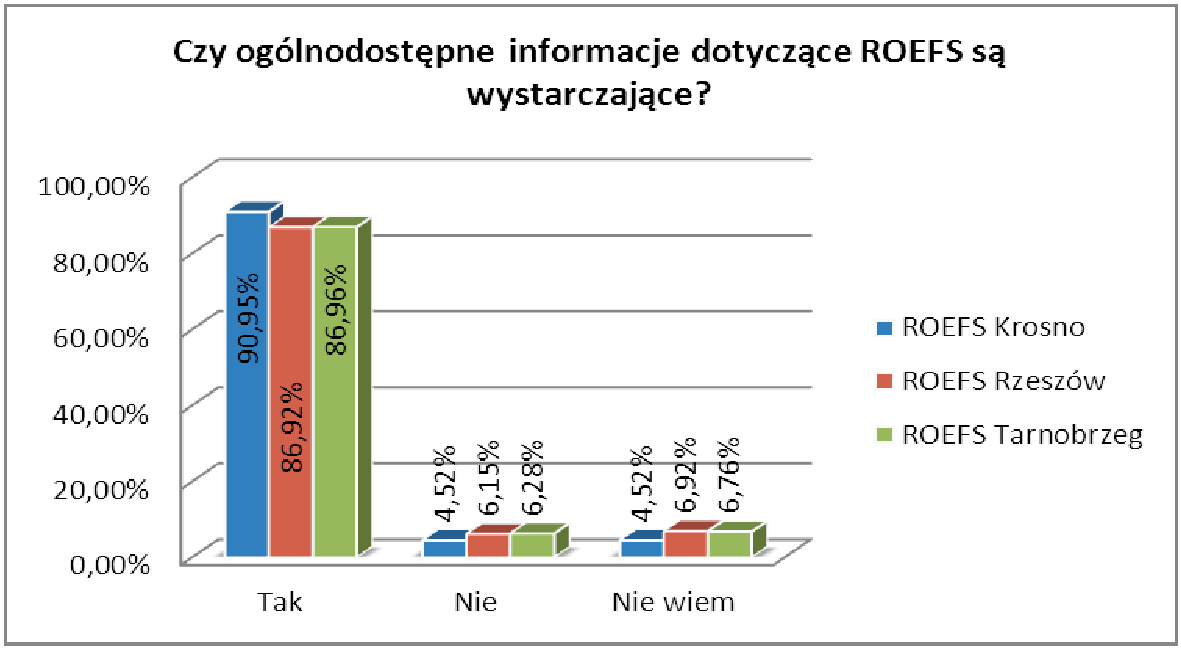
Cenionym przez respondentów źródłem wiedzy o ROEFS są także wydawane przez nie materiały promocyjno- informacyjne. Aż 83% korzystających z usług ROEFS ocenia je wysoko i bardzo wysoko.

„Materiały informacyjne są bardzo przydatne. Mam je tutaj w pracy, wykorzystuję je. Są to materiały informacyjne w postaci książkowej." (IDI_Rz_6)

W kontekście niskiego poziomu wiedzy o wszystkich badanych ROEFS, wyłania się fakt, iż **klienci ROEFS oceniają stopień informowania o działalności Ośrodków jako wystarczający**. Wydają się być oni usatysfakcjonowani wiedzą i informacją płynącą z ogólnodostępnych źródeł, dotyczącą właściwego dla siebie ROEFS. Jak wskazuje badanie ewaluacyjne, wiedza ta nie przyczynia się do zwiększenia świadomości dotyczącej ogółu ROEFS z województwa podkarpackiego, a jest ograniczona do znajomości najbliższego ROEFS . Nie jest to jednak sytuacja groźna czy niepokojąca.

Respondenci korzystający z ROEFS pozostają usatysfakcjonowani posiadaniem wiedzy dotyczącej wyłącznie Ośrodka, z którego usług sami korzystają. Posiadane informacje są dla nich wystarczające, a deficyt wiedzy o innych Ośrodkach ROEFS nie stanowi dla nich przeszkody i nie budzi w nich potrzeby zintensyfikowania działań informacyjnych ROEFS.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek 3. Ocena stopnia dostępności informacji o ROEFS (ROEFS Krosno: n=199; Rzeszów n=260, Tarnobrzeg n=207)
Źródło: opracowanie własne

Z badań wynika zatem, iż działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez ROEFS trafiają do podmiotów, które znają RO EFS i korzystają z ich usług. Są zatem skuteczne z perspektywy swoich stałych odbiorców i spełniają należycie swoja funkcję w odniesieniu właśnie do nich.

Potencjalni odbiorcy usług ROEFS

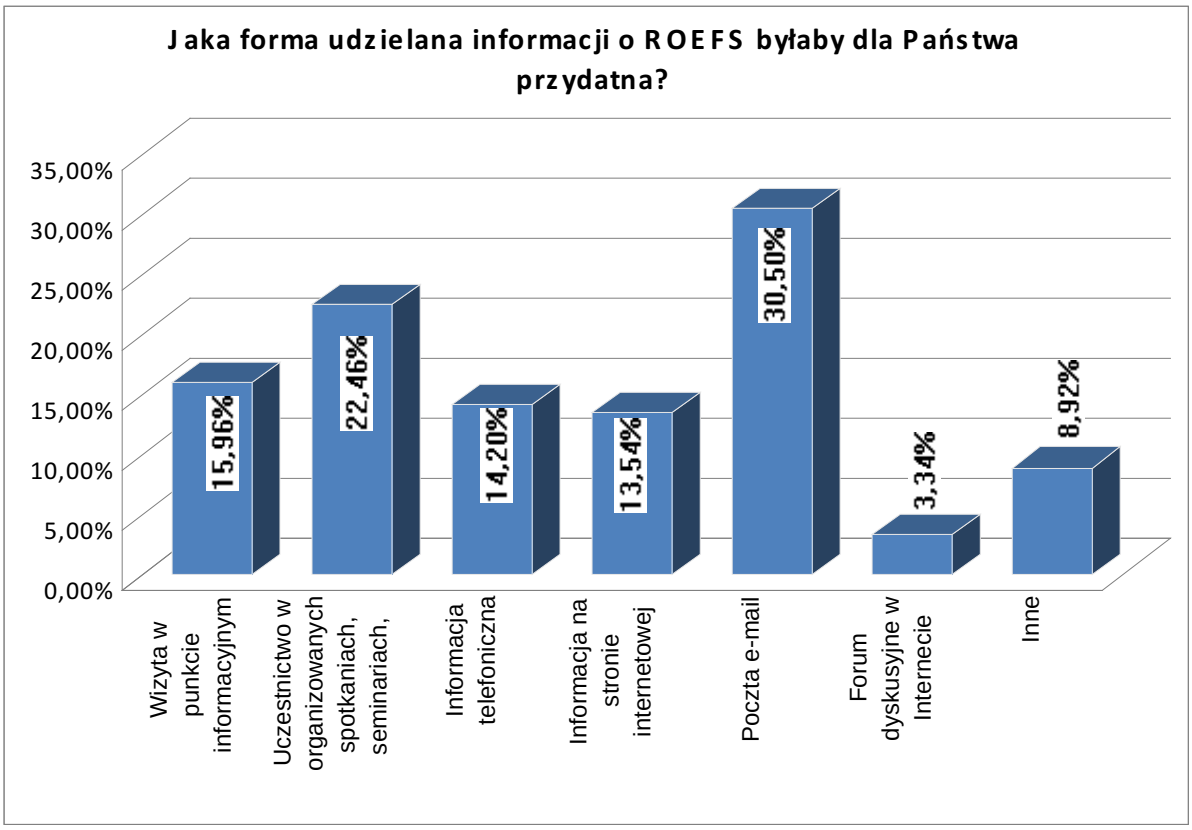
Dla **potencjalnych beneficjentów** istotnym źródłem informacji o ROEFS mogą być działające prężnie, znane w środowisku lokalnym organizacje, czy liderzy funkcjonujący w lokalnych społecznościach. Walor informacyjny takich źródeł może być większy niż sieci internetowej. Świadczy o tym poniższy cytat:

„Gdyby nie takie instytucje jak nasza [organizacja pozarządowa zajmująca się rozwojem lokalnym- przyp. własny] to innym byłoby ciężko dotrzeć do informacji o ROEFS(...). Nie każdy przecież wpisze sobie w Google nazwę ROEFS. Takie informacje powinny się znajdować na lokalnych portalach internetowych, w prasie lokalnej(...). Internet jak Internet- osoby które mają 50, 60 lat nie zawsze się umieją w nim odnaleźć. Może jedynie pójść do sołtysa i na spotkaniach takich wiejskich niech ogłasza. To najtańsza i najbardziej skuteczna forma. Czyli przez liderów lokalnych, inaczej się chyba nie da." (IDI_K_14)

Nie można pominąć roli tzw. marketingu szeptanego jako sposobu pozyskania i rozpowszechniania informacji o ROEFS, szczególnie wśród podmiotów dotychczas niekorzystających z usług Ośrodków. W jego obrębie dominują nieformalne kanały przekazywania informacji: współpracownicy, znajome instytucje i organizacje.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Poniżej przedstawiony jest wykres obrazujący najbardziej dogodne formy pozyskania przez **podmioty niebędące dotychczas klientami ROEFS** informacji na temat usług świadczonych przez Ośrodki. Wskazuje on na fakt, iż kontakty osobiste z przedstawicielami ROEFS cenione byłyby najwyżej. Jakkolwiek otrzymywanie informacji poprzez pocztę e-mail satysfakcjonuje wielu badanych, tak wizyta w punkcie informacyjnym połączona z inną kategorią wskazującą na preferencyjne traktowanie kontaktu osobistego poprzez uczestnictwo w organizowanych spotkaniach, seminariach i konferencjach, stanowi 38,42% wskazań potencjalnych klientów ROEFS. Należy odnotować fakt, iż respondent mógł wybrać więcej aniżeli jedną pożądaną formę udzielenia mu informacji o działalności ROEFS. Wśród odpowiedzi „inne" znalazły się przede wszystkim wskazania, iż respondentów nie interesuje jakakolwiek forma informacji o ROEFS.



Rysunek 4. Najbardziej dogodne formy udzielania informacji o ROEFS respondentom niekorzystającym dotąd z usług ROEFS (n = 623)
Źródło: opracowanie własne

Z badań wyłania się ponadto fakt, iż udzielanie informacji za pośrednictwem poczty e-mailowej, zdobyło również uznanie wśród 30% podmiotów niekorzystających dotąd z usług ROEFS. Jest to więc narzędzie niezawodne i skuteczne.

Omówione powyżej narzędzia informacyjno-promocyjne winny trafiać nie do ogółu społeczeństwa województwa podkarpackiego, a jedynie do podmiotów, co do których istnieje przypuszczenie, iż faktycznie mogą być zainteresowane usługami świadczonymi przez ROEFS. Zadaniem ROEFS wszak nie jest dotarcie do całej populacji potencjalnych klientów, a jedynie do

jej części- do tej, która zainteresowana jest zagadnieniami związanymi z EFS. Uruchamianie kampanii informacyjno-promocyjnych nieukierunkowanych na konkretnego odbiorcę, jest bezcelowe. Obecnie informacje o ROEFS nie są dostosowane do określonego segmentu potencjalnych klientów. Badania wykazały, że najbardziej pożądaną, a w efekcie najbardziej skuteczną formą docierania do podmiotów dotychczas nieaktywnych w kontekście korzystania z usług ROEFS, byłyby spotkania osobiste (spotkania informacyjne, wizyta w punkcie informacyjnym, wizyty osobiste u klientów, seminaria i konferencje). Taki postulat wniosły szczególnie instytucje wywodzące się z obrębu jednostek samorządu terytorialnego.

Sama forma informowania o ROEFS powinna koncentrować się nie na eksponowaniu marki „ROEFS", a uwypuklać wachlarz świadczonych przez nie usług. Dla podmiotów dotychczas niekorzystających, ale będących potencjalnie zainteresowanymi korzystaniem z usług, nazwa „ROEFS" nie mówi wiele. Istotna z ich punktu widzenia jest konkretna pomoc, jaką mogą otrzymać dzięki nawiązaniu relacji z Ośrodkiem. Dlatego też „reklamowanie" ROEFS w sposób akcentujący ofertę usług skierowanych do potencjalnych odbiorców będzie bardziej skuteczne, aniżeli to nastawione na rozpowszechnienie nazwy „ROEFS" samej w sobie.

Weryfikacja hipotezy: Na zainteresowanie usługami ROEFS wpływ mają dobrze zaplanowane działania informacyjno- promocyjne.

Na podstawie przeprowadzonych badań, zyskuje ona zdecydowane potwierdzenie.

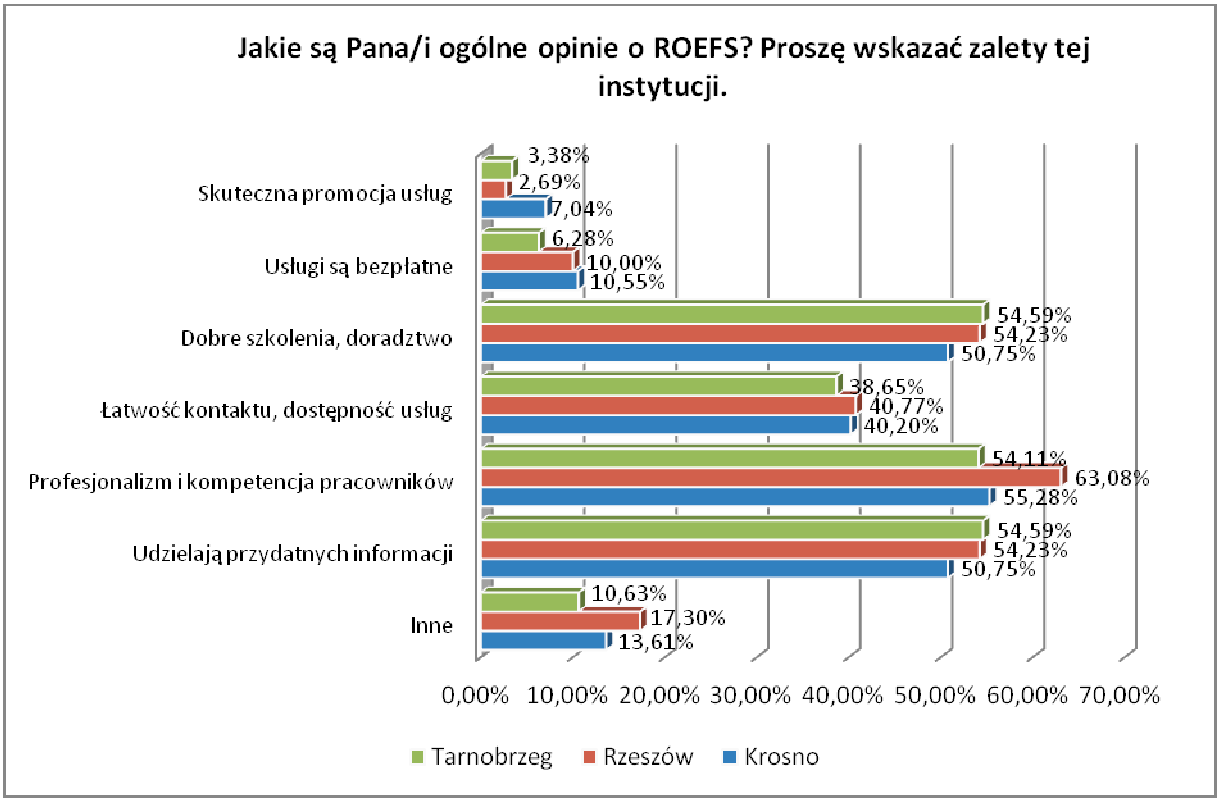
Weryfikacja hipotezy: Im lepiej zorganizowana polityka informacyjno-promocyjna, tym większe zainteresowanie usługami ROEFS.

Na podstawie przeprowadzonych badań, należy tę hipotezę przyjąć. Działania informacyjne zaplanowane z myślą o konkretnym odbiorcy, istotnie wpływają na jego zainteresowanie ROEFS, a niejednokrotnie prowokują do skorzystania z jego usług. Polityka informacyjno-promocyjna może skutecznie zwiększać zainteresowanie podmiotów korzystaniem z usług ROEFS. Dzięki odpowiedniej organizacji działań promocyjnych, ROEFS zyskują nowych odbiorców.

Jakie czynniki decydują o tym, że beneficjenci korzystają z usług ROEFS? Co najbardziej się do tego przyczynia, co zniechęca do korzystania z usług ROEFS?

Na atrakcyjność ROEFS składa się kilka czynników, wyróżnionych przez podmioty korzystające z usług badanych Ośrodków. Na czoło wysuwa się profesjonalizm i kompetencja pracowników, o których była mowa wcześniej. Istotnymi zaletami badanych ROEFS są także dobrze świadczone usługi doradcze i szkoleniowe oraz udzielanie przez Ośrodki przydatnych dla beneficjenta informacji. Nie bez znaczenia w kontekście czynników decydujących o korzystaniu z ROEFS jest łatwość kontaktu i dostępność usług. Fakt, iż usługi są bezpłatne także postrzegane jest jako zaleta badanych Ośrodków, jednak w ograniczonym stopniu. Respondenci wymienili także skuteczną promocję usług jako zachęcającą do korzystania z nich, jednak czynnik ten wydał się im najmniej istotny w porównaniu z innymi.

Poniższy wykres przedstawia zalety określone przez podmioty korzystające z usług poszczególnych ROEFS. Wśród odpowiedzi „inne" dominowały wskazania typu „nie mam zdania", „trudno powiedzieć".



Rysunek 5. Zalety określone przez podmioty korzystające z usług poszczególnych ROEFS (ROEFS: Krosno n=199, Rzeszów n=260, Tarnobrzeg n=207)
Źródło: opracowanie własne

Oprócz zalet badanych ROEFS, respondenci korzystający z ich usług wskazali także wady Ośrodków. Zdecydowała się na to jedna czwarta (25%) respondentów badania. Należy jednak dodać, iż przyszło im to z dużo większym trudem.

Stosunkowo najczęściej stawiano zarzut niewystarczającej promocji działalności Ośrodków, natomiast należy podkreślić, że zarzut taki stanowił jedynie 3% wszystkich wskazanych wad i zalet ROEFS (wskazało je 48 spośród 666 respondentów).

Respondentom korzystającym z usług poszczególnych ROEFS trudno jest wskazać problemy, czy niedogodności, na które napotkali w toku relacji z Ośrodkiem. Aż 96,1% respondentów nie widzi żadnych barier utrudniających im współpracę z ROEFS.

„Nie wiem, bariery utrudniające współpracę z ROEFS? Myślę, że nie ma. Problemów na dzisiaj nie zauważyłem i nie zgłaszam." (IDI_K_6)

Respondenci pytani o wskazanie problemów i barier we współpracy z konkretnym ROEFS, stanowczo podkreślali brak takich zdarzeń i zaprzeczali istnieniu jakichkolwiek negatywnych czynników powodujących dyskomfort we wzajemnej współpracy.

Wskazanie wad badanych Ośrodków przyszło respondentom z wyraźnym trudem. Za główne zalety ROEFS klienci uznali duży profesjonalizm i kompetencje pracowników oraz wysoki poziom świadczonych usług doradczych, szkoleniowych i informacyjnych.

Respondenci nie korzystający dotychczas z usług ROEFS wskazali kilka czynników mających wpływ na ich bierność w kontekście współpracy z Ośrodkiem. Wyszczególnione zostały one w niniejszym raporcie w podpunkcie dotyczącym struktury potencjalnych odbiorców ROEFS. Jako główne powody niekorzystania dotąd z usług ROEFS, badani wskazali brak sprecyzowanych planów w zakresie realizacji projektu EFS oraz brak świadomości możliwości skorzystania z usługi.

Weryfikacja hipotezy: Na decyzję o niekorzystaniu przez podmioty z usług ROEFS mają wpływ: odległość od miejsca świadczenia usług czy brak w ofercie określonych tematów szkoleń, słaba informacja o usługach ROEFS.

Wyniki badań nie potwierdziły części tej hipotezy. Nie są to bowiem istotne czynniki wskazane przez badanych. Potwierdzenie znajduje jedynie ta część hipotezy mówiąca o tym, iż słaba informacja o usługach ROEFS przyczynia się dość często do niekorzystania z usług Ośrodków. Odległość od miejsca świadczenia usług nie ma bezpośredniego wpływu na decyzję o niekorzystaniu z usług ROEFS, a jedynie może przyczynić się do częstszego korzystania z usług ROEFS.

Połączenie tych czynników, jako wpływających na bierność podmiotów w relacji z ROEFS w jednej hipotezie, okazało się chybione.

Weryfikacja hipotezy: Wpływ na zainteresowanie potencjalnych odbiorców usługami ROEFS ma słaba jakość świadczonych usług oraz złe opinie na temat jakości obsługi klienta.

Nie można potwierdzić hipotezy w tym brzmieniu. Badania wykazały, że występuje sytuacja wręcz odwrotna- wzrost zainteresowania odbiorców usługami ROEFS ściśle powiązany jest z wysoko ocenianą przez respondentów jakością świadczonych usług i pochlebnymi opiniami na temat jakości obsługi klienta.

Na jakim obszarze województwa podkarpackiego zauważalne jest najmniejsze i największe zainteresowanie ROEFS? Z czego to wynika?

Czy usługi oferowane przez ROEFS dostępne są na terenach trudno dostępnych pod względem odległości (np. wiejskich)? Jeśli nie, to dlaczego?

Z badań CATI wynika, że 39,04% badanych zadeklarowało korzystanie z usług **rzeszowskiego ROEFS.** Wśród nich dominowali przedstawiciele instytucji, której siedziba znajduje się na wsi

(48% z nich) oraz w mieście liczącym od 25 do 100 tysięcy mieszkańców(24 % z nich). Najmniej reprezentowani są przedstawiciele instytucji zlokalizowanych na terenie miasta liczącego więcej niż 100 tysięcy mieszkańców (10% ankietowanych). Ankietowani wywodzący się z miast, których liczba mieszkańców nie przekracza 25 tysięcy stanowią 17% klientów tego ROEFS.

Z usług **tarnobrzeskiego ROEFS** korzystało 31,08% badanych za pomocą CATI. Dominującą grupę respondentów stanowią w tym przypadku przedstawiciele instytucji funkcjonujących w miastach liczących między 25 a 100 tysięcy mieszkańców (45%). Organizacje wiejskie stanowiły 34% korzystających. Ankietowani wywodzący się z miast, których liczba mieszkańców nie przekracza 25 tysięcy stanowią blisko 19% klientów tego ROEFS.

Dane otrzymane w badaniu CATI wskazują na 2% udział przedstawicieli organizacji ulokowanych w mieście powyżej 100 mieszkańców, natomiast najprawdopodobniej jest to błąd polegający na przeszacowaniu lub błędnym oszacowaniu przez respondenta liczebności miasta swojej lokalizacji. Na terenie obsługiwanym przez ROEFS Tarnobrzeg nie występuje bowiem miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców.

29,88% respondentów badania CATI korzysta z usług **ROEFS w Krośnie**. Stanowią oni stosunkowo najmniej reprezentowaną wśród trzech grup beneficjentów grupę. W jej obrębie najczęściej deklarowano za swoją siedzibę wieś (51%). Kolejno miasto o liczbie ludności od 25 do 100 tysięcy mieszkańców (31%). Ankietowani wywodzący się z miast, których liczba mieszkańców nie przekracza 25 tysięcy stanowią 17% klientów tego ROEFS. W przypadku korzystających z tego ROEFS, zachodzi identyczna sytuacja polegająca na przeszacowaniu liczby ludności miasta, z którego wywodzi się podmiot. W tym przypadku błąd ten dotyczy 1% respondentów.

Na obszarach oddziaływania badanych ROEFS zainteresowanie klientów świadczonymi przez nie usługami rozkłada się w sposób równomierny**. W ramach poszczególnego Ośrodka występuje raczej zrównoważona struktura (reprezentacja) grup podmiotów korzystających. Nie zachodzi sytuacja rażącej niedoreprezentacji czy nadwyżki danej podgrupy klientów.**

Zainteresowanie usługami ROEFS na danym obszarze jest również zależne od występującej na nim aktywności projektowej. Dane zawarte w dokumencie pn. *„Monitoring obszarów z jakich składane są wnioski o dofinansowanie do WUP w Rzeszowie w odpowiedzi na ogłaszane konkursy”*, o którym była już mowa w niniejszym raporcie, pokazują które obszary województwa podkarpackiego są najbardziej aktywne projektowo. Duża aktywność projektowa na danym obszarze wskazuje niewątpliwie na dużą liczbę potencjalnych beneficjentów PO KL. Po analizie wyżej wymienionego dokumentu, można stwierdzić, że najwięcej wniosków potencjalni beneficjenci PO KL składali na terytorium oddziaływania ROEFS Rzeszów (3258 wniosków). Stosunkowo najmniej- beneficjenci zlokalizowani na terenie przynależnym ROEFS Krosno (1105 wniosków). Projektodawcy z terenu adekwatnego dla ROEFS Tarnobrzeg złożyli natomiast 1158 wniosków. Powyższe wskaźniki w zestawieniu z wynikami badań CATI wskazującymi rozkład korzystających z usług ROEFS, są zbieżne. Istotnie, najwięcej korzystających z usług badanych ROEFS

deklarowało korzystanie z Ośrodka w Rzeszowie, czyli położonego na obszarze, który wykazał najwyższą aktywność projektową. Analogicznie- stosunkowo najmniej respondentów deklarowało korzystanie z usług Ośrodka krośnieńskiego, który funkcjonuje na obszarze o najmniejszej liczbie złożonych wniosków projektowych.

Podmioty potencjalnie zainteresowane korzystaniem z usług poszczególnych ROEFS a deklarowane miejsce ich siedziby

Spośród ogółu respondentów dotychczas nie korzystających z usług badanych ROEFS, a deklarujących zamiar skorzystania z jego usług **(46,23%)** wyłania się silna grupa reprezentantów obszarów wiejskich. Wynika ona ze struktury geograficznej województwa podkarpackiego.

W obrębie respondentów zlokalizowanych na terenie przynależącym do ROEFS Krosno, mający zamiar skorzystać w przyszłości z usług ROEFS stanowią 41,3%. **50%** z nich wywodzi się z terenów wiejskich. Spośród respondentów zamierzających korzystać z usług ROEFS Rzeszów (44,1% całości ankietowanych przynależących do obszaru oddziaływania tego ROEFS), **42,9%** deklaruje swoja lokalizację na terenach wiejskich. Respondenci deklarujący chęć skorzystania z usług ROEFS Tarnobrzeg stanowią 54,7% wszystkich ankietowanych. Spośród nich **38,7%** zlokalizowanych jest na terenach wiejskich.

Zatem największe zainteresowanie korzystaniem z usług ROEFS wśród podmiotów wiejskich dotychczas nie współpracujących z Ośrodkami, zauważyć można na terenie przynależącym geograficznie do ROEFS Krosno. Sytuacja ta wynika za struktury tego terenu, na którym zdecydowanie przeważają tereny wiejskie. Daje to podstawy do takiego zaplanowania działania przez ROEFS, które ma na celu dotarcie do odbiorców zlokalizowanych na terenach wiejskich, nierzadko oddalonych od Krosna. Sytuacja realnego zapotrzebowania i zainteresowania usługami ROEFS Krosno przez liczną grupę reprezentantów wsi dotychczas nieaktywnych, pozwala wysnuć wniosek, że ich potrzeby mogły być dotąd pomijane, a zasięg oddziaływania ROEFS nie docierał do nich należycie.

ROEFS powinny zatem docierać w większym stopniu do odbiorców wiejskich, którzy stanowią źródło potencjalnych klientów żywo zainteresowanych korzystaniem z ich usług.

Zdarzało się, iż respondenci sugerowali potrzebę ustanowienia filii ROEFS w mniejszej miejscowości, oddalonej od siedziby ROEFS. Motywowali to ułatwieniem wzajemnego kontaktu i zwiększeniem dostępu do świadczonych usług. Dotyczy to szczególnie odbiorców usług zlokalizowanych na terenach oddalonych geograficznie od siedziby przynależnego ROEFS.

„(...) bo może gdyby placówka była w Brzozowie, można by było mieć jeszcze szybsze kontakty... (IDI_K_6)

„(...)jeżeli jest jakaś organizacja która ma ograniczone środki, to wyjazd do Krosna jest kosztowny. A tak współpraca byłaby bardziej owocna. Dziewczyny byłyby tutaj, do wioseczek by jeździły(...). Sanok jest pozostawiony tak sam sobie..." (IDI_K_14)

Weryfikacja hipotezy: Im więcej usług ROEFS oferowanych jest na terenach trudno dostępnych, tym lepsza jest efektywność oferowanego wsparcia.

Wyniki badań potwierdzają niniejszą hipotezę. Dobry dostęp do usług ROEFS na terenach oddalonych od siedziby Ośrodka, na które trudniej dotrzeć, wzmacnia zainteresowanie nimi ze strony potencjalnych beneficjentów. Tym samym zwiększa się efektywność oferowanego przez ROEFS wsparcia.

Weryfikacja hipotezy: Na zainteresowanie usługami ROEFS na danym obszarze wpływ ma liczba funkcjonujących tam podmiotów będących potencjalnymi beneficjentami PO KL.

Na podstawie przeprowadzonych badań, należy te hipotezę przyjąć.

Jakie instytucje korzystają z usług ośrodków?

Instytucje, do których skierowane są usługi ROEFS wskazuje dokument pod nazwą Standardy Działania Regionalnych Ośrodków EFS. Określa on beneficjentów ROEFS jako podmioty wywodzące się z następujących grup:

1. Organizacje pozarządowe, zwłaszcza te, które dotychczas nie realizowały projektów w ramach EFS, organizacje oraz instytucje mające utrudniony dostęp do informacji (np. organizacje skupiające osoby niewidome),
2. Szkoły podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące,
3. Podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko – miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców,
4. Podmioty uprawnione do aplikowania o środki z EFS z obszaru działania ROEFS w tym z gmin, z których składanych jest najmniejsza liczba wniosków aplikacyjnych,
5. Inne- osoby fizyczne.

Korzystający z usług ROEFS

ROEFS Krosno

Przeprowadzona analiza desk research wskazuje pewne grupy jako najczęściej korzystające z usług ROEFS. Najczęstszym klientem spośród wymienionych grup instytucji w 2009 r. ROEFS w Krośnie były szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne, w tym przedszkolne, lub organy prowadzące (80 instytucji i 232 osoby). Częstym klientem ROEFS były również organizacje pozarządowe, zwłaszcza te, które dotychczas nie realizowały projektów w ramach EFS oraz organizacje i instytucje mające utrudniony dostęp do informacji (65 instytucji, 127 klientów).

Badanie przeprowadzone metodą CATI potwierdza powyższy stan rzeczy. Okazuje się bowiem, że **szkoły i placówki edukacyjne** stanowią aż 45,23% wszystkich korzystających z usług ROEFS Krosno. Pozycję „wicelidera" w klasyfikacji korzystających z niniejszego ROEFS utrzymały organizacje pozarządowe, które stanowiły ponad 23% wszystkich korzystających.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ROEFS Rzeszów

Analiza desk desearch wykazała, że podobnie jak w pozostałych badanych podkarpackich Ośrodkach, dominującą rolę w kontekście klientów rzeszowskiego ROEFS grają szkoły (162 instytucje, 451 osób). Liczne grono klientów stanowiły również organizacje pozarządowe (109 instytucji, 321 osób) oraz podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców (106 instytucji, 191 osób). W porównaniu do innych ośrodków zwraca uwagę znaczna liczba osób fizycznych korzystających w usług ROEFS w Rzeszowie (32 instytucje, 48 osób).

Analiza wyników przeprowadzonego badania CATI zdaje się potwierdzać powyższy stan rzeczy, niemniej choć **szkoły i placówki edukacyjne** zajmują czołową pozycję, ich odsetek w porównaniu do szkół-klientów innych badanych ROEFS jest nieco niższy. Stanowią one bowiem 38% klientów ROEFS. Istotnie wyróżnia się w przypadku tego ROEFS kategoria klientów zaszeregowana jako „inne podmioty" (5% wszystkich klientów). Po analizie tej kategorii możemy zaobserwować czynny w niej udział osób prywatnych

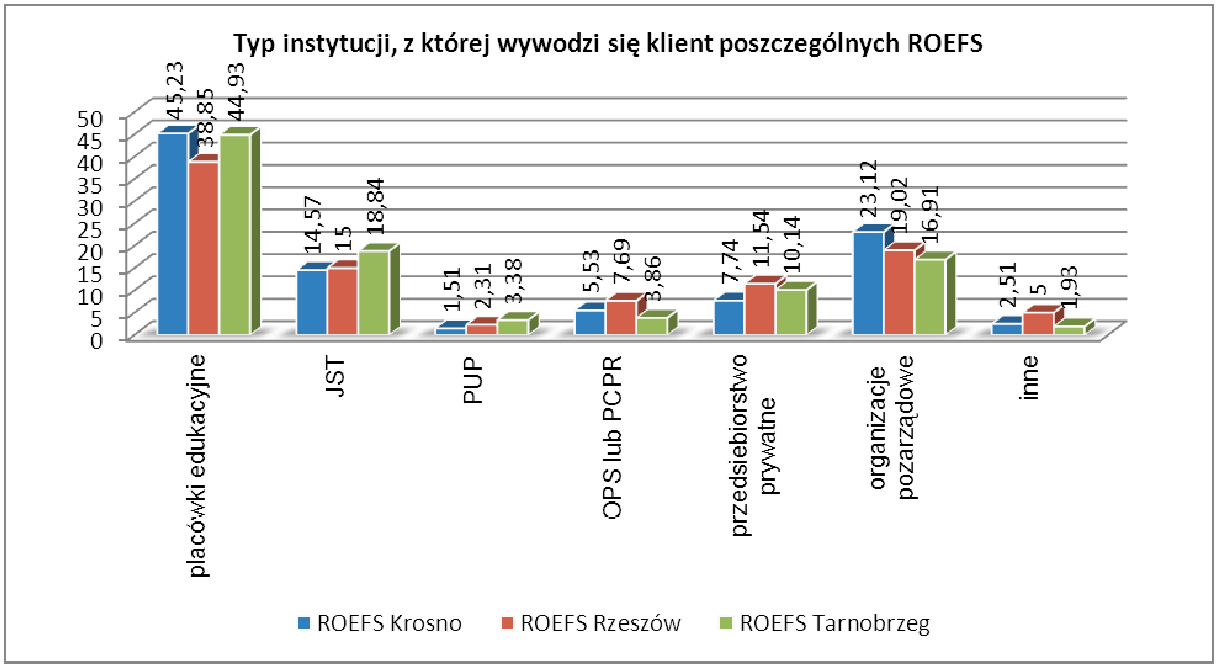
ROEFS Tarnobrzeg

Analiza desk research wykazała, że wśród klientów ROEFS w Tarnobrzegu w 2009 roku przeważały podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców (69 instytucji, 160 osób). Znaczne zainteresowanie usługami ROEFS wykazywały również szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące (59 instytucji, 142 osoby).

Badania przeprowadzone metodą CATI wskazały, iż w strukturze korzystających z usług ROEFS na dominującą pozycję wysunęły się **szkoły, przedszkola i inne placówki edukacyjne (45% wszystkich korzystających).**

Jednostki samorządu terytorialnego są znajdującym się na drugim miejscu pod względem korzystania z usług klientem tarnobrzeskiego ROEFS. Stanowią 19% spośród wszystkich podmiotów korzystających.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek 6. Typ instytucji, z której wywodzi się klient poszczególnych ROEFS (ROEFS Krosno n=199, Rzeszów n=260, Tarnobrzed=207)
Źródło: opracowanie własne

Analizując strony internetowe[37] wszystkich trzech badanych ROEFS, znajdujemy wyszczególnione grupy priorytetowych klientów:

1. organizacje pozarządowe,
2. szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące,
3. wszystkie podmioty będące projektodawcami do EFS z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców.

Badane ROEFS starają się aktywnie trafiać do wszystkich klientów. Przedstawicielka jednego z badanych ROEFS precyzuje sposób rozwiązania problemu zbyt małej reprezentacji pewnych grup klientów w gronie wszystkich korzystających z usług ROEFS:

„W tym momencie jest nacisk na uruchomienie tych struktur słabych- słabo funkcjonujące organizacje pozarządowe, słabiej funkcjonujące samorządy w tym gminy wiejsko- miejskie i wiejskie(...). Tam trzeba wejść żeby uruchomić te struktury. I to jest ten beneficjent, któremu trzeba trochę więcej czasu poświęcić". (WS_1)

Deficytowi klienci ROEFS

Jak pokazuje zamieszczony wcześniej wykres, **jednostki podległe samorządom** typu Powiatowe Urzędy Pracy czy Ośrodki Pomocy Społecznej, stanowią najmniej reprezentowaną

[37] www.krosno.roefs.pl, www.tarnobrzeg.roefs.pl, www.rzeszow.roefs.pl, dostęp 2.02.2012r.

kategorię klientów ROEFS. Widoczna jest tendencja wyżej wymienionych instytucji, o których była mowa w poprzednim podpunkcie do bycia biernymi. Rzadko inicjują z własnej inicjatywy kontakt z ROEFS, liczą raczej na „gest" w ich stronę.

Wywiad przeprowadzony z przedstawicielką niekorzystającego z usług ROEFS Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w miejscowości liczącej 6000 mieszkańców[38] wykazał, że jedyną dogodną dla tej instytucji drogą pozyskania informacji o usługach ROEFS są spotkania organizowane na miejscu. Ewentualna współpraca jest tu bezwzględnie uwarunkowana osobistym pofatygowaniem się pracownika ROEFS do GOPS.

Niektórzy przedstawiciele podobnych instytucji mają tendencję do oczekiwania inicjatywy ze strony ROEFS, sami wykazując ją w minimalnym stopniu. Przedstawicielka Gminnego Ośrodka Kultury działającego w trzytysięcznym mieście w wywiadzie indywidualnym[39] podkreśliła brak zachęty ze strony ROEFS do korzystania z jego usług, tłumacząc, że nikt z Ośrodka nigdy nie zjawił się w jego siedzibie.

Jednostki samorządu terytorialnego a korzystanie z usług ROEFS

Jednostki samorządu terytorialnego (urzędy miejskie, urzędy gminy, starostwa powiatowe) uplasowane są na stabilnej, środkowej pozycji wśród całości klientów badanych ROEFS. Stanowią 15% ich klientów.

Przeprowadzone wśród jednostek samorządu terytorialnego (JST) badania jakościowe (IDI) wskazują na występowanie w ich obrębie dużych dysproporcji w zakresie wiedzy o ROEFS. Wiele z badanych metodą wywiadu indywidualnego JST, nie korzystało z usług ROEFS.

Poniżej sporządzono tabelę obrazującą po przeanalizowaniu wywiadów podział JST badanych metodą IDI z uwzględnieniem rozróżnienia na JST korzystających i niekorzystających z usług ROEFS wraz z określeniem ROEFS do którego zasięgu oddziaływania zaliczają się terytorialnie.

Tabela 14. Korzystanie bądź niekorzystanie z usług ROEFS przez przebadane metodą IDI jednostki samorządu terytorialnego

l.p.	Sygnatura wywiadu z JST	JST korzystał czy nie korzystał z usług ROEFS/uwagi?	Pod który z badanych ROEFS przynależy JST?
1	IDI_Rz_2	Korzystał	ROEFS Rzeszów
2	IDI_Rz_3	Nie jest pewny	ROEFS Rzeszów
3	IDI_Rz_7	Korzystał	ROEFS Rzeszów
4	IDI_Rz_12	Nie korzystał	ROEFS Rzeszów
5	IDI_Rz_13	Korzystał	ROEFS Rzeszów
6	IDI_K_1	Nie korzystał	ROEFS Krosno
7	IDI_K_6	Korzystał	ROEFS Krosno
8	IDI_K_8	Nie jest pewny	ROEFS Krosno

[38] Na podstawie Indywidualnego Wywiadu Pogłębionego IDI_Rz_6
[39] Na podstawie Indywidualnego Wywiadu Pogłębionego IDI_K_15

9	IDI_K_10	Korzystał	ROEFS Krosno
10	IDI_K_11	Korzystał	ROEFS Krosno
11	IDI_T_3	Nie jest pewny	ROEFS Tarnobrzeg
12	IDI_T_6	Korzystał	ROEFS Tarnobrzeg
13	IDI_T_7	Nie korzystał	ROEFS Tarnobrzeg
14	IDI_T_8	Korzystał	ROEFS Tarnobrzeg
15	IDI_T_10	Korzystał	ROEFS Tarnobrzeg

Źródło: opracowanie własne

Badania wykazały, że jednostki samorządu terytorialnego ponad projekty realizowane przy współudziale EFS przedkładają projekty twarde, dające konkretne i łatwiej mierzalne rezultaty.

„ Głównie to zajmujemy się funduszami unijnymi i projektami miękkimi i twardymi, w tej chwili powiedziałbym nawet, że bardziej twardymi. Do miękkich w tym momencie urząd mniejszą wagę przywiązuje". [IDI_T_10].

„*Gminy mają z niego* [z PO KL- przyp. własny] *niewielkie korzyści jeśli mam być obiektywny. Korzyści mają mieszkańcy gminy i osoby które realizują ten program. W tym programie mało jest środków na zakup czegoś(...). Żeby miały być większe korzyści dla gminy to dobrze by było gdyby więcej pieniędzy było przeznaczonych na pomoce, wtedy dla mnie osobiście i dla gminy byłoby korzystniejsze". [IDI_T_14]*

Przedstawiciele JST zebrani na panelu eksperckim wskazali na jednostki sobie podległe (przedszkola, szkoły, OPS-y itp.) jako na bardziej adekwatnych odbiorców usług ROEFS. Swoją rolę widzą raczej jako rolę pośrednika, medium informacyjnego dla podległych sobie jednostek. Wskazuje to jednoznacznie na fakt, iż nie należy pomijać JST jako istotnych i perspektywicznych odbiorców usług ROEFS. Ośrodki te powinny kierować do nich swoje działania, jednak odpowiednio je dostosowując.

Weryfikacja hipotezy. Częściej z usług ROEFS korzystają organizacje pozarządowe niż samorządy.

Wyniki badań wskazują, iż jest ona prawdziwa. Badania CATI wskazują jednakże na bardzo zbliżony, porównywalny udział tych grup instytucji w całokształcie klientów ROEFS. Samorządy stanowią bowiem 16% wszystkich korzystających, natomiast NGO-sy – 19,8% , zatem różnica nie jest znacząca.

Weryfikacja hipotezy: Im większa gmina, tym większe zainteresowanie usługami ROEFS.

Przeprowadzone badania wskazują, iż należy odrzucić te hipotezę. Jak zostało pokazane na wstępie niniejszego podpunktu, zależność taka nie występuje.

3.4 Potrzeby odbiorców

W jakim stopniu usługi oferowane przez ośrodki odpowiadają potrzebom ich odbiorców / potencjalnych odbiorców (w zakresie rodzaju świadczonych usług, poziomu zaawansowania, lokalizacji miejsca ich świadczenia etc.)?

Jakie są oczekiwania odbiorców / potencjalnych odbiorców w tym zakresie?

Jakiego rodzaju działania należy przeprowadzać, by odpowiedzieć na zidentyfikowane potrzeby klientów?

Potrzeby respondentów korzystających z usług ROEFS

Potrzeby podmiotów korzystających z usług ROEFS opierają się na otrzymaniu wysokiej jakości zróżnicowanych usług, o których obszernie była mowa w niniejszym opracowaniu.

Warto podkreślić wysoki poziom zadowolenia klientów ze współpracy z ROEFS. Aż 96,1% klientów ROEFS Rzeszów oceniło dotychczasową współpracę z Ośrodkiem pozytywnie. Spośród Klientów ROEFS w Krośnie, wyłania się grupa klientów zadowolonych, którzy stanowią 97,4% całości. ROEFS Tarnobrzeg może poszczycić się równie licznym, bo ponad 96 procentowym odsetkiem klientów, którzy pozytywnie ocenili współpracę z Ośrodkiem.

Pozytywna ocena jakości relacji z ROEFS nie wyklucza występowania ze strony pojedynczych respondentów pewnych zastrzeżeń. Uwagi te są jednak bardziej podyktowane chęcią ulepszenia czy usprawnienia współpracy i zaowocują jeszcze pełniejszym zaspokojeniem indywidualnych potrzeb. Respondenci sugerowali:

„Takie jedyne moje zastrzeżenie, to może to kwestia tego, że [ROEFS] nie może zbyt szybko reagować na pewne potrzeby. Czasami jest tak, że ogłaszany jest konkurs i potrzeba by było, aby było spotkanie na temat projektu (…). A wiem, że jeżeli ROEFS nie ma tego zaplanowanego, to musi się starać o zmiany w WUP-ie swoich planów szkoleń, a to wszystko długo trwa". (IDI_T_4)

Prócz uzyskania wysokiej jakościowo, merytorycznej i fachowej usługi, respondenci sygnalizowali konieczność zaistnienia pewnych udogodnień instytucjonalno- technicznych, aby badane ROEFS mogły w pełni sprostać ich potrzebom. Respondenci korzystający z usług ROEFS wysoko ocenili infrastrukturę lokalową badanych Ośrodków (65% badanych korzystających z usług Ośrodków). Określili ponadto miejsce świadczenia usług przez ROEFS jako łatwo dostępne pod względem logistycznym. Widoczna jest zatem również wysoka ocena walorów Ośrodków w kwestiach pozamerytorycznych.

„Jest dobrze, lokalizacja jest bardzo dobra, zawsze to jest blisko przystanku, jest też gdzie samochód zaparkować. Także z tym problemu nie ma. Jeśli chodzi o poziom zaawansowania- na początku uczestniczyłam w tym pierwszy raz, no to człowiek nie wie o co chodzi, nie miałam zielonego pojęcia o czym ci ludzie mówią. Ale już później, godzinkę czy półtorej i było lepiej".(IDI_Rz_8)

Potrzeby respondentów niekorzystających z usług ROEFS

Wyróżnienie potrzeb potencjalnych beneficjentów ROEFS jest o tyle istotne, że może przyczynić się do stworzenia rozwiązań czy ulepszeń dotychczasowego sposobu funkcjonowania usług ROEFS. Uwzględnienie zapotrzebowania potencjalnych klientów, może zaowocować włączeniem ich do grona korzystających z usług ROEFS.

Najwięcej (39,55%) pytanych podmiotów niekorzystających jak dotąd z usług ROEFS, zainteresowanych byłoby skorzystaniem z usług doradczych oferowanych przez badane ROEFS. Pozostałe potrzeby tych podmiotów zostałyby zaspokojone przez usługi: szkoleniowe (33,3%), świadczone przez punkt informacyjny (27,1%).

24,2% respondentów nie jest w stanie wskazać konkretnej usługi, która wyszłaby naprzeciw ich oczekiwaniom, jednak nie zmienia to faktu, iż pozostają otwarci na współpracę z ROEFS.

Cenną informacją, która może przyczynić się do rozwinięcia pola potencjalnej współpracy ROEFS z nowymi Klientami, jest fakt, iż większość z podmiotów niekorzystających jak dotąd z usług ROEFS, w przypadku nawiązania współpracy, chciałoby ją rozwijać długofalowo. Dotyczy to 53% takich respondentów. Na jednorazową, doraźną pomoc wskazuje 20% z nich. Jednorazowa usługa otrzymana od ROEFS z dużym prawdopodobieństwem zaowocować może rozwinięciem długotrwałej, perspektywicznej współpracy. Badanie metodą tajemniczego klienta wykazało, iż nawiązanie kontaktu przez osobę, która dotychczas nie korzystała z usług ROEFS, pragnącą uzyskać prostą informację, jest pretekstem do nawiązania szerszej współpracy. Pracownik ROEFS zaproponował dzwoniącej osobie kolejne spotkania doradcze, udział w grupowym spotkaniu informacyjnym, uczestnictwo w szkoleniu, konsultację drogą poczty elektronicznej. Pierwszy kontakt generuje więc częstokroć kolejne.

Potrzeby klientów powinny być na bieżąco badane i monitorowane przez poszczególne ROEFS. Poznanie potrzeb tak dotychczasowych klientów, jak i tych dotąd nieaktywnych w relacji z ROEFS przyczyni się do optymalnego dopasowania oferty usług Ośrodków.

Jak można ocenić jakość podstawowych usług (informacja, doradztwo, szkolenia, animacja) świadczonych przez poszczególne ośrodki ROEFS?

Jakiego etapu realizacji projektów dotyczą usługi (z wyszczególnieniem poszczególnych rodzajów usług)?

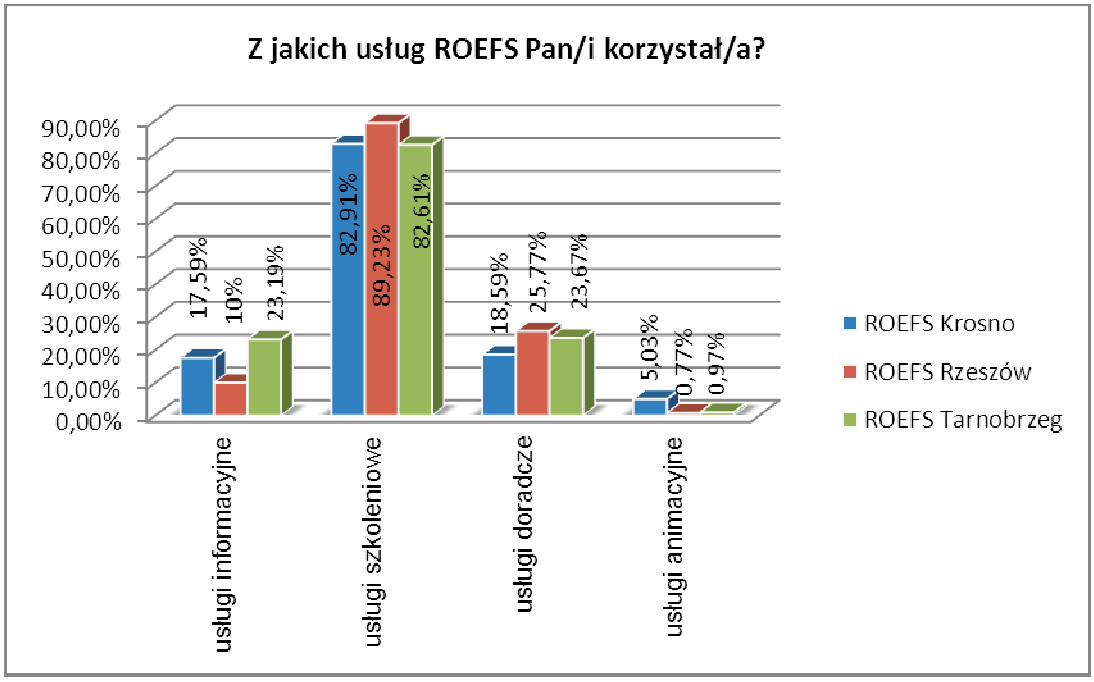
Z jakiego zakresu tematycznego i w jakiej formie podejmowane działania są najskuteczniejsze i najtrafniejsze (szkolenia, doradztwo, informacja, animacja)?

Czy rodzaje szkoleń są zbieżne z zapotrzebowaniem odbiorców? Jeśli nie, to dlaczego? Jaki bezpośredni wpływ wywiera oferowane wsparcie na odbiorców?

Na podstawie analizy ofert na prowadzenie Ośrodków oraz wniosków o rozliczenie wydatków stwierdzono, że ROEFS w województwie podkarpackim objęte niniejszą analizą z powodzeniem

realizowały działania określone w Standardach (tj. w zakresie szkoleń, doradztwa, informacji i promocji oraz animacji) zgodnie z planami zapisanymi w ofertach[40].

Wśród usług świadczonych przez analizowane ROEFS, usługą, z której najczęściej korzystali beneficjenci, były szkolenia. Z tej formy wsparcia skorzystało ponad 80% badanych, niezależnie od lokalizacji ROEFS. Kolejną usługą, z której korzystali beneficjenci były usługi doradcze (średnio na poziomie 22,7% wskazań) oraz usługi informacyjne (średnio na poziomie 16,9% wskazań), przy czym ich poziom jest najniższy dla ROEFS Rzeszów (10% wskazań beneficjentów). Najrzadziej jednak respondenci korzystali z usług animacyjnych, przy czym warto nadmienić, iż wśród analizowanych ROEFS w województwie podkarpackim najczęściej usługę tę świadczył ROEFS w Krośnie – 5% wskazań beneficjentów. Dane te posiadają potwierdzenie w informacjach uzyskanych od przedstawicieli ROEFS podczas wywiadów swobodnych. Ich zdaniem najbardziej popularną formą wsparcia ROEFS są szkolenia. Usługi doradcze są także przydatne dla beneficjentów, jednak cieszą się mniejszą popularnością, gdyż potencjalni beneficjenci nie mają pewności, iż są one oferowane bezpłatnie. Animacja jest najmniej popularną usługą ROEFS, gdyż zdaniem respondentów nie jest ona powszechnie znana[41]. **Usługa ta zatem powinna być promowana przy okazji innych świadczonych usług. Ponadto zaleca się by przy informowaniu o możliwości skorzystania z ofert ROEFS podkreślać nieodpłatność tych usług.**



Rysunek 7. Korzystanie z usług ROEFS przez respondentów badania CATI (n=666)
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania CATI

[40] Na podstawie Raportu z Analizy Desk Research.
[41] Na podstawie wywiadu swobodnego WS_2.

Spośród usług informacyjnych beneficjenci najczęściej korzystali z informacji dotyczących możliwości pozyskania dofinansowania z EFS. We wszystkich analizowanych ROEFS na ten rodzaj usług informacyjnych wskazało blisko 90% badanych. Ponadto osoby objęte badaniem wykazywały duże zainteresowanie ogólnymi informacjami wprowadzających do tematyki EFS. Najwyższy poziom uzyskiwanych informacji w tematyce ogólnej EFS dotyczył głównie osób korzystających z usług informacyjnych w ROEFS Rzeszów (88,5% wskazań).

Szkolenia przede wszystkim dotyczyły przygotowania wniosku projektowego. Najwięcej osób objętych badaniem skorzystało z tego typu szkolenia w ROEFS Rzeszów – 90,3% badanych. Kolejnym tematem, którego dotyczyły szkolenia to realizacja i zarządzanie projektem, szkolenia ogólne, wprowadzające do tematyki EFS, a także szkolenia dotyczące prawidłowego zakończenia /rozliczenia projektu. Kwestia dotycząca tematyki podobnie kształtuje się w przypadku doradztwa. Najwięcej osób badanych skorzystało z doradztwa w zakresie przygotowania wniosku projektowego, następnie w zakresie realizacji i zarządzania projektem oraz doradztwa ogólnego, wprowadzającego do tematyki EFS, przy czym doradztwo w tym zakresie w ROEFS w Tarnobrzegu było najrzadziej wykorzystywane spośród pozostałych. Korzystanie z doradztwa ogólnego wskazało zaledwie 36,73% osób badanych (przy jednoczesnym udziale 67,2% beneficjentów z ROEFS Rzeszów i 70,3% wskazań beneficjentów ROEFS Krosno). Udział beneficjentów ROEFS Tarnobrzeg, zarówno w szkoleniach jak i doradztwie dotyczącym ogólnej tematyki wprowadzającej do EFS, był spośród badanych ROEFS najniższy. Świadczyć to zatem może o małej potrzebie uczestnictwa w tego typu szkoleniach i doradztwie przez klientów ROEFS z Tarnobrzega.

Weryfikacja hipotezy: Najlepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi szkoleniowe dotyczące przygotowania wniosku projektowego.

Trudno jednoznacznie zweryfikować powyższą hipotezę. Klienci ROEFS wysoko oceniają szkolenia organizowane przez ROEFS. Jest to forma wsparcia, z której klienci korzystają najczęściej. Na podstawie przeprowadzonych badań wiadomo również, iż respondenci badania najchętniej korzystali ze szkoleń dotyczących przygotowania wniosku projektowego, gdyż w tym obszarze potrzebowali wsparcia. Osoby dotąd niekorzystające z usług ROEFS również uważają, iż wsparcie w tym obszarze jest im najbardziej potrzebne. Świadczyć to zatem może o wysokiej ocenie tej formy wsparcia przez klientów i potencjalnych klientów ROEFS.

Weryfikacja hipotezy: Najlepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi doradcze realizacji i zarządzania projektem.

Trudno jednoznacznie zweryfikować powyższą hipotezę. Klienci ROEFS przede wszystkim korzystają z doradztwa dotyczącego przygotowania wniosku projektowego, natomiast wśród potencjalnych beneficjentów istnieje zapotrzebowanie przede wszystkim na doradztwo w zakresie ogólnej tematyki wprowadzającej do EFS. Analiza ocen usług doradczych ukazuje, iż doradztwo w zakresie przygotowania wniosku projektowego jest lepiej oceniane przez klientów ROEFS aniżeli doradztwo w zakresie realizacji i zarządzania projektem, natomiast liczebności wskazań są na tyle niskie, iż analiza ta nie jest statystycznie istotna.

Dotychczasowa tematyka, zarówno szkoleń jak i doradztwa, jest adekwatna do zapotrzebowania zgłaszanego przez potencjalnych beneficjentów (przedstawicieli instytucji, które nie korzystały z usług ROEFS). Blisko połowa przebadanych w tym zakresie osób wyraża opinię, iż przydatne byłyby szkolenia oraz doradztwo w zakresie przygotowania wniosku projektowego, natomiast najmniej przydatne zdają się być usługi świadczone w zakresie tematyki ogólnej, wprowadzającej do EFS. Taki stan rzeczy tłumaczy fakt, iż coraz więcej podmiotów posiada wiedzę ogólną dotyczącą tematyki EFS, stąd też usługi w zakresie tematyki wprowadzającej do EFS nie są tak potrzebne, jak w przeszłości. Obecnie podmioty wymagają wsparcia bardziej specjalistycznego, stąd zapotrzebowanie na usługi o konkretnej tematyce. Z perspektywy klientów ROEFS potrzebny jest wciąż szeroki wachlarz oferowanych usług, których tematyka powinna być różnorodna, gdyż do ROEFS mogą przybywać zarówno klienci nie posiadający jakiejkolwiek wiedzy dotyczącej Europejskiego Funduszu Społecznego i możliwości, jakie on daje, a także klienci posiadający dużą wiedzę związaną z opracowaniem wniosku o dofinansowanie, potrzebujący jednak wsparcia w konkretnych aspektach zarówno w zakresie aplikowania o środki jak i realizacji projektów. Druga grupa klientów z czasem staje się jednak liczniejsza, ważne zatem w celu trafnej odpowiedzi na potrzeby odbiorców usług ROEFS będzie skupienie się na specjalistycznych usługach szkoleniowych i doradczych.

Większość badanych metodą IDI respondentów korzystało z usług ROEFS na etapie pisania wniosku projektowego, natomiast znacznie rzadziej ze wsparcia ROEFS na etapie realizacji projektu. Korzystanie z konkretnego rodzaju usługi jest jednak w dużej mierze uzależnione od doświadczenia instytucji w aplikowaniu o środki EFS oraz realizacji projektów[42], a także od rodzaju usługi. Instytucje, które po raz pierwszy aplikują o środki z EFS korzystają ze wsparcia bardziej kompleksowego, tzn. z usług informacyjnych, szkoleniowych i doradczych na etapie pisania wniosku projektowego, a po uzyskaniu dofinansowania do projektu korzystają ze wsparcia dotyczącego realizacji projektu. Znacznie większy udział usług na etapie pisania wniosku wynika z faktu, iż dla wielu instytucji najważniejsze jest napisanie dobrego wniosku projektowego, który następnie uzyskuje dofinansowanie, natomiast realizacja projektu jest kwestią, którą będą się „martwili" później. Wśród usług które przez klientów ROEFS są wykorzystywane na każdym etapie realizacji projektu są szkolenia. Z tej oferty ROEFS klienci korzystają zarówno na etapie przygotowania wniosku projektowego, jak również realizacji projektu. Doradztwo ogólne występuje na etapie wstępnym, natomiast specjalistyczne na etapie realizacji projektu. Instytucje doświadczone w realizacji projektów najczęściej korzystają z doradztwa specjalistycznego oraz informacji na etapie realizacji projektu. Usługi animacyjne realizowane są przede wszystkim na etapie, który często nie przewiduje realizacji projektu. Mają one bowiem na celu uświadomienie możliwości i korzyści z zawierania partnerstw, które następnie mogą realizować projekt.

Zaprezentowane dane (Tabela 15) ukazują, iż zdaniem odbiorców usług ROEFS najwyższy poziom świadczenia usług dotyczył doradztwa. Usługi te zostały najwyżej ocenione przez beneficjentów korzystających z ROEFS Krosno i Tarnobrzeg, natomiast osoby korzystające z

[42] Więcej na ten temat w Załączniku nr 1.

usług ROEFS w Rzeszowie najwyżej oceniły usługi informacyjne – aż 65,38% badanych uznaje je za bardzo dobre. Ogólny poziom zadowolenia ze świadczonych usług przez beneficjentów wszystkich trzech analizowanych ROEFS jest wysoki i kształtuje się na podobnym poziomie. Usługa animacyjna nie została poddana ocenie, gdyż w odniesieniu do całości badania odsetek respondentów oceniający ten rodzaj usług był znikomy.

Tabela 15. Ocena poziomu świadczonych usług przez ROEFS w Krośnie, Rzeszowie i Tarnobrzegu

Jak oceniają Państwo poziom świadczenia usług informacyjnych, szkoleniowych, doradczych?									
Ocena	**Usługi informacyjne**			**Usługi szkoleniowe**			**Usługi doradcze**		
	K	**Rz**	**T**	**K**	**Rz**	**T**	**K**	**Rz**	**T**
Bardzo dobrze	54,29%	65,38%	50,00%	59,39%	53,02%	59,06%	62,16%	53,73%	63,27%
Dobrze	42,86%	34,62%	35,42%	36,97%	37,07%	36,84%	32,43%	40,30%	32,65%
Średnio	2,86%	0,00%	8,33%	3,64%	7,33%	3,51%	2,70%	5,97%	4,08%
Źle i bardzo źle	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,58%	2,70%	0,00%	0,00%
Brak odpowiedzi, brak zdania	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	1,72%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Liczebność próby	35	26	48	165	232	171	37	67	49
Średnia ocena	4,51	4,65	4,44	4,56	4,44	4,54	4,54	4,48	4,59
	4,52			4,51			4,53		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania CATI

Wsparcie, jakim objęci zostają beneficjenci usług ROEFS posiada wieloraki wpływ na odbiorców tych usług. Jest to zarówno wpływ pośredni jak i bezpośredni. Znaczna cześć klientów ROEFS przyznaje, iż pomoc świadczona przez Ośrodki przyczynia się do podjęcia decyzji o składaniu wniosku[43], a pośrednio do uzyskania dofinansowania do projektu. Natomiast bezpośredni wpływ wsparcia oferowanego przez ROEFS przyczynia się do wzrostu wiedzy odbiorców dotyczących obszarów EFS oraz wiedzy specjalistycznej dotyczącej aplikowania o środki z EFS oraz szeroko rozumianej realizacji projektu.

„Przez szkolenia nabywamy dodatkowych umiejętności, kompetencji, wiemy jak się poruszać, w jakim zakresie ten wniosek powinien być napisany". (IDI_Rz_6)

Weryfikacja hipotezy: Usługi szkoleniowe i doradcze są lepiej oceniane przez klientów ROEFS niż usługi informacyjne i animacyjne.

Na podstawie przeprowadzonych badań powyższej hipotezy nie można przyjąć. Średnia ocena jakości świadczonych usług szkoleniowych i doradczych (4,52; n=717) jest niższa od średniej jakości usług informacyjnych i animacyjnych (4,53; n=118) świadczonych przez analizowane ROEFS. Zważywszy jednak, iż różnica w ocenie nie jest wysoka, natomiast liczebność w przypadku usług informacyjnych i animacyjnych niższa, nie można jednoznacznie stwierdzić, aby

[43] Więcej na ten temat w dalszej części raportu.

usługi szkoleniowe i doradcze były lepiej oceniane przez klientów ROEFS aniżeli usługi animacyjne i informacyjne.

Weryfikacja hipotezy: Lepiej oceniane przez klientów ROEFS są usługi informacyjne niż animacyjne.

Na podstawie przeprowadzonych badań hipotezy nie można przyjąć. Średnia ocen dla usług informacyjnych (4,52; n=106) jest niższa od średniej ocen dla usług animacyjnych (4,58; n=12). Na tej podstawie nie można jednoznacznie stwierdzić, aby jakość którejkolwiek z tych dwóch usług była lepiej oceniana, gdyż liczebność ocen w przypadku usług animacyjnych jest niska.

Wysoki poziom zadowolenia klientów ROEFS z jakości świadczonych usług świadczy o tym, iż jakość tych usług wpisuje się w mocne strony analizowanych Ośrodków. Wśród mocnych stron badanych ROEFS w województwie podkarpackim należy wymienić również profesjonalizm i kompetencje pracowników (wskazane przez 57,96% badanych metodą CATI), a następnie przydatność udzielanych informacji (53,3% badanych), wysokiej jakości szkolenia oraz doradztwo (53,3% badanych), a także łatwość kontaktu z ROEFS oraz dostępność usług (39,94% badanych). W tym zakresie rzeszowski oraz krośnieński ROEFS oceniane są podobnie, przy czym najwięcej osób korzystających z usług ROEFS w Rzeszowie wskazuje na profesjonalizm i kompetencje kadry (63,08%). Beneficjenci ROEFS w Tarnobrzegu najwyżej natomiast oceniają szkolenia oraz doradztwo realizowane przez Ośrodek. Warto zauważyć również, iż klienci rzeszowskiego ROEFS jako zaletę tego podmiotu podkreślają fakt skutecznej promocji jego usług.

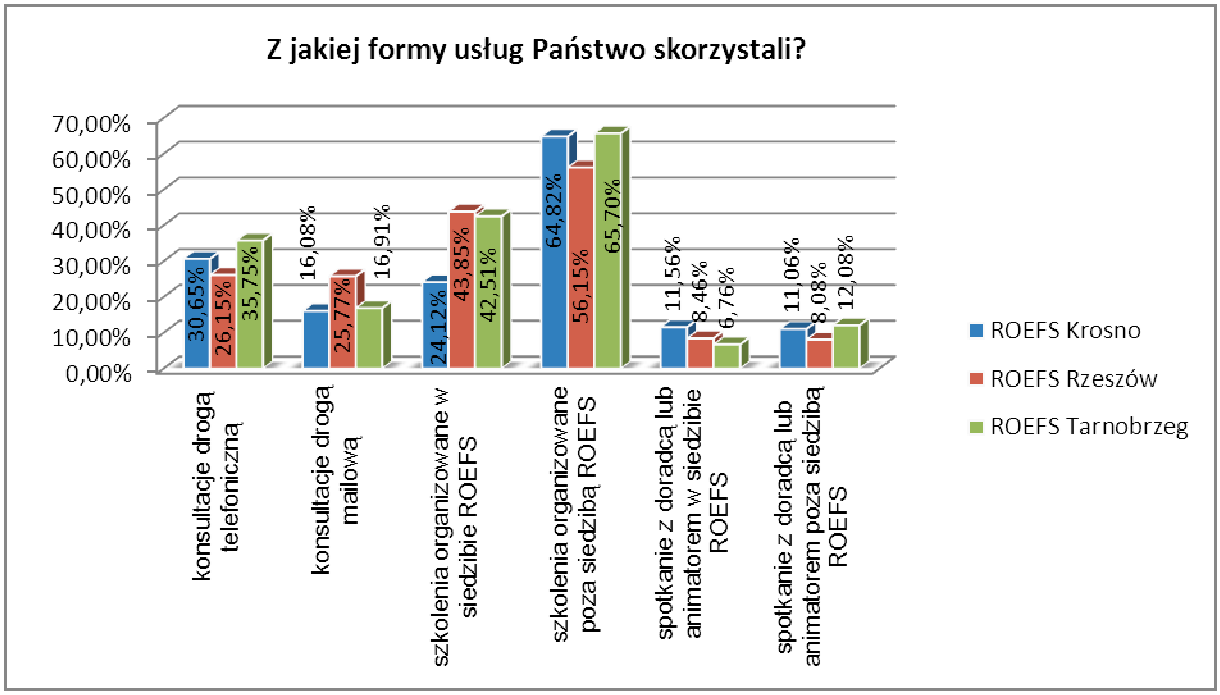
Tabela 16. Ocena działalności ROEFS

Biorąc pod uwagę Państwa doświadczenia we współpracy z ROEFS proszę ocenić działalność ośrodków posługując się systemem ocen szkolnych 1-5.			
Ocena	**Krosno**	**Rzeszów**	**Tarnobrzeg**
Bardzo dobrze (5)	46,73%	53,85%	57,49%
Dobrze (4)	44,72%	33,46%	30,43%
Średnio (3)	6,53%	7,31%	4,83%
Źle (2)	0,01%	0,38%	0,00%
Bardzo źle (1)	0,50%	0,00%	0,00%
Brak odpowiedzi	1,51%	5,00%	7,25%
Suma	100,00%	100,00%	100,00%
Liczebność próby	196	247	192
Średnia ocena	4,39	4,49	4,57

Źródło: opracowanie własne

Ogólny ogląd na wyniki pokazuje jednak, iż całościowo dla wszystkich analizowanych w województwie podkarpackim ROEFS poziom współpracy jest bardzo wysoki. Respondenci badania najlepiej ocenili współpracę z ROEFS w Tarnobrzegu (Tabela 17). Wyniki te potwierdzają badania prowadzone metodą IDI, na podstawie której wiadomo, iż większość respondentów ocenia współpracę z ROEFS bardzo dobrze.

Jakkolwiek oceny jakości świadczonych przez ROEFS usług są wysokie, Wykonawca zaleca ciągłe ich udoskonalanie, zgodnie ze zmieniającymi się wymaganiami odbiorców. Usługi powinny być prowadzone w formie aktywnej, z zastosowaniem nowoczesnych technik przekazu informacji.



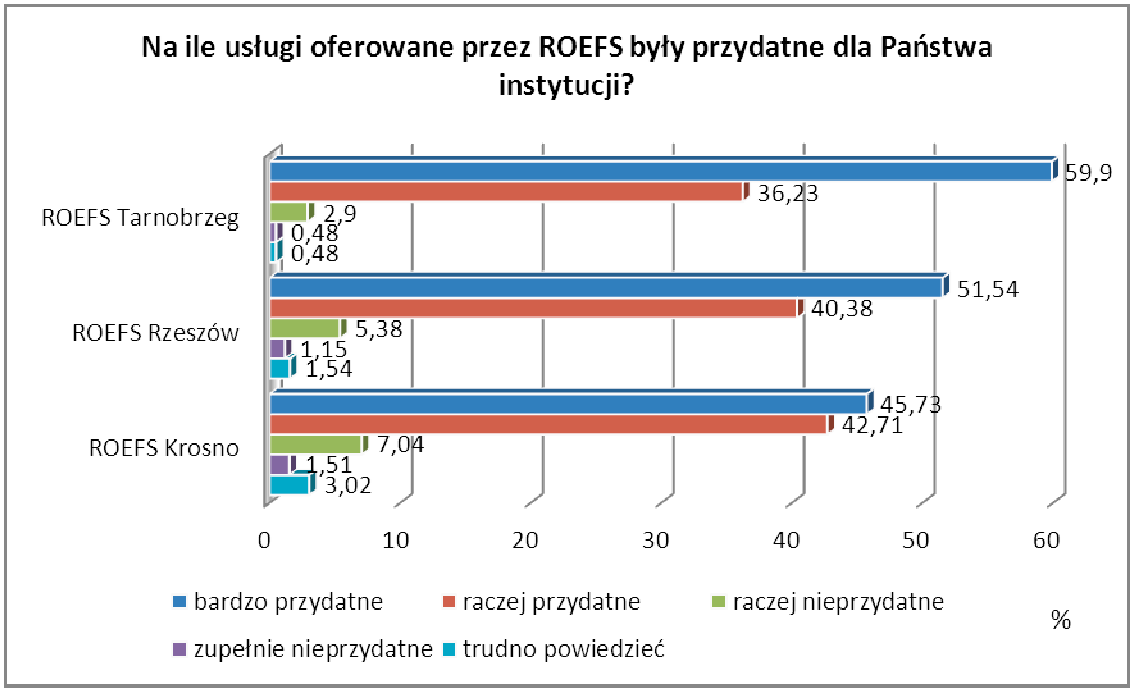
Rysunek 8. Formy korzystania z usług ROEFS przez respondentów badania CATI (n=666)
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania CATI

Analizowane ROEFS wykorzystują podobne formy świadczonych usług – najczęściej organizowane były szkolenia poza siedzibą ROEFS. Wynikające rozbieżności w opinii respondentów korzystających z usług ROEFS nie są duże, jednak na ich podstawie można stwierdzić, iż ROEFS Rzeszów znacznie częściej stosuje drogę mailową jako formę konsultacji ze swoimi klientami, niż w przypadku ROEFS Krosno oraz Tarnobrzeg, jednocześnie rzadziej organizując szkolenia poza siedzibą ROEFS.

Jaka jest skuteczność działania poszczególnych ośrodków ROEFS w odniesieniu do każdej z usług?

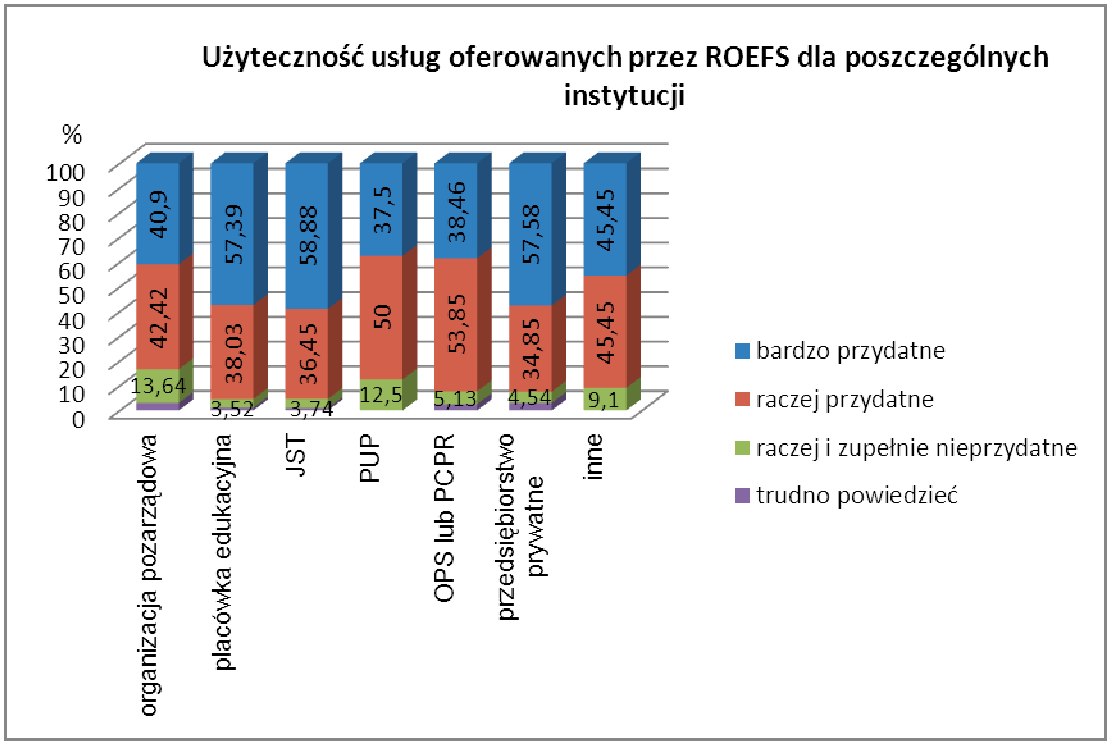
Skuteczność działań ROEFS, mierzona poziomem zadowolenia oraz określeniem użyteczności przez osoby objęte wsparciem ze strony ROEFS, jest wysoka – oznacza to, że średnio 90% klientów ROEFS niezależnie od lokalizacji Ośrodka uważa, iż usługi oferowane przez te podmioty są przydatne i są oni zadowoleni ze współpracy z Ośrodkami. Na podstawie przeprowadzonych badań metodą CATI wiadomo, iż osoby korzystające z ROEFS w Tarnobrzegu oceniają użyteczność i przydatność tego ośrodka do swoich potrzeb na najwyższym poziomie spośród badanych Ośrodków. Beneficjenci ROEFS w Tarnobrzegu w największym stopniu ocenili, iż usługi oferowane przez ten ośrodek są dla ich instytucji „bardzo" bądź „raczej przydatne". Gorzej w tym względzie wypada ROEFS Rzeszów oraz ROEFS Krosno, przy czym należy podsumować, iż całościowy wynik jest na wysokim poziomie, gdyż ogólnie 90% respondentów wskazuje na przydatność usług świadczonych przez analizowane Ośrodki.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Rysunek 9. Użyteczność usług oferowanych przez ROEFS - wskazania klientów (ROEFS Krosno n=199, Rzeszów n=260, Tarnobrzeg n=207)
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania CATI

Występuje zależność pomiędzy rodzajem instytucji a przydatnością i użytecznością usług oferowanych w ramach ROEFS. Okazuje się, iż usługi oferowane przez ROEFS są najbardziej przydatne dla jednostek samorządu terytorialnego oraz placówek edukacyjnych, natomiast w mniejszym stopniu dla organizacji pozarządowych oraz powiatowych urzędów pracy. Jak wynika z wywiadów swobodnych, instytucje NGO najrzadziej korzystają z usług analizowanych ROEFS w województwie podkarpackim. **Należy zatem rozważyć w kolejnych edycjach skupienie uwagi wybranych Ośrodków na współpracy z organizacjami pozarządowymi**. Kierowane w ich stronę usługi informacyjne mogą przyczynić się do zwiększenia z możliwości oraz korzyści z korzystania z usług ROEFS. Niższy w porównaniu z resztą jest udział ośrodków pomocy społecznej oraz innych jednostek organizacyjnych gminy (np. domy kultury uwzględnione w „inne") w korzystaniu z usług ROEFS.



Rysunek 10. Użyteczność usług oferowanych przez ROEFS dla poszczególnych instytucji (n=666)
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania CATI

Na podstawie badań przeprowadzonych metodą IDI okazuje się, iż dla większości instytucji usługi oferowane w ramach ROEFS są bardzo przydatne. Trudno wskazać usługi, które są nieprzydatne, jednak widoczna jest zależność, że im instytucja jest bardziej doświadczona w pisaniu wniosków, a także realizacji projektów, jak również od wielu lat współpracuje z ROEFS, to usługi oferowane przez ten Ośrodek nie są im potrzebne w dużym zakresie. Dla tych instytucji współpraca z ROEFS polega przede wszystkim na konsultacjach i doradztwie ze strony ROEFS przy projektach określanych jako trudne w realizacji oraz przy zmianach wytycznych dotyczących opracowania wniosku.

„Nasza instytucja ma już pewne doświadczenie w realizacji projektów. Także coraz mniej [jest użyteczny dla nas ROEFS], że tak powiem. Bardziej aktualizujemy swoją wiedzę, niż się czegoś dowiadujemy z ROEFS. Bardziej jest to na zasadzie poznania zmian wytycznych, pozyskiwania takich informacji ogólnych o zmianach w wytycznych." (IDI_T_4)

„Są instytucje w województwie, które nie korzystały ze współfinansowania w ramach PO KL albo korzystają po raz pierwszy realizując swój projekt. Wiem, że dla takich instytucji to jest bardzo ważne, aby ROEFS istniały , aby były takie osoby, które będą przewodnikami po tym trudnym programie operacyjnym." (IDI_T_4)

Weryfikacja hipotezy: Jakość usług ROEFS jest lepiej oceniana przez organizacje pozarządowe niż samorządy.

Na podstawie przeprowadzonych badań hipotezę należy odrzucić. Jakość usług ROEFS jest lepiej oceniana przez jednostki samorządu terytorialnego aniżeli przez organizację pozarządowe. Średnia ocena organizacji pozarządowych w zakresie jakości usług (4,41, n=164) jest niższa od średniej oceny JST w zakresie jakości usług (4,67; n=144).

Skuteczność działań prowadzonych przez Regionalne Ośrodki Europejskiego Funduszu Społecznego może być również mierzona podjęciem przez klientów ROEFS decyzji o składaniu wniosku aplikacyjnego o środki z EFS. Średnio ponad połowa osób pytanych o wpływ korzystania z usług ROEFS na podjęcie decyzji o składanie wniosku odpowiada pozytywnie, przy czym najbardziej skuteczny w tej kwestii wydaje się być ROEFS w Krośnie, gdyż pozytywną opinię w tym zakresie wyraziło ponad 53,77% badanych. Najmniejszy wpływ w tym zakresie deklarują natomiast respondenci podlegający pod ROEFS Tarnobrzeg (48,79% wskazań). Biorąc pod uwagę jednak fakt, iż wielu klientów analizowanych ROEFS korzystało z usług Ośrodków na etapie pisania wniosku, gdy decyzja o jego składaniu była podjęta, to odsetek osób, który uznaje wpływ działalności na podjęcie decyzji o składaniu wniosku jest relatywnie wysoki.

Wpływ usług ROEFS na otrzymanie dofinansowania projektu zdaniem respondentów był znacznie mniejszy. Średnio nieco ponad co trzecia badana osoba uznała, iż pozytywna zależność wystąpiła. Największy wpływ dostrzegły osoby korzystające z usług ROEFS Rzeszów (37,69% wskazań), natomiast najmniejszy osoby podlegające pod ROEFS Krosno (32,16% wskazań). Według respondentów, którzy uważają, że współpraca z ROEFS przyczyniła się do uzyskania dofinansowania, jako argument podają fakt, iż w pisaniu wniosku kluczowe znaczenie posiada znajomość nie tylko wytycznych, ale również trzeba mieć duże doświadczenie, by móc eliminować kwestie, które przyczyniłyby się do negatywnej oceny wniosku. Należy jednak zaznaczyć również, iż wielu respondentów uważa, że ocena wpływu tych Ośrodków jest trudna ze względu na fakt, iż ROEFS nie przyczynia się do podjęcia decyzji o składania wniosku bądź uzyskania dofinansowania bezpośrednio. Jest to głównie wpływ pośredni, który zatem jest ciężki do zmierzenia.

„Taki duży [wpływ ROEFS na dofinansowanie]. Ważne informacje zostały przekazane przy przygotowaniu wniosku, zwłaszcza przy interpretacji zapisów dokumentacji bo to jest często jedno zdanie które może zaważyć o tym, czy wniosek przejdzie, czy też nie." (IDI_Rz_9)

[O wpływie ROEFS na uzyskanie dofinansowania] „Myślę, że jak najbardziej. Wiąże się to chociażby z napisaniem wniosku. Przez szkolenia nabywamy dodatkowych umiejętności, kompetencji, wiemy jak się poruszać, w jakim zakresie ten wniosek powinien być napisany." (IDI_Rz_6)

Użyteczność szkoleń oraz doradztwa wydaje się zatem być wyższa przede wszystkim dla jednostek, które nie posiadają oddzielnych komórek odpowiedzialnych za pozyskiwanie środków zewnętrznych. Głównie są to instytucje małe (charakteryzujące się nielicznym zasobem kadrowym). Na podstawie badań prowadzonych metodą wywiadów pogłębionych ustalono, iż dla osób korzystających z usług ROEFS w przeszłości, najbardziej użyteczne są szkolenia specjalistyczne. Niewątpliwym „plusem" usług oferowanych w ramach analizowanych ROEFS

jest fakt, iż nie zawsze odbywają się one w siedzibie Ośrodka, tylko organizowane są w różnych miejscowościach. Dzięki temu są one dostępne dla większej grupy osób.

Zadowolenie badanych instytucji ze współpracy utrzymuje się na wysokim poziomie. Należy przede wszystkim podkreślić, iż zadowoleni ze współpracy z ROEFS są przedstawiciele wszystkich badanych Powiatowych Urzędów Pracy oraz jednostek organizacyjnych JST takich jak: Ośrodki Pomocy Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Gminne Ośrodki Kultury itp.

Weryfikacja hipotezy: Skuteczność działania ROEFS jest tym wyższa im wyższy jest potencjał instytucji korzystających ze wsparcia.

Powyższa hipoteza jest prawdziwa. Skuteczność działania ROEFS rozumiana jako pomoc przy przygotowaniu wniosku projektowego, który uzyskuje dofinansowanie jest wyższa, gdy ROEFS swoim wsparciem obejmuje instytucje o wysokim potencjale. Instytucje o większym potencjale z większym prawdopodobieństwem mogą uzyskać dofinansowanie projektu, gdyż potencjał ten jest uwzględniany w trakcie oceny merytorycznej wniosku. Ponadto Ośrodkom łatwiej jest wspierać instytucje, które posiadają określony potencjał, zarówno kadrowy jak i techniczny do składania wniosków projektowych, a także późniejszej realizacji projektów.

Weryfikacja hipotezy: Usługi szkoleniowe i doradcze są bardziej skuteczne niż usługi informacyjne i animacyjne.

Na podstawie przeprowadzonych badań hipoteza potwierdziła się. Respondenci wysoko oceniają jakość wszystkich świadczonych usług, natomiast częściej korzystają z usług szkoleniowych i doradczych, które ich zdaniem przekazują potrzebne treści merytoryczne. W wyniku korzystania z usług szkoleniowych bądź doradczych beneficjenci otrzymują konkretne wsparcie – podnoszą swoje umiejętności oraz pogłębiają wiedzę, co w późniejszym okresie ma przełożenie na jakość składanych wniosków. Usługi informacyjne są natomiast ogólne i odnoszą się przede wszystkim do możliwości skorzystania z innych - potrzebnych beneficjentowi - form wsparcia.. Skuteczność usług animacyjnych może być mierzona liczba zawartych partnerstw, a także pobudzeniem środowiska lokalnego. Relatywnie niski poziom oferowanego wsparcia w zakresie usług animacyjnych może stanowić o mniejszej ich skuteczności w stosunku do pozostałych form wsparcia.

Szkolenia proponowane przez badane ROEFS wydają się, co zostało wykazane w niniejszym raporcie, zaspokajać potrzeby odbiorców tak pod względem ilościowym jak i tematycznym. Istotny wydaje się ponadto aspekt jakości szkoleń. Aż 90% korzystających dotychczas ze szkoleń oceniło pozytywnie i bardzo pozytywnie ich walory merytoryczne. Na ostateczną, końcową ocenę składają się także elementy wykraczające poza kwestie merytoryczne. Dogodne godziny szkolenia, komfortowy rozkład przerw, sprzyjająca zdobywaniu wiedzy sala szkoleniowa- także tego typu czynniki zostały zauważone przez respondentów korzystających z usług szkoleniowych badanych ROEFS.

„Czas szkolenia jest w porządku, bo gdyby trwało dłużej, to człowiek by się naprawdę męczył, bo jednak siedzenie dwie, trzy godziny nawet z przerwami, jest męczące. Jest też przerwa obiadowa(...).Ilość godzin jest odpowiednia, bo przy większej ilości godzin, człowiek nie wytrzymuje, jest zmęczony i nie myśli". (IDI_Rz_5)

„(...)Było takie szkolenie, które było organizowane w centrum miasta, więc akurat przyjechałam samochodem i zupełnie nie było gdzie zaparkować, to w kółko jeżdżenie(...) Ale kolejnym razem było już w bardzo dobrym miejscu. Był duży parking i można było zaparkować". (IDI_Rz_4)

Weryfikacja hipotezy: Zapotrzebowanie na szkolenia jest najwyższe wśród organizacji pozarządowych.
Wyniki badań nie potwierdzają tej hipotezy. Zapotrzebowanie na szkolenia nie jest najwyższe wśród organizacji pozarządowych, niemniej stanowią one liczną, bo ponad 19,5%-ową reprezentację odbiorców szkoleń prowadzonych przez badane ROEFS. Większe zainteresowanie usługami szkoleniowymi obserwujemy wśród szkół i innych podmiotów edukacyjnych.

Czy uczestnicy szkoleń zostali dobrani w sposób zapewniający najlepszą efektywność danych szkoleń? W jaki sposób odbywał się ten dobór?

W ofercie na prowadzenie jednego z badanych Ośrodków[44] znajdujemy adnotację dotyczącą ograniczeń wynikających z wytycznych KOEFS, z których wynika, że na każde 10 szkoleń może przypadać nie więcej niż 100 powtarzających się uczestników. ROEFS przy doborze do szkoleń muszą stosować się do tych wytycznych i zgodnie z nimi kierować wsparcia według określonych proporcji do nowych i powracających uczestników (aby uniknąć obejmowania wsparciem zbyt często tych samych odbiorców). W procesie rekrutacji do grup szkoleniowych, ROEFS kierują się więc powyższymi ograniczeniami, bazując jednak na kolejności otrzymanych zgłoszeń. W przypadku dużej ilości zgłoszeń na szkolenie, brany jest pod uwagę poziom wiedzy i umiejętności w danym temacie (np. na temat możliwości aplikowania o środki z EFS). Poziom wiedzy, (czytamy w ofercie na prowadzenie innego spośród badanych ROEFS[45])- będzie zweryfikowany na podstawie testu lub ankiety.
Dobór uczestników do szkoleń, czyniony przez beneficjenta, odbywał się w sposób zróżnicowany. Trafny dobór uczestników szkoleń wpływa na ich efektywność, dlatego też podmioty korzystające z usług szkoleniowych dokonują go w sposób skrupulatny i celowy. Szczególnie widać to w przypadku organizacji trzeciego sektora, z których w szkoleniu brały udział osoby zajmujące się daną tematyką czy też zainteresowane konkretnym obszarem zagadnień. Dało się natomiast zauważyć, iż badane jednostki samorządu terytorialnego w nieco inny niż organizacje pozarządowe sposób dokonywały selekcji uczestników organizowanych przez badane ROEFS szkoleń - w jednostkach budżetowych gmin i miast dominował dobór oparty na hierarchii decyzyjnej. Najczęściej typowane na uczestników szkoleń były osoby wyznaczone przez przełożonego.

[44]Na podstawie Oferty na prowadzenie Ośrodka przygotowanej przez ROEFS Krosno
[45]Na podstawie Oferty na prowadzenie Ośrodka przygotowanej przez ROEFS Tarnobrzeg

Osoba decyzyjna w gminie:

„Nie biorę do szkolenia osób, które już tam jakiś czas pracowały w urzędzie gminy. Dałem tę szansę osobom totalnie młodym prosto po studiach(...), nie były to osoby pracujące nie wiadomo jaki długi czas w urzędzie.(...) Po prostu burza mózgów i młodzi szybko, sprawnie ten element wchłonęli i wdrożyli i efekty były".(IDI_K_6)

Przedstawiciel NGO:

„Na takie szkolenia na pewno wysyłane są osoby, które na takim szkoleniu jeszcze nie były." (IDI_T_15)

Aż 90% osób korzystających dotychczas ze szkoleń oceniło pozytywnie i bardzo pozytywnie ich walory merytoryczne i pozamerytoryczne. Szkolenia to usługa ROEFS będąca jego atutem i mocna stroną.

Weryfikacja hipotezy: Dobrze dobrane grupy szkoleniowe to wysoka efektywność wsparcia.

Przeprowadzone badania, potwierdzają tę hipotezę.

W jakim stopniu wartości wskaźników dla grup priorytetowych, określone do osiągnięcia przez poszczególne ośrodki, odzwierciedlają potrzebę i specyfikę obszarów?

W kontekście przedstawienia instytucji korzystających z usług ROEFS, zaprezentowano już w niniejszym opracowaniu zmiany w profilu głównego klienta poszczególnych ROEFS. Dokonano tego na podstawie danych przedstawionych w raporcie z analizy *desk research* skonfrontowanych z wynikami uzyskanymi w badaniu CATI.

Jedynie ROEFS Tarnobrzeg na przestrzeni dwóch lat zanotował zmianę w zakresie najczęściej korzystającego z jego usług podmiotu. Badanie CATI wykazało, że najliczniej reprezentowanym klientem ROEFS Tarnobrzeg są podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne placówki edukacyjne, w tym placówki przedszkolne Wśród korzystających z ROEFS Krosno szkoły także utrzymują wiodącą pozycję. Wśród klientów ROEFS Rzeszów głównym usługobiorcą również są placówki edukacyjne. Oto jak prezentuje się **proporcja między założonymi planami realizacji wskaźników w kontekście obsługi określonych beneficjentów należących do grup priorytetowych, a osiągniętymi rezultatami w poszczególnych ROEFS.**

Tabela przedstawia zestawienie liczby instytucji objętych działaniami badanych ROEFS w roku 2010:

Tabela 17. Proporcja między założonymi planami realizacji wskaźników w kontekście obsługi określonych beneficjentów należących do grup priorytetowych, a osiągniętymi rezultatami w poszczególnych ROEFS

	Nazwa instytucji	KROSNO		RZESZÓW		TARNOBRZEG	
		Plan	Realizacja	Plan	Realizacja	Plan	Realizacja
1	Organizacje pozarządowe zwłaszcza te które dotychczas nie realizowały projektów w ramach EFS oraz organizacje i instytucje mające utrudniony dostęp do informacji	45	**82**	90	**149**	40	**58**
2	Instytucje zainteresowane realizowaniem projektów innowacyjnych (np. placówki kształcenia zawodowego, inkubatory przedsiębiorczości)	20	**24**	18	**29**	15	**10**
3	podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 Tys. mieszkańców	50	**57**	60	**194**	25	**20**
4	podmioty uprawnione do aplikowania o środki z EFS z obszaru działania ROEFS w tym z gmin, z których składanych jest najmniejsza liczba wniosków aplikacyjnych.	25	**20**	35	**41**	30	**40**
5	Jednostki organizacyjne JST, zwłaszcza te które dotychczas nie aplikowały o środki z EFS	25	**167**	16	**36**	55	**88**

Precyzyjnie oszacowane wskaźniki warunkują efektywność oferowanego wsparcia grup priorytetowych. Stosunek liczby usług przeprowadzonych w danej podgrupie do liczby założonej dla danej kategorii klientów, pokazuje obszary nadwyżkowe i obszary niedoszacowane w zakresie obsługi danej grupy klientów.

Jeden z reprezentantów ROEFS podkreślał, że w ostatnim roku zmieniła się wizja klienta strategicznego ROEFS.

„Zmiany następują przez cały okres prowadzenia ROEFS, natomiast jakichś konkretnych zmian w porównaniu z poprzednią edycją bądź poprzedni rokiem nie zauważam. No może jedynie nastąpiło przeszeregowanie grupy odbiorców priorytetowych." (WS_1)

Ten sam respondent przekonuje, że wskaźniki te konstruowane są tak w ramach inicjatywy oddolnej (przez sam ROEFS), jak i jako konsekwencja odgórnych wytycznych.

„Cele [ilościowe i jakościowe- przyp. własny] są wyznaczone odgórnie, ale również wynikające z naszych działań. Występują tutaj przesunięcia osi priorytetowych i te cele i wskaźniki są modyfikowane. Wykonywane są badania rynku i następnie jest to negocjowane z WUP-em i w połączeniu z ich wiedzą i doświadczeniem, jest to weryfikowane". (WS_1)

Przedstawiciel innego ROEFS podkreśla, że grupy priorytetowe z którymi pracuje ROEFS i na podstawie których wyznaczone są cele działania Ośrodka, mają pokrycie w diagnozie rynku lokalnego czy analizie potrzeb szkoleniowych. Przeprowadzenie badań i diagnozy potrzeb, dzięki którym wykrystalizowane zostały cele ilościowe tego ROEFS zaowocowało też nakreśleniem nowego profilu docelowego Klienta-wywodzącego się z grupy zagrożonej wykluczeniem - kategorii 50+, niepełnosprawnych, a także zainicjowaniu działań związanych ze wsparciem dla szkół oraz procesu kształcenia ustawicznego jednostek samorządu terytorialnego[46].

Wartości wskaźników dla grup priorytetowych, określone do osiągnięcia przez poszczególne ośrodki, odzwierciedlają potrzebę i specyfikę obszarów. Wskaźniki te konstruowane są w oparciu o analizę potrzeb lokalnego środowiska i na bieżąco modyfikowane i dostosowywane do realnego zapotrzebowania.

W jakim stopniu diagnoza zawarta w ofertach na prowadzenie poszczególnych ośrodków oddawała specyfikę/ rzeczywiste potrzeby obszarów?

W jaki sposób diagnozowano potrzeby potencjalnych odbiorców z obszarów funkcjonowania ośrodków ROEFS? Czy diagnoza była aktualizowana od momentu zatwierdzenia oferty przez WUP? Jeśli tak, to w jaki sposób?

Badane ROEFS podejmują szereg działań mających na celu diagnozę potrzeb klientów i jak najtrafniejsze dopasowanie swojej oferty. Im lepiej postawiona diagnoza środowiska lokalnego, tym usługi świadczone przez ROEFS bardziej dostosowane są do jego szczególnych potrzeb. Diagnozy tej dokonują badane ROEFS różnymi metodami.

Diagnoza potrzeb i specyfiki danego obszaru opiera się jednak w głównej mierze na sporządzeniu analizy porównawczej. Analizie poddaje się wyniki działalności ośrodka osiągnięte w poprzednim roku. Definiuje się wszystkie luki w zakresie świadczenia usług (np. mało przeszkolonych osób na danym obszarze) czy niedobory klientów aktywnych na danych obszarach terytorialnych. Oferta

[46] Na podstawie wywiadu swobodnego WS_3.

na prowadzenie Ośrodka i zawarta w niej diagnoza, tworzona jest na zasadzie "zabudowania", "zniwelowania" powstałych niszy, niedoborów czy obszarów problematycznych wykazanych dzięki analizie.

By w pełni zdiagnozować potrzeby lokalnego środowiska na obszarze oddziaływania ROEFS używa się niejednokrotnie dodatkowych metod i technik ich zbadania. Jeden z badanych Ośrodków wzbogacił diagnozę, przeprowadzając kilka lat temu badanie przy użyciu narzędzia skonstruowanego przez KOEFS, przystosowane do realizacjI tzw. *mystery calling*. Wykonywano wówczas rozmowy telefoniczne do potencjalnych klientów Ośrodka z zapytaniem o ewentualne zapotrzebowanie na dany segment usług.

W celu sporządzenia diagnozy, ROEFS korzystają także ze wskaźników ilościowych danych Wojewódzkiego Urzędu Pracy (np. dane w zakresie liczby złożonych wniosków, ich rodzaju). Na ich bazie ROEFS konstruują swoją ofertę. Diagnoza zawarta w ofercie powstaje bez czynnego udziału Instytucji Pośredniczącej i tworzona jest przez ROEFS samodzielnie. Udział KOEFS w procesie tworzenia diagnozy zawartej w ofercie na prowadzenie ośrodka opiera się na nadaniu ogólnych wytycznych w zakresie np. włączenia danej kategorii beneficjentów do grupy priorytetowej, co jest ostatecznie precyzowane przez IP z uwzględnieniem potrzeb regionalnych. ROEFS zobowiązane są odnieść się w diagnozie do narzuconych rezultatów horyzontalnych wskazujących np. minimalny poziom realizacji danej usługi. W toku trwania umowy o prowadzenie ROEFS diagnoza rzadko jest aktualizowana. ROEFS wskazują jednak na potrzebę przedefiniowania i modyfikowania założonych w umowie działań czy wskaźników. Aktualizacja oferty w toku jej trwania wydaje się Ośrodkom potrzebna, by uniknąć sztywnego trzymania się założonych wcześniej, a nie zawsze w stu procentach wyczerpujących bieżące zapotrzebowanie usług czy sektorów ich odbiorców.

Diagnoza potrzeb potencjalnych odbiorców z obszarów funkcjonowania ośrodków ROEFS sporządzana jest przez ROEFS skrupulatnie i na solidnych podstawach oraz ma swoje odzwierciedlenie w ofertach na prowadzenie Ośrodka. Warto by była na bieżąco aktualizowana.

Diagnoza zawarta w ofertach na prowadzenie poszczególnych Ośrodków zawiera opis sytuacji społeczno-gospodarczej obszaru, na którym działać ma ROEFS. Opiera się ona o analizę jakościową oraz dane liczbowe. Diagnoza sporządzona przez podmioty pretendujące do realizowania misji prowadzenia ROEFS przygotowana jest tak, by w maksymalnym stopniu opisać stan rzeczy i uwzględnić najbardziej palące problemy istniejące na danym obszarze.

Porównanie całokształtu diagnozy dotyczącej danego terenu z realnym zapotrzebowaniem podmiotów na nim zlokalizowanych, pozwoli zweryfikować czy oddawała ona rzeczywistą specyfikę danego obszaru. Owe zapotrzebowanie najpełniej uwidacznia się w tematyce projektów planowanych do realizacji przez podmioty aktywnie współpracujące z ROEFS funkcjonującym na danym terytorium. Składane projekty są więc dobrym odzwierciedleniem potrzeb występujących na konkretnym obszarze. Dlatego też ważne jest wyodrębnienie tematyki projektu,

o realizację którego starają się podmioty i porównanie jej z treścią diagnozy przygotowanej przez kandydata na prowadzenie Ośrodka.

Dostosowanie diagnozy danego obszaru do rzeczywistego zapotrzebowania na nim występującego, przyczynia się do rozwoju regionu i kreuje rozwój lokalny.

Badani deklarujący posiadanie planów w zakresie złożenia wniosku o realizację projektu współfinansowanego ze środków EFS określili pewne zakresy tematyczne, w ramach których chcieliby realizować projekt. Chęć realizacji projektu dotykającego określonej tematyki, świadczy o tym, że na danym obszarze występuje pewne zapotrzebowanie na to przedsięwzięcie.

Przeanalizowano diagnozy zawarte w ofertach na prowadzenie ROEFS z 2011 roku, gdyż są one najbardziej aktualne. Skonfrontowano je z wynikami badań CATI.

ROEFS Krosno

Diagnoza potrzeb sporządzona przez Ośrodek zawiera opis sytuacji społecznej obszaru ze szczególnym uwzględnieniem kwestii problemowych czy najbardziej palących. Opisano wyczerpująco sytuację na rynku pracy, koncentrując się na obszarach terytorialnych borykających się z najwyższym wskaźnikiem bezrobocia. Wskazano na występujący w tej części województwa podkarpackiego silny związek między zjawiskiem bezrobocia a ubóstwa i wykluczenia społecznego. Zdiagnozowano potrzebę udzielania wsparcia w zakresie podnoszenia jakości usług na rzecz osób pozostających bez zatrudnienia, aktywizacji zawodowej. Analizując treść diagnozy, narzuca się refleksja, iż problem ten wydał się ROEFS najbardziej palący, a jego zniwelowanie kwestią niezwykle istotną. Badani deklarujący zamiar złożenia wniosku projektowego dotykającego tematyki zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu, nie stanowią jednak większości potencjalnych realizatorów projektu, a niecałe 15% wszystkich zainteresowanych realizacją projektu. Wydaje się więc, iż zainteresowanie tym zagadnieniem na obszarze działania krośnieńskiego ROEFS, nie jest wystarczające. Najwięcej, bo ponad 63% deklarujących plany w zakresie przygotowania wniosku o realizację projektu, zamierza skupić się na obszarze aktywności związanym z edukacją. Wskazanie to ma pokrycie w sporządzonej przez ROEFS diagnozie sytuacji edukacyjnej w subregionie. Wynika z niej, że choć okoliczne placówki edukacyjne znajdują się w procesie unowocześniania i rozwoju, jednak w dalszym ciągu zachodzi konieczność zdobywania środków na zajęcia czy infrastrukturę podnoszące kompetencje uczniów oraz nauczycieli. Istotnie, projekty takie wydają się być potrzebne, ale i ich realizacja na tym obszarze dowodzi, że są skuteczne i efektywne. Przykładem może być kompleksowy i z powodzeniem przeprowadzony projekt Michalickiego Zespołu Szkół w Miejscu Piastowym, który jest przedmiotem studium przypadku, opisanego w niniejszym raporcie.

Diagnoza traktuje także o niepokojącej sytuacji infrastruktury pomocy społecznej w subregionie. Niewystarczająca ilość miejsc w domach pomocy społecznej czy na warsztatach terapii zajęciowej na tle całego województwa podkarpackiego to główny problem z obszaru integracji społecznej. Ponadto niezadowalająca sytuacja organizacji pozarządowych, borykających się z brakami finansowymi, kadrowymi, także została podkreślona w diagnozie. Projekty dotykające tematyki

integracji społecznej, planowane do realizacji przez badanych z obszaru oddziaływania tego ROEFS, zajmują drugie miejsce pod względem zainteresowania klientów, stanowiąc 22,7% planowanych do realizacji projektów.

ROEFS Rzeszów

W diagnozie określającej ogólną kondycję społeczną obszarów przynależnych temu Ośrodkowi, zwrócono uwagę na specyficzną sytuację istnienia „motoru napędowego" regionu. Określenie to zostało nadane miastu Rzeszów, które przyciąga i daje zatrudnienie osobom z całego subregionu oraz jako takie cechuje się relatywnie niskim poziomem bezrobocia. Wskazano na fakt, iż obszar działania Ośrodka nie jest jednolity i występują na nim zróżnicowane potrzeby. Wyodrębniono kilka głównych obszarów, które powinny zostać objęte odpowiednim wsparciem. Z obszaru edukacyjnego wyłania się potrzeba wsparcia rozwoju szkolnictwa zawodowego i dostosowanie go do potrzeb regionalnego rynku pracy, a także działań mających na celu wyrównanie szans edukacyjnych. Istotnie, zainteresowanie realizacją projektów dotykających tematyki edukacyjnej, stanowi tutaj największą część planowanych do wdrożenia- ponad 56% wszystkich postulowanych projektów. Diagnoza wspomina także o niełatwej na tym obszarze sytuacji na rynku pracy, wysokim bezrobociu, które ma tendencję do zwiększania się i konieczności dostosowania kwalifikacji osób nieaktywnych zawodowo. Pozytywną informacją w tym kontekście jest wysoki poziom zainteresowania potencjalnych projektodawców realizowaniem przedsięwzięć wychodzących naprzeciw problemom rynku pracy. Ponad 17% deklaruje taką wolę. Diagnoza zawiera ponadto opis deficytów występujących na polu integracji społecznej w subregionie- braku aktywności mieszkańców, niedoboru prężnie działających organizacji pozarządowych, ale i ośrodków kultury czy bibliotek. Rzeczywiste zainteresowanie realizacją projektów, które przyczynią się do rozwiązania tych problemów jest dość spore, bo deklaruje je prawie 16% badanych.

ROEFS Tarnobrzeg

Diagnoza przeprowadzona przez ROEFS w Tarnobrzegu, tak jak pozostałych ośrodków, skupia się na nakreśleniu sytuacji społeczno-gospodarczej obszaru, na którym realizuje swoje usługi. Akcentuje ona jednak konkretne obszary problemów w kontekście terenów postindustrialnych, wchodzących w obręb tego obszaru. W diagnozie czytamy, że region tarnobrzeski charakteryzuje się niskim wskaźnikiem urbanizacji, a głównym jego problemem jest upadek monokulturowych miejskich zakładów przemysłowych (zlokalizowanych niegdyś w Mielcu, Tarnobrzegu czy Stalowej Woli). Co za tym idzie, występuje wysoki poziom bezrobocia przy jednoczesnej niewystarczającej liczbie prosperujących przedsiębiorstw. Jednocześnie obserwuje się niesatysfakcjonujący stopień wykorzystania przez zakłady przemysłowe funkcjonujące na tym terenie nowoczesnych technologii wytwarzania oraz niechęć do sięgania po środki wsparcia. Po drugie, zachodzi potrzeba dostosowania i zaktualizowania kwalifikacji zawodowych pracowników i dostosowania oferty edukacyjnej do potrzeb lokalnego rynku pracy. Odrębnych działań wymagają też liczne tereny wiejskie obecne na obszarze oddziaływania Ośrodka w Tarnobrzegu, borykające się z bardzo wysokim bezrobociem i narażone na marginalizację. Alarmujący jest

prawie 55%-owy wskaźnik bezrobocia wśród ludzi młodych do 34. roku życia w niektórych powiatach, a także duży udział kobiet w strukturze bezrobotnych. Deklarowane w badaniu tematyki projektów, którymi zainteresowani są klienci tego ROEFS to: obszar edukacyjny- stanowiący 46,50% (najwięcej respondentów), integracji społecznej- stanowiący 23,9% (współczynnik wyróżniający się na tle innych badanych ROEFS), obszar przeciwdziałania bezrobociu i zatrudnienia- stanowiący 15,6%, obszar rozwoju potencjału adaptacyjnego pracowników i przedsiębiorstw reprezentowany przez prawie -10% potencjalnych wnioskodawców, obszar dotyczący budowy sprawnej i skutecznej administracji publicznej wszystkich szczebli i wdrażanie zasady dobrego rządzenia- stanowiący ponad 4% deklarujących.

Diagnoza potrzeb zawarta w ofertach na prowadzenie Ośrodków daje podstawy do skonstruowania wskaźników, o których mowa była wcześniej. Wskaźniki te dotyczą tak planów zrealizowania konkretnych usług, jak i grup beneficjentów, którzy z nich skorzystają. Wskaźniki te, będące konsekwencją przeprowadzonej diagnozy, starają się w pełni ją oddawać. Pewne odchylenia w zakresie ich realizacji, głównie polegające na przekroczeniu założonych wartości nie są rezultatem źle przeprowadzonej diagnozy. Najczęściej jest to konsekwencja pewnej asekuracji ROEFS, które wolą przekroczyć niejako „normę", niż jej nie zrealizować. Tak więc nie wpływa to na rzetelność i solidność przeprowadzonej przez ROEFS diagnozy. Ponadto diagnoza potrzeb nie jest jedyną podstawą do zakładania wskaźników. ROEFS powinny brać pod uwagę również inne czynniki, między innymi proporcję pomiędzy deklarowaną chęcią a faktycznym skorzystaniem z usług ROEFS. Na przykład podczas korzystania przez beneficjenta po raz pierwszy z usług informacyjnych powinna być sporządzana metryczka charakteryzująca klienta i jego problem[47] i na tej podstawie następnie powinno być monitorowane, czy klient faktycznie później powrócił, by skorzystać z innych usług ośrodka. Wskaźnik „powracalności" klientów nie będzie precyzyjnie określał wszystkich wskaźników, pozwoli natomiast na wstępną weryfikację ich przeszacowania. W tym zakresie zaleca się zatem urealnienie poziomu zakładanych wskaźników na podstawie prowadzonej diagnozy potrzeb poprzez odejście od zaniżania wskaźników w celu bezpiecznej ich realizacji oraz uwzględnienie innych czynników wpływających na realizację wskaźników, dzięki czemu nie będą one diametralnie przekraczane - realizacja wskaźników na poziomie nie przekraczającym 100% założonego wskaźnika.

Weryfikacja hipotezy: Kreowanie rozwoju lokalnego jest tym bardziej efektywne, im lepsza diagnoza potrzeb obszarów objętych wsparciem.

Badania wskazują na trafność tej hipotezy.

Weryfikacja hipotezy: Wyższa efektywność oferowanych usług zależna jest od szczegółowej diagnozy potrzeb obszarów objętych wsparciem ROEFS.

Wyniki badań potwierdzają niniejsza hipotezę.

[47] Metryczka powinna być sporządzana na podstawie „Standardów działania sieci..."

Weryfikacja hipotezy: Dobra współpraca ROEFS z instytucjami pośredniczącymi wpływa na jakość oferowanych usług przez Ośrodki.

Na podstawie przeprowadzonych badań należy tę hipotezę przyjąć. Dobra współpraca i komunikacja, a także przepływ informacji ma wpływ na jakość usług świadczonych przez ROEFS.

Jakie bariery wymieniają beneficjenci ROEFS utrudniające czy ograniczające korzystanie ze środków EFS?

Przeprowadzone badania wykazały, że wielu dotychczasowych klientów badanych ROEFS znajduje się obecnie w sytuacji przygotowywania bądź planowania przygotowywania projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Rozkład procentowy odpowiedzi respondentów korzystających z usług poszczególnych ROEFS wskazuje poniższa tabela.

Tabela 18. Plany respondentów dotyczące przygotowywania projektów współfinansowanych ze środków EFS (Klienci ROEFS: Krosno n=199, Rzeszów n= 260, Tarnobrzeg n= 207)

Czy przygotowują państwo lub planują przygotowanie projektów współfinansowanych ze środków EFS?			
	ROEFS Rzeszów	ROEFS Krosno	ROEFS Tarnobrzeg
Tak, planujemy	37,69%	30,15%	28,99%
Tak, przygotowujemy	15,77%	14,07%	16,43%
Nie	37,31%	46,23%	36,71%
Trudno powiedzieć/ nie wiem	9,23%	9,55%	17,87%

Źródło: opracowanie własne

Największa grupa respondentów, którzy planują, bądź są w trakcie przygotowywania projektu, deklaruje, że jego tematyka będzie dotyczyć obszaru edukacji. Nieco mniej popularne wśród respondentów są projekty opierające się o zagadnienia z obrębu integracji społecznej oraz przeciwdziałania bezrobociu i promocji zatrudnienia.

Beneficjenci ROEFS często mówią o **szerokim spektrum możliwości jakie daje Program Operacyjny Kapitał Ludzki** projektodawcom. Zdarzają się także wypowiedzi respondentów udzielone z perspektywy beneficjenta ostatecznego (przykład respondentki, która udziela odpowiedzi z perspektywy pracownicy koordynującej projekt EFS, jak i rodzica zadowolonego z uczęszczania przez dziecko do przedszkola otwartego dzięki funduszom unijnym[48]). Opinie o EFS są w przeważającym stopniu pozytywne.

„Uważam, że PO KL jest naprawdę cenny i jeżeli są możliwości korzystania ze środków EFS, to powinny być wykorzystane." (IDI_Rz_6)

Klienci ROEFS rzadko wymieniają poważne bariery utrudniające korzystanie ze środków EFS. Relatywnie najczęściej pewnych ograniczeń dopatrują się w obrębie własnych organizacji.

[48] Na podstawie Indywidualnego Wywiadu Pogłębionego IDI_Rz_15.

Niewystarczający potencjał techniczny i organizacyjny do realizacji projektów czy pewne niedostatki kadrowe wydają się być bolączką pewnej części respondentów.

„Za mało mamy po prostu osób chętnych do tego, żeby pisać projekty. U nas tak po prostu jest. Jeżeli kierowniczka nie będzie pisać i nie będzie miała jakiejś osoby do pomocy, to nie napiszemy wcale, bo każdy ma jakąś grupę podopiecznych (...)" (IDI_Rz_8)

Brak w obrębie instytucji beneficjenta **wyspecjalizowanego personelu odpowiedzialnego tylko i wyłącznie za zajmowanie się projektami współfinansowanymi ze środków EFS** istotnie może stanowić znaczącą niedogodność. Wyniki badań CATI wskazują, że tylko 30% beneficjentów w swojej strukturze organizacyjnej posiada komórkę organizacyjną lub stanowisko odpowiedzialne za pozyskiwanie i zarządzanie projektami unijnymi.

Zdarzają się nieliczne krytyczne głosy na temat **zawężonych możliwości jakie daje PO KL w zakresie specyficznego zapotrzebowania** danej organizacji.

„PO KL nie odpowiada na wszystkie nasze potrzeby(...). Nie ma środków na integrację społeczną. Nam brakuje jako stowarzyszeniu pieniędzy na integrację społeczną, czyli jakieś wyjazdy, spotkania integracyjne, zajęcia sportowe. Są te środki, ale jest ich taka mała ilość, że ciężko jest coś zrobić". (IDI_Rz_11)

Zwracano także uwagę na **niedogodności formalne w kontekście ograniczeń i utrudnień w korzystaniu ze środków EFS.** Wskazywano na trudny do opanowania i skomplikowany generator wniosków, zbyt duże trudności w skonstruowaniu treści samego wniosku, krótki termin na przygotowanie projektu. Należy jednak podkreślić wysoki stopień subiektywizmu respondentów, bowiem ich zdania są w powyższych kwestiach mocno podzielone.

Sporadycznie pojawiały się głosy krytyki wobec istoty **PO KL jako programu mało elastycznego**. Zarzucano mu brak możliwości wprowadzania pewnych modyfikacji powstałych w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z EFS[49]. Trzeba dodać, że zarzuty te są poza możliwościami wpływu i oddziaływania ROEFS i cechują się dużą dozą subiektywizmu.

Rozpoznanie niektórych istniejących barier i utrudnień sygnalizowanych przez beneficjentów w kontekście EFS, pozwoli Ośrodkom lepiej trafić w realny obszar zapotrzebowania klientów, zareagować na ich potrzeby i odpowiednio dostosować skierowane do nich usługi.

Jakie są efekty działalności animacyjnej prowadzonej przez poszczególne ośrodki? Czy utworzone przy udziale ośrodków partnerstwa aktywnie działają? Czy złożyły / realizują projekty w ramach PO KL? Czy zmieniła się liczba wniosków składanych do PO KL/ realizowanych w ramach PO KL z obszarów objętych animacją?

Czy zawierane przy pomocy animatora partnerstwa na rzecz rozwoju są trwałe i mają charakter działań długofalowych? Czy zawierane partnerstwa faktycznie realizują określone w umowach harmonogramy działań?

[49] Na podstawie Indywidualnego Wywiadu Pogłębionego IDI_T_7.

W latach 2009-2011 na terenach podlegających pod ROEFS Krosno, Rzeszów i Tarnobrzeg w sumie zawiązano 55 partnerstw, w tym partnerstw na rzecz rozwoju oraz partnerstw projektowych. Partnerstwa były zawiązywane wśród szerokiego grona instytucji, m.in. samorządów, szkół, instytucji kultury jak i organizacji społecznych oraz dotyczyły różnych obszarów współpracy. Najbardziej efektywny pod względem pobudzania do nawiązywania partnerstw okazał się ROEFS w Tarnobrzegu. W wyniku jego pracy animacyjnej na przestrzeni lat 2009-2011 zawarto 23 partnerstwa: na rzecz rozwoju (16) oraz projektowe (7). Większość utworzonych partnerstw miało charakter deklaracji o charakterze ogólnym. Część z nich związanych było aktywnością na rzecz lokalnego rozwoju w zakresie ekonomii społecznej. W efekcie działalności animacyjnej ROEFS w Krośnie, w latach 2009-2011 utworzono 13 partnerstw na rzecz rozwoju oraz 5 partnerstw projektowych. Partnerstwa projektowe zawiązane przy wsparciu ROEFS dotyczyły przede wszystkim obszaru turystyki i przedsiębiorczości. Przy wsparciu ROEFS w Rzeszowie w latach 2009-2011 utworzono łącznie 11 partnerstw na rzecz rozwoju, 3 partnerstwa projektowe. Wśród zawiązanych partnerstw przeważały umowy o charakterze ogólnych deklaracji współpracy partnerskich na rzecz rozwoju poszczególnych gmin, powiatów czy regionów.

Realizacja działalności animacyjnej (wobec wszystkich form działalności) przysparzała jednak podkarpackim Ośrodkom największych problemów. Warto zwrócić uwagę, że efektywność świadczenia tej usługi jest mierzona liczbą zawartych partnerstw (tj. finalnym efektem prowadzonej animacji). Przedstawiony model działalności animacyjnej obrazuje jak wiele działań jest podejmowanych w trakcie procesu prowadzącego do zawarcia partnerstwa. Elementy procesu takie jak edukacja środowiskowa również generują pozytywne efekty aktywizujące społeczności lokalne, pobudzające je do wzajemnej współpracy. W ramach działalności animacyjnej Ośrodki organizują szereg spotkań i warsztatów animacyjnych ze środowiskami lokalnymi, zarówno samorządami, organizacjami pozarządowymi, szkołami, instytucjami pomocy społecznej czy instytucjami kultury. Postrzeganie działalności animacyjnej tylko przez pryzmat zawartych partnerstw nie oddaje pełni pozytywnych efektów prowadzonej działalności, gdyż w ramach działań animacyjnych dochodzi również do uświadamiania osób korzystających z tej formy wsparcia na temat możliwości jakie daje PO KL, czyli świadczone są poniekąd usługi informacyjne, a także wspierane mogą być usługi doradcze. **Zasadnym zdaje się być wprowadzenie wskaźników cząstkowych, które będą opisywały pracę animatora.** Wskaźniki te mogą dotyczyć liczby godzin poświęconych na inicjowanie i spotkania dotyczące wspierania zawiązanych partnerstw, jak również liczby organizacji, które skorzystały z usługi animacyjnej.

Obowiązek zawiązania konkretnej liczby partnerstw wymusza na animatorach koncentrowanie się na zawiązywaniu nowych partnerstw, co jednocześnie zmniejsza ich efektywność w zakresie wspierania partnerstw już zawiązanych. Większość zawiązanych partnerstw wymaga wsparcia animatora oraz inicjowania współpracy, działań, kontaktów, gdyż w początkowym okresie wykazują one małą skuteczność działania. Aktywność funkcjonowania zawiązanych partnerstw często w dużej mierze zależy od animatora, którego inicjowanie do cyklicznych spotkań

przyczynia się do zwiększenia współpracy instytucji, które przystąpiły do umowy partnerskiej. Animator zarówno na etapie tworzenia partnerstwa, jak również po jego zawiązaniu stara się wypracować cele, których realizacja przyczyni się do rozwoju lokalnego. **Trudno jednoznacznie określić czy partnerstwa zawierane przy pomocy animatora mają częściej charakter bardziej trwały i długofalowy niż partnerstwa zawierane samodzielnie przez poszczególne instytucje. Na pewno mają one większy potencjał ku temu, gdyż w początkowej fazie są one wspierane i pobudzane do działań przez animatora. Nie można jednak jednoznacznie stwierdzić, iż wszystkie partnerstwa zawiązane przy wsparciu animatora będą funkcjonowały prężnie w momencie, gdy zaprzestanie on wspierania tych partnerstw.** Wsparcie przez animatora polega przede wszystkim na inicjowaniu cyklicznych spotkań z przedstawicielami instytucji i animowaniu ich działań. Objęcie wsparciem jest wymagane, by partnerstwa te nie zaprzestały swojej działalności. W swej pracy animator powinien monitorować działalność wszystkich zawiązanych partnerstw. Wykonawca zaleca, by kontakt z zawiązanymi partnerstwami był inicjowany co najmniej raz na pół roku i powinien sprawdzać aktywność danych partnerstw. Obecna aktywność partnerstw zawiązanych przy udziale Ośrodków jest trudna do określenia, gdyż ROEFS nie prowadzą bieżącej diagnozy stanu funkcjonowania wszystkich partnerstw. Pewna część zawartych partnerstw prowadzi aktywną działalność, w tym również aplikuje o środki w ramach programu PO KL, natomiast istnieje również wiele partnerstw, których entuzjazm do realizacji projektów znacznie się osłabia, gdy nie są one wspierane przez animatora. Istotne zatem wydaje się być czuwanie animatora nad działalnością prowadzoną przez partnerstwa. Niewątpliwie jednak znacznie zwiększyła się aktywność projektowa poszczególnych instytucji, które brały udział w działaniach animacyjnych, a nawet były bliskie zawarcia partnerstwa.

„[o działalności animacyjnej] (...) nawet jeżeli do tego partnerstwa nie doszło, to trudno powiedzieć, że to było działanie całkowicie niecelowe i nieopłacalne, ponieważ ono może przynieść efekty w znacznie późniejszym okresie." (WS_4)

Kontakt animatora z zawiązanymi przy jego pomocy partnerstwami występuje, jednak nie jest on cykliczny, a także nie jest w żaden sposób mierzalny. Przede wszystkim wynika on w głównej mierze z zaangażowania animatora, natomiast nie stanowi on obligatoryjnego elementu pracy animatora. Wykonawca proponuje wprowadzenie narzędzia, które miałoby na celu pomiar działalności partnerstw polegający na cyklicznym kontaktowaniu się i tworzeniu sprawozdań z działalności konkretnych partnerstw. Dokument taki mógłby stanowić załącznik do „Standardów działania sieci...".

W związku z brakiem diagnozy prowadzonej przez Ośrodki dotyczącej działalności partnerstw trudno jest ocenić, czy realizują one określone w porozumieniu harmonogramy działań. Działalność nie wszystkich partnerstw jest kontrolowana przez animatora, a ponadto wiele z ustaleń dotyczących harmonogramów działania nie jest osadzonych w konkretnych ramach czasowych, stąd też brak narzędzia, które w sposób wymierny mogłoby monitorować pracę partnerstw zawartych przy pomocy animatora. Harmonogramy działania ustalane są dość ogólnie i zawierają na przykład takie pozycje jak: przygotowanie i złożenie wniosku w ramach PO KL czy

przygotowanie i złożenie innych wniosków służących realizacji celów porozumienia. Działania te są ogólne i nie osadzone w czasie, kontrola animatora może zatem odnosić się jedynie do sprawdzenia, czy podjęte zostały konkretne działania w celu przygotowania bądź złożenia wniosku, natomiast na tej podstawie animator nie jest w stanie określić czy partnerstwa wywiązują się z założonych w porozumieniu harmonogramów działania. Ważne zatem jest przestrzeganie przez animatorów poszczególnych ROEFS zapisu harmonogramu działania zawiązanych partnerstw w ramach jednolitych umów partnerskich. W paragrafie 9 każdej umowy partnerskiej powinien znajdować się zapis dotyczący harmonogramu prac zawiązanych partnerstw. Harmonogramy powinny w przybliżonych ramach czasowych (w przybliżeniu do kwartałów) określać działania, jakie partnerstwo powinno podjąć w celu realizacji określonych w misji celów. Dzięki temu animator na podstawie umów byłby w stanie monitorować działania i postępy zawiązanych partnerstw.

Fizyczne wspieranie wszystkich partnerstw zawartych w przeszłości przez animatora nie jest możliwe, gdyż praca nad nowymi partnerstwami absorbuje wiele czasu, w związku z czym dla jednego animatora przy określonych wskaźnikach zawierania nowych partnerstw, niemożliwe jest pełne wspieranie. **W celu usprawnienia działań animacyjnych należy rozważyć możliwość zwiększenia wymiaru etatu zatrudnionego animatora, bądź zmniejszenie wskaźników wyznaczających liczbę zawieranych partnerstw. W ten sposób praca animatora może być skuteczniejsza i przyczyniać się do nawiązywania niekoniecznie większej liczby partnerstw, ale do nadzorowania partnerstw już utworzonych w celu ich trwałego funkcjonowania.** Zwiększenie wymiaru godzin pracy pozwoli na większą mobilność animatora i koncentrację na pracy w terenie.

„Samo partnerstwo utworzyć jest łatwo, natomiast prowadzenie już samego partnerstwa, które ma kreować zmiany regionalne jest znacznie trudniejsze. Stąd ROEFS który jest na każdym etapie tworzenia i rozwijania takiego partnerstwa jest rzeczą podstawową. (...) Dopóki partnerstwo nie nabierze swojej dynamiki to musi być osoba, która kreuje działania, nakreśla cele." (WS_1)

Analiza dokumentów przedstawionych przez Ośrodki wskazuje, że prowadzą one szeroki zakres działań animacyjnych (w zakresie organizacji spotkań, warsztatów, budowania partnerstw), często jednak te działania nie prowadzą do zawarcia formalnych umów partnerskich. Konfrontując te wyniki z informacjami uzyskanymi na podstawie innych metod badawczych (metody IDI) Wykonawca stawia tezę, iż głównym problemem w zawieraniu partnerstw są bariery wynikające ze specyfiki środowisk lokalnych. Głównym problemem jest obawa przed nawiązaniem partnerstwa i przekonanie, iż prościej jest realizować projekt w pojedynkę, gdyż wszystkie działania są kontrolowane przez jednego projektodawcę. Przystąpienie do partnerstwa pociąga za sobą obawy dotyczące nierównomiernego zaangażowania w projekt. Stąd wniosek, iż społeczność lokalna boi się zawiązywania partnerstw, gdyż brakuje liderów – jednostek o odpowiednich kompetencjach, którzy takie partnerstwo by poprowadzili. Niezwykle istotna zatem zdaje się tutaj być rola animatora, który staje się swojego typu mentorem przy zawiązywaniu i realizacji partnerstw.

Kolejną tezą dotyczącą skuteczności działań animacyjnych realizowanych przez ROEFS jest stwierdzenie, iż są one bardziej efektywne na terenach miejskich niż wiejskich. Świadczą o tym uwarunkowania jednostek miejskich w tym zakresie. Jednostki miejskie posiadają większy potencjał do zawierania partnerstw, czym najczęściej przejawia się działalność animacyjna ze względu na występowanie wielu jednostek różnego typu. Na terenach wiejskich występuje mniej organizacji, instytucji, z którymi potencjalnie można by było nawiązać współpracę. W gminach wiejskich występuje większa znajomość środowiska lokalnego oraz działających w nim instytucji. Jest to pewnego rodzaju potencjał do zawierania partnerstw. Często jednak borykają się z problemami w zakresie potencjału technicznego i kadrowego (brak lokalu, osób znających się na realizacji projektów). Czynniki te zniechęcają do zawierania partnerstw. Czasem barierami są również względy osobiste, które na terenach wiejskich ze względu na specyfikę środowiska lokalnego odgrywają większe znaczenie niż na terenach miejskich. Ze względu na specyfikę terytorialną ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim, które obszarem swojej działalności obejmują przede wszystkim tereny wiejskie, praca animatora powinna się skupiać na uświadamianiu korzyści płynących z zawieranych partnerstw, w tym przede wszystkim między partnerstwami pomiędzy jednostkami funkcjonującymi na obszarach wiejskich. Są to partnerstwa, które zawierane są w celach projektowych, w długim okresie mogą się jednak przyczynić do rozwoju regionu, gdy ich działania będą realizowane nawet po zakończeniu projektu. Dobrym przykładem może być projekt „Wiejskie Ośrodki Rozwoju Dziecka w gminach: Cisna, Lesko, Komańcza i Tyrawa Wołoska". Partnerstwo zawarte pomiędzy władzami wymienionych gmin, Stowarzyszeniem na Rzecz Wspierania Szkoły Podstawowej w Wetlinie oraz Fundacją Ekologiczną – Wychowanie i Sztuka „Elementarz" (lider projektu), którego celem jest niwelowanie gorszych warunków edukacyjnych wśród dzieci w wieku 3- 5 na terenach wiejskich. Trwałym rezultatem projektu będzie kontynuowanie pracy utworzonych w ramach projektu Ośrodków i włączenie ich funkcjonowania do gminnych strategii rozwoju[50]. Zawiązanie partnerstwa zwiększyło potencjał instytucji do uzyskania dofinansowania do realizacji projektu, a w przyszłości w miarę prowadzonych działań przyczyniać się będzie do rozwoju lokalnego na terenach objętych wsparciem projektu. Działania animacyjne powinny zatem skupiać się na gminach wiejskich, w celu zwiększenia ilości zawieranych na ich terenach partnerstw. Istotne zdaniem Wykonawcy byłoby organizowanie spotkań animacyjnych angażujących wójtów, kierowników jednostek gminnych, przedstawicieli funkcjonujących na terenie gminy stowarzyszeń, w celu przedstawienia korzyści płynących z zawieranych partnerstw i możliwości, jakie one dają – przyczyniają się do rozwoju lokalnego oraz kapitału społecznego. Ważne jest również inicjowanie do zawierania partnerstw międzygminnych.

„O wiele cenniejsza [od szkoleń] byłaby dla nas ta rola animacyjna. Żeby po prostu znaleźć kilka szkół, czy kilka stowarzyszeń, czy organizacji pozarządowych, które by wspólnie były w stanie zrealizować projekt. Tu jest największy problem, bo gdy my sami zwracamy się czy do innego stowarzyszenia, czy do innej szkoły to bardzo często spotykamy się jednak z taką „A dlaczego my mamy z wami". (...) I tutaj by był potrzebny taki lider,

[50] Dobre praktyki Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na Podkarpaciu, Rzeszów 2010, s. 45-46.

który by koordynował te wszystkie działania, zachęcał i zapraszał inne stowarzyszenia, czy inne podmioty do takiego programu. Wtedy mnóstwo z takich programów by się udało zrealizować." (IDI_K_5)

[Osoby z ROEFS] „Zanimowały naszą społeczność lokalną tak dość potężnie. Przyszło 50 osób i powiem kolokwialnie: „Napalilii" się na projekt." (IDI_K_14)

Na podstawie wywiadów swobodnych z przedstawicielami analizowanych w województwie podkarpackim ROEFS działalność animacyjna najprawdopodobniej przyczynia się do wzrostu ilości składanych wniosków. Niemożliwa jest bezpośrednia ocena wpływu jedynie działań animacyjnych, jednak subiektywna opinia przedstawicieli ROEFS wskazuje, iż zależność taka występuje. Intencją działań animacyjnych jest nie tylko budowa partnerstw na rzecz rozwoju lokalnego, ale również przy okazji wspierane są usługi 4 i 5. Wprowadzane są zatem elementy, które mają zapewnić również pomoc przy przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS. Zatem jednoczesną wartością dodaną działań animacyjnych jest uświadamianie osób o możliwościach korzystania ze środków EFS.

Weryfikacja hipotezy: Działalność animacyjna ROEFS jest efektywniejsza na terenach miejskich niż wiejskich.

Hipoteza ta jest prawdziwa. Mierzalnym efektem działalności animacyjnej jest liczba zawieranych partnerstw. Tereny miejskie charakteryzują się większym potencjałem do zawierania partnerstw w wyniku istnienia większej liczby instytucji, które mogłyby przystąpić do partnerstwa, pomimo tego partnerstwa częściej zawiązywane są na terenach wiejskich.

Weryfikacja hipotezy: Partnerstwa zawierane przy pomocy animatora mają częściej charakter trwały i długofalowy niż partnerstwa zawierane samodzielnie przez poszczególne instytucje.

Nie można zweryfikować powyższej hipotezy, gdyż trudno jednoznacznie określić czy partnerstwa zawierane przy pomocy animatora mają częściej charakter trwały i długofalowy aniżeli partnerstwa zawierane samodzielnie przez poszczególne instytucje. Partnerstwa zawierane w wyniku pracy animatora posiadają większy potencjał by skutecznie funkcjonować, gdyż w początkowej fazie są one wspierane i pobudzane do działań przez animatora.

Weryfikacja hipotezy: Im bardziej efektywna działalność animacyjna ROEFS tym więcej wniosków jest składanych /realizowanych w ramach PO KL na danym terenie.

Hipotezę należy potwierdzić. Działalność animacyjna nie ma na celu jedynie zawiązywanie partnerstw, ale również uświadamianie możliwości, jakie daje Europejski Fundusz Społeczny i pobudzanie społeczności lokalnych. Działania animacyjne niejednokrotnie przyczyniły się do wzrostu aktywności projektowej nie tylko wśród zawiązanych partnerstw ale również odbiorców tej usługi.

W jakim stopniu utworzone partnerstwa na rzecz rozwoju w ramach działalności animacyjnej ROEFS odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności, której partnerstwo dotyczy? Czy można wyróżnić dobre praktyki w tym zakresie?

W jakim stopniu poszczególne ośrodki spełniają postawiony przed nimi cel sformułowany jako budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu?

W jakim stopniu poszczególne ośrodki spełniają postawiony przed nimi cel sfromułowany jako kreowanie rozwoju lokalnego?

Partnerstwa na rzecz rozwoju utworzone w ramach działalności animacyjnej ROEFS odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności. Przed przystąpieniem do nawiązania partnerstwa animator dokonuje diagnozy sytuacji w gminie. Diagnoza ta obejmuje analizę ilości składanych przez gminę wniosków, współpracę gminy z organizacjami pozarządowymi, a także występujące na terenie gminy wydarzenia o charakterze społecznym. Na tej podstawie określane są grupy docelowe i obszary, które wymagają wsparcia. W gminach, które jawią się jako mało zaktywizowane następuje próba stworzenia partnerstwa. Przy wsparciu animatora określa się cele oraz strategie działania i rozwoju partnerstwa. Należy zaznaczyć, że cele partnerstwa powinny być spójne z dokumentami strategicznymi gminy (np. strategią rozwoju gminy). Cele partnerstwa powinny się wpisywać w wytyczne tych dokumentów. Tak wspierane partnerstwo odpowiada zatem na potrzeby lokalnej społeczności. Diagnoza potrzeb lokalnych jest niełatwym elementem pracy animatora. Podczas diagnozy potrzeb społeczności lokalnych badane jest również zaangażowanie gmin w realizację projektów. Zaleca się, aby podczas dokonywania diagnozy animator wyszukiwał nieformalnie zawiązane partnerstwa na terenie gminy bądź zalążki takich partnerstw.

Działania kreowane przez partnerstwa nie zawsze jednak bezpośrednio przyczyniają się do aktywizacji społeczeństwa lokalnego. Tym trudniejsza jest ocena efektywności działających partnerstw. Animator, który otacza wsparciem zawiązane partnerstwa może ukierunkować jego działalność na zaspokajanie potrzeb lokalnych społeczności, jednak fakt, iż w jednostkach miejskich oraz wiejskich często występuje brak wiedzy na temat zawiązanych partnerstw wśród kluczowych osób i instytucji w gminie[51] (wśród wójtów, burmistrzów, kierowników jednostek gminnych) nie świadczy o wysokiej skuteczności oraz efektywności działań partnerstw.

Dobrym przykładem w zakresie zawartej umowy partnerskiej jest partnerstwo zawiązane w gminie Lutowiska. Powstało ono w wyniku działań animacyjnych prowadzonych na terenie gminy. Działania te przyczyniły się do zawiązania porozumienia na rzecz rozwoju zasobów ludzkich gminy Lutowiska. Celem partnerstwa jest zintegrowanie działań instytucji, organizacji pozarządowych, samorządu lokalnego, przedsiębiorców oraz innych podmiotów z Gminy Lutowiska na rzecz rozwoju społeczności lokalnej, aktywizacji i integracji osób starszych, budowania szeroko rozumianych form integracji seniorów w ramach rozwijającego się

[51] Na podstawie Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych – IDI_Rz_7, IDI_T_8.

społeczeństwa obywatelskiego oraz przeciwdziałania formom wykluczenia. Partnerstwo zostało zawiązane wśród kluczowych instytucji oraz prężnie działających organizacji w gminie. W jego skład wchodzą: Gmina Lutowiska, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Kultury, Klub Seniora „Złota Jesień", Koło Gospodyń Wiejskich, Zakład Usług Leśnych, Ochotnicza Straż Pożarna, Zespół Szkół oraz Fundacja Pomocy Szkołom Bieszczadzkim. Wszystkie wymienione instytucje/organizacje funkcjonują na terenie gminy Lutowiska. Partnerstwo to ma bardzo duży potencjał do długotrwałego i efektywnego funkcjonowania w wyniku nawiązania porozumienia z wieloma instytucjami, które przyczyniają się do rozwoju społeczeństwa lokalnego. Przykładem mogą być organizowane na terenie gminy z udziałem partnerów zawody sportowe, festyny, imprezy plenerowe. Każde działanie przyczynia się do pobudzenia mieszkańców do aktywności, a jednocześnie wpływa na wzrost integracji mieszkańców.

„Rola animatora jest podstawowa, bo to on głównie za to jest odpowiedzialny [kreowanie rozwoju lokalnego], aczkolwiek to jest również wsparcie osób, usług informacyjnych i doradczych. Partnerstwo w realizacji działań, głównie działań w środowisku to jest istotny element kreowanej zmiany dotyczącej środowiska. I niestety najistotniejszy element tworzenia tej współpracy, łączenia doświadczeń jest również najtrudniejszy." (WS_1)

Weryfikacja hipotezy: Partnerstwa na rzecz rozwoju są tym bardziej skuteczne im bardziej odpowiadają na potrzeby lokalnej społeczności.

Hipotezę należy przyjąć. Partnerstwa, które powstają, cel swojego działania określają tak, by odpowiadać na potrzeby lokalne, w tym potrzeby lokalnej społeczności. Partnerstwa funkcjonujące i zaspokajające potrzeby lokalnych społeczności posiadają większy potencjał do aplikowania o środki EFS i realizację projektów nastawionych na realizację potrzeb lokalnych.

Weryfikacja hipotezy: Im więcej działań informacyjnych i animacyjnych prowadzonych na danym terenie tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów.

Powyższą hipotezę należy przyjąć. Działania animacyjne, wspierane działaniami informacyjnymi przyczyniają się do budowania partnerstw nastawionych na rozwój regionu. Im więcej takich działań prowadzonych w danym terenie, tym więcej podmiotów zostaje uświadomionych w zakresie możliwości zawiązywania partnerstw, co przekłada się na relatywnie większą liczbę zawieranych w przyszłości partnerstw.

Weryfikacja hipotezy: Im więcej działań szkoleniowych i doradczych tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów.

Powyższą hipotezę należy przyjąć. Każde działanie ROEFS uświadamiające możliwości korzystania z EFS, w tym z PO KL, a także wspierające w składaniu wniosku projektowego, a w późniejszym okresie w realizacji projektu przyczynia się do kreowania rozwoju lokalnego.

Na ile działalność ROEFS przyczynia się do rozwoju kapitału społecznego w regionie?

Kompleksowość przeprowadzonych badań pozwala stwierdzić, iż działalność ROEFS w dużym stopniu przyczynia się do rozwoju kapitału społecznego w regionie. Kapitał społeczny należy rozumieć jako umiejętność współpracy, rozwijania relacji międzyludzkich, a także relacji pomiędzy różnymi organizacjami i instytucjami. Wpływ ten jest zarówno pośredni jak i bezpośredni. Realizując wszystkie usługi, które na podstawie przeprowadzonych badań zostały ocenione na wysokim poziomie i w większości przypadków odpowiadają na potrzeby ich odbiorców, ROEFS przyczynia się bezpośrednio do rozwoju kapitału społecznego w regionie, który ma wpływ na wzrost świadomości w zakresie działań mających na celu rozwój lokalny. Efekt ten jest uzyskiwany m.in. poprzez organizowane szkolenia dotyczące informacji ogólnych, wprowadzających do tematyki Europejskiego Funduszu Społecznego. Mają one na celu uświadamianie potencjalnym beneficjentom możliwości, jakie daje EFS, w tym PO KL, który przyczynia się do aktywizacji społeczeństwa zarówno w aspekcie zawodowym jak i społecznym. Rozwój ten następuje poprzez podniesienie poziomu wykształcenia społeczeństwa, rozwijanie ich potencjału zawodowego oraz zmniejszanie obszarów wykluczenia społecznego. Niezwykłe znaczenie w budowaniu kapitału społecznego mają także działania animacyjne, gdyż przyczyniają się one do nawiązywania stosunków i relacji społecznych, a także w znaczący sposób przyczyniają się do budowania relacji między różnymi organizacjami i instytucjami, które wspólnym działaniem mogą osiągnąć znacznie więcej niż działając w pojedynkę (tzw. efekt synergii). Im więcej działań animacyjnych prowadzonych w danym terenie, tym więcej podmiotów zostaje uświadomionych także w zakresie możliwości, jakie daje Europejski Fundusz Społeczny. Działania animacyjne przyczyniają się do wzrostu aktywności projektowej nie tylko wśród zawiązanych partnerstw, ale również odbiorców tej usługi. Na proces budowy kapitału społecznego poprzez działalność ROEFS można jednak spojrzeć szerzej i stwierdzić, iż każda usługa świadczona w ramach ROEFS, która przyczynia się do podjęcia decyzji o składaniu wniosku w ramach PO KL oraz ma wpływ na późniejsze dofinansowanie projektu, przyczynia się do rozwoju kapitału społecznego w regionie.

Weryfikacja hipotezy: Im więcej odbiorców usług ROEFS tym efektywniejsza realizacja zakładanych celów.

Powyższą hipotezę należy przyjąć. Każde działanie ROEFS uświadamiające możliwości korzystania z EFS, w tym z PO KL, a także wspierające w składaniu wniosku projektowego, a w późniejszym okresie w realizacji projektu przyczynia się do wzrostu świadomości w zakresie działań mających na celu rozwój lokalny, a więc jednocześnie do rozwoju kapitału społecznego w regionie.

Weryfikacja hipotezy: Poziom kapitału społecznego w regionie rośnie szybciej im więcej wniosków składanych jest do PO KL w obszarach objętych animacją przez poszczególne Ośrodki.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Hipotezę należy przyjąć. Umiejętność współpracy, rozwijanie relacji międzyludzkich, a także relacji pomiędzy różnymi organizacjami i instytucjami, czyli aspekty rozumiane jako kapitał społeczny rozwijają się szybciej gdy jest składanych więcej wniosków w obszarach objętych animacją, gdyż działania animacyjne uświadamiają potencjalnych beneficjentów na temat korzyści, jakie oferuje realizowanie projektów w partnerstwie, a także wspomagają współpracę pomiędzy różnymi instytucjami.

3.5 Analiza SWOT dla poszczególnych ROEFS

Tabela 19. Analiza SWOT - ROEFS Krosno

Mocne strony	Słabe strony
• Najwyższy wskaźnik wniosków przyjętych do dofinansowania (77,3% wszystkich pobranych do analizy wniosków) • Wysoki poziom jakości prowadzenia usług (w tym przede wszystkim usług doradczych) • Wykwalifikowana, kompetentna i zaangażowana kadra • Zastosowanie w oferowanych usługach szkoleniowych aktywnych form dokształcania • Poziom i stopień informowania o działalności Ośrodków został oceniony przez klientów jako wystarczający • Sprawozdawczość Ośrodka jest prowadzona zgodnie ze „Standardami działania sieci ROEFS" w sposób uporządkowany i przejrzysty • Wysoka jakość materiałów szkoleniowych i informacyjnych pod względem merytorycznym i wizualnym • Wszystkie wnioski o dofinansowanie realizacji projektów, które zostały objęte analizą w ramach niniejszej ewaluacji, odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego • Najwyższa pośród badanych ROEFS ocena dotychczasowej współpracy z Ośrodkiem wystawiona przez klientów • Wysoko oceniona infrastruktura lokalowo - techniczna	• Najniższa aktywność projektowa na obszarze, który swoim zasięgiem oddziaływania obejmuje ROEFS Krosno (wg. mapy aktywność projektowej) • Wśród badanych ROEFS najsłabsze przystosowanie lokalu do potrzeb osób niepełnosprawnych • Nieosiągnięcie wskaźnika dla liczby godzin doradztwa specjalistycznego w 2010r. • Niski poziom realizacji projektów innowacyjnych • Mało skuteczna promocja ROEFS oraz usług przez niego oferowanych • Niedostosowanie ilości usług do zapotrzebowania klientów • Niskie wartości wskaźników rezultatów w przypadku liczby udzielonych informacji na pytania przesłane drogą elektroniczną • Niski poziom rozpoznawalności Ośrodka wśród podmiotów niekorzystających z jego usług
Szanse	**Zagrożenia**
• Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie możliwości jakie daje EFS • Wyspecjalizowanie pracowników w projektach innowacyjnych • Wyjście z inicjatywą nawiązania współpracy do gmin przez ROEFS, polegającej na stworzeniu informacyjnych punktów terenowych • Nawiązanie współpracy z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL • Wprowadzenie nowych technik szkoleniowych – metoda E-Learningu oraz Blended Learningu • Uświadamianie o pożyteczności usług na które jest mniejsze zapotrzebowanie • Przesunięcia dostępnych środków w ramach działań • Chęć nawiązania współpracy długofalowej wśród podmiotów niekorzystających jak dotąd z usług ROEFS • Duży potencjał klientów zlokalizowanych na obszarze oddziaływania ROEFS (większość jest w trakcie przygotowywania lub planowania przygotowania projektów współfinansowanych ze środków EFS) • Spora grupa deklarująca chęć skorzystania z usług ROEFS w przyszłości	• Największy powierzchniowo obszar działalności ROEFS • Ukierunkowanie się na nowych, „trudnych" beneficjentów • Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie aplikowania o środki EFS • Częsta rotacja pracowników, głównie animatora • Nieosiągnięcie wskaźników dotyczących niepowtarzających się klientów (powracanie „stałych klientów") • Liderzy i instytucje lokalne wyrażają sceptyczny stosunek do wiązania się w partnerstwa oraz podejmowania projektów partnerskich

Źródło: opracowanie własne

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 20. Analiza SWOT - ROEFS Rzeszów

Mocne strony	Słabe strony
• Najwyższa aktywność projektowa na obszarze, który swoim zasięgiem oddziaływania obejmuje ROEFS Rzeszów (wg. mapy aktywność projektowej) • Wyższa rozpoznawalność ROEFS, niż podmiotu go prowadzącego (najwyższa w ramach wszystkich badanych ROEFS • Wieloletnie doświadczenie instytucji prowadzącej ROEFS w zakresie realizacji usług o podobnym charakterze; • Najskuteczniejsza wśród badanych ROEFS promocja Ośrodka. • Wysoki poziom powracania stałych klientów – zadowolenie z usług Ośrodka • Szczegółowe prowadzenie kart doradztwa; • 7. miejsce w ogólnym rankingu sieci ROEFS (dotyczy poziomu obsługi klienta) • Najwyższy poziom świadczenia usług informacyjnych; • Wykwalifikowana, kompetentna i zaangażowana kadra • Skuteczniejsza od pozostałych ośrodków promocja usług • Zastosowanie w oferowanych usługach szkoleniowych aktywnych form dokształcania • Poziom i stopień informowania o działalności Ośrodków został oceniony przez klientów jako wystarczający • Sprawozdawczość Ośrodka jest prowadzona zgodnie ze „Standardami działania sieci ROEFS" w sposób uporządkowany i przejrzysty • Wysoka jakość materiałów szkoleniowych i informacyjnych pod względem merytorycznym i wizualnym • Wszystkie wnioski o dofinansowanie realizacji projektów, które zostały objęte analizą w ramach niniejszej ewaluacji, odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego • Wysoka ocena dotychczasowej współpracy z Ośrodkiem wystawiona przez klientów • Wysoko oceniona infrastruktura lokalowo-techniczna	• Wśród badanych ROEFS budynek rzeszowskiego Ośrodka jest najgorzej oznakowany • Najwyższe koszty wynagrodzeń doradców i trenerów kluczowych • Nieczytelne prowadzenie kart doradztwa; • Nieosiągnięcie wskaźnika dla liczby utworzonych partnerstw projektowych, liczby utworzonych partnerstw na rzecz rozwoju w formie umowy partnerskiej w 2009 r. • Nieosiągnięcie wskaźnika dla liczby godzin doradztwa ogólnego w 2010r. • Niski poziom realizacji projektów innowacyjnych • Niedostosowanie ilości usług do zapotrzebowania klientów • Niski poziom rozpoznawalności Ośrodka wśród podmiotów niekorzystających z jego usług
Szanse	**Zagrożenia**
• Na terenie podległym pod ROEFS Rzeszów zauważalny jest największy potencjał w zakresie występujących organizacji/instytucji, mogących skorzystać z usług Ośrodka. • Największa wśród badanych ilość osób niekorzystających z usług ROEFS a planujących skorzystać w przyszłości • Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie możliwości jakie daje EFS • Zwiększenie wymiaru etatu animatora • Wyspecjalizowanie pracowników w projektach innowacyjnych	• Powracający stali klienci, korzystający z tych samych usług – zagrożenie realizacji wskaźnika dotyczącego nowych klientów • Ukierunkowanie się na nowych, „trudnych" beneficjentów • Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie aplikowania o środki EFS • Częsta rotacja pracowników, głównie animatora • Nieosiągnięcie wskaźników dotyczących niepowtarzających się klientów (powracanie „stałych klientów") • Liderzy i instytucje lokalne wyrażają sceptyczny

• Wyjście z inicjatywą nawiązania współpracy do gmin przez ROEFS, polegającej na stworzeniu informacyjnych punktów terenowych • Nawiązanie współpracy z Krajową Instytucją Wspomagająca PO KL • Wprowadzenie nowych technik szkoleniowych – metoda E-Learningu oraz Blended Learningu • Uświadamianie o pożyteczności usług na które jest mniejsze zapotrzebowanie • Przesunięcia dostępnych środków w ramach działań • Większość z podmiotów niekorzystających jak dotąd z usług ROEFS, w przypadku nawiązania współpracy, chciałoby ją rozwijać długofalowo • Bardzo duży potencjał klientów zlokalizowanych na obszarze oddziaływania ROEFS (większość jest w trakcie przygotowywania lub planowania przygotowania projektów współfinansowanych ze środków EFS) • Spora grupa deklarująca chęć skorzystania z usług ROEFS w przyszłości	stosunek do wiązania się w partnerstwa oraz podejmowania projektów partnerskich

Źródło: opracowanie własne

Tabela 21. Analiza SWOT - ROEFS Tarnobrzeg

Mocne strony	Słabe strony
• Prowadzenie kart doradztwa w formie elektronicznej; • Najtrafniejsza diagnoza sytuacji społeczno – gospodarczej zawarta w ofercie na prowadzenie Ośrodka • Najwyższy poziom jakości prowadzenia usług doradczych; • Wysoki poziom rozpoznawalności animatora przez klientów korzystających z usług animacyjnych, • Zawiązanie największej liczby partnerstw (23) wśród analizowanych Ośrodków w latach 2009-2010 • Wykwalifikowana, kompetentna i zaangażowana kadra • Duża rozpoznawalność i pozytywna ocena animatora • Zastosowanie w oferowanych usługach szkoleniowych aktywnych form dokształcania • Poziom i stopień informowania o działalności Ośrodków został oceniony przez klientów jako wystarczający • sprawozdawczość Ośrodka jest prowadzona zgodnie ze „Standardami działania sieci ROEFS" w sposób uporządkowany i przejrzysty • Wysoka jakość materiałów szkoleniowych i informacyjnych pod względem merytorycznym i wizualnym • Wszystkie wnioski o dofinansowanie realizacji projektów, które zostały objęte analizą w ramach niniejszej ewaluacji, odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego • Wysoka ocena dotychczasowej współpracy z Ośrodkiem wystawiona przez klientów	• Nieosiągniecie wskaźnika dla liczby partnerstw wspieranych przez animatora oraz liczby osobouczestnictwa, tj. liczby uczestników seminariów/spotkań informacyjnych w 2010r. • Niski poziom realizacji projektów innowacyjnych • Mało skuteczna promocja ROEFS oraz usług przez niego oferowanych • Niedostosowanie ilości usług do zapotrzebowania klientów • Niskie wartości wskaźników rezultatów dla liczby osób odwiedzających punkt informacyjny osobiście

• Wysoko oceniona infrastruktura lokalowo-techniczna	
Szanse	**Zagrożenia**
• Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie możliwości jakie daje EFS • Zwiększenie etatu animatora • Wyspecjalizowanie pracowników w projektach innowacyjnych • Wyjście z inicjatywą nawiązania współpracy do gmin przez ROEFS, polegającej na stworzeniu informacyjnych punktów terenowych • Nawiązanie współpracy z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL • Wprowadzenie nowych technik szkoleniowych – metoda E-Learningu oraz Blended Learningu • Uświadamianie o pożyteczności usług na które jest mniejsze zapotrzebowanie • Przesunięcia dostępnych środków w ramach działań • Większość z podmiotów niekorzystających jak dotąd z usług ROEFS, w przypadku nawiązania współpracy, chciałoby ją rozwijać długofalowo • Duży potencjał klientów zlokalizowanych na obszarze oddziaływania ROEFS (większość jest w trakcie przygotowywania lub planowania przygotowania projektów współfinansowanych ze środków EFS) • Spora grupa deklarująca chęć skorzystania z usług ROEFS w przyszłości	• Ukierunkowanie się na nowych, „trudnych" beneficjentów • Wzrost wiedzy instytucji / organizacji odnośnie aplikowania o środki EFS • Częsta rotacja pracowników, głównie animatora • Nieosiągnięcie wskaźników dotyczących niepowtarzających się klientów (powracanie „stałych klientów") • Niski poziom rozpoznawalności Ośrodka wśród podmiotów niekorzystających z jego usług • Liderzy i instytucje lokalne wyrażają sceptyczny stosunek do wiązania się w partnerstwa oraz podejmowania projektów partnerskich

Źródło: opracowanie własne

IV. WNIOSKI

Poniższy rozdział stanowi syntetyczny zbiór wniosków wypracowanych w toku prowadzonego badania wraz z rekomendacjami, jakie są zalecane w celu eliminacji zidentyfikowanych problemów.

- Badane ROEFS podejmują szereg działań mających na celu **diagnozę potrzeb klientów** i jak najtrafniejsze dopasowanie swojej oferty do ich oczekiwań. Czynią to na etapie składania oferty na prowadzenie ROEFS. Diagnoza ta sporządzana jest skrupulatnie i na solidnych podstawach oraz ma swoje odzwierciedlenie w ofertach na prowadzenie Ośrodka. Wskaźniki, będące konsekwencją przeprowadzonej diagnozy, starają się w pełni oddawać przeprowadzoną diagnozę, a pewne odchylenia w zakresie ich realizacji, głównie polegające na przekroczeniu założonych wartości nie są rezultatem jej złego przeprowadzenia. Najczęściej jest to konsekwencja pewnej asekuracji ROEFS, które wolą przekroczyć niejako „normę", niż jej nie zrealizować. Przy ustalaniu wskaźników ROEFS nie biorą również pod uwagę innych czynników, które na ich realizację wpływają. W tym celu zaleca się między innymi monitorowanie „powracalności" klientów, którzy po raz pierwszy kontaktowali się z ROEFS i deklarowali chęć skorzystania z ich usług. **Jednostki podległe samorządom** typu powiatowe urzędy pracy czy ośrodki pomocy społecznej, stanowią najmniej reprezentowaną kategorię klientów ROEFS. Widoczna jest tendencja wyżej wymienionych instytucji do bierności. Rzadko podejmują z własnej inicjatywy kontakt z ROEFS, liczą raczej na kontakt w swoją stronę. Rekomenduje się by ROEFS wzmocniły przekazywanie informacji o swoich usługach takim podmiotom, dostosowując narzędzia promocji i informacji do ich specyficznych potrzeb. Nawet jeśli niemożliwe jest docieranie do takich klientów osobiście, należy skupić się na działaniach informacyjnych skierowanych do tej grupy.

- **Jednostki samorządu terytorialnego** (urzędy gmin, miast, starostwa) powinny pełnić rolę medium w zakresie przepływu informacji o usługach i możliwościach jakie dają ROEFS w stosunku do podległych sobie jednostek samorządowych (typu PUP, OPS itp.). Instytucje te oczekują od nadrzędnej wobec siebie JST takiej roli. Rekomenduje się, by ROEFS wzięły pod uwagę fakt, iż powinny trafiać z informacjami do JST jako do organizacji przekazujących informacje do jednostek podległych i odpowiednio dostosowywać komunikaty. Zaleca się stworzenie specjalnych narzędzi informacyjno- promocyjnych skierowanych stricte do JST- biuletynów, informatorów, zestawów materiałów informacyjnych zaadresowanych specjalnie do nich.

- **JST** wydają się być bardziej zainteresowane realizacją projektów twardych aniżeli miękkich (współfinansowanych ze środków EFS). Jakkolwiek samorządy widzą większy potencjał i bardziej namacalny efekt płynący z wdrażania na swoim terenie takich projektów, nie zawsze stronią od realizacji projektów miękkich. Rekomenduje się, by ROEFS mimo wszystko kierował swoje działania informacyjno- promocyjne do JST, uwzględniając wspomniane już rekomendacje związane z informacyjną rolą samych JST.

- Aż 93% respondentów niekorzystających dotychczas z usług ROEFS, nie potrafi wskazać **podmiotów prowadzących** te ośrodki w województwie podkarpackim. Niski poziom wiedzy na temat ROEFS wśród niekorzystających z jego usług spowodowany jest głównie brakiem świadomości istnienia ROEFS, wypływającym często z braku zainteresowania realizacją projektu w ramach EFS. Rekomenduje się, by ROEFS dostosowały narzędzia informacyjno- promocyjne do potrzeb potencjalnych klientów lub zintensyfikowały ich oddziaływanie. Spowoduje to przyrost nowych odbiorców usług ROEFS. Badanie ewaluacyjne jako najbardziej dogodną dla tej grupy formę bieżącego informowania o usługach ROEFS, wskazały kontakty osobiste. Zainicjowanie pierwszego kontaktu z podmiotami dotychczas niekorzystającymi z usług ROEFS mogłoby odbywać się natomiast drogą telefoniczną. Promocja natomiast nie powinna skupiać się na rozpowszechnieniu nazwy"ROEFS" samej w sobie, a akcentować i eksponować wachlarz świadczonych przez Ośrodki usług oraz fakt, że świadczone są one nieodpłatnie.

- W obecnej perspektywie finansowania dostępna alokacja w ramach EFS na realizację standardowych projektów w ramach PO KL, z powodu dużego zainteresowania, bardzo szybko wyczerpuje się, natomiast konkurencja wśród firm/instytucji ubiegających o pozyskanie środków rośnie. Instytucje Pośredniczące w dalszym ciągu dysponują środkami na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym. Ich zakres tematyczny, sposób realizacji, wymagania stawiane projektodawcom nie są znane większości podmiotów, które mogą ubiegać się o dofinansowanie w ramach działań przewidujących wsparcie tego typu projektów - konkurencja pośród podmiotów pozyskujących takie środki jest dużo mniejsza niż w przypadku standardowych projektów. W związku z tym zaleca się, wyspecjalizowanie pracowników (trenerów, doradców, osób udzielających informacji, animatorów) w projektach, których celem jest poszukiwanie nowych, lepszych, efektywniejszych sposobów rozwiązywania problemów mieszczących się w obszarach wsparcia EFS (projekty innowacyjne). Wyszkoleni w tym kierunku pracownicy będą lepiej odpowiadać na potrzeby środowiska, klientów oraz potencjalnych klientów. Ponadto w związku z nowo podejmowanymi działaniami w tym zakresie, należałoby nawiązać współpracę z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL, której nadrzędnym celem wszelkich działań jest kompetentne, skuteczne i przyjazne odbiorcom wspieranie realizacji projektów innowacyjnych oraz projektów współpracy ponadnarodowej realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Współpraca powinna zostać nawiązana w ramach organizacji szkoleń, spotkań informacyjnych, konferencji dotyczących projektów innowacyjnych oraz monitorowania realizacji projektów innowacyjnych i projektów współpracy ponadnarodowej.

- Zarówno odbiorcy usług, jak i potencjalni odbiorcy, podkreślają potrzebę osobistego kontaktu z pracownikami ROEFS. Niewystarczające są dla nich informacje przekazywane drogą mailową, natomiast pojawienie się pracownika Ośrodka w siedzibie firmy/instytucji/osoby zainteresowanej korzystaniem z usług, jest znacznie lepiej postrzegane. W związku z powyższym proponuje się zwiększenie kontaktów osobistych,

które mogą mieć wpływ na kierunki rozwoju Ośrodków przedstawicieli ROEFS z klientami/potencjalnymi klientami. Kontakty te będą miały na celu uświadomienie odbiorców/potencjalnych odbiorców usług o ich pożyteczności, jak i dostarczanie wiedzy na temat działalności ROEFS. Ponadto w toku badania zdiagnozowano potrzebę (klientów/potencjalnych klientów) dotyczącą stworzenia terenowych punktów informacyjnych. W związku z tym zaleca się nawiązanie współpracy z gminami, polegającej na ich stworzeniu. Punkty te mogłyby funkcjonować np. w budynkach Urzędu Gminy czy Urzędu Miasta lub stowarzyszeniach – w udostępnionym lokalu (pokoju) dyżur pełniłby pracownik. Należy jednak nadmienić, iż obowiązek pełnienia dyżurów nie mógłby spoczywać jedynie na pracowniku pełniącym funkcję informacyjną. Stworzenie terenowych punktów informacyjnych pozwoli Ośrodkom EFS lepiej odpowiadać na potrzeby środowiska, klientów oraz potencjalnych klientów. Punkty mogą również wpłynąć na promocję dotyczącą działalności Ośrodków. Aby wdrożyć zalecaną rekomendację należy wykorzystać sieć powiązań z lokalnymi instytucjami lub też nawiązać taką współpracę (z uwzględnieniem organizacji pozarządowych).

- Ze względu na zbliżające się zakończenie obecnego okresu programowania, przeznaczanie środków na realizację szkoleń stacjonarnych dotyczących ogólnej tematyki EFS nie będzie już tak zasadne jak na jego początku. Należy więc zaniechać szkoleń stacjonarnych ogólnotematycznych. Jeżeli Ośrodki EFS jednak będą kontynuowały szkolenia dotyczące ogólnej tematyki EFS oraz PO KL to powinny je kierować jedynie do ludzi młodych bez doświadczenia, stosując metody nauczania typu E-learning oraz Blended Learning. Dzięki temu, iż młodzi ludzie korzystają z nowych technologii, które nie generują wysokich kosztów wykorzystanie tych metod w ramach świadczonych usług szkoleniowych pozwoli na osiąganie wysokich efektów przez uczestników, przy zaangażowaniu dużo mniejszych zasobów (przede wszystkim takich jak zasoby finansowe, kadrowe). Ponadto istnieje możliwość, iż ich wykorzystanie wpłynie na pozyskanie klientów z trudno dostępnych terenów.

- Na podstawie informacji zamieszczanych w kartach doradztwa trudno jest monitorować rezultaty wsparcia (m.in. brak informacji dotyczących wykorzystania doradztwa). Zapisywane w nich rozwiązania są opisywane lakonicznie bądź szczegółowo, ale nieczytelnie. Aby usprawnić monitoring w ramach usługi doradztwa, w karcie zawrzeć można zwrotną informację od klienta dotycząca tego jak wykorzystał on doradztwo oraz sposób uzyskania danej informacji (opis sposobu kontaktu pomiędzy klientem a pracownikiem Ośrodka, termin kontaktu oraz osiągnięty efekt). Jeżeli ostatecznym efektem doradztwa jest złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w karcie powinien znaleźć się zapis mówiący o tym w ramach jakiego konkursu, działania oraz powinna zostać odnotowana nazwa projektu. Uwzględnienie takich informacji wpłynie na zniwelowanie ogólnych problemów związanych z mierzeniem skuteczności wparcia przez Ośrodki w ramach usługi doradztwa.

- Usługi świadczone przez analizowane ROEFS są oceniane przez ich odbiorców pozytywnie. Zadowalająca jest ich jakość, a także dostępność tematyczna do zaistniałych potrzeb. Z przeprowadzonego badania wynika, iż większość osób (około 82%) korzystało przede

wszystkim z usług szkoleniowych, natomiast średnio co piąty badany uczestniczył w usługach doradczych bądź informacyjnych. Udział badanych w usługach animacyjnych jest znikomy. Niski poziom udziału w niektórych usługach wynikać może z niewiedzy klientów, iż oferowane wsparcie jest bezpłatne. W celu zniwelowania tego problemu należy przede wszystkim promować usługi mniej popularne wśród osób korzystających z innych usług ROEFS. Jednoczesne promowanie i informowanie (wśród potencjalnych odbiorców) - prowadzone zarówno drogą osobistą, telefoniczną oraz mailową - powinno podkreślać fakt, iż usługi świadczone w ramach ROEFS są bezpłatne. Jednocześnie środki przeznaczone na konkretne usługi powinny być przenoszone na inny typ usługi, gdy zaistnieje zapotrzebowanie ze strony odbiorców. W ten sposób klienci ROEFS otrzymają odpowiedź na zgłaszane przez siebie oczekiwania, a także zostaną objęci kompleksowym wsparciem.

- Działania animacyjne stanowią usługę, z której realizacją ROEFS posiadają najwięcej problemów. Kwestia ta wiąże się z osiągnięciem wskaźników, które dotyczą liczby zawiązanych partnerstw na rzecz rozwoju przy wsparciu animatora, a także liczby partnerstw wspieranych przez animatora. Praca animatora związana z zawieraniem nowych partnerstw wymaga dużego nakładu pracy oraz czasu, co jednocześnie często może się przekładać na zmniejszenie czasu poświęconego na wspieranie partnerstw już zawiązanych – skutkuje to zmniejszeniem trwałości ich funkcjonowania. Zasadnym zatem zdaje się być wprowadzenie wskaźników cząstkowych, które będą mierzyły pracę animatora w terenie. Takim wskaźnikiem może być na przykład liczba godzin poświęcona na spotkania dotyczące wspierania partnerstw już nawiązanych. Dzięki nowowprowadzonemu wskaźnikowi możliwy będzie pomiar nakładu pracy animatora. Ponadto animator powinien nawiązywać cykliczny kontakt ze wszystkimi utworzonymi przy jego wsparciu partnerstwami, dzięki czemu możliwa byłaby ocena zgodności ich działań w zawartym w umowie harmonogramem działania. Ważne jednak, by animatorzy przestrzegali struktury umów partnerskich, w której powinien znajdować się zapis dotyczący harmonogramu działań zawiązanego partnerstwa. Harmonogram powinien posiadać przybliżone ramy czasowe (proponuje się planowanie działań w okresach kwartalnych), dzięki czemu animator będzie mógł monitorować działalność partnerstw. Ważne również jest prowadzenie przez animatora krótkiej dokumentacji dotyczące zawartych partnerstw, dzięki czemu znana będzie historia samego partnerstwa, jak i prowadzonych z nim kontaktów, a także skuteczniej będzie prowadzony monitoring ich działalności. W celu niwelowania zagrożeń związanych z realizacją wskaźników, przede wszystkim wskaźnika dotyczącego liczby zawieranych partnerstw na rzecz rozwoju, animator powinien nie tylko kontynuować diagnozę potrzeb lokalnego środowiska i wyszukiwać miejsca, gdzie powinny zostać zawierane partnerstwa, ale również zaleca się wyszukiwanie nieformalnie zawiązanych partnerstw, którym można przedstawić zalety dotyczące zawieranych umów partnerskich.

- Problemem, który dotyczy działań animacyjnych jest również opór środowiska lokalnego do nawiązywania partnerstw. Wymagane w tym zakresie są przede wszystkim wzmożone działania animacyjne, które będą uświadamiały korzyści płynące z zawierania formalnych

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

porozumień pomiędzy kilkoma jednostkami. Jednak w celu prowadzenia skutecznych działań, animator musi poświęcić dużo czas na diagnozę potrzeb lokalnych, a także na pracę w terenie. W tym celu należy przede wszystkim zwiększyć wymiar czasu pracy animatora, co jednocześnie będzie skutkowało efektywniejszą pracą w terenie. Zwiększony etat umożliwi animatorowi częstszą organizację spotkań animacyjnych na terenach, które w diagnozie potrzeb zostaną do tego wyznaczone. Przede wszystkim jednak animator powinien skupiać się na organizowaniu spotkań animacyjnych w gminach wiejskich, na których prezentowałby między innymi dobre praktyki w zakresie zawierania partnerstw pomiędzy podmiotami w ramach jednej gminy, a także partnerstwami międzygminnymi. Takie działania mogą się przyczyniać do zwiększenia świadomości korzyści pochodzących z zawieranych partnerstw, a w późniejszym okresie do większej liczby zawiązywanych partnerstw.

V. WNIOSKI I REKOMENDACJE

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna/ waga problemu - 1	W obecnej perspektywie finansowania dostępna alokacja w ramach EFS na realizację standardowych projektów w ramach PO KL, z powodu dużego zainteresowania, bardzo szybko wyczerpuje się, Instytucje Pośredniczące w dalszym ciągu jednak dysponują środkami na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym. Regionalne Ośrodki EFS w przyszłości powinny pełnić znaczącą rolę w zakresie realizacji projektów innowacyjnych. S. 40 – 42.	Zaleca się jako jeden z głównych kierunków rozwoju Ośrodków, wyspecjalizowanie pracowników w projektach, których celem jest poszukiwanie nowych, lepszych, bardziej efektywnych sposobów rozwiązywania problemów mieszczących się w obszarach wsparcia EFS (projekty innowacyjne testujące w tym z komponentem ponadnarodowym) oraz nawiązanie współpracy z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL. S. 41 – 42.	Wyspecjalizowani pracownicy odpowiadający lepiej na potrzeby środowiska, klientów oraz potencjalnych klientów.	ROEFS, WUP, KIW	Opracować założenia dotyczące usług świadczonych w ramach projektów innowacyjnych, nawiązać ścisłą współpracę z KIW PO KL (przy wsparciu WUP) w ramach organizacji szkoleń, spotkań informacyjnych, konferencji dotyczących projektów innowacyjnych oraz monitorowania realizacji projektów innowacyjnych i projektów współpracy ponadnarodowej (przedstawiciele ROEFS powinni uczestniczyć w ww. szkoleniach/ spotkaniach/konferencjach organizowanych przez KIW).	Rekomendacja do wdrożenia w całości	III kwartał 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Wskaźniki wypracowywane na podstawie przeprowadzanej diagnozy potrzeb, starają się w pełni ją oddawać. Jednakże występują pewne odchylenia w zakresie ich realizacji, polegające na przekroczeniu założonych wartości. Nie są one rezultatem źle przeprowadzonej diagnozy a konsekwencją zabezpieczenia się przez ROEFS przed nieosiągnięciem wymaganego minimum (zaniżanie wskaźników w celu bezpiecznej realizacji), a także nieuwzględnieniem innych czynników wpływających na realizację wskaźników. S. 32, 97.	Urealnienie poziomu zakładanych wskaźników na podstawie prowadzonej diagnozy potrzeb. Wprowadzenie wskaźnika „powracalności" klientów po raz pierwszy kontaktujących się z ROEFS, którzy deklarowali chęć skorzystania z danego typu usługi i w późniejszym okresie z niej skorzystali. S. 97.	Realizacja wskaźników na poziomie nieprzekraczającym 100% założonego wskaźnika.	ROEFS	Kontynuacja przeprowadzania solidnej diagnozy potrzeb oraz pomiar stosunku ilości osób deklarujących chęć skorzystania z usług do osób, które faktycznie realizują swoje zamiary. Wprowadzenie metryczki charakteryzującej klienta i jego problem, który po raz pierwszy zgłosił się do ROEFS celem późniejszej weryfikacji, czy powrócił i skorzystał z innych usług. Odejście od zaniżania wskaźników w celu bezpiecznej realizacji, dzięki czemu wskaźniki nie będą diametralnie przekraczane – zakładanie wskaźników na poziomie niezaniżonym.	Rekomendacja do wdrożenia częściowo	Najbliższa aktualizacja oferty na prowadzenie Ośrodka.

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 2	Na podstawie informacji zamieszczanych w kartach doradztwa trudno jest monitorować rezultaty wsparcia. S. 29 – 30.	Rekomenduje się wprowadzenie zmian w schemacie kart doradztwa poprzez uwzględnienie w nich dodatkowych informacji np. informacji zwrotnych od klienta dotyczących tego jak wykorzystał on doradztwo oraz sposobu uzyskania danej informacji. Ponadto monitorowanie losów projektów powinno dotyczyć wszystkich wniosków, które były opracowane przy udziale ROEFS (nie tylko tych, którym poświęcono min. 4 godziny doradztwa). 29 – 30.	Usprawnienie monitoringu skuteczności wparcia przez Ośrodki w ramach usługi doradztwa.	KOEFS, WUP, ROEFS	Opracować nowe wzory kart doradztwa oraz założenia dotyczące informacji w nich uwzględnianych a następnie wprowadzić je do bieżącego funkcjonowania sieci ROEFS.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	III kwartał 2012

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Zarówno odbiorcy usług jak i potencjalni odbiorcy podkreślają potrzebę osobistego kontaktu z pracownikami ROEFS. Ponadto zdiagnozowano potrzebę stworzenia terenowych punktów informacyjnych, otwartych cyklicznie dla klientów/potencjalnych klientów ROEFS. S. 42 – 43.	Zwiększenie kontaktów osobistych (indywidualnych jak i grupowych) przedstawicieli ROEFS z klientami/potencjalnymi klientami, które mogą mieć wpływ na kierunki rozwoju Ośrodków, również poprzez nawiązanie współpracy z gminami, polegającej na stworzeniu informacyjnych punktów terenowych. S. 42 – 43.	Uświadomienie odbiorców/potencjalnych odbiorców usług o ich pożyteczności, jak i dostarczanie wiedzy na temat działalności ROEFS. Stworzenie terenowych punktów informacyjnych pozwoli Ośrodkom EFS lepiej odpowiadać na potrzeby środowiska, klientów oraz potencjalnych klientów. Punkty mogą również wpłynąć na promocję dotyczącą działalności Ośrodków.	ROEFS	Podczas świadczenia aktualnie oferowanych usług, jak również poprzez wyjście ROEFS z inicjatywą do gmin (w zakresie organizacji spotkań grupowych). Wykorzystać sieć powiązań z instytucjami, nawiązać nową współpracę (z uwzględnieniem organizacji pozarządowych).	Rekomendacja do wdrożenia w całości	III kwartał 2012
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 3	Ze względu na zbliżające się zakończenie obecnego okresu programowania, przeznaczanie środków na realizację szkoleń stacjonarnych dotyczących ogólnej tematyki EFS nie będzie już tak zasadne jak na jego początku. S. 42 – 43.	Rekomenduje się zaniechać szkoleń stacjonarnych ogólnotematycznych. Jeżeli Ośrodki EFS jednak będą kontynuowały szkolenia dotyczące ogólnej tematyki EFS oraz PO KL to powinny je kierować jedynie do ludzi młodych bez doświadczenia w EFS, stosując metody nauczania typu E-learning oraz Blended Learning. S. 42 – 43.	Osiąganie wysokich efektów przez uczestników, przy zaangażowaniu dużo mniejszych zasobów, ponadto pozyskanie klientów z trudno dostępnych terenów.	ROEFS	Opracować założenia dotyczące świadczenia usług szkoleniowych przy wykorzystaniu E-learningu oraz Blended Learningu a nastepnie wprowadzić je do bieżącego funkcjonowania sieci ROEFS.	Rekomendacja do wdrożenia w całości.	III kwartał 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Jednostki podległe samorządom inne niż szkoły (typu powiatowe urzędy pracy czy ośrodki pomocy społecznej), stanowią najmniej reprezentowaną kategorię klientów ROEFS. Instytucje te są dość bierne w kontaktach z ROEFS, oczekują wyjścia do nich z inicjatywą. S.76	Rekomenduje się, by ROEFS wzmocniły przekazywanie informacji o swoich usługach takim podmiotom, dostosowując narzędzia promocji i informacji do ich specyficznych potrzeb. S. 76.	Jednostki podległe samorządom zostaną intensywniej włączone we współpracę z ROEFS co poskutkuje wzmożoną aktywnością tych podmiotów jako klientów ROEFS.	ROEFS	Należy docierać do takich klientów osobiście, jeśli nie jest tomożliwe to należy skupić się na działaniach informacyjnych skierowanych stricte do tej grupy (specjalnie stworzone dla takich podmiotów materiały promocyjne jak informatory, biuletyny, ulotki).	Rekomendacja do wdrożenia w całości.	Od III kwartału 2012
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 2	Jednostki samorządu terytorialnego (urzędy gmin, miast, starostwa) powinny pełnić rolę medium w zakresie przepływu informacji o usługach i możliwościach jakie dają ROEFS w stosunku do podległych sobie jednostek samorządowych (typu PUP, OPS itp.). S. 77 – 79.	Ponieważ jednostki samorządowe (inne niż szkoły) oczekują od nadrzędnej wobec siebie jednostki samorządu terytorialnego takiej roli, rekomenduje się, by ROEFS wzięły pod uwagę fakt, iż powinny trafiać z informacjami do JST jako do "przekazicieli" informacji do jednostek podległych i odpowiednio dostosowywać te informacje. S. 77 – 78.	Działania jednostek samorządu terytorialnego w zakresie pośrednictwa w przekazywaniu informacji o ROEFS, przyczynią się do wzmocnienia przepływu tych informacji w kierunku jednostek podległych samorządom. Zmniejszą się dysproporcje w zakresie korzystania z usług ROEFS przez poszczególne podmioty w obrębie danej gminy	ROEFS	Stworzenie specjalnych narzędzi informacyjno-promocyjnych skierowanych stricte do JST- biuletynów, informatorów, zestawów materiałów informacyjnych zaadresowanych specjalnie do nich. Materiały te winny być przekazywane JST i ostatecznie trafiać mają do podległych im jednostek samorządowych.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od III kwartału 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 2	Jednostki samorządu terytorialnego wydają się być bardziej zainteresowane realizacją projektów twardych aniżeli miękkich (współfinansowanych ze środków EFS). Samorządy widzą większy potencjał i bardziej namacalny efekt płynący z wdrażania na swoim terenie projektów inwestycyjnych. Zainteresowane bywają także projektami miękkimi, jednakże w dużo mniejszym stopniu. S. 77.	Rekomenduje się, by ROEFS mimo wszystko kierował swoje działania informacyjno-promocyjne do JST, uwzględniając wspomniane już rekomendacje związane z informacyjną rolą samych JST. S. 77.	Zainteresowanie projektami współfinansowanymi ze środków EFS ze strony JST może zwiększyć się.	ROEFS	Należy zachęcać gminy do korzystania ze środków EFS i usług ROEFS, utrzymując regularny kontakt z przedstawicielami JST, informując ich o zbliżających się konkursach na dofinansowanie projektów przy okazji spotkań osobistych oraz z wykorzystaniem połączeń trelefonicznych.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Poziom wiedzy na temat ROEFS wśród podmiotów niekorzystających z jego usług jest bardzo niski. Spowodowany jest głównie brakiem świadomości istnienia ROEFS. Zdecydowana większość respondentów niekorzystających dotychczas z usług ROEFS, nie potrafi wskazać podmiotów prowadzących je w województwie podkarpackim. S. 59, 79.	Rekomenduje się by ROEFS przy tworzeniu strategii informacyjno-promocyjnej, dostosowały ją do indywidualnych potrzeb poszczególnych grup swoich klientów tworząc w jej ramach nowatorskie narzędzia. S. 79 – 80.	Przyrost nowych odbiorców usług ROEFS.	ROEFS	Najbardziej dogodną dla podmiotów niekorzystających dotąd z usług Ośrodków formę bieżącego informowania o usługach, stanowią kontakty osobiste. Zainicjowanie pierwszego kontaktu z podmiotami dotychczas niekorzystającymi z usług ROEFS powinno odbywać się natomiast drogą telefoniczną, , za pośrednictwem profesjonalnej firmy świadczącej usługi c*all center*.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 1	Informacja o EFS i ROEFS nie musi docierać do wszystkich podmiotów z województwa podkarpackiego, a do tych rzeczywiście zainteresowanych tematyką EFS. S. 68 – 69.	Promocja nie powinna skupiać się na rozpowszechnieniu marki "ROEFS" samej w sobie, a akcentować i eksponować wachlarz świadczonych przez Ośrodki usług. S. 69.	Wzrost liczby klientów ROEFS. Upowszechnienie usług świadczonych przez ROEFS.	ROEFS WUP	Na stronach internetowych WUP zamieszczony powinien być wyraźny i czytelny dla odbiorcy nieznającego marki ROEFS odnośnik w postaci np. banneru eksponującego działalność ROEFS (np. z nośnym hasłem "Darmowe doradztwo w zakresie EFS").	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 1	Niebagatelne znaczenie dla sprawnego funkcjonowania ROEFS ma sprawny przepływ informacji między WUP a KOEFS. S. 64 – 65.	WUP oraz KOEFS winny dbać o interakcję, która będzie charakteryzować się brakiem zakłóceń komunikacyjnych. Powinny też informować się o zamiarach narzucenia ROEFS dodatkowych zadań, w celu bezkolizyjnego ich zsynchronizowania. S. 64 – 65.	Praca ROEFS będzie odbywała się płynnie, zostanie zachowana jej wysoka jakość, w tym szczególnie w zakresie obsługi klienta.	KOEFS, WUP	KOEFS i WUP powinny działać wspólnie w kwestiach niestandardowych zadań (badania ewaluacyjne, opracowanie sprawozdań itp.) przewidzianych dla ROEFS. Usprawnieniom musi podlegać komunikacja pomiędzy tymi instytucjami, by wspólnie określać cele i kierunki działań ROEFS.	Rekomendacja do wdrożenia w całości.	Od kwietnia 2012.

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 2	Dotychczasowa tematyka, zarówno szkoleń jak i doradztwa, jest adekwatna do zapotrzebowania zgłaszanego przez potencjalnych klientów. Wśród klientów korzystających z usług ROEFS występuje zapotrzebowanie na szkolenia i doradztwo specjalistyczne. Do mniej popularnych usług należą działania informacyjne oraz animacyjne, Wykonawca jednak nie uważa, iż należy z któregokolwiek rodzaju usług zrezygnować. S. 35, 80 – 82.	Zaleca się bieżące promowanie usług wśród odbiorców podczas prowadzonych działań w ramach innej usługi. Należy podkreślać, iż działania prowadzone w ramach ROEFS są bezpłatne. Środki przeznaczone na konkretne usługi (szkolenia, doradztwo, punkty informacyjne, działania animacyjne) powinny być przesuwane między sobą w miarę dostępnych formalnie możliwości. S. 35, 80.	Nastąpi zwiększenie udziału mniej popularnych usług w ogólnej liczbie realizowanych usług. Klienci ROEFS będą posiadali pełną wiedzę o możliwości kompleksowego korzystania z usług ROEFS.	ROEFS, WUP	Podczas kontaktów osobistych/ telefonicznych/ mailowych należy podkreślać możliwość skorzystania z usług, z których beneficjent dotąd nie korzystał. Ponadto ROEFS dostrzegając zapotrzebowanie na typ usługi, na której realizację skończyły się środki, powinien w miarę dostępnych możliwości wykorzystać niewykorzystane środki przeznaczone na inny typ usługi.	Rekomendacja do wdrożenia w całości.	Od kwietnia 2012.

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 1	Wskaźnik dla działań animacyjnych nie jest w pełni wymierny w odniesieniu do nakładu pracy animatora. S. 100.	Zaleca się wprowadzenie wskaźników cząstkowych stanowiących pomiar pracy animatora w terenie, np. liczba godzin poświęconych na wspieranie partnerstw zawiązanych lub liczba organizacji, które skorzystały z usługi animacyjnej. S. 100.	Praca animatora będzie bardziej efektywna. Wskaźnik ukaże nakład pracy animatora, który dotychczas nie był wymiernie ukazany.	WUP, KOEFS	Wprowadzenie wskaźników cząstkowych, które wraz ze wskaźnikami głównymi będą stanowiły pomiar pracy i jej efektów w działaniach animacyjnych.	Rekomendacja do wdrożenia w całości.	Bieżący rok trwania umowy na prowadzenie Ośrodków.

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja strategiczna / waga problemu - 2	Praca animatora powinna bardziej skupiać się na nie tylko na wspieraniu konkretnych partnerstw, ale również monitorowaniu działalności wszystkich zawartych przy jego pomocy partnerstw. S. 101.	Animator cyklicznie powinien monitorować działalność wszystkich zawiązanych przy jego pomocy partnerstw, nie tylko tych wspieranych. S. 101 – 103.	Monitorowanie przez animatora działalności partnerstw przyczyni się do trwalszego funkcjonowania partnerstw. Jednocześnie animator może znajdować partnerstwa, które będą mogły zostać objęte szerszym wsparciem.	ROEFS	Kontakt z partnerstwami powinien być prowadzony co najmniej raz na pół roku i mógłby się odbywać za pomocą rozmowy telefonicznej. Sprawdzana powinna być bieżąca działalność partnerstw, adekwatność ich działań w stosunku do ustalonych w umowach harmonogramów działania. Ponadto animatorzy powinni prowadzić dokumentację prowadzonej w tym zakresie działalności, jednak by nie przysparzało to dodatkowego nakładu pracy, powinna to być krótka notatka/ sprawozdanie z działalności konkretnego partnerstwa. Powinna zawierać historię kontaktów oraz wykonane przez partnerstwo zadania.	Rekomendacja do wdrożenia w części.	Od kwietnia 2012.

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Niska skuteczność w działaniach animacyjnych wynika przede wszystkim z oporów środowiska lokalnego. Niechęć do zawierania partnerstw wynika przede wszystkim z niewiedzy dotyczącej tej formy wsparcia a także, przekonania podmiotów, iż prościej jest realizować projekty w pojedynkę. S. 102 – 103.	Należy promować usługę animacyjną podczas innych form wsparcia udzielanych klientom ROEFS. Należy również przedstawiać korzyści płynące z zawierania partnerstw na rzecz rozwoju oraz niwelować stereotypy, iż łatwiej jest realizować projekty w pojedynkę. S. 103.	Aktywizacja środowiska lokalnego w zakresie zawierania partnerstw przyczyni się do zwiększenia świadomości z korzyści jakie powstają w wyniku zawiązania partnerstwa.	ROEFS	Uświadamianie środowiska lokalnego w zakresie zawierania partnerstw powinno być realizowane poprzez pracę animatora w terenie. Animator powinien kontynuować organizowanie spotkań animacyjnych w gminie, jednak w celu większej skuteczności animatora potrzebny jest większy wymiar czasu pracy. Animator na działania animacyjne, spotkania które mają na celu ukazanie korzyści płynących z zawiązywania partnerstwa poświęca wiele czasu, dlatego by skuteczniej przełamywać opory środowiska lokalnego potrzebna jest wzmożona praca animatora.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Działalność animacyjna ROEFS jest mniej efektywna na terenach wiejskich niż miejskich. Świadczą o tym przede wszystkim uwarunkowania terenów miejskich – w miastach funkcjonuje więcej organizacji, instytucji, które mogą nawiązywać partnerstwa. S. 103.	Zaleca się bieżącą diagnozę potrzeb środowisk wiejskich i koncentrację działań animacyjnych w gminach wiejskich. Należy uświadamiać kluczowym jednostkom w gminie (wójt, kierownicy GOPS, GOK, OSP, szkoły, stowarzyszenia) korzyści płynące z zawieranych partnerstw, a także możliwość zawierania partnerstw międzygminnych. S. 103 – 104.	Nastąpi zwiększenie liczby zawartych partnerstw na terenach wiejskich, co w długim okresie przyczyni się do rozwoju lokalnego.	ROEFS	Organizacja spotkań animacyjnych na terenach gmin wiejskich, na których zaproszeni będą m.in. wójtowie sąsiednich gmin, kierownicy jednostek gminnych oraz przedstawiciele stowarzyszeń. Ukazywanie korzyści płynących z zawieranych partnerstw powinno polegać przede wszystkim na ukazywaniu dobrych praktyk płynących z zawiązanych partnerstw na terenach innych gmin wiejskich.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012

Wniosek		Rekomendacja	Oczekiwany efekt	Adresat	Sposób wdrożenia	Status	Termin
Rekomendacja operacyjna / waga problemu - 2	Praca animatora związana z zawiązywaniem partnerstw wymaga dużego nakładu czasu i działań. Stanowić to może zagrożenie w realizacji wskaźników określonych jako liczba zawartych partnerstw na rzecz rozwoju przy wsparciu animatora. Jednocześnie wymagana jest koncentracja animatora na działaniach animacyjnych przyczyniających się do rozwoju lokalnego. S. 102, 106.	Zaleca się kontynuację działań zmierzających do zawiązywania partnerstw poprzez diagnozę potrzeb lokalnych, przy jednoczesnym wyszukiwaniu przez animatora zalążków partnerstw nieformalnych na terenach gmin. Ponadto rekomenduje się zwiększenie wymiaru czasu pracy animatora, co pozwoli na większą koncentrację na zawiązywaniu nowych partnerstw jak i wspieraniu partnerstw już zawartych. S. 102, 106.	Realizacja wskaźnika określonego jako liczba zawieranych partnerstw na rzecz rozwoju przy wsparciu animatora będzie prostsza do osiągnięcia. Większy wymiar czasu pracy animatora przyczyni się do lepszej diagnozy potrzeb środowiska lokalnego, a także skuteczniejszej pracy będącej efektem wzmożonej pracy animatora w terenie.	ROEFS, WUP	Zwiększenie wymiaru czasu pracy animatora, bądź zatrudnienie asystenta animatora pozwoli na dokonywanie dokładniejszej wykonywaniu diagnozy potrzeb lokalnych i wyszukiwaniu miejsc, do których kierowane będą działania animacyjne, wyszukiwane zalążków nieformalnych partnerstw.	Rekomendacja do wdrożenia w całości	Od kwietnia 2012

Źródło: Opracowanie własne

Legenda:

Waga problemu:

1 - priorytet

2 – bardzo ważny

3 - ważny

Bibliografia

Opracowania:

- Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego wraz załącznikami - poszczególne wersje dokumentów;
- Raport końcowy z badania Ewaluacja Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego;
- Raport końcowy z Badania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą MysteryCalling i Mystery Shopping za lata 2009-2011;
- Wyciąg z raportu z Badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego;
- Raporty z przeprowadzonych przez Krajowy Ośrodek EFS w latach 2009 – 2011 weryfikacji badanych Ośrodków ROEFS;
- Raporty z badań ewaluacyjnych realizowanych na zlecenie MRR - w tym zakresie w jakim odnoszą się do Ośrodków/sieci ROEFS - m.in.: Ocena systemu zarządzania i wdrażania PO KL (2010). Ocena projektów realizowanych przez podmioty podejmujące lokalne inicjatywy w ramach PO KL (2009);
- Raport z badania Desk Research „Ocena działania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim";
- Dobre praktyki Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na Podkarpaciu, Rzeszów 2010.

Źródła internetowe:

- www.kapitalludzki.gov.pl;
- www.kiw-pokl.org.pl;
- www.ideo.pl;
- www.pifs.org.pl;
- www.krosno.roefs.pl;
- www.tarnobrzeg.roefs.pl;
- www.rzeszow.roefs.pl;
- www.efs.8lo.rzeszow.pl;

- www.cezkursy.eu;
- www.pokl.wup-rzeszow.pl;
- www.projekty-pokl.mzsp.pl.

Ponadto:

- Wybrane wnioski o dofinansowanie projektów;
- Oferty instytucji i organizacji o dofinansowanie w ramach IV edycji ROEFS;
- Sprawozdania merytoryczne i finansowe z realizacji działań Ośrodka (wnioski o rozlicznie wydatków);
- Karty doradztwa, karty pracy, ankiety ewaluacyjne ze szkoleń, ocena beneficjentów z zakresu doradztwa, materiały szkoleniowe (prezentacje, ćwiczenia, przykłady), dostępne fiszki projektowe/koncepcje projektów, umowy partnerskie, artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe, itp.;
- Bazy danych klientów Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego;
- Listy rankingowe projektów wyłonionych do dofinansowania w ramach konkursów ogłaszanych przez WUP Rzeszów w komponencie regionalnym PO KL.
- Zbiorcze listy - zestawienia wniosków złożonych w odpowiedzi na ogłaszane przez WUP Rzeszów konkursy w komponencie regionalnym PO KL oraz wniosków dopuszczonych do oceny merytorycznej w ramach tych konkursów.

ANEKS

Załącznik nr 1. Studia przypadków

Studium przypadku współpracy VIII LO (w ZSO nr 3 im. Stanisława Wyspiańskiego) z Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego w Rzeszowie

Projekt: „Wyspiański – akademia młodych, aktywnych i przedsiębiorczych" (Poddziałanie 9.1.2 PO KL)

METRYCZKA PROJEKTU

Tytuł projektu i działanie	„Wyspiański – akademia młodych, aktywnych i przedsiębiorczych" poddziałanie 9.1.2 PO KL; suma kontrolna: 3FBD-58F5-9F20-C8D3
Lider i partnerzy	Gmina Miasta Rzeszów/VIII Liceum Ogólnokształcące (w ZSO nr 3 im. Stanisława Wyspiańskiego)
Gdzie	Województwo: Podkarpackie Powiat: Miasto Rzeszów Gmina: Miasto Rzeszów
Termin realizacji	Od 15.12.2010 do 31.08.2012r.
Beneficjenci	VIII LO, 336 dziewcząt i chłopców mających trudności w nauce matematyki lub j. angielskiego oraz 6 uczniów niesłyszących mających trudności z integracją.
Dodatkowe informacje	http://www.efs.8lo.rzeszow.pl/

Źródło: opracowanie własne.

Kto i dlaczego?

Projekt „Wyspiański – akademia młodych, aktywnych i przedsiębiorczych" jest realizowany przez VIII Liceum Ogólnokształcące w Zespole Szkół Ogólnokształcących nr 3 im. Stanisława Wyspiańskiego. Projekt skierowany jest do uczniów VIII LO w Rzeszowie, którzy mają trudności w nauce matematyki lub języka angielskiego oraz do uczniów niesłyszących mających trudności z integracją. Jest on odpowiedzią na potrzeby szkoły w zakresie organizacji zajęć pozalekcyjnych.

„Z każdym rokiem przybywa uczniów potrzebujących pomocy w ramach zajęć dydaktyczno-wyrównawczych, wsparcia psychologicznego i doradztwa zawodowego. Niewystarczająca ilość takich zajęć jest przeszkodą w wyrównywaniu dysproporcji edukacyjnych uczniów przychodzących do naszego liceum z gimnazjów o różnych poziomach. Realizowany projekt pozwoli na stopniowe eliminowanie niepowodzeń szkolnych i wynikających z nich konsekwencji emocjonalnych oraz społecznych. Głównym celem projektu jest wdrożenie do końca sierpnia 2012 roku Programu Rozwojowego Szkoły, które nastąpi poprzez wyrównanie szans edukacyjnych uczniów VIII LO przez dodatkowe zajęcia pozalekcyjne i pozaszkolne realizowane na bazie innowacyjnych form nauczania, rozwijające kompetencje kluczowe"[52].

[52] Źródło: http://www.efs.8lo.rzeszow.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=105&Itemid=89, dostęp dnia 30.01.2012r.

Działania podjęte w ramach realizacji projektu to: kurs „Jak skutecznie się uczyć" pozwalający zdobyć umiejętności efektywnego uczenia się i wykorzystania ich w zdobywaniu wiedzy z każdego przedmiotu, zajęcia matematyczne „Akademia matematyki" z wykorzystaniem tablicy interaktywnej oraz multimedialnych programów matematycznych oraz zajęcia z języka angielskiego „Akademia języka angielskiego" odbywające się w labolatorium językowym oraz w pracowniach komputerowych z wykorzystaniem multimedialnych programów do nauki j. angielskiego. *„My mamy uczniów w szkole przeciętnych można powiedzieć i dla nich każda taka dodatkowa godzina np. z angielskiego jak teraz mają, czy z matematyki to jest bardzo dużo"* (IDI_Rz_4). Ponadto na pierwszy tydzień ferii zimowych 2012r. zaplanowano obóz naukowy „Od asertywności do przedsiębiorczości". W ramach obozu uczniowie wezmą udział w szkoleniach m.in. z zakresu psychologii, doradztwa zawodowego, przedsiębiorczości, równości płci. Oprócz zajęć przewidziane są także wycieczki, zajęcia rekreacyjne i inne atrakcje. Całkowity koszt obozu (łącznie z dojazdem, wyżywieniem i ubezpieczeniem) zostanie pokryty ze środków EFS.

„(...) jak już projekt zostanie przyjęty do realizacji to ogromne korzyści. My widzimy tutaj w szkole ile korzyści mają nasi uczniowie. Np. mają zajęcia dodatkowe i mają specjalistyczne szkolenia np. jak się uczyć i zakupiliśmy trochę sprzętu, z którego uczniowie korzystają na zajęciach w ramach projektu i podręczniki… no przeróżnego rodzaju materiały: słowniki… Bardzo dużo korzystają, zwłaszcza uczniowie z takich biednych rodzin" (IDI_Rz_4).

Rysunek 11. Kurs "Jak skutecznie się uczyć" - II cykl projektu (Źródło: http://www.efs.8lo.rzeszow.pl/index.php?option=com_phocagallery&view=detail&catid=29:kurs-qjak-skutecznie-si-uczyq-ii-cykl-projektu&id=1054:js211&tmpl=component&Itemid=28, dostęp dnia 30.01.2012r.)

W zamyśle VIII LO projekt ten dodatkowo ma celu: wzrost udziału dziewcząt w zajęciach z matematyki, wzrost ocen na świadectwie uczestników projektu z matematyki i języka angielskiego, eliminację dysproporcji w posługiwaniu się językiem angielskim, wykształtowanie umiejętności wykorzystywania narzędzi informatycznych do zdobywania wiedzy z matematyki i języka angielskiego w innowacyjny sposób oraz kształcenie umiejętności psychospołecznych u uczniów[53].

[53] Ibidem

W ramach realizacji projektu udało się z powodzeniem zaangażować do uczestnictwa w nim wymaganą grupę młodzieży zgodnie z wytycznymi regulaminu rekrutacji. W projekcie realizowane są zaplanowane działania (zajęcia matematyczne, zajęcia z j. angielskiego, szkolenia), działalność dydaktyczna i pedagogiczna dodatkowo obejmuje integrację społeczną uczniów poprzez organizację obozu.

Współpraca z ROEFS

Autorstwo projektu przypada VIII LO. Przedsięwzięcie realizuje jeden podmiot, jednak przy powstaniu jego koncepcji współpracowało wiele osób. Projekt nabierał kształtu m.in. podczas „luźnych rozmów kadry pedagogicznej", prowadzonych w pokoju nauczycielskim. Na etapie pisania wniosku o dofinansowanie projektu, Liceum korzystało z pomocy ROEFS Rzeszów w ramach doradztwa, które okazało się niezbędne ze względu na fakt, iż wniosek w pierwotnej wersji (przed zasięgnięciem konsultacji) został odrzucony przez Instytucję Pośredniczącą (WUP w Rzeszowie). Po uwzględnieniu sugerowanych przez doradcę zmian we wniosku o dofinansowanie projektu oraz napisaniu odwołania od decyzji IP, przeszedł on pozytywnie zarówno ocenę formalną jak i merytoryczną oraz spełnił kryteria horyzontalne.

„Jak pisaliśmy odwołanie (bo za pierwszym razem projekt nie przeszedł) to na pewno byliśmy u doradcy porozmawiać – jak się zabrać za to odwołanie i jak powinno być napisane. Pomógł nam, bo projekt później przeszedł." (IDI_Rz_4)

Na etapie realizacji projektu (zwłaszcza na początku) także korzystano z indywidualnych konsultacji w formie mailowej. „(...) jedna osoba prowadząca (...) udostępniła nam swój adres mailowy – ja w ten sposób korzystałam z konsultacji" (IDI_Rz_4). Zadane pytania nigdy nie zostały pozostawione bez odpowiedzi. Realizatorzy projektu również wielokrotnie zasięgali porad osobiście po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania drogą telefoniczną „[drogą] telefoniczną raczej umawialiśmy się na termin spotkania (...) spisywałyśmy sobie np. pytania, bo wiedziałyśmy, że nie mamy jednego tylko więcej (...) jak z koleżanką chciałyśmy zasięgnąć konsultacji to wolałyśmy iść na spotkanie (...) zawsze uzyskałyśmy takie informacje, jakie nam były potrzebne i poświęcono nam czas" (IDI_Rz_4).

W ramach współpracy VIII LO z ROEFS kadra pedagogiczna zaangażowana w realizację projektu, uczestniczyła w bezpłatnych szkoleniach organizowanych przez Ośrodek. Szkolenia te w opinii ich uczestników okazały się niezbędne w toku realizacji projektu. Dotyczyły one przede wszystkim ewaluacji w projektach na temat której kadra VIII LO nie posiadała wystarczającej wiedzy, w związku z czym nie była wstanie samodzielnie jej przeprowadzić.

„Nas interesowały głównie takie szkolenia właśnie pod kątem ewaluacji w projektach (...) dużo usług takich szkoleniowych, żeby nowe kwalifikacje zdobywać (...) jedno ze szkoleń to było takie jak np. tworzyć budżet w projektach. Dla mnie bardzo trudne – mi to ciężko ogarnąć, ale przyznaję, że dobrze poprowadzone. Inne szkolenie na którym byłam to było takie właśnie stricte dotyczące ewaluacji. To było dwu albo trzydniowe szkolenie i chyba takie dla mnie najfajniejsze, najwięcej z niego wyniosłam. Byłam też na takim szkoleniu kiedyś dotyczącym

ogólnie jak się zabrać za tworzenie projektu, czyli „burza mózgów". Ja szukałam pomysłów jak dopasować to do naszych potrzeb" (IDI_Rz_4).

Istotnym elementem szkoleń były zajęcia warsztatowe, dzięki którym przekazywana wiedza została o wiele skuteczniej przyswojona. Warsztaty prowadzono w małych grupach dzięki czemu uczestnicy odczuwali komfort, bez skrępowania zadawali pytania, nawiązywali bezpośredni kontakt z trenerem. Kadra prowadząca szkolenia zaspokoiła potrzeby uczestników, zarówno przygotowanie merytoryczne jak i kultura osobista trenerów oceniona została wysoko.

„ (...) czasami brakowało nam takich formalnych informacji. Chodziłyśmy na różne spotkania, ale nie zawsze uzyskałyśmy takie informacje, jakie nam były potrzebne. (...) szkolenia te na których my byłyśmy [nie w ramach usług świadczonych przez ROEFS] to były takie bardziej jak konferencja (dużo ludzi na raz), nie jak szkolenia. Nam brakło takich szkoleń gdzie można było usiąść, popracować troszeczkę (...) później chodziłam np. na szkolenia z ewaluacji [organizowane przez ROEFS], to były małe grupki, pracowaliśmy właśnie metodami warsztatowymi, nauczyłam się dużo więcej niż na tych dotyczących ogólnych zasad pisania" (IDI_Rz_4).

„Prowadzący szkolenia byli dobrze przygotowani. Generalnie na pytania odpowiadali. (...) Na takich o których wspominałam wcześniej [organizowanych w ramach innych instytucji niż ROEFS], prowadzonych w systemie konferencyjnym, zostawało więcej wątpliwości. Może to wynika z tego, że dużo ludzi… Inny system i nie można się dopytać, one są krótkie, jest mniejszy czas poświęcony na ich realizację" (IDI_Rz_4).

Dzięki współpracy pomiędzy VIII LO a ROEFS wypracowano właściwy podział obowiązków i rozłożenie działań pomiędzy kadrę realizującą projekt. Sprawna realizacja projektu jest możliwa dzięki ogromnemu zaangażowaniu projektodawcy oraz jego zainteresowaniu propozycjami dotyczącymi rozwoju w ramach realizacji projektów oferowanymi w kierunku Liceum.

I co dalej? - perspektywa współpracy z ROEFS

Na aktualnym etapie realizacji projektu, efekty przerosły oczekiwania jego autorów. Uczniowie VIII LO zainwestowali w siebie, podnoszą swoje umiejętności. Są bardziej otwarci na świat i kolejne przedsięwzięcia. Chcą się dalej rozwijać, nie mają wątpliwości co do wartości edukacji – wiedzą, iż jest ona niezbędna do osiągnięcia sukcesu w życiu dorosłym. Ponadto projekt przyczynił się do integracji społecznej. Projekt ma charakter trwały. Dzięki niemu wprowadzono do Liceum nowatorskie sposoby pracy dotyczące

Rysunek 12. Obóz naukowy - ogniska (Źródło: http://www.efs.8lo.rzeszow.pl/index.php?option=com_phocagallery&view=detail&catid=16:oboz-naukowy-ogniska&id=387:ogniska007&tmpl=component&Itemid=28, dostęp dnia 30.01.2012r.)

doposażenia pracowni – wiąże się to z podniesieniem poziomu kształcenia kolejnych roczników licealistów i przyczyni się do efektywniejszego nauczania na bazie nowych rozwiązań wypracowanych w projekcie. Realizacja projektu wpływa na wzrost prestiżu szkoły oraz podniesienie jakości usług edukacyjnych.

Kontakt z ROEFS jest stale *utrzymywany „Ja mam np. kontakt mailowy. Jestem tam na liście mailowej, dostaję newsletter i wszelkie informacje o szkoleniach. I pani wicedyrektor tutaj też u nas dostaje takie informacje"* (IDI_Rz_4). Kwestia współpracy placówki z Regionalnym Ośrodkiem EFS nie podlega żadnej wątpliwości – współpraca będzie kontynuowana przede wszystkim w zakresie usług szkoleniowych (określonych przez pracownika placówki jako silna strona Ośrodka EFS*: „(...) silną [stroną] jest szeroka oferta szkoleniowa"* (IDI_Rz_4)) oraz doradczych przy ewentualnej realizacji kolejnych przedsięwzięć.

„[plany związane z korzystaniem z usług ROEFS] (...) musielibyśmy iść na jakieś szkolenia, żeby być na bieżąco, tym bardziej, że wiemy, że Unia trochę się zmienia – sposób finansowania jeśli chodzi o Polskę, więc na pewno musielibyśmy się znowu podszkolić. I doradcy. Na pewno takie spotkanie z doradcami. Na 100%, bo wiemy, że idą zmiany i że będą na pewno jakieś nowe zasady" (IDI_Rz_4).

Studium przypadku współpracy Centrum Edukacji Zawodowej w Stalowej Woli z Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego w Tarnobrzegu

Projekt: „Rozwój kompetencji uzyskanych w pozaszkolnych formach kształcenia ustawicznego warunkiem rozwoju przedsiębiorstw północnego Podkarpacia" (Poddziałanie 8.1.1 PO KL)

METRYCZKA PROJEKTU

Tytuł projektu i działanie	„Rozwój kompetencji uzyskanych w pozaszkolnych formach kształcenia ustawicznego warunkiem rozwoju przedsiębiorstw północnego Podkarpacia" poddzialanie 8.1.1 PO KL
Lider i partnerzy	Centrum Edukacji Zawodowej w Stalowej Woli
Gdzie	Powiat stalowowolski, niżański, tarnobrzeski.
Termin realizacji	Od 01.09.2011 do 26.07.2013r.
Beneficjenci	Młodzież oraz osoby dorosłe zatrudnione na podstawie umowy o pracę bądź umów cywilno – prawnych.
Dodatkowe informacje	www.cezkursy.eu

Kto i dlaczego?

Centrum Edukacji Zawodowej w Stalowej Woli wraz z podobnymi instytucjami z innych miast, tworzy na terenie Polski sieć placówek edukacyjnych. CEZ oferuje swoim klientom zarówno pracownie zawodowe jak również wykwalifikowaną kadrę. Odbiorcami usług CEZ jest młodzież, której umożliwione jest odbycie zajęć praktycznych, jak również osoby dorosłe, które chcą zdobyć lub poszerzyć swoje umiejętności zawodowe. Nauczyciele przedmiotów zawodowych również mogą korzystać z pomocy Centrum w celu podniesienia swoich kwalifikacji.

Centrum, starając się dostosować swoją ofertę do potrzeb regionalnego rynku pracy realizuje projekty, które mają na celu wspieranie rozwoju kwalifikacji i doradztwo zawodowe dla osób z regionu. Większość projektów realizowanych przez CEZ w Stalowej Woli finansowanych jest ze środków unijnych, w tym z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Od 2006 roku instytucja ta aplikowała o środki na realizację łącznie 12 projektów, przy czym dofinansowanie uzyskało 7 projektów[54].

Potencjał kadrowy oraz techniczny tej instytucji jest określany przez pracowników jako bardzo dobry. CEZ posiada odpowiednie zaplecze lokalowe do realizacji projektów, a także wykwalifikowany i kompetentny zespół pracowników, którzy są przygotowani do pisania wniosków o dofinansowanie projektów.

Na przestrzeni 5 lat CEZ zrealizował sam, bądź w partnerstwie, 7 projektów z EFS w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Celem tych projektów jest przede wszystkim podniesienie kwalifikacji zawodowych wśród młodzieży i osób dorosłych. Cel jest osiągany

[54]Na podstawie Indywidualnego Wywiadu Pogłębionego (IDI_T_4)

poprzez realizację różnorodnych kursów oraz szkoleń zawodowych. Projekt „Rozwój kompetencji uzyskanych w pozaszkolnych formach kształcenia ustawicznego warunkiem rozwoju przedsiębiorstw północnego Podkarpacia" oferuje 15 różnorodnych kursów zawodowych, w tym: kursy komputerowe, operatora suwnic, żurawi, wózków jezdniowych, a także kursy spawalnicze[55]. Widać zatem, iż projekt ten bardzo szeroko bezpośrednio przyczynia się do podniesienia kwalifikacji i umiejętności zawodowych osób objętych wsparciem.

Współpraca z ROEFS

CEZ realizując projekty unijne od 2006 roku, jest instytucją doświadczoną w aplikowaniu o środki z EFS, w tym w ramach PO KL. Pierwszy kontakt tej placówki edukacyjnej z Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego w Tarnobrzegu odbył się, gdy CEZ składał pierwszy wniosek w ramach PO KL. Projekt ten nosił nazwę „Kształcenie ustawiczne szansą osób powyżej 45 lat na nabycie bądź uzupełnienie kwalifikacji zawodowych". Pomoc Ośrodka polegała przede wszystkim na szkoleniach i doradztwie w zakresie przygotowania wniosku aplikacyjnego. Na etapie realizacji projektu zespół projektowy korzystał również ze szkoleń specjalistycznych w zakresie rozliczania projektu, a także jego ewaluacji. W miarę upływu lat pracownicy CEZ zdobywali coraz większe kwalifikacje i umiejętności w zakresie pisania wniosków, jak również działań związanych z realizacją projektów (jego zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie efektów, ewaluacja). Pracownicy CEZ pozostają jednak wciąż w kontakcie z ROEFS w Tarnobrzegu.

„Nasza instytucja ma już pewne doświadczenie w realizacji projektów. Dzięki ROEFS przede wszystkim aktualizujemy swoją wiedzę." (IDI_T_4)

Pracownicy CEZ są w stałym kontakcie z Ośrodkiem w Tarnobrzegu, monitorują jego stronę internetową, dzięki czemu są na bieżąco z „nowościami" jakie oferuje ROEFS. Obecnie placówka edukacyjna korzysta przede wszystkim z usług doradczych związanych z aplikowaniem o środki w przypadku trudnych (w opinii pracowników CEZ) projektów, a także z usług informacyjnych związanych ze zmianami, jakie następują w procesie składania wniosków bądź realizacji projektów. Pracownicy ROEFS w Tarnobrzegu budzą duże zaufanie zespołu projektowego dlatego też w przypadku kwestii wątpliwych związanych z pisaniem wniosku bądź szerokorozumianą realizacją projektu konsultują swoje działania z kadrą tarnobrzeskiego Ośrodka.

„Bardzo ważne jest to, że są to ludzie , którzy również mają do czynienia z projektami , nie są tylko teoretykami ale praktykami. Często „sprzedają" jakieś informacje, doświadczenia z realizacji projektów albo w innym województwie, w innej jednostce, albo z inną Instytucją Pośredniczącą lub Wdrażającą." (IDI_T_4)

Pracownicy Centrum Edukacji Zawodowej jako mocną stronę ROEFS w Tarnobrzegu przede wszystkim podkreślają profesjonalizm kadry, ich doświadczenie i praktyczne podejście do wielu

[55] http://www.cezkursy.eu/ dostęp 10.02.2012r.

kwestii związanych z projektami. Wysoko cenią również zaangażowanie kadry tarnobrzeskiego Ośrodka przy kontaktach z klientami. Dobry kontakt pomiędzy pracownikami obu jednostek skutkuje nawiązaniem trwalszych relacji.

Pracownicy CEZ uważają, iż współpraca z ROEFS ani w przeszłości ani obecnie nie przyczynia się do podjęcia decyzji o składaniu wniosku projektowego, gdyż decyzje te podejmowane są niezależnie, natomiast dostrzegają udział ROEFS w uzyskaniu dofinansowania, gdyż pracownicy ROEFS przekazywali cenne uwagi i zalecali drobne korekty do wniosku.

I co dalej? - perspektywa współpracy z ROEFS

Centrum Edukacji Zawodowej planuje podejmować kolejne działania, by móc realizować projekty dofinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego. Obszary wsparcia to przede wszystkim priorytet IX, głównie działanie 9.6. – projekty innowacyjne. Będą to działania dla CEZ nowe, dlatego pracownicy przewidują wzmożone konsultacje z pracownikami ROEFS. Pracownicy chętnie skorzystaliby ze szkoleń oferowanych przez ROEFS, natomiast muszą być one dostosowane do ich potrzeb. Przede wszystkim powinny być to szkolenia coraz bardziej specjalistyczne.

Kadra odpowiedzialna za realizację projektów w Centrum Edukacji Zawodowej korzystała również ze spotkań animacyjnych organizowanych przez tarnobrzeski ROEFS. W przeszłości CEZ organizował projekt w partnerstwie w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Obecnie nie wykluczają realizacji projektu w ramach PO KL w partnertswie.

Współpraca pomiędzy Centrum Edukacji Zawodowej w Stalowej Woli oraz Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego w Tarnobrzegu jest przykładem dobrych praktyk, gdyż nastąpiło nawiązanie trwałych relacji pomiędzy pracownikami. Wieloletnia współpraca z ROEFS, mimo iż z biegiem lat prowadzona na coraz mniejszej płaszczyźnie, świadczy o dużym zadowoleniu oraz przydatności usług świadczonych przez ROEFS, a których odbiorcami jest CEZ. Placówka edukacyjna zdobyła bogate doświadczenie w pisaniu wniosków oraz realizacji projektów i nie potrzebuje już tak dużego wsparcia ROEFS jak na początku swej działalności projektowej, jednak fakt, iż ROEFS świadczy wysokiej jakości usługi, a klienci są obsługi przez wykwalifikowaną i kompetentną kadrę przekłada się na bardzo dobrą współpracę pomiędzy jednostkami, która w przyszłości będzie kontynuowana.

Studium przypadku współpracy Michalickiego Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych im. Ks. Bronisława Markiewicza w Miejscu Piastowym z Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego w Krośnie.

Projekt: „Zdobądź wiedzę i umiejętności dla większych szans i możliwości".

METRYCZKA PROJEKTU

Tytuł projektu i działanie	**„Zdobądź wiedzę i umiejętności dla większych szans i możliwości"** **Priorytet IX- Rozwój kształcenia i kompetencji w regionach** **Działanie 9.2 Podniesienie atrakcyjności i jakości szkolnictwa zawodowego** **Suma kontrolna: 6EE0-14FF-5E59-E52D**
Lider	Zgromadzenie Świętego Michała Archanioła- Michalicki Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Ks. Bronisława Markiewicza w Miejscu Piastowym
Gdzie	Województwo Podkarpackie, powiat krośnieński, miejscowość: Miejsce Piastowe
Termin realizacji	01.03.2010- 30.11.2011
Beneficjenci	Osoby w wieku 15-25 lat, głównie zagrożone wykluczeniem społecznym
Dodatkowe informacje	http://projekty-pokl.mzsp.pl

Źródło: opracowanie własne

Kto i dlaczego?

Projekt „Zdobądź wiedzę i umiejętności dla większych szans i możliwości" jest realizowany przez Michalicki Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych (dawniej Zespół Szkół Zawodowych) w Miejscu Piastowym. Szkoła, jak czytamy na stronie internetowej[56], posiada ponad stuletnią tradycję w kształceniu zawodowym na Podkarpaciu. W chwili obecnej szkoła liczy ponad 600 uczniów, którzy kształcą się w liceum ogólnokształcącym, technikach o różnych profilach i w zasadniczej szkole zawodowej. Od września 2000 roku organem prowadzącym szkołę jest Zgromadzenie Św. Michała Archanioła (Księża Michalici).

Celem głównym projektu[57] jest **wzrost jakości kształcenia zawodowego** w Michalickim Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych w Miejscu Piastowym oraz **konkurencyjności i zdolności** 235 **uczniów i uczennic** Techników (w tym 35 kobiet) **do przyszłego zatrudnienia** do końca 2011 r. poprzez wdrożenie **programu rozwojowego szkoły. Projekt ma na celu zwiększenie zdawalności egzaminów zawodowych, wyposażenie szkoły w nowoczesne pomoce dydaktyczne, dokształcenie młodzieży, która uczestniczyć będzie w licznych kursach, szkoleniach, branżowych targach.** W ramach projektu realizowane były[58] wyjazdy edukacyjno-szkoleniowe, zajęcia wyrównawcze przygotowujące do egzaminu zawodowego, zajęcia specjalistyczne i kursy (komputerowe, obsługi fachowych maszyn i urządzeń), a także zorganizowano praktyki zawodowe w nowoczesnych przedsiębiorstwach. Dzięki realizacji

[56] http://www.mzsp.pl/, dostęp 2.02.2012
[57] http://projekty-pokl.mzsp.pl/ dostęp 2.02.2012
[58] Na podstawie analizy wniosku o dofinansowanie projektu POKL

Projektu osiągnięto wymierne rezultaty[59] w postaci wyposażenia szkoły w nowoczesne materiały i pomoce dydaktyczne a przede wszystkim podniesiono zdawalności egzaminów zawodowych w szkole, wyposażenie młodzież w dodatkowe umiejętności potwierdzone certyfikatami i nawiązano współpracę z przedsiębiorcami w zakresie praktyk zawodowych.

Michalicki Zespół Szkół starał się w ostatnich latach o pozyskanie dofinansowania na realizację projektów ze środków EFS sześciokrotnie. O POKL szkoła dowiedziała się w roku 2007 z ogólnodostępnych źródeł: kampanii informacyjnej prowadzonej za pośrednictwem różnych mediów i z internetu. Wyrażona opinia o możliwościach jakie daje POKL projektodawcom jest bardzo pochlebna. Atutem POKL jest dla fakt wnioskowania o fundusze na poziomie regionalnym, co jest w jej mniemaniu wielką korzyścią dla projektodawców. Korzyść polega na zaistnieniu sytuacji nieutrudnionego niczym dostępu do instytucji pośredniczącej (WUP), przekazującej potrzebne informacje. W toku realizacji projektu Instytucja korzystała z tej możliwości, będąc odbiorcą usług doradczych i informacyjnych prowadzonych przez Wojewódzki Urząd Pracy. Beneficjent jest aktywny projektowo- obecnie w trakcie realizacji nowego projektu (od miesiąca). Uważa swój potencjał kadrowo-instytucjonalny za wystarczający do realizacji projektów, podkreśla swoje bogate doświadczenie w tej materii. To wszystko składa się na postrzeganie przez instytucję przyznającą środki w ramach EFS, Michalickiego Zespołu Szkół jako sprawdzonego beneficjenta Europejskiego Funduszu Społecznego.

Realizacja licznych projektów, nie wyklucza sytuacji wystąpienia pewnych trudności z nią związanych. Największą niedogodnością w tym kontekście, było dla szkoły dostosowanie się do standardu minimum w zakresie równości szans i płci, w momencie gdy został on wprowadzony. Z początku zagadnienie to było zbyt trudne do przyswojenia, co poskutkowało odrzuceniem jednego z projektów, w którym nie uwzględniono tej polityki. Instytucja podeszła jednak zadaniowo do problemu, kontaktując się z właściwym terytorialnie Regionalnym Ośrodkiem Europejskiego Funduszu Społecznego, w celu otrzymania pomocy z zakresu sprawiającego trudności.

Warto dodać, że wszystkie wnioski projektowe były tworzone przez Michalicki Zespół Szkół samodzielnie, nigdy nie posiłkując się usługami firm komercyjnych.

W toku realizacji projektów, w tym projektu który stanowi bazę niniejszego studium przypadku, Michalicki Zespół Szkół aktywnie korzystał z usług Regionalnego Ośrodka Europejskiego Funduszu Społecznego w Krośnie.

ROEFS postrzegany jest przez respondentkę głównie jako generator informacji i promocji Europejskiego Funduszu Społecznego a także przez pryzmat świadczonego doradztwa, tak na

[59] Na podstawie publikacji „ Dobre praktyki PO KL na Podkarpaciu", wyd. WUP Rzeszów, 2011, która (cyt.) „prezentuje te projekty, które poprzez swoją pomysłowość, efektywność oraz prawidłową realizację w sposób szczególny zasługują na prezentację".

etapie aplikowania, jak i realizowania projektu. Wspomina także o roli ROEFS jako opiekuna w zawieraniu partnerstw oraz aktywnej działalności szkoleniowej.

Respondentka doskonale orientuje się w kwestii podmiotu prowadzącego krośnieński ROEFS (Podkarpacka Izba Gospodarcza), wyczerpująco opowiadając o usługach przez niego świadczonych.

Michalicki Zespół Szkół korzystał w ostatnich latach z następujących usług ROEFS:

- Usługi informacyjne: korzystanie ze strony internetowej, ponieważ „*tam zamieszczane są informacje o bieżących konkursach i wytyczne dotyczące programów, które wchodzą, tam też szukamy informacji o szkoleniach*"; (IDI_K_7)
- Usługi szkoleniowe: korzystanie ze szkoleń w zakresie finansowania, zarządzania projektem, zasady równości szans i płci;
- Usługi doradcze: korzystanie na etapie realizacji projektu z doradztwa w zakresie finansów , a także doradztwa merytorycznego dotyczącego ewaluacji;

W celu skorzystania z usług ROEFS, przedstawiciele szkoły najczęściej udają się osobiście do siedziby Ośrodka, wskazując na ten rodzaj kontaktu jako preferowany.

Kompetencje osób pracujących w ROEFS respondentka ocenia wysoko.

„Nawet w tym okresie kiedy jest ogłaszany konkurs dla szkół, gdzie tych szkół jest bardzo dużo(...) i jest naprawdę ciasno, żeby się dostać na takie doradztwo, to panie absolutnie nie odsyłają, tylko starają się by każdy to doradztwo otrzymał." (IDI_K_7)

Dotychczasową współpracę z ROEFS, Michalicki Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych ocenia pozytywnie.

[„Współpracę- przyp. własny] oceniam bardzo wysoko i bardzo dobrze. Nie mieliśmy nigdy problemów z dostępem do ich usług. Te usługi były na wysokim poziomie, bo skoro potem uzyskiwaliśmy dofinansowanie, to znaczy, że były one pomocne". (IDI_K_7)

I co dalej? – perspektywa współpracy z ROEFS

Przedstawicielka instytucji realizującej przedsięwzięcie, deklaruje chęć dalszego współdziałania z ROEFS i korzystania z jego usług. Przekonuje, że w niedalekiej perspektywie w Zespole Szkół przygotowywane będą kolejne projekty, co będzie pretekstem do kontynuowania dobrej i owocnej współpracy. Projekty dotyczyć będą w dalszym ciągu podnoszenia kompetencji uczniów i zwiększania ich szans na rynku pracy. Michalickiemu Zespołowi Szkół bardzo zależy na utrzymywaniu współpracy z ROEFS. Szkoła zamierza korzystać z doradztwa i szkoleń organizowanych przez ROEFS, czyli z usług dobrze przez siebie znanych i sprawdzonych.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Michalicki Zespół Szkół rozważa także realizację nowego projektu skierowanego do społeczności lokalnej, mającego na celu przyczynienie się do rozwoju kapitału społecznego. Coraz bardziej zainteresowany jest usługą animacyjną ROEFS. Niewykluczone, że będzie to właśnie usługa, z której Michalicki Zespół Szkół skorzysta w najbliższym czasie.

„jak najbardziej korzystać będziemy z doradztwa i szkoleń. Ewentualnie jak by był animator, to też byśmy chętnie skorzystali". (IDI_K_7)