

OCENA EFEKTÓW DZIAŁAŃ RPO-L2020 REALIZOWANYCH W RAMACH OSI PRIORYTETOWEJ 2. ROZWÓJ CYFROWY



RAPORT KOŃCOWY

Zamawiający:

Województwo Lubuskie

ul. Podgórna 7

65-057 Zielona Góra

www.lubuskie.pl



Wykonawca:

EU-CONSULT sp. z o.o.

ul. Toruńska 18C, lokal D

80-747 Gdańsk

www.eu-consult.pl



Gdańsk 2020

Spis treści

1. Wykaz skrótów.....	5
2. Streszczenie	7
3. Summary.....	11
4. Wprowadzenie.....	15
5. Opis wybranej i zastosowanej metodologii badania oraz źródła informacji wykorzystywanych w badaniu	19
5.1. Cele badania	19
5.2. Kryteria ewaluacyjne	20
5.3. Zakres badania.....	20
5.4. Zarys metodologii badawczej.....	21
6. Społeczeństwo informacyjne w województwie lubuskim	23
7. Pogłębiona analiza podpisanych umów o dofinansowanie.....	30
8. Opis wyników ewaluacji.....	35
8.1. Wpływ realizowanych projektów na zdiagnozowane potrzeby regionu	35
8.2. Możliwość osiągnięcia celów RPO-L2020.....	41
8.3. Logika interwencji w zakresie wspierania e-usług	45
8.4. Zwiększenie dostępności e-usług publicznych w województwie.....	49
8.5. Wyrównanie dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (ICT) w regionie	52
8.6. Poziom osiągnięcia zamierzonych efektów wsparcia	54
8.7. Problemy i bariery zidentyfikowane podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych RPO-L2020	61
8.8. Ocena użyteczności realizowanych interwencji	63
8.9. Dobre praktyki z realizowanych działań w obszarze e-usług	66
8.10. Obszary wymagające wsparcia w perspektywie 2021+	67
9. Wnioski i rekomendacja.....	72
10. Załączniki.....	76
10.1. Aneks nr 1 - Wykaz dokumentów źródłowych.....	76
10.2. Aneks nr 2 – Matryca benchmarkingowa.....	76
10.3. Aneks nr 3 - Case study	76

10.4. Aneks nr 4 – Wzory narzędzi badawczych	76
10.5. Aneks nr 5 - Baza danych z wywiadów ankietowych	76
11. Spis tabel i rysunków	77

1. WYKAZ SKRÓTÓW

SKRÓT	ROZWIĘCIĘ SKRÓTU
CATI	Wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo (z j. ang. <i>Computer-Assisted Telephone Interviewing</i>)
CAWI	Ankieta internetowa (z j. ang. <i>Computer-Assisted Web Interview</i>)
EFRR	Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego
IP RPO-L2020	Instytucja Pośrednicząca Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020
IZ RPO-L2020	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym – Lubuskie 2020
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
KE	Komisja Europejska
KM (lub: KM RPO-L2020)	Komitet Monitorujący Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020
KOP	Komisja Oceny Projektów
MOF	Miejski Obszar Funkcjonalny
OP 2	Oś priorytetowa 2 <i>Rozwój cyfrowy</i> Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020
OPZ	Opis Przedmiotu Zamówienia

SKRÓT

ROZWIĘCIĘ SKRÓTU

RPO-L2020	Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020
SZOO	Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych
TBE	Koncepcja ewaluacji bazującej na teorii (z j. ang. <i>Theory-based evaluation</i>)
TDI	Telefoniczne wywiady pogłębione (z j. ang. <i>Telephone depth interview</i>)
TIK/ICT	Technologie Informacyjno-Komunikacyjne (z j. ang. <i>Information-Communication Technology</i>)
ZIT	Zintegrowane Inwestycje Terytorialne

2. STRESZCZENIE

Przeprowadzona analiza pozwoliła potwierdzić, że interwencja podjęta w ramach OP2 RPO-L2020 wpisuje się zarówno w cele operacyjne Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, jak i zgodna jest z założeniami Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030 (która w szczególności podkreśla znaczenie technologii i usług informacyjno-komunikacyjny w rozwoju społeczno-ekonomicznym regionu). Również badanie przeprowadzone z beneficjentami pozwoliło potwierdzić, że realizowane projekty odpowiadają na problemy i potrzeby w zakresie rozwoju e-usług. Ponad 70% beneficjentów uważa, że w dużym stopniu udało się zminimalizować problemy i wyzwania, które zostały zidentyfikowane w ramach realizowanych przez nich projektów.

Pozytywnie ocenić należy stopień realizacji zakładanych celów. Potwierdzają to przeprowadzone badania - wszyscy badani beneficjenci wsparcia potwierdzili, że dostępne formy wsparcia w zakresie rozwoju e-usług, umożliwiły osiągnięcie założonych celów w realizowanych projektach. Ponadto, ponad 90% badanych wskazało na realizację celu: udostępnienie usług publicznych świadczonych elektronicznie, a ponad połowa wskazań dotyczyła także zapewnienia dostępu do e-usług osobom z niepełnosprawnościami i zwiększenie wykorzystania e-usług w administracji publicznej (po 63,89% wskazań).

Jak wynika z niniejszej analizy, wdrożone działania przyczyniły się do wzrostu wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa. Wniosek ten potwierdzili m.in. sami beneficjenci, wskazując jednocześnie, że ograniczeniem w tym zakresie jest głównie niski poziom umiejętności cyfrowych części mieszkańców oraz brak znajomości korzyści, jakie przynosi wykorzystanie e-usług publicznych. Badanie potwierdziło jednakże, że poziom wykorzystywania e-usług przez mieszkańców zwiększył się w ostatnim czasie, a sami użytkownicy stopniowo przekonują się jak dobrym i wygodnym rozwiązaniem jest możliwość korzystania z e-usług, szczególnie w zakresie administracji publicznej.

Należy podkreślić, że projekty z zakresu analizowanej OP były realizowane na obszarach, gdzie rzeczywiście występowała potrzeba przygotowania tzw. e-rozwiązań. Blisko 70% badanych beneficjentów potwierdziło bowiem, że wdrożony projekt przyczynił się do zapewnienia e-usług na obszarze, gdzie wcześniej nie świadczone podobnych usług. Część z

respondentów podkreśliło, że projekt zrealizowano na obszarze, gdzie wcześniej świadczona była niewystarczająca liczba podobnych e-usług. Zdaniem badanych beneficjentów, realizowane projekty odpowiadają więc na rzeczywiste problemy i potrzeby w zakresie rozwoju e-usług. Przede wszystkim zwrócono uwagę na problem przyzwyczajania ludzi do załatwiania spraw w sposób tradycyjny (blisko 78% wskazań) oraz brak możliwości załatwiania całości sprawy przez Internet (ok. 64% wskazań).

Co więcej, realizacja projektów przyczyniła się do udostępnienia mieszkańcom zasobów publicznych, szybką i sprawną wymianę danych z podobnymi systemami, większe wykorzystanie zasobów publicznych przez podmioty gospodarcze oraz zwiększenie aktywności społeczeństwa obywatelskiego. Wnioski te potwierdza m.in. osiągnięty dotychczas poziom wskaźników. Aktualny stopień osiągnięcia wskaźników produktu znajduje się na poziomie 82-90%, co pozwala pozytywnie ocenić efekty wsparcia. W ramach OP 2 założony został również specyficzny wskaźnik rezultatu, tj. Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC), którego wartość docelową określono na 27,9%. Tymczasem, już w 2020 r. wartość tego wskaźnika została znacznie przekroczona i wyniosła aż 38,1%. Warto zauważyć, że pomimo iż nie stwierdzono zagrożeń w zakresie realizacji projektów w ramach OP 2, jest ona utrudniona przez aktualną sytuację epidemiczną w kraju, która często wpływa na ograniczenie możliwości realizowania działalności podmiotów, np. liczba odwiedzin stron internetowych placówek kulturalnych, które nie mają możliwości pełnej realizacji swojej działalności.

Informacje zebrane za pośrednictwem kilku źródeł pozwoliły również na identyfikację problemów i trudności napotykanych w trakcie realizacji projektów z zakresu OP 2 RPO-L2020. Beneficjenci wskazywali przede wszystkim na trudności z wyłonieniem wykonawców działań w ramach projektu oraz konieczność dokonywania zmian w harmonogramie projektu (w tym w wyniku przesunięć wynikających z wprowadzanych obostrzeń epidemicznych). Również badanie TDI potwierdziło, że główną problematyczną kwestią dla osób korzystających ze wsparcia były właśnie przetargi, wymagające nakładu czasu i pracy oraz wymagające tworzenia często obszernej dokumentacji. Co więcej, na początku wdrażania Programu dla znacznej części beneficjentów były to zadania przed którymi stawali po raz pierwszy, co wiązało się z brakiem wiedzy i doświadczenia w tym zakresie. Niekiedy również potencjalni beneficjenci mieli zamiar skorzystać ze wsparcia, lecz

trudność stanowiło określenie, co dokładnie chcą zrealizować, na czym ma się opierać projekt i jakich zasobów wymaga.

Również użyteczność realizowanej interwencji oceniona została wysoko. Podejmowane inwestycje były w dużym stopniu powiązane z założonymi celami, odpowiadając na wyzwania regionu w zakresie rozwoju e-usług. Na przestrzeni lat zaobserwowano ponadto bardzo istotną zmianę w dostępności i jakości oferowanych w regionie e-usług, zwłaszcza w zakresie e-administracji, e-kultury czy e-zdrowia. Świadomość mieszkańców w tym zakresie znacznie się zwiększyła, a e-usługi zastępują poprzednio stosowane metody w codziennym życiu. Realizowana w tym zakresie interwencja uzupełniła swego rodzaju lukę w dostępie do e-usług, odpowiadając na konkretne wyzwania regionu i w znaczny sposób zniwelowała zidentyfikowane problemy. Podejmowane działania są więc w wysokim stopniu użyteczne, jednak, zdaniem uczestników badania, wyzwania wciąż pozostają aktualne, co przekłada się na konieczność dalszej realizacji inwestycji w tym zakresie. Niemniej, oferowane dotychczas wsparcie, ze względu na umożliwienie modernizacji (a niekiedy wręcz stworzenia od podstaw) infrastruktury sprzętowej, pozwoli na rozszerzenie zakresu i skali świadczonych e-usług w przyszłości. Co więcej, ze względu na ograniczenia związane z sytuacją epidemiczną, mieszkańcy regionu (jak i pozostałej części kraju) w szczególnie istotny sposób przekonali się o znaczeniu rozwiązań z zakresu e-usług, co niewątpliwie wpłynie na zwiększenie chęci ich wykorzystania.

Badanie pozwoliło na sformułowanie trzech najważniejszych wniosków i rekomendacji:

Wniosek 1: Znaczna część projektów realizowanych w mniejszych miejscowościach (w tym głównie na obszarze gmin wiejskich) z zakresu e-usług była pierwszą inwestycją związaną z budowaniem społeczeństwa informacyjnego. Już sama perspektywa ubiegania się o dofinansowanie stanowiła niekiedy przyczynę rozważania wprowadzenia tego rodzaju rozwiązań. Szansa na uzyskanie wsparcia skorelowana została z postępującą rozbudową sieci internetu szerokopasmowego (realizowanego m.in. ze środków POPC), co wpłynęło na zintensyfikowanie zainteresowania e-usługami.

→ **Rekomendacja:** Rekomenduje się kontynuowanie działań w zakresie budowania społeczeństwa informacyjnego poprzez finansowanie projektów mających na celu rozbudowę istniejącej dotychczas infrastruktury (w tym dofinansowane w ramach OP 2 RPO-

L2020). Zrealizowane dotychczas projekty charakteryzują się bowiem możliwością ich rozbudowy i modernizacji, która pozwoli na udostępnienie kolejnych e-usług publicznych.

Za kontynuacją wsparcia przemawia również stosunkowo wysoki udział dotychczasowych beneficjentów, którzy potwierdzili chęć kontynuowania realizacji tego rodzaju projektów w przyszłości.

Wniosek 2: Trudności we wdrożeniu e-usług bardzo często związane są z przyzwyczajeniem mieszkańców do załatwiania spraw w sposób tradycyjny. Dotychczasowe wsparcie w znacznym stopniu ukierunkowane zostało na wprowadzenie technicznych możliwości świadczenia e-usług publicznych, powstały natomiast potrzeby w zakresie promocji tychże rozwiązań.

→ **Rekomendacja:** Rekomenduje się położenie większego nacisku na budowanie społeczeństwa informacyjnego poprzez realizowanie i promowanie działań społecznych i kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców województwa. Działania informacyjno-promocyjne powinny ukierunkowane zostać na promocję wdrożonych e-usług publicznych – zarówno możliwości, jakie oferują, jak i samego sposobu ich wykorzystania. Głównym celem w tym zakresie jest przekonanie mieszkańców o przewadze tychże rozwiązań nad dotychczasowym (tradycyjnym) załatwianiem spraw urzędowych.

Wniosek 3: Znaczna część beneficjentów chętnie będzie realizować działania związane z rozszerzaniem e-usług w przyszłości. Jednocześnie zidentyfikowano problem zbyt niskich środków (dotychczas przeznaczonych na wsparcie e-usług) w stosunku do potrzeb.

→ **Rekomendacja:** Rekomenduje się skoncentrowanie w przyszłej perspektywie finansowej na wspieraniu sfer, w których występuje najwyższe zapotrzebowanie, np. e-zdrowia i e-nauczania. Jest to związane z jednej strony z konsekwencjami spowodowanymi obecną sytuacją epidemiczną, a z drugiej zbyt niskim poziomem dostępnych środków, które przy założeniu wspierania wielu rodzajów e-usług okazywały się niewystarczające. Skupienie się na konkretnej sferze, w której występuje największe zapotrzebowanie na rozwój e-usług, pozwoli na realizację większych i bardziej kompleksowych projektów.

3. SUMMARY

Conducted analysis confirmed that the intervention under PA 2 of the ROP-L2020 is coherent with operational objectives of the Lubuskie Voivodeship Development Strategy 2020 and objectives of the Development Strategy for the Lubuskie Voivodeship 2030 (which particularly emphasizes the significance of technology and information and communication services in the socio-economic development of the region). The research conducted with beneficiaries led to the conclusion that the implemented projects respond to problems and needs concerning development of e-services. Over 70% of beneficiaries stated that the problems and challenges that were identified in implemented projects were considerably minimized.

The degree of achievement of objectives should be assessed positively, which is confirmed by the conducted research - all surveyed beneficiaries of the support stated that the available forms of support concerning e-service development led to the achievement of objectives set in the implemented projects. Furthermore, over 90% of respondents indicated the implementation of the objective: access to electronically provided public services, with more than half of the indications relating to the access to e-services for people with disabilities and increasing the use of e-services in public administration (63.89% of indications, each).

As concluded from the analysis, implemented measures contributed to the increase in the use of e-services by the residents of the voivodeship, which was confirmed, among others, by beneficiaries, however, a limitation was also identified in this scope, concerning the low level of digital skills of the part of inhabitants and the lack of knowledge regarding the benefits of using public e-services. The survey confirmed, however, that the level of use of e-services by residents recently increased, and the users are starting to gradually notice how convenient e-services are, especially in the scope of public administration.

Attention shall be drawn to the fact the projects in the scope of the analysed PA were implemented in areas where a real need to prepare e-solutions was identified. Almost 70% of the surveyed beneficiaries confirmed that the implemented project contributed to the provision of e-services in the area where previously no similar services were provided,

additionally, 19.44% of respondents stated that the project was implemented in an area where an insufficient number of similar e-services was previously provided. According to the surveyed beneficiaries, implemented projects respond to adequately identified problems and needs in the development of e-services. Attention was drawn to the problem of the population being used to running errands in a traditional manner (nearly 78% of responses) and the inability to settle the entire matter via the Internet (nearly 64% of responses).

Moreover, the implementation of projects contributed to the increased access to public resources for residents, fast and efficient data exchange with similar systems, more considerable use of public resources by economic entities, and increased activity of the civil society. These conclusions are confirmed by, among others, the degree to which indicators have been achieved so far. The current degree of achievement of the output indicators is in the level of 82-90%, leading to the positive assessment of the achievement of support effects. PA 2 includes also a specific result indicator, that is the percentage of citizens using eGovernment (EAC), with a target value of 27.9%. The value of this indicator was already significantly exceeded in 2020 and amounted to as much as 38.1%. However, attention shall be drawn to the fact that even though no threats to the implementation of projects under PA 2 were identified, it is negatively affected by the current epidemic situation in the country, often limiting the possibilities of conducting the activities by entities, an example of which is the number of visits to websites of cultural institutions that cannot fully implement their services.

Information gathered with the means of several sources made it possible to identify problems and difficulties encountered during the implementation of projects under PA 2 of ROP-L2020. To beneficiaries the most significant were difficulties in selecting contractors for activities under the project and the need change the project schedule (due to the shifts resulting from the introduced epidemic restrictions). According to the results of conducted TDI study one of main problems for the beneficiaries concerned tenders, which required considerable time and workload, and often an extensive documentation. Moreover, at the beginning of the Programme implementation, a significant part of the beneficiaries conducted such tasks for the first time, resulting in the lack of knowledge and experience in this field. Sometimes potential beneficiaries also intended to benefit from the support, but

it was difficult for them to define planned measures, what the project should be based on and what resources it would require.

The usefulness of the implemented measures should also be assessed positively. The undertaken investments were in a considerable scope related to objectives, responding to the region's challenges in the development of e-services. A significant change in the availability and quality of e-services offered in the region has been observed over the years, especially in the field of e-administration, e-culture and e-health. The awareness of the inhabitants in this area has been increasing significantly, and e-services are replacing the previously used methods in everyday life. The intervention conducted in this area filled a gap in the access to e-services, answering specific challenges of the region and significantly eliminating identified problems. Therefore, undertaken activities are significantly useful, however, in the opinion of the survey participants the challenges are still observed in the region, identifying the need for further investment in this area. Nevertheless, due to the modernization (and sometimes establishment anew) of the hardware infrastructure, offered support will lead to the expansion of the scope and scale of e-services provided in the future. Moreover, due to the limitations related to the epidemic situation, the inhabitants of the region (and the rest of the country) became aware of the significance of e-services, which will further increase their use in the future.

Basing on conducted research, three most significant conclusions and recommendations were identified:

Conclusion 1: A significant part of projects concerning e-services implemented in smaller towns (mainly in rural communes) was the first investment related to building the information society in those areas. The perspective of applying for funding was often the reason for considering the introduction of such solutions; the possibility of obtaining support was correlated with the progressive expansion of the broadband Internet network, which positively impacted the intensifying interest in e-services.

→ **Recommendation:** It is recommended to continue measures concerning building the information society by financing projects aimed at expanding the existing infrastructure (including those co-financed under PA 2 of the ROP-L2020). The projects implemented so far

are characterized by the possibility of their expansion and modernization in the future, leading to the further possibility for an increased access to public e-services.

Another reason to continue the support in this area is the fact that relatively high share of beneficiaries confirmed their willingness to continue the implementation of such projects in the future.

Conclusion 2: Difficulties in implementing e-services are often related to the fact that residents are being used to settle matters in a traditional manner. The support is considerably focused on introducing technical possibilities to provide public e-services, while the need for the promotion of these solutions increased.

→ **Recommendation:** It is recommended to focus on building the information society by implementing and promoting social activities and digital competences among the inhabitants of the voivodeship. Information and promotion activities should be aimed at promoting the implemented public e-services - including the opportunities they offer and their use. The main objective in this respect is to convince the residents of the advantage of these solutions over the current (traditional) settling official matters.

Conclusion 3: A significant share of beneficiaries will implement measures related to the expansion of e-services in the future. However, the problem of insufficient funds (so far allocated to support e-services) in relation to the needs was identified.

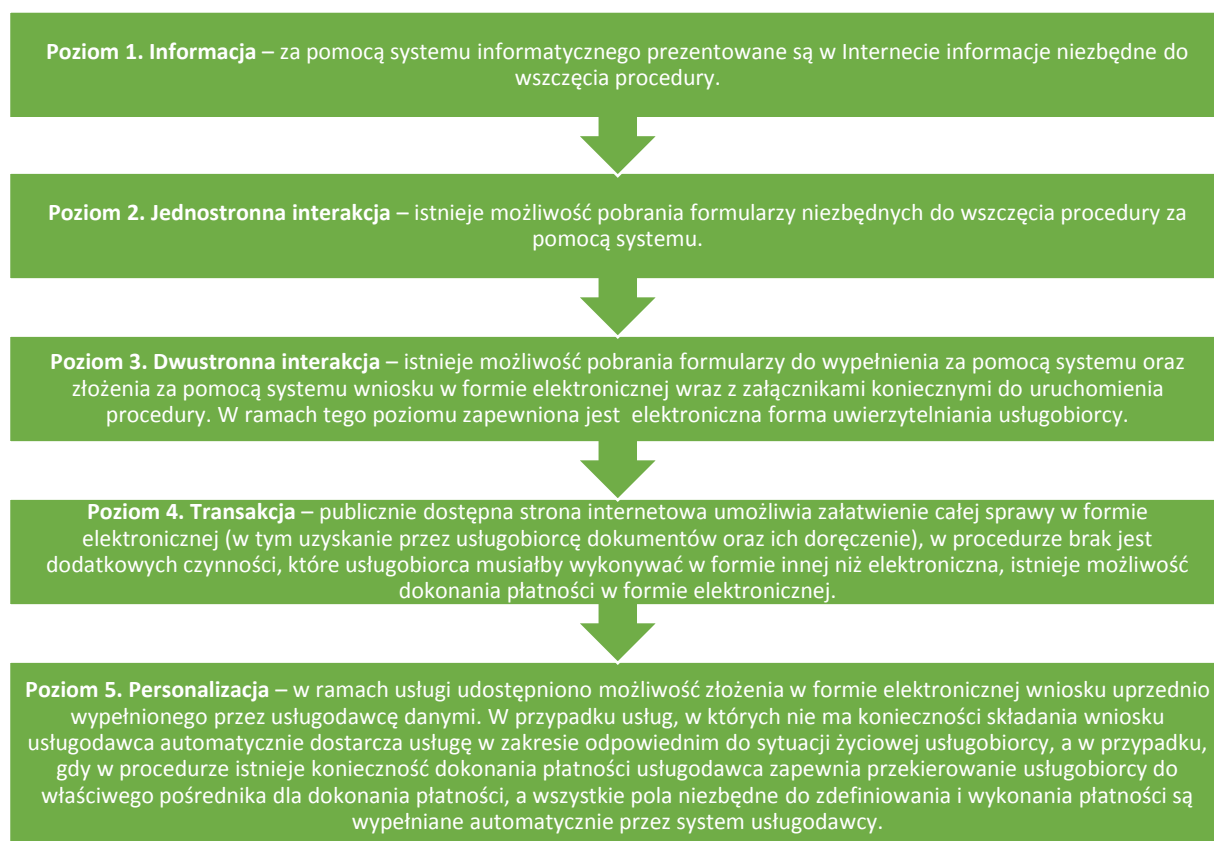
→ **Recommendation:** For the future financial perspective it is recommended to focus on supporting the spheres in which the highest demand was observed, e.g. concerning e-health and e-learning, which is related to the consequences of the current epidemic situation and the insufficient level of available resources, which turned out to be insufficient when assuming that numerous types of e-services would be supported. Focusing on a specific area in which there is the most considerable demand for the development of e-services will allow the implementation of larger and more comprehensive projects.

4. WPROWADZENIE

Ministerstwo Cyfryzacji przygotowało *Przewodnik po merytorycznych kryteriach wyboru projektów dla działania 2.1. Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020*¹, w którym zdefiniowana została elektroniczna usługa publiczna, tj.:

„działanie podejmowane przez podmiot publiczny, polegające na umożliwieniu usługobiorcy realizacji obowiązku lub uprawnienia określonego przepisem prawa, realizowane z udziałem usługobiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej na odległość, tzn. bez jednoczesnej obecności stron. Załatwienie sprawy odbywa się z wykorzystaniem dokumentu elektronicznego zgodnie z przepisami prawa, w tym zgodnie z warunkami organizacyjno-technicznymi doręczania dokumentów elektronicznych”.

Zdefiniowany został również poziom dojrzałości e-usług, który należy podzielić na:

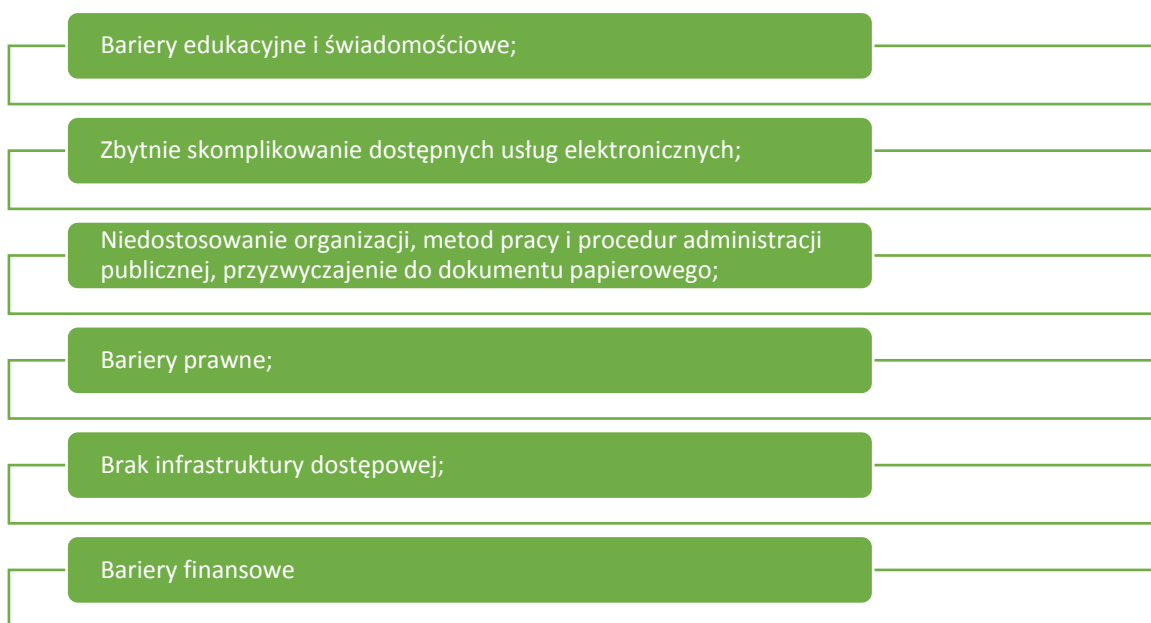


¹ *Przewodnik po merytorycznych kryteriach wyboru projektów dla działania 2.1. Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020*, cppc.gov.pl/images/uploads/za%20-%20Przewodnik-po-merytorycznych-kryteriach-wyboru-projekt%3Bw-dla-dzia%C5%82ania-2.1-POPC.pdf, s. 2.

Oznacza to, że tylko 4. i 5. dotyczą tych usług, z których można w całości skorzystać na drodze elektronicznej.

Możliwość załatwiania spraw urzędowych oraz dotyczących zdrowia drogą elektroniczną może być czynnikiem, który zachęci Polaków, którzy do tej pory nie korzystali z dostępu do Internetu do zalogowania się do sieci. Należy jednak zwrócić uwagę na to, iż obsługa stron internetowych poszczególnych instytucji musi być intuicyjna, aby osoby nie posiadające wprawy w poszukiwaniu informacji w sieci poradziły sobie z ich obsługą.

Polska jako kraj członkowski UE zobowiązana jest do realizacji planu działania na rzecz rozwoju administracji publicznej, przedstawionego przez Komisję Europejską. W raporcie z debaty pn. *Rozwój elektronicznej administracji w Polsce. Bariery, rekomendacje*² zostały zidentyfikowane kluczowe problemy utrudniające rozwój e-administracji:



Można wskazać również liczne czynniki utrudniające i zniechęcające Polaków do korzystania z e-administracji:

- Brak dostatecznego zabezpieczenia danych osobowych;
- Brak dostatecznych kompetencji;

² *Rozwój elektronicznej administracji w Polsce. Bariery, rekomendacje. Raport z debaty*, http://wartowiedziec.org/attachments/article/3200/wnioski_elektronicznej_adm.pdf, s. 3-6, dostęp 14.09.2020.

- Problemy z elektronicznym podpisem z ID;
- Brak dostępu do żądanej usługi;
- Problemy techniczne z wyświetlaniem stron internetowych;
- Brak wsparcia on-line i off-line;
- Niska wiedza o e-administracji;
- Niezrozumiałe i nieaktualne informacje.

Problemy te rozwiązać można poprzez:

- Udoskonalenie systemów zabezpieczeń danych osobowych;
- Wprowadzenie intuicyjnego interfejsu użytkownika;
- Stosowanie Profilu Zaufanego jako alternatywy dla podpisu elektronicznego;
- Poszerzanie katalogu dostępnych usług;
- Zwiększenie wydajności serwerów;
- Uruchomienie zarówno infolinii, jak i wsparcia on-line;
- Edukowanie odnośnie do e-administracji;
- Bieżące aktualizowanie informacji³.

Rozwój elektronicznych usług publicznych wiąże się z koniecznością poniesienia wysokich kosztów. W sytuacji, gdyby poszczególne instytucje musiałyby finansować go wyłącznie ze środków własnych, mógłby on postępować dość wolno, szczególnie w uboższych gminach. W związku z tym bardzo istotna jest możliwość współfinansowania rozwoju e-usług ze środków unijnych, w tym z Regionalnych Programów Operacyjnych poszczególnych województw.

W przypadku Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020 projekty służące rozwojowi e-usług realizowane są w ramach Osi Priorytetowej 2 *Rozwój cyfrowy*, tj. w ramach Działania 2.1 *Rozwój społeczeństwa informacyjnego* (w tym Poddziałanie 2.1.1 dla projektów realizowanych poza formułą ZIT oraz Poddziałanie 2.1.2 realizowane w ramach ZIT Zielona Góra).

³ Siemieniuk N., Zalewska-Bochenko A., *Determinanty, bariery oraz perspektywy rozwoju e-administracji w Polsce*, http://pif.wsfiz.edu.pl/wp-content/uploads/2018/11/PiF_2017_318.pdf#page=63, s. 71, dostęp 14.09.2020.

Wyniki przeprowadzonej analizy wskazują, iż w przypadku części z gmin województwa lubuskiego, interwencja przyczyniła się nie tylko do modernizacji istniejącej infrastruktury teleinformatycznej, lecz wręcz do jej stworzenia od podstaw. Co więcej, sama możliwość uzyskania wsparcia w ramach analizowanej OP stanowiła niekiedy podstawę do rozmów o możliwości, względem wprowadzenia rozwiązań z zakresu e-usług do działalności danego podmiotu. Niewątpliwie więc, w przypadku braku tego rodzaju wsparcia, obserwowane obecnie zmiany nie byłyby możliwe do realizacji w tak krótkim czasie.

W związku z tym, należy podkreślić, iż interwencja realizowana w tym obszarze w ramach RPO-L2020 jest uzasadniona w kontekście zdiagnozowanych wyzwań i problemów. Realizacja analizowanych działań przyczyniła się do poprawy sytuacji mieszkańców, a w szerszej perspektywie – do rozwoju społeczno-gospodarczego. Konieczne było jednak zweryfikowanie, czy poszczególne projekty miały właściwe założenia oraz czy ich realizacja przebiegała prawidłowo.

Należy zauważyć, że interwencja w tym zakresie napotkała na szczególne uwarunkowania, które wpłynęły na sukces realizowanych projektów. Warto mieć bowiem na uwadze, że w poprzedniej perspektywie finansowej w ramach LRPO 2007-2013 realizowano projekt *Szerokopasmowe lubuskie - budowa sieci szkieletowo - dystrybucyjnej na terenie białych plam w województwie lubuskim*, którego celem była rozbudowa istniejącej infrastruktury teleinformatycznej w woj. lubuskim oraz likwidacja zjawiska wykluczenia cyfrowego (stworzono tym samym szerokopasmową sieć teleinformatyczną). Co więcej, począwszy od 2015 r. realizowane były projekty w ramach Działania 1.1 „Wyliminowanie terytorialnych różnic w możliwości dostępu do szerokopasmowego internetu o wysokich przepustowościach” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020. Od tego czasu zrealizowane zostały 4 konkursy w ramach ww. Działania, z czego w 3 z nich wybrani operatorzy zobowiązali się do podłączenia do sieci szerokopasmowego internetu punktów adresowych z terenu województwa lubuskiego. Pierwsze efekty zrealizowanych inwestycji są już widoczne, lecz pełny zakres zmian będzie możliwy do zaobserwowania w kolejnych latach, kiedy to zostaną zrealizowane wszystkie rozpoczęte już inwestycje w tym zakresie. Niewątpliwie rozszerzenie dostępu do internetu szerokopasmowego pozytywnie wpłynie na wykorzystanie efektów projektów realizowanych w ramach OP2 RPO-L2020, gdyż zapewni mieszkańcom województwa dostęp do wysokiej jakości łączy.

Warto również zaznaczyć, że zainteresowanie łąkami szerokopasmowymi oraz wykorzystaniem rozwiązań z zakresu e-usług nabrało szczególnego znaczenia z uwagi na wprowadzony stan epidemii, który związany był z wystąpieniem choroby COVID-19 (który trwa aż do momentu opracowania niniejszego dokumentu). Wymusił on bowiem znaczne zwiększenie wykorzystania TIK w życiu codziennym – od nauki, poprzez pracę, jak i załatwianie spraw urzędowych czy związanych z dostępem do służby zdrowia. Wobec wprowadzonych obostrzeń oraz postępujących zmian w zakresie korzystania z usług urzędów, instytucji kultury czy służby zdrowia szczególne znaczenie ma również modernizacja sprzętu poszczególnych podmiotów, która możliwa była do zrealizowania dzięki realizacji projektów w ramach analizowanej OP. Zmodernizowana infrastruktura sprzętowa umożliwia bowiem rozszerzanie usług świadczonych on-line oraz ich dostosowywanie do rosnących wymagań odbiorców.

Należy również wspomnieć, że ww. stan epidemii miał bezpośredni wpływ na realizację niniejszego badania. Pierwotnie zakładano bowiem realizację panelu ekspertów w formule stacjonarnej, lecz sytuacja epidemiczna uniemożliwiła zastosowanie takiego rozwiązania. Z tego względu (po konsultacji z Zamawiającym) panel ten odbył się w formie zdalnej, przy wykorzystaniu wideokonferencji.

5. OPIS WYBRANEJ I ZASTOSOWANEJ METODOLOGII BADANIA ORAZ ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANYCH W BADANIU

5.1. Cele badania

Celem badania było oszacowanie **wpływu interwencji na poziom wykorzystania ekonomicznego i społecznego potencjału technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK) w rozwoju poszczególnych e-usług**. Badanie miało na celu sprawdzenie dotychczasowych efektów wsparcia udzielonego w ramach Osi priorytetowej 2 *Rozwój cyfrowy*, zarówno tych zamierzonych, jak i niezaplanowanych.

Cel główny został zrealizowany poprzez następujące cele szczegółowe:

1. Ocena skuteczności i efektywności wsparcia w ramach RPO-L2020 w obszarze e-usług.
2. Wskazanie czynników, które przyczyniły się do realizacji celów oraz barier, które utrudniły osiągnięcie zamierzonych efektów w ramach Osi priorytetowej 2.
3. Identyfikacja dobrych praktyk w realizacji projektów w obszarze e-usług współfinansowanych ze środków RPO-L2020.
4. Wskazanie rozwiązań w zakresie e-usług możliwych do realizacji w perspektywie 2021-2027.

5.2. Kryteria ewaluacyjne

W badaniu zostały uwzględnione następujące kryteria ewaluacyjne:

- ✓ **SKUTECZNOŚĆ:** rozumiana jako ocena czy założone cele wsparcia zdefiniowane na etapie programowania RPO-L2020 są osiągane dzięki realizowanym projektom w obszarze e-usług wraz z określeniem wpływu czynników zewnętrznych na ostateczne efekty.
- ✓ **UŻYTECZNOŚĆ:** rozumiana jako ocena całości rzeczywistych efektów w obszarze e-usług wywołanych przez interwencję ze środków Programu (zarówno tych planowanych, jak i nieplanowanych), z odniesieniem ich do wyzwań społeczno-ekonomicznych.
- ✓ **EFEKTYWNOŚĆ:** pozwoliła ocenić „ekonomiczność” Programu, czyli relację pomiędzy nakładami (zasobami finansowymi, ludzkimi) a osiągniętymi efektami interwencji (uzyskane produkty, rezultaty, oddziaływania).

5.3. Zakres badania

ZAKRES CZASOWY: Badanie objęło okres od początku wdrażania RPO-L2020 do dnia podpisania umowy z Wykonawcą, tj. 12.10.2020 r.;

ZAKRES PRZESTRZENNY: Badanie objęło obszar województwa lubuskiego;

ZAKRES PRZEDMIOTOWY: Badanie objęło działania i poddziałania OP 2 RPO-L2020;

ZAKRES PODMIOTOWY: Badanie objęło szerokie grono interesariuszy: beneficjentów, przedstawicieli IZ RPO-L2020, przedstawicieli IP RPO-L2020, członków Komisji Oceny Projektów oraz ekspertów zewnętrznych.

5.4. Zarys metodologii badawczej

W celu realizacji wskazanych powyżej celów i założeń badania Zespół Badawczy wykorzystał następujące metody badawcze:

- 1) **Analizę danych źródłowych** (*desk research*) – pozwoliła na uzyskanie wysoce obiektywnych informacji⁴.
- 2) **Ewaluację opartą na teorii** (TBE) – zagwarantowało dogłębne zapoznanie się z wizją (ostatecznym, długoterminowym celem Programu) przyświecającą interwencji w ramach OP 2 RPO-L2020, powiązanie jej z istniejącymi problemami oraz określenie oczekiwań odnośnie do rezultatów i oddziaływania.
- 3) **Wywiady w formie telefonicznych wywiadów indywidualnych** (TDI) – wywiady przeprowadzone z przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie, programowanie, wdrażanie, monitorowanie, kontrolę (IZ RPO-L2020 - 3 przedstawicieli Departamentu Programów Regionalnych oraz 1 przedstawiciel Departamentu Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym; IP RPO-L2020 - 1 wywiad z przedstawicielem ZIT MOF Zielona Góra; członkowie Komisji Oceny Projektów; eksperci w obszarze poddawany niniejszej ewaluacji, tj. łącznie **8 wywiadów**).
- 4) **Wywiady CAWI/CATI** – badanie przeprowadzone z beneficjentami OP 2 RPO-L2020, przy zastosowaniu doboru zupełnego, tj. badaniem objęto wszystkich beneficjentów (tj. **35 beneficjentów Poddziałania 2.1.1 oraz 1 beneficjent Poddziałania 2.1.2**).
- 5) **Studia przypadków** – wykonanie **6 studiów przypadków** dotyczących udostępnionych w ramach OP 2 RPO-L2020 e-usług publicznych (z czego 5 dot. Poddziałania 2.1.1, a 1 dot. Poddziałania 2.1.2).
- 6) **Benchmarking** – porównanie pomiędzy OP 2 RPO-L2020 a osiami priorytetowymi realizowanymi w ramach innych regionalnych programów operacyjnych

⁴ Zestawienie źródeł przedstawione zostało w aneksie nr 1 do niniejszego raportu.

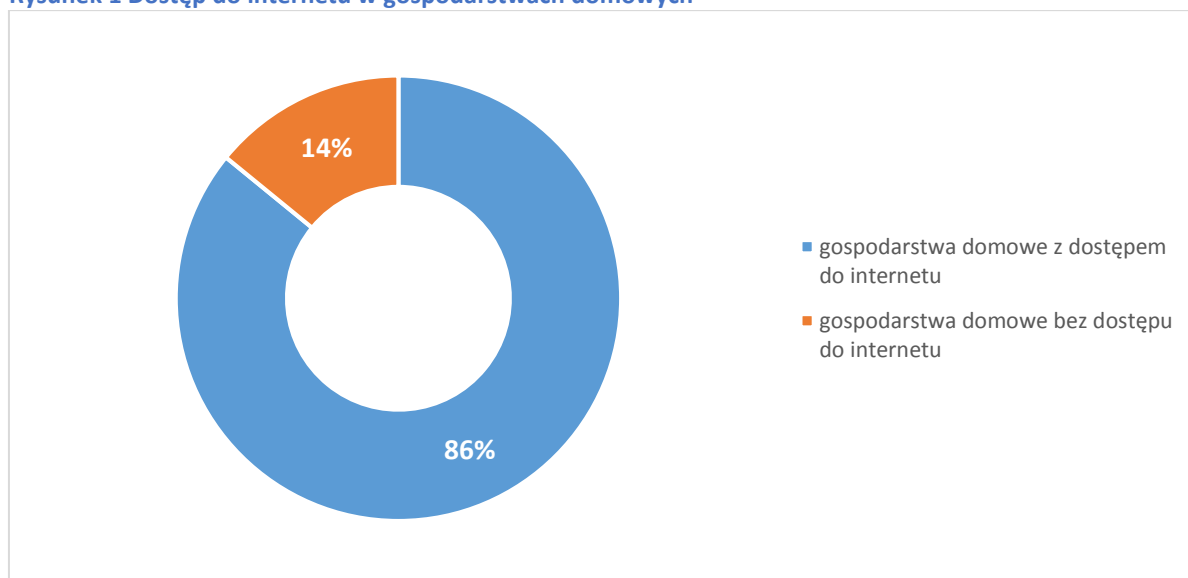
dotyczącymi rozwoju e-usług publicznych. Do badania wybrano działania realizowane w ramach RPO **trzech województw**: Dolnośląskiego, Mazowieckiego i Warmińsko-Mazurskiego. Województwa te wybrane zostały ze względu na liczbę projektów realizowanych w ramach PI 2c oraz zakresu zrealizowanych dotychczas badań ewaluacyjnych, które pozwalały na identyfikację dobrych praktyk zaobserwowanych podczas realizacji ww. projektów.

- 7) **Panel ekspertów** – zaproszenie **4 ekspertów** z zakresu e-usług w celu omówienia wyników przeprowadzonych badań i analiz (w panelu udział wzięli eksperci oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach projektów z zakresu e-usług publicznych oraz członkowie KOP).

6. SPOŁECZEŃSTWO INFORMACYJNE W WOJEWÓDZTWIE LUBUSKIM

Dostęp do internetu stanowi bardzo ważny element budowania społeczeństwa informacyjnego. W przypadku województwa lubuskiego, w 2020 r. dostęp do internetu posiadało 272 652 gospodarstw domowych z osobami w wieku 16-74 lat. Z badań prowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny wynika, że 85,9% mieszkańców województwa miało zapewniony dostęp do internetu. Natomiast 14,1% gospodarstw domowych nie posiadało takiej możliwości (dla porównania: do średniej ogólnopolskiej 9,5%).

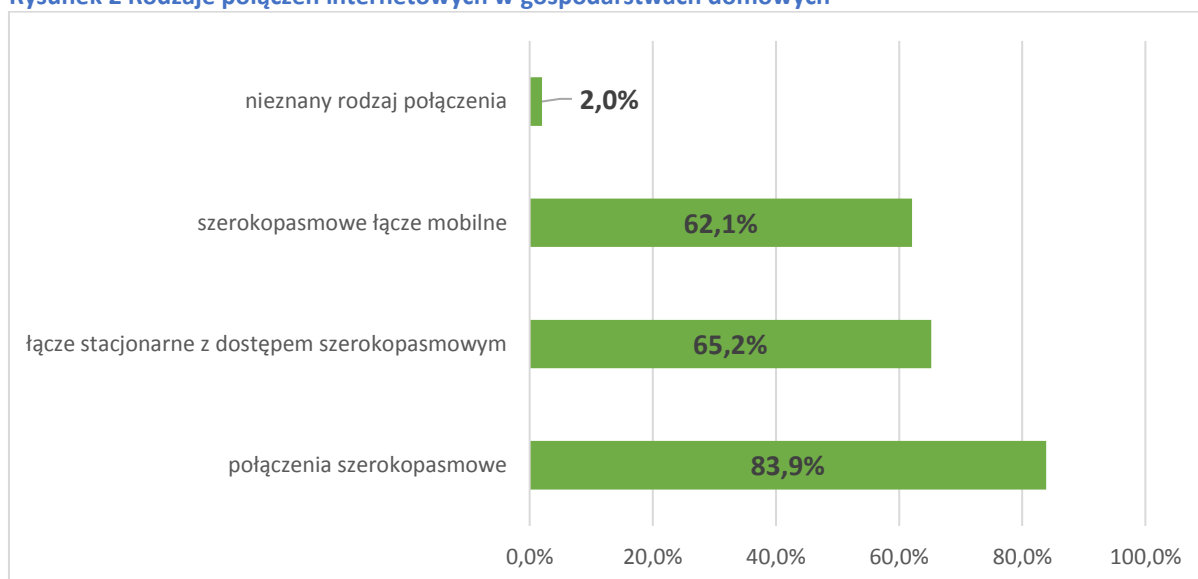
Rysunek 1 Dostęp do internetu w gospodarstwach domowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Szacuje się, że ponad 80% gospodarstw domowych w województwie (z dostępem do internetu) posiada połączenie szerokopasmowe. W tym, ponad 60% mieszkańców wyposażona jest w łącze stacjonarne z dostępem szerokopasmowych (65,2%) lub szerokopasmowe łącze mobilne (62,1%).

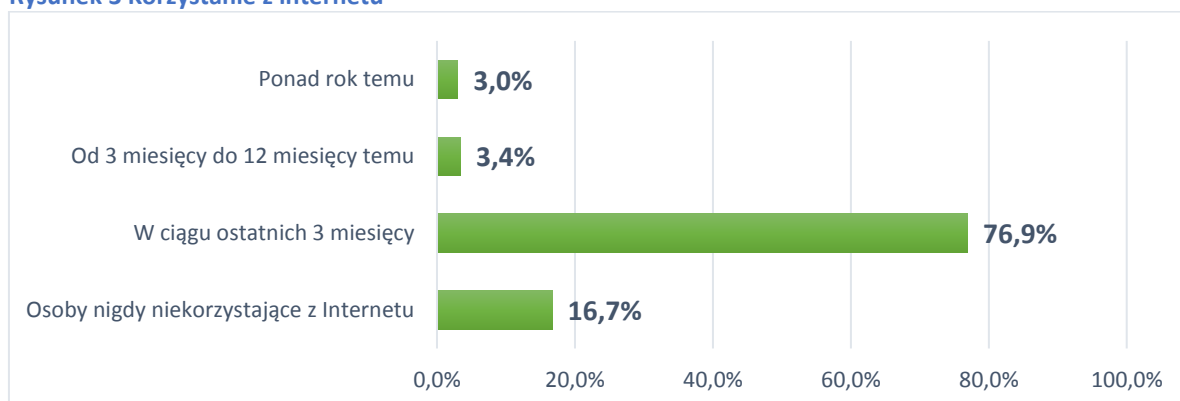
Rysunek 2 Rodzaje połączeń internetowych w gospodarstwach domowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Należy także podkreślić, że zdecydowana większość osób korzystających z internetu, korzysta z niego regularnie (76,9% mieszkańców województwa lubuskiego korzystało z internetu w ciągu ostatnich 3 miesięcy). Zdecydowana większość z nich korzystała z internetu co najmniej raz w tygodniu (76,2%) lub codziennie (70,9%). Z drugiej strony, odsetek osób nie korzystających z internetu jest wyższy niż w przypadku średniej ogólnopolskiej (woj. lubuskie 16,7%, średnia ogólnopolska 13,2%).

Rysunek 3 Korzystanie z internetu

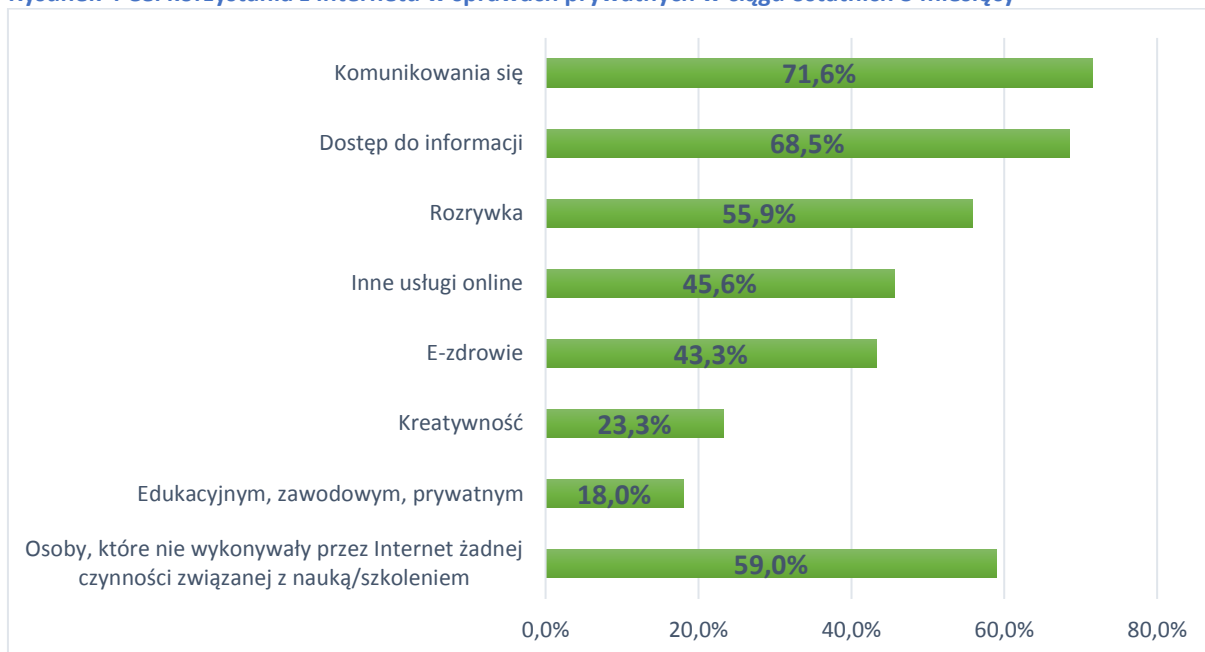


Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Mieszkańcy regularnie korzystający z internetu wykorzystują system przede wszystkim do:

- komunikowania się – w tym m.in.: wysyłanie, odbieranie e-maili (65,1%), rozmowy głosowe lub wideo (55,4%), korzystanie z serwisów społecznościowych (48,9%) i korzystanie z komunikatorów (5,7%);
- dostępu do informacji – w tym m.in.: czytanie on-line wiadomości, gazet lub czasopism (60,4%), wyszukiwania informacji o towarach lub usługach (54,9%);
- rozrywki – w tym m.in. słuchanie muzyki (46,7%), oglądanie telewizji emitowanej przez nadawcę telewizyjnego przez internet (23,8%), oglądanie telewizji na żądanie od komercyjnych usługodawców (23,3%); oglądanie nagrań wideo z serwisów tworzonych przez użytkowników (39,2%), granie w gry komputerowe lub ich pobieranie (21,6%);
- inne usługi on-line – w tym m.in. sprzedaż towarów lub usług (7,2%), bankowość internetowa (44,7%);
- e-zdrowie – w tym m.in. wyszukiwanie informacji na temat zdrowia własnego lub bliskich (40,7%), umawianie wizyty lekarskiej on-line 99,5%), dostęp do dokumentacji medycznej (5,7%), korzystanie z usług dostępnych przez stronę internetową lub aplikację zamiast wizyty u lekarza lub w szpitalu (6,6%);
- kreatywność – w tym m.in. zamieszczanie na stronach internetowych lub przez aplikację własnych tekstów, zdjęć, muzyki i filmów (23,3%);
- edukacyjnym, zawodowym, prywatnym – w tym m.in. uczestnictwo w kursie on-line (6,6%), korzystanie z materiałów szkoleniowych innych niż pełny kurs on-line (11,4%), komunikowanie się z nauczycielem/instruktorem lub innymi uczącymi się użytkownikami stron/portali edukacyjnych (10,2%).

Rysunek 4 Cel korzystania z internetu w sprawach prywatnych w ciągu ostatnich 3 miesięcy

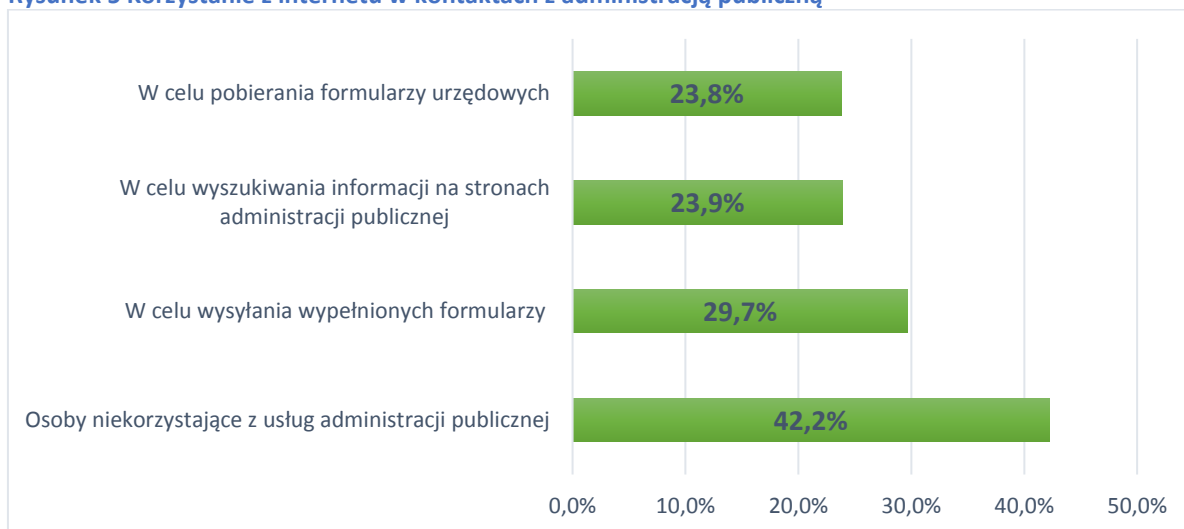


Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Warto także zaznaczyć, że 38,1% osób korzystających z internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykorzystywało system do kontaktów z administracją publiczną, w tym:

- 23,9% w celu wyszukiwania informacji na stronach administracji publicznej;
- 23,8% w celu pobierania formularzy urzędowych;
- 29,7% w celu wysyłania wypełnionych formularzy.

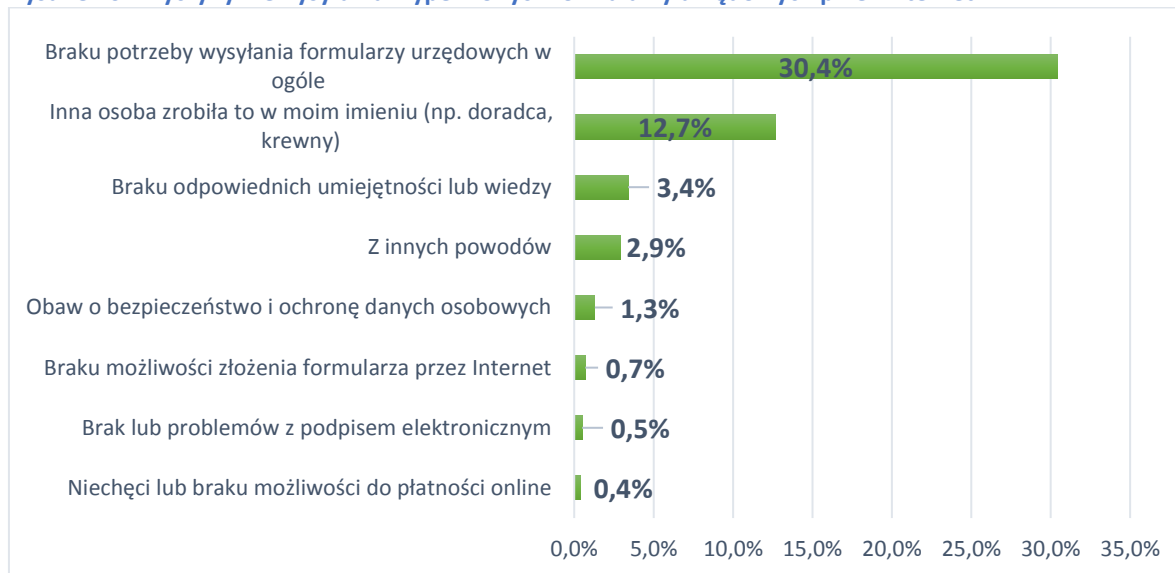
Rysunek 5 Korzystanie z internetu w kontaktach z administracją publiczną



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Mieszkańcy województwa lubuskiego nie korzystali z możliwości wysyłania wypełnionych formularzy przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy, przede wszystkim z powodu braku takiej potrzeby (30,4%).

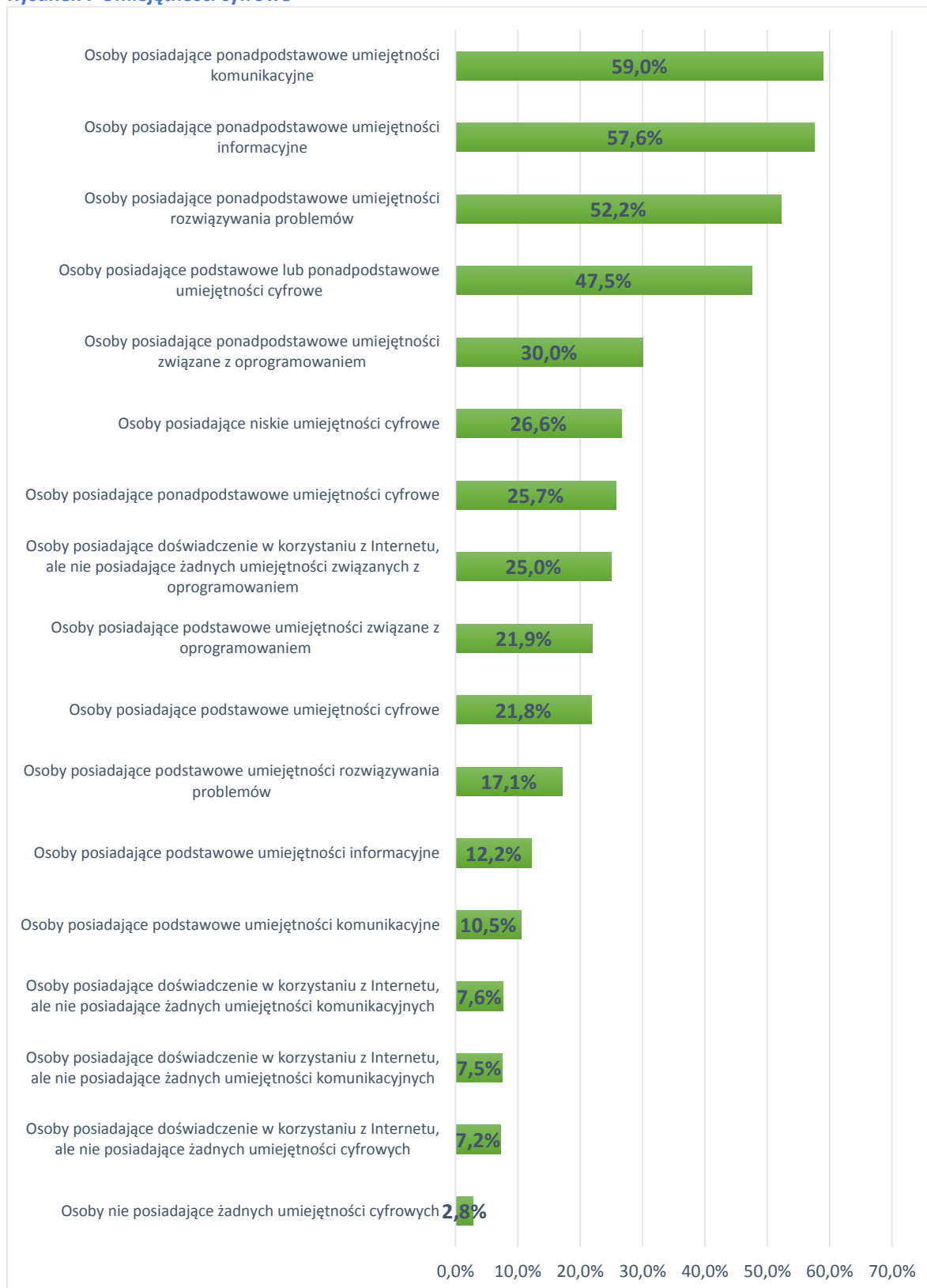
Rysunek 6 Przyczyny niewysyłania wypełnionych formularzy urzędowych przez internet



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

Osoby, które nigdy nie korzystały z internetu stanowią aż 16,7% mieszkańców województwa w wieku 16-74 lat. Natomiast, wśród osób korzystających z internetu w ciągu ostatnich 3 miesięcy dominują osoby posiadające ponadpodstawowe umiejętności komunikacyjne (59,0%), ponadpodstawowe umiejętności informacyjne (57,6%), lub ponadpodstawowe umiejętności rozwiązywania problemów (52,25%). Pozostałe wskazania stanowiły mniej niż 50% wszystkich odpowiedzi.

Rysunek 7 Umiejętności cyfrowe



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”, GUS, 2020.

W kontekście prowadzonej ewaluacji, bardzo ważnym elementem jest przeanalizowanie zachowań przedsiębiorców w ramach budowania społeczeństwa informacyjnego. Należy zaznaczyć, że coraz większy odsetek przedsiębiorstw posiada dostęp do internetu (97,2% w 2018 r.). Co więcej, przedsiębiorcy coraz chętniej wykorzystują internet w kontaktach z administracją. Szczegółowe informacje zostały przedstawione w poniższej tabeli.

Tabela 1 Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach niefinansowych

Przedsiębiorstwa posiadające dostęp do Internetu					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
92,5	93,4	94,3	96,3	97,2	-
Przedsiębiorstwa otrzymujące zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI)					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
7,1	10,7	7,1	7,7	15,5	-
Przedsiębiorstwa składające zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI)					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
14,1	35,5	27,5	31,2	-	-
Przedsiębiorstwa wykorzystujące internet w kontaktach z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
93,4	94,3	96,3	97,2	96,1	-

Źródło: opracowanie własne na podstawie BDL GUS.

Podsumowując, coraz więcej mieszkańców województwa lubuskiego posiada dostęp do internetu, który stanowi ważny element budowania społeczeństwa informacyjnego. Warto zaznaczyć, że znaczny odsetek mieszkańców, regularnie z niego korzysta. Wykorzystywany jest przede wszystkim do komunikowania się z pozostałymi użytkownikami. Z drugiej strony, mieszkańcy chętnie korzystają z możliwości załatwienia spraw urzędowych on-line. Zwiększa się także liczba przedsiębiorstw wykorzystujących internet w kontaktach z administracją publiczną. Oznacza to, że tworzenie i rozszerzanie usług z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych stanowi bardzo ważny element rozwoju województwa lubuskiego.

7. POGŁĘBIONA ANALIZA PODPISANYCH UMÓW O DOFINANSOWANIE

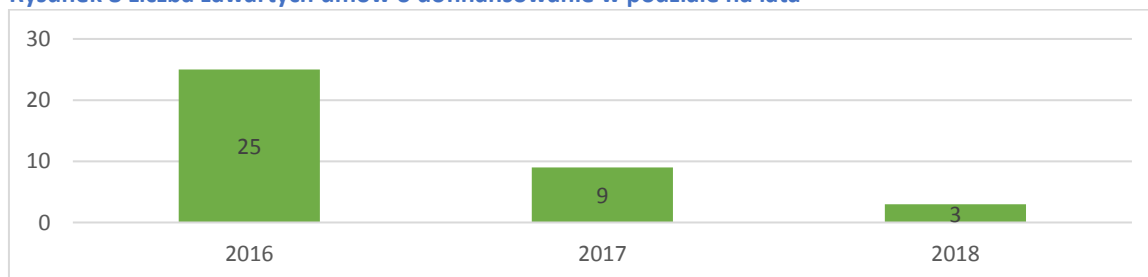
Grupę badaną w ramach niniejszej analizy stanowili beneficjenci realizujący inwestycje w ramach Osi Priorytetowej 2 RPO-L2020. Badania ankietowe zostały przeprowadzone na pełnej próbie.

W ramach OP 2 RPO-L2020 ogłoszono 4 nabory wniosków:

- III kwartał 2015 r.;
- Marzec 2016 r.;
- Wrzesień 2016 r.;
- Maj 2017 r.

W ramach Priorytetu inwestycyjnego 2c Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia podpisano **37 umów**, z czego zakończonych zostało 18 projektów. Szczegółowe dane zostały zaprezentowane na poniższym rysunku.

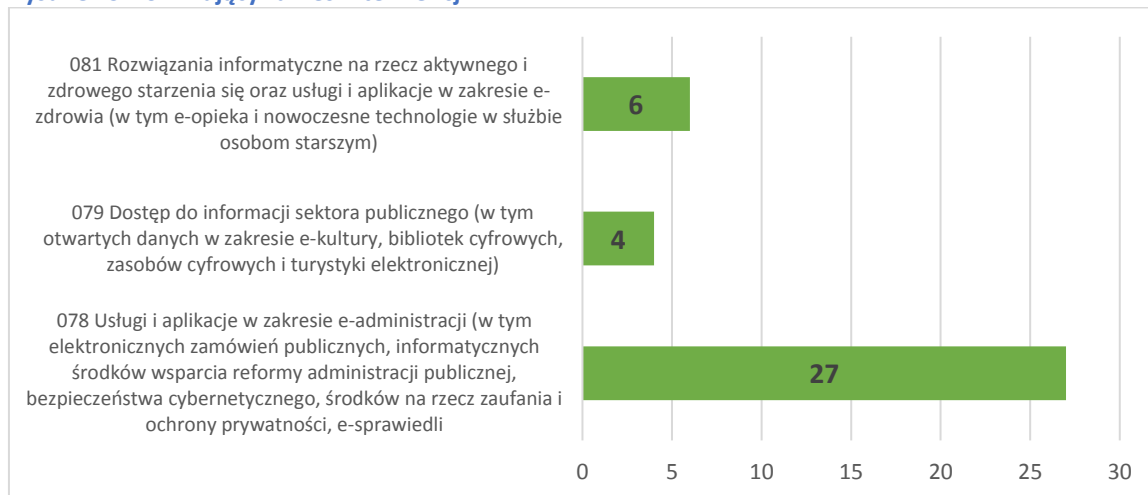
Rysunek 8 Liczba zawartych umów o dofinansowanie w podziale na lata



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego.

Dominujący zakres interwencji został przedstawiony na poniższym rysunku. Największa liczba projektów dotyczyła usług i aplikacji w zakresie e-administracji (75% wszystkich projektów).

Rysunek 9 Dominujący zakres interwencji



Źródło: opracowanie własnych na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego.

W ramach OP 2 przewidziane zostały takie typy działań, jak:

- udostępnienie informacji znajdujących się w zasobach publicznych;
- tworzenie i rozbudowa systemów teleinformatycznych służących upowszechnieniu dostępu do zasobów administracji publicznej⁵.

Natomiast główne typy projektów to:

- inwestycje w infrastrukturę służącą zwiększeniu stopnia cyfryzacji, komunikacji i bezpieczeństwa przechowywania danych (w tym projekty z zakresu e-zdrowia, e-administracji, etc.);
- archiwizacja danych, digitalizacja i cyfryzacja zasobów, otwarcie publicznych zasobów w celu ponownego wykorzystania;
- uruchomienie platform wymiany informacji pomiędzy podmiotami (administracja publiczna, przedsiębiorstwa, ośrodki zdrowia, służby porządkowe i ratownicze oraz obywatelami) zapewniających bezpieczeństwo przesyłanych danych;

⁵ Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020, marzec 2020, s. 113.

- rozwój elektronicznych platform usług administracji publicznej⁶,

Typy beneficjentów wskazane zostały szczegółowo w SzOOP, tj.:

- przedsiębiorcy (mikroprzedsiębiorstwa, małe i średnie przedsiębiorstwa) wyłącznie w formule partnerstwa publiczno-prywatnego;
- jednostki samorządu terytorialnego (JST), ich związki, stowarzyszenia i porozumienia;
- jednostki organizacyjne JST posiadające osobowość prawną;
- spółki prawa handlowego będące własnością JST;
- podmioty lecznicze świadczące usługi w publicznym systemie ochrony zdrowia na podstawie kontraktu z NFZ (z wyłączeniem MŚP);
- podmioty działające w ramach systemu szkolnictwa wyższego i nauki;
- instytucje kultury,
- jednostki administracji rządowej oraz jednostki im podległe,
- organizacje pozarządowe nie działające w celu osiągnięcia zysku, w tym fundacje i stowarzyszenia,
- pozostałe jednostki sektora finansów publicznych posiadające osobowość prawną,
- kościoły i związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i związków wyznaniowych,
- jednostki Policji,
- jednostki Straży Pożarnej,
- jednostki Lasów Państwowych⁷.

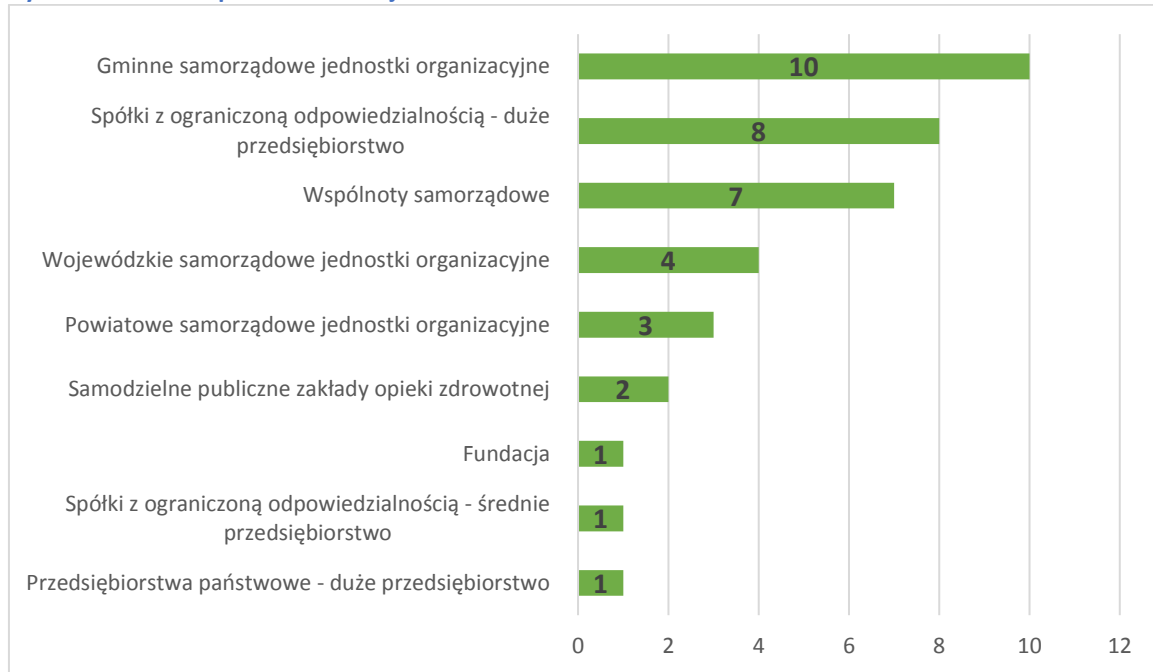
Główną formą własności beneficjenta była jednostka samorządu terytorialnego lub samorządowa osoba prawna (36 projektów). Natomiast dominującymi formami prawnymi

⁶ *Ibidem*

⁷ *Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020, s. 63, wersja nr 80, Zielona Góra, grudzień 2020 r.;*

były: gminne samorządowe jednostki organizacyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością – duże przedsiębiorstwa oraz wspólnoty samorządowe.

Rysunek 10 Forma prawna beneficjentów



Źródło: opracowanie własnych na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego.

Ostateczna liczba podpisanych umów wyniosła 37. Zdecydowana większość beneficjentów podpisała umowy w roku 2016, tj. 25 umów. Suma wartości przyznanego dofinansowania (ogółem) we wszystkich latach wyniosła **159 979 864,19 PLN**. Do końca III kwartału 2020 r. wykorzystano 81,86% tejże kwoty⁸.

Tabela 2 Liczba i wartość podpisanych umów o dofinansowanie w podziale na lata

Rok podpisania umowy	Numer naboru	Liczba podpisanych umów	Wartość dofinansowania w ramach podpisanych umów (w PLN)
2016	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K01/15	25	44 214 603,11
2017	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K01/15	9	60 652 977,43

⁸ Informacja kwartalna z realizacji RPO-L2020 - III kwartał 2020 r

Rok podpisania umowy	Numer naboru	Liczba podpisanych umów	Wartość dofinansowania w ramach podpisanych umów (w PLN)
	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K01/16		
	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K02/16		
	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K01/17		
2018	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K01/16	3	55 112 283,65
	RPLB.02.01.01-IZ.00-08-K02/16		
Razem		37	159 979 864,19

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od Zamawiającego.

8. OPIS WYNIKÓW EWALUACJI

Niniejszy rozdział prezentuje wyniki przeprowadzonych badań i analiz. Struktura rozdziału podzielona została względem poszczególnych pytań badawczych, co zapewnia triangulację wykorzystanych metod i technik.

8.1. Wpływ realizowanych projektów na zdiagnozowane potrzeby regionu

W Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego⁹ wskazane zostały potencjały i wyzwania województwa. Wśród kluczowych obszarów wskazano infrastrukturę transportową i teleinformatyczną. Z diagnozy obszaru wynika, że systematycznie zwiększa się liczba gmin, w których zapewniony został dostęp do internetu szerokopasmowego. Realizacja projektów w ramach OP2 wpływa na możliwość zmniejszenia zagrożenia wykluczeniem cyfrowym. Co więcej, realizowane projekty wpisują się w schemat celów operacyjnych, wskazanych w strategii, tj.:

- Konkurencyjna i innowacyjna gospodarka regionalna – poprzez rozwój subregionalnych i lokalnych ośrodków miejskich;
- Wysoka dostępność transportowa i teleinformatyczna – poprzez rozwój społeczeństwa informacyjnego;
- Społeczna i terytorialna spójność regionu – poprzez wzrost dostępności do usług medycznych, oferty kulturalnej, oferty sportowej;
- Region efektywnie zarządzany – poprzez podwyższenie sprawności działania administracji samorządowej i instytucji regionalnych.

Projekty realizowane w ramach OP 2 wypełniają także założenia Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030¹⁰, gdzie również podkreślone zostało znaczenie technologii i usług informacyjno-komunikacyjny w rozwoju społeczno-ekonomicznym. Związane jest to ze zwiększającą się liczbą gospodarstw domowych wyposażonych w komputer osobisty¹¹

⁹ *Strategia Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, Zielona Góra, listopad 2020.*

¹⁰ *Strategia Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030.*

¹¹ *Ibidem, s. 64.*

uruchamianie kolejnych punktów dostępu umożliwiających połączenie z Internetem¹², realizowaniem projektu „Szerokopasmowe Lubuskie”¹³, likwidacją „białych plam”¹⁴ oraz wspieranie rozwoju województwa lubuskiego poprzez rozbudowę regionalnej i lokalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego (Lubuski e-Urząd, Lubuskie e-Zdrowie)¹⁵. Jednocześnie, realizowane projekty wpisują się w cele strategiczne Strategii, tj.:

- Region atrakcyjny, efektywnie zarządzany i otwarty na współpracę – poprzez rozwój infrastruktury Informacji Przestrzennej województwa lubuskiego oraz rozwój e-usług i e-administracji w województwie lubuskim.

Zdaniem badanych (w ramach przeprowadzonego badania ankietowego) beneficjentów, **realizowane projekty odpowiadają na problemy i potrzeby w zakresie rozwoju e-usług.** Przede wszystkim zwrócono uwagę na problem przyzwyczajenia ludzi do załatwiania spraw w sposób tradycyjny (77,78% wskazań) oraz brak możliwości załatwiania całości sprawy przez Internet (63,89% wskazań). Warto także zaznaczyć, że zdaniem respondentów (44,44% wskazań) realizowane projekty odpowiadają na problem braku wiedzy o możliwości załatwienia spraw przez internet. Pozostałe wskazania wybrane zostały przez mniej niż 40% uczestników badania. W przypadku odpowiedzi „inne”, beneficjenci wskazywali, że realizowane projekty odpowiadały na takie potrzeby, jak: zdalny dostęp do oferty kulturalnej i oferowanych zasobów elektronicznych (np. baz danych i książek) oraz możliwość rejestrowania pacjentów online i dostęp do wyników badań.

¹² *Ibidem*, s. 65.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ *Ibidem*.

Rysunek 11 Potrzeby i problemy w zakresie rozwoju e-usług, na które odpowiadały realizowane projekty (pyt.: Na jakie potrzeby i problemy w zakresie rozwoju e-usług odpowiadał Państwa projekt?)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

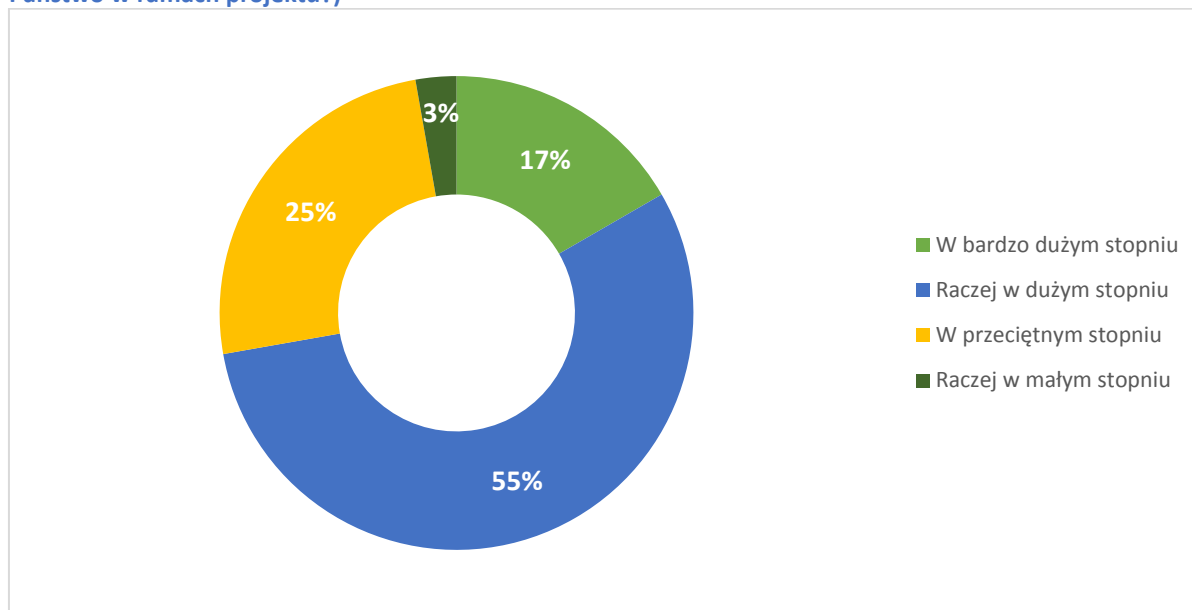
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Ponad 70% beneficjentów uważa, że w dużym stopniu udało się zminimalizować problemy i wyzwania, które zostały zidentyfikowane w ramach realizowanego projektu (16,67% wybrało odpowiedź „w bardzo dużym stopniu”, a 55,56% „raczej w dużym stopniu”). Uczestników badania poproszono o rozwinięcie udzielenia pozytywnej oceny i na podstawie odpowiedzi przygotowano katalog najczęściej pojawiających się wskazań:

- Stworzenie elektronicznego punktu obsługi klienta/pacjenta/petenta/użytkownika;
- Poprawa jakości infrastruktury, funkcjonalności systemu wraz z możliwością digitalizacji danych;
- Poprawa wydajności pracy i pracowników, dzięki budowie platformy GIS;
- Możliwość załatwiania spraw drogą elektroniczną.

Tylko 1/4 badanych beneficjentów uważa, że realizacja projektu w przeciętnym stopniu pozwoliła na zminimalizowanie zdiagnozowanych problemów i wyzwań, a tylko 2,78% uczestników badania wybrało odpowiedź „raczej w małym stopniu”. Podkreślić należy, że żaden ankietowany nie wybrał możliwości zaznaczenia odpowiedzi „w bardzo małym stopniu”.

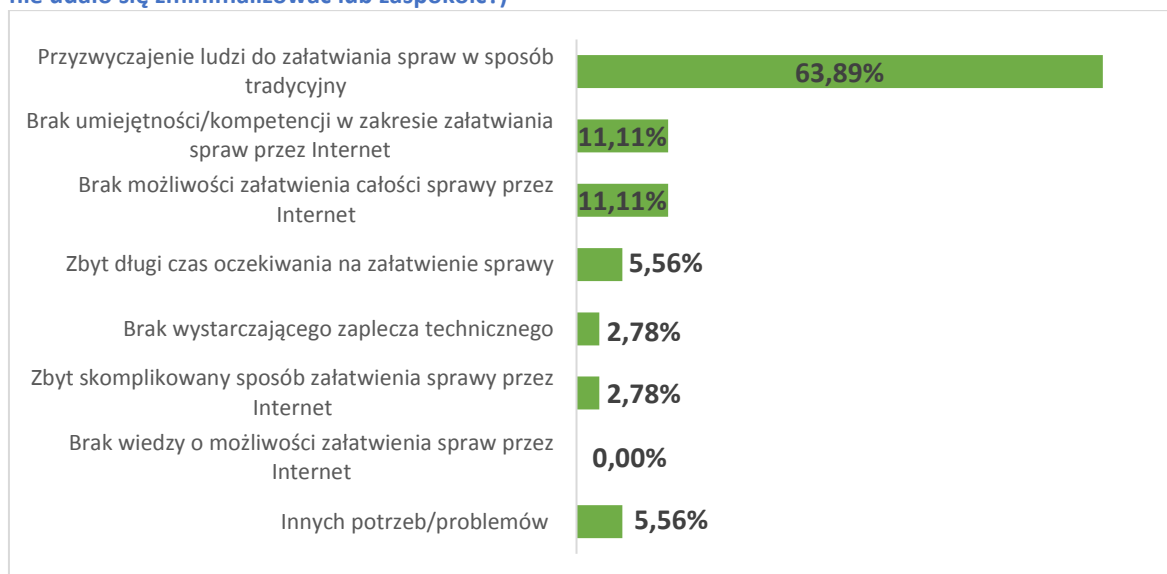
Rysunek 12 Stopień zminimalizowanych problemów i wyzwań, zidentyfikowanych w ramach realizowanych projektów (pyt.: W jakim stopniu udało się zminimalizować problemy i wyzwania, które zidentyfikowali Państwo w ramach projektu?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Respondentów poproszono także o wskazanie potrzeb, których nie udało się zminimalizować lub zaspokoić. Najtrudniejszym zadaniem nadal **pozostają przyzwyczajenia ludzi do załatwiania spraw w sposób tradycyjny** (63,89% wskazań). Uczestnicy badania wskazywali także na brak umiejętności/kompetencji w zakresie załatwiania spraw przez internet (11,11% wskazań) i brak możliwości załatwienia całości sprawy przez internet (11,11% wskazań). Na pozostałe wskazania przypadło każdorazowo po mniej niż 10% udziału wskazań.

Rysunek 13 Wskazanie potrzeb, których nie udało się zminimalizować lub zaspokoić (pyt.: Których potrzeb nie udało się zminimalizować lub zaspokoić?)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Zdaniem uczestników wywiadów TDI, projekty realizowane w ramach OP 2 są spójne z założeniami w zakresie rozwoju e-usług określonymi w dokumentach strategicznych województwa i kraju. Wynikało to już z samych założeń projektowych, które wymagały komplementarności projektów w celu uzyskania pozytywnej oceny projektu. Jednym z kryteriów na etapie oceny wniosków było powiązanie projektów m.in. z projektami strategicznymi województwa i dokumentami branżowymi, w związku z czym warunek ten musiał zostać spełniony. Zdaniem badanych, stopień komplementarności można również zwiększyć pod uwagę biorąc np. zwiększenie poziomu interakcji i współpracy w ramach projektów. Ich zdaniem, im większy stopień interakcji, tym większa użyteczność realizowanych e-usług, wpływająca na poziom ich wykorzystania. Wyższy poziom interakcji umożliwia obywatelowi załatwienie sprawy kompleksowo przez Internet, łącznie z zaplaceniem np. za daną usługę czy dokonania opłaty za podatek.

„Projekty musiały być spójne z założeniami, które są określone w dokumentach programowych, ponieważ nawet kryteria, które były układane, one muszą być spójne z założeniami. Nie można realizować projektu, który nie będzie spójny z założeniami programowymi (...)”

Źródło: Badanie TDI

Do badanej kwestii odnieśli się również uczestnicy panelu ekspertów. Podkreślili, że pozytywnie ocenić należy wpływ realizowanych projektów na potrzeby regionu – w tym w szczególności w przypadku których projekt stanowił pierwszą próbę stworzenia odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej we wspartych podmiotach (mając tu na uwadze głównie mniejsze gminy wiejskie). Niemniej podkreślano, że mimo ewidentnie pozytywnego wpływu kierowanego wsparcia, jest ono obarczone pewnym problemem. Zarówno wsparcie udzielane w ramach RPO-L2020, jak i analogiczne działania dofinansowane w ramach pozostałych RPO, ze względu na założenia interwencji nie dążą do stworzenia jednego, spójnego systemu e-usług publicznych. Zdaniem ekspertów tego rodzaju wsparcie powinno mieć charakter ogólny, kierujący ku grupie docelowej wspólne rozwiązania, które docelowo tworzyłyby jedną sieć. Jak się bowiem okazuje, potrzeby poszczególnych podmiotów (szczególnie urzędów gmin i miast) są w dużej mierze zbieżne, wobec czego nie występuje potrzeba silnej indywidualizacji stosowanych rozwiązań teleinformatycznych. Tymczasem, ze względu na aplikowanie o wsparcie przez poszczególne podmioty, nie występuje w tym zakresie „wspólny mianownik”, poprzez co mimo, iż poszczególni beneficjenci wdrażają e-usługi o podobnych założeniach, tworzą one osobne systemy, które nie będą mogły być ze sobą połączone. Ponadto, ze względu na potrzebę określenia parametrów technicznych rozwiązań, o które aplikowali wnioskodawcy, zdarzały się sytuacje, w których wnioskodawcy mogli zwracać się o pomoc w tym zakresie do samych dostawców rozwiązań teleinformatycznych, co w pewnym sensie zaburzało ich pogląd względem ogółu dostępnych rozwiązań i możliwości, opierając się tylko na wskazanym przez danego wykonawcę zakresie.

Sugerowanym rozwiązaniem w tym zakresie, zdaniem badanych ekspertów, byłoby punktowanie rozwiązań wspólnych terytorialnie (np. integrujących systemy kilku gmin bądź ZIT).

Podsumowując, interwencja podjęta w ramach OP2 RPO-L2020 wpisuje się zarówno w cele operacyjne Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, jak i zgodna jest z założeniami Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030 (która w szczególności sposób podkreśla znaczenie technologii i usług informacyjno-komunikacyjny w rozwoju społeczno-ekonomicznym regionu). Również badanie przeprowadzone z beneficjentami pozwoliło potwierdzić, że realizowane projekty odpowiadają na problemy i potrzeby w

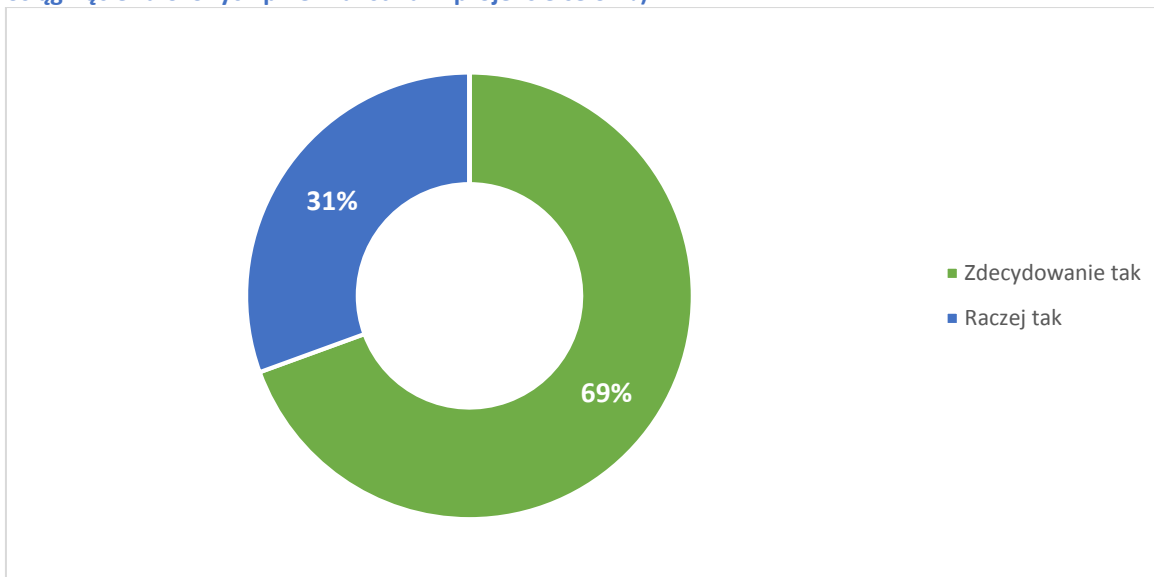
zakresie rozwoju e-usług. Ponad 70% beneficjentów uważa, że w dużym stopniu udało się zminimalizować problemy i wyzwania, które zostały zidentyfikowane w ramach realizowanego projektu (16,67% wybrało odpowiedź „w bardzo dużym stopniu”, a 55,56% „raczej w dużym stopniu”).

Spójność projektów realizowanych w ramach OP 2 z założeniami dokumentów strategicznych województwa i kraju wynika już z samych założeń projektowych, które wymagały komplementarności projektów w celu uzyskania pozytywnej oceny projektu. Jednym z kryteriów na etapie oceny wniosków było bowiem powiązanie projektów m.in. z projektami strategicznymi województwa i dokumentami branżowymi, w związku z czym warunek ten musiał zostać spełniony w celu uzyskania dofinansowania.

8.2. Możliwość osiągnięcia celów RPO-L2020

Kolejnym elementem niniejszej analizy jest ocena możliwości osiągnięcia celów RPO-L2020. Zdaniem wszystkich badanych beneficjentów, dostępne formy wsparcia w zakresie rozwoju e-usług, umożliwiły osiągnięcie założonych celów w realizowanych projektach. Zdecydowana większość uczestników badania (69,44%) uważa, że otrzymane wsparcie zdecydowanie pozwoliło na osiągnięcie założonych celów, a 30,56% wybrało odpowiedź „raczej tak”.

Rysunek 14 Poziom osiągnięcia założonych celów w kontekście dostępności form wsparcia w zakresie rozwoju e-usług (pyt.: Proszę wskazać, czy dostępne formy wsparcia w zakresie rozwoju e-usług umożliwiły osiągnięcie założonych przez Państwa w projekcie celów?)

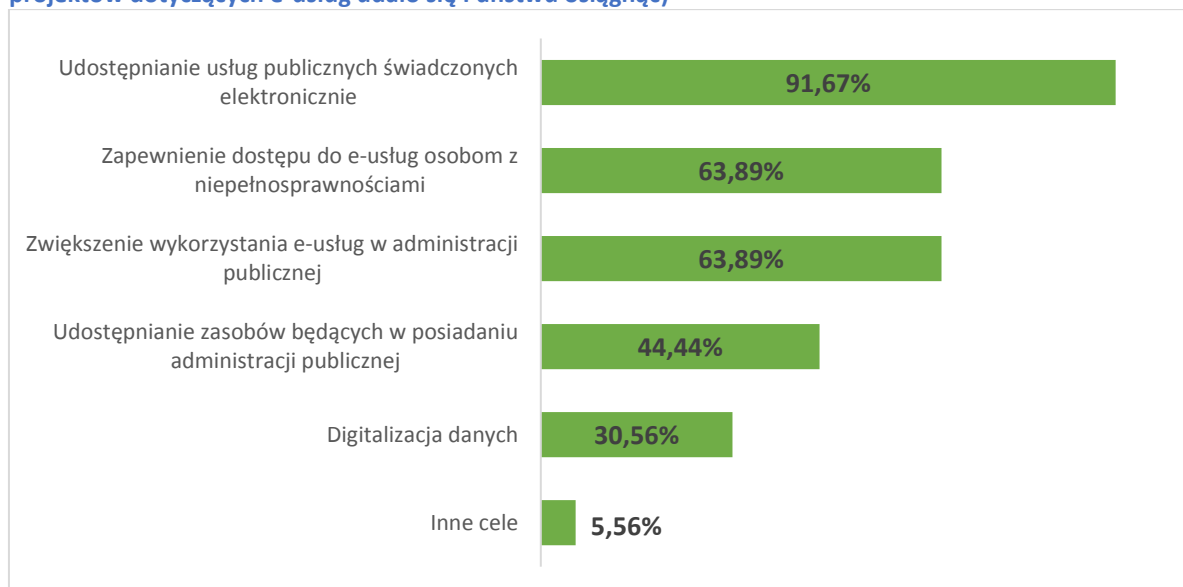


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

W celu pogłębienia tego zagadnienia, respondenci zostali poproszeni o wskazanie konkretnych celów, które udało się osiągnąć, dzięki realizacji projektów. Ponad 90% beneficjentów wskazało na cel: udostępnienie usług publicznych świadczonych elektronicznie. Ponad połowa wskazań dotyczyła także zapewnienia dostępu do e-usług osobom z niepełnosprawnościami i zwiększenia wykorzystania e-usług w administracji publicznej (po 63,89% wskazań). Wśród odpowiedzi inne, ankietowani wskazywali przede wszystkim na:

- Poprawę jakości obsługi mieszkańców;
- Budowę społeczeństwa informacyjnego.

Rysunek 15 Wskazania respondentów dotyczące osiągnięcia konkretnych celów (pyt.: Które cele w zakresie projektów dotyczących e-usług udało się Państwu osiągnąć)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

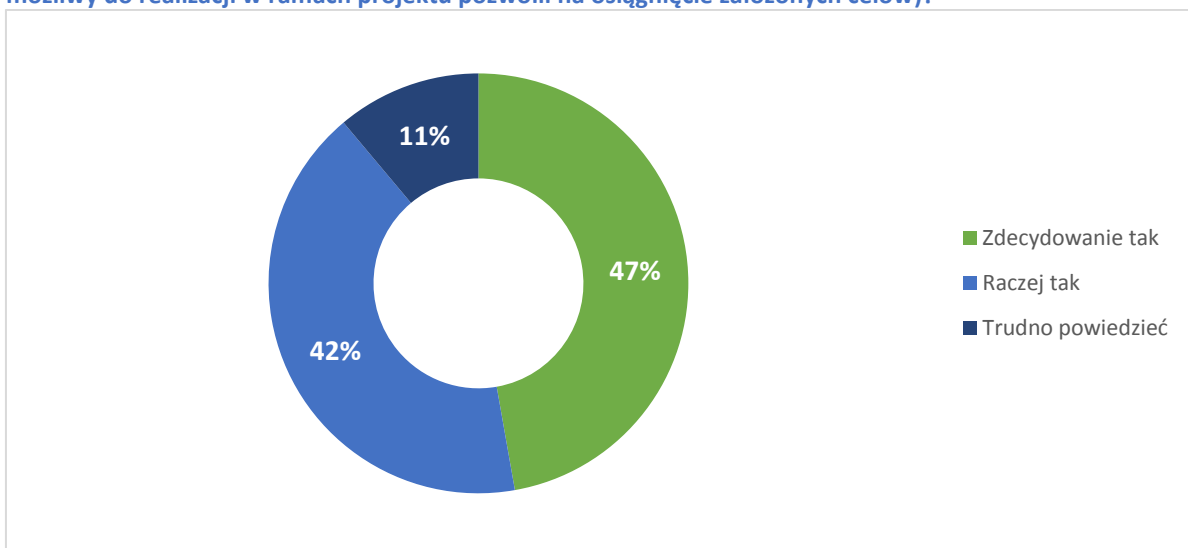
Co więcej, zdecydowana większość beneficjentów (łączna suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak” wyniosła 88,84%) uważa, że zakres działań, który był możliwy do realizacji w ramach projektu pozwolił na osiągnięcie założonych celów. Respondenci wskazali także na konkretne działania, które przyczyniły się w największym stopniu do osiągnięcia założonych celów. Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi należy wskazać:

- Digitalizację danych i zwiększenie/rozszerzenie liczby oferowanych e-usług;
- Zapewnienie dostępu do przygotowanych portali i możliwość uczestniczenia w wydarzeniach/transmisjach online;

- Możliwość zgłaszania spraw przez internet/rejestrowania pacjentów;
- Wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania wraz z rozbudową infrastruktury informatycznej;
- Możliwość uruchomienia możliwości przekazywania informacji użytkownikom portalu (np. ostrzeżenia pogodowe);
- Skrócenie czasu oczekiwań realizowania poszczególnych usług.

Tylko niewiele ponad 10% ankietowanych miało trudności z jednoznacznym udzieleniem odpowiedzi na tak zadane pytanie.

Rysunek 16 Poziom osiągnięcia założonych celów dzięki realizacji projektu (pyt. Czy zakres działań, który był możliwy do realizacji w ramach projektu pozwolił na osiągnięcie założonych celów)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Zdaniem respondentów badanych metodą TDI dostępne formy wsparcia e-usług umożliwiają osiągnięcie postawionych celów na poziomie RPO-L2020, na co wpływ miało przede wszystkim prawidłowe określenie możliwych do realizacji projektów, które w wysokim stopniu odpowiadają celom. Respondenci badania zwrócili uwagę na prawidłowo rozpisane typy projektów i możliwość wybrania form wsparcia e-usług, które mogłyby być jak najskuteczniej realizowane przez danego beneficjenta, zgodnie ze świadczonymi przez podmiot usługami. W przypadku udostępniania informacji znajdujących się w zasobach publicznych i upowszechniania dostępu do administracji publicznej beneficjenci mieli możliwość realizacji działań m.in. w zakresie rozwoju usług administracji publicznej, gdzie JST mogły ułatwić mieszkańcom dostęp do posiadanych zasobów, digitalizacji zasobów kultury w przypadku instytucji takich, jak muzea i biblioteki, czy stworzenia rozbudowy

systemów informacji przestrzennej, w związku z czym umożliwienie wykorzystania różnorodnych form wsparcia wpłynęło na możliwość osiągnięcia postawionych celów RPO-L2020¹⁶.

„[Projekty] w pełni odpowiadały tym celom, bo wskaźniki w większości są prawie osiągnięte, także tutaj nie widzę problemu.”

„Były doprecyzowane różne działania, które beneficjenci mogli sobie wybrać, pod swoje działania. I to po prostu było tak sprecyzowane, by odpowiadać na te wyzwania. Jak mogą z nich skorzystać, co zrobić.”

Źródło: Badanie TDI

Uczestnicy panelu ekspertów zauważyli z kolei, że dotychczasowe wsparcie nakierowane było w głównej mierze na aspekt techniczny, tj. stworzenie odpowiedniej infrastruktury i rozpoczęcie świadczenia e-usług. Pozostał natomiast problem w postaci niewielkiej świadomości mieszkańców na temat możliwości, jakie oferują wprowadzone rozwiązania. Eksperti sugerowali więc potrzebę promocji stworzonych rozwiązań (najlepiej w kompleksowej, zbiorczej formie np. w postaci serwisu internetowego grupującego tego rodzaju rozwiązania, umożliwiając sortowanie geograficzne) oraz działania edukacyjne, które pozwoliłyby mieszkańcom na faktyczne wykorzystanie tychże rozwiązań (warto zauważyć, że problem niewystarczających działań edukacyjnych w tym zakresie wskazywany był już w poprzedniej perspektywie finansowej¹⁷).

Podsumowując, pozytywnie ocenić należy stopień realizacji zakładanych celów. Potwierdzają to przeprowadzone badania - wszyscy badani beneficjenci wsparcia potwierdzili, że dostępne formy wsparcia w zakresie rozwoju e-usług, umożliwiły osiągnięcie założonych celów w realizowanych projektach. Ponadto, ponad 90% badanych wskazało na realizację celu: udostępnienie usług publicznych świadczonych elektronicznie, a ponad połowa wskazań dotyczyła także zapewnienia dostępu do e-usług osobom z niepełnosprawnościami i zwiększenie wykorzystania e-usług w administracji

¹⁶ Analiza poziomu osiągnięcia zakładanych celów zawarta została w Podrozdziale 8.6.

¹⁷ Wpływ projektów realizowanych w ramach Działania 1.3 Rozwój społeczeństwa informacyjnego, na rozbudowę lokalnej i regionalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim, Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego, s. 98.

publicznej (po 63,89% wskazań). Biorąc z kolei pod uwagę sam zakres działań, który był możliwy do realizacji w ramach projektu, w opinii niemal 89% badanych pozwolił on na osiągnięcie założonych celów. Pozytywnie do tego zagadnienia odnieśli się również respondenci badania TDI, którzy stwierdzili, że dostępne formy wsparcia e-usług w ramach podjętej interwencji umożliwiają osiągnięcie postawionych celów na poziomie RPO-L2020 - na co wpływ miało przede wszystkim prawidłowe określenie możliwych do realizacji typów projektów, które w wysokim stopniu odpowiadają tymże celom.

8.3. Logika interwencji w zakresie wspierania e-usług

Logikę interwencji należy odnieść do logiki pionowej i poziomej, która obejmuje:

- Zgodność interwencji w ramach poddziałania z celami OP oraz Programu w przypadku logiki pionowej;
- Prawidłowość i zasadność wskaźników zastosowanych w celu monitorowania osiągnięcia celów OP w przypadku logiki poziomej.

Podsumowując, logika pionowa pozwala na ocenę zgodności celów projektów z celami: tematycznymi, szczegółowymi i głównym RPO-L2020. W wyniku przeprowadzonych badań i pogłębionej analizy *desk research*, logika ta została oceniona pozytywnie. Wynika to czytelnego i kaskadowego połączenia celu głównego z pozostałymi celami szczegółowymi. Celem głównym OP 2 Rozwój cyfrowy jest „Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych i wzrost ich wykorzystania przez mieszkańców regionu¹⁸.

TIK to zagadnienie opisane także w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r., ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i

¹⁸ Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020, s. 60.

Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006. Co więcej, problematyka poruszona została także na szczeblu krajowym i unijnym, tj. m.in.:

- Strategia Europa 2020;
- Europejska Agenda Cyfrowa;
- Strategia Odpowiedzialnego Rozwoju;
- Krajowa Strategia Rozwoju Regionalnego 2030 (oraz obowiązująca wcześniej Strategia Rozwoju Kraju do roku 2020);
- Strategia innowacyjności i efektywności gospodarki;
- Strategia Sprawne Państwo;
- Narodowy Plan Szerokopasmowy;
- Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa;
- Program Rozwoju Przedsiębiorstw do 2020 roku;
- Policy Paper na rzecz rozwoju cyfrowego Polski do 2020 r.¹⁹.

Zagadnienie to wpisuje się w cel główny RPO-L2020, którym jest **„długofalowy, inteligentny i zrównoważony rozwój oraz wzrost jakości życia mieszkańców województwa lubuskiego poprzez wykorzystanie i wzmocnienie potencjałów regionu i skoncentrowane niwelowanie barier rozwojowych”²⁰**.

W ramach OP 2 przewidziany został także cel szczegółowy, tj.

- „Zwiększone zastosowanie systemów teleinformatycznych w administracji publicznej, który jest realizowany w ramach PI 2 c Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-nauczania, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia”²¹.

Oznacza to realizowanie działań mających na celu budowanie społeczeństwa informacyjnego, wspieranie i stymulowanie projektów zakładających wdrożenie e-usług i wykorzystanie TIK. Jest to możliwe dzięki wykorzystaniu potencjału ekonomicznego i społecznego. W ramach Działania 2.1 zaplanowano wspieranie innowacyjności, rozwoju gospodarczego, zwiększenia przejrzystości i efektywności, wzmocnienia aktywności i

¹⁹ Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020 - Umowa Partnerstwa, s. 101.

²⁰ Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego – Lubuskie 2020, s. 4.

²¹ Ibidem, s. 60.

zaangażowania mieszkańców w życie publiczne²². W ten sposób dofinansowane projekty pozwalają na udostępnienie szerokiego zakresu usług publicznych, które świadczone są elektronicznie, co pozwala na pełny i otwarty dostęp do zasobów cyfrowych. Co więcej, realizacja zaplanowanego celu przyczyni się do stworzenia możliwości elektronicznego obiegu dokumentów, przyśpieszeniu procesu obsługi klientów i ułatwienie dostępu klientów do oferowanych zasobów.

Logika pozioma natomiast to ocena odpowiedniego dostosowania wskaźników produktu i rezultatu do potrzeb regionu oraz efektów i rezultatów projektów (zgodnych z zaplanowanymi celami). Pogłębiona analiza desk *research* oraz zrealizowane badania ilościowe i jakościowe, potwierdziły, że wskaźniki produktu umożliwiają zbadanie efektów realizowanych projektów. Wskaźniki produktu, tj.:

- Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne;
- Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja;
- Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego;

pozwalają na ocenę zwiększenia liczby podmiotów sektora publicznego, wykorzystujących e-usługi.

Zdaniem uczestników badania TDI inwestycje w ramach Osi Priorytetowej 2 w bardzo wysokim stopniu odpowiadały na wyzwania regionu, przyczyniając się tym samym do zapełnienia swego rodzaju luki w zakresie realizowanych e-usług, szczególnie w zakresie administracji publicznej, instytucji kultury oraz zdrowia. Interwencja w zakresie e-usług odpowiada na zidentyfikowane wyzwania regionu w tym zakresie, a inwestycje wybrane do realizacji na terenie województwa w pełni realizują założone cele programu. Respondenci badania wskazali, iż, ich zdaniem, potrzeby mniejszych jednostek administracyjnych różnią się od większych ośrodków miejskich, jednakże założenia OP2 pozwoliły skutecznie odpowiedzieć na potrzeby regionu. Badani eksperci zwrócili jednakże uwagę na fakt, że ze względu na tak szerokie potrzeby w zakresie e-usług w regionie i możliwość kompleksowej

²² *Ibidem*, s. 61.

realizacji inwestycji w tym zakresie przewidziane środki finansowe mogą być niewystarczające w relacji do zakresu inwestycji (szczególnie ze względu na szeroki zakres wspieranych rodzajów e-usług publicznych).

„Oś druga, to jest rozwój cyfrowy, te inwestycje odpowiadały w bardzo dużym stopniu na wyzwania naszego regionu, ponieważ wchodząc w program było widać braki w e-usługach właśnie w administracji publicznej, brakowało e-usług w dziedzinie kultury i również w zakresie e-zdrowia.”

„Inwestycje, które w ogóle zostały wybrane do sfinansowania w naszym województwie w pełni realizują założone cele regionu.”

„Zakres został określony dosyć szeroko, teraz pytanie czy nie zbyt szeroko. Problem może polega na tym, że jeśli chodzi o zakres i ilość środków, rzeczywiście można było robić praktycznie wszystko w tym działaniu, bo tam nie było żadnej koncentracji schematycznej, bo tam mamy i administrację i zdrowie i kulturę i geodezję, natomiast środków pewnie brakuje. To być może był pewien problem, ilość środków w stosunku do zakresu inwestycji. Bo zakres był szeroki, ilość środków ograniczona.”

Źródło: Badanie TDI

Na poziomie krajowym, dofinansowanie w zakresie wdrożenia e-usług możliwe jest w ramach Działania 2.4 POPC (Tworzenie usług i aplikacji wykorzystujących e-usługi publiczne i informacje sektora publicznego). Należy jednak zaznaczyć, że Działanie to nie dubluje rozwiązań dofinansowywanych na poziomie regionalnym, bowiem skierowane zostało do nieco innej grupy potencjalnych beneficjentów (jednostki naukowe, organizacje pozarządowe, mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz partnerstwa tworzone pomiędzy ww. podmiotami). Co prawda w przypadku Działania 2.1 RPO-L2020 dofinansowanie również uzyskać mogły przedsiębiorstwa, lecz wyłącznie w formule partnerstwa publiczno-prywatnego. Ponadto, nabór w ramach Działania 2.4 POPC zakończony został w 2020 r., tj. po zakończeniu naborów w zakresie analizowanej interwencji, wobec czego działanie to miało charakter komplementarny, a nie wpływało na występowanie zjawiska dublowania się oferowanego na obu poziomach wsparcia. Ponadto, warto zauważyć, że wsparcie w ramach RPO-L2020 dotyczyło znacznie wyższych kwot alokacji. W przypadku RPO-L2020 wartość dotychczas podpisanych umów wynosi niemal 160 mln PLN, a kwota środków

przeznaczonych na dofinansowanie projektów w Działaniu 2.4 POPC wynosi 20 mln PLN (suma dot. dwóch rund 1 konkursu)²³.

Podsumowując, analiza pozwoliła potwierdzić zgodność interwencji w ramach działania z celami OP oraz Programu w przypadku logiki pionowej oraz prawidłowość i zasadność wskaźników zastosowanych w celu monitorowania osiągnięcia celów OP w przypadku logiki poziomej. W zakresie logiki pionowej zidentyfikowano czytelne i kaskadowe połączenia celu głównego z pozostałymi celami szczegółowymi. Natomiast względem logiki poziomej, pogłębiona analiza *desk research* oraz zrealizowane badania ilościowe i jakościowe, potwierdziły, że wskaźniki produktu umożliwiają zbadanie efektów realizowanych projektów (wskaźniki produktu pozwalają na ocenę zwiększenia liczby podmiotów sektora publicznego, wykorzystujących e-usługi). Wnioski te potwierdziło badanie TDI, z którego wynika, że inwestycje w ramach OP 2 w bardzo wysokim stopniu odpowiadały na wyzwania regionu, przyczyniając się tym samym do wypełnienia swego rodzaju luki w zakresie realizowanych e-usług, szczególnie w zakresie administracji publicznej, instytucji kultury oraz zdrowia. Interwencja w zakresie e-usług odpowiada więc na zidentyfikowane wyzwania regionu w tym zakresie, a inwestycje w pełni realizują założone cele Programu. Co więcej, interwencja nie dubluje wsparcia oferowanego na innych poziomach, wręcz przeciwnie – ma charakter komplementarny względem działań dofinansowanych z innych źródeł.

8.4. Zwiększenie dostępności e-usług publicznych w województwie

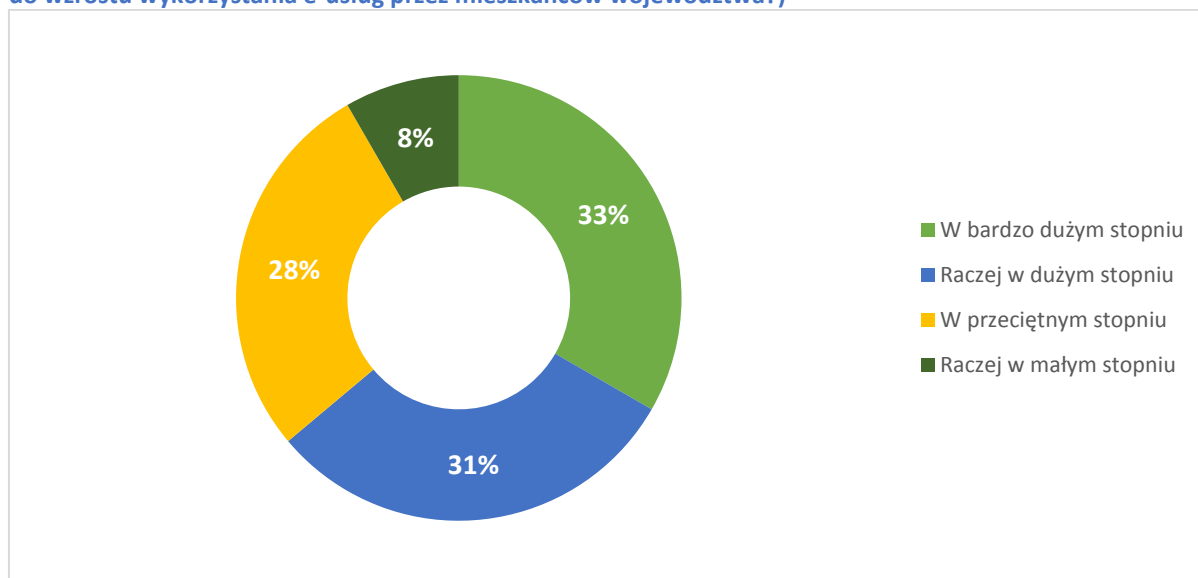
Zdaniem uczestników badania (beneficjentów) wdrożone w ramach projektu usługi przyczyniły się do wzrostu wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa (suma odpowiedzi dla „w bardzo dużym stopniu” i „raczej w dużym stopniu” wyniosła 63,89%). Jedynie 27,78% beneficjentów uważa, że realizacja projektu przyczyniła się w przeciętnym stopniu do zwiększania wykorzystania e-usług w województwie. Wynika to przede wszystkim ze stosunkowo niewielkiego zainteresowania mieszkańców województwa e-usługami i niskiej świadomości i umiejętności odbiorców e-usług. Tylko 8,33%

²³ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/nabory/24-tworzenie-uslug-i-aplikacji-wykorzystujacych-e-uslugi-publiczne-i-informacje-sektora-publicznego/#Na%20co%20i%20kto%20mo%20%20C5%BCe%20sk%20%20C5%82ada%20C4%87%20wnioski?>

ankietowanych jest zdania, że realizacja projektu w małym stopniu przyczyniła się do zwiększenia wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa, wskazując przede wszystkim na:

- Przyzwyczajenie mieszkańców do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw i chęci kontaktu osobistego;
- Skierowanie oferty głównie do mieszkańców gminy.

Rysunek 17 Ocena wpływu realizacji projektów na wzrost wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa (pyt.: W jakim stopniu wdrożone przez Państwa w ramach projektu e-usługi przyczyniły się do wzrostu wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Zdaniem respondentów badania TDI projekty realizowane w ramach RPO-L2020 przyczyniły się do zwiększenia dostępności e-usług publicznych w wysokim stopniu, a na przestrzeni lat zaobserwować można bardzo znaczną zmianę w tym zakresie, zarówno w skali gmin i mniejszych jednostek terytorialnych, jak również w skali kraju. Zmienił się również poziom wykorzystywania e-usług przez mieszkańców, którzy przekonują się jak dobrym i wygodnym rozwiązaniem jest możliwość korzystania z e-usług, szczególnie w zakresie administracji publicznej. Realizacja projektów w ramach RPO-L2020 wpływa nie tylko na zwiększenie świadomości w zakresie e-usług oraz zrozumienie skali zapotrzebowania na tego rodzaju usługi, lecz również ma wpływ na podniesienie poziomu ich jakości poprzez możliwość dostosowania ich do realnych potrzeb identyfikowanych w regionie. Zdaniem badanych respondentów nie można wskazać obszaru, w którym e-usługi realizowane są w

najszerszym zakresie bądź najskuteczniej, z uwagi na fakt, iż są one przydatne i potrzebne, realizowane są zaś na terenie całego województwa. Respondenci badania zwracali szczególną uwagę na e-usługi realizowane w obszarze e-zdrowia, instytucji kultury oraz administracji publicznej, na co wpływa dobry dostęp dla mieszkańców.

„Ludzie są przyzwyczajeni do papieru, zwłaszcza starsi ludzie. Jak tego nie widzą, nie mają potwierdzenia, że tak można. Myślę, że bardzo ważna jest ta świadomość społeczna i warto [to realizować].”

„Mamy dostępne usługi, które w projektach są wprowadzone, są dla każdego obywatela, mieszkańca, który tylko posiada dostęp do Internetu. Jaki jest dostęp? To wiadomo, że tutaj w kulturę, w biblioteki właśnie. Tak samo z e-zdrowia, tam akurat szpitale wprowadzają rozwiązania pobierania wyników czy umówienia się na rejestrację, więc to jest zwiększenie dostępności, to są świadczenia, które zostały ułatwione dla mieszkańca. Dostępność do tych wyników, rejestracja do lekarza, skorzystanie z biblioteki.”

„Te usługi są rozsiane po całym województwie.”

Źródło: Badanie TDI

Przeprowadzone badanie pozwoliło potwierdzić, że wdrożone działania przyczyniły się do wzrostu wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa. Wniosek ten potwierdzili m.in. sami beneficjenci, wskazując jednocześnie, że ograniczeniem w tym zakresie jest głównie niski poziom umiejętności cyfrowych części mieszkańców oraz brak znajomości korzyści, jakie przynosi wykorzystanie e-usług publicznych. Badanie potwierdziło jednakże, że poziom wykorzystywania e-usług przez mieszkańców zwiększył się w ostatnim czasie, a sami użytkownicy stopniowo przekonują się jak dobrym i wygodnym rozwiązaniem jest możliwość korzystania z e-usług, szczególnie w zakresie administracji publicznej.

Również zdaniem respondentów badania TDI, projekty realizowane w ramach OP 2 RPO-L2020 przyczyniły się do zwiększenia dostępności e-usług publicznych w wysokim stopniu, a na przestrzeni lat zaobserwować można bardzo znaczną zmianę w tym zakresie, zarówno w skali gmin, jak i mniejszych jednostek terytorialnych.

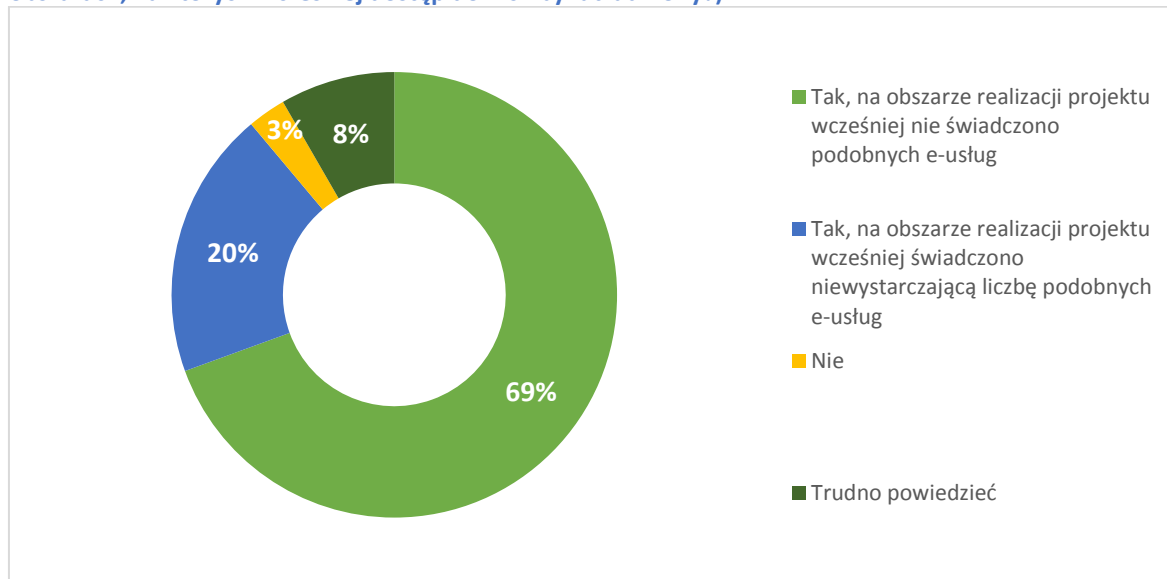
Jak wykazała analiza, realizacja projektów wpłynęła nie tylko na zwiększenie świadomości w zakresie e-usług oraz zrozumienie skali zapotrzebowania na tego rodzaju usługi, lecz również na podniesienie poziomu ich jakości poprzez możliwość dostosowania ich do realnych potrzeb identyfikowanych w regionie.

Badanie pozwoliło również określić, że e-usługi stosowane są stosunkowo równomiernie na obszarze całego województwa, co wynika z jednakowej skali potrzeb - w każdej gminie bowiem istnieje konieczność realizacji spraw urzędowych przez mieszkańców czy korzystania z usług z zakresu e-zdrowia, co wpływa na równy poziom zapotrzebowania w tym zakresie.

8.5. Wyrównanie dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (ICT) w regionie

Kolejnym badanym aspektem jest poziom wyrównania dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych TIK na terenie województwa lubuskiego. Blisko 70% ankietowanych potwierdziło, że wdrożony projekt przyczynił się do zapewnienia e-usług na obszarze, gdzie wcześniej nie świadczone podobnych usług. Natomiast 19,44% respondentów podkreśliło, że projekt zrealizowano na obszarze, gdzie wcześniej świadczona była niewystarczająca liczba podobnych e-usług. Oznacza to, że projekty były realizowane w obszarach, gdzie istniała realna potrzeba przygotowania tzw. e-rozwiązań. Niecałe 3% uczestników badania wskazało, że wdrożone projekty nie przyczyniły się w żaden sposób do zapewnienia e-usług na obszarach, na których wcześniej dostęp do nich był utrudniony, argumentując odpowiedź w ten sposób, że mieszkańcy są przyzwyczajeni do tradycyjnych sposobów załatwiania spraw, np. urzędowych.

Rysunek 18 Stopień zapewnienia e-usług na obszarach, na których dostęp był wcześniej utrudniony (pyt.: Czy wdrożone przez Państwa w ramach projektu e-usługi przyczyniły się do zapewnienia e-usług na obszarach, na których wcześniej dostęp do nich był utrudniony?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Zdaniem ekspertów uczestniczących w badaniu TDI stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców i instytucje województwa lubuskiego w relacji do wyrównywania dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych TIK w regionie jest trudny do określenia. Wpływ ma na to ogólny charakter wskaźników, które nie są podzielone na poszczególne rodzaje e-usług, dotycząc jedynie ogólnych aspektów, takich jak liczba uruchomionych systemów, liczba usług publicznych i liczba podmiotów, które udostępniły usługi i zasoby. Ponadto, istotny wpływ ma na to szacowanie wartości docelowych na wyrost, szczególnie w kontekście sytuacji epidemiologicznej w kraju, która często wpływa na ograniczenie możliwości realizowania działalności podmiotów, np. liczba odwiedzin stron internetowych placówek kulturalnych, które nie mają możliwości pełnej realizacji swojej działalności. Jednakże wykazywano również, iż założone wskaźniki zostaną w pełni zrealizowane, w związku z czym, zakładając, iż wskaźniki monitorowania prawidłowo odzwierciedlają stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców i instytucje województwa lubuskiego, nie stwierdzono zagrożeń w zakresie realizacji projektów ramach OP 2.

„Pytanie natomiast, czy rzeczywiście te wskaźniki adekwatnie obrazują to, że coś się dzieje. Właściwie mamy trzy główne wskaźniki, czyli liczba uruchomionych systemów, liczba usług publicznych i liczba podmiotów, które udostępniły te usługi online. Ja mam wątpliwości co

do tego. Ciężko mi powiedzieć, wskaźniki nie rozróżniają tych usług. To znaczy na zdrowie, na kulturę, na coś tam innego. Nie ma takiego rozdzielania.”

Źródło: Badanie TDI

Przeprowadzone badanie pozwoliło potwierdzić, że projekty z zakresu analizowanej OP były realizowane na obszarach, gdzie rzeczywiście istniała potrzeba przygotowania tzw. e-rozwiązań. Blisko 70% badanych beneficjentów potwierdziło bowiem, że wdrożony projekt przyczynił się do zapewnienia e-usług na obszarze, gdzie wcześniej nie świadczone podobnych usług. Natomiast 19,44% respondentów podkreśliło, że projekt zrealizowano na obszarze, gdzie wcześniej świadczona była niewystarczająca liczba podobnych e-usług. Jak jednak wskazali eksperci uczestniczący w badaniu TDI stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców i instytucje województwa lubuskiego w relacji do wyrównywania dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (ICT) w regionie jest trudny do określenia, co wynika z ogólnego charakteru stosowanych wskaźników. Nie są one bowiem podzielone na poszczególne rodzaje e-usług, a dotyczą ogólnych aspektów, takich jak liczba uruchomionych systemów, liczba usług publicznych i liczba podmiotów, które udostępniły usługi i zasoby.

8.6. Poziom osiągnięcia zamierzonych efektów wsparcia

W zakresie interwencji podjętej w ramach OP 2 RPO-L2020 przyjęto system wskaźników uwzględniający 3 wskaźniki produktu (*Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne, Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja oraz Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*) oraz 1 specyficzny dla programu wskaźnik rezultatu strategicznego (*Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC)*). W zakresie ram wykonania wyszczególniono wskaźnik produktu - *Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne* oraz wskaźnik postępu finansowego - *Całkowita kwota certyfikowanych wydatków kwalifikowanych*²⁴.

²⁴ Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020, listopad 2020, s. 115-116.

Zgodnie z oczekiwanymi rezultatami, realizacja projektów przyczyniła się do udostępnienia mieszkańcom zasobów publicznych, szybką i sprawną wymianę danych z podobnymi systemami oraz większe wykorzystanie zasobów publicznych przez podmioty gospodarcze oraz zwiększenie aktywności społeczeństwa obywatelskiego²⁵. Ograniczenie kosztów związanych z tradycyjnym sposobem załatwiania spraw urzędowych i zwiększenie liczby możliwych do zrealizowania spraw w formie zdalnej to główne efekty udzielonego wsparcia. Co więcej, zmniejszył się koszt funkcjonowania administracji publicznej, dzięki możliwości wykorzystania e-administracji.

W ramach OP 2 założony został specyficzny wskaźnik rezultatu strategicznego:

- Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC):
 - Wartość bazowa (2014 r.) – 22,5%;
 - Wartość docelowa (2023 r.) – 27,9%²⁶.

Na podstawie danych GUS²⁷ obliczony został wskaźnik rezultatu strategicznego na poziomie programu. Jak wynika z analizy danych, liczba osób korzystających z usług administracji za pomocą Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy zwiększyła się zdecydowanie. Co więcej, mieszkańcy województwa lubuskiego, korzystali z e-administracji przede wszystkim w celu:

- Wyszukania informacji na stronach administracji publicznej – 23,9%;
- Pobierania formularzy urzędowych – 23,8%;
- Wysyłania wypełnionych formularzy – 29,7%.

Tabela 3 Specyficzny dla programu wskaźnik rezultatu strategicznego

Wskaźnik	Jednostka pomiaru	Wartość bazowa	Rok bazowy	Wartość docelowa (2023)	Aktualnie osiągnięty poziom realizacji (2020 r.)
Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC)	%	22,5	2014	27,9	38,1

²⁵ *Ibidem* s. 111.

²⁶ *Ibidem*.

²⁷ <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-komunikacyjnych-w-jednostkach-administracji-publicznej-przedsiębiorstwach-i-gospodarstwach-domowych-w-2020-roku,3,19.html> [dostęp z dnia: 16.11.2020 r.]

Źródło: Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020, marzec 2020, s. 111 i arkuszy statystycznych GUS:

„Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku”.

Jak wskazano wcześniej, w ramach OP2 założone zostały takie wskaźniki produktu, jak:

- Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.];
- Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.];
- Liczba podmiotów, które udostępnił on-line informacje sektora publicznego [szt.].

Wskazane wyżej wskaźniki umieszczone zostały w poniższej tabeli wraz z wartością docelową i osiągniętą. Wartość szacowana oznacza wartość wskaźnika na podstawie podpisanych umów o dofinansowanie/wydanych decyzji. Natomiast wartość aktualna oznacza wartość na podstawie ostatniego zatwierdzonego wniosku o płatność (wg stanu na koniec III kwartału 2020 r.). Z analizy danych wynika, że w przypadku wartości aktualnej, % realizacji wartości docelowej osiągnięty został na poziomie:

- 90% dla wskaźnika: Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne;
- 95,54% dla wskaźnika: Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja;
- 82,22% dla wskaźnika: Liczba podmiotów, które udostępnił on-line informacje sektora publicznego.

Tabela 4 Wskaźniki produktu

Wskaźnik	Wartość docelowa (2023) ²⁸	Wartość szacowana na podstawie umów o dofinansowanie	Aktualna
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne	30	110	27

²⁸ Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020, listopad 2020 r.

Wskaźnik	Wartość docelowa (2023) ²⁸	Wartość szacowana na podstawie umów o dofinansowanie	Aktualna
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	112	184	107
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	45	130	37

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Regionalny Program Operacyjny – Lubuskie 2020, marzec 2020, s. 111 i Informacji Kwartalnej z realizacji RPO-L2020 za III kwartał 2020 r..

W celu oceny skuteczności wsparcia, w pierwszej kolejności przeanalizowano kryteria wyboru projektów. Jak wynika z analizy danych, określone kryteria zostały dostosowane do zakresu rzeczowego realizowanych projektów. Harmonogram naboru wniosków również był publikowany na stronie, a terminy naborów nie nakładały się na siebie.

Ponad 70% ankietowanych uważa, że głównym czynnikiem, który ułatwił realizowanie projektów jest zapotrzebowanie na e-usługi. Niemal równie często wskazywano na oczekiwania społeczne związane z wdrażaniem e-usług. Z kolei 1/3 respondentów podkreśliła dobre przygotowanie sprzętowe.

Rysunek 19 Wskazanie czynników, ułatwiających realizowanie projektów (pyt.: Jakie czynniki ułatwiły Państwu wdrożenie projektu?)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

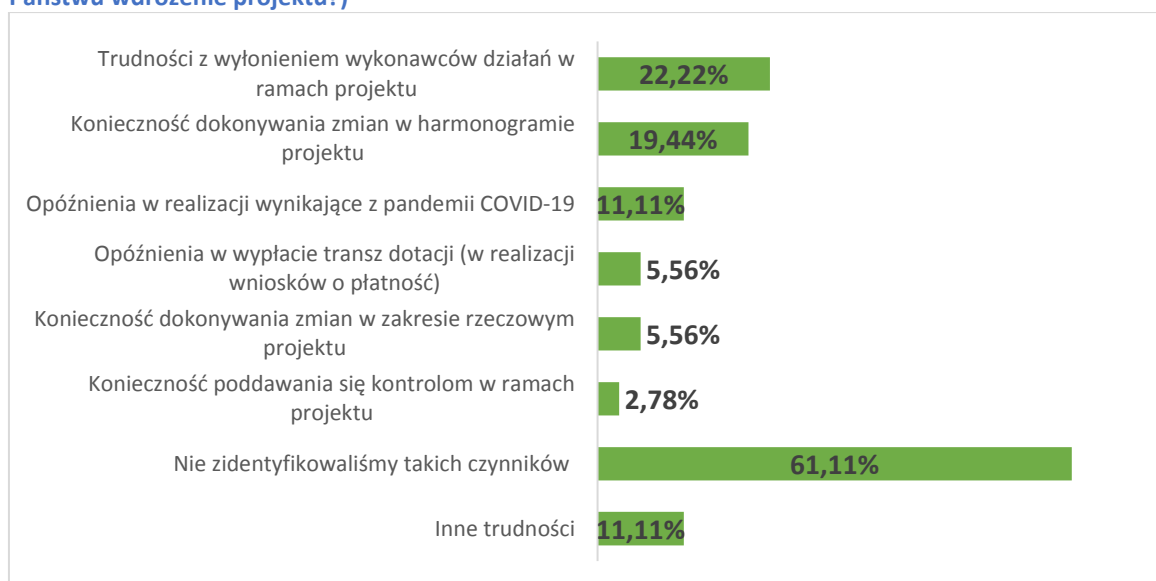
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Warto również podkreślić, że 61,11% ankietowanych nie zidentyfikowało czynników, które utrudniały wdrożenie projektu. Natomiast wśród pozostałych respondentów, najczęściej wskazań dotyczyło trudności z wyłonieniem wykonawców działań w ramach projektu (22,22%) i konieczności dokonywania zmian w harmonogramie projektu (19,44%). Natomiast opóźnienia w realizacji wynikające z pandemii COVID-19 (11,11% wskazań) wynikały przede wszystkim z ograniczonej możliwości dotarcia do klientów i kontrahentów w zakresie promocji wdrożonych rozwiązań; wydłużenie czasu organizowania przetargów i niejasne oraz mało precyzyjne przepisy odnośnie do funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego (dot. zmian sposobu wewnętrznej organizacji pracy w JST spowodowanych wprowadzonymi obostrzeniami epidemicznymi), co powodowało trudności w organizowaniu prac.

Wśród odpowiedzi „inne” wskazywano najczęściej na:

- Ograniczenia wynikające z przepisów dotyczących zamówień publicznych;
- Upłynięcie zbyt długiego czasu pomiędzy szkoleniem pracowników, a wdrożeniem e-usług;
- Opóźnienie realizacji prac i w konsekwencji uruchomienia e-usług wynikające z konieczności zapewnienia współpracy z kilkoma podwykonawcami.

Rysunek 20 Wskazanie czynników utrudniających wdrożenie projektów (pyt.: Jakie czynniki utrudniały Państwu wdrożenie projektu?)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Beneficjenci musieli poradzić sobie ze wskazanymi powyżej problemami. Niejednokrotnie wiązało się to z koniecznością odczekania i rozpoczęcia realizowania projektu w terminie późniejszym. W innych wypadkach, ankietowani wskazali na konieczność wyszukania innych podwykonawców, co wydłużało proces wdrożenia projektu. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że poszczególne województwa organizowały konkursy (dot. rozwoju e-usług publicznych) w podobnych terminach, co wiązało się z nawarstwieniem zleceń dla podwykonawców tychże rozwiązań, poprzez co problemy w zakresie wyboru wykonawców uznać należy za wspólne dla całego obszaru Polski, a nie wyłącznie woj. lubuskiego.

Respondenci badania TDI również zwrócili uwagę na czynniki, które w największym stopniu wpływały na skuteczność i efektywność realizowanego wsparcia. Zdaniem badanych, szczególnie istotny w tym zakresie jest fakt szeroko zidentyfikowanych potrzeb i możliwości realizacji inwestycji, w związku z czym działania mogły być dostosowane do profilu działalności beneficjentów, tym samym maksymalizując osiąganе efekty i realnie odpowiadając na potrzeby w danym obszarze. Ten sam aspekt został z drugiej strony rozpatrywany jako czynnik, który potencjalnie może ograniczać efektywność wsparcia z uwagi na fakt, iż projekty były szczegółowe i dotyczyły konkretnych wyzwań, nie rozwiązując problemów w poziomie świadomości mieszkańców na temat e-usług i ich dostępności w szerszym kontekście. Respondenci badania uwagę zwrócili również na wypracowane modele współpracy i szeroką sieć partnerstwa, którego waga podkreślana była na etapie wnioskowania o dofinansowanie. Większa liczba partnerów była wyżej punktowana, tym samym zapewniając wysoki poziom współpracy zapewniający możliwość skutecznej realizacji założonych działań.

„Wydaje mi się, patrząc np. na kryteria oceny, że partnerstwo w projekcie było licznikiem i kryterium, które umożliwiało realizację projektów. Im więcej partnerów, tym więcej punktów. Z tym, że do systemu musiało być wprowadzone info o każdym partnerze uczestniczącym w projekcie. Więc wtedy były największe punkty. Więc ważna była kompleksowość i ilość systemów wpisanych w odbiór tego beneficjenta.”

„Im mniej partnerów i mniejszy poziom interakcji, to uniemożliwiało tak naprawdę uzyskanie dofinansowania.”

„Zakres ten był bardzo szeroki i to miało swoje plusy i miało swoje minusy. Był plus taki, że każdy mógł przystąpić do tego wsparcia, minus taki, że rzeczywiście bardzo się to rozdrobniło i projekty są rozrzucone w punktach. To moim zdaniem wpłynęło negatywnie.”

Źródło: Badanie TDI

Do kwestii osiągniętych wskaźników odnieśli się również uczestnicy panelu ekspertów. Ich zdaniem, mimo zadowalającego poziomu osiągniętych dotychczas wartości wskaźników, zwrócić uwagę należy na inny problem, a mianowicie samą konstrukcję tychże wskaźników. Zdaniem uczestników panelu bowiem w praktyce niekiedy liczba e-usług bywała zawyżana przez beneficjentów. Problem ten wynika z braku wspólnej definicji e-usługi, poprzez co teoretycznie jedna e-usługa (np. dot. płatności podatkowych) potrafi być podzielona przez beneficjentów na kilka e-usług, wprowadzając podziały np. na płatności związane z poszczególnymi rodzajami podatków. Brak wspólnej definicji e-usługi sprawia, że nawet rodzaje czynności realizowanych za jej pośrednictwem (np. wysłanie formularza, składanie zapytań, prowadzenie korespondencji) mogą zostać teoretycznie uznane za osobne e-usługi, mimo iż dotyczą jednej aplikacji. Tym samym, w ramach przyszłych działań eksperci sugerowali wprowadzenie szczegółowej definicji e-usługi, co pozwoliłoby wzmocnić precyzję ww. wskaźnika. Wydaje się, że tego rodzaju zmiana (doprecyzowanie) jest możliwa do wprowadzenia najpierw na poziomie IK UP. Wówczas znalazłoby to swoje odzwierciedlenie w interpretacji wskaźników na poziomie RPO.

Podsumowując, zgodnie z oczekiwanymi rezultatami, realizacja projektów przyczyniła się do udostępnienia mieszkańcom zasobów publicznych, szybką i sprawną wymianę danych z podobnymi systemami oraz większe wykorzystanie zasobów publicznych przez podmioty gospodarcze oraz zwiększenie aktywności społeczeństwa obywatelskiego. Wnioski te potwierdza m.in. osiągnięty dotychczas poziom wskaźników. Aktualny stopień osiągnięcia wskaźników produktu (względem 3 wskaźników) znajduje się na poziomie 82-90%, co pozwala pozytywnie ocenić aktualny stopień osiągnięcia efektów wsparcia. W ramach OP 2 założony również został specyficzny wskaźnik rezultatu, tj. Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC), którego wartość docelową określono na 27,9%. Tymczasem, już w 2020 r. wartość tego wskaźnika została znacznie przekroczona i wyniosła aż 38,1%. Warto zauważyć, że pomimo iż nie stwierdzono zagrożeń w zakresie realizacji projektów ramach OP 2, ich realizacja jest utrudniona przez aktualną sytuację

epidemiczną w kraju, która często wpływa na ograniczenie możliwości realizowania działalności podmiotów, np. liczba odwiedzin stron internetowych placówek kulturalnych, które nie mają możliwości pełnej realizacji swojej działalności.

Biorąc pod uwagę ocenę skuteczności wsparcia, przeanalizowane zostały kryteria wyboru projektów. Jak wynika z analizy danych, określone kryteria są dostosowane do zakresu rzeczowego realizowanych projektów. Harmonogram naboru wniosków również był publikowany na stronie internetowej, a terminy naborów nie nakładały się na siebie. Zgodnie z opiniami badanych beneficjentów, na skuteczność realizowanego wsparcia wpłynęło zapotrzebowanie na e-usługi (wariant ten wskazało aż 70% badanych). Należy jednak mieć na uwadze, że łączna suma złożonych wniosków o dofinansowanie nie była szczególnie wysoka, co potwierdza stosunkowo niewielka liczba negatywnie ocenionych wniosków (tj. wniosków, które nie uzyskały dofinansowania po ich ocenie i rozpatrzeniu protestów). Niemal równie często wskazywano na oczekiwania społeczne związane z wdrażaniem e-usług (61,11% wskazań).

8.7. Problemy i bariery zidentyfikowane podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych RPO-L2020

Respondenci badania TDI nie zidentyfikowali czynników bądź barier, które negatywnie wpływałyby na możliwość pełnej realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych RPO-L2020. Mimo to zwrócono jednakże uwagę na pewne trudności dla beneficjentów, pojawiające się na różnych etapach realizacji projektów. Zdaniem badanych dosyć problematyczną kwestią dla osób korzystających ze wsparcia były przetargi, wymagające nakładu czasu i pracy oraz wymagające tworzenia często obszernej dokumentacji (wymagającej ukierunkowanej wiedzy technicznej). Na początku wdrażania programu dla beneficjentów były to również nowe zadania, realizacji których podejmowali się oni po raz pierwszy, co wiązało się z brakiem wiedzy i doświadczenia w tym zakresie. Problemem w zakresie projektów dotyczących ICT jest również kwestia sprzętu, który w krótkim odstępie czasu wymaga modernizacji bądź wymiany na nowy, zgodny z aktualnymi nowoczesnymi technologiami. Sprzęt określony we wniosku o dofinansowanie w stosunkowo krótkim

czasie mógł okazać się być przestarzały, co wymagało zmiany w określonych wydatkach i parametrach, rzutując na konieczność przystąpienia do przetargów. Warto jednakże zwrócić uwagę na fakt, iż problemy te nie są specyficzne wyłącznie dla OP 2, lecz były uniwersalne, zaobserwowane również w przypadku innych beneficjentów. Wśród innych powszechnych problemów zwrócono uwagę na fakt, iż beneficjenci borykali się z trudnościami na etapie wypełniania wniosku o dofinansowanie.

„Ogólne problemy dotyczące np. sposobu wypełniania danego punktu we wniosku czy kwalifikowalność wydatków, bo mamy np. katalog wydatków, ale nie dla wszystkich jest on jasny i może mało doprecyzowany, ale chodzi bardziej o wypełnienie luk we wniosku o dofinansowanie”

„Okazywało się, że sprzęt, który zaplanowali do wniosku, mięło pół roku, 6 miesięcy, 8 czasami, okazał się przestarzały. Jak trzeba było zmieniać projekty, zmienić na sprzęt nowszy, czasami zmieniały się też ceny, parametry w sprzęcie komputerowym, tutaj przeciągały się przetargi ponieważ dużo było zleceń, długo to wszystko trwało i potem pół roku robić zmiany parametrów i zmiany sprzętu. W 2015/16, wydawało się, że projekty są proste, tylko zakup sprzętu, a niektóre się ciągnęły dwa, trzy lata.”

Źródło: Badanie TDI

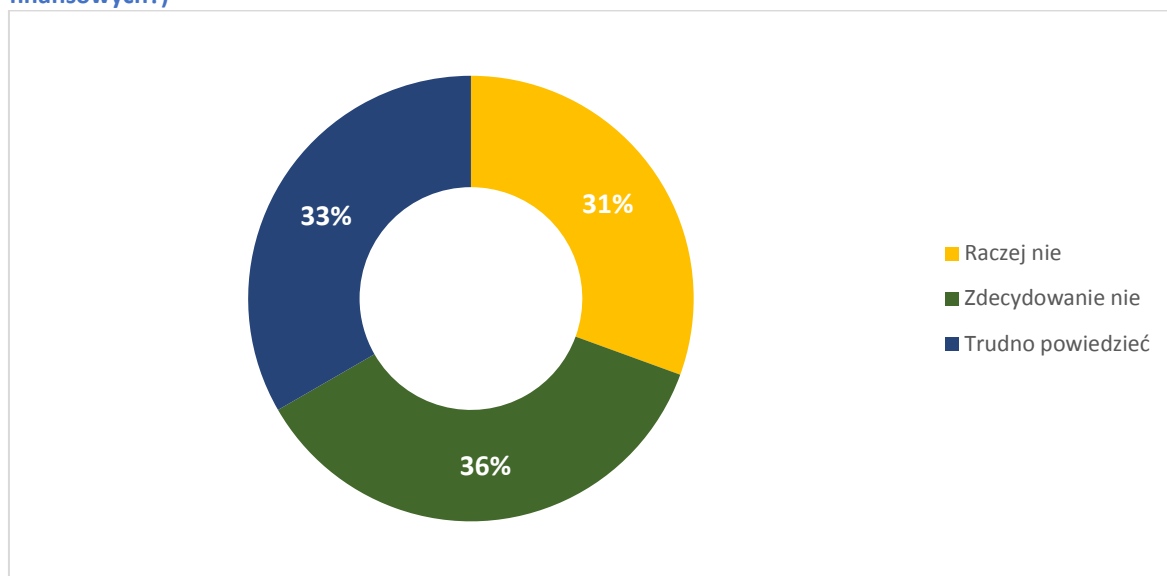
Informacje zebrane za pośrednictwem kilku źródeł pozwoliły na identyfikację problemów i trudności napotykanymi w trakcie realizacji projektów z zakresu OP 2 RPO-L2020. Beneficjenci wskazywali przede wszystkim na trudności z wyłonieniem wykonawców działań w ramach projektu oraz konieczność dokonywania zmian w harmonogramie projektu (w tym w wyniku przesunięć wynikających z wprowadzanych obostrzeń epidemicznych). Również badanie TDI potwierdziło, że główną problematyczną kwestią dla osób korzystających ze wsparcia były właśnie przetargi, wymagające nakładu czasu i pracy oraz wymagające tworzenia często obszernej dokumentacji. Co więcej, na początku wdrażania programu dla znacznej części beneficjentów były to zadania, przed którymi stawali po raz pierwszy, co wiązało się z brakiem wiedzy i doświadczenia w tym zakresie. Niekiedy również potencjalni beneficjenci mieli zamiar skorzystać ze wsparcia, lecz trudność stanowiło określenie, co dokładnie chcą zrealizować, na czym ma się opierać projekt i jakich zasobów wymaga. Problemem w zakresie projektów dotyczących ICT jest bowiem często kwestia sprzętu, który w krótkim odstępie czasu wymaga modernizacji

bądź wymiany na nowy, zgodny z aktualnymi nowoczesnymi technologiami. Sprzęt określony we wniosku o dofinansowanie w ciągu np. roku mógł stać się już przestarzały (względem celu projektu i aktualnej oferty rynkowej sprzętu), co wymagało zmiany w określonych wydatkach i parametrach. Ponadto, realizowane wsparcie niekiedy stanowiło wręcz podstawę funkcjonowania sieci teleinformatycznej w danym podmiocie (szczególnie w przypadku urzędów w mniejszych gminach). Tym samym, możliwość świadczenia e-usług wymagała nie tylko modernizacji, lecz wręcz stworzenia od podstaw odpowiedniej infrastruktury sprzętowej.

8.8. Ocena użyteczności realizowanych interwencji

W dalszej kolejności zbadana została użyteczność realizowanej interwencji. Ponad 60% uczestników badania jest zdania, że podobnych efektów nie udałoby się osiągnąć przy mniejszych zasobach finansowych (suma odpowiedzi dla „zdecydowanie nie” i „raczej nie”). Wynika to przede wszystkim z bardzo wysokich cen sprzętów niezbędnych do przygotowania i wdrożenia e-usług wraz z platformami dostępu. Natomiast 1/3 ankietowanych miała trudność z jednoznacznym udzieleniem odpowiedzi (33,33% wybrało odpowiedź „trudno powiedzieć”).

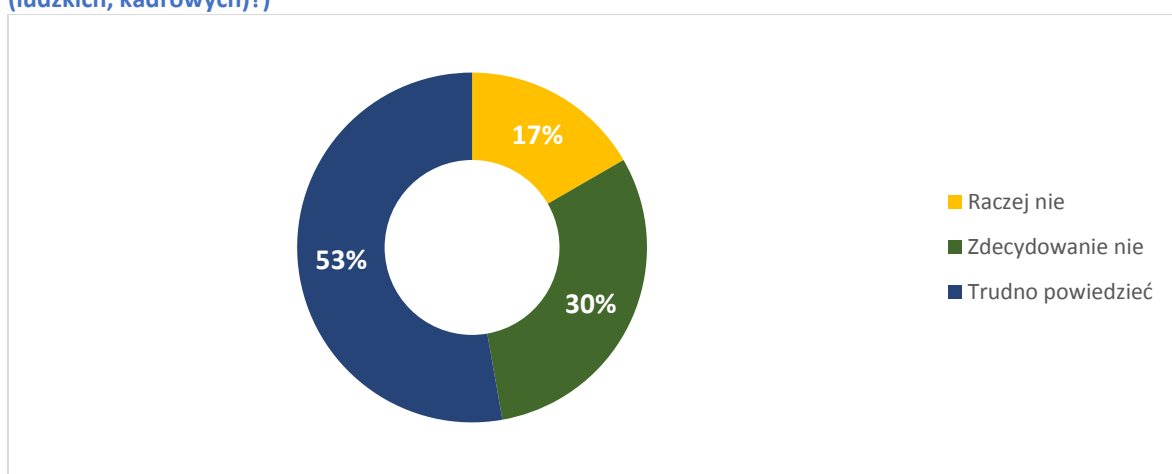
Rysunek 21 Stopień możliwości osiągnięcia podobnych efektów wsparcia przy mniejszych zasobach finansowych (pyt.: Czy podobne efekty wsparcia udałoby się osiągnąć przy mniejszych zasobach finansowych?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

W przypadku oceny możliwości realizacji projektu przy mniejszych zasobach organizacyjnych, niecałe 47,22% ankietowanych uważa, że nie byłoby w stanie osiągnąć założonych efektów (suma odpowiedzi „raczej nie” i „zdecydowanie nie”). Wynika to głównie z konieczności przygotowania skomplikowanej dokumentacji projektowej i konieczności rozliczenia projektu, które wymagają zaangażowania osób z doświadczeniem i przygotowaniem merytorycznym. Natomiast ponad połowa beneficjentów nie odpowiedziała jednoznacznie na pytanie zadane w ten sposób („trudno powiedzieć”).

Rysunek 22 Stopień możliwości osiągnięcia podobnych efektów przy mniejszych zasobach organizacyjnych (pyt.: Czy podobne efekty wsparcia udałoby się osiągnąć przy mniejszych zasobach organizacyjnych (ludzkich, kadrowych)?)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Zdaniem respondentów badania TDI użyteczność realizowanych interwencji ocenić należy wysoko, na co wpływ miał fakt, iż podejmowane inwestycje były w wysokim stopniu powiązane z założonymi celami, odpowiadając na wyzwania regionu w zakresie rozwoju e-usług. Na przestrzeni lat zaobserwowano bardzo istotną zmianę w dostępności i jakości oferowanych w regionie e-usług, zwłaszcza w zakresie administracji publicznej, e-kultury czy e-zdrowia. Świadomość mieszkańców w tym zakresie znacznie się zwiększyła, a e-usługi zastępują poprzednio stosowane metody w codziennym życiu. Zdaniem badanych, realizowane w tym zakresie interwencje uzupełniły swego rodzaju lukę w dostępie do e-usług, odpowiadając na konkretne wyzwania regionu i w znacznym stopniu niwelując zidentyfikowane problemy. Podejmowane działania są więc w wysokim stopniu użyteczne, jednak, zdaniem uczestników badania, wyzwania wciąż pozostają aktualne, co przekłada się na konieczność dalszej realizacji inwestycji w tym zakresie.

„Pięć lat temu czy też osiem, e-kultura, e-usługi w urzędach bardzo kulały lub praktycznie w ogóle ich nie było. E-usług w służbie zdrowia praktycznie też, trzeba było iść do przychodni, umówić się na wizytę, a dzięki tym projektom, możemy to właśnie zrobić w ramach e-usług, także te projekty były powiązane z problemami, bo tego nie było i to była odpowiedź. Zrealizowanie tych projektów na nasze wyzwania, nie mieliśmy tych e-usług ani w administracji publicznej, ani w kulturze, a te projekty zostały zrealizowane.”

„Obszarem rzeczywiście wydzielonym, specyficznym, były projekty zdrowotne skierowane do jednostek medycznych. Tam był osobny konkurs, gdzie była osobna alokacja i przez to być może wydaje się, że ta kwestia została trochę lepiej potraktowana. Projektów medycznych było trochę więcej i tutaj ten postęp był najlepszy, najbardziej widoczny”.

Źródło: Badanie TDI

Podsumowując, użyteczność realizowanej interwencji ocenić należy wysoko. Podejmowane inwestycje były w wysokim stopniu powiązane z założonymi celami, odpowiadając na wyzwania regionu w zakresie rozwoju e-usług. Na przestrzeni lat zaobserwowano ponadto bardzo istotną zmianę w dostępności i jakości oferowanych w regionie e-usług, zwłaszcza w zakresie e-administracji, e-kultury czy e-zdrowia. Świadomość mieszkańców w tym zakresie znacznie się zwiększyła, a e-usługi zastępują poprzednio stosowane metody w codziennym życiu. Realizowana w tym zakresie interwencja uzupełniła swego rodzaju lukę w dostępie do e-usług, odpowiadając na konkretne wyzwania regionu i w znacznym stopniu niwelując zidentyfikowane problemy. Podejmowane działania są więc w wysokim stopniu użyteczne, jednak, zdaniem uczestników badania, wyzwania wciąż pozostają aktualne, co przekłada się na konieczność dalszej realizacji inwestycji w tym zakresie. Niemniej, oferowane dotychczas wsparcie, ze względu na umożliwienie modernizacji (a niekiedy wręcz stworzenia od podstaw) infrastruktury sprzętowej, pozwoli na rozszerzanie zakresu i skali świadczonych e-usług w przyszłości. Co więcej, ze względu na ograniczenia związane z sytuacją epidemiczną, mieszkańcy regionu (jak i pozostałej części kraju) w szczególnie istotny sposób przekonali się o znaczeniu rozwiązań z zakresu e-usług, co niewątpliwie wpłynie na zwiększenie chęci ich wykorzystania.

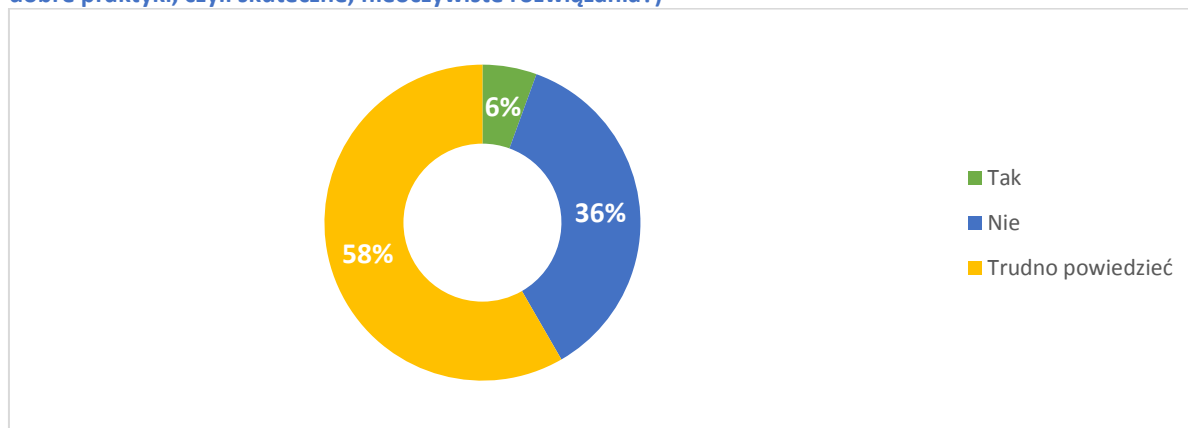
8.9. Dobre praktyki z realizowanych działań w obszarze e-usług

Elementem niniejszego badania było również zidentyfikowanie dobrych praktyk w zakresie e-usług.

Ponad połowa badanych beneficjentów (w ramach prowadzonego badania ankietowego) miała trudności we wskazaniu dobrych praktyk, które wykorzystane zostały w trakcie realizacji projektu. Jednakże wśród tych wskazywanych znalazły się:

- Przygotowanie tzw. help desk, tj. przyjmowanie zgłoszeń i niedogodności zgłaszanych przez użytkowników rozwiązań;
- Wykorzystanie metodyki PRINCE2, tj. praktyk zarządzania projektami informatycznymi;
- Przygotowanie aplikacji mobilnej, umożliwiającej korzystanie z e-usług na wszystkich urządzeniach;
- Zaangażowanie dodatkowych osób w postaci inżyniera projektu;
- Konsultacje w szerokim gronie informatyków/ekspertów z branży IT na temat dostępnych alternatywnych rozwiązań;
- Realizacja działań, umożliwiających zdalny dostęp do usług urzędów, części świadczeń medycznych oraz oferty instytucji kultury, co korzystnie wpływa na brak konieczności bezpośredniego kontaktu z tymi podmiotami. Szczególne znaczenie projektów wynika z wprowadzonych obostrzeń epidemicznych i braku możliwości korzystania np. z tradycyjnej oferty kulturalnej podmiotów.

Rysunek 23 Występowanie dobrych praktyk w projektach (pyt.: Czy w Państwa projekcie wystąpiły jakieś dobre praktyki, czyli skuteczne, nieoczywiste rozwiązania?)



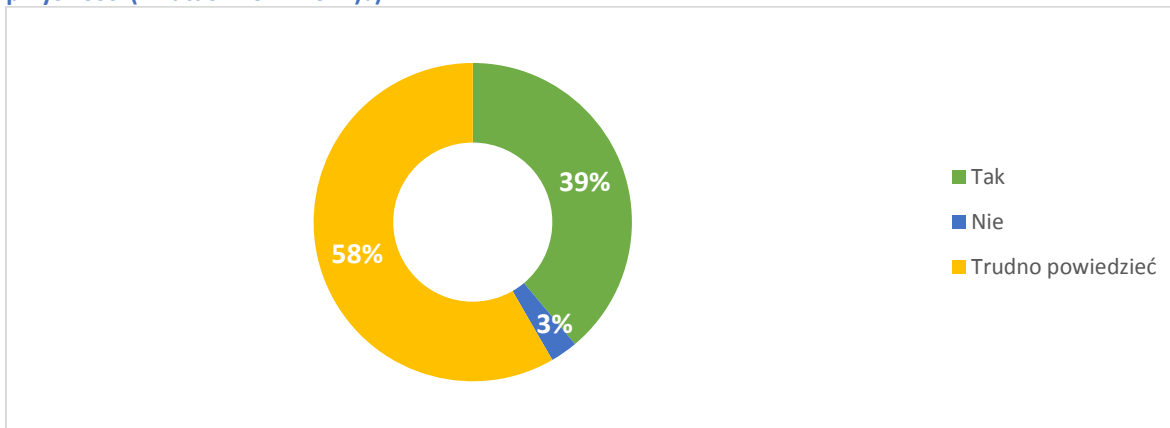
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Podsumowując, zakres rozwiązań mogących stanowić dobre praktyki z zakresu realizacji analizowanych projektów nie był stosunkowo szeroki. Zdaniem ewaluatora, szczególne znaczenie w tym zakresie miało prowadzenie (przez część beneficjentów) konsultacji technicznych z informatykami i ekspertami z branży IT na temat dostępnych alternatywnych rozwiązań. Znaczenie tego rozwiązania wynika z jednej strony ze znacznej skali prowadzonych działań (dla części beneficjentów wsparcie stanowiło wręcz początek budowy sieci teleinformatycznej w obiekcie, co wiązało się z koniecznością zakupu szeregu urządzeń dotychczas niewykorzystywanych przez dany podmiot). Z drugiej strony, tego rodzaju konsultacje eliminowały problem opierania się niektórych wnioskodawców o opinie pojedynczych dostawców sprzętu/usług, co mogło prowadzić do wyboru niekoniecznie najbardziej dostosowanych do potrzeb podmiotu rozwiązań (tj. pozostających w ofercie danego podmiotu, do którego zwrócił się wnioskodawca). Bazując na doświadczeniu ewaluatora, problem braku wystarczającej wiedzy technicznej wnioskodawców dot. możliwych do wykorzystania rozwiązań cyfrowych (głównie w przypadku mniejszych gmin wiejskich, w których wcześniej nie realizowano podobnych projektów), jest zjawiskiem powszechnym, wobec czego ww. dobra praktyka powinna zostać szerzej wykorzystana w ramach przyszłej perspektywy finansowej (w przypadku realizacji analogicznych działań).

8.10. Obszary wymagające wsparcia w perspektywie 2021+

Należy wskazać, że blisko 40% poddanych badaniu beneficjentów zamierza realizować projekt z zakresu rozwoju e-usług w kolejnej perspektywie finansowej. Większość ankietowanych (58%) nie ma jednak jeszcze zdania na ten temat.

Rysunek 24 Wskazania respondentów odnośnie do zamierzenia realizowania projektów z zakresu rozwoju e-usług w przyszłości (pyt.: Czy zamierzają Państwo realizować projekt z zakresu rozwoju e-usług w przyszłości (w latach 2021-2027)?)



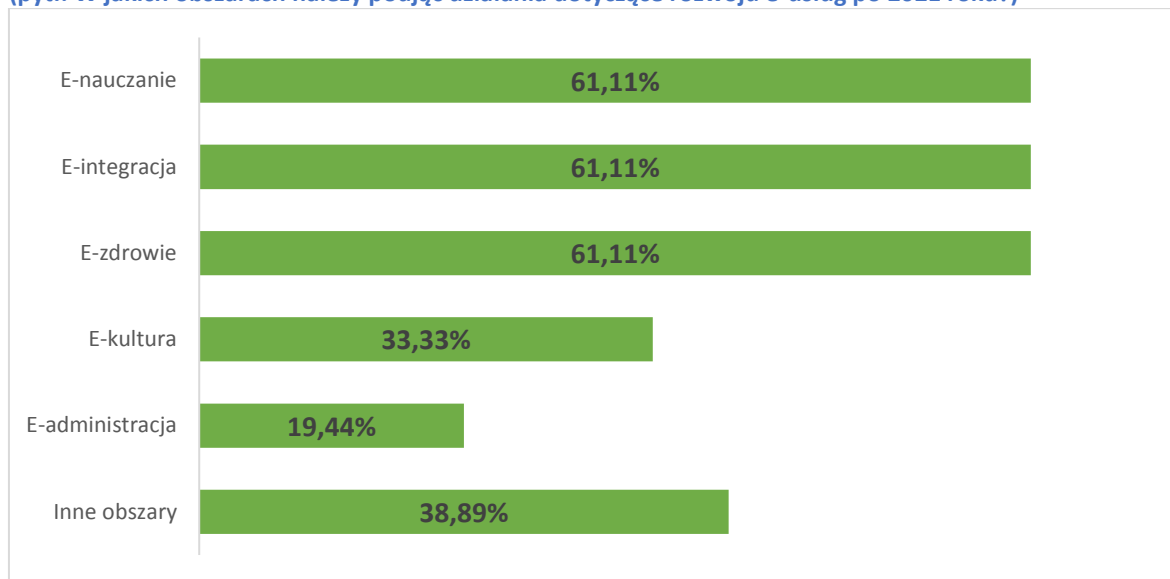
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Respondentów, którzy zamierzają realizować projekty zapytano o obszary działania, w których należy podjąć działania dotyczące rozwoju e-usług. Jak wynika z analizy wyników badań, najczęściej wskazywano na 3 obszary:

- e-nauczanie – tj. wprowadzenie możliwości darmowego e-learningu i dostępu do zadań online; szkolenie nauczycieli w zakresie zdalnego nauczania; możliwości wykorzystania e-narzędzi przez nauczycieli wraz z wprowadzeniem nowoczesnych rozwiązań edukacyjnych;
- e-integracje – tj. integracja systemów spółek pozostających w kompetencjach jednostek samorządu terytorialnego w celu lepszego przepływu informacji;
- e-zdrowie – tj. możliwość pełnej obsługi pacjentów; digitalizacja danych; dostęp do pełnej dokumentacji medycznej.

W przypadku zaznaczenia odpowiedzi „inne obszary” respondentom bardzo trudno było wskazać konkretny sektor, w którym istnieje konieczność podejmowania działań w kolejnej perspektywie finansowej.

Rysunek 25 Wskazania, w jakich obszarach należy podjąć działania dotyczące rozwoju e-usług w przyszłości (pyt.: W jakich obszarach należy podjąć działania dotyczące rozwoju e-usług po 2021 roku?)



* Wartości nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego z beneficjentami (N=34)

Beneficjenci zastanawiali się także nad preferowaną formą dofinansowania projektów z zakresu e-usług po 2021 r., przy założeniu konieczności zapewnienia wkładu własnego w wysokości 15% wartości projektu. Zdaniem ankietowanych, we wszystkich analizowanych obszarach, powinny to być bezzwrotne dotacje. Natomiast w przypadku preferowanej formuły realizowania projektów z zakresu e-usług wskazywano przede wszystkim możliwość realizowania projektów w partnerstwie (dot. e-administracji, e-kultury i e-integracji) lub samodzielnie (dot. e-administracji, e-zdrowia, e-kultury i e-nauczania).

Zdaniem badanych respondentów wywiadów TDI należy w dalszym ciągu kontynuować realizację zadań z zakresu zwiększenia dostępności i jakości e-usług, szczególnie w kontekście e-learningu i e-zdrowia. Wg ewaluatora, takie podejście pozwoli wyjść naprzeciw potrzebom wynikającym z wprowadzonych obostrzeń epidemicznych, które w szybki i znaczący sposób zmusiły wręcz mieszkańców badanego regionu (jak i pozostałej części kraju) do korzystania z rozwiązań cyfrowych w codziennym życiu, w tym w szczególności w zakresie nauczania zdalnego oraz korzystania z części świadczeń medycznych w formule on-line. Warto zaznaczyć, że założenia do Umowy Partnerstwa na lata 2021-2027 precyzują, że przedsięwzięcia z zakresu e-usług mogą być realizowane w Celu Polityki 1 – bardziej inteligentna Europa (Smarter Europe). W ramach tego celu możliwe są do realizacji przedsięwzięcia skoncentrowane na dalszym zwiększaniu podaży e-

usług sektora publicznego, określone jako „wspieranie projektów z zakresu e-administracji, w tym w zakresie cyfryzacji i zwiększenia dostępności danych publicznych, jako katalizatora popytu na produkty rewolucji cyfrowej”²⁹. Co więcej, w ramach ww. Celu przewiduje się realizację działań mających za zadanie wprowadzenie TIK do codziennej działalności polskich przedsiębiorstw³⁰. Ponadto, dokument określa Cel Polityki 4 – Europa o silniejszym wymiarze społecznym (*a more Social Europe*), w ramach którego przewiduje się możliwość realizacji działań, mających na celu poprawę dostępu do produktów i usług umożliwiających mobilność społeczną i zawodową – rozwijanie nowoczesnych form świadczenia usług medycznych i opiekuńczych, łączących elementy telekomunikacji, informatyki oraz medycyny (telemedycyna, telerehabilitacja, teleopieka) czy rozwój infrastruktury usług opieki zdrowotnej nakierowanej na nowoczesne technologie medyczne i wyrównanie istniejących niedoborów. Ostateczny kształt UP nie jest jednak jeszcze znany, a zakres interwencji dot. RPO wypracowany zostanie w ramach prac grup roboczych³¹.

Zdaniem uczestników badania wsparcie powinno być dalej realizowane w sposób konkursowy, zapewniając dofinansowanie na poziomie 85%. Zdaniem ekspertów nie należy uszczegóławiać typów beneficjentów, zapewniając wysoki poziom partycypacji i możliwości wdrażania projektów dotyczących zróżnicowanych aspektów, takich, jak e-kultura czy e-usługi w administracji publicznej, wymagające innych typów beneficjentów. Zwrócono jednakże uwagę, iż powinny być również cele dotyczące konkretnego rodzaju e-usług, ograniczone do jednego bądź dwóch tematów, w celu nie rozdrabniania realizowanych inwestycji, a kompleksowego podejścia do zdiagnozowanych w regionie problemów.

„Do jakich grup należy skierować wsparcie? Nie mamy do pojedynczych mieszkańców, tylko do instytucji, także kierujemy je do wszystkich gmin, do jednostek podległych pod gminy, do wszystkich muzeów i tego typu instytucji, które są pod jednostkami powiatu naszego, terytorialnego. I do nich jest skierowane, bo tyle było sposobów w naszych dokumentach programowych.” Źródło: Badanie TDI

²⁹ Założenia do Umowy Partnerstwa na lata 2021-2027, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Departament Strategii Rozwoju, Warszawa, lipiec 2019, s. 22.

³⁰ *Ibidem*, s. 21.

³¹ *Ibidem*, s. 33.

Uczestnicy panelu ekspertów dodali z kolei, że w ramach przyszłych działań należałoby zwiększyć precyzję wskaźników monitorujących osiągnięcie zakładanych celów.

Dotychczasowe wskaźniki w dużej mierze opierały się na deklaracjach beneficjentów (np. liczbie wdrożonych e-usług, których definicja nie jest do końca sprecyzowana), a specyficzny dla programu wskaźnik rezultatu strategicznego bazuje na danych GUS, względem których analizowane wsparcie stanowi tylko jedną z możliwych przyczyn wzrostu (Odsetek obywateli korzystających z e-administracji). Biorąc pod uwagę powyższe, zdaniem badanych ekspertów brakuje więc możliwości zbadania faktycznych efektów, tj. odczuwanych przez ostatecznych użytkowników e-usług (mieszkańców danego regionu).

Podsumowując, przeprowadzone badanie pozwoliło potwierdzić, że blisko 40% dotychczasowych beneficjentów zamierza realizować projekt z zakresu rozwoju e-usług w kolejnej perspektywie finansowej, przy czym najczęściej wskazywano na 3 obszary:

- **e-nauczanie – tj. wprowadzenie możliwości darmowego e-learningu i dostępu do zadań online; szkolenie nauczycieli w zakresie zdalnego nauczania; możliwości wykorzystania e-narzędzi przez nauczycieli wraz z wprowadzeniem nowoczesnych rozwiązań edukacyjnych;**
- **e-integracje – tj. integracja systemów spółek pozostających w kompetencjach jednostek samorządu terytorialnego w celu lepszego przepływu informacji;**
- **e-zdrowie – tj. możliwość pełnej obsługi pacjentów; digitalizacja danych; dostęp do pełnej dokumentacji medycznej.**

W opinii beneficjentów, przyszłe wsparcie powinno opierać się na formule bezwrotnych dotacji, a zdaniem respondentów badania TDI, należy w tym zakresie zapewnić poziom dofinansowania na poziomie 85% (kontynuując wsparcie w formule konkursowej). Z kolei zdaniem ekspertów nie należy uszczegóławiać typów beneficjentów, zapewniając wysoki poziom partycypacji i możliwości wdrażania projektów dotyczących zróżnicowanych aspektów, takich, jak e-kultura czy e-usługi w administracji publicznej, wymagające innych typów beneficjentów. Eksperti zwracali przy tym uwagę, iż przyszłe wsparcie mogłoby być ograniczone do jednego bądź dwóch kategorii e-usług, w celu kompleksowego podejścia do zdiagnozowanych w regionie problemów (zapewniając poprzez to odpowiedni poziom finansowania na najbardziej potrzebny rodzaj wsparcia, np. e-learning i e-zdrowie).

9. WNIOSKI I REKOMENDACJE

Poniżej przedstawione zostały wnioski i rekomendacje wynikające z przeprowadzonego badania.

Tabela 5. Wnioski i rekomendacje

L.p.	Wniosek	Rekomendacja	Adresat rekomendacji	Termin wdrożenia	Sposób wdrożenia	Klasa rekomendacji
1.	Znaczna część projektów realizowanych w mniejszych miejscowościach (w tym głównie na obszarze gmin wiejskich) z zakresu e-usług była pierwszą inwestycją związaną z budowaniem społeczeństwa informacyjnego. Już sama perspektywa ubiegania się o dofinansowanie stanowiła niekiedy przyczynę rozważania możliwości wprowadzenia tego rodzaju rozwiązań. Szansa na uzyskanie	Rekomenduje się kontynuowanie działań w zakresie budowania społeczeństwa informacyjnego poprzez finansowanie projektów mających na celu rozbudowę istniejącej dotychczas infrastruktury (w tym dofinansowane w ramach OP 2 RPO-L2020). Zrealizowane dotychczas projekty charakteryzują się bowiem możliwością ich rozbudowy i modernizacji, która pozwoli na udostępnienie kolejnych e-usług publicznych.	IZ RPO	II kwartał 2021	Podczas opracowywania projektu przyszłego Programu należy uwzględnić kontynuację obecnego wsparcia z zakresu rozwoju e-usług publicznych. Należy wskazać, że realizacja tego rodzaju inwestycji na poziomie regionalnym wynika z Celu Polityki 1, Celu szczegółowego II - Czerpanie korzyści z cyfryzacji dla obywateli, przedsiębiorstw i rządów.	Programowa operacyjna

L.p.	Wniosek	Rekomendacja	Adresat rekomendacji	Termin wdrożenia	Sposób wdrożenia	Klasa rekomendacji
	wsparcia skorelowana została z postępującą rozbudową sieci internetu szerokopasmowe (realizowanego m.in. ze środków POPC), co wpłynęło na możliwość zintensyfikowania zainteresowania e-usługami (s. 18).	Za kontynuacją wsparcia przemawia również stosunkowo wysoki udział dotychczasowych beneficjentów (blisko 40%), którzy potwierdzili chęć kontynuowania realizacji tego rodzaju projektów w przyszłości (s. 68).				
2.	Trudności we wdrożeniu e-usług bardzo często związane są z przyzwyczajeniem mieszkańców do załatwiania spraw w sposób tradycyjny. Dotychczasowe wsparcie w znacznym stopniu ukierunkowane zostało na wprowadzenie technicznych możliwości świadczenia e-usług publicznych, pozostały	Rekomenduje się położenie większego nacisku na budowanie społeczeństwa informacyjnego poprzez realizowanie i promowanie działań społecznych i kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców województwa. Działania informacyjno-promocyjne powinny zostać ukierunkowane na promocję wdrożonych e-	IZ RPO	IV kwartał 2022	Podczas opracowywania projektu przyszłego Programu należy uwzględnić potrzeby w zakresie edukacji cyfrowej oraz działań informacyjnych, ukierunkowanych na promocję wdrożonych e-usług publicznych (np. za pomocą portalu internetowego grupującego powstałe dotychczas e-usługi oraz szkoleń z ich wykorzystania dla końcowych odbiorców lub publikacja materiałów informacyjno-edukacyjnych mających za zadanie zaznajomienie potencjalnych użytkowników z możliwościami i	Programowa, operacyjna

L.p.	Wniosek	Rekomendacja	Adresat rekomendacji	Termin wdrożenia	Sposób wdrożenia	Klasa rekomendacji
	natomiast (a wręcz zwiększyły się) potrzeby w zakresie promocji tychże rozwiązań (s. 42).	usług publicznych – zarówno możliwości, jakie oferują, jak i samego sposobu ich wykorzystania. Głównym celem w tym zakresie jest przekonanie mieszkańców o przewadze tychże rozwiązań nad dotychczasowym (tradycyjnym) załatwianiem spraw urzędowych (s. 44).			sposobem funkcjonowania wdrożonych rozwiązań). Należy wskazać, że realizacja tego rodzaju działania na poziomie regionalnym wynika z Celu Polityki 1, Celu szczegółowego II - Czerpanie korzyści z cyfryzacji dla obywateli, przedsiębiorstw i rządów.	
3.	Znaczna część beneficjentów chętnie będzie realizować działania związane z rozszerzaniem e-usług w przyszłości. Jednocześnie problem zbyt niskich środków (dotychczas przeznaczonych na wsparcie e-usług) w	Rekomenduje się skoncentrowanie w przyszłej perspektywie finansowej na wspieraniu sfer, w których występuje najwyższe zapotrzebowanie, np. e-zdrowia i e-nauczania. Jest to związane z jednej strony z konsekwencjami spowodowanymi obecną sytuacją epidemiczną, a z drugiej zbyt niskim	IZ RPO	II kwartał 2021	Podczas opracowywania projektu przyszłego Programu, w przypadku kontynuowania finansowania projektów z zakresu rozwoju e-usług publicznych należy w większym stopniu wesprzeć realizację projektów z zakresu e-zdrowia i e-nauczania. Wdrożenie rekomendacji będzie jednakże zależne od poziomu środków, które będą przewidziane na realizację tego rodzaju działań. Celem rekomendacji jest bowiem skoncentrowanie wystarczającej	Programowa, operacyjna

L.p.	Wniosek	Rekomendacja	Adresat rekomendacji	Termin wdrożenia	Sposób wdrożenia	Klasa rekomendacji
	stosunku do potrzeb (s. 48).	poziomem dostępnych środków, które przy założeniu wspierania wielu rodzajów e-usług okazywały się niewystarczające. Skupienie się na konkretnej sferze, w której występuje największe zapotrzebowanie na rozwój e-usług, pozwoli na realizację większych i bardziej kompleksowych projektów (s. 48, 67-71).			ilości środków na konkretnych sferach, w celu zapewnienia możliwości realizacji większych, bardziej kompleksowych projektów w sferze, która wymaga największych nakładów środków. Należy wskazać, że realizacja tego rodzaju działania na poziomie regionalnym wynika z Celu Polityki 1, Celu szczegółowego II - Czerpanie korzyści z cyfryzacji dla obywateli, przedsiębiorstw i rządów. Ponadto, konieczne będzie zachowanie komplementarności/ interoperacyjności projektów względem krajowych platform e-zdrowia (MZ/CSIOZ) oraz w zakresie e-edukacji.	

Źródło: Opracowanie własne

10. ZAŁĄCZNIKI

10.1. Aneks nr 1 - Wykaz dokumentów źródłowych

Zewnętrzny plik MS Word.

10.2. Aneks nr 2 – Matryca benchmarkingowa

Zewnętrzny plik MS Word.

10.3. Aneks nr 3 - Case study

Zewnętrzny plik MS Word.

10.4. Aneks nr 4 – Wzory narzędzi badawczych

Zewnętrzny plik MS Word.

10.5. Aneks nr 5 - Baza danych z wywiadów ankietowych

Zewnętrzny plik MS Excel.

11. SPIS TABEL I RYSUNKÓW

Tabela 1 Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach niefinansowych	29
Tabela 2 Liczba i wartość podpisanych umów o dofinansowanie w podziale na lata	33
Tabela 3 Specyficzny dla programu wskaźnik rezultatu strategicznego.....	55
Tabela 4 Wskaźniki produktu.....	56
Tabela 5. Wnioski i rekomendacje	72
Rysunek 1 Dostęp do internetu w gospodarstwach domowych	23
Rysunek 2 Rodzaje połączeń internetowych w gospodarstwach domowych	24
Rysunek 3 Korzystanie z internetu.....	24
Rysunek 4 Cel korzystania z internetu w sprawach prywatnych w ciągu ostatnich 3 miesięcy	26
Rysunek 5 Korzystanie z internetu w kontaktach z administracją publiczną	26
Rysunek 6 Przyczyny niewysyłania wypełnionych formularzy urzędowych przez internet ..	27
Rysunek 7 Umiejętności cyfrowe	28
Rysunek 8 Liczba zawartych umów o dofinansowanie w podziale na lata	30
Rysunek 9 Dominujący zakres interwencji.....	31
Rysunek 10 Forma prawna beneficjentów	33
Rysunek 11 Potrzeby i problemy w zakresie rozwoju e-usług, na które odpowiadały realizowane projekty (pyt.: Na jakie potrzeby i problemy w zakresie rozwoju e-usług odpowiadał Państwa projekt?)	37
Rysunek 12 Stopień zminimalizowanych problemów i wyzwań, zidentyfikowanych w ramach realizowanych projektów (pyt.: W jakim stopniu udało się zminimalizować problemy i wyzwania, które zidentyfikowali Państwo w ramach projektu?)	38
Rysunek 13 Wskazanie potrzeb, których nie udało się zminimalizować lub zaspokoić (pyt.: Których potrzeb nie udało się zminimalizować lub zaspokoić?).....	39
Rysunek 14 Poziom osiągnięcia założonych celów w kontekście dostępności form wsparcia w zakresie rozwoju e-usług (pyt.: Proszę wskazać, czy dostępne formy wsparcia w zakresie rozwoju e-usług umożliwiły osiągnięcie założonych przez Państwa w projekcie celów?)	41

Rysunek 15 Wskazania respondentów dotyczące osiągnięcia konkretnych celów (pyt.: Które cele w zakresie projektów dotyczących e-usług udało się Państwu osiągnąć)	42
Rysunek 16 Poziom osiągnięcia założonych celów dzięki realizacji projektu (pyt. Czy zakres działań, który był możliwy do realizacji w ramach projektu pozwolił na osiągnięcie założonych celów)?	43
Rysunek 17 Ocena wpływu realizacji projektów na wzrost wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa (pyt.: W jakim stopniu wdrożone przez Państwa w ramach projektu e-usługi przyczyniły się do wzrostu wykorzystania e-usług przez mieszkańców województwa?)	50
Rysunek 18 Stopień zapewnienia e-usług na obszarach, na których dostęp był wcześniej utrudniony (pyt.: Czy wdrożone przez Państwa w ramach projektu e-usługi przyczyniły się do zapewnienia e-usług na obszarach, na których wcześniej dostęp do nich był utrudniony?)	53
Rysunek 19 Wskazanie czynników, ułatwiających realizowanie projektów (pyt.: Jakie czynniki ułatwiały Państwu wdrożenie projektu?)	57
Rysunek 20 Wskazanie czynników utrudniających wdrożenie projektów (pyt.: Jakie czynniki utrudniały Państwu wdrożenie projektu?)	58
Rysunek 21 Stopień możliwości osiągnięcia podobnych efektów wsparcia przy mniejszych zasobach finansowych (pyt.: Czy podobne efekty wsparcia udałoby się osiągnąć przy mniejszych zasobach finansowych?)	63
Rysunek 22 Stopień możliwości osiągnięcia podobnych efektów przy mniejszych zasobach organizacyjnych (pyt.: Czy podobne efekty wsparcia udałoby się osiągnąć przy mniejszych zasobach organizacyjnych (ludzkich, kadrowych)?)	64
Rysunek 23 Występowanie dobrych praktyk w projektach (pyt.: Czy w Państwa projekcie wystąpiły jakieś dobre praktyki, czyli skuteczne, nieoczywiste rozwiązania?)	66
Rysunek 24 Wskazania respondentów odnośnie do zamierzenia realizowania projektów z zakresu rozwoju e-usług w przyszłości (pyt.: Czy zamierzają Państwo realizować projekt z zakresu rozwoju e-usług w przyszłości (w latach 2021-2027)?)	68
Rysunek 25 Wskazania, w jakich obszarach należy podjąć działania dotyczące rozwoju e-usług w przyszłości (pyt.: W jakich obszarach należy podjąć działania dotyczące rozwoju e-usług po 2021 roku?)	69