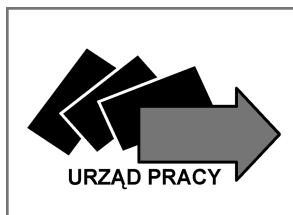




**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Ocena skuteczności i efektywności instytucji uczestniczących we wdrażaniu Priorytetów VI i VII PO KL, w tym procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

# **Prezentacja wyników ewaluacji i rekomendacje**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
ul. Okopowa 5, 20-022 Lublin

 **Agrotec**  
POLSKA Sp. z o.o.  
doradztwo ekspertyzy ewaluacji szkolenia

# Jak rozumiemy ewaluację?

---

# Jak rozumiemy ewaluację?

---

Ewaluacja to jedno z **kluczowych narzędzi komunikacji między interesariuszami zaangażowanymi w realizację programu i** dzięki temu **przyczynia się do poprawy jakości procesów zarządzania, a w** konsekwencji – **wzmacnia zdolność realizacji założonych celów.**

# Cele ewaluacji

---

# Główny cel ewaluacji

---

Celem głównym badania była ocena skuteczności i efektywności instytucji uczestniczących we wdrażaniu priorytetów VI i VII PO KL, w tym procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

## Ocena adekwatności wsparcia w ramach wdrażania Priorytetu VI – pilotaż oraz Priorytetu VII PO KL, a potrzeby regionalnego rynku pracy w województwie lubelskim

---

- określenie **potrzeb regionalnego rynku** pracy w ocenie poszczególnych interesariuszy,
- ocena **adekwatności ram i założeń wsparcia** (w ramach PO KL) do zidentyfikowanych potrzeb regionalnego rynku pracy,
- ocena **adekwatności wsparcia realizowanego w ramach konkursu pilotażowego 1/POKL/6.1.1/2007** oraz projektu systemowego w ramach Poddziałania 7.1.3 do ram i założeń określonych w PO KL,
- ocena **adekwatności wsparcia realizowanego w ramach konkursu pilotażowego 1/POKL/6.1.1/2007** oraz projektu systemowego w ramach Poddziałania 7.1.3 do zidentyfikowanych potrzeb regionalnego rynku pracy,
- określenie **głównych kierunków wsparcia**, jakie występują w ramach realizowanych projektów,
- określenie **z jakich źródeł najczęściej korzystają beneficjenci** uzasadniając potrzebę realizacji projektu (w tym potrzeby szkoleniowe i instytucjonalne).

# Ocena procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej i współpracy przy wdrażaniu PO KL

---

- komunikacja w ramach WOEFS (przepływ informacji pomiędzy Oddziałami w IP(2), kierownikami a pracownikami i vice versa),
- komunikacja zewnętrznej WOEFS – inne wydziały WUP,
- komunikacja IP2 – IP – ROPS,
- komunikacja IP2 – IP – Beneficjenci – ROEFS,
- komunikacja z innymi instytucjami/podmiotami.

# Ocena przebiegu procesów wdrażania PO KL w ramach konkursu pilotażowego – Priorytet VI oraz wdrażania projektu systemowego w ramach Priorytetu VII

---

- **promocja PO KL w regionie** (zasięg, odbiorcy, czytelność przekazu informacji, formy promocji):
  - działania planowane IP2,
  - udział przedstawicieli IP2 w spotkaniach zewnętrznych – lista działań promocyjnych;
- **procedura konkursowa** - od momentu ogłoszenia konkursu do podpisania umowy o dofinansowanie projektu (czytelność zapisów dla potencjalnych beneficjentów, wnioskodawców, beneficjentów realizujących projekty na podstawie umów, pracowników ROEFS, pracowników WOEFS, terminowość procedur);
- **wparcie dla wnioskodawców w zakresie przygotowania wniosków o dofinansowanie** (Punkt Konsultacyjno-Informacyjny w IP2, ROEFS, ROPS);
- **użyteczność informacji oferowanych przez WOEFS** (w tym: aktualność, spójność, terminowość) adresowanych do potencjalnych beneficjentów, wnioskodawców, beneficjentów realizujących projekty na podstawie umów) – strona internetowa, biuletyny, udzielane odpowiedzi przez pracowników WOEFS.



# Metody i realizacja ewaluacji

---

# Metody jakościowe

---

- **Analiza dokumentów i danych zastanych** (*desk research*)
- **Zogniskowane wywiady grupowe** (FGI) (członkowie KOP, beneficjenci VI, pracownicy ROPS zaangażowani w projekt systemowy)
- **Indywidualne wywiady pogłębione** (*IDI*) (18/planowane 13/)
- ***Mystery Shopping* (4)** („Tajemniczy klient”).

# Metody ilościowe

---

- **Badanie wniosków** projektowych z wykorzystaniem narzędzia do analizy wielokryterialnej (21 wniosków, które otrzymały i próba 30 wniosków, które nie otrzymały dofinansowania)
- **CATI** – beneficjenci( 15 z 19) i wnioskodawcy (30 z 70), OPS i PCPR (50)
- **CAWI** – pracownicy IP2, ROEFS, ROPS (85 ankiet (84%))

# Wyniki ewaluacji i rekomendacje

---

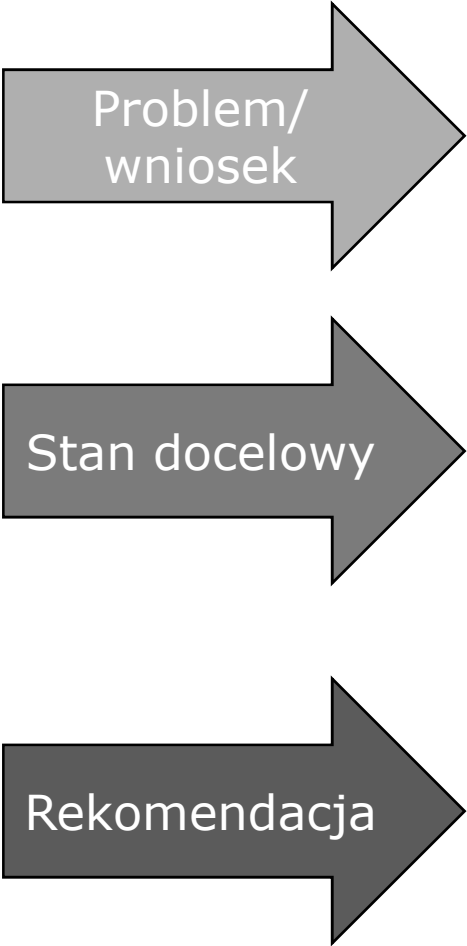
# CEL 1

---

**Ocena adekwatności wsparcia w ramach  
wdrażania Priorytetu VI – pilotaż oraz  
Priorytetu VII PO KL, a potrzeby  
regionalnego rynku pracy w województwie  
lubelskim**

# Rekomendacje

---



Problem/  
wniosek

**KOP nie dysponuje aktualnymi i wystarczająco szczegółowymi danymi na temat potrzeb rynku pracy,** co stanowi zagrożenie dla adekwatności i skuteczności projektów wybieranych w konkursach.

---

Stan docelowy

Obserwatorium Rynku Pracy, w oparciu o metodologię zapewniającą porównywalność danych, powinno prowadzić badania rynku pracy m.in. na potrzeby wdrażania PO KL. Badania te powinny obejmować takie m.in. kwestie, jak lokalne zróżnicowanie potrzeb rynku pracy, potrzeby rynku pracy z punktu widzenia różnych branż, potrzeby wynikające z realizacji RPO oraz projektów Funduszu Spójności, analizę wyników ewaluacji projektów realizowanych w ramach PO KL, analizę oczekiwań i zamierzeń pracodawców

---

Rekomendacja

**Stworzenie Obserwatorium Rynku Pracy** jako podstawowego źródła informacji dla KOP, zapewniającego zwiększenie stopnia adekwatności dofinansowanych projektów do potrzeb rynku pracy oraz poprawę skuteczności wdrażanych projektów.

# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Członkowie KOP** oceniający projekty konkursowe **Priorytetu VII nie dysponują wystarczającą wiedzą i doświadczeniem z zakresu potrzeb pomocy społecznej w regionie.** Rodzi to ryzyko niskiej adekwatności projektów konkursowych kwalifikowanych w ramach Priorytetu VII

---

Stan docelowy

Doświadczenie i wiedza pracowników merytorycznych KOP, zajmujących się różnymi aspektami pomocy społecznej, może zostać wykorzystane do poprawy adekwatności kwalifikowanych projektów. Równocześnie służyć to może generalnej poprawie komunikacji między WUP i ROPS na poziomie operacyjnym

---

Rekomendacja

**Włączenie do prac KOP merytorycznych pracowników ROPS** w charakterze ekspertów w zakresie oceny projektów Priorytetu VII

# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Wobec szybkich zmian na rynku pracy, spowodowanych kryzysem gospodarczym, dane, jakimi dysponują członkowie KOP, są niewystarczające.**

---

Stan docelowy

Komunikacja z kluczowymi pracodawcami w powiatach, realizowana z dość dużą częstotliwością (co najmniej raz na kwartał) za pośrednictwem PUP zapewni dopływ aktualnych danych o potrzebach rynku pracy z uwzględnieniem ich lokalnego zróżnicowania

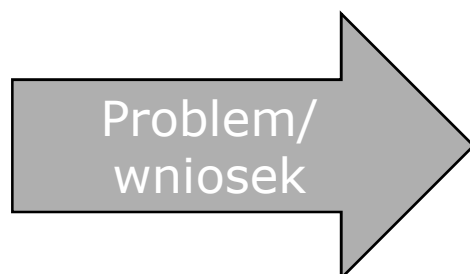
Rekomendacja

**Organizacja za pośrednictwem PUP kwartalnych spotkań z kluczowymi pracodawcami powiatu, których tematem byłyby lokalne potrzeby rynku pracy**

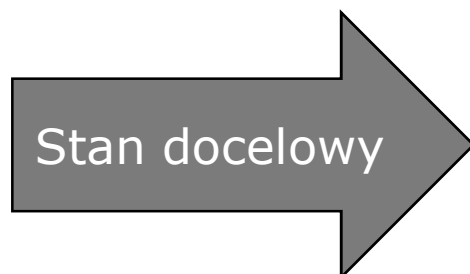
---



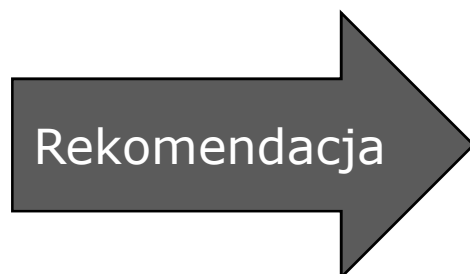
# Rekomendacje



**W ramach PPWOW zrealizowano szereg przedsięwzięć na rzecz integracji społecznej na obszarach wiejskich, które mogą i powinny być kontynuowane jako projekty dofinansowane w ramach PO KL.** Program ten w najbliższym czasie zostanie zakończony i wiele cennych inicjatyw może pozostać bez finansowania.



Kontynuacja projektów PPWOW w ramach PO KL zapewni wykorzystanie stworzonego w ramach tego programu kapitału społecznego i instytucjonalnego, a zarazem zapewni efektywne, adekwatne i skuteczne zaangażowanie środków w ramach alokacji przeznaczonej na realizację projektów konkursowych Priorytetu VII



- 1. Porozumienie ROPS i ROEFS w zakresie animowania inicjatyw związanych z projektami PPWOW** i wykorzystania doświadczeń oraz zasobów kadrowych tego programu po jego zakończeniu
- 2. Uwzględnienie potencjału PPWOW w przyszłorocznym Planie Działania** np. poprzez wprowadzenie punktów za realizację kryterium strategicznego: kontynuacja inicjatyw na rzecz integracji dofinansowanych wcześniej w ramach PPWOW

# CEL 2

---

## **Ocena procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej i współpracy przy wdrażaniu PO KL**

# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Brak przepływu informacji i współpracy przy realizacji priorytetu VII** pomiędzy instytucją posiadającą wiedzę i kontakty z beneficjentami systemowymi (ROPS) oraz odpowiedzialną za wdrażanie (WUP).

---

Stan docelowy

Systematyczna wymiana informacji i współpracy IP2 i ROPS przy realizacji priorytetu VII

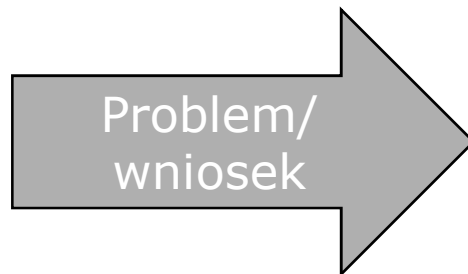
---

Rekomendacja

**Ustalenie zasad i warunków współpracy i wymiany informacji pomiędzy pracownikami ROPS i WUP** zaangażowanymi w relację priorytetu VII. Warunki współpracy powinny też uwzględniać rolę ROEFS.

# Rekomendacje

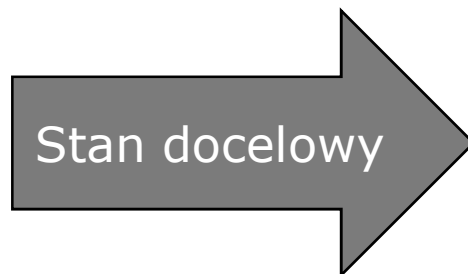
---



---

## **Komunikacja i wymiana informacji z IP**

---



Harmonijna współpraca i ciągła wymiana informacji pomiędzy IP i IP2 z zachowaniem poziomów hierarchii w instytucjach



---

## **Kontynuacja poprawy relacji, współpracy i wymiany informacji z IP**

# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Brak strategii działań promocyjnych w WUP.**

Niewielka lub brak współpracy z IP, ROEFS i ROPS w informacji i promocji.

---

Stan docelowy

Istnieje wdrażany plan komunikacji uwzględniający strategię informacyjną PO KL w woj. lubelskim przy współpracy z IP, ROEFS i ROPS.

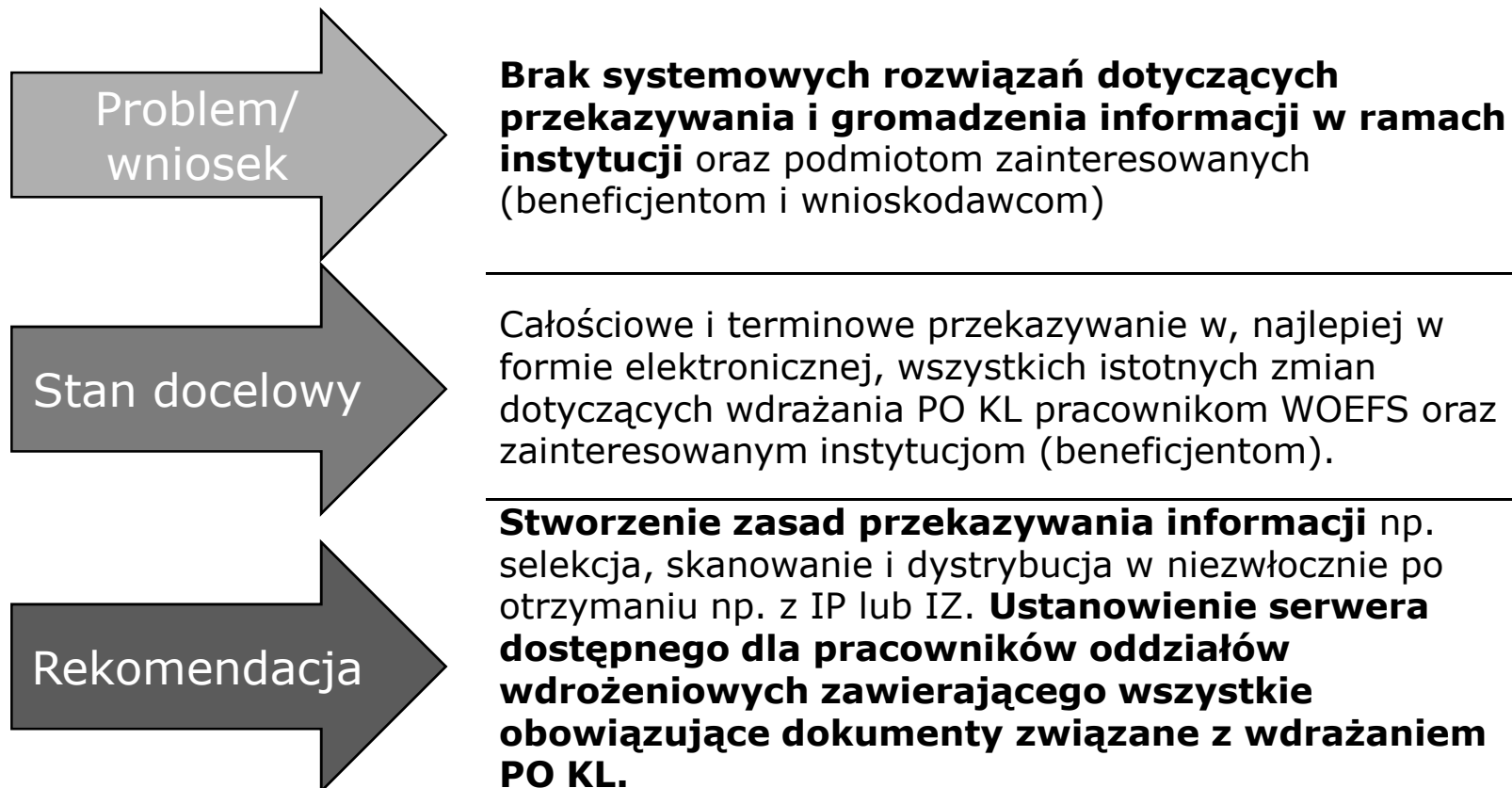
---

Rekomendacja

**Opracowanie planu komunikacji dla działania VI i VII przy współpracy z IP w ramach strategii informacyjnej POKL w województwie Lubelskim. Z uwzględnieniem współpracy z ROEFS i ROPS.**

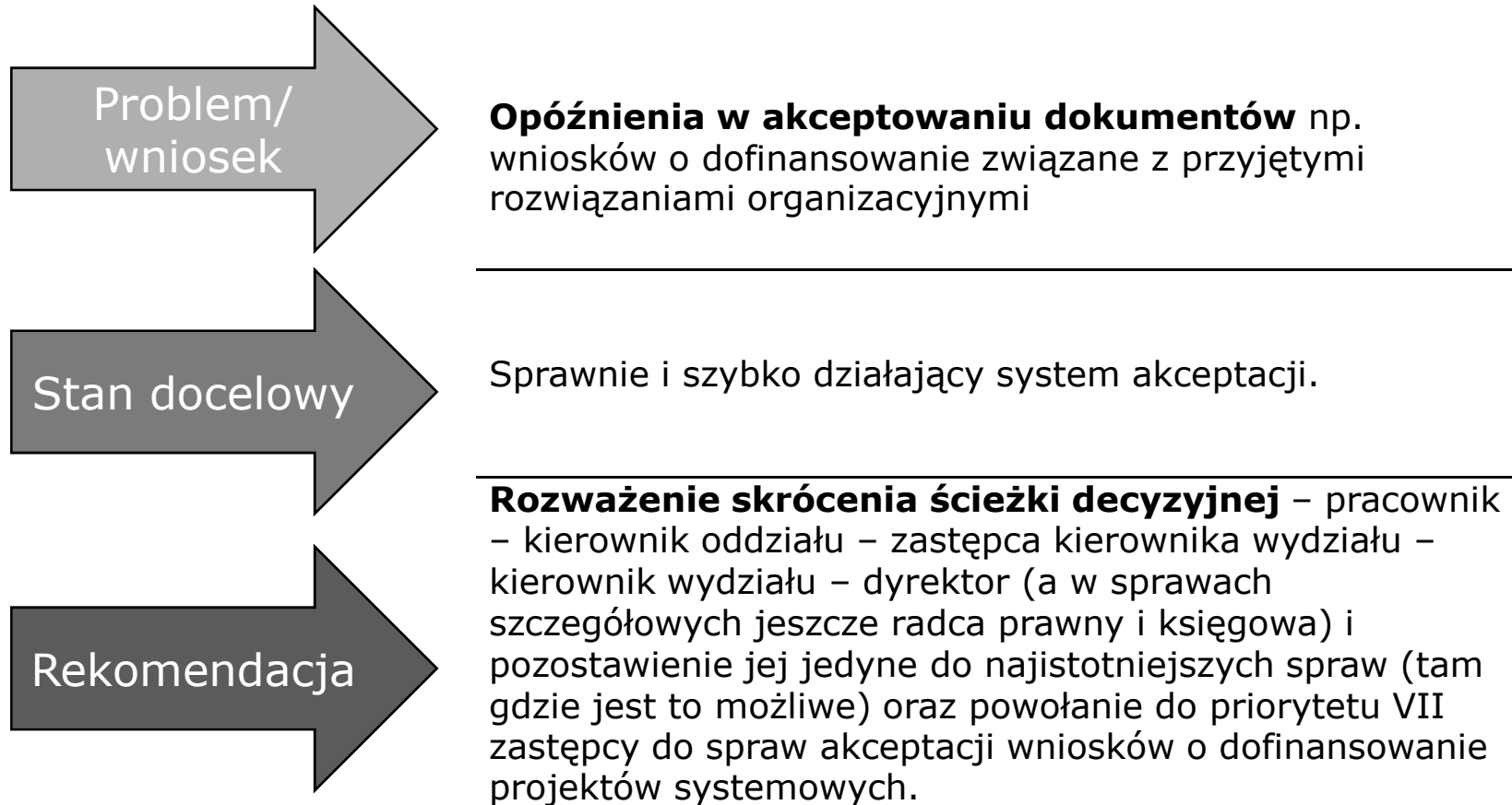
# Rekomendacje

---



# Rekomendacje

---



# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Sygnały o niezadowoleniu pracowników i możliwości odejścia doświadczonych osób** – szczególnie z priorytetu VII – związane z podziałem obowiązków i obciążeniem pracą

---

Stan docelowy

Powstrzymanie zagrożenia rotacją kadr w oddziale Priorytetu VII

Rekomendacja

**Utrzymanie możliwie stałej kadry zajmującej się obsługą projektów** oraz sprofilowanie zadań.



# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Istnieje pilna potrzeba ścisłych kontaktów między IP2 i ROPS w zakresie współpracy przy realizacji szkoleń i doradztwa dla Ośrodków Pomocy Społecznej.** Doradcy i trenerzy ROPS nie dysponują pełną i aktualną wiedzą w zakresie wymagań IP2

---

Stan docelowy

Zacieśnienie nieformalnych kontaktów między pracownikami obu instytucji może pomóc w szybszym przepływie informacji oraz prowadzić do integracji kadr obu podmiotów wokół wspólnego celu

Rekomendacja

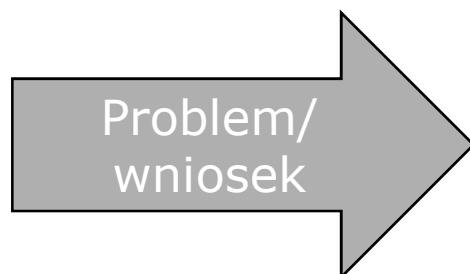
**Udział pracowników ROPS i IP2 w szkoleniach, organizacja szkoleń dla pracowników ROPS i IP2.** Mogą to być szkolenia z zakresu wdrażania PO KL, na które zapraszani byłiby pracownicy ROPS oraz szkolenia z zakresu pomocy społecznej, w których mogliby brać udział pracownicy Oddziału Priorytetu VII

# CEL 3

---

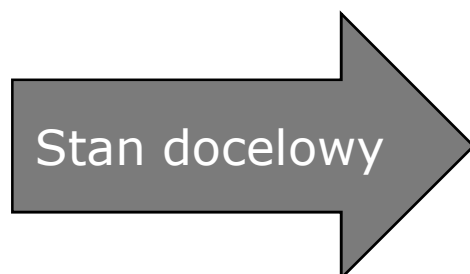
**Ocena przebiegu procesów wdrażania PO  
KL w ramach konkursu pilotażowego –  
Priorytet VI oraz wdrażania projektu  
systemowego w ramach Priorytetu VII**

# Rekomendacje

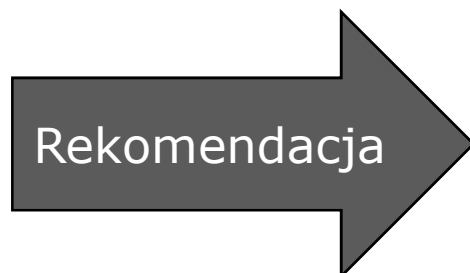


**Brak spójności działań promocyjnych i informacyjnych WUP z działaniami innych podmiotów zaangażowanych w promocję PO KL w regionie** wynikający z:

- 1)braku wewnętrznego dokumentu, który precyzowałby działania WUP w obszarze promocji i informacji
- 2)niewykorzystania możliwości współpracy roboczej w ramach RIGR



Działania promocyjne i informacyjne WUP spójne z działaniami realizowanymi przez inne instytucje w regionie



**Opracować wewnętrzny dokument, który precyzowałby działania WUP w obszarze promocji i informacji.**

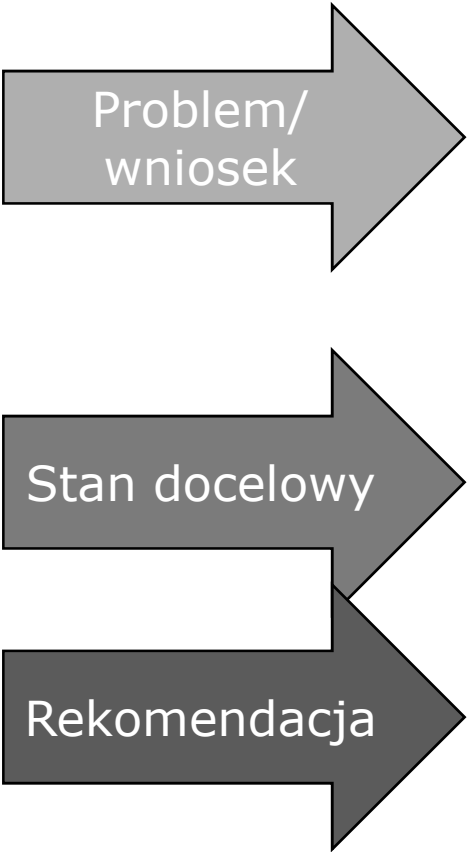
Monitorować działania opisane w w/w dokumencie.

Włączyć w prace RIGR przedstawicieli ROPS, jako instytucji w najszybszy sposób docierającej z informacją do wnioskodawców Priorytetu VII.

Zainicjować współpracę podmiotów zaangażowanych w informację i promocję PO KL w regionie na poziomie roboczym

# Rekomendacje

---



Problem/  
wniosek

**Dotychczas stosowana punktacja za spełnianie kryteriów strategicznych** (szczególnie w konkursie pilotażowym) powoduje, że wszystkie projekty zgłaszane w ramach jednego konkursu są do siebie podobne, jeśli chodzi o grupę docelową i sposoby realizacji. Projektodawcy nie zgłaszają projektów nowatorskich i nietypowych, skierowanych do specyficznych grup docelowych czy korzystających z działań innych niż standardowe, gdyż ich zdaniem mają one małe szanse na uzyskanie finansowania.

---

Stan docelowy

Projekty zgłaszane do konkursów są różnorodne zarówno jeśli chodzi o grupy docelowe, jak planowane działania.

---

Rekomendacja

**Zmienić zasady stosowania kryteriów strategicznych** – przyznawać za nie mniej punktów; kryteria powinny się też wzajemnie wykluczać.

# Rekomendacje

---

Problem/  
wniosek

**Opisy w kartach oceny projektów (zdaniem beneficjentów) są bardzo ogólne,** nie stanowią informacji zwrotnej dla wnioskodawców.

---

Stan docelowy

Na podstawie informacji zawartych w karcie oceny beneficjenci wiedzą jasno, co powinni poprawić we wniosku, aby następnym razem uzyskać on dofinansowanie.

Rekomendacja

---

**Doprecyzować i uszczegółowić informacje zamieszczane** w kartach oceny w kierunku umożliwienia wnioskodawcom uczenia się na błędach

# Rekomendacje

Problem/  
wniosek

**Wśród beneficjentów i wnioskodawców istnieją przekonania tworzące obraz WUP jako instytucji nieprofesjonalnej.** Na przykład beneficjenci konkursu pilotażowego w ramach Priorytetu VI zgłaszają wątpliwości co do jakości oceny merytorycznej wniosków (np. brak spójności wewnętrznej ocen, niejednolita interpretacja kryteriów, uzgodnienia ocen). A zdaniem niektórych instytucji pomocy społecznej częsta zmiana wytycznych jest celowym działaniem IP2.

Stan docelowy

Projektodawcy są przekonani, że ocena wniosków jest sprawiedliwa, powtarzalna, obywateli wg jednolitych w skali województwa standardów oceniania.

Rekomendacja

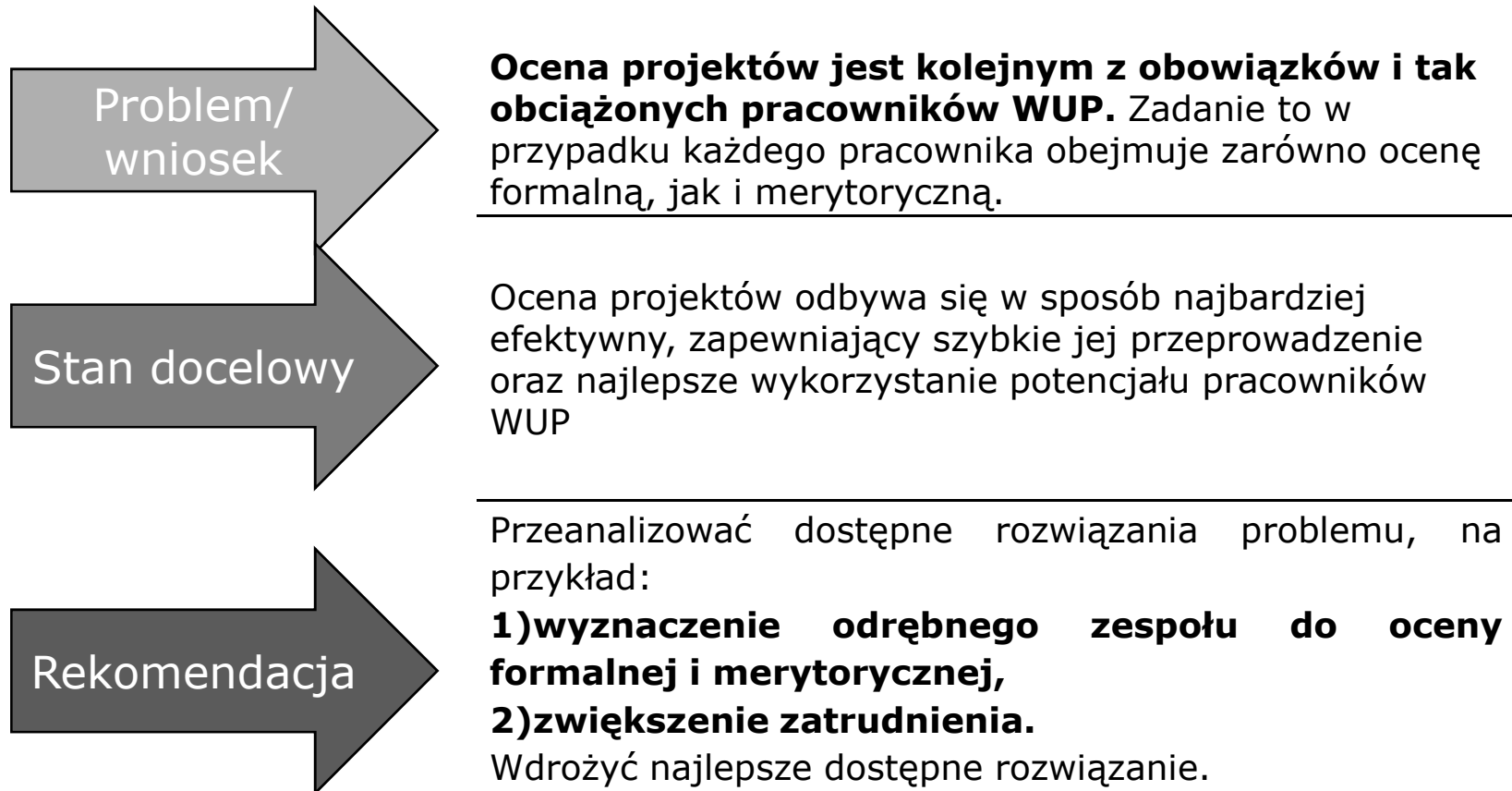
**Szkolić członków KOP;** szkolenia powinny zostać poprzedzona pogłębioną analizą potrzeb i doświadczeń innych instytucji w tym zakresie

**Nawiązać roboczą współpracę z KOP dla Priorytetu VIII i IX** w regionie.

**Podjąć profesjonalne działania PR** zmierzające do budowy pozytywnego wizerunku WUP. Może to nastąpić poprzez zatrudnienie wykwalifikowanej osoby albo poprzez skorzystanie z doradztwa zewnętrznego.

# Rekomendacje

---



# Rekomendacje

Problem/  
wniosek

**W ocenie beneficjentów konkursu pilotażowego w ramach działania 6.1.1. punkt informacyjny w WUP nie spełnia ich oczekiwań pod kątem przekazywanych informacji.** Główne zarzuty to, że nie można tam otrzymać „od ręki” informacji dotyczących kwestii szczegółowych – najczęściej pracownicy punktu informują, że w danej kwestii muszą się skonsultować. Odpowiedź na zadane pytanie jest udzielana w terminie późniejszym. Innym zastrzeżeniem do działania punktu, zaobserwowanym w trakcie niniejszej ewaluacji, jest używanie języka bardzo hermetycznego - niedostosowanego do wiedzy odbiorcy. Pojęcia typu „priorytet”, „działanie” czy „program operacyjny” są nieznane dla osób niemających nawet podstawowej wiedzy nt. FS.

Stan docelowy

Punkt informacyjny udziela potrzebnych informacji w sposób kompetentny, dostosowany do potrzeb i wiedzy odbiorców

Rekomendacja

**Ustalić, czy punkt informuje tylko na poziomie ogólnym czy też szczegółowym.** O tym ustaleniu powinni zostać poinformowani potencjalni wnioskodawcy.

**Podnieść kompetencje delegowanych tam pracowników.**

**Skorzystać z dobrych praktyk w zakresie dostosowania języka do wiedzy odbiorców.**



# Rekomendacje

Problem/  
wniosek

**Niepełne dostosowanie informacji generowanych przez WUP do potrzeb odbiorców.**

Stan docelowy

Odbiorcy otrzymują różnymi kanałami informacje zgodne ze swoimi potrzebami, wyczerpujące, przejrzyste, aktualne.

Rekomendacja

**Poprawić przejrzystość strony internetowej WUP.** Opracować procedury jej aktualizacji i wdrożyć je. Przy dokumentach zamieszczanych na stronie podawać daty określające od kiedy (i ew. do kiedy - w przypadku dokumentów archiwalnych) obowiązują. Wyróżniać zmiany w dokumentach.

Rozważyć możliwość wykorzystania **newslettera** do przekazywania m.in. informacji o zmianach w dokumentach programowych czy dokumentacji konkursowej, a także promowania dobrych praktyk.

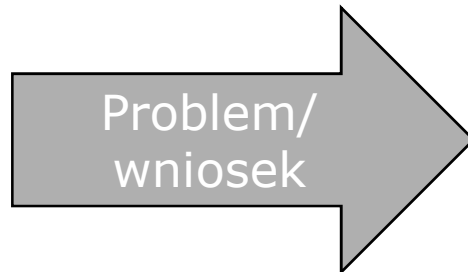
**Rozszerzyć ofertę szkoleń o spotkania organizowane po ogłoszeniu konkursu** (otwarte dla wszystkich chętnych) oraz po ogłoszeniu wyników – zamknięte - dla instytucji, których projekty uzyskały dofinansowanie. Potrzebne jest więcej szkoleń dot. wdrażania projektów.

Szkolenia mogą być realizowane przez inne instytucje niż WUP (np.

Ocena skuteczności i efektywności instytucji uczestniczących we wdrażaniu Priorytetów VI i VII PO KL, w tym procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

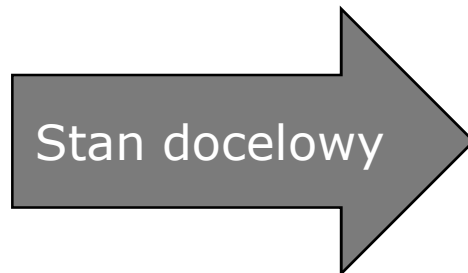
# Rekomendacje

---



**Brak przepływu informacji między ROEFS, ROPS i IP2.** Ich działania nie są zsynchronizowane. Pracownicy ROEFS i doradcy ROPS nie uzyskują bezpośrednich i bieżących informacji z WUP. Swoją wiedzę czerpią ze strony internetowej IP2, która nie zawsze jest aktualna. ROEFS i ROPS nie mogą rzetelnie informować wnioskodawców o zasadach związanych z Priorytetem VII PO KL.

---



Istnieje bieżący przepływ informacji między ROEFS, ROPS i WUP.

---



**Stworzyć grupę roboczą obejmującą pracowników Oddziału Wdrażania Priorytetu VII WUP, doradców ROPS oraz pracowników ROEFS.** Jej zadaniem byłaby wymiana informacji użytecznych dla instytucji pomocy społecznej. Umożliwi to długofalową pracę z tymi samymi osobami, co korzystnie wpłynie na aktualność i jakość informacji udzielanej wnioskodawcom.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



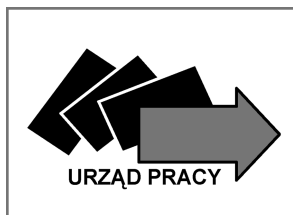
---

# Dziękujemy

**[www.agrotec.pl](http://www.agrotec.pl)**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Ocena skuteczności i efektywności instytucji uczestniczących we wdrażaniu Priorytetów VI i VII PO KL, w tym procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

# **Prezentacja wyników ewaluacji i rekomendacje**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
ul. Okopowa 5, 20-022 Lublin

 **Agrotec**  
POLSKA Sp. z o.o.  
doradztwo ekspertyzy ewaluacji szkolenia