



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Streszczenie Raportu z badania ewaluacyjnego pn.
„Ocena działania Regionalnych Ośrodków Europejskiego
Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie
podkarpackim”**

Katowice, 06 marca 2012r



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Niniejszy dokument stanowi streszczenie raportu końcowego pod nazwą „Ocena działania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim”, który jest wynikiem badania ewaluacyjnego prowadzonego na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie.

Głównym celem badania była ocena działania i stopnia realizacji celów trzech spośród czterech¹ Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego funkcjonujących w województwie podkarpackim w IV edycji konkursu (lata 2008-2011). Cele szczegółowe badania obejmowały:

- uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat charakterystyki prowadzonej przez poszczególne Ośrodki działalności oraz osiągniętych rezultatów,
- ocenę jakości oferowanych usług i stopnia dopasowania ich do potrzeb odbiorców,
- ocenę poziomu obsługi klientów,
- ocenę stopnia realizacji celów stawianych ROEFS,
- identyfikację ewentualnych problemów, wskazanie środków zaradczych, wypracowanie rekomendacji celem optymalizacji działania poszczególnych ROEFS.

Badaniem objęto trzy ROEFS funkcjonujące w województwie podkarpackim, tj.:

- ROEFS Krosno, prowadzony przez Podkarpacką Izbę Gospodarczą w Krośnie, realizujący swoje zadania na terenie powiatów: bieszczadzkiego, brzozowskiego, jasielskiego, leskiego, sanockiego, krośnieńskiego oraz miasta Krosno.
- ROEFS Rzeszów, prowadzony przez Towarzystwo ALTUM Programy Społeczno – Gospodarcze, realizujący swoje zadania na terenie powiatów: dębickiego, leżajskiego, łańcuckiego, ropczycko-sędziszowskiego, strzyżowskiego, rzeszowskiego oraz miasta Rzeszowa.
- ROEFS Tarnobrzeg, prowadzony przez Tarnobrzeską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A., realizujący swoje zadania na terenie powiatów: tarnobrzeskiego, kolbuszowskiego, stalowowolskiego, nizańskiego, mieleckiego i miasta Tarnobrzeg.

Respondentami badania byli:

- przedstawiciele trzech analizowanych ROEFS funkcjonujących w województwie podkarpackim,
- klienci usług ROEFS,
- potencjalni klienci usług ROEFS, osoby/institucje do czasu rozpoczęcia badania niekorzystające z usług ROEFS,
- przedstawiciele WUP Rzeszów.

W celu odpowiedzi na pytania badawcze, odnoszące się do tematyki raportu, w ewaluacji zastosowany został odpowiedni zestaw metod i technik badawczych, obejmujący badania o

¹ RO EFS w Przemysłu nie został objęty badaniami, ze względu na zmianę w 2011 r. podmiotu prowadzącego ośrodek – biorąc pod uwagę cele ewaluacji uznano za niezasadne włączenie go do analiz na tym etapie funkcjonowania podmiotu



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

charakterze ilościowym i jakościowym. Metody jakościowe posłużyły do zidentyfikowania najważniejszych aspektów, które następnie zostały doprecyzowane poprzez zastosowanie metod ilościowych. Analizie zostały poddane zarówno dane pierwotne, jak i wtórne:

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

Badanie ewaluacyjne realizowano w terminie 18.10.2011 – 15.02.2012r. Pierwszy etap badania obejmował analizę treści (desk research). W wyniku tej analizy powstał zbiór wniosków, które zawarte są w „Raporcie z badania desk research”. Badanie opierało się na analizie treści zawartej w:

- ofertach instytucji i organizacji o dofinansowanie w ramach IV edycji ROEFS,
- sprawozdaniach merytorycznych i finansowych z realizacji działań Ośrodka (wnioski o rozliczenie wydatków),
- kartach doradztwa, kartach pracy, ankietach ewaluacyjnych ze szkoleń, ocenach beneficjentów z zakresu doradztwa, materiałach szkoleniowych (prezentacje, ćwiczenia, przykłady), dostępnych fiszkach projektowych/koncepcjach projektów, umowach partnerskich, artykułach prasowych, ogłoszeniach prasowych,
- Standardach działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego wraz z załącznikami - poszczególne wersje dokumentów,
- Raporcie końcowym z badania „Ewaluacja Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego”,
- Raporcie końcowym z Badania Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą MysteryCalling i Mystery Shopping za lata 2009-2011,
- Wyciągu z raportu z Badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego,
- Bazy danych klientów Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego,
- Raporcie z przeprowadzonych przez Krajowy Ośrodek EFS w latach 2009 – 2011 weryfikacji badanych Ośrodków ROEFS,
- Raporcie 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),



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Listach rankingowych projektów wyłonionych do dofinansowania w ramach konkursów ogłaszanych przez WUP Rzeszów w kompetencji regionalnym PO KL,
- Zbiorczych listach - zestawieniach wniosków złożonych w odpowiedzi na ogłaszane przez WUP Rzeszów konkursy w kompetencji regionalnym PO KL oraz wniosków dopuszczonych do oceny merytorycznej w ramach tych konkursów.

W drugim etapie badania posłużono się przede wszystkim metodami oferującymi dane pierwotne.

Wywiady telefoniczne (CATI) przeprowadzono wśród osób i instytucji korzystających z usług ROEFS oraz osób i instytucji do czasu rozpoczęcia badania niekorzystających z usług Regionalnych Ośrodków EFS. W ten sposób za pomocą losowo – warstwowego doboru próby przebadano 666 klientów oraz 623 potencjalnych klientów ROEFS (łącznie 1289 osób). Dane ilościowe zostały opracowane za pomocą wykorzystanej w raporcie analizy statystycznej, która pozwoliła na określenie zależności pomiędzy badanymi zmiennymi oraz weryfikację niektórych postawionych hipotez.

W celu uzyskania jakościowych informacji przeprowadzono 15 **indywidualnych wywiadów pogłębionych** z osobami/instytucjami korzystającymi z usług ROEFS oraz 15 z osobami/instytucjami do czasu rozpoczęcia badania niekorzystającymi z usług ROEFS. Ponadto za pomocą tej metody uzyskano informacje na temat działalności analizowanych podkarpackich Ośrodków wśród 15 przedstawicieli lokalnych samorządów w województwie podkarpackim. Respondentami badania byli wójtowie, burmistrzowie, starostowie, a także wydelegowani przez nich podlegli pracownicy. W obrębie tej grupy znajdowali się zarówno respondenci, którzy reprezentowali podmioty korzystające jak i niekorzystające z usług ROEFS. Dobór próby do badania metodą IDI był celowy. Łącznie przeprowadzono 45 wywiadów pogłębionych. Wywiady były prowadzone:

- na obszarze działania ROEFS Krosno w dniach 19 – 20.01.2012;
- na obszarze działania ROEFS Rzeszów w dniach 12 – 13.01.2012;
- na obszarze działania ROEFS Tarnobrzeg w dniach 25 – 27.01.2012.

Współpraca pomiędzy klientami a ROEFS została zaprezentowana za pomocą 3 **studiów przypadku** ukazujących dobre praktyki w tym zakresie. Do studiów przypadku zostały wybrane najciekawsze przypadki współpracy „klient – ROEFS” ocenione na podstawie przeprowadzonych wcześniej Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych. Jakość obsługi klientów oraz poziom świadczonych usług informacyjnych i doradczych został zbadany za pomocą metody **Tajemniczego Klienta**. Metoda ta została wykorzystana w oparciu o nawiązanie połączenia telefonicznego badacza-klienta z każdym z badanych Ośrodków.

W toku prowadzonego badania nie skupiano się jedynie na metodach ukazujących opinie klientów bądź potencjalnych klientów ROEFS, gdyż dokonano **wizyt monitorujących** pracę poszczególnych Ośrodków, a także przeprowadzono wywiady swobodne z przedstawicielami poszczególnych ROEFS oraz przedstawicielem Wojewódzkiego Urzędu Pracy, które udzieliły odpowiedzi na pytania związane z funkcjonowaniem poszczególnych Ośrodków. Wywiady swobodne przeprowadzono z kierownikami wszystkich badanych Ośrodków.

Weryfikacji uzyskanych wniosków posłużyły **panele eksperckie** zorganizowane z udziałem klientów ROEFS (pierwszy panel) oraz z przedstawicielami Wojewódzkiego Urzędu Pracy w



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rzeszowie, Krajowego Ośrodka Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ROEFS z terenu Krosna, Rzeszowa i Tarnobrzegu (drugi panel). 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 z terenu województwa podkarpackiego. Drugi panel miał 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.

Metodą analityczną wykorzystaną w badaniu była **analiza SWOT**. Miała ona na celu ukazanie mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń w odniesieniu do poszczególnych badanych Ośrodków. W toku prowadzonego badania okazało się jednak, iż istnieje niewiele mocnych oraz słabych stron charakteryzujących poszczególne Ośrodki jednocześnie różnicujących je między sobą.

W toku prowadzonego badania uzyskano odpowiedzi na postawione przez Zamawiającego oraz uzupełnione przez Wykonawcę pytania badawcze, a także zweryfikowano postawione hipotezy badawcze.

Wyniki badania ukazują, iż nie istnieją znaczące różnice w ocenie działania i stopnia realizacji celów pomiędzy Ośrodkami objętymi badaniem. Na podstawie analizy ofert na prowadzenie Ośrodków oraz wniosków o rozliczenie wydatków zawartych w „Raporcie z badania Desk Research” stwierdzono, że ROEFS w województwie podkarpackim objęte analizą realizowały działania określone w Standardach (tj. w zakresie szkoleń, doradztwa, informacji i promocji oraz animacji) zgodnie z planami zapisanymi w ofertach. Pojawiają się drobne komplikacje np. z wykorzystaniem środków finansowych na promocję i informację (konkretnie na dostosowanie jej do zmieniających się wymogów) oraz z osiągnięciem założonych wskaźników dotyczących usługi animacyjnej, nie mają one jednak wpływu na realizację umów ramowych oraz działalność zgodnie ze Standardami, 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 ROEFS) oraz budżetu (wynikają z oszczędności w danym działaniu lub pozycji budżetowej).

W ramach badania desk research poddano również analizie wnioski o dofinansowanie projektów, złożone w WUP w okresie 2009 r.- I kwartał 2011 r. Wszystkie analizowane wnioski stanowiły projekty stworzone przy udziale poszczególnych ROEFS, objętych niniejszym badaniem ewaluacyjnym. Na tle badanych jednostek ROEFS najslabiej wypadła 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



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykonawca dysponował jedynie próbą wniosków, nie zaś całością dokumentacji składanej przez poszczególne jednostki. Brak możliwości formułowania jednoznacznych wniosków w tym zakresie potwierdzają również wyniki badania CATI, które wskazują, iż ROEFS Rzeszów znacznie bardziej w porównaniu do pozostałych analizowanych ROEFS (zdaniem respondentów), przyczynił się do uzyskania dofinansowania projektu. 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. W przypadku projektodawców korzystających z usług ROEFS wynik ten jest lepszy - ogólny poziom skuteczności badanych wniosków szacuje się na poziomie 36% (29 na 80 analizowanych wniosków uzyskało rekomendację do dofinansowania) niemniej jednak nie jest on na poziomie zadowalającym. Znaczna część wniosków złożonych przy pomocy ROEFS nie dociera do momentu przyznawania punktów za kryteria merytoryczne – jest odrzucana na kryteriach formalnych (12 na 80 analizowanych wniosków) czy horyzontalnych (13 na 80 analizowanych wniosków), co oznacza, iż składane wnioski nie wpisują się w kryteria wyznaczone dla danego konkursu. W związku z tym sugeruje się wprowadzenie zmian dotyczących monitorowania skuteczności składanych wniosków poprzez modyfikację kart doradztwa. Szczegółowa analiza wzoru karty doradczej wskazała, że na podstawie informacji w niej zamieszczanych trudno jest monitorować rezultaty wsparcia. Aby usprawnić monitoring w karcie zawrzeć można zwrotne informacje od klientów dotyczące tego jak wykorzystali oni doradztwo oraz sposób uzyskania danej informacji. Ponadto jeśli 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. 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 poświęcono minimum 4 godziny doradztwa.

Wszystkie wnioski o dofinansowanie realizacji projektów, które zostały objęte analizą w ramach niniejszej ewaluacji, z założenia odpowiadają na potrzeby środowiska lokalnego.

Rezultaty działalności ROEFS mierzone były między innymi na podstawie realizacji założonych w ofertach wskaźników, która jest uzależniona od potrzeb poszczególnych obszarów objętych działaniami ROEFS oraz potencjału Ośrodków. Na podstawie przeprowadzonych badań uzyskano odpowiedź, iż wskaźniki dotyczące realizacji poszczególnych usług zostały założone proporcjonalnie do potencjału Ośrodków oraz potrzeb poszczególnych obszarów. Wykonawca stwierdził, iż ogólna diagnoza społeczno – gospodarcza obszaru działania poszczególnych ośrodków przeprowadzana jest dobrze, jednakże nie do końca ma ona przełożenie na odpowiednie określenie poziomu wskaźników założonych do osiągnięcia przez ROEFS (a powinny być one konsekwencją tej diagnozy). Wskaźniki dotyczą tak planów zrealizowania konkretnych usług, jak i grup beneficjentów, którzy z nich skorzystają. Jakkolwiek wyznaczając je, ośrodki ROEFS starają się w pełni oddawać zdiagnozowaną sytuację, odnotowano pewne odchylenia w zakresie ich realizacji, głównie polegające na przekroczeniu założonych wartości (w niektórych przypadkach znacznym). W opinii ewaluatora nie jest to jednak konsekwencją źle przeprowadzonej diagnozy, ale często pewnej asekuracji badanych



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ROEFS, które wolą przekroczyć niejako „normę”, niż jej nie zrealizować. Tak więc na tej podstawie nie można wyciągnąć wniosków, że diagnoza została przeprowadzona w sposób nierzetelny czy niesolidny - ROEFS podejmują działania które mają na celu jak najdokładniejszą diagnozę potrzeb klientów oraz jak najtrafniejsze dopasowanie swojej oferty do zdiagnozowanych potrzeb. Im lepiej bowiem postawiona diagnoza środowiska lokalnego tym mniejsze (lub w ogóle nie występujące) problemy w realizacji umów ramowych. W badanych ROEFS najliczniej reprezentowanymi klientami były szkoły, przedszkola oraz inne placówki edukacyjne, natomiast jednostki podległe samorządom typu powiatowe urzędy pracy czy ośrodki pomocy społecznej, stanowią najmniej liczną kategorię klientów ROEFS. Usługi świadczone przez analizowane ROEFS są najbardziej przydatne dla jednostek samorządu terytorialnego, a także placówek edukacyjnych, natomiast w mniejszym stopniu są one oceniane jako przydatne przez organizacje pozarządowe oraz powiatowe urzędy pracy.

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, natomiast osobom, które jeszcze nie korzystały z usług ROEFS - potencjalnym beneficjentom w wysokim stopniu zależy na skorzystaniu z usług doradczych. Najmniej popularną usługą świadczoną przez ROEFS są działania animacyjne, w których udział brał znikomy odsetek respondentów.

Do mocnych stron badanych ROEFS należy zaliczyć przede wszystkim proces obsługi klienta. Aż 96% z osób korzystających z usług ROEFS oceniło dotychczasową współpracę z Ośrodkiem pozytywnie. Osoby objęte wsparciem przez ROEFS jako mocną stroną 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. Należy przede wszystkim podkreślić, iż zadowoleni ze współpracy z ROEFS są przedstawiciele wszystkich (choć nielicznych wśród klientów Ośrodków) badanych jednostek organizacyjnych JST takich jak: ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, gminne domy kultury, czy powiatowe urzędy pracy. Ciekawie prezentują się opinie respondentów powiatowych urzędów pracy, którzy w wysokim stopniu są zadowoleni ze współpracy z ROEFS, jednocześnie ponad 12,5% badanych uważa, że usługi ROEFS nie są dla nich użyteczne. Sytuacja taka może wynikać z faktu, iż powiatowe urzędy pracy jako instytucje o wysokim potencjach kadrowym nie potrzebują tak dużego wsparcia w zakresie składania wniosku i realizacji projektów, jak inne samorządowe jednostki organizacyjne. Współpraca z ROEFS przebiega bez zarzutów, stąd wysoki poziom zadowolenia, natomiast pomoc ROEFS w opinii respondentów nie wpływa na skuteczność ich instytucji w zakresie aplikowania o środki unijne.

Niewielu respondentów dostrzegало wady analizowanych Ośrodków. Stosunkowo najczęściej stawiano zarzut niewystarczającej promocji działalności Ośrodków, natomiast należy podkreślić, że zarzut taki stanowił jedynie 3% wszystkich wskazanych wad i zalet ROEFS. Słaba promocja jest jednak obszarem działalności, ROEFS który wymaga usprawnienia. Co prawda klienci ROEFS oceniają stopień informowania o działalności Ośrodków jako wystarczający, jednak promocja jest przez nich słabo oceniana. Najbardziej rozpowszechnionym i preferowanym źródłem informacji o ROEFS jest Internet, natomiast niskie znaczenie w informowaniu o



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ROEFS posiadają media tradycyjne (prasa, radio, telewizja). Respondenci niekorzystający z usług ROEFS za najbardziej dogodną formę uzyskiwania informacji o ROEFS uznają przede wszystkim spotkania osobiste. Zaletę spotkań osobistych podkreślają również pracownicy JST i jednostek im podległych.

Wnioski uzyskane w toku prowadzonego badania wraz z rekomendacjami prezentują się następująco:

- Najmniej reprezentowaną kategorię klientów analizowanych ROEFS stanowią jednostki organizacyjne samorządów terytorialnych (np. powiatowe urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, ośrodki kultury). Widoczna jest wyraźna bierność tych instytucji w inicjowaniu kontaktów z ROEFS. Ponadto instytucje te przede wszystkim oczekują bezpośrednich kanałów informowania przez ROEFS o swoich usługach. Zaleca się, by ROEFS dostosowały narzędzia promocji i informacji do specyfiki potrzeb i oczekiwań tej grupy potencjalnych klientów.
- Jednostki organizacyjne gmin oczekują od władz JST roli pośrednika w przekazywaniu informacji dotyczących ROEFS. Zaleca się, aby informacje dotyczące działalności ROEFS przekazywać w pierwszej kolejności władzom gmin, które następnie powinny te informacje rozpowszechniać wśród pozostałych jednostek gminnych. W tym celu ROEFS powinien stworzyć specjalne narzędzia informacyjno - promocyjne skierowane stricte do JST - biuletyny, informatory, zestawy materiałów informacyjnych adresowane specjalnie do nich.
- Jednostki samorządu terytorialnego są postrzegane, jako bardziej zainteresowane realizacją projektów twardych - infrastrukturalnych aniżeli miękkich (współfinansowanych ze środków EFS). Wynika to z faktu, iż w projektach twardych dostrzegają większy potencjał oraz realne efekty. Rekomenduje się, by ROEFS kierował swoje działania informacyjno - promocyjne do JST, uwypuklając korzyści płynące dla gmin z realizacji projektów współfinansowanych z EFS.
- Istnieje niska świadomość o funkcjonowaniu ROEFS wśród ich potencjalnych klientów. Az 93% respondentów niekorzystających dotychczas z usług ROEFS, nie potrafi wskazać podmiotów prowadzących te Ośrodki w województwie podkarpackim. Promocja ROEFS wśród osób niekorzystających z ich usług nie powinna skupiać się na rozpowszechnieniu nazwy "ROEFS" samej w sobie, a podkreślać wachlarz oraz bezpłatność świadczonych przez Ośrodki usług.
- W chwili obecnej alokacja na realizację standardowych projektów w ramach PO KL dostępna w tej perspektywie finansowej będzie się coraz szybciej wyczerpywać, z powodu dużego zainteresowania projektodawców. Związany jest z tym wzrost konkurencji wśród firm/instytucji ubiegających się o pozyskanie środków. Instytucje Pośredniczące w dalszym ciągu dysponują środkami na projekty innowacyjne i z komponentem ponadnarodowym. Rekomenduje się wyspecjalizowanie pracowników ROEFS w projektach innowacyjnych, dzięki czemu będą oni lepiej odpowiadali na potrzeby środowiska. Ważne w tym zakresie jest również nawiązanie współpracy z Krajową Instytucją Wspomagającą PO KL, której nadrzędnym celem jest wspieranie projektów innowacyjnych oraz projektów współpracy ponadnarodowej realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Istnieje potrzeba stworzenia terenowych punktów informacyjnych dla klientów i potencjalnych klientów ROEFS. Rekomenduje się nawiązanie współpracy z gminami w celu stworzenia punktu informacyjnego w udostępnionym lokalu. Stworzenie punktu informacyjnego stanowiłoby odpowiedź na zgłaszane przez klientów potrzeby, a także stanowiłoby promocję działalności Ośrodków.
- W obecnym okresie programowania przeznaczanie środków na realizację szkoleń stacjonarnych dotyczących ogólnej tematyki EFS nie jest tak zasadne jak na jego początku. Należy więc zaniechać szkoleń stacjonarnych ogólnotematycznych. Jeżeli Ośrodki EFS jednak będą kontynuowały szkolenia dotyczące ogólnej tematyki EFS oraz POKL to powinny je kierować do ludzi młodych bez doświadczenia. Zaleca się zastosowanie metod nauczania typu E-learning oraz Blended Learning, które w ramach świadczonych usług szkoleniowych pozwolą na osiągnięcie wysokich efektów przez uczestników, przy zaangażowaniu dużo mniejszych zasobów (przede wszystkim takich jak zasoby finansowe, kadrowe). Istnieje również możliwość, iż wykorzystanie tych metod wpłynie na pozyskanie klientów z trudno dostępnych terenów - E-learning oraz Blended Learning może stanowić alternatywę łatwiejszego dotarcia do klientów/potencjalnych klientów z terenów najbardziej oddalonych od Regionalnego Ośrodka EFS.
- Działania animacyjne są usługą, dla której pomiar dotychczasowych wskaźników nie odzwierciedla w pełni nakładu pracy animatora. Wskaźnik dla działań animacyjnych nie powinien odnosić się jedynie do ilości zawartych partnerstw oraz do liczby partnerstw wspieranych, ale powinien również uwzględniać, np. liczbę godzin poświęconych na wspieranie partnerstw zawiązanych lub liczba organizacji, które skorzystały z usługi animacyjnej. Zaleca się zatem wprowadzenie wskaźników cząstkowych, stanowiących dodatkowy pomiar pracy animatora.
- 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. Zwiększony wymiar czasu pracy animatora pozwoli na większą koncentrację na potrzebach środowiska lokalnego oraz prowadzenie działań uświadamiających środowisku lokalnemu korzyści, jakie się pojawiają w wyniku nawiązanych partnerstw.
- Działania animacyjne są bardziej efektywne na terenach miejskich aniżeli wiejskich. Należy zatem koncentrować działania animacyjne w gminach wiejskich, w celu uświadamiania możliwości, jakie gminom mogą oferować zawiązywane partnerstwa, w tym partnerstwa międzygminne.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Summary of the report:
**„Evaluation of activities of Regional Centres of the European
Social Fund operating in Sub-carpathian voivodship”**

Katowice, on 06 march 2012



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

This document is a summary of the final report under the name „*Evaluation of activities of Regional Centres of the European Social Fund operating in Sub-carpathian voivodship*” which is the outcome of evaluation whose execution was ordered by the voivodship Job Centre in Rzeszów.

Its main purpose was evaluation of the activity and the extent to which three out of four¹ Regional Centres of the European Social Fund, operating in Sub-carpathian voivodship in the IV edition of the contest (the years 2008 – 2011), met their goals. Detailed goals of evaluation included:

- Obtaining full-scale knowledge about characteristics of the activity carried out by the respective Centres and results they obtained,
- Evaluation of quality of offered services and the level they responded to customers' needs,
- Evaluation of customer service level,
- Evaluation of the level at which ROEFS goals were accomplished,
- Identification of possible problems, indication of countermeasures, elaboration of recommendations in order to optimise of the respective ROEFS activity.

Evaluation included three ROEFS operating in Sub-carpathian voivodship, i.e.:

- ROEFS Krosno, administrated by the Subcarpathian Chamber of Commerce (Podkarpacka Izba Gospodarcza) in Krosno, exercising its tasks on the area of the following administrative districts: bieszczadzki, brzozowski, jasielski, leski, sanocki, krośnieński and of the city of Krosno.
- ROEFS Rzeszów, administrated by ALTUM Society Social and Economic Programmes (Towarzystwo ALTUM Programy Społeczno – Gospodarcze), exercising its tasks on the area of administrative districts: dębnicki, leżajski, łańcucki, ropczycko-sędziszowski, strzyżowski rzeszowski and of the city of Rzeszów.
- ROEFS Tarnobrzeg, administrated by Regional Development Agency of Tarnobrzeg S.A. (Tarnobrzaska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A), exercising its tasks on the area of administrative districts: tarnobrzesci, kolbuszowski, starowolski, nizański, mielecki and of the city of Tarnobrzeg

Evaluation respondents included:

- Representatives of three analysed ROEFS operating in Subcarpathian voivodship,
- Customers of ROEFS services,
- Potential customers of ROEFS services, persons/institutions who were not customers of ROEFR services at the time when evaluation began,
- Representatives of WUP Rzeszów.

In order to respond to research questions related to the report, a suitable set of methods and research techniques was employed in the evaluation, which included quantitative and qualitative evaluation. Qualitative methods were used to identify crucial aspects that were further specified by means of quantitative methods. Analysis included both, primary as well as derived data:

- Desk research;
- Phone interviews (CATI);



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- In-depth Interviews (IDI);
- Expert panels;
- Case study;
- Participant observation;
- Free interview;
- SWOT analysis.

Evaluation was made in the period 18.10.2011 – 15.02.2012. The first stage of evaluation included analysis of content (desk research). It resulted in creation of a set of conclusions included in the „Desk research evaluation report”. This research was based on the analysis of the content of:

- grant applications of institutions and organisations as a part of IV edition of ROEFS,
- substantial and financial reports of execution of Centre activities (applications for expenditure calculation),
- consulting charts, worksheets, evaluation questionnaires of training sessions, evaluation of beneficiaries related to consulting, training materials (presentations, exercises, examples), available project cards/project concepts, partnership agreements, press releases, press advertisements,
- standards of activity of Regional Centres of the European Social Fund network with enclosures – respective versions of documents,
- final report of “Evaluation of network of Regional Centres of the European Social Fund”,
- final report of Evaluation of Regional Centres of the European Social Fund by means of Mystery Calling and Mystery Shopping methods for the years 2009-2011,
- extract from the report of Competence evaluation of Regional Centres of the European Social Fund employees,
- database of customers of Regional Centres of the European Social Fund,
- Report of verifications of the evaluated ROEFS centres, that were carried out by the National EFS Centre in the years 2009 – 2011,
- report of evaluation carried out on MMR order – to such extent to which it is related to ROEFS Centres/ network – among other things: evaluation of management system and system of PO KL implementation (2010). Evaluation of projects implemented by subjects taking local initiatives as a part of PO KL (2009),
- ranking of projects selected for financing from competitions announced by WUP Rzeszów in regional component PO KL,
- consolidated lists – compilations of applications submitted in response to competitions announced by WUP Rzeszów in the regional component PO KL and applications admitted to substantive assessment as a part of those competitions.

In the second stage of evaluation, methods offering initial data were mainly used.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Telephone interviews (CATI) were carried out among people and institutions that used ROEFS services and people and institutions that did not use services of Regional EFS Centres when evaluation began. This way, by means of stratified - random sampling, 666 customers as well as 623 potential customers of ROEFS were tested (in total: 1289 people). Quantitative data was elaborated by means of statistical analysis employed in the report that enabled to determine the relations between tested variables and verification of some hypothesis.

In order to obtain qualitative information, 15 **in-depth interviews** were carried out with people/institutions using ROEFS services and 15 with people/institutions who did not use ROEFS services when evaluation began. Moreover, this method enabled to obtain information regarding the activity of analysed Subcarpathian Centres among 15 representatives of local government in Subcarpathian voivodship. Respondents of this research included village heads, mayors, district heads, and also their appointed employees. This group also included respondents who represented subjects that used, as well as those who did not use, ROEFS services. Purposive sampling was employed for IDI testing method. In total, 45 in-depth interviews were made. Those interviews were made:

- On the area of ROEFS Krosno operation from 19 – 20.01.2012;
- On the area of ROEFS Rzeszów operation from 12 – 13.01.2012;
- On the area of ROEFS Tarnobrzeg operation from 25 – 27.01.2012.

Cooperation between customers and ROEFS was presented **by means of 3 case studies** presenting good practice within this range. The most interesting examples of cooperation „customer – ROEFS” were selected for case study, which were evaluated on the ground of previously carried out In-depths Interviews. Quality of customer service and the level of rendered informational and consulting services were assessed by means of a **Mystery Client** method. This method was used on the ground of telephone connection of the researcher-customer made with each of the evaluated Centres.

In the course of evaluation, the focus was not only on methods presenting ROEFS customers’ or potential customers’ opinions, but there were **visits monitoring** operation of the respective Centres, and also free interviews with representatives of the respective ROEFS and representative of the Voivodship Job Centre (Wojewódzki Urząd Pracy) were made, that answered questions connected with operation of the respective Centres. Free interviews were made with managers of all evaluated Centres.

Expert panels, organised with participation of ROEFS customers (the first panel) and representatives of Voivodship Job Centre in Rzeszów, National Centre of the European Social Fund and ROEFS from Krosno, Rzeszów and Tarnobrzeg (the second panel) were used for verification of drawn conclusions. The first panel aimed at confrontation of initial evaluation findings connected with activity and evaluation of ROEFS operation with opinions of invited people. Representatives of organisations from the territory of Subcarpathian voivodship were invited to discussion. The second panel aimed at confrontation of initial evaluation findings and recommendations related to the activity and operation evaluation of ROEFS with opinions of representatives of the aforementioned institutions. Both meetings in the form of discussion panels took place on 10.02.2012 in the seat of WUP in Rzeszów.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SWOT analysis was an analytical method used in the research. It aimed at determination of strengths and weaknesses as well as chances and threats in relation to the respective tested Centres. In the course of the research, it turned out, though, there are not many strengths and weaknesses characteristic of the respective Centres that would at the same time differentiate them.

The research enabled to answer research questions asked by the Orderer and complemented by the Executor as well as to verify research hypotheses.

The results show that there are significant differences in evaluation of the activity and the level of goal achievement between the tested Centres. On the ground of the analysis of offers for Centre operation and applications for expenditure calculation, included in the „Desk Research Report” it was discovered that evaluated ROEFS in Subcarpathian voivodship carried out the activities specified in the Standards (i.e. regarding training, consulting, information and promotion as well as animation) in accordance with plans specified in the offers. There appear to be slight complications, e.g. with utilisation of financial means for promotion and information (with its adjustment to the changing requirements, to be precise) and with meeting the assumed indexes regarding animation services, but they do not influence realisation of frame contracts and the activity in accordance with Standards, among other things thanks to the fact that centres submit separate offers for each consecutive year of their activity, prepared on the ground of guidelines made by WUP in Rzeszów. The offers are also updated in the course of their implementation during each calendar year – modifications are connected among other things with activities included in the respective services (they consist in e.g. increasing the number of training sessions within one service at the expense of another, which is connected with the demand on the part of ROEFS customers) and budget (they result from savings in the respective activity or budget item).

Within Desk Research, the analysis also included applications for project financing, submitted at WUP in the period 2009- I quarter 2011. All analysed applications related to projects created with participation of the respective ROEFS, covered by this evaluation. When comparing the tested ROEFS Centres, implementation of applications with participation of the Centre in Rzeszów can be seen as the least favourable (only 19,6% positively considered grant applications). The situation is similar in Tarnobrzeg, where the number of grant applications reached 25,0%. As far as ROEFS in Krosno is concerned, the number of effectuated applications remains at the level of 77,3%. It is hard to draw univocal conclusions about the efficiency of the respective ROEFS, due to the fact that the Executor had only a sample of applications, not the whole documentation submitted by the respective centres. CATI results also confirm that it is not possible to draw univocal conclusions in this regard, as they show that ROEFS Rzeszów, in comparison to the other tested ROEFS (in respondents' point of view), contributed to project financing to a much greater extent. Data obtained from WUP show that ca. 77% applications receive formal verification – from among all applications submitted in response to the competitions announced by WUP Rzeszów, recommendation for grant application is obtained by ca. 16% of the submitted applications. As far as initiators of projects who employ ROEFS services are concerned, the result is better – general level of tested applications efficiency is estimated at 36% (29 out of 80 analysed applications obtained recommendation for grant application), nevertheless



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

this level is not satisfactory. A significant percentage of applications submitted with the assistance from ROEFS does not reach the stage when points for substantial criteria are awarded – it is rejected at the stage of formal (12 out of 80 analysed applications) or horizontal criteria (13 out of 80 analysed applications), which means that submitted applications are not in accordance with the criteria specified for the respective competition. In connection with the aforementioned, it is suggested that monitoring of the efficiency of submitted applications shall be changed by modification of consultancy charts. Detailed analysis of consultancy chart sample showed that it is difficult to monitor the results of support on the ground of information it contains. In order to improve monitoring, the chart may include crucial information from clients regarding how they made use of consultancy and the way certain information was obtained. Moreover, if consulting results in submitting grant application for the project, the chart shall record information which competition, activity the application was submitted and the name of the project should be stated. On this ground it will be easier for ROEFS to monitor what happened to the project. Project outcome monitoring should refer to all applications that were prepared with ROEFS participation, and not only those who were given at least 4 hours of consulting.

All grant applications for projects, which were analysed within this evaluation, by definition respond to the needs of local community.

The results of ROEFS activity were measured among other things on the ground of implementation of indexes assumed in the offers, which depends on the needs of the respective areas covered by REOFS activity and potential of the Centres. Carried out research enabled to state that indexes related to implementation of the respective services were assumed proportionally to the potential of Centres and the needs of the respective areas. The Executor stated that general social and economic diagnosis of the respective Centre area of activity has been made correctly, but it is not completely reflected by proper determination of indexes assumed to be reached by (and they should be the consequence of this diagnosis). Indexes refer to plans of implementation of the respective services as well as to groups of beneficiaries who make use of them. Irrespective of their determination, ROEFS Centres try to fully reflect diagnosed situation, some diversions were noted regarding their implementation, that mainly consisted in exceeding the assumed values (in some cases – to a great extent). In the evaluator's opinion it is not a consequence of a badly made diagnosis, though, often of certain assurance on the part of tested ROEFS for which it is better to exceed the "norm" than not to meet it. Therefore, on this ground it is impossible to draw conclusions that diagnosis was made in an unreliable way - ROEFS take actions aiming at the most precise diagnosis of customers' needs and the most accurate match of their offer to diagnosed needs. The better diagnosis of the local community, the less important (or non-existent) problems with implementation of frame contracts. In the evaluated ROEFS, the most frequently represented customers included schools, kindergartens and other educational institutions, whereas local government dependent units, such as job centres of administrative districts or social welfare centres, constitute the smallest group of customers of ROEFS. Services rendered by analysed ROEFS are mostly useful for local government units and for educational units, whereas they are seen as useful to a lesser extent by non-governmental organisations and job centres of administrative districts.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Most ROEFS customers (over 80%) in the evaluated period exercised training services, the substantial scope as well as quality of which are estimated very high. The service that customers are willing to use most frequently is training, but the people who have not exercised ROEFS services yet – potential beneficiaries, mostly want to make use of consulting services. The least popular service rendered by ROEFS is animation activities, which attracted an insignificant percentage of respondents.

Strengths of evaluated ROEFS include most of all customer service process. As much as 96% people using ROEFS services made a positive evaluation of their previous cooperation with the Centre. People covered by support of ROEFS highlight staff professionalism and competencies as strengths of the Centres as well as high quality of rendered consulting, informational and training services. Satisfaction of cooperation on the part of tested institutions remains at a high level. It must be highlighted that representatives of all (even if not numerous among customers of the Centres) tested JST organisational units, such as social welfare centres, administrative district of family support, community centres of communes or administrative district job centres, are satisfied with cooperation with ROEFS. Interesting opinions are given by representatives of respondents from administrative district job centres who are satisfied with cooperation with ROEFS to a great extent, at the same time over 12,5% of the respondents is of the opinion that ROEFS services are not useful to them. Such a situation may result from the fact that administrative district job centres as institutions with high staff potential do not need so much support regarding application submission and project implementation as other local government organisational units. Cooperation with ROEFS is above reproach, hence high level of customer satisfaction, whereas assistance of ROEFS according to the respondents does not influence efficiency of their institutions as far as EU grant application is concerned.

A few respondents discovered faults of the analysed Centres. The Centres were blamed relatively most frequently of insufficient promotion of their activity, whereas it must be highlighted that such objection constituted only 3% of all specified faults and qualities of ROEFS. Nevertheless, poor promotion is the area of ROEFS activity that needs improvements. Indeed, ROEFS customers estimate the level of information about Centres activity as sufficient, but promotion is perceived by them poorly. The most widespread and preferred source of information about ROEFS is the Internet, whereas traditional media (the press, radio, television) are of low importance for information about ROEFS. Respondents who did not use ROEFS services found face to face meetings the most useful way of obtaining information about ROEFS. Advantages of such meetings are also highlighted by the staff of JST and their affiliates.

Conclusions drawn in the course of carried out research together with recommendations look as follows:

- The least represented category of clients of analysed ROEFS is organisational units of local government (e.g. administrative district job centres, social welfare centres, municipal centres). Passiveness of such institutions in initiating contacts with ROEFS is visible. Moreover, those institutions expect most of all direct channels through which ROEFS will be informing them about their services. It is commended that ROEFS adapt their promotional and informational to the specific needs and expectations of this group of potential customers.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Administrative districts organisational units expect JST authorities to take the role of intermediary in transferring information concerning ROEFS. It is recommended that information regarding ROEFS activity should be transferred first and foremost to administrative districts authorities that should then disseminate it among other administrative district units. For this purpose, ROEFS should create special informational and promotional tools directed *stricte* to JST- newsletters, handbooks, sets of informational materials addressed especially for them.
- Local authority units are perceived as more interested in implementation of “hard” projects – infrastructural, rather than “soft” (co-financed from EFS funds). It results from the fact that they see greater potential and true effects in hard projects. It is recommended that ROEFS directed its informational and promotional activities to JST, enhancing benefits for administrative districts brought by implementation of projects co-financed by EFS.
- The awareness concerning ROEFS operation is really low among potential customers. As many as 93% of the respondents who did not use services of ROEFS could not show subjects in charge of those Centres in Subcarpathian voivodship. ROEFS promotion among people who did not use their services should not focus on dissemination of “ROEFS” name as such but it should highlight a wide range of services rendered by the centres and the fact that they are free.
- At present, allocation for implementation of standard projects as a part of PO KL available in this financial perspective will work out faster and faster due to increased interest of project initiators. It is connected with the increase of competitiveness among companies/institutions that seek grant winning. Intermediary institutions still have funds for innovative projects as well as projects with international components at disposal. It is recommended to specialise ROEFS employees in innovative projects, thanks to which they will respond to the needs of local community better. It is also important in this regard to establish cooperation with National Support Institution (Krajowa Instytucja Wspomagająca) PO KL, whose main aim is to support innovative projects as well as international cooperation projects implemented as a part of Human Capital Operational Programme (Program Operacyjny Kapitał Ludzki).
- It is necessary to establish local information points for customers and potential customers of ROEFS. It is recommended to establish cooperation with administrative districts in order to create informational points in premises that will be made available. Creation of such informational points would respond to the needs notified by customers, and it would also serve as promotion of Centres activity.
- During the present programming period, allocation of funds for realisation of stationary training sessions regarding general EFS problems is not as well-founded as at the beginning. Therefore, stationary training sessions of general subject matter should be abandoned. If EFS Centres continue training concerning general EFS and POKL topics, they should direct them to young people without any experience. It is recommended to use such teaching methods as E-learning and Blended Learning, that within rendered training services will enable to achieve great results by participants, with employment of substantially smaller resources (mostly such as financial and human resources). There is also a possibility that employment of such methods will influence winning clients from areas that are difficult to access - E-learning and



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blended Learning may be an alternative of an easier access to clients /potential clients from the areas that are most remote from Regional EFS Centre.

- Animation services are the service in which measurement of previous indexes did not fully reflect the effort of animator. Index for animation activities should not only refer to the number of entered partnerships and the number of supported partnerships, but it should also take into consideration e.g. the number of hours devoted to supporting entered partnerships or the number of organisations that benefitted from animation services. It is recommended then to introduce partial indexes which would serve as an extra measurement of animator's work.
- Animation activities are characterised by low efficiency that results most of all from the resistance on the part of local community. It is recommended to increase animator's working time and also to promote animation services during other forms of support offered for ROEFS customers. Increased working time of animators will allow for bigger focus on the needs of local community and carrying out activities aimed at making local community familiar with benefits that will results from entered partnerships.
- Animation activities are more effective on urban than rural areas. Therefore, animation activities must be concentrated in rural administrative districts in order to make them familiar with benefits they can gain thanks to entered partnerships, including partnerships between administrative districts.