

„Badanie Punktów Informacyjnych tworzących System Informacji o Funduszach Europejskich”

Warszawa 04.07.2011

Niniejsze streszczenie podsumowuje wyniki kompleksowego badania Punktów Informacyjnych tworzących System Informacji o Funduszach Europejskich. Zasadniczym celem badania była **analiza funkcjonowania Sieci PIFE w zakresie identyfikacji jej słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz ogólnej oceny jakości działania.**

Ocena działania Punktów prowadzona była w następujących obszarach:

- ⌚ Ocena satysfakcji klientów z udzielanych porad (na podstawie ankiet ewaluacyjnych wypełnianych przez klientów Sieci PIFE)
- ⌚ Analiza funkcjonowania Punktów, problemy i potrzeby, problemy codziennej pracy konsultantów (na podstawie wywiadów pogłębionych IDI – realizowanych z konsultantami w każdym z Punktów¹)
- ⌚ Ocena Sieci w odniesieniu do standardów następujących obszarach: identyfikacja wizualna, infrastruktura i wyposażenie, dostępność, sposób dystrybucji publikacji, łatwość dostępu do usług, Jakość obsługi klienta w poradach bezpośrednich, telefonicznych i internetowych (na podstawie badania Mystery Client wizyty bezpośrednie, telefoniczne oraz zapytania e-mailowe oraz wywiadów IDI prowadzonych z konsultantami)
- ⌚ Analiza dostępności informacji na stronach internetowych (na podstawie eksperckiej analizy stron internetowych Punktów)
- ⌚ Diagnoza sytuacji w obszarze związanym ze świadczeniem nowej usługi – „Pomoc przy rozliczaniu projektu” (na podstawie wywiadów IDI z konsultantami, badania Mystery Client oraz eksperckiej analizy odpowiedzi na zapytania e-mailowe).

Wyniki badania, tam gdzie było to możliwe, odniesione zostały do wyników pomiaru realizowanego w 2009 roku.

Wszystkimi powyżej wyszczególnionymi komponentami badawczymi objęte zostało 108 Punktów Informacyjnych działających w Systemie Informacji o Funduszach Europejskich zlokalizowanych w 15 województwach (za wyjątkiem województwa śląskiego, które nie było objęte badaniem) oraz dwa Punkty działające w ramach instytucji centralnych – Centralny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich oraz Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich przy Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.

¹ W każdym z Punktów odbył się jeden wywiad pogłębiony. W kilku przypadkach realizowane były diady lub triady.

Główną konstatacją wynikającą ze zrealizowanego badania jest fakt, że na przestrzeni ostatnich dwóch lat dzielących oba pomiary Sieć przeszła ogromną metamorfozę. Obecnie mamy do czynienia z zupełnie inną Siecią – Siecią ukształtowaną, o jednolitym i bardzo efektywnym wizerunku, profesjonalną - świadczącą usługi na bardzo wysokim poziomie. We wszystkich badanych aspektach w stosunku do pomiaru realizowanego w 2009 roku odnotowano poprawę, a w przypadku większości z nich poprawę bardzo istotną. Jednocześnie wiele problemów Sieci oraz bolączek codziennego życia konsultantów pozostało ciągle aktualnych.

Poziom satysfakcji klientów sieci PIFE (na podstawie analizy wyników ankiet ewaluacyjnych wypełnianych przez klientów) jest bardzo wysoki – wszystkie oceny plasują się w górnych partiach skal. Zgodnie z wynikami ankiet ewaluacyjnych niemal wszyscy klienci otrzymują klarowną informację o możliwości otrzymania dofinansowania, zaś odsetek tych, którzy nie zdobyli oczekiwanej wiedzy w żadnym z województw, ani w odniesieniu do Punktów działających przy instytucjach centralnych, nie przekracza 8%. Klienci również powszechnie są kierowani do odpowiednich instytucji w celu otrzymania bardziej szczegółowych informacji. Klienci, którzy skorzystali z porady w PI FE wykazują również bardzo dużą gotowość (wyrażoną średnią oceną 9,6 pkt na 10 stopniowej skali) polecenia ich usług innym osobom. Odnosząc te wyniki do wyników uzyskanych w poprzednim pomiarze widać, że poziom satysfakcji klientów pozostaje niezmiennie na bardzo wysokim poziomie, a w niektórych aspektach podniósł się osiągając niemal możliwe maksima.

Również w opinii konsultantów sieć PIFE działa bardzo dobrze. W ramach przeprowadzonych badań większość Punktów Informacyjnych nie zgłosiła poważnych problemów, wad czy uchybień, które znacząco utrudniałyby im pracę. Zgłaszane problemy są raczej problemami jednostkowymi i dotyczą zazwyczaj drobnych mankamentów – formułowane są na poziomie bardzo szczegółowym. Większość zgłaszanych problemów pojawia się na poziomie infrastruktury punktu (wyposażenia, rozkładu pomieszczeń) tudzież zbyt małej obsady kadrowej do zapewnienia ciągłości obsługi punktu w sytuacjach zobowiązań zewnętrznych (szkoleń, konferencji etc.). Swoje kompetencje pracownicy punktów oceniają dobrze pod względem wiedzy merytorycznej dotyczącej Funduszy Europejskich, zdecydowanie słabiej zaś w zakresie doradztwa w rozliczaniu projektów.

Także badanie Sieci w odniesieniu do standardów przyniosło bardzo pozytywne wyniki. We wszystkich badanych obszarach odnotowano wzrost ocen, a przypadku niektórych obszarów wzrost ten jest wręcz spektakularny. Poprawę tę widać przy analizie wyników zarówno na poziomie całościowym (wskaźnik całościowej oceny pracy Punktu), jak i przy analizie wskaźników cząstkowych w badanych obszarach.

W obecnym pomiarze odnotowano nie tylko wzrost, ale również wyrównanie poziomu pomiędzy poszczególnymi punktami i województwami. Województwa, które w badaniu wypadły najlepiej to: podkarpackie, małopolskie oraz lubuskie. Zdecydowanie najslabiej wypadło województwo mazowieckie.

Do najmocniejszych stron Sieci należą zdecydowanie identyfikacja wizualna, dostępność i sposób dystrybucji publikacji oraz łatwość uzyskania konsultacji (średnia ocena w tych obszarach przekracza 90 pkt.). Dobre wyniki Sieć PIFE uzyskała w obszarach jakości obsługi w poradach bezpośrednich oraz jakości obsługi w poradach e-mail. Najslabsze strony Sieci (jednak oceny uzyskane w tych obszarach bliskie są ocenie całościowej) to infrastruktura i wyposażenie, dostępność punktu oraz jakość obsługi klienta w poradach telefonicznych (por. Rysunek 2). Należy podkreślić, że te trzy najslabsze obszary zostały również ocenione najniżej w pomiarze w roku 2009. O ile w pozostałych obszarach na przestrzeni okresu dzielącego oba pomiary dokonał się znaczny postęp, o tyle w przypadku obszarów będących już w 2009 słabymi stronami Sieci poprawa jest stosunkowo niewielka (por. Rysunek 3).

Analiza stron internetowych Punktów wskazała na wiele aspektów, które wymagają poprawy. Strony Punktów relatywnie najlepiej wypełniają swoją rolę jako „wizytówki” – najskuteczniej dostarczając danych teleadresowych. W wyniku analiz ustalono, iż niemal wszystkie strony Punktów zawierają zestaw najbardziej podstawowych danych kontaktowych. Najczęściej, bo w przypadku co piątej strony, brakowało informacji o godzinach otwarcia. Natrafiono też na nieliczne przypadki stron, na których nie odnaleziono nazwy Punktu, adresu lub adresu e-mail czy numeru telefonu ani faksu – nie są to jednak systematyczne braki (od 1 do 4 stron). Nieco gorzej przedstawia się sytuacja pod względem informacji dotyczących usług świadczonych przez Punkty oraz obowiązuje je standardów.

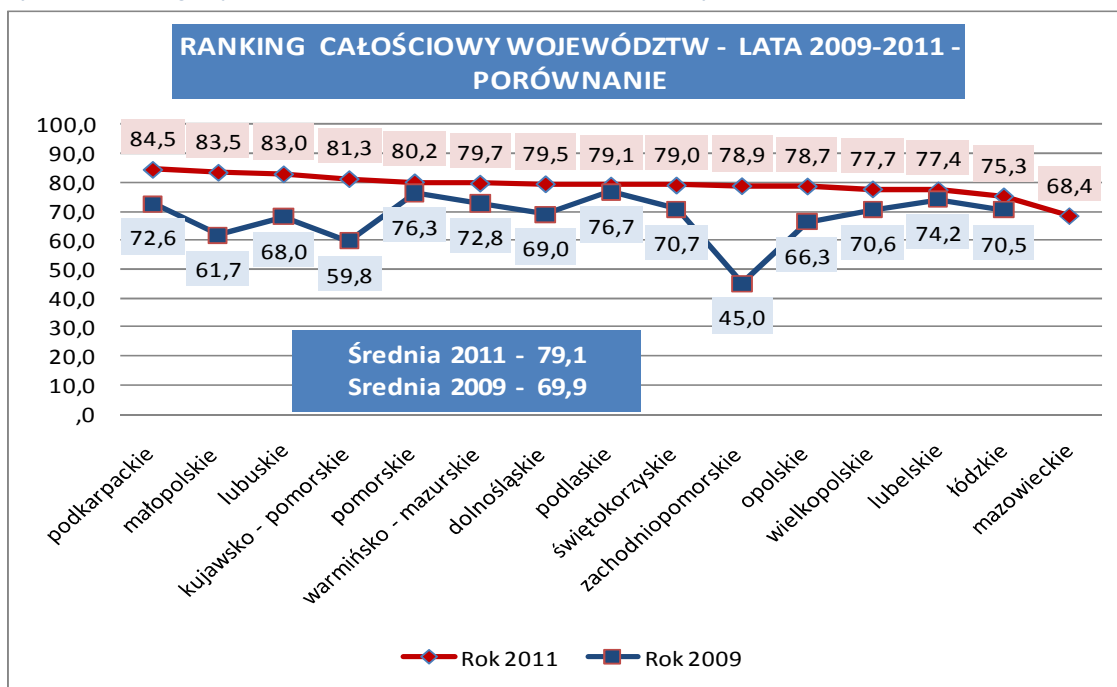
W stosunku do usługi „Pomoc przy rozliczaniu projektu” w Sieci PIFE sytuacja jest burzliwa, pełna niepokojów i wątpliwości, a także obaw. Taka sytuacja nie zaskakuje – jest dość typowa dla początkowego stadium wprowadzania w życie wszelkich nowych przedsięwzięć. Zrealizowane badanie pokazało, że wdrażanie nowej usługi jest na podstawowym etapie, a klienci zwracają się o pomoc w rozliczaniu projektu dość incydentalnie. Obawy i wątpliwości związane z usługą pomoc przy rozliczaniu projektu można podzielić na 3 następujące bloki tematyczne: małe zainteresowanie klientów, zakres świadczenia usługi, przygotowanie merytoryczne i praktyczne do świadczenia nowej usługi.

W stosunku do pomiaru 2009 wskaźnik całościowej oceny pracy Punktu wzrósł z 69,9² do 79,1. obecnie poziom działania Punktów jest bardzo wyrównany i wysoki. Minimalna ocena jaką uzyskał Punkt w obecnym pomiarze wynosi 65,0 (w poprzednim pomiarze 45,0). Najwyższa ocena jaką uzyskał Punkt to 90,1. Warto także dodać, że 25% Punktów uzyskało ocenę powyżej 83,0.

Warto podkreślić, że inaczej niż w poprzednim pomiarze, obecnie województwa mają bardzo wyrównaną pozycję – ranking jest bardzo płaski. Nie zaobserwowano żadnego pogorszenia się wyniku w stosunku do pomiaru poprzedniego, a województwa, które w ubiegłym pomiarze wyraźnie odstawały negatywnie na tle Sieci: małopolskie i zachodniopomorskie - wyrównały swoją pozycję (por. Rysunek 1).

Województwa, które pod względem oceny całościowej zajęły najwyższe pozycje w rankingu to: podkarpackie (84,5, w poprzednim pomiarze 72,6), małopolskie (83,5, w ubiegłym pomiarze stosunkowo słaby wynik - 61,7) oraz lubuskie (83,0, w ubiegłym pomiarze 74,2). Zdecydowanie najślabiej wypada województwo mazowieckie (68,4) – jako jedyne osiągnęło wynik poniżej 70 pkt.

Rysunek 1: Ranking województw OCENA CAŁOŚCIOWA – lata 2009-2011 – porównanie.



Patrząc na utworzony ranking Punktów należy brać pod uwagę nie tylko pozycję w rankingu ale też uzyskaną wartość – gdyż o pozycji decydowały niekiedy dziesiąte, czy nawet setne punkta. Niekiedy Punkty leżące na dość oddalonych miejscach w rankingu mają oceny niemal identyczne.

W pomiarze z 2009 roku pierwsze 7 pozycji w rankingu zajmowały Punkty z województwa pomorskiego: 1 pozycja - LPI w Wejherowie (83,4), 3 pozycja - GPI w Gdańsku (80,3), 4 miejsce: RPI w Gdańsku (80,2), 5 miejsce

² Wynik ten można interpretować jako % oceny idealnej - % spełniania standardów.

- LPI w Nowym Dworze Gdańskim (80,2), kolejną 6 pozycję zajmował – LPI w Pucku (79,7), 7 pozycję – LPI w Pruszczu Gdańskim (79,7).

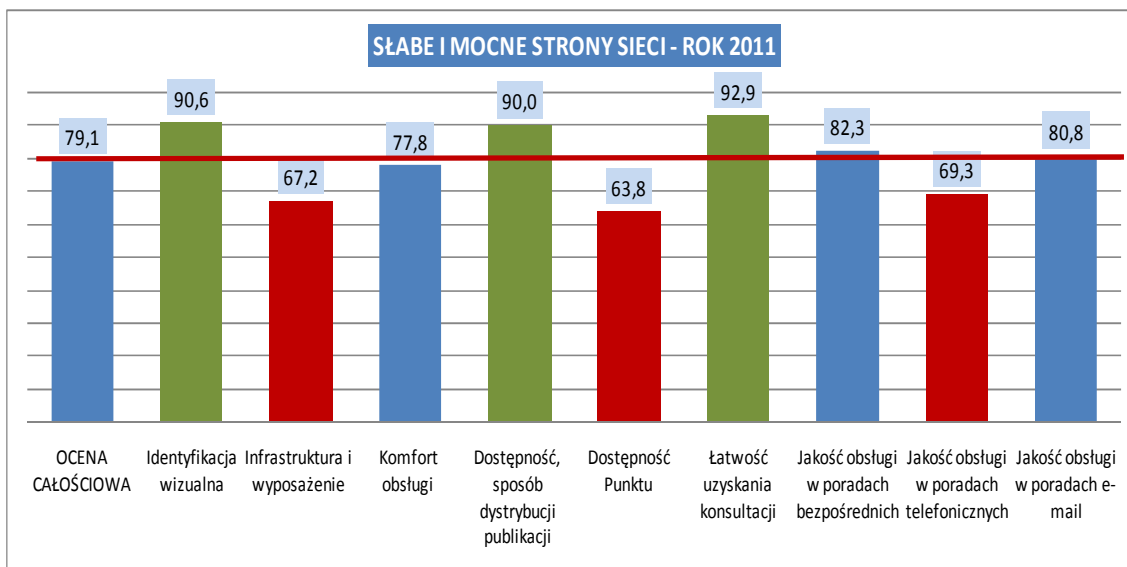
W obecnym pomiarze nie obserwujemy już takiej hegemonii Punktów z woj. pomorskiego. Na pierwszym miejscu z wynikiem 90,1 znajduje się GPI Rzeszów (woj. podkarpackie), drugą pozycję zajmuje LPI w Nowym Targu z województwa małopolskiego (wynik 89,4), na trzecim miejscu uplasował się Punkt z województwa pomorskiego – RPI Gdańsk (wynik – 89,0). Również wysokie oceny uzyskały Punkty: LPI w Chrzanowie (woj. małopolskie, wynik – 87,6), GPI o FE w Zielonej Górze (woj. lubuskie, wynik – 87,5), LPI w Stalowej Woli (woj. podkarpackie, wynik – 87,2) oraz LPI w Tczewie (woj. pomorskie, wynik – 87,1).

Uwaga należy się szczególnie Punktowi LPI w Chrzanowie, który z niemal ostatniej pozycji w pomiarze w 2009 roku wysunął się do absolutnej czołówki (2009 r – 46 pkt., 2011 – 87,6).

Tabela 1: Ranking Punktów – OCENA CAŁOŚCIOWA (10 najlepszych punktów)

MIEJSCE W RANKINGU	NAZWA	WOJEWÓDZTWO	WYNIK
1	GPI w Rzeszowie	podkarpackie	90,1
2	LPI w Nowym Targu	małopolskie	89,4
3	RPI w Gdańsku	pomorskie	89,0
4	LPI w Chrzanowie	małopolskie	87,6
5	GPI w Zielonej Górze	lubuskie	87,5
6	LPI w Stalowej Woli	podkarpackie	87,2
7	LPI w Tczewie	pomorskie	87,1
8	GPI w Opolu	opolskie	87,0
9	GPI w Toruniu	kujawsko-pomorskie	86,8
10	LPI w Dzierżonowie	dolnośląskie	86,3

Rysunek 2: Najmocniejsze i słabe strony SIECI PIFE – rok 2011





Rysunek 3: Ocena Sieci w poszczególnych obszarach – lata 2009-2011 - porównanie

