

Załącznik nr 12

Streszczenie z badania ewaluacyjnego zrealizowanego w 2015 r.

1. „Ocena wpływu wsparcia udzielonego w ramach RPO WP 2007-2013 na rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim”

Badanie ewaluacyjne pn. *Ocena wpływu wsparcia udzielonego w ramach RPO WP 2007-2013 na rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim*, zostało przeprowadzone w okresie czerwiec – październik 2015 r. przez Agrotec Polska Sp. z o.o.

Celem głównym badania była ocena wpływu wsparcia dofinansowanych inwestycji w ramach RPO WP na lata 2007-2013 na rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim.

Jako podstawowe zasady realizacji niniejszego badania ewaluacyjnego przyjęto dwie uzupełniające się koncepcje ewaluacji, oparte zarówno na podstawach naukowych, jak i poparte teorią badawczą:

- podejście oparte na teorii (ang. Theory-Based Evaluation lub Theory Driven Evaluation);
- podejście partycypacyjne w ewaluacji.

Powyższe koncepcje pełniły rolę swoistych paradygmatów, wyznaczających ramy badania. Podejście oparte na teorii dostarczyło zestawu założeń wyjściowych, natomiast partycypacyjny model ewaluacji określił sposób realizacji badania na poziomie operacyjnym.

W ramach ewaluacji wykorzystano następujące metody i techniki badawcze i analityczne: analizę materiałów i danych zastanych; indywidualne wywiady pogłębione (IDI); telefoniczne wywiady pogłębione (TDI); badanie kwestionariuszowe CAWI wnioskodawcami (w tym beneficjentami) III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 i z przedstawicielami podkarpackich JST, które przystąpiły do projektu kluczowego PSeAP; wspomagane komputerowo wywiady telefoniczne CATI z użytkownikami infrastruktury społeczeństwa informacyjnego oraz e-usług; 4 studia przypadku; badanie z wykorzystaniem miary rozwoju Hellwiga; 2 zogniskowane wywiady grupowe (FGI); panel ekspertów.

Zgodnie z badaniem projekty w ramach III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 wpisują się w cele dokumentów strategicznych dotyczące społeczeństwa informacyjnego. Stopień powiązania projektów z poszczególnymi celami tych dokumentów (Strategia Europa 2020, RPO WP 2007-2013, Strategia Rozwoju Województwa – Podkarpackie 2020) jest różny w zależności od typu projektów realizowanych w ramach RPO WP 2007-2013. Wszystkie projekty III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 wpisują się w politykę rozwoju społeczeństwa informacyjnego, a poprzez to w całą politykę rozwoju społeczno-gospodarczego.

Zmiany społeczne

Analizując dane GUS należy zauważyć, że udział gospodarstw domowych posiadających w domu łącze internetowe systematycznie rośnie. W 2014 roku w kraju dostęp do internetu miało trzy czwarte gospodarstw domowych tj. 74,8%. W województwie podkarpackim w 2014 roku – 74,7% gospodarstw domowych posiadało dostęp do internetu, w stosunku do lat poprzednich odnotowano dalszy wzrost tego wskaźnika (w 2012 roku wynosił on jeszcze

62,2%). W 2014 roku w Polsce 94,4% przedsiębiorstw wykorzystywało komputery, w województwie podkarpackim wskaźnik ten wyniósł 94,6%, przy czym jeszcze w 2013 roku kształtował się na poziomie 92,9%.

W ostatnich latach obserwowany jest wzrost odsetka osób kontaktujących się z administracją publiczną za pośrednictwem internetu. W 2014 roku w Polsce wskaźnik dotyczący osób, które korzystały z internetu w kontaktach z administracją publiczną kształtował się na poziomie 69,1%, a w regionie wynosił on 65,3%.

Wpływ projektów na stan infrastruktury

Stan infrastruktury teleinformatycznej (ICT) umożliwiającej funkcjonowanie społeczeństwa informacyjnego w 2007 roku był niewystarczający. Działania wspierające jej rozwój zostały podjęte z różnych programów operacyjnych. III oś priorytetowa RPO WP 2007-2013 miała na celu przygotowanie infrastruktury ICT podmiotów publicznych pod wdrożenie systemów umożliwiających sprawne zarządzanie oraz dostarczanie potrzebnych usług mieszkańcom. Należy uznać, że projekty te wpłynęły na poprawę infrastruktury społeczeństwa informacyjnego, świadczą o tym m.in. zrealizowane wskaźniki produktu. Oprócz modernizacji infrastruktury projekty umożliwiły zwiększenie dostępu do internetu szerokopasmowego zarówno mieszkańcom miast, jak i wsi. Zostały także udostępnione nowe usługi. Realizowane projekty dotyczyły najczęściej urzędów oraz jednostek służby zdrowia.

Realizowane projekty a systemy teleinformatyczne

Wdrożone w ramach projektów III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 systemy teleinformatyczne istotnie poprawiają funkcjonowanie jednostek administracji i służby zdrowia. Wpływają na poprawę jakości, efektywności oraz funkcjonalności ich działań. Trzeba jednak mieć na uwadze ograniczenie w postaci krótkiego czasu jaki upłynął od ich wdrożenia i integracji (wciąż wdrażane są aktualizacje niektórych aplikacji w wyniku diagnozowanych błędów) – to powoduje, że pełna funkcjonalność i wszystkie możliwości systemów zostaną dopiero odkryte (w dużej mierze dotyczy to systemów w służbie zdrowia). Stworzone systemy w większości są pozytywnie oceniane przez przedstawicieli badanych podmiotów w zakresie stworzenia możliwości realizacji zadań ustawowych. W przypadku systemów projektu PSIM można mówić o wpływie bezpośrednim na realizację obowiązków wynikających z różnych ustaw, w przypadku systemów projektu PSeAP – o wpływie pośrednim.

Sprawne działanie systemów z części tzw. back office bezpośrednio przekłada się na jakość i poziom usług świadczonych bezpośrednio obywatelom (front office). Bez stworzenia w pełni funkcjonalnego i cyfrowego urzędu czy szpitala (digitalizacja posiadanych zasobów, wprowadzenie Systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów (SEOD), uruchomienie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM), współpraca między jednostkami w zakresie wymiany posiadanych informacji) nie będzie możliwe uruchomienie w pełni funkcjonalnych i zaawansowanych usług on-line.

Wpływ projektów na rozwój e-usług

Można stwierdzić istotny wpływ projektów z zakresu społeczeństwa informacyjnego RPO WP 2007-2013 na rozwój elektronicznych usług świadczonych na terenie województwa podkarpackiego. W ramach projektów powstały usługi z zakresu administracji, zdrowia, edukacji czy kultury. Większość z tych rozwiązań nie była wcześniej dostępna w skali regionu, ale też w skali lokalnej (najlepszym przykładem są tu usługi uruchomione w ramach projektu PSIM). W sumie projekty przyczyniły się do stworzenia 365 e-usług na poziomie 1

(informacja), 350 na poziomie 2 (interakcja), 156 na poziomie 3 (dwustronna interakcja) oraz 55 na poziomie 4 (transakcja). Biorąc pod uwagę stan sprzed roku 2007 i stan obecny, można powiedzieć o ogromnej zmianie w zakresie powstawania e-usług, ale też w zakresie ich jakości (mierzonej głównie poziomem ich zaawansowania).

W chwili obecnej użytkownikami powstałych rozwiązań (w ramach dwóch największych projektów kluczowych) w dużej mierze są sami interesariusze (urzędnicy, personel medyczny i administracyjny szpitali), korzystający w większym stopniu z powstałych systemów niż e-usług (systemy są tu rozumiane jako wszelkie rozwiązania służące poprawie efektywności, funkcjonalności i jakości pracy podmiotów). Wśród mieszkańców największą popularnością cieszą się e-usługi z zakresu edukacji i kultury, a ich świadomość nt. największych projektów PSIM i PSeAP oraz rozwiązań w ich ramach wdrożonych jest na bardzo niskim poziomie – mimo iż z usług zdrowotnych on-line korzysta 16,7% mieszkańców, a sprawy urzędowe przez internet załatwia regularnie niemal 17% badanych (18,5% robi to sporadycznie).

Wpływ RPO WP 2007-2013 na rozwój e-usług nie podlega więc dyskusji. W przyszłości kluczowe jednak będzie uruchamianie wszystkich e-usług we wszystkich podmiotach (JST, szpitale) oraz dalszy ich rozwój w kierunku zwiększania funkcjonalności (tworzenie usług na 4 i 5 poziomie zaawansowania).

Ocena komplementarności

Przeprowadzona w ramach badania analiza komplementarności pokazała, że projekty zrealizowane w ramach III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 cechuje wysoki poziom komplementarności przestrzennej i funkcjonalnej. Beneficjenci realizowali spójną sieć przedsięwzięć, których celem było stworzenie warunków dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego w regionie. Równocześnie tylko pojedyncze podmioty wdrożyły działania komplementarne bezpośrednio. Ponadto zauważono, że projekty współfinansowane w ramach III osi priorytetowej w ograniczonym stopniu uzupełniają się z przedsięwzięciami współfinansowanymi w ramach innych osi priorytetowych RPO WP 2007-2013. Zdiagnozowano także aktywność beneficjentów w realizacji działań współfinansowanych z innych źródeł, np. z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013, Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013 czy Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. W przypadku tych przedsięwzięć także można mówić o wzajemnym uzupełnianiu się w ramach zdefiniowanych celów. Ponadto systemy i aplikacje wprowadzone jako efekt realizacji projektów współfinansowanych z III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 stwarzają możliwość integracji z innymi systemami (w przyszłości).

Ocena działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych przez beneficjentów

Beneficjenci III osi priorytetowej RPO WP 2007-2013 prowadzili działania informacyjno-promocyjne dot. realizowanych projektów, ale w głównej mierze były to działania skoncentrowane na przekazywaniu informacji o samej realizacji projektu i jego specyfikacji (np. wartość, źródło finansowania etc.). Jedynie pojedyncze jednostki prowadziły działania, których celem było zaprezentowanie funkcjonalności nowych systemów potencjalnym użytkownikom. Odbiorcy mieli ograniczone możliwości zapoznania się z konkretną ofertą e-usług, na co wskazało badanie ilościowe wśród mieszkańców województwa. Zasadne jest przeprowadzenie działań promujących możliwości nowych systemów skierowanych do wszystkich mieszkańców województwa podkarpackiego. Kampanie promocyjne powinny wykorzystywać język korzyści, co pozwoli skutecznie zachęcić mieszkańców do skorzystania

z e-usług. Dobór kanałów komunikacji powinien uwzględniać internet, w tym media społecznościowe oraz lokalne media (prasa, radio, telewizja).

Ocena kompetencji cyfrowych

Kompetencje cyfrowe użytkowników oraz interesariuszy powstałych rozwiązań są na dobrym poziomie. W przypadku mieszkańców, poziom kompetencji jest zbliżony do poziomu krajowego. Mieszkańcy przyznają się do problemów w takich zadaniach informatycznych, które nie są potrzebne w codziennym funkcjonowaniu. Z drugiej strony jednak, blisko połowa z nich nie próbowała dotychczas załatwiać spraw urzędowych przez internet, co świadczy o braku wykształconej tego typu potrzeby lub niewiedzy nt. istnienia takiej możliwości. W przypadku interesariuszy (pracownicy administracji, służby zdrowia) nie zdiagnozowano istotnych i generalnych problemów w zakresie umiejętności informatycznych. Braki w zakresie umiejętności podstawowych w dużej mierze zostały wyrównane w wyniku dotychczasowych działań (szkolenia, asysty administracyjne). Z pewnością jednak, są jeszcze takie obszary i grupy osób, które będą wymagały podnoszenia swoich kompetencji (z jednej strony świadczy o tym deklaracja o potrzebie dalszych szkoleń, a z drugiej strony trzeba mieć na uwadze szybki rozwój technologii ICT, za którym powinien iść rozwój kompetencji osób wykorzystujących je na co dzień).

Ocena zaspokojenia potrzeb i plany na przyszłość

Zasadniczo należy uznać, że większość potrzeb określonych 7-8 lat temu została w dużym stopniu zaspokojona. W większości miejsc w województwie powstanie odpowiednia infrastruktura społeczeństwa informacyjnego. Co prawda, istnieją jeszcze potrzeby inwestycji w infrastrukturę ICT, jednakże potrzeby te są lokalne i przeważnie dotyczą dalszej rozbudowy posiadanego sprzętu.

Istnieje potrzeba oraz zainteresowanie realizacją dalszych projektów. Najczęściej badani wskazywali na kontynuację/rozbudowę obecnie realizowanego projektu. Można zasadniczo uznać, że planowane działania będą komplementarne wobec wcześniejszych działań oraz mogą wytworzyć efekt synergii (poprzez zintensyfikowanie działań, dostarczenie nowych e-usług).

Należy stwierdzić, że RPO WP 2014-2020 przewiduje realizację przedsięwzięć, będących kontynuacją działań, których celem jest rozwój społeczeństwa informacyjnego w regionie. Wnioskodawcy będą mieli możliwość wdrożenia rozwiązań w obszarze tworzenia lub rozwoju e-usług publicznych, usług wewnątrzadministracyjnych niezbędnych do funkcjonowania e-usług publicznych, publicznych zasobów geodezyjnych oraz informacji przestrzennej, a także cyfrowego udostępniania informacji sektora publicznego. Określona w dokumentacji specyfika dofinansowywanych przedsięwzięć wskazuje, że w dużym stopniu będą to projekty wykorzystujące specjalistyczne systemy informatyczne powstałe w ramach perspektywy finansowej 2007-2013.

Raport końcowy z ww. badania znajduje się na stronie internetowej www.rpo.podkarpackie.pl:

http://rpo2007-2013.podkarpackie.pl/pliki/file/Ewaluacja/Badania%20ewaluacyjne/2015_badanie_I/151209_rap_konc.pdf