

DIAGNOZA POTRZEB KLIENTÓW REGIONALNEGO OŚRODKA EFS W OLSZTYNIE

ZAMAWIAJĄCY

REGIONALNY OŚRODEK EFS W OLSZTYNIE

PRZY

ELBLĄSKIM STOWARZYSZENIU WSPIERANIA INICJATYW POZARZĄDOWYCH

OPRACOWANIE:

BEATA WACHNIEWSKA-MAZUREK

REDAKCJA

MACIEJ BIELAWSKI

ELBLĄG, PAŹDZIERNIK 2010

1. Cele i przedmiot ewaluacji

Na zlecenie Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie przeprowadzona została diagnoza obszaru działania Ośrodka. Badanie oparte zostało między innymi o założenia i zalecenia Krajowego Ośrodka EFS (KOEFS) dotyczące diagnozy. Zgodnie z wytycznymi cel jak i zakres badania są zgodne rekomendacjami KOEFS i określone zostały jak niżej.

Głównym celem badania było wypracowanie rekomendacji dotyczących koncepcji funkcjonowania Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie na rok 2011. Niniejsza analiza może stanowić również podstawę do dalszej ewaluacji działalności Ośrodka.

Celem badania jest dokonanie diagnozy obszaru działania Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie w tym w szczególności:

- I) Badanie potencjału klientów Ośrodka
- II) Badanie potrzeb klientów w zakresie świadczonych usług
- III) Badanie jakości usług Ośrodka.

Dla powyżej przyjętych celów badania przyjęto cele szczegółowe:

Ad. I) w obszarze potencjału klientów Ośrodka:

- - Identyfikacja kluczowych beneficjentów EFS z punktu widzenia ROEFS
- - Badanie potencjału i doświadczenia beneficjentów EFS
- - Identyfikacja obszarów i instytucji priorytetowych dla ROEFS w Olsztynie
- - Badanie motywacji i przeszkód w aplikowaniu o EFS

Ad. II) w obszarze potrzeb klientów w zakresie świadczonych usług

- - identyfikacja potrzeb klientów na usługi Ośrodka
- - badanie form i metod świadczenia usług najbardziej odpowiadających klientom
- - bariery w korzystaniu z usług Ośrodka
- - identyfikacja potrzeb klientów z procesie aplikowania i realizacji projektów
- - potrzeby kierunków modyfikacji oferty Ośrodka

Ad. III) Badanie jakości usług Ośrodka

- - analiza poziomu świadczonych usług przez Ośrodek

Odbiorcy wyników badania:

Głównymi odbiorcami wyników badania są:

- Regionalny Ośrodek EFS w Olsztynie
- Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych

- Departament EFS Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko- Mazurskiego
- Instytucje Pośredniczące 2 w województwie warmińsko- mazurskim
- Krajowy Ośrodek EFS

Odbiorcami wyników badania są także klienci Regionalnego Ośrodka EFS.

Zespół zaangażowany w badanie

W przeprowadzenie badania zaangażowani są: Beata Wachniewska-Mazurek (ewaluator), Maciej Bielawski (nadzór nad badaniem oraz redaktor raportu), zespół ankieterów oraz zespół ekspertów (kadra: Departament EFS UM W W-M, Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie, ROEFS Elbląg, ROEFS Olsztyn)

	Sierpień - tygodnie				Wrzesień - tygodnie				Październik - tygodnie				Listopad - tygodnie	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV
Gromadzenie bazy danych instytucji z obszaru działania Ośrodka			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█		
Analiza bazy danych i losowanie próby badawczej		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Badania CATI 1					█	█	█	█						
Analiza dokumentów źródłowych		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Agregacja i przetworzenie wyników z CATI; dostosowanie scenariusza wywiadu telefonicznego							█	█						
Badania CATI 2								█	█	█	█			
Agregacja i przetworzenie wyników z CATI;												█	█	
Badania PAPI											█	█	█	
Agregacja i przetworzenie wyników z PAPI;												█	█	
Badania jakościowe												█	█	
Opracowanie wniosków i rekomendacji po badaniach ilościowych CATI I PAPI												█	█	█

I. Rodzaj i kryteria ewaluacji

Przeprowadzana ewaluacja ma charakter ewaluacji konkluzywnej.

Z uwagi na charakter badań diagnoza w obszarze I oraz II będzie ewaluacją ex- ante natomiast w obszarze III ewaluacją mid- term;

Badanie koncentruje się na ocenie działalności Ośrodka w oparciu o kryteria:

- adekwatności (stopnia zaspokojenia oczekiwań klientów Ośrodka w związku z otrzymaną usługą, dostosowania oferty do oczekiwań klientów) – we wszystkich obszarach

- efektywności (stopnia podniesienia wiedzy i umiejętności klientów w związku z otrzymaną usługą) - w obszarze III

Kluczowym kryterium ewaluacji będzie kryterium adekwatności;

Ewaluacja opiera się o zasadę triangulacji zarówno metod badawczych jak i źródeł informacji;

Metody badawcze

1.1 Analiza źródeł wtórnych

Analiza danych zastanych (desk research) polegała na badaniu dostępnych źródeł i zebraniu informacji z zakresu badania a w szczególności na temat:

- sytuacji społeczno- gospodarczej regionu (dane Głównego Urzędu Statystycznego, Urzędu Statystycznego w Olsztynie, Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie, Dane Departamentu Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, danych z Badan Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL))

- stanu wdrażania EFS w województwie warmińsko- mazurskim (mapy aktywności projektowej na poziomie powiatów oraz gmin)

- planu działań Instytucji Pośredniczących na 2011 r.

- zdolności absorpcyjnych podmiotów realizujących projekty w ramach PO KL w województwie

Analiza dokumentów miała na celu usystematyzowanie informacji na temat rynku działania oraz podmiotów na obszarze działania Regionalnego Ośrodka EFS w Elblągu a następnie uzupełnienie o wyniki badań empirycznych. Z uwagi na proces akceptacji planów działania Instytucji Pośredniczących na rok 2011 w diagnozie analizie poddane zostały ostatnie aktualne wersje robocze planów działania na dzień dokonywani analizy.

1.3.2 Badania CATI

W procesie prowadzenia badania wykorzystano metodę wywiadu telefonicznego wspomaganego komputerowo (CATI).

Przeprowadzone badanie CATI miało na celu dostarczenie danych statystycznych w badanym obszarze. Schemat ankiety telefonicznej opracowany został zgodnie z zaleceniem zamawiającego, tj. w oparciu o rekomendacje Krajowego Ośrodka EFS na temat Diagnozy obszaru działania Regionalnych Ośrodków EFS.

Badanie CATI przebiegało w następujących etapach:

- Zaprojektowanie ankiety
- Przygotowanie ankiety w formularzu Excel
- Przygotowanie bazy danych z podziałem na rodzaj instytucji i wg rozmieszczenia terytorialnego – losowanie.
- Przeprowadzenie badania
- Agregacja wyników od teleankieterów
- Opracowanie i przedstawienie wyników w postaci wykresów i opis wyników badania

Instytucje w badaniu CATI zostały podzielone na cztery grup:

- 1) Organizacje pozarządowe
- 2) Szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne, lub organy prowadzące
- 3) Jednostka samorządu terytorialnego i jej jednostki organizacyjne, poza wymienionymi w punkcie 1 i 2.
- 4) Ośrodki Pomocy Społecznej (w tym Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie)
- 5) Inne

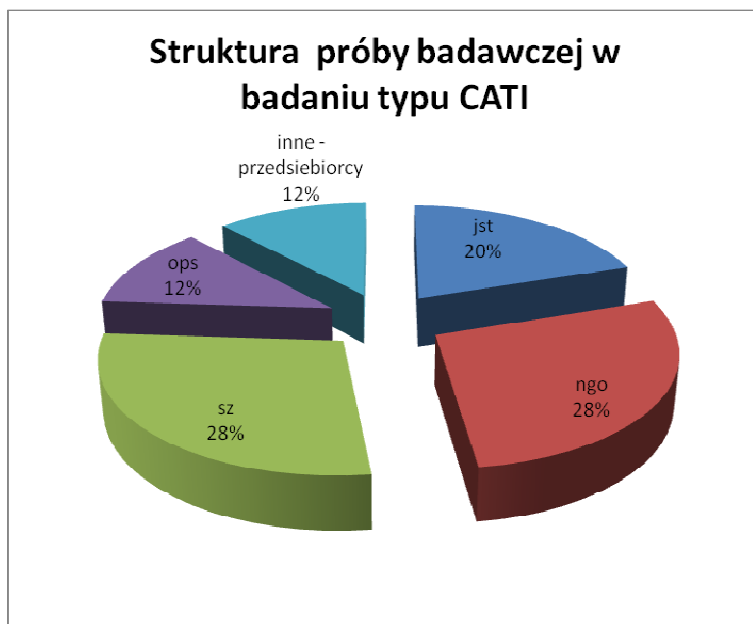
Zastosowano próbę nasyconą w badaniu CATI. Po drugiej turze przeprowadzonych ankiet próba została nasycona tj. wyniki z pierwszej i drugiej tury były zbieżne. Można więc przyjąć założenie, iż grupa była reprezentatywna i pozwala na wnioskowanie o wszystkich potencjalnych klientach Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie.

Łączna liczba skutecznie przeprowadzonych ankiet telefonicznych wśród potencjalnych klientów wynosi 134. W badaniu stosowano metodę doboru próby:

- 50 % wśród dotychczasowych klientów

- 50 % wśród nowych klientów.

Próba w badaniu typu CATI została wylosowana wg poniższej charakterystyki:



1.3.3 Badania ilościowe typu PSAQ (ankieta papierowa)

Przeprowadzono badania ilościowe wśród pracowników instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w województwie warmińsko- mazurskim.

Badanie przebiegało w następujących etapach:

- Zaprojektowanie ankiety
- Przygotowanie ankiety
- Przeprowadzenie badania
- Agregacja wyników
- Opracowanie i przedstawienie wyników w postaci wykresów i opis wyników badania

Badaniem objęto dwie grupy pracowników:

- a) Opiekunów projektów
- b) Członków Komisji Oceny Projektów

Spośród instytucji:

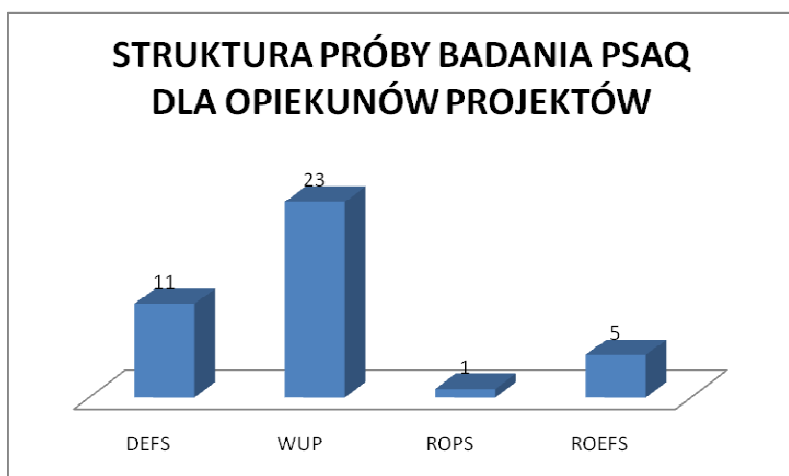
- a) Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie
- b) Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej (Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko- Mazurskiego)
- c) Departament Europejskiego Funduszu Społecznego Urzędu Marszałkowego Województwa Warmińsko- Mazurskiego.

W badaniu udział wzięli także doradcy kluczowi i trenerzy kluczowi oraz specjaliści ds. informacji i promocji Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie oraz Regionalnego Ośrodka EFS w Elblągu.

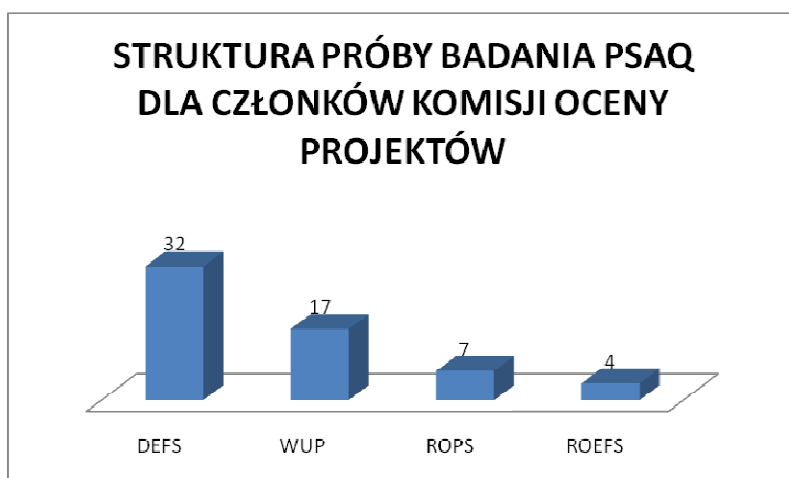
Badaniem objęto wszystkich respondentów spełniający w/w kryteria. W badaniu zastosowano próbę celową.

W badaniu udział wzięło (odpowiedziało):

a) W badaniu dla opiekunów projektów: 11 pracowników pełniących rolę opiekuna projektu w Departamencie EFS, 23 pracowników w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Olsztynie oraz jedna osoba w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej. W badaniu udział wzięło także pięciu pracowników Regionalnych Ośrodków EFS w Elblągu i Olsztynie (doradców kluczowych oraz trenerów kluczowych i specjalistów ds. informacji i promocji).



b) W badaniu dla członków Komisji Oceny Projektów udział wzięły 32 osoby z Departamentu EFS, 17 osób z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie, siedem osób z Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej oraz cztery osoby z Regionalnych Ośrodków EFS w Olsztynie i Elblągu (doradców kluczowych oraz trenerów kluczowych i specjalistów ds. informacji i promocji).



1.3.4 Badania jakościowe

W procesie prowadzenia diagnozy zaplanowano uzupełnienie badań ilościowych o wyniki z badań jakościowych. Pierwotnie planowano przeprowadzenie badania jakościowego metodą delficką. Ze

względu na wymogi metodologiczne badania delfickiego (odpowiednia liczba ekspertów zewnętrznych) zostało ono zastąpione badaniem opinii eksperckiej. Obie metody pozwalają na poznanie opinii eksperckiej.

W celu analizy badanych zagadnień konieczne było poznanie niezależnych opinii ekspertów, podczas których oprócz pogłębionej diagnozy sytuacji klientów ROEFS możliwe było poznanie a następnie wypracowanie rekomendacji optymalnego poziomu zmian w koncepcji funkcjonowania oraz świadczonych usług przez Ośrodek. Najważniejsze wyniki badań oraz propozycje wniosków i rekomendacji z nich wypływających według autorów badania skonfrontowano z opinią ekspertów.

Badanie przebiegało w następujący sposób:

- Opracowanie i przedstawienie wyników z badań ilościowych w postaci wykresów i opis wyników badania
- Postawienie wniosków i hipotez
- Zebranie opinii ekspertów na temat postawionych wniosków i hipotez
- Agregacja wyników

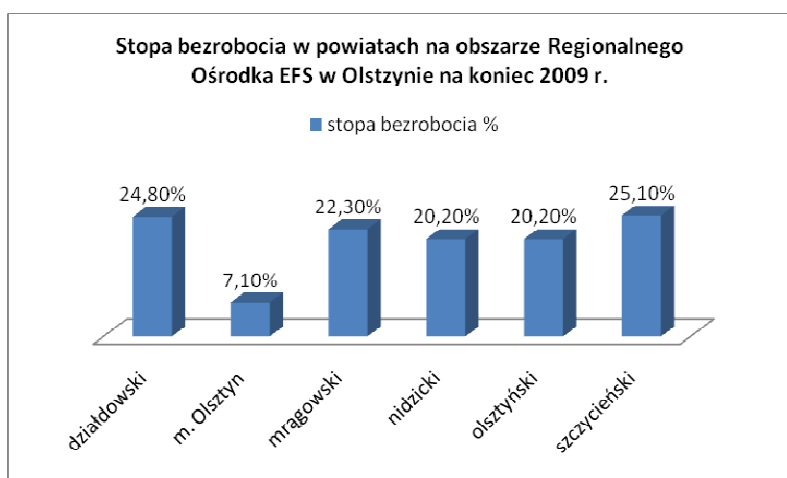
Udział w badaniu opinii ekspertów planowany był według próby celowej. Do udziału zaproszono kadre zarządzającą jednostek organizacyjnych (właściwych biur, departamentów itp.) instytucji odpowiedzialnych za proces wdrażania PO KL w województwie warmińsko-mazurskim. Wśród wytypowanych pięciu ekspertów w badaniu udział wzięł jeden respondent. Pozostali eksperci wstrzymali się od odpowiedzi. Można rozważać hipotezę, iż absencja w badaniu spowodowana był prawdopodobnie z uwagi na to, iż eksperci zgodzili by się z większością wniosków a odpowiedzi na nie (w tym zgoda) mogły niekiedy pozostawać w konflikcie z racjami zajmowanego stanowiska pracy. W powyższej sytuacji wyniki badania jakościowego mogły zostać uwzględnione tylko w zakresie wyników zbieżnych i niebudzących wątpliwości interpretacyjnych wyników badań ilościowych.

DIAGNOZA OBSZARU DZIAŁANIA REGIONALNEGO OŚRODKA EFS W OLSZTYNIE

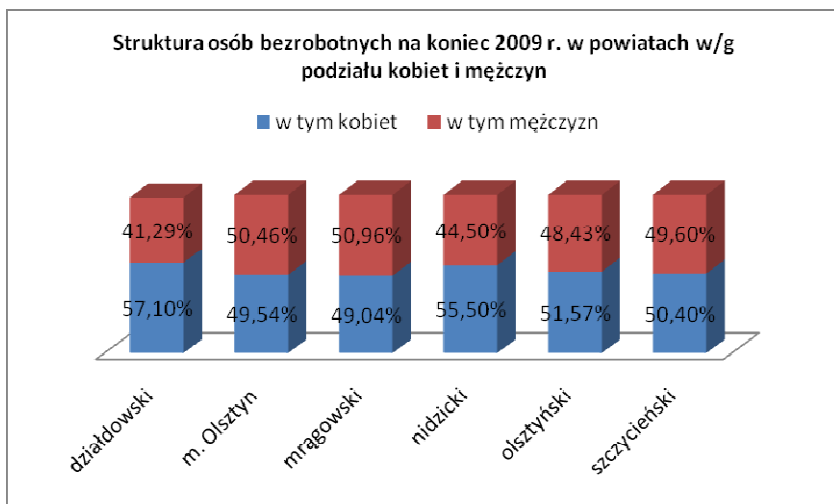
Obszar działania Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie obejmuje 5 powiatów (działdowski, mrągowski, nidzicki, olsztyński i szczycieński) oraz Miasto Olsztyn o łącznej powierzchni **7839,5 km²** i **liczbie ludności wynoszącej 511310 (w/g danych GUS za 2009 r.)**

Średnia stopa bezrobocia na obszarze działalności Ośrodka na koniec 2009 r. wyniosła 19,95 % (Dane wg GUS, 31.12.2009). Stopa bezrobocia w województwie na koniec września 2010 r. wyniosła 18,5 % i była najwyższa w kraju (Dane Departamentu Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej). Kłopoty ze znalezieniem pracy mają ludzie młodzi, kobiety i długotrwale (ponad rok) bezrobotni.

Według danych Wojewódzkiego Urzędu Pracy w czerwcu 2010 roku najniższą stopą bezrobocia w czerwcu 2010 roku charakteryzowało się miasto Olsztyn – 6,7%, spośród wszystkich powiatów działalności Ośrodka, mimo iż właśnie tam odnotowano jeden z największych wzrostów procentowych bezrobocia w porównaniu z czerwcem 2009 r. Największy udział procentowy kobiet wśród ogółu bezrobotnych wystąpił w powiatach: działdowskim (59,9%) a najmniejszy w mieście Olsztyn (49,5%). Bezrobotni z województwa warmińsko – mazurskiego to przede wszystkim osoby młode. W I półroczu 2010 roku ponad połowa bezrobotnych (51,0%) nie przekroczyła 35 roku życia.¹



Na obszarze działalności Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie najwyższa stopa bezrobocia na koniec 2009 roku według danych GUS odnotowana była w powiecie szczycieńskim oraz działdowskim. Najniższą stopą bezrobocia charakteryzowało się miasto Olsztyn. W powiecie działdowskim niemal 60 % bezrobotnych stanowiły kobiety natomiast w powiecie nidzickim 55, 5 % ogółu bezrobotnych. W pozostałych powiatach rozkład według płci wśród osób bezrobotnych był niemal równomierny.



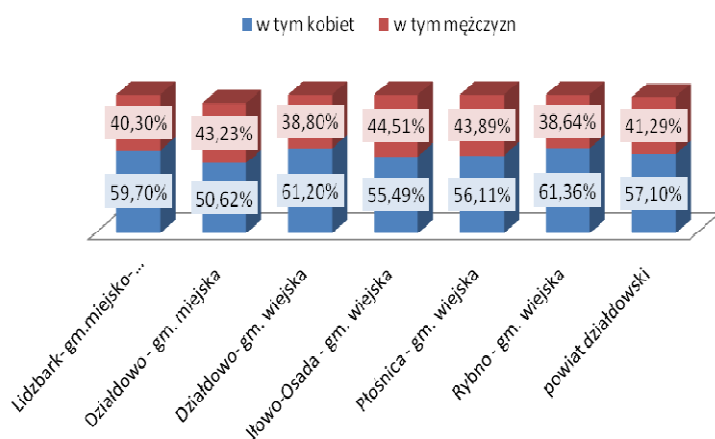
SZCZEGÓŁOWA ANALIZA BEZROBOCIA NA OBSZARZE DZIAŁALNOŚCI REGIONALNEGO OŚRODKA EFS W OLSZTYNIE

1. Powiat działdowski

Powiat działdowski jest jednym z powiatów o najwyższej stopie bezrobocia na obszarze Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie. Niemal 60 % bezrobotnych stanowią kobiety. Największy współczynnik bezrobotnych jest wśród osób w wieku 25-34 lata ,a więc osób w wieku produkcyjnym co jest zjawiskiem niepokojącym. Wśród wszystkich gmin powiatu działdowskiego kobiety stanowią ponad połowę ogólnej liczby bezrobotnych.



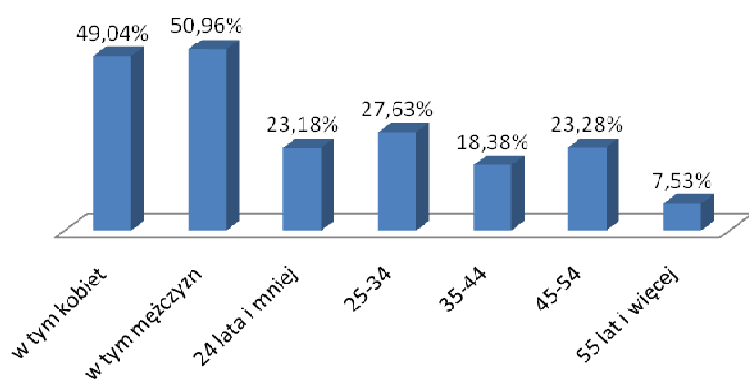
Powiat działowski - struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r. w gminach w/g podziału kobiet i mężczyzn



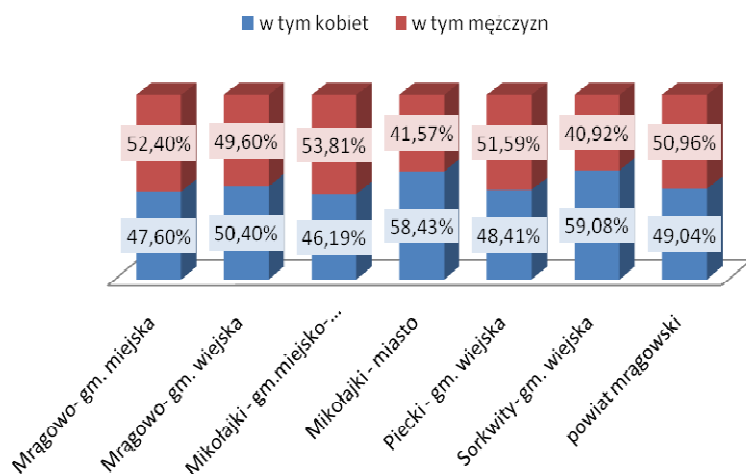
2. Powiat mrągowski

Stopa bezrobocia w powiecie mrągowskim na koniec 2009 r. wyniosła 22,3 % według danych GUS. Większość bezrobotnych stanowią mężczyźni, choć rozkład według płci jest niemal równy. Wśród bezrobotnych największy współczynnik stanowią osoby w wieku 25-34 lata, a więc osób w wieku produkcyjnym. Występuje zróżnicowanie w poszczególnych gminach w podziale bezrobotnych według płci.

Powiat mrągowski- struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r

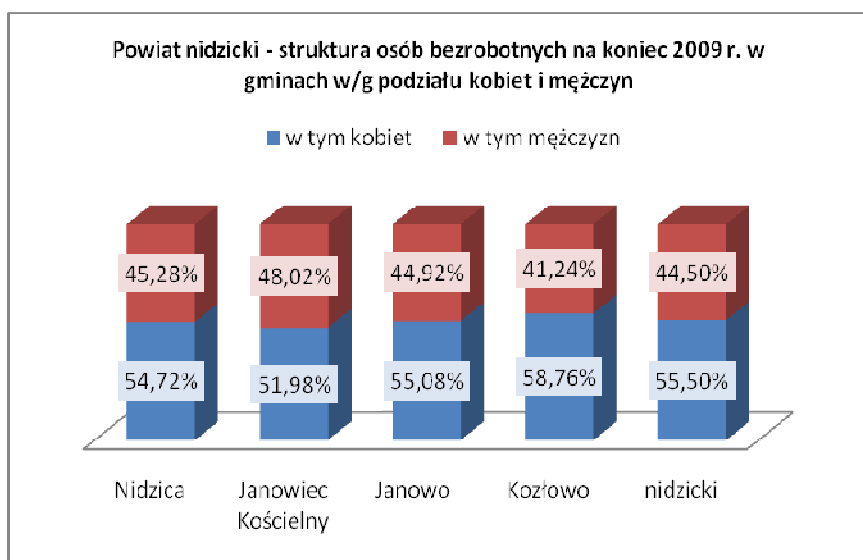
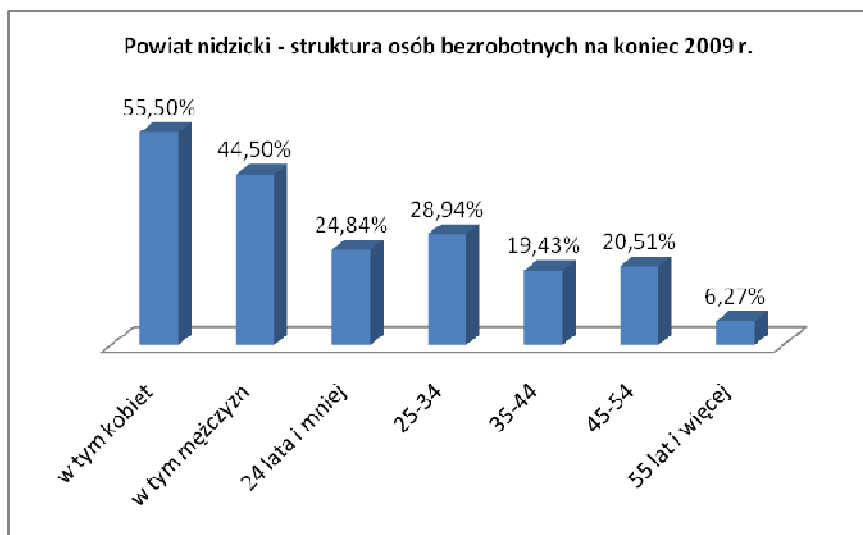


Powiat mrągowski- struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r. w gminach w/g podziału kobiet i mężczyzn



3. Powiat nidzicki

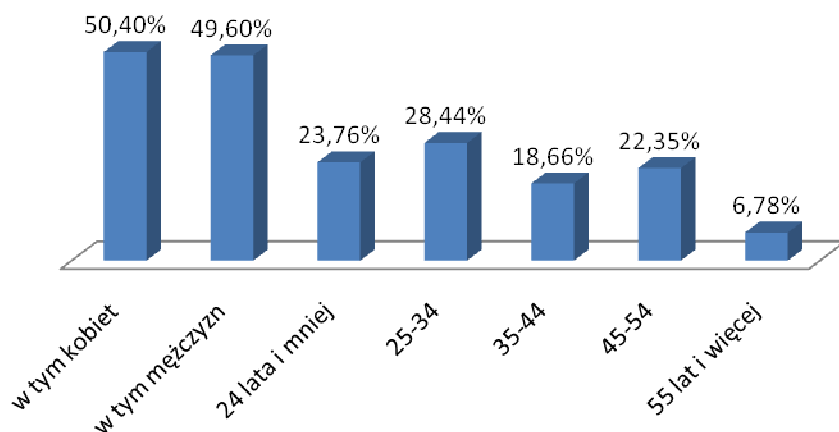
Stopa bezrobocia w powiecie nidzickim na koniec 2009 roku wyniosła 20,20 %. Zarówno na poziomie powiatu jak i poszczególnych gmin udział kobiet wśród bezrobotnych szacował się ponad 50 %. Analogicznie jak w powyżej omawianych powiatach również w tym odnotowano największy udział wśród bezrobotnych osób w wieku 25-34 lata.



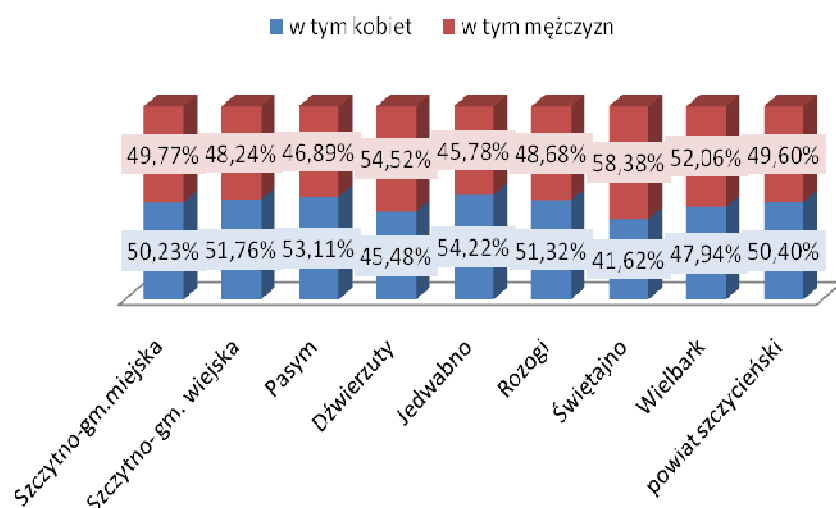
4. Powiat szczycieński

Stopa bezrobocia w powiecie szczycieńskim na koniec 2009 roku wyniosła 25,10 % i była najwyższa wśród powiatów na których prowadzi działalność Regionalny Ośrodek EFS w Olsztynie. Udział kobiet i mężczyzn wśród bezrobotnych jest zróżnicowany w każdej gminie jednakże nie występują większe odstępstwa od wskaźnika na poziomie powiatu – tj. połowę bezrobotnych stanowiły kobiety oraz połowę mężczyźni. Analizując strukturę wiekową bezrobotnych największy udział mają osoby w wieku 25-34 lat.

Powiat szczycieński - struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r.



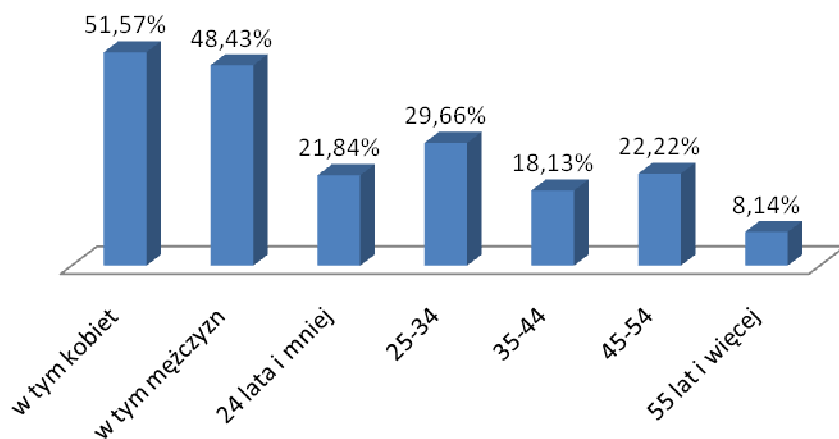
Powiat szczycieński - struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r. w gminach w/g podziału kobiet i mężczyzn



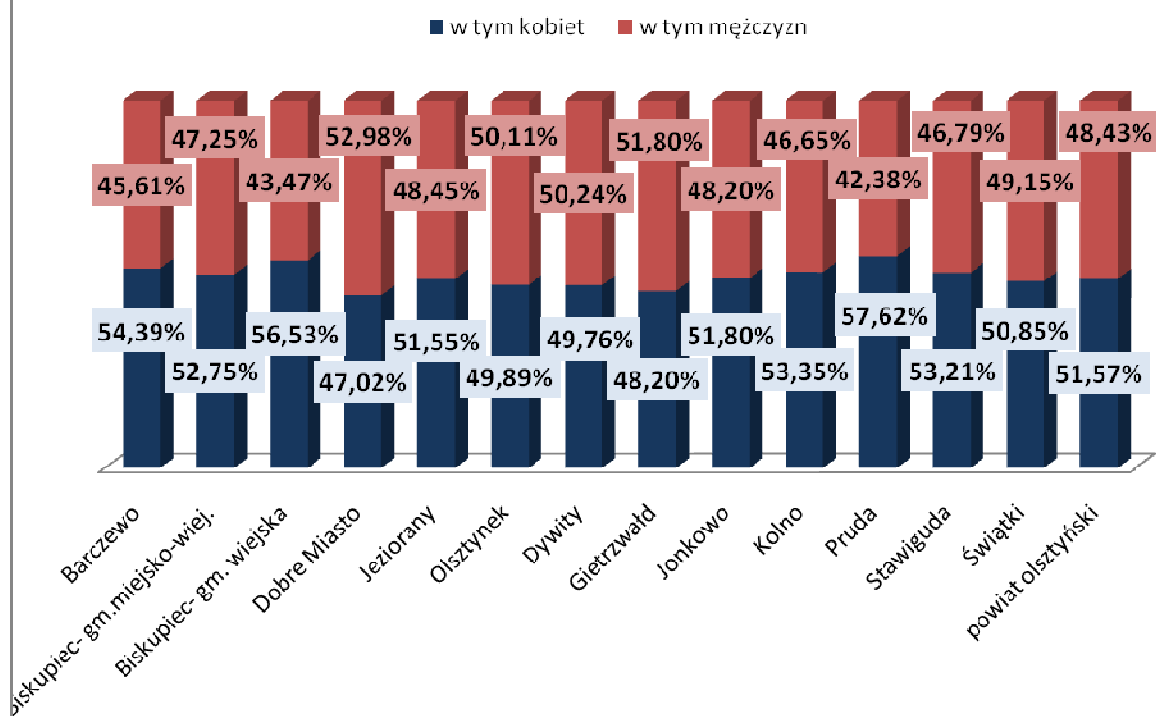
5. Powiat olsztyński

Stopa bezrobocia w powiecie olsztyńskim na koniec 2009 roku wyniosła 20,20 %. Ponad połowę bezrobotnych stanowiły kobiety. Najwięcej osób wśród bezrobotnych to osoby w wieku 25-34 lata. Udział wśród bezrobotnych kobiet i mężczyzn w poszczególnych gminach jest zróżnicowany i zamyka się w przedziale proporcji 40 % - 60%. Największy udział wśród osób bezrobotnych miały osoby w wieku 25-34 lata.

Powiat olsztyński- struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r.

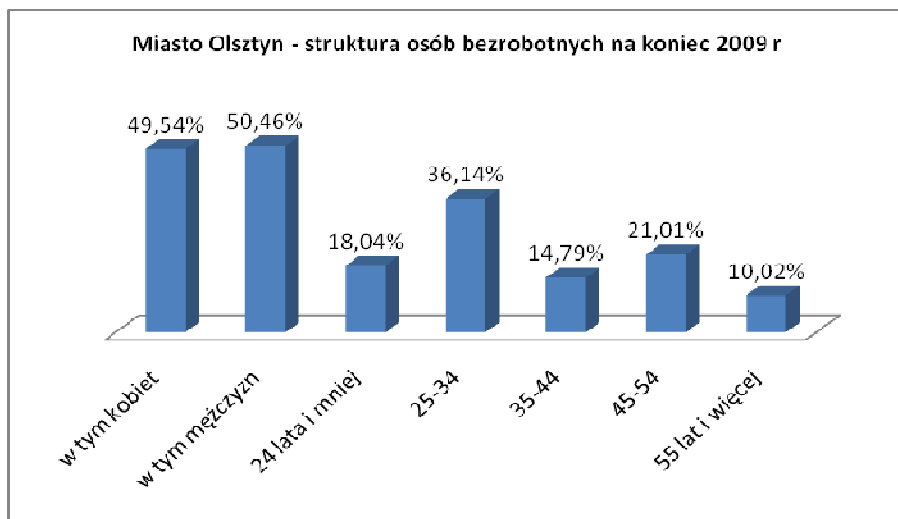


Powiat olsztyński - struktura osób bezrobotnych na koniec 2009 r. w gminach w/g podziału kobiet i mężczyzn



6. Miasto Olsztyn

Stopa bezrobocia w mieście Olsztyn w czerwcu 2010 roku wyniosła 6,7 % natomiast na koniec 2009 roku 7,1 %. Miasto Olsztyn charakteryzuje się najniższą stopą bezrobocia wśród województwa warmińsko - mazurskiego. Wśród bezrobotnych występuje niemal równy podział ze względu na płeć. Charakterystyczne jest, iż znaczącą grupę (wyższą niż w pozostałych powiatach) stanowią osoby w wieku 25-34 lata.



„Według danych z Badan Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) w województwie warmińsko – mazurskim w I kwartale 2010 r. współczynnik aktywności zawodowej, tj. procentowy udział aktywnych zawodowo w ogólnej liczbie ludności powyżej 15 roku życia, wyniósł 53,3% i był niższy od wskaźnika krajowego o 1,9 pkt proc. Jednakże w okresie trzech lat, widoczna jest zmiana dystansu (dystans maleje- przyp. red.) pomiędzy wartością współczynnika dla kraju i województwa warmińsko - mazurskiego.(...) W I kwartale 2010 roku wskaźnik zatrudnienia, czyli procentowy udział pracujących w ogólnej liczbie ludności w wieku 15 lat i powyżej wyniósł dla województwa 47,2% i był jednym z najniższych w kraju”²

Negatywnym zjawiskiem występującym w znaczącym natężeniu na terenie województwa warmińsko-mazurskiego jest poziom dochodów. Region Warmii i Mazur jest jednym z terenów o najwyższym poziomie niedostatku. Obserwacja ubóstwa w Polsce wykazuje na znaczne terytorialne zróżnicowanie jego zasięgu. Warmińsko-mazurskie w 2008 roku utrzymywało się wśród województw o najwyższym wskaźniku zagrożenia ubóstwem³.

Na obszarze działania Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie struktura i liczba podmiotów przedstawia się następująco:

Rodzaj podmiotu	Ogólna liczba podmiotów
Uczelnie wyższe	6
Publiczne służby zatrudnienia	10
Jednostki Samorządu Terytorialnego	39
Przedszkola (w tym punkty przedszkolne i zespoły wychowania przedszkolnego)	128
Szkoły podstawowe i gimnazja	301
Szkoły ponadpodstawowe (i placówki edukacyjne inne np. Ośrodki szkolno-wychowawcze, internaty, ośrodki diagnostyczno-konsultacyjne itp..)	366
Ośrodki pomocy społecznej	34
Instytucje kultury i nauki	33

Organizacje pozarządowe	1082
łącznie	1999

Jak wynika z ostatniego badania Stowarzyszenia Klon/Jawor województwo warmińsko-mazurskie jest trzecim z województw, w którym odnotowano największą liczbę (19) zarejestrowanych organizacji (w przeliczeniu na 10 tys). Nie ma dostępnych aktualnych danych na temat liczby aktywnych organizacji. Ostatnie badania z 2002 roku wskazało, iż 58 % organizacji pozarządowych jest aktywnych i prowadzi działalność. Prawdopodobne jest to, iż dane z tego badania są niestety obecnie już nieaktualne.

Średnio na 10 tys. mieszkańców przypada 805 podmiotów gospodarczych zarejestrowanych w rejestrze REGON (Dane GUS, 2009 r.). Liczba ta wzrosła od 2007 roku.

Województwo warmińsko-mazurskie charakteryzuje również ograniczony dostęp do infrastruktury edukacyjnej oraz niewystarczająca jakość edukacji, przede wszystkim zawodowej.

Mapa aktywności projektowej

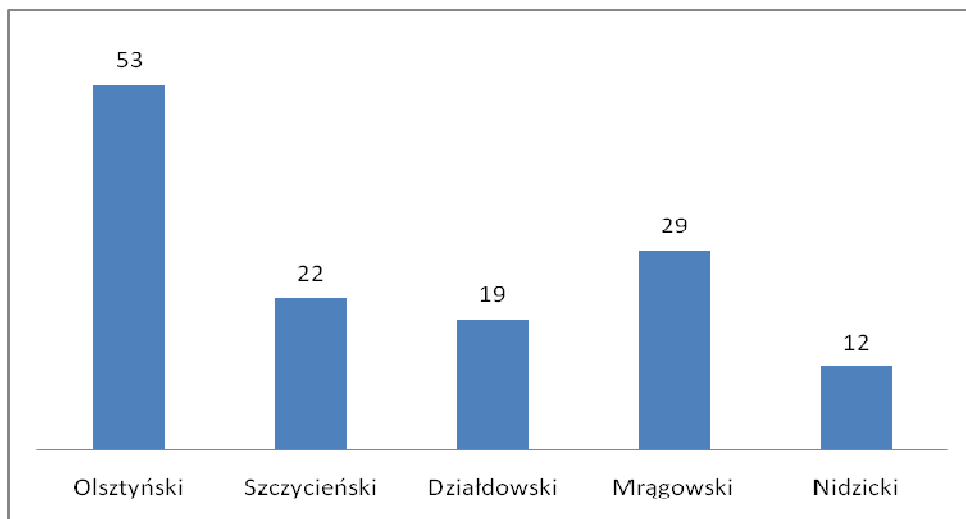
Na potrzeby diagnozy obszarów najmniej aktywnych przeprowadzono analizę aktywności projektowej na poziomie powiatów oraz gmin poprzez analizę list rankingowych w 2010 r. (do września 2010 r.).

Na terenie działalności Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie obserwuje się największą aktywność w sięganiu po środki Europejskiego Funduszu Społecznego na terenie miasta Olsztyn. Jest to spowodowane w dużej mierze liczbą funkcjonujących na tym terenie organizacji pozarządowych, firm, instytucji wojewódzkich itp.

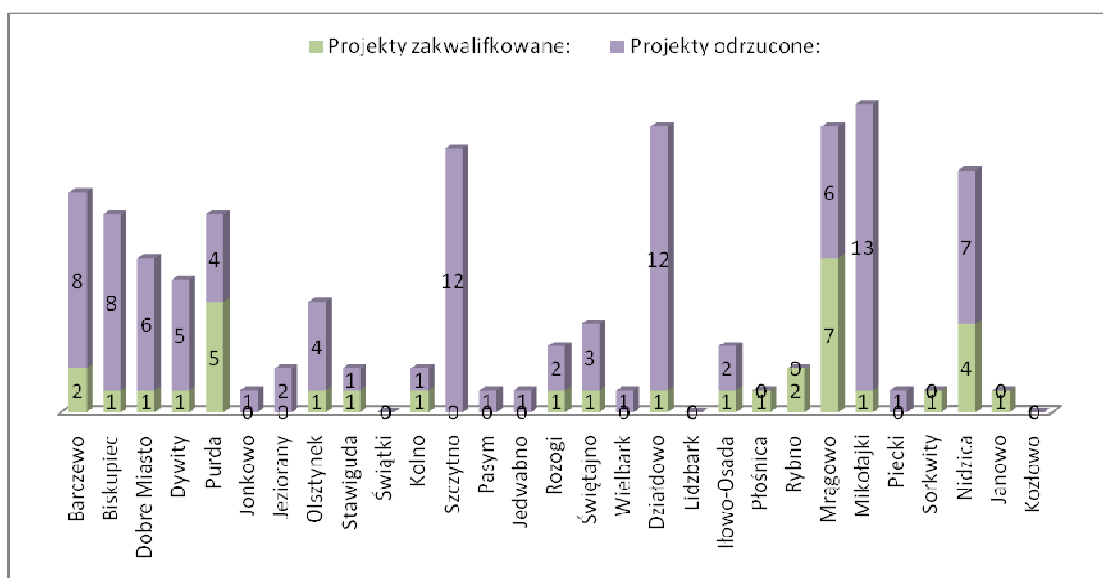
Na potrzeby dalszej analizy aktywności projektowej wyłączono więc miasto Olsztyn, aby przedstawione wyniki można było traktować porównawczo.

Najmniej aktywne są organizacje i instytucje mające siedzibę w powiecie nidzickim, zaś największą działalność podejmują podmioty z powiatu olsztyńskiego. Szczegółowo przedstawiona została aktywność projektową na poziomie gmin oraz powiatów za pomocą wykresów. Do najslabiej aplikujących o środki EFS należą gminy Lidzbark (powiat działdowski), Kozłowo (powiat nidzicki) oraz Świątki (powiat olsztyński). Następnie niską frekwencją obserwuje się też wśród potencjalnych wnioskodawców z gmin Jonkowo (powiat olsztyński), Pasym, Jedwabno i Wielbark (powiat szczycieński), Płońnica (powiat działdowski), Piecki (powiat mrągowski) Janowo (powiat nidzicki).

Miano najbardziej aktywnych (wg przyjętego kryterium) na terenie Ośrodka mają: Mikołajki, Mrągowo (powiat mrągowski) oraz Działdowo (powiat działdowski) a następnie, w kolejności, Nidzica (powiat nidzicki), Barczewo, Biskupiec i Purda (powiat olsztyński).



Wykres przedstawia aktywność projektową na poziomie powiatów objętych działalnością Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie (wg list rankingowych IP, z wyłączeniem miasta Olsztyn).



Wykres przedstawia aktywność projektową na poziomie gmin objętych działalnością Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie (z wyłączeniem miasta Olsztyn).

W procesie diagnozy przeprowadzono ankiety telefoniczne wśród potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie. .

Wyniki ankiet wskazują, iż ponad 65 % badanych instytucji działających na obszarze działania ROEFS w Olsztynie jest aktywna (podejmuje działalność aplikując o środki EFS).

Wśród potencjalnych projektodawców, którzy nie próbowali uzyskać dofinansowania na realizację projektów w ramach PO KL 18 % wskazało jako przyczynę brak wiedzy w jaki sposób ubiegać się o dofinansowanie, natomiast 4 % nie uczyniło tego z obawy przed trudnościami w realizacji projektu. Liczną

grupę (18 %) stanowią podmioty, które zadeklarowały, iż nie widzą takiej potrzeby aby aplikować do EFS. Często wskazywane było również pozyskiwanie innych źródeł finansowania oraz brak potencjału projektodawcy do uzyskania dofinansowania w ramach PO KL.

Skuteczność wśród badanej grupy aplikującej o dofinansowanie projektów w ramach PO KL wynosi 30 % dla projektodawców, którzy otrzymali dofinansowanie na wszystkie złożone projekty. Bardzo liczną grupę stanowią projektodawcy, którzy otrzymali dofinansowanie, choć nie na wszystkie przedsięwzięcia ubiegające się o wsparcie z EFS. 33 % respondentów deklaruje, iż projekty nie otrzymały dofinansowania z barku środków. Wymogi formalne stanowią tylko w 15 % wśród przyczyny nieotrzymania dofinansowania. Ponad połowa wniosków odpadła na etapie oceny merytorycznej.

Wśród badanej grupy respondentów pozytywne deklaracje dotyczące prognozy ubiegania się o dofinansowanie wyraziło 62 %, z czego 20 % jest na etapie przygotowywania projektów. Największym zainteresowaniem cieszy się obszar edukacji (40 %) a następnie integracji społecznej (37 %). Blisko połowa respondentów nie zamierza podejmować się aplikowania i realizacji projektów z komponentem ponadregionalnym i projektów innowacyjnych. Znaczna grupa, bo aż 35 % planuje projekty innowacyjne i/lub ponadnarodowe.

Samoocena potencjalnych projektodawców objętych badaniem wskazuje, iż 37,5 % uważa, iż posiada wiedzę umożliwiającą samodzielne i skuteczne aplikowanie o środki EFS, natomiast 45 % zadeklarowało swoją wiedzę na poziomie podstawowym (pozwalającym na samodzielnie pisanie wniosków, lecz nie gwarantującą pozytywnej oceny projektu). Podobnie samoocena wygląda w zakresie wiedzy i umiejętności realizacji projektów współfinansowanych w ramach PO KL. Respondenci wskazując na obszary wymagające największego wsparcia wymienili księgowość, zamówienia publiczne, zasadę równości szans kobiet i mężczyzn oraz diagnozę.

Blisko 52 % badanych respondentów zadeklarowało swoją wiedzę o istnieniu Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie. Struktura próby badawczej oraz kolejne wyniki badań (CATI oraz PSAQ) w tym zakresie pozwalają przyjąć, iż prawdopodobnie około 25 % potencjalnych klientów taką wiedzę posiada (zna pomoc Ośrodka, wie czym się zajmuje oraz jaką pomoc świadczy). Spośród 52 % respondentów około połowa posiada informację o tym, że nastąpiła zmiana instytucji prowadzącej oraz wie jaka instytucja prowadzi Ośrodek, gdzie obecnie znajduje się jego siedziba. Pozytywna jest prognoza korzystania przez potencjalnych klientów Ośrodka z jego usług. Wśród grupy planującej ubiegać się o dofinansowanie ze środków PO KL 87 % respondentów wyraziło swoją chęć korzystania w przyszłości z pomocy Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie.

Najbardziej przydatną usługą dla klientów wg ich opinii jest doradztwo oraz szkolenia.

Klienci preferują szkolenia organizowane poza siedzibą Ośrodka i poza swoim miejscem pracy (np. wyjazdowe szkolenia w Ośrodku, Hotelu). Szkolenia wg klientów powinny mieć w większości formę cyklu szkoleniowego.

Najbardziej dogodną formą doradztwa dla klientów jest doradztwo w siedzibie/ miejscu pracy klienta. Wśród potencjalnych klientów 18 % najchętniej skorzysta z doradztwa świadczonego za pośrednictwem poczty elektronicznej (10 %) lub telefonu (8%). Klienci oczekują długofalowego procesu wsparcia m.in. poprzez doradztwo. Sporadycznie wskazywana jest pomoc jednorazowa, doraźna.

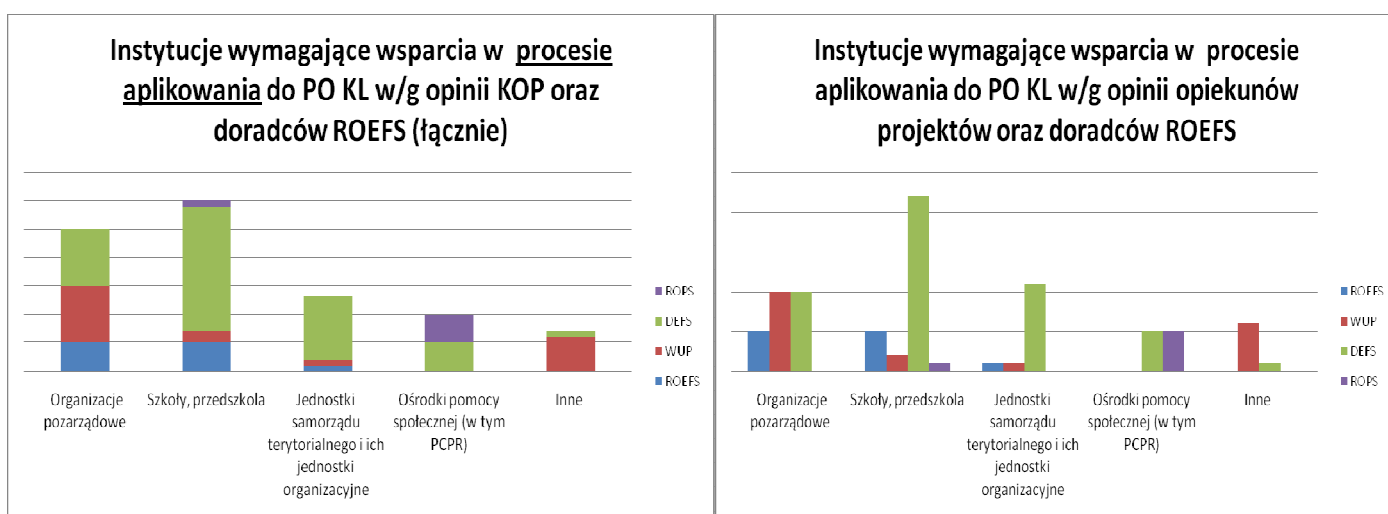
Biorąc pod uwagę stopień wiedzy klientów o Regionalnym Ośrodku EFS w Olsztynie szczególną uwagę należy poświęcić wynikom preferowanych kanałów informacyjnych przez potencjalnych odbiorców Ośrodka. Analiza wyników wskazuje, iż należy różnicować kanały informacyjne gdyż, 26 % wskazań respondentów dotyczy poczty e-mail, 18 % informacji telefonicznej, 17 % spotkań oraz seminariów, konferencji, 14 % informacji na stronie internetowej, 13 % materiałów informacyjno- promocyjnych. Klienci wskazując na źródła komunikacji kierowali się swoimi potrzebami w dotarciu do informacji od Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie. Prawdopodobne jest, iż respondenci nie brali pod uwagę informacji dotyczących oferty Ośrodka, lecz wiadomości dotyczące szeroko rozumianego zakresu aplikowania i realizacji projektów z EFS. W tym rozumieniu lokalne media stanowiły tylko 6 % wskazań wśród badanej grupy klientów. Można jednak przyjąć założenie, iż wśród grupy planującej ubieganie się dofinansowanie w ramach PO KL najbardziej skutecznym kanałem dotarcia do klientów również z informacją o Regionalnym Ośrodku EFS w Olsztynie będzie Internet (za pomocą poczty elektronicznej, ogłoszeń i informacji na stronach internetowych itp.) oraz wydarzenia informacyjno- promujące Ośrodek (spotkania/ seminaria itp.).

Wśród badanej grupy tylko 33 % respondentów korzystało z usług Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie prowadzonego przez Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych. Badanie stopnia odpowiedniości oferty Ośrodka w 2010 r. oraz oceny jakości usług i stopnia zaspokojenia oczekiwań klientów może zostać reprezentatywnie przeprowadzone w roku 2011. Obecna struktura próby nie pozwala na obiektywną i rzetelną ocenę wyników. Z uwagi na powyższe zarówno adekwatność otrzymanego wsparcia jak i efektywność dotychczas świadczonych usług nie mogły zostać ocenione.

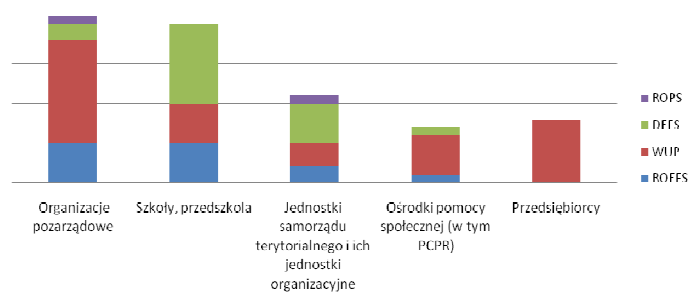
Przeprowadzono badanie PSAQ wśród pracowników Instytucji Pośredniczących w województwie warmińsko- mazurskim. Analizie poddane zostały wyniki 54 członków Komisji Oceny Projektów (KOP) oraz 33 opiekunów projektów (OP).

Z opinii członków KOP wynika, iż priorytetowego wsparcia wymagają szkoły, przedszkola (placówki edukacyjne) w uzyskiwaniu środków wdrażanych przez Departament Europejskiego Funduszu Społecznego (DEFS) Urzędu Województwa Warmińsko- Mazurskiego (UW W-M), a następnie organizacje pozarządowe w aplikowaniu o środki wdrażane przez w/w instytucję oraz Wojewódzki Urząd Pracy w Olsztynie. Należy zwrócić uwagę, iż wzrasta liczba organizacji pozarządowych aplikujących o środki z PO KL w ramach priorytetu VI oraz działania 8.1. Zjawisko to wraz z danymi badania PSAQ jest rekomendacją dla Regionalnych Ośrodków EFS o konieczności wsparcia w procesie aplikowania oraz w większym zakresie w procesie realizacji tychże projektów (wg opinii OP).

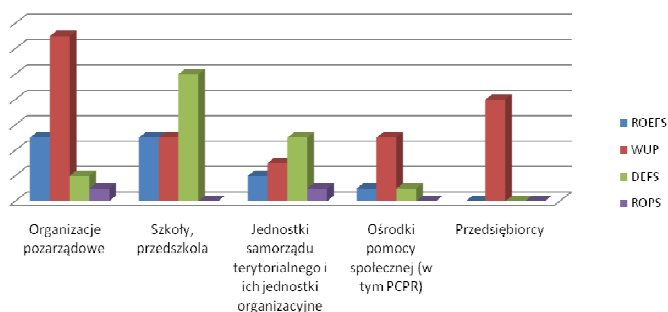
Szczegółowe przedstawienie oraz strukturę odpowiedzi respondentów w omawianym zakresie przedstawiają poniższe wykresy. (Wykresy znajdują się również w załączniku do Raportu).



Instytucje wymagające wsparcia w procesie realizacji projektów w/g opinii opiekunów projektów oraz doradców ROEFS



Instytucje wymagające wsparcia w procesie realizacji projektów w/g opinii opiekunów projektów oraz doradców ROEFS

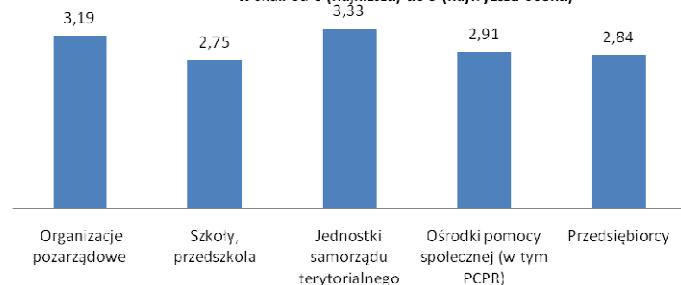


Członkowie Komisji Oceny Projektów zostali poproszeni o opinie na temat oceny wiedzy i umiejętności aplikujących o środki z PO KL według rodzaju podmiotu. Najwyższą notę zarówno w procesie aplikowania jak i realizacji projektów otrzymały jednostki samorządu terytorialnego i ich jednostki organizacyjne. Najniższą ocenę otrzymały szkoły i przedszkola oraz przedsiębiorcy również w obu aspektach: ubiegania się o dofinansowanie oraz realizacji projektów współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Szczegółowe przedstawienie oraz strukturę odpowiedzi respondentów w omawianym zakresie przedstawiają poniższe wykresy. (Wykresy znajdują się również w załączniku do Raportu).

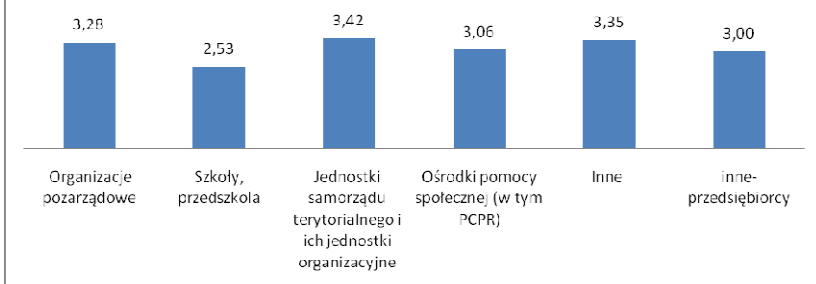
Opinia na temat wiedzy i umiejętności instytucji aplikujących do PO KL w/g opinii KOP oraz doradców ROEFS

w skali od 0 (najniższa) do 5 (najwyższa ocena)



Opinia na temat wiedzy i umiejętności instytucji realizujących projekty w ramach PO KL w/g opinii KOP oraz doradców ROEFS

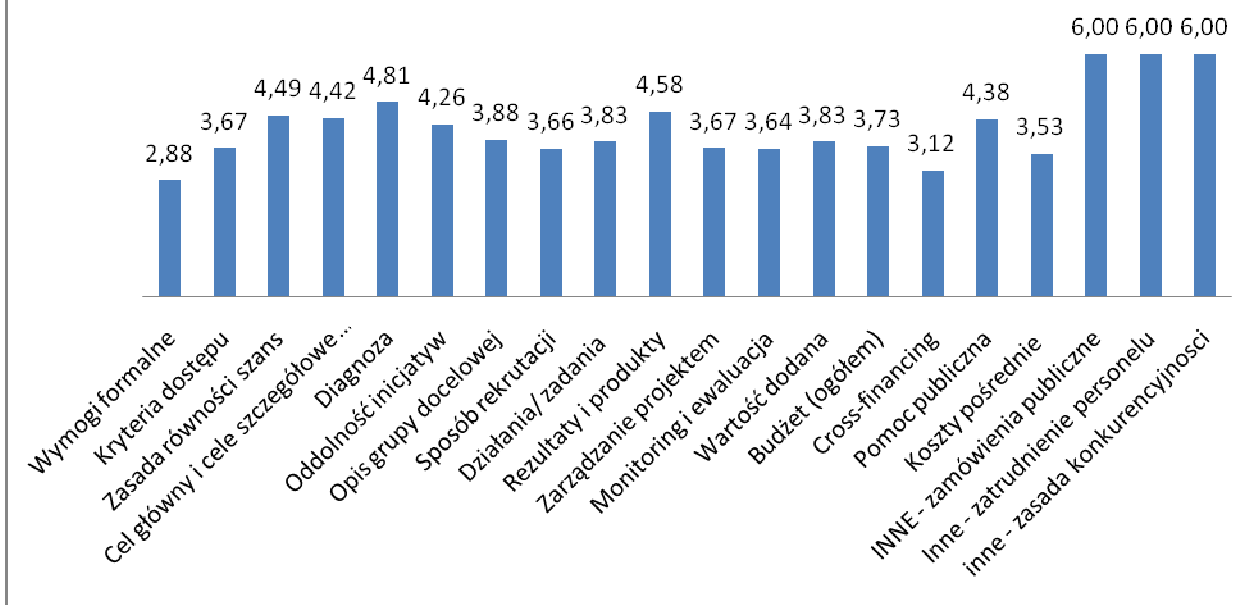
w skali od 0 (najniższa) do 5 (najwyższa ocena)



Członkowie Komisji Oceny Projektów zwracają uwagę, iż obecnie największą trudnością dla projektodawców jest diagnoza a także określanie i formułowanie celu głównego i celów szczegółowych oraz opis rezultatów i produktów projektu. Wskazuje się również na zasadę równości szans kobiet i mężczyzn oraz pomoc publiczną i oddolność inicjatyw lokalnych jako obszary najbardziej problemowe dla projektodawców. Opiekunowie projektów wskazują, iż największego wsparcie beneficjenci potrzebują w zakresie pomocy publicznej, zamówień publicznych oraz finansowego rozliczenia projektów. Szczegółowe przedstawienie oraz strukturę odpowiedzi respondentów w omawianym zakresie przedstawiają poniższe wykresy. (Wykresy znajdują się również w załączniku do Raportu).

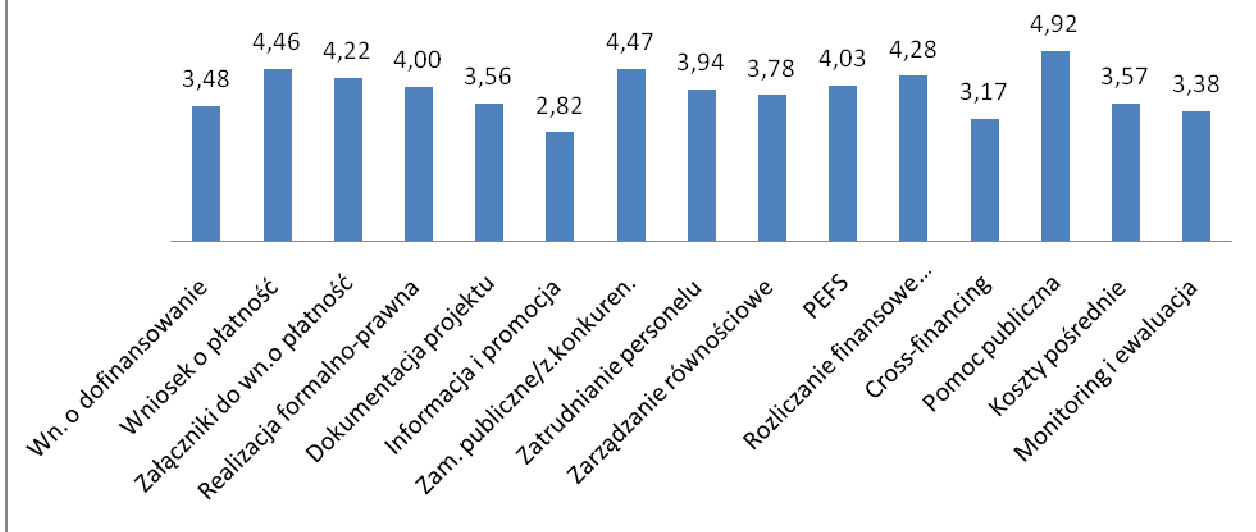
Wykres przedstawia średnią z opinii członków KOP i kadry ROEFS o problemach w aplikowaniu do EFS (1 - zakres nie wymaga wsparcia; 6 - wymaga priorytetowego wsparcia)

■ W SKALI OD 6 DO 1



Wykres przedstawia średnią z opinii OP i kadry ROEFS o problemach w realizacji projektów współfinansowanych z EFS

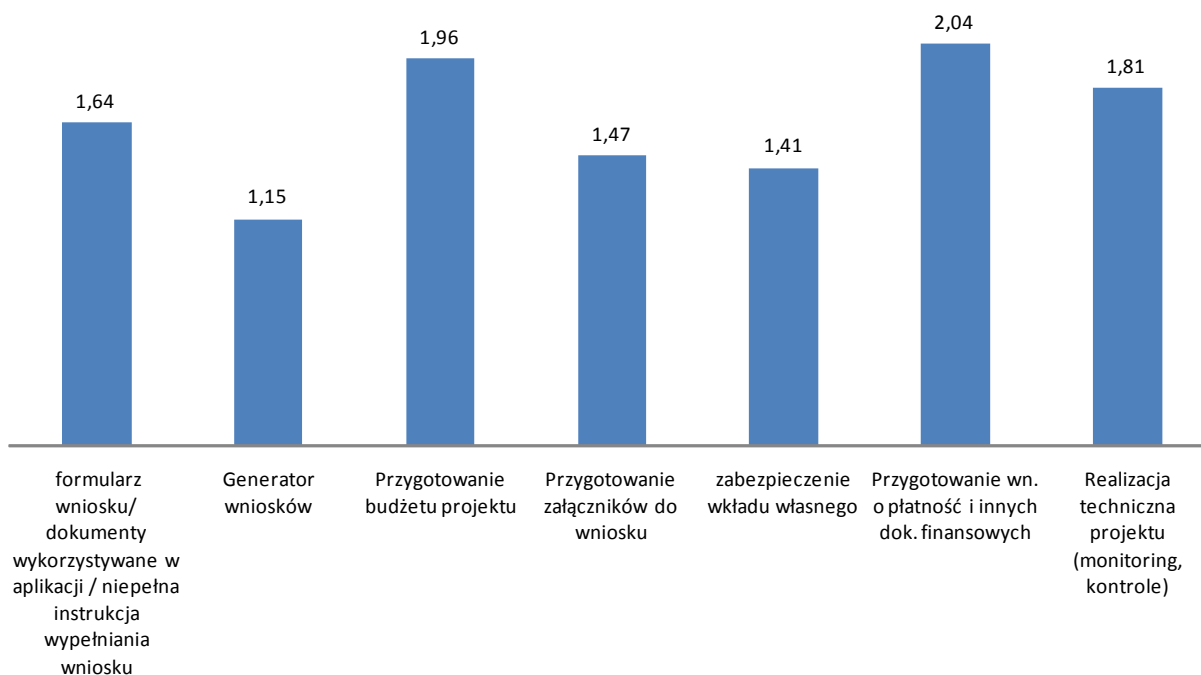
(1 - zakres nie wymaga wsparcia; 6 - wymaga priorytetowego wsparcia)



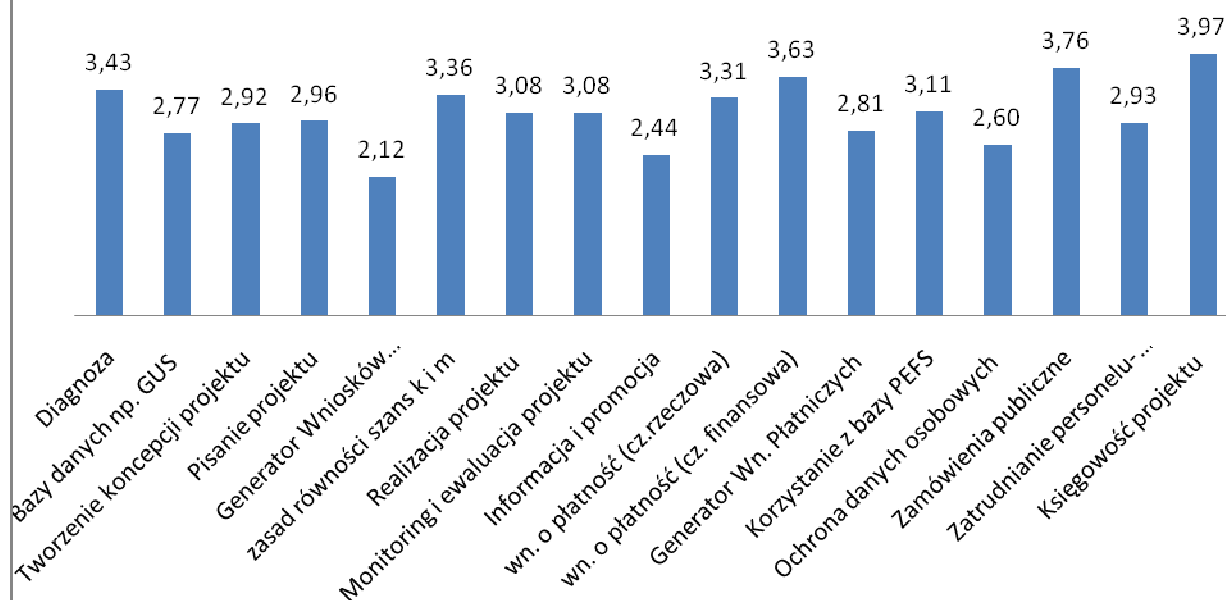
Projektodawcy wskazując obszary wymagające wsparcia w największym zakresie wymieniają obszar finansowy (od przygotowania budżetu, księgowości, rozliczeń finansowych do wypełniania wniosku o płatność), zamówień publicznych oraz zagadnień równościowych i diagnozy.

Wykres przedstawia opinie projektodawców o problemach w aplikowaniu do EFS

■ średnia w skali od 0 do 6



Wykres przedstawia średnią ocenę opinii projektodawców o obszarach wymagających wsparcia w aplikowaniu i realizacji projektów (6 – oznacza priorytetową potrzebę wsparcia w tym zakresie; 1 – nie ma potrzeby wsparcia)



Odwołując się do analizy danych należy uwzględnić zmiany formalno- prawne, które planowane są do wprowadzenia od 2011r.związane z nowym wzorem wniosku o dofinansowanie oraz wytycznymi kwalifikowalności wydatków. Prawdopodobne jest, że nawet doświadczeni projektodawcy będą wymagali wsparcia w tym zakresie. Można przyjąć, iż najbardziej efektywną formą w tym przypadku jest szkolenie.

Jest to jedna z bardziej pożądanых form świadczenia usług przez potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie.

Wnioski i rekomendacje.

Biorąc pod uwagę wszystkie powyższe wyniki priorytetową grupę klientów powinny być podmioty (w kolejności):

- a) Szkoły, przedszkola
- b) Przedsiębiorcy
- c) Organizacje pozarządowe (ze szczególnym uwzględnieniem priorytetu VI oraz działania 8.1)
- d) Ośrodki Pomocy Społecznej (przede wszystkim w procesie realizacji projektów)
- e) Jednostki samorządu terytorialnego i ich jednostki organizacyjne.

Priorytetowym obszarem działalności Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie są (w kolejności) powiaty:

- a) Nidzicki
- b) Działdowski
- c) Szczycieński
- d) Mrągowski

Regionalny Ośrodek EFS w Olsztynie powinien podejmować działalność promocyjną ograniczoną do projektów innowacyjnych i ponadnarodowych.

Mając na względzie działalność KIW, IZ oraz IP Ośrodki nie powinny angażować się w działalność promocyjną zachęcającą do aplikowania o środki w ramach PO KL poza standardowymi, dotychczas praktykowanymi działaniami (np. promocją dobrych praktyk).

Regionalny Ośrodek EFS w Olsztynie powinien podjąć działalność promocyjno-informacyjną Ośrodka jako instytucji wspierającej proces aplikowania i wdrażania projektów współfinansowanych ze środków EFS. Grono odbiorców promocji i informacji powinno objąć w znacznym stopniu pracowników Instytucji Pośredniczących (opiekunów projektów i członków Komisji Oceny Projektów).

Rekomendowana jest integracja i współpraca robocza pomiędzy opiekunami projektów a personelem Ośrodka w celu wypracowywania wspólnych stanowisk, przekazywania informacji oraz wsparcia beneficjentów realizujących projekty.

Regionalny Ośrodek EFS w Olsztynie w zakresie wymogów formalnych aplikowania do PO KL powinien ograniczyć swoje usługi do świadczenia doradztwa indywidualnego oraz informacji w odpowiedzi na zgłaszaną potrzebę klienta.

Największą barierą dla projektodawców w aplikowaniu o środki EFS jest diagnoza oraz umiejętność w formułowaniu celów projektu, powiązania z nimi oraz umiejętności opisu i rozróżnienia rezultatów i produktów jak też zasada równości szans kobiet i mężczyzn.

Rekomendowane jest prowadzenia szkoleń dotyczących wyłącznie procesu prowadzenia diagnozy.

W związku z planowanymi zmianami formalno- prawnymi powinno zostać skierowane wsparcie informacyjne oraz szkoleniowo- doradcze dotyczące zmian. Rekomendowane są także działania dotyczące wymiany informacji pomiędzy pracownikami Instytucji Pośredniczących w województwie i pracownikami Regionalnego Ośrodka EFS w Olsztynie (np. wspólne spotkania robocze dotyczące najważniejszych wniosków, interpretacji, problemów beneficjentów; działania informacyjne takie jak wspólne seminaria/ spotkania informacyjne z obecnością członka/ członków KOP poruszające zagadnienia podlegające zmianom itp.)

Regionalny Ośrodki EFS w pierwszych dwóch kwartałach 2011 roku powinny świadczyć usługi szkoleniowe i doradcze z zakresów tematycznych dotyczących diagnozy, tworzenia i pisania projektów oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn.

Beneficjenci realizujący projekty współfinansowane z EFS potrzebują wsparcia specjalistycznego w zakresie zagadnień prawnych oraz finansowych. Prawdopodobnie beneficjenci oczekują wsparcia w konkretnych sytuacjach i można przyjąć, że najbardziej efektywną formą pomocy będzie doradztwo specjalistyczne. Należy jednak rozważyć uzupełnienie o formy szkoleniowe, działania informacyjno- instruktażowe (np. publikacja wzorów, przykładów) w zakresie wypełniania wniosków o płatność oraz pomocy publicznej.

W związku z planowanymi zmianami we wniosku o dofinansowanie oraz wytycznymi dotyczącymi kwalifikowalności wydatków Regionalny Ośrodek EFS powinien skoncentrować się na działalności edukacyjno-informacyjnej w tym zakresie.

Zmiany mogą spowodować spadek aktywności oraz skuteczności w aplikowaniu o środki z PO KL, który będzie najbardziej odczuwalny w I kwartale 2011 r.

Instytucje zaangażowane we wdrażanie PO KL w województwie powinny wspólnie uzgodnić działania informacyjno-edukacyjne związane z nowymi dokumentami.

Kadra Regionalnego Ośrodka EFS (we współpracy z Ośrodkami w województwie) oraz przedstawiciele członków Komisji Oceny Projektów po ogłoszeniu pierwszych wyników konkursów powinny zorganizować spotkanie robocze podczas którego poruszone zostaną najczęściej popełniane błędy, niezrozumienia wynikające z nowych formularzy oraz wytycznych.

Regionalny Ośrodek w Olsztynie powinien zwiększyć ilość działań szkoleniowych i doradczych w zakresach specjalistycznych dotyczących prawa pracy, prawa cywilnego dotyczącego umów cywilnoprawnych, zamówień publicznych, zasady konkurencyjności, pomocy publicznej, księgowości.

Wśród rekomendacji dotyczącej oferty Ośrodka należy rozważyć jej poszerzenie o:

- przykłady/ wzory dokumentów przydatnych w procesie realizacji projektów
- publikację elektroniczną (np. w formie newslettera) wydawaną cyklicznie i dotyczącą omawiania zagadnień „krok po kroku” podczas ścieżki aplikacji i realizacji projektów.
- forum wymiany doświadczeń beneficjentów z udziałem doradców Regionalnych Ośrodków EFS oraz członków Komisji Oceny Projektów i opiekunów projektów (proponowana jest w tym zakresie z Departamentem EFS UM W W-M);
- działalność informacyjną o działalności animacyjnej Ośrodków przy okazji wydawanych newsletterów;

Personel Regionalnego Ośrodka EFS oraz IP (opiekunów projektów) powinien utrzymywać bieżący kontakt. W pierwszej kolejności powinny zostać zorganizowane spotkania integracyjno-warsztatowe w celu wymiany informacji dotyczących ubiegania się o dofinansowanie oraz realizacji projektów.

¹ Za: „Informacja o rynku pracy w województwie warmińsko – mazurskim w I półroczu 2010 roku”,

² Cyt. „Informacja o rynku pracy w województwie warmińsko – mazurskim w I półroczu 2010 roku”, Wojewódzki Urząd Pracy w Olsztynie, str. 9

³ Ubóstwo w województwie warmińsko-mazurskim, Urząd Statystyczny w Olsztynie,