



Ocena wpływu RPO WM 2014-2020 na rozwój i wykorzystanie e-usług w województwie mazowieckim

RAPORT KOŃCOWY

 eu
consult



ZAMAWIAJĄCY:

Województwo Mazowieckie
ul. Jagiellońska 26
03-719 Warszawa



WYKONAWCA:

EU-CONSULT sp. z o.o.
ul. Toruńska 18C lokal D
80-747 Gdańsk



Badanie realizowane w ramach projektu współfinansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 Projekt nr RPMA.11.01.00-14-0004/18, pn.: „PLAN DZIAŁAŃ POMOCY TECHNICZNEJ UMWM na lata 2019-2023 w zakresie wsparcia procesów ewaluacji w ramach RPO WM”, Priorytet XI Pomoc Techniczna.

Gdańsk 2020

Spis treści

Streszczenie	5
Summary	5
Wykaz skrótów zastosowanych w tekście	18
1. Wprowadzenie	26
1.1. Diagnoza sytuacji	26
1.2. Główne założenia i cele badania	31
1.2.1. Cel badania	31
1.2.2. Cele szczegółowe badania	31
1.2.3. Kryteria ewaluacyjne	31
1.2.4. Zakres terytorialny i czasowy	32
1.3. Metodologia badawcza z opisem zastosowanych metod/technik badawczych	32
1.4. Obszary i pytania badawcze	34
2. Charakterystyka zbioru danych badania	40
3. Opis wyników badania	43
OBSZAR I	43
OBSZAR II	233
OBSZAR III	237
OBSZAR IV	241
OBSZAR V	277
4. Porównawcza analiza jakościowa w ewaluacji wpływu opartej na teorii	294
5. Analiza SWOT	313
6. Analiza benchmarkingowa	321
7. Tabela wdrażania rekomendacji	348
8. Table of Recommendations	363

9. Bibliografia.....	374
10. Spis elementów graficznych w tekście	382
10.1. Spis wykresów.....	382
10.2. Spis tabel.....	391
10.3. Spis map.....	397

Streszczenie

Niniejszy raport obejmuje problematykę rozwoju e-usług w województwie mazowieckim. Analiza dotyczy okresu od początku wdrażania Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 do końca III kwartału 2019 roku. W ramach przeprowadzonych badań oraz sporządzonej na ich podstawie oceny eksperckiej zrealizowano główny cel badania, jakim było sprawdzenie, czy projekty realizowane w ramach Osi Priorytetowej 2 *Wzrost e-potencjału Mazowsza*, przyczyniły się do wzrostu poziomu wykorzystania e-usług oraz rozwiązań z zakresu technologii informacyjnych w instytucjach publicznych (w ramach instytucji oraz między instytucjami) województwa mazowieckiego oraz wchodzące w skład niego cele szczegółowe.

Niniejsza ewaluacja obejmuje pięć obszarów problemowych.

W ramach **pierwszego obszaru problemowego** dokonano charakterystyki wsparcia świadczonego w ramach Programu oraz stopnia jego wpisywania się w dokumenty strategiczne na poziomie regionalnym, krajowym, jak i unijnym. Wykazano, że wsparcie w dużym stopniu wpisuje się w wizję, cele i priorytety zawarte w analizowanych dokumentach. Dokonano analizy stopnia osiągnięcia celów Programu. Należy uznać, że w przypadku niemal wszystkich wskaźników stopień ten jest zadowalający i pozwala na osiągnięcie wartości docelowej, przewidzianej na 2023 rok.

Zakres wsparcia jest bardzo rozległy i angażuje szerokie grono potencjalnych beneficjentów. Zdaniem przedstawicieli instytucji biorących udział w badaniach przeprowadzonych na potrzeby niniejszej ewaluacji, zasadne byłoby rozszerzenie zakresu świadczonego wsparcia na podmioty prywatne – MŚP. Analiza ekspercka członków Zespołu Badawczego, poparta zdaniem ekspertów uczestniczących w panelu delfickim potwierdza zasadność wprowadzenia takiego rozwiązania w obszarach dotyczących wsparcia przedsiębiorców w zakresie administracji, poszukiwania podwykonawców oraz wsparcia inwestycyjnego. Zapotrzebowanie takie zostało uwidocznione w związku z pandemią choroby COVID-19.

Charakterystyka rozwoju e-usług w województwie mazowieckim w latach 2014-2019 pozwala zauważyć, że wskaźniki poziomu z informatyzowania, zarówno wśród mieszkańców, jak również przedsiębiorców, są nieco wyższe, niż w przypadku średniej dla Polski. Ostatnie pięciolecie stanowi także okres, w którym zauważono nieznaczny wzrost wykorzystania komputerów oraz Internetu w regionie. Istnieją ponadto różnice pomiędzy Regionem Warszawskim Stołecznym, a Mazowieckim

Regionalnym. Widoczne są bowiem dysproporcje pomiędzy Warszawą oraz powiatami ją okalającymi, a słabiej z informatyzowanymi obszarami z pozostałej części województwa. Prócz tego na obszarach wiejskich i małomiejskich (do 20 tys. mieszkańców) realizowane jest mniej projektów z zakresu rozwoju e-usług, niż w większych miejscowościach.

W dalszej części niniejszego obszaru problemowego zwrócono uwagę na to, iż realizowane projekty są komplementarne oraz pozwalają na integrację z innymi, powstającymi lub dopiero mającymi powstać, systemami pozwalającymi na świadczenie e-usług. Jest to istotne w kwestii możliwości potencjalnego rozszerzania zakresu oraz zasięgu wdrożonych usług.

Pomimo, iż w ramach Programu zakup sprzętu stanowił wydatek kwalifikowalny tylko do określonego limitu, zauważalny jest istotny wpływ udzielonego wsparcia na stan z informatyzowania podmiotów korzystających ze środków OP 2. Potwierdzili to beneficjenci w ramach przeprowadzonych z nimi badań ilościowych – aż 88,77% beneficjentów biorących udział w badaniu przyznało, że realizacja projektu wspieranego z OP 2 RPO WM przyczyniła się do poprawy infrastruktury sprzętowej w reprezentowanej przez nich jednostce.

Analizując grono odbiorców wdrożonych e-usług należy uznać, że było ono szerokie. Dodatkowo, na co zwrócili uwagę zarówno beneficjenci, przedstawiciele instytucji biorący udział w wywiadach pogłębionych, jak też eksperci w ramach panelu delfickiego, realizacja projektów przyczynia się do zmniejszenia skali wykluczenia cyfrowego wśród seniorów, którzy dotychczas nie korzystali z e-usług. Wdrożone rozwiązania oraz zmiany środowiska prawnego regulującego funkcjonowanie przychodni zdrowia wpłynęły na wykorzystanie przez tę grupę e-usług. Może to zachęcić seniorów do skorzystania z innych usług z tego zakresu, np. e-płatności. Przeprowadzone badania dowiodły ponadto, że zarówno wśród mieszkańców województwa, jak też wśród przedsiębiorców, stopień wykorzystania e-usług względem tradycyjnej metody załatwienia sprawy jest bardzo wysoki; wynosi on odpowiednio 68,15% wśród mieszkańców województwa, jak też wśród przedsiębiorców z województwa mazowieckiego. Zauważalne są natomiast różnice pomiędzy wykorzystaniem e-usług w poszczególnych subregionach przez mieszkańców oraz przedsiębiorców. W subregionach, w których odnotowano wysoki odsetek przedsiębiorców korzystających z e-usług, obserwuje się niski odsetek mieszkańców korzystających z tych rozwiązań. Do takich subregionów można zaliczyć m.in. subregiony radomski, siedlecki oraz płocki. W przypadku subregionów, w których odsetek korzystających z e-usług mieszkańców jest wysoki, obserwuje się natomiast relatywnie niski odsetek przedsiębiorców

wykorzystujących te narzędzia (subregiony Regionu Warszawskiego Stołecznego). Ogółem wsparcie należy jednak ocenić jako trafne – było ono takie zarówno w odbiorze beneficjentów, jak również mieszkańców i przedsiębiorców z województwa mazowieckiego, korzystających w wdrożonych rozwiązaniach. Jest to też jedyne dostępne wsparcie, które pozwala na realizację tego typu przedsięwzięć. Tym samym wszystkie badane grupy uznały, że należy je kontynuować. W odczuciu zarówno beneficjentów, jak również przedstawicieli instytucji wdrażających Program interwencję należy rozszerzyć o sprzęt telemedyczny (np. zdalnie działające holtery) który będzie wykorzystywany m.in. przez osoby starsze zamieszkujące samotnie do monitorowania stanu ich zdrowia oraz zwiększeniu efektywności zdeinstytucjonalizowanej opieki nad nimi.

Wsparcie cechuje się wysokim poziomem trwałości. Należy przewidywać, że wdrożone e-usługi z dużym prawdopodobieństwem będą stałym elementem działalności wspartych podmiotów również po zakończeniu obowiązkowego okresu trwałości, wynoszącego 5 lat. Będzie to warunkowane zarówno przyzwyczajeniem odbiorców do korzystania z e-usług, jak też ułatwieniami i oszczędnościami po stronie beneficjenta (takimi jak np. sprawniejszy obieg dokumentacji wewnątrz podmiotu, mniejsza liczba papierowej dokumentacji podlegającej archiwizacji oraz związana z tym oszczędność miejsca, przyspieszenie obsługi). Biorąc pod uwagę wysoki poziom trwałości wdrażanych rozwiązań należy pozytywnie ocenić również efektywność kosztową. Zaznaczyć należy, że kolejne e-usługi, mające na celu np. poszerzenie funkcjonalności wdrożonych systemów, będą charakteryzowały się większym poziomem efektywności z uwagi na to, że będą tworzone na już funkcjonującej bazie. Tym samym realizacja projektów w bieżącej perspektywie finansowej (2014-2020) zarówno umożliwiła wdrożenie e-usług, jak też stała się podstawą do ich rozwoju w przyszłości.

W ramach **obszarów problemowych drugiego i trzeciego** analizie poddano efekty interwencji świadczonej w OP 2 RPO WM. Dowiedziono, że przyniosła ona efekty zarówno społeczne, jak też ekonomiczne. Zaobserwowano także efekty, które nie zostały przewidziane we wnioskach o dofinansowanie – te miały charakter zarówno pozytywny, jak i negatywny. Do efektów pozytywnych należy zaliczyć przede wszystkim wzrost świadomości mieszkańców na temat działalności podmiotów publicznych i powstawanie poprzez tę świadomość społeczeństwa obywatelskiego, wzrost transparentności działań podmiotów administracji publicznej oraz nawiązanie i rozwój współpracy partnerskiej pomiędzy podmiotami realizującymi projekty, co może stać się zaczątkiem do realizacji dalszych przedsięwzięć, również wykraczających poza tematykę e-usług. Wśród negatywnych efektów

dostrzeżono m.in. opór personelu przed wprowadzanymi zmianami, te generowały bowiem zmniejszone zapotrzebowanie na pracę ludzką.

W ramach **czwartego obszaru problemowego** analizie poddano czynniki mające wpływ na wdrażanie i skuteczność wsparcia. Dowiedziono, że głównym czynnikiem wpływającym negatywnie na wdrażanie projektów była konieczność stosowania ustawy prawo zamówień publicznych. Zarówno przygotowanie dokumentów przetargowych, jak również wybór wykonawców były dla beneficjentów problematyczne. Trudności wynikały zarówno ze stopnia skomplikowania ustawy Prawo Zamówień Publicznych, jak również, z braku możliwości wykluczenia oferentów ze względu na złe doświadczenia z wcześniejszej współpracy.

Najważniejszym czynnikiem ułatwiającym realizację projektów oraz pozwalającym na przewyższenie pojawiających się trudności była natomiast współpraca z przedstawicielami Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Projektów Unijnych, którzy od momentu wnioskowania aż po rozliczenie projektu stanowili wsparcie oraz pierwsze miejsce, w którym beneficjenci poszukiwali pomocy w problematycznych sytuacjach. Procedura ubiegania się o dofinansowanie, jak też kryteria oceny i wyboru projektów zostały ocenione pozytywnie przez wszystkie badane podmioty.

Kolejnym ułatwieniem, które wskazano także jako dobrą praktykę, jest stosowanie sformalizowanych metod zarządzania projektami, które pozwoliły na określenie ścieżki postępowania w przypadku wystąpienia trudności na etapie wdrażania przedsięwzięcia oraz przypisywały określoną rolę i zakres odpowiedzialności osobom zaangażowanym we wdrażanie projektu.

Piąty obszar problemowy posłużył wypracowaniu rekomendacji. Zwięźczeniem przeprowadzonego badania są następujące wnioski i odpowiadające im rekomendacje:

- **Wniosek 1:** Uwzględnienie w ramach kryteriów oceny wniosków kryterium partnerstwa pozwoliło na zaangażowanie do realizacji projektów w charakterze partnerów tych podmiotów, które w innym przypadku nie zdecydowałyby się na realizację projektu (np. z uwagi na brak wystarczających zdolności do sporządzenia wniosku o dofinansowanie bądź zapewnienia wkładu własnego). Szczególnie istotne jest to w przypadku projektów z zakresu e-kultury. W przypadku przedsięwzięć dot. e-administracji oraz e-zdrowia zauważa się istotne wykorzystanie kryterium partnerstwa. Realizacja projektów partnerskich jest niezwykle istotna, biorąc pod uwagę dużą koncentrację wsparcia na obszarze Warszawy i powiatów ościennych.

- **Rekomendacja 1:** Zaleca się dalsze uwzględnianie partnerstwa w ramach kryteriów oceny wniosków. Wagę tego kryterium należy wzmocnić przede wszystkim w przypadku projektów z zakresu e-kultury, co pozwoli na szerokie zaangażowanie partnerów w realizację przedsięwzięć, które obecnie są skoncentrowane na relatywnie nielicznym gronie podmiotów.
- **Wniosek 2:** Zauważa się duży stopień wykorzystania e-usług zarówno przez mieszkańców (68,15%) jak i przez przedsiębiorców z obszaru Mazowsza (71,96%). Obie grupy doceniają możliwość załatwienia całości sprawy urzędowej drogą elektroniczną, bez wizyty w instytucji publicznej. Zróżnicowany jest natomiast poziom wykorzystania e-usług w subregionach – w przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego obserwuje się niski stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców, co wynikać może z braku wiedzy na temat istnienia e-usług oraz możliwości korzystania z nich. Ponadto obserwowany jest wysoki poziom wykorzystania e-usług przez przedsiębiorców Regionu Mazowieckiego Regionalnego, przede wszystkim subregionów radomskiego oraz siedleckiego. Świadczy to o dużych potrzebach oraz ułatwieniach, które odczuwają osoby posługujące się e-usługami w kontaktach z administracją publiczną. Stan epidemii choroby COVID-19 oraz związane z nim ograniczenia uwidocznily ponadto duże znaczenie e-usług, co pozwala na przypuszczenie, że w najbliższym czasie wzrośnie wykorzystanie tego rodzaju usług.
- **Rekomendacja 2:** Zaleca się kontynuację wsparcia w zakresie rozwoju e-usług w ramach przyszłej perspektywy finansowej. Dalsze wsparcie należałoby kierować przede wszystkim do podmiotów Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Z uwagi na sytuację społeczno-gospodarczą oraz położenie geograficzne zasadne byłoby objęcie wsparciem w zakresie rozwoju e-usług z innych Programów (np. z programu operacyjnego dla Polski Wschodniej) subregionów siedleckiego, ostrołęckiego oraz radomskiego. Ponadto, biorąc pod uwagę niewielki stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców Regionu Mazowieckiego Regionalnego zaleca się rozszerzenie promocji projektów wśród społeczeństwa. Należy przy tym zaznaczyć, że nie jest rekomendowana rezygnacja ze świadczenia wsparcia dla Regionu Warszawskiego Stołecznego. To na tym obszarze występuje koncentracja mieszkańców oraz przedsiębiorców z całego województwa, zatem region ten równie mocno potrzebuje wsparcia w zakresie tworzenia nowych e-usług oraz rozwoju e-usług już istniejących, co Region Mazowiecki Regionalny. Region Warszawski Stołeczny jako jednostka NUTS2 niezmiennie potrzebuje zaawansowanych rozwiązań informatycznych.

- **Wniosek 3:** Mieszkańcy oraz przedsiębiorcy województwa mazowieckiego obserwowali dużą liczbę e-usług, które jednak nie były sieciowane: chcąc skorzystać z różnych usług, konieczne było zakładanie przez mieszkańców wielu kont i odrębne logowanie się do poszczególnych usług. Konieczność odrębnego logowania się w celu skorzystania z poszczególnych e-usług może być postrzegana jako uciążliwa. Ponadto, brak sieciowania usług spowodował, że część spośród potencjalnie zainteresowanych daną usługą osób prawdopodobnie nie skorzystała z niej z uwagi na brak wiedzy o jej istnieniu.
- **Rekomendacja 3:** Zaleca się, by w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027) wspierać projekty zakładające sieciowanie e-usług przy wykorzystaniu portalu www.wrotamazowsza.pl.
- **Wniosek 4:** Zauważalna jest niewystarczająca promocja projektów z zakresu e-usług. Pomimo, że istnieją możliwości przeznaczenia części dofinansowania na działania informacyjno-promocyjne, część spośród beneficjentów nie wykorzystuje w pełni możliwości promocji wdrażanych e-usług. W niektórych przypadkach beneficjenci nie posiadali strony internetowej, zaś w innych przypadkach informacje o wdrażanym projekcie dostępne w Internecie były szczątkowe.
- **Rekomendacja 4:** Zaleca się wzmocnienie konieczności promocji projektu, np. poprzez określenie form promocji w ramach umowy o dofinansowanie. Promocja powinna być wzmocniona poprzez działania, które spowodują wzrost kompetencji cyfrowych i zaufania do TIK.
- **Wniosek 5:** W ramach Programu wspierane są instytucje publiczne. O możliwość dofinansowania przedsięwzięć nie mogą ubiegać się przedsiębiorstwa. Ograniczenia, które zostały wprowadzone w związku z pandemią choroby COVID-19 spowodowały jednak, że brak e-usług w przedsiębiorstwach, przede wszystkim tych skoncentrowanych na obszarze Regionu Mazowieckiego Regionalnego spowodował znaczne skutki gospodarcze, związane z zawieszaniem działalności gospodarczej oraz wzrostem poziomu bezrobocia rejestrowanego.
- **Rekomendacja 5:** Rekomenduje się, by w przyszłej perspektywie finansowej uwzględnić podział interwencji w zakresie wdrażania e-usług na wsparcie skierowane do podmiotów publicznych oraz do podmiotów prywatnych (MŚP). W przypadku interwencji kierowanej do przedsiębiorstw należy uwzględnić typy konkursów pozwalające skierować strumień

wsparcia nie tylko do Regionu Warszawskiego Stołecznego, ale również do podmiotów z gmin i powiatów Regionu Mazowieckiego Regionalnego, przede wszystkim z subregionów: radomskiego, ostrołęckiego i siedleckiego, które charakteryzują się największym spadkiem liczby podmiotów gospodarczych w stosunku do minionego roku oraz wysokim poziomem bezrobocia rejestrowanego.

- **Wniosek 6:** Dotychczasowe projekty z zakresu e-zdrowia koncentrowały się głównie na wsparciu dużych podmiotów. To takie podmioty dominowały wśród beneficjentów w bieżącej perspektywie finansowej. Tematyka e-zdrowia, w różnych ujęciach, cieszyła się dużym zainteresowaniem ze strony wnioskodawców niezależnie od subregionu.
- **Rekomendacja 6:** W przyszłej perspektywie należy skoncentrować się na dalszym wsparciu jednostek ochrony zdrowia z uwzględnieniem projektów obejmujących telemedycynę.

Summary

Present report concerns aspects of the development of e-services in the Mazovian Voivodeship. The analysis covers the time period from the beginning of the implementation of the 2014-2020 Regional Operational Programme of the Mazovian Voivodeship to the end of the third quarter of 2019. Conducted research and the expert analysis led to the achievement of the main objective of the study, that is the analysis whether projects implemented under Priority Axis 2 Growth of Mazovia's e-potential contributed to the increase in the use of e-services and information technology in public institutions of the Mazovian Voivodeship, and related specific objectives.

Present evaluation study covers five problem areas.

Within **the first problem area**, the measures conducted under the Programme were characterized, as well as the extent of their cohesion with strategic documents at the regional, national and European levels. It was concluded that the measures were included in the vision, objectives and priorities contained in the analysed documents to a considerable extent. An analysis of the degree of achievement of objectives of the Programme resulted in the conclusion that for almost all indicators such degree should be considered satisfactory and there is no risk to the achievement of the target value planned for 2023.

The scope of implemented support is considerably extensive and involves a broad range of potential beneficiaries. According to representatives of institutions participating in the research conducted for the purposes of the evaluation study, a need to extend measures does not occur. Expert analysis conducted by the members of the Research Team, supported by experts participating in the Delphi method, indicates, however, that the support should be extended by the e-education, with measures addressed to primary and secondary schools. This aspect was proved needed in relation to the SARS-CoV-2 coronavirus pandemic.

Taking into consideration characteristics of the development of e-services in the Mazovian Voivodeship in 2014-2019 attention shall be drawn to the fact that the indicators of the level of computerization (among both the residents and the entrepreneurs) are higher than in the average number for Poland. The last five years were also a period which noted a slight increase in the use of computers and the Internet in the region. Moreover, there are also differences between the capital city and the region of Mazovia - there are visible disproportions between Warsaw with the surrounding

poviats, and less computerized areas in the rest of the Voivodeship. Furthermore, fewer e-service development projects are being conducted in rural and small-town areas (with up to 20,000 inhabitants) than in larger cities.

Another part of this problem area explores the fact that the implemented projects are complementary with one another and leading to their integration with new systems enabling the implementation of e-services. This is especially significant in terms of the potential for expanding the scope and the range of implemented services.

Despite the fact that the purchase of equipment under the Programme was not an eligible expenditure, a noticeably significant impact of the support occurred in relation to the state of computerization of entities benefitting from funds under the PA 2. Such fact was confirmed by the beneficiaries in the quantitative research in which they participated - as much as 88.77% of beneficiaries constituting respondents of the study admitted that the implementation of the project supported by PA 2 of the 2014-2020 ROP MV contributed to the improvement of the hardware infrastructure in the unit they represented.

Subjecting the group of recipients of implemented e-services to the analysis, its number should be considered large. Moreover, as stated by beneficiaries, representatives of institutions participating in in-depth interviews and experts participating in the Delphi method, the implementation of projects contributes to the reduction of the scale of digital exclusion among seniors not yet familiar with e-services. The implemented solutions and changes in the legal environment regulating the functioning of health clinics increased the use of e-services within this group of their recipients. Furthermore, such result may encourage seniors to use other services in this field, an example of which are e-payments. The conducted research also led to the conclusion that the degree of using e-services in relation to the use of traditional methods is considerably high among the inhabitants of the Voivodeship and among entrepreneurs, amounting to 68.15% among the residents and 71.96% among the entrepreneurs from the Mazovian Voivodeship. Measures shall be considered accurate as a whole - it was seen as such by beneficiaries, residents and entrepreneurs from the Mazovian Voivodeship, benefiting from implemented support. At the same time it is also the only available source for the implementation of projects in this scope, therefore, all analysed groups of respondents concluded that measures should be continued. In the opinion of both beneficiaries and representatives of institutions implementing the Programme, the intervention should be extended by the inclusion of the telemedicine equipment (e.g.

remote operating holters) that would be used, among others, by the elderly living alone in order to monitor their health and increase the efficiency of de-institutionalised care.

The support is characterised by a considerably high level of durability - it should be expected that the implemented e-services are likely to become a permanent aspect of the operation of supported entities, also after the end of the mandatory period of durability (5 years). Such result would be conditioned by both the recipients' habituation to using e-services, as well as simplifications and savings on the part of the beneficiary (such as more efficient circulation of documentation within the entity, a lesser number of paper records to be archived and related to it saving of the space, as well as accelerated service). Taking into consideration the considerable durability of implemented measures, the cost effectiveness should also be positively assessed. Subsequent e-services aiming at, for example, extending the functionality of the implemented systems, will be characterised by a higher level of efficiency due to the fact that such e-services will be developed on an already functioning basis. Therefore, the implementation of projects in the ongoing financial perspective (2014-2020) enabled the implementation of e-services and became the basis for their development in the future.

Second and third problem areas concerned the analysis of effects of the measures undertaken under PA 2 of the 2014-2020 ROP MV. It was concluded that that implemented support resulted in both social and economic effects. Moreover, additional (positive and negative) effects that were not foreseen in the applications for co-financing were also observed. Positive effects included an increase in the residents' awareness of the activities of public entities and the development of the civil society connected to the increased awareness, an increase in the transparency of the activities of public administration entities, as well as the establishment and development of partnership cooperation between entities implementing projects - which may be the basis for the further projects, also beyond e-services. Negative effect included resistance of the staff against the introduced changes which generated a reduced demand for human work.

The fourth problem area concerned factors affecting the implementation and effectiveness of measures. Conducted analysis led to the conclusion that the main factor negatively affecting the implementation of projects was the need to apply the Public Procurement Law. Preparation of tender documents and selection of contractors were problematic for beneficiaries, with difficulties resulting from the degree of complexity of the provisions and from the lack of cohesion between the

provisions of the Act and the manner of awarding contracts (including the possibility of excluding bidders due to unfavourable experience from previous cooperation).

The most significant factor facilitating the implementation of projects, connected to the possibility to overcome the emerging difficulties was, however, the cooperation with representatives of the Mazovian Unit for Implementation of EU Programmes, who, from the application to the settlement of the project, constituted support and the first contact for beneficiaries who sought help in problematic situations. The procedure for applying for co-financing, the project evaluation and selection criteria were positively assessed by all respondents of the study.

Another identified good practice was related to adopting formalised methods of project management, determining the conduct to be followed in the event of occurring difficulties at the stage of project implementation and assigning a specific role and scope of responsibility to the units involved in project implementation.

The fifth problem area concerned the recommendations. Conducted study resulted in following conclusions and corresponding recommendations:

- **Conclusion 1:** The values of indicators declared to be achieved under implemented projects enable the achievement of target values at the expected level; the exception is the indicator related to the space of the server room under submeasure 2.1.2, which will not achieve the target value.
- **Recommendation 1:** If projects approved for co-financing after 30.09.2020 (the ending date of present study) do not declare the value of the indicator that would lead to the achievement of its target value, it is recommended to announce an additional call for proposals under submeasure 2.1.2. or to renegotiate the value of the indicator.
- **Conclusion 2:** The average time of the evaluation and selection of projects for co-financing under PA 2 is 127 days, which might be considered too long, resulting in the necessity to adapt after the approval of projects. Changes have to be introduced, among others, to the substantive scope of projects, given the fact that numerous solutions become inadequate to the rapidly changing state of technology.

- **Recommendation 2:** Organizational changes should be taken into consideration in order to adopt deadlines for calls for applications under all axes that would prevent the excessive accumulation of calls in one quarter.
- **Conclusion 3:** The lack of the e-service database proved it difficult for applicants to ensure complementarity and to avoid duplication of already used solutions.
- **Recommendation 3:** It is recommended to develop a database of e-services solutions that would cover all e-services implemented in the Voivodeship.
- **Conclusion 4:** Entities that would otherwise not decide to implement the project (e.g. due to the lack of sufficient capacity to fill in an application for co-financing or offer their own contribution) were involved in the project as partners by including partnership criteria as part of the evaluation criteria. The implementation of partnership projects is considerably significant given the high accumulation of support in Warsaw and neighbouring poviats.
- **Recommendation 4:** It is recommended to further integrate partnerships into the application evaluation criteria. It shall be considered an access criterion for several e-services.
- **Conclusion 5:** A considerable use of e-services was observed in the case of residents (68.15%) and entrepreneurs from the Mazovian Voivodeship (71.96%). Both groups noted the benefits of the possibility of settling the entire official matter electronically without the need to visit a public institution. The SARS-CoV-2 coronavirus epidemic and related limitations especially contributed to the significance of e-services - such situation suggests that the use of this type of service will further increase in the near future.
- **Recommendation 5:** It is recommended to continue supporting the development of e-services under the future financial perspective. Moreover, it is necessary to expand the range of services that can be provided electronically.
- **Conclusion 6:** A considerably high accumulation of funds is observed in the capital city of Warsaw. An especially significant disproportion occurs between areas: the Warsaw subregion is the beneficiary of 60% of support, 14.1% of support is used by the Radom subregion, whereas remaining subregions use merely 25.9% of funds for the development of e-services.

- **Recommendation 6:** It is recommended to adopt territorial instruments enabling a balanced distribution of support between individual areas of the Voivodeship. Particularly, the attention shall be drawn to the subregions: Ostrołęka, Płock and Siedlce, which benefit from the support in the lesser scope.
- **Conclusion 7:** Inhabitants and entrepreneurs in the Mazovian Voivodeship observed a considerable number of e-services which were not networked, therefore, it might be assumed that some of interested entities would not use numerous e-services due to a lack of knowledge about them.
- **Recommendation 7:** It is recommended to support projects involving networking of e-services in the future financial perspective (2021-2027).
- **Conclusion 8:** Criteria for selecting projects for co-financing are adequate to the specificity of e-services. However, it was observed that the substantive assessment lacked criteria for a descriptive assessment of projects by experts assessing the application for co-financing. Adopting zero-one criteria within the assessment results in the fact that experts merely analyse if the aspect is correctly recorded in the submitted documentation.
- **Recommendation 8:** Within the criteria for assessing applications for co-financing it is recommended to introduce new criteria enabling experts to assess projects in an open, descriptive manner.

Wykaz skrótów zastosowanych w tekście

Skrót	Wyjaśnienie
A2A	Usługi wewnątrzadministracyjne (z j. ang. <i>Administration to Administration</i>)
API	Interfejs Programowania Aplikacji (z j. ang. <i>Application Programming Interface</i>)
BIP	Biuletyn Informacji Publicznej
CATI	Wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo (z j. ang. <i>computer-assisted telephone interviewing</i>)
CAWI	Ankieta komputerowa (z j. ang. <i>Computer-Assisted Web Interview</i>)
CEIDG	Centralna Ewidencja Informacji o Działalności Gospodarczej
CRM	Zarządzanie relacjami z klientami (z j. ang. <i>Customer Relationship Management</i>)
CS	Cel szczegółowy
CT	Cel tematyczny
EDI	Elektroniczna wymiana danych (z j. ang. <i>Electronic Data Interchange</i>)
EDM	Elektroniczna Dokumentacja Medyczna
EFRR	Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego
EPC	Ekwiwalent pełnego czasu pracy

Skrót	Wyjaśnienie
ePUAP	Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej
ERP	Planowanie zasobów przedsiębiorstwa (z j. ang. <i>Enterprise Resource Planning</i>)
EZD	Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją
GUS	Główny Urząd Statystyczny
IDI	Indywidualny wywiad pogłębiony (z j. ang. <i>In-depth interview</i>)
IKUP	Instytucja Koordynująca Umowę Partnerstwa
IOK	Instytucja Organizująca Konkurs
IP RPO	Instytucja Pośrednicząca w realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego
IZ RPO	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym
KM	Komitet Monitorujący
MJWPU	Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych
MMŚP	Mikro-, małe i średnie przedsiębiorstwa
NCBiR	Narodowe Centrum Badań i Rozwoju
NFZ	Narodowy Fundusz Zdrowia
NGA	Sieć dostępu nowej generacji (z j. ang. <i>Next-generation Access</i>)

Skrót	Wyjaśnienie
NUTS	Klasyfikacja Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (z j. fr. <i>Nomenclature des unités territoriales statistiques</i>), wprowadzona przez Rozporządzenie Komisji (UE) 2016/2066 z dnia 21 listopada 2016 r. zmieniające załączniki do rozporządzenia (WE) nr 1059/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ustalenia wspólnej klasyfikacji Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NUTS), Dz. Urz. UE L 322/1, 26.11.2016.
NZOZ	Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej
OP	Oś Priorytetowa
OSI	Obszar strategicznej interwencji
PAPI	Wywiad kwestionariuszowy (z j. ang. <i>Paper and Pen Personal Interview</i>)
PI 2c	Priorytet Inwestycyjny 2c: Wzmocnienie zastosowania TIK w usługach publicznych
PIFE	Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich
PO PC	Program Operacyjny Polska Cyfrowa
PO WER	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój
Poddziałanie 2.1.1.	Poddziałanie 2.1.1. <i>E-usługi dla Mazowsza</i> w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020
Poddziałanie 2.1.2.	Poddziałanie 2.1.2. <i>E-usługi dla Mazowsza</i> w ramach ZIT w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020

Skrót	Wyjaśnienie
QCA/csQCA	<p>Porównawcza analizy jakościowej (z j. ang. <i>qualitative comparative analysis</i>)</p> <p>csQCA stanowi jedną z odmian QCA – porównawczą analizę jakościową opartą o zbiory klasyczne (z j. ang. <i>crisp-set qualitative comparative analysis</i>)</p>
Rozporządzenie ogólne	<p><i>Rozporządzenie 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 Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. Urz. UE L 347, 20.12.2013)</i></p>
RPO WD 2014-2020	<p>Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020</p>
RPO WM / RPO WM 2014-2020	<p>Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020</p>
RPO WO 2014-2020	<p>Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2014-2020</p>
SL2014	<p>Centralny System Teleinformatyczny wspierający realizację programów operacyjnych</p>
SP ZOZ	<p>Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej</p>

Skrót	Wyjaśnienie
SWOT	Metoda analizy obejmująca silne strony, słabe strony, szanse i zagrożenia w ramach badanego problemu - nazwa stanowi skrótowiec od pierwszych liter anglojęzycznych słów stanowiących elementy analizy: <i>Strengths</i> (mocne strony), <i>Weaknesses</i> (słabe strony), <i>Opportunities</i> (szanse), <i>Threats</i> (zagrożenia)
SzOOP	Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych
TIK/ICT	Technologie informacyjno-komunikacyjne (z j. ang. <i>Information and Communication Technology</i>)
TSSI	Telefoniczny wywiad częściowo ustrukturyzowany (z j. ang. <i>Telephone Semi-structured Interview</i>)
UE	Unia Europejska
UP	Umowa Partnerstwa
USOS	Uczelniany System Obsługi Studentów
Ustawa wdrożeniowa	<i>Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1431 z późn. zm.)</i>
UW	Uniwersytet Warszawski
WCAG 2.0	Standardy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (z j. ang. <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>)
WRPO 2014-2020	Wielkopolski Regionalny Program Operacyjny na lata 2014-2020
ZIT	Zintegrowane Inwestycje Terytorialne

Skrót	Wyjaśnienie
ZIT WOF	Zintegrowane Inwestycje Terytorialne Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego
ZUS	Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Wykaz pojęć zastosowanych w tekście¹

Pojęcie	Definicja
e-administracja	<p>Pojęcie oznacza stosowanie technologii informatycznych w administracji publicznej. Jest to połączone ze zmianami organizacyjnymi i nabywaniem nowych umiejętnościami przez pracowników służb publicznych. Stosowanie e-administracji ma na celu poprawę jakości świadczonych przez administrację usług.</p>
e-kultura	<p>E-kultura stanowi zbiór informacji w formie elektronicznej (np. portale internetowe) dostarczających informacji dot. bieżących i planowanych wydarzeń kulturalnych oraz osób związanych z kulturą, sztuką i rozrywką. E-kultura umożliwia wyszukiwanie i korzystanie z seansów filmowych, teatralnych, koncertów, wirtualnych wizyt w muzeach itp. E-kultura może być również wykorzystywana przez początkujących artystów do prezentowania swoich dzieł.</p>
e-nauczanie	<p>E-nauczanie stanowi katalog usług ułatwiających korzystanie z edukacji, tj. możliwość zdalnej rekrutacji na studia, kursy itp., uzyskanie informacji na temat oferty edukacyjnej, możliwość odbywania lekcji w dowolnym miejscu i czasie.</p>
e-usługa	<p>E-usługa to usługa świadczona drogą elektroniczną przez sieć telekomunikacyjną (w tym komputerową), np. Internet, z wykorzystaniem technologii informacyjnej. Świadczenie takich usług jest zautomatyzowane i wymaga niewielkiego udziału człowieka.</p>

¹ Opracowanie definicji na podstawie przeglądu Regionalnych Programów Operacyjnych oraz ich Szczegółowych Opisów Osi Priorytetowych, a także na podstawie publikacji: Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., E-usługi – definicja i przykłady. Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2009.

Pojęcie	Definicja
e-zdrowie	<i>E-zdrowie oznacza zastosowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych w relacjach lekarzy, instytucji ochrony zdrowia i pacjentów (np. e-recepty, teleporady lekarskie, portale poświęcone zdrowiu elektroniczne książeczki zdrowia).</i>
interoperacyjność	<i>Interoperacyjność oznacza zdolność podmiotów oraz używanych przez nie systemów teleinformatycznych i rejestrów do współdziałania na rzecz osiągnięcia wzajemnie korzystnych celów, z uwzględnieniem procesu współdzielenia informacji i wiedzy dzięki procesom realizowanym za pomocą wymiany danych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.</i>
system teleinformatyczny	<i>Zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2019, poz. 2460).</i>
usługa publiczna	<i>Jest to usługa świadczona przez administrację publiczną obywatelom bezpośrednio (w ramach sektora publicznego) lub pośrednio (poprzez finansowanie podmiotów prywatnych zapewniających daną usługę). Świadczący usługę publiczną podmiot kieruje się względami interesu publicznego - celem świadczenia usług publicznych nie jest zysk, nie wyklucza to jednak możliwości pobierania opłat.</i>

1. Wprowadzenie

1.1. Diagnoza sytuacji

Ministerstwo Cyfryzacji definiuje elektroniczną usługę publiczną jako „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”².

W przypadku e-usług publicznych określany jest poziom ich dojrzałości:

- **Poziom 1. Informacja** – za pomocą systemu informatycznego prezentowane są w Internecie informacje niezbędne do wszczęcia procedury;
- **Poziom 2. Jednostronna interakcja** – istnieje możliwość pobrania formularzy niezbędnych do wszczęcia procedury za pomocą systemu;
- **Poziom 3. Dwustronna interakcja** – istnieje możliwość pobrania formularzy do wypełnienia za pomocą systemu, złożenia za pomocą systemu wniosku w formie elektronicznej wraz z załącznikami koniecznymi do uruchomienia procedury oraz możliwa jest elektroniczna forma uwierzytelniania usługobiorcy;
- **Poziom 4. Transakcja** – publicznie dostępna strona internetowa umożliwia załatwienie całej sprawy w formie elektronicznej (w tym uzyskanie przez usługobiorcę dokumentów oraz ich doręczenie), w procedurze brak jest dodatkowych czynności, które usługobiorca musiałby wykonywać w formie innej niż elektroniczna, na tym poziomie dojrzałości w ramach usługi istnieje możliwość dokonania płatności w formie elektronicznej (jeśli płatność występuje w procesie realizacji danej sprawy);

² 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%C5%82.-8-Przewodnik-po-merytorycznych-kryteriach-wyboru-projekt%C3%B3w-dla-dzia%C5%82ania-2.1-POPC.pdf, s. 2, [dostęp 16.01.2020].

- **Poziom 5. Personalizacja** – w ramach usługi udostępniono możliwość złożenia w formie elektronicznej wniosku uprzednio wypełnionymi przez usługodawcę danymi, w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku usługodawca automatycznie dostarcza usługę w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy, a w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności usługodawca zapewnia przekierowanie usługobiorcy do właściwego pośrednika dla dokonania płatności, a wszystkie pola niezbędne do zdefiniowania i wykonania płatności są wypełniane automatycznie przez system usługodawcy.

Z powyższego zestawienia wynika, iż poziomy 4. i 5. są zarezerwowane dla usług, z których można w całości skorzystać na drodze elektronicznej³.

W raporcie *E-administracja w oczach internautów*⁴, sporządzonym w 2016 r. na zamówienie Ministerstwa Cyfryzacji w oparciu o wyniki badania CAWI na próbie 4 801 użytkowników Internetu zaprezentowano m.in., jak wygląda kwestia załatwiania spraw urzędowych przez Internet. 54% uczestników badania w ciągu 12 miesięcy przed realizacją badania próbowało co najmniej raz załatwić jakąś sprawę urzędową przez Internet. 49% z nich osiągnęło pożądany rezultat, 37% częściowo zrealizowało zamierzone cele, zaś 11% nie otrzymało tego, o co się starali. Warto dodać tutaj, że w przypadku województwa mazowieckiego odsetek osób, którym udało się załatwić sprawę w całości przez Internet był nieco wyższy – wyniósł on 52%. Jedynie 9% uczestników badania oceniło sposób załatwienia sprawy przez instytucję publiczną negatywnie – powodami ich niezadowolenia najczęściej były:

- Brak możliwości załatwienia całej sprawy przez Internet;
- Zbyt skomplikowany sposób załatwienia całej sprawy, niezrozumiałość opisów;
- Brak reakcji ze strony instytucji publicznej;
- Zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie sprawy;
- Niejasność formularzy.

³ *Ibidem* [dostęp: 16.01.2020].

⁴ *E-administracja w oczach internautów – raport z badania*, www.gov.pl/attachment/b87d0d4a-7bb6-4df6-86ac-0e96f542c385, [dostęp: 16.01.2020].

Jak podkreślili słusznie autorzy raportu, wyników zrealizowanego badania nie można ekstrapolować na całą populację, gdyż w dalszym ciągu istnieje bardzo liczna grupa osób niekorzystających z Internetu. Co prawda odsetek gospodarstw domowych z dostępem do Internetu znacznie wzrósł (w okresie 2010-2018 z 63,4% do 84,2%)⁵, ale nadal 22,5% Polaków w przedziale wieku 18-74 nie korzysta z dostępu do sieci.

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 nieposiadające wprawy w poszukiwaniu informacji w sieci poradziły sobie z ich obsługą.

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 Regionalnych Programów Operacyjnych poszczególnych województw.

W przypadku województwa mazowieckiego projekty służące rozwojowi e-usług realizowane są w ramach OP 2 *Wzrost e-potencjału Mazowsza*. Realizowane są interwencje w zakresie:

- E-zdrowia;
- E-administracji;
- E-kultury;
- E-uczenia.

Narzędzia e-zdrowia umożliwiają m.in. sprawniejszą komunikację między pacjentami a dostawcami usług medycznych oraz między pacjentami i pracownikami ochrony zdrowia, przekazywanie danych pomiędzy poszczególnymi podmiotami na rynku usług medycznych.

Do korzyści wynikających z wdrażania rozwiązań w zakresie e-zdrowia zaliczają się:

⁵ *Polska w liczbach 2019*, stat.gov.pl/obszary-tematyczne/inne-opracowania/inne-opracowania-zbiorcze/polska-w-liczbach-2019,14,12.html, [dostęp: 16.01.2020].

- Poprawa jakości opieki medycznej i bezpieczeństwa pacjenta;
- Zapewnienie ciągłości opieki zdrowotnej;
- Poprawa dostępu do opieki zdrowotnej;
- Poprawa stabilności i efektywności systemów opieki zdrowotnej;
- Poprawa jakości badań medycznych;
- Usprawnienie w zakresie zarządzania systemami opieki zdrowotnej;
- Oszczędności, które wynikają m.in. z ograniczenia liczby przeprowadzanych badań diagnostycznych (dokumentacja pacjenta jest przekazywana kolejnym lekarzom, co pozwala na uniknięcie sytuacji, w której w krótkim okresie dwóch lekarzy zleca to samo badanie);
- Optymalizacja wydatków na ochronę zdrowia;
- Lepszy dostęp do informacji dotyczących stanu zdrowia;
- Brak konieczności gromadzenia przez pacjenta dokumentacji medycznej i dostarczania jej lekarzom;
- Oszczędność czasu dla pacjenta (np. ze względu na to, że rejestracja do lekarza przez Internet jest dużo szybsza niż rejestracja telefoniczna bądź osobista)⁶.

Dzięki wdrażaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych placówki medyczne stają się bardziej konkurencyjne, budują pozytywny wizerunek, zapobiegają występowaniu błędów, usprawniają zarządzanie procesami, przyspieszają obieg dokumentacji i informacji⁷. Jak można zauważyć, z wdrożenia rozwiązań w zakresie e-zdrowia czerpią korzyści zarówno system opieki zdrowotnej, jak i sami pacjenci.

Warto przy tym wskazać, że absencja chorobowa pracujących stanowi w Polsce bardzo poważne wyzwanie (w 2013 r. w Polsce na jednego pracującego przypadało 15 dni absencji chorobowej – dla

⁶ M. Czerwińska, *Narzędzia e-zdrowia jako instrumenty poprawiające dostęp do usług medycznych w regionie*, repozytorium.ur.edu.pl/handle/item/1181, s. 175-176, [dostęp: 16.01.2020].

⁷ Eadem, *Usługi e-zdrowia jako źródło przewagi konkurencyjnej placówki medycznej*, rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z35_03.pdf, s. 47, [dostęp: 16.01.2020].

porównania w Wielkiej Brytanii były to 4 dni⁸). Dzięki temu, iż kolejni lekarze będą mieli wgląd do całej dokumentacji medycznej pacjenta ograniczone zostanie ryzyko postawienia błędnej diagnozy bądź wypisania niewłaściwych leków (np. takich, na które pacjent jest uczulony), co pozwoli na ograniczenie liczby dni, podczas których dana osoba przebywa na zwolnieniu chorobowym i korzysta z zasiłków.

Prowadzone badania GUS w zakresie udziału osób korzystających z usług e-administracji (w tym związanych z publicznymi usługami zdrowotnymi) jednoznacznie wskazują na silny wzrost (w ujęciu ogólnokrajowym) odnotowywany w ostatnich latach. Od 2015 do 2019 r. udział ten wzrósł aż o 13,8 p.p. (z 26,6% w 2015 r. do ponad 40% w 2019 r.). Warto przy tym zauważyć, że szczególnie wysoką dynamikę wzrostu odnotowano w ostatnim okresie (2018/2019), kiedy to udział ten zwiększył się o niemal 5 p.p. Sytuację tę można co prawda uzasadniać w dużej mierze uruchomieniem przez Ministerstwo Zdrowia Platform P1 oraz P2, lecz wskazują również na ogólną tendencję we wroście zainteresowania korzystaniem z rozwiązań e-administracji, a z drugiej pozwalają prognozować dalszy rozwój tego sektora.

⁸ Absencja chorobowa pracujących jako problem ubezpieczeniowy – porównanie sytuacji w Polsce i w Wielkiej Brytanii, www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/WU/WU3_2014/04%20gierczynski_1.pdf, s. 66, [dostęp: 16.01.2020].

1.2. Główne założenia i cele badania

1.2.1. Cel główny badania

Celem głównym badania było sprawdzenie, czy projekty realizowane w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 *Wzrost e-potencjału Mazowsza*, przyczyniły się do wzrostu poziomu wykorzystania e-usług oraz rozwiązań z zakresu technologii informacyjnych w instytucjach publicznych (w ramach instytucji oraz między instytucjami) województwa mazowieckiego.

1.2.2. Cele szczegółowe badania

Do celów szczegółowych badania zaliczały się następujące aspekty:

1. Charakterystyka społeczeństwa informacyjnego w województwie mazowieckim w latach 2014-2019 w kontekście zrealizowanego wsparcia w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 oraz stopnia skuteczności realizacji założonych celów.
2. Określenie stopnia komplementarności, zrealizowanych w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020, projektów oraz poziomu ich integracji z istniejącymi lub planowanymi przedsięwzięciami na terenie województwa mazowieckiego.
3. Ocena stopnia wykorzystania e-usług przez mieszkańców i instytucje województwa mazowieckiego oraz wyrównywania dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (ICT) w regionie.
4. Wskazanie dobrych praktyk w odniesieniu do realizacji projektów w obszarze e-usług publicznych w perspektywie finansowej 2014-2020.

1.2.3. Kryteria ewaluacyjne

W badaniu zostały uwzględnione następujące kryteria ewaluacyjne:

1. **Skuteczność** – kryterium pozwoliło ocenić stopień realizacji zakładanych celów RPO WM 2014-2020, skuteczność użytych metod, form wsparcia/instytucji oraz wpływ czynników zewnętrznych na ostateczne efekty. Ocena skuteczności objęła wszystkie elementy programu, co pozwoliło ustalić czy podejmowane działania w zamierzony sposób prowadzą do osiągnięcia

celów, w szczególności czy wybierane do dofinansowania projekty w sposób optymalny realizują cele interwencji w zakresie wzrostu e-potencjału Mazowsza.

2. **Użyteczność** – kryterium pozwoliło ocenić rzeczywiste efekty interwencji oraz na ile wsparcie e-usług w ramach RPO WM 2014-2020 odpowiada na ich rzeczywiste problemy. Odpowiedziało na pytanie, czy zmiany wywołane realizacją programu są korzystne z punktu widzenia beneficjentów.
3. **Trafność/Adekwatność** – kryterium pozwoliło ocenić w jakim stopniu cele Programu odpowiadają potrzebom oraz priorytetem regionu w zakresie wsparcia e-usług. Ustalone w wyniku zastosowania powyższego kryterium wnioski umożliwią podjęcie decyzji o kontynuowaniu lub modyfikacji celów Programu.
4. **Efektywność** – kryterium pozwoliło ocenić „ekonomiczność” Programu, czyli relację pomiędzy nakładami (zasobami finansowymi, ludzkimi) a osiągniętymi efektami interwencji (uzyskane produkty, rezultaty, oddziaływania).

1.2.4. Zakres terytorialny i czasowy

Zakresem terytorialnym badania był obszar województwa mazowieckiego.

Badanie objęło okres od rozpoczęcia realizacji RPO WM 2014-2020 do 30 września 2019 r.

1.3. Metodologia badawcza z opisem zastosowanych metod i technik badawczych

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

1. **Analizę danych zastanych** (desk research).
2. **Badanie CAWI/CATI z beneficjentami RPO WM 2014-2020** – badanie zostało przeprowadzone na próbie z błędem statystycznym nie przekraczającym 5% dla poziomu ufności 95%. W badaniu wzięło udział łącznie 101 beneficjentów.
3. **Badanie CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie ubiegającymi się o wsparcie w ramach RPO WM 2014-2020**. Badanie zostało przeprowadzone na próbie 66 podmiotów.

4. **Wywiad indywidualny pogłębiony** – w wywiadach wzięli udział przedstawiciele IZ RPO, ZIT WOF, IP – MJWPU, beneficjentów, ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie oraz członków KM. Łącznie zrealizowano 25 wywiadów.
5. **Panel ekspercki** – przeprowadzono 1 panel ekspercki z udziałem 6 osób. Do udziału w panelu zaproszono przedstawicieli instytucji i gremiów zaangażowanych w realizację RPO WM 2014-2020.
6. **Warsztat ewaluacyjny** - przeprowadzono 1 warsztat ewaluacyjny z udziałem 6 osób. Do udziału w warsztacie zaproszono przedstawicieli instytucji i gremiów zaangażowanych w realizację RPO WM 2014-2020.
7. **Telefoniczny wywiad częściowo ustrukturyzowany (TSSI)** – do badania zaproszono przedstawicieli podmiotów gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego. W badaniu wzięły udział łącznie 404 podmioty – badanie zostało przeprowadzone na próbie z błędem statystycznym nie przekraczającym poziomu 5% dla poziomu ufności 95%.
8. **Wywiad bezpośredni kwestionariuszowy (PAPI)** – do badania zaproszono ostatecznych odbiorców wsparcia – dorosłych mieszkańców województwa mazowieckiego. Badanie przeprowadzono na próbie 405 mieszkańców – wielkość próby pozwoliła na przeprowadzenie badania z błędem statystycznym nie przekraczającym poziomu 5% dla poziomu ufności 95%.
9. **Panel delficki** – przeprowadzono 1 panel delficki z udziałem 5 osób – ekspertów z zakresu e-usług (nienależących do Zespołu Badawczego).
10. **Benchmarking** – analizie podlegały interwencje w ramach OP/działań dedykowanym w ramach e-usług w ramach RPO WM 2014-2020 oraz 3 innych programów (OP 2 RPO WM 2014-2020, OP 2 RPO WD 2014-2020, OP 2 WRPO 2014-2020; Działanie 10.3 RPO WO).
11. **Case study (studium przypadku)** – zrealizowane zostały 4 studia przypadku dla projektów realizowanych w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (po 1 studium dla obszaru e-zdrowia, e-administracji, e-kultury oraz e-nauczania).
12. **Analizę SWOT** – przeprowadzona dla wsparcia realizowanego w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020.

1.4. Obszary i pytania badawcze

Analiza została sporządzona w oparciu o pięć obszarów badawczych, do których przyporządkowano następujące pytania badawcze:

OBSZAR I: OCENA TRAFNOŚCI, SKUTECZNOŚCI, UŻYTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI REALIZOWANYCH FORM WSPARCIA E-USŁUG W KONTEKŚCIE CELÓW RPO WM 2014-2020 ORAZ POTRZEB BENEFICJENTÓW: A) OCENA TRAFNOŚCI, UŻYTECZNOŚCI I AKTUALNOŚCI PRZYJĘTEJ LOGIKI INTERWENCJI, REALIZOWANYCH CELÓW ORAZ FORM WSPARCIA W STOSUNKU DO AKTUALNIE ISTNIEJĄCYCH POTRZEB BENEFICJENTÓW, B) OCENA DOTYCHCZASOWEJ SKUTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI WSPARCIA E-USŁUG, C) OCENA ZARZĄDZANIA WSPARCIA E-USŁUG W RAMACH RPO WM 2014-2020

1. Czy i w jakim zakresie zostały zrealizowane cele RPO WM 2014-2020 w zakresie zwiększonego wykorzystania e-usług publicznych? Czy realizacja celów była skuteczna?
2. Jak kształtowała się sytuacja w zakresie e-usług publicznych w województwie mazowieckim w latach 2014-2019?
3. Jak kształtowały się wskaźniki z zakresu e-usług publicznych m.in. w zakresie dostępności do Internetu; stanu infrastruktury teleinformatycznej, w tym stałych połączeń szerokopasmowych; wyposażenia gospodarstw, przedsiębiorstw, instytucji sektora publicznego w technologie teleinformatyczne; wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych na obszarach wiejskich i małych miast?
4. Jak pod względem, aktualnego stanu e-usług publicznych, wypada województwo mazowieckie w porównaniu z całą Polską oraz krajami UE?
5. Czy i w jakim stopniu dofinansowane w ramach RPO WM 2014-2020 projekty z zakresu e-usług publicznych są komplementarne (wewnętrznie i zewnętrznie) z innymi projektami realizowanymi zarówno w ramach RPO WM 2014-2020 oraz w ramach innych programów?
6. Czy projekty II Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 pozwalają na integrowanie nowych rozwiązań z już istniejącymi?

7. Czy i w jakim stopniu projekty realizowane w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 wypełniają założenia określone w dokumentach strategicznych (Europa 2020, RPO WM 2014-2020, Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do 2030 roku, Regionalna Strategia Innowacji dla Mazowsza do 2020 roku)?
8. W jakim stopniu inwestycje realizowane w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 wpłynęły na poprawę infrastruktury e-usług publicznych?
9. Czy dzięki tego rodzaju inwestycjom zwiększył się dostęp do Internetu oraz stopień pozyskiwania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych przez mieszkańców województwa mazowieckiego, zwłaszcza na obszarach wiejskich i małych miast?
10. Czy poprawie uległ stan z informatyzowania poszczególnych instytucji sektora publicznego w kontekście potrzeb świadczenia mieszkańcom regionu usług drogą elektroniczną?
11. W jakim stopniu projekty z zakresu e-usług publicznych finansowane w ramach RPO WM 2014-2020 wpłynęły na poprawę infrastruktury teleinformatycznej w poszczególnych instytucjach sektora publicznego?
12. Jakiego rodzaju e-usługi publiczne są dostępne w regionie mazowieckim i w jakim zakresie korzystają z nich mieszkańcy, przedsiębiorcy oraz instytucje?
13. W jaki sposób instytucje publiczne w regionie wykorzystują nowoczesne rozwiązania z zakresu technologii informacyjnych w celu zapewnienia odpowiedniej dostępności dla wszystkich interesariuszy? Jaki jest poziom świadczenia e-usług przez jednostki administracji publicznej w województwie mazowieckim (mierzony skalą „dojrzałości usług”)?
14. Czy i w jakim stopniu projekty z zakresu e-usług publicznych RPO WM 2014-2020 przyczyniły się do rozwoju elektronicznych usług świadczonych na terenie województwa mazowieckiego? Jakiego rodzaju usługi on-line zostały wdrożone? Kto jest użytkownikiem tych usług?
15. Czy i w jakim stopniu projekty realizowane w ramach RPO WM 2014-2020 przyczyniły się do zwiększenia dostępności e-usług publicznych w wymiarze ilościowym, przestrzennym? Czy miały wpływ na podniesienie poziomu jakości e-usług świadczonych obywatelom i poziom ich wykorzystywania przez mieszkańców? Czy w wyniku realizacji projektów zmienił się poziom pokrycia terenu województwa mazowieckiego poszczególnymi rodzajami e-usług?

16. W jakim stopniu inwestycje w e-usługi odpowiadały najważniejszym zidentyfikowanym potrzebom w regionie w tym zakresie?
17. Jak oceniana jest logika interwencji w zakresie wspierania e-usług?
18. W jakim stopniu inwestycje w e-usługi wpłynęły na ich wykorzystanie? Proszę o wskazanie jaki procent obywateli zdecydowało się na skorzystanie z danej usługi on-line w stosunku do tradycyjnej metody.
19. W jakim stopniu wsparcie z RPO WM 2014-2020 przyczyniło się do wzrostu ilości usług świadczonych on-line?
20. W jakim stopniu uzyskane efekty wsparcia z zakresu e-usług można uznać za trwałe?
21. Czy projekty w zakresie e-usług miały charakter zintegrowany? Czy zrealizowane inwestycje przyczyniły się do lepszego wykorzystania posiadanych zasobów?
22. W jakim stopniu oceniane wsparcie było efektywne? Jaki był średni koszt wprowadzenia jednej e-usługi z uwzględnieniem różnych typów świadczonych e-usług?
23. W jaki sposób realizacja projektu przyczyniła się do uzyskania oszczędności dla przedsiębiorstw i/lub obywateli oraz uproszczeń administracyjnych, w tym lepszego dostępu do usług publicznych.
24. Jak należy ocenić trafność realizowanych interwencji?
25. Czy formy wsparcia dostępne w ramach 2 Osi Priorytetowej umożliwiły osiągnięcie celów i rezultatów RPO WM 2014-2020?
26. Czy wybrane instrumenty i rozwiązania okazały się odpowiednie do zidentyfikowanych problemów?
27. Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu niższych nakładów finansowych?
28. Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu innych instrumentów?
29. Które z działań ukierunkowanych na wsparcie e-usług były najbardziej efektywne?
30. Jakich działań zabrakło w kontekście zdiagnozowanych potrzeb?

31. Czy prawidłowo dobrano działania informacyjno-promocyjne zachęcające do realizacji projektów w ramach 2 Osi Priorytetowej RPO WM 2014-2020?
32. Co zachęciło wnioskodawców i beneficjentów do ubiegania się o dofinansowanie w ramach 2 Osi Priorytetowej RPO WM 2014-2020?
33. Czy prawidłowo dobrano działania informacyjno-promocyjne służące informowaniu mieszkańców, przedsiębiorstw i instytucji o wzroście dostępności i jakości e-usług osiągniętej na skutek realizacji projektów?
34. Jak należy ocenić użyteczność wsparcia?
35. W jaki stopniu wsparcie spełniło oczekiwania adresatów?
36. Czy zastosowane rozwiązania organizacyjne zapewniały sprawną realizację interwencji?

OBSZAR II: OCENA WPŁYWU WSPARCIA E-USŁUG NA SYTUACJĘ SPOŁECZNO-GOSPODARCZĄ WOJEWÓDZTWA

37. Czy i jakie efekty społeczne i ekonomiczne przyniosła realizacja projektów?

OBSZAR III: IDENTYFIKACJA NIEOCZEKIWANYCH EFEKTÓW POZYTYWNYCH I NEGATYWNYCH OSIĄGNIĘTYCH NA SKUTEK WSPARCIA E-USŁUG

38. Jakie nieoczekiwane efekty pozytywne przyniosła realizacja projektów w ramach projekty 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020?
39. Jakie nieoczekiwane efekty negatywne przyniosła realizacja projektów w ramach projekty 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020?

OBSZAR IV: IDENTYFIKACJA CZYNNIKÓW ODDZIAŁYWUJĄCYCH NEGATYWNIE NA ZAKŁADANE CELE ORAZ PRAWIDŁOWĄ REALIZACJĘ ZAŁOŻEŃ RPO WM 2014-2020. DIAGNOZA ZAISTNIAŁYCH CZYNNIKÓW, KTÓRE MAJĄ WPŁYW NA PROCES WDRAŻANIA I SKUTECZNOŚĆ OSIĄGANIA ZAŁOŻONYCH CELÓW W ZAKRESIE E-USŁUG

40. Jakie problemy/bariery zostały zidentyfikowane podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych RPO WM 2014-2020? Jakie były ich przyczyny?
41. Jakie można zauważyć czynniki warunkujące skuteczność interwencji dotyczących usług TIK na poziomie kryteriów wyboru projektu oraz systemu wyboru?
42. W jakim stopniu udało się osiągnąć zamierzone efekty wsparcia? Jak różnicują się efekty różnych kategorii wsparcia? Jakie czynniki wpływały na skuteczność wsparcia, a jakie je ograniczały?
43. Jakie czynniki wpływały na trwałość efektów wsparcia, a jakie ją ograniczały?
44. Jakie działania podejmowano w celu przeciwdziałania problemom i barierom występującym podczas wdrażania i realizacji projektów?
45. Jakie aspekty e-usług poprawione dzięki inwestycji w e-usługi zachęciły mieszkańców, przedsiębiorstwa i instytucje do skorzystania z danej usługi on-line w stosunku do tradycyjnej metody?
46. Jaka jest świadomość mieszkańców oraz przedstawicieli przedsiębiorstw i instytucji na temat e-usług i ich dostępności?
47. Jakie aspekty zrealizowanego wsparcia miały największy wpływ na jego użyteczność?

OBSZAR V: WYPRACOWANIE REKOMENDACJI, KTÓRYCH IMPLEMENTACJA PRZYCZYNI SIĘ DO REALIZACJI CELÓW RPO WM 2014-2020 W ZAKRESIE WSPARCIA E-USŁUG

48. Czy usługi, uruchomione w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020, zaspokajają potrzeby regionu? Jaki jest stopień pokrycia poszczególnymi rodzajami e-usług terenu województwa mazowieckiego? Jakiego rodzaju usługi, świadczone drogą elektroniczną, należy wspierać w perspektywie finansowej 2021-2027 w kontekście zdiagnozowanych potrzeb

w regionie i zapisów Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2021-2027?

49. Jakie przykłady dobrych praktyk można wskazać w celu wykorzystania przy realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w perspektywie finansowej 2021-2027?

50. Jakie rozwiązania należy wprowadzić w kontekście zdiagnozowanych problemów i barier, aby uniknąć tego rodzaju sytuacji podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w RPO WM 2021-2027?

51. Czy możliwe jest wskazanie negatywnych praktyk, czyli rozwiązań, których należałoby unikać przy realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w perspektywie finansowej 2021-2027?

2. Charakterystyka zbioru danych badania

Zbiór danych badania stanowili beneficjenci oraz wnioskodawcy nieskutecznie aplikujący o wsparcie w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020. Z udziału w badaniach wykluczono podmioty, których wnioski znajdują się na etapie oceny – z uwagi na nieprzynależenie przez te podmioty ani do grupy beneficjentów, ani do grupy wnioskodawców nieskutecznych.

W przypadkach, w których było to zasadne, przeprowadzono ponadto analizę mającą na celu ukazanie analizowanych zmiennych w kontekście **formy prawnej** beneficjenta/wnioskodawcy nieskutecznego oraz **typu realizowanego projektu**.

Badania zostały przeprowadzone:

- W przypadku **beneficjentów** – na próbie podmiotów, z błędem statystycznym nieprzekraczającym 5% przy poziomie ufności na poziomie 95%.
- W przypadku **wnioskodawców nieskutecznych** – na pełnej próbie.

Liczebności beneficjentów i wnioskodawców zamieszczono w poniższej tabeli.

Tabela 1. Liczba wnioskodawców i beneficjentów w ramach OP 2 RPO WM-2014-2020 w podziale na nabory

Nr naboru	Liczba wnioskodawców nieskutecznych	Liczba beneficjentów
RPMA.02.01.01-IP.01-14-001/15	30	71
RPMA.02.01.01-IP.01-14-002/15	9	22
RPMA.02.01.01-IP.01-14-018/16	9	18
RPMA.02.01.01-IP.01-14-036/16	0	4
RPMA.02.01.02-IP.01-14-054/17	0	1
RPMA.02.01.02-IP.01-14-059/17	0	1
RPMA.02.01.01-IP.01-14-070/17	3	2
RPMA.02.01.01-IP.01-14-071/17	0	2
RPMA.02.01.02-IP.01-14-073/18	1	9
RPMA.02.01.02-IP.01-14-074/18	5	5

Nr naboru	Liczba wnioskodawców nieskutecznych	Liczba beneficjentów
RPMA.02.01.01-IP.01-14-087/18	4	0
RPMA.02.01.01-IP.01-14-096/19	12	0
RPMA.02.01.02-IP.01-14-067/18	1	0
RAZEM	74	135

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 dot. beneficjentów (stan na dzień 30 września 2019 r.) oraz wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie (stan na dzień 30 wrz32 grudnia 2019 r.). Kolorem szarym oznaczono nabory realizowane w trybie pozakonkursowym.

Zgromadzone dane dotyczące makroregionu województwa mazowieckiego (NUTS 1) zostały poddane analizie, a następnie przedstawione tam, gdzie był oto zasadne ze względu na zauważalne różnice pomiędzy poszczególnymi subregionami, w podziale na jednostki NUTS 2 (regiony) lub NUTS 3 (subregiony):

- **Subregion m.st. Warszawa** (Region Warszawski Stołeczny);
- **Subregion warszawski wschodni** (Region Warszawski Stołeczny);
- **Subregion warszawski zachodni** (Region Warszawski Stołeczny);
- **Subregion ciechanowski** (Region Mazowiecki Regionalny);
- **Subregion ostrołęcki** (Region Mazowiecki Regionalny);
- **Subregion płocki** (Region Mazowiecki Regionalny);
- **Subregion radomski** (Region Mazowiecki Regionalny);
- **Subregion siedlecki** (Region Mazowiecki Regionalny);
- **Subregion żyrardowski** (Region Mazowiecki Regionalny).

Położenie poniższych subregionów na mapie województwa prezentuje poniższa grafika.

Mapa 1. Podział województwa mazowieckiego na jednostki NUTS 3



Źródło: opracowanie własne EU-CONSULT sp. z o.o.

3. Opis wyników badania

OBSZAR I:

OCENA TRAFNOŚCI, SKUTECZNOŚCI, UŻYTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI REALIZOWANYCH FORM WSPARCIA E-USŁUG W KONTEKŚCIE CELÓW RPO WM 2014-2020 ORAZ POTRZEB BENEFICJENTÓW

OCENA TRAFNOŚCI, UŻYTECZNOŚCI I AKTUALNOŚCI PRZYJĘTEJ LOGIKI INTERWENCJI, REALIZOWANYCH CELÓW ORAZ FORM WSPARCIA W STOSUNKU DO AKTUALNIE ISTNIEJĄCYCH POTRZEB BENEFICJENTÓW

OCENA DOTYCHCZASOWEJ SKUTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI WSPARCIA E-USŁUG

OCENA ZARZĄDZANIA WSPARCIA E-USŁUG W RAMACH RPO WM 2014-2020

Pytanie badawcze 1: Czy i w jakim zakresie zostały zrealizowane cele RPO WM 2014-2020 w zakresie zwiększonego wykorzystania e-usług publicznych? Czy realizacja celów była skuteczna?

Umowa Partnerstwa na lata 2014-2020 przewiduje zwiększenie dostępności oraz stopnia wykorzystania i jakości technologii informacyjno-komunikacyjnych jako jeden z celów tematycznych (CT 2) interwencji skierowanej do Polski w bieżącej perspektywie finansowej⁹. Wsparcie w tym zakresie, pochodzące ze środków EFRR, zostało skierowane do beneficjentów za pośrednictwem:

- Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa;
- 16 Regionalnych Programów Operacyjnych.

Wsparcie w ramach CT 2 koncentruje się na zwiększeniu zastosowania TIK w gospodarce i społeczeństwie. Wśród celów i rezultatów, które powinny zostać osiągnięte na skutek interwencji, znajdują się następujące priorytety inwestycyjne (PI):

- PI 2a: Zapewnienie dostępu do sieci szerokopasmowych;
- PI 2c: Wzmocnienie zastosowania TIK w usługach publicznych poprzez:
 - rozwój e-usług sektora publicznego;

⁹ Umowa Partnerstwa. Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020, Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, styczeń 2020, s. 101.

- udostępnianie informacji sektora publicznego oraz zasobów nauki i kultury w celu umożliwienia wytworzenia na ich podstawie nowych usług cyfrowych przez podmioty spoza sektora publicznego;
- PI 2c: Wzrost korzystania z TIK, w tym w grupach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym poprzez:
 - zwiększenie kompetencji cyfrowych, w tym prowadzących do powstawania i rozwoju produktów i usług opartych na TIK;
 - podnoszenie świadomości przedsiębiorców w zakresie korzyści płynących z cyfryzacji działalności gospodarczej;
 - e-integrację nakierowaną na grupy zagrożone wykluczeniem cyfrowym¹⁰.

RPO WM 2014-2020 przewiduje wsparcie w zakresie PI 2c *Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia*. Interwencja w tym zakresie została przewidziana w ramach OP 2 *Wsparcie e-potencjału Mazowsza*. W ramach tej osi wdrażane jest działanie 2.1. *E-usługi*, obejmujące następujące poddziałania:

- poddziałanie 2.1.1. – *E-usługi dla Mazowsza*;
- poddziałanie 2.1.2. – *E-usługi dla Mazowsza w ramach ZIT*;

koncentrujące się na celu szczegółowym 2 *Zwiększanie dostępności, stopnia wykorzystania i jakości technologii informacyjnych i komunikacyjnych (TIK)*¹¹.

W ramach wskazanych powyżej poddziałań przewidziano szereg wskaźników produktu oraz rezultatu – zarówno programowych, jak i projektowych. Wskaźniki te oraz stan ich osiągnięcia przedstawiono w dalszej części niniejszego podrozdziału.

Odnosząc się do wartości wskaźników produktu wskazać należy na istotne przekroczenie wartości docelowej wskaźnika pn. *Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*. Za niezadowalający należy uznać poziom osiągnięcia wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych*

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ *Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, Załącznik 1 - Tabela transpozycji PI na działania/poddziałania w poszczególnych osiach priorytetowych*.

udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja. Zarówno wartość osiągnięta do dnia 30 września 2019 r. (data graniczna niniejszej ewaluacji), jak i wartość zadeklarowana do osiągnięcia w ramach dotychczas realizowanych projektów są niższe, niż planowana wartość docelowa. W przypadku wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja* osiągnięta wartość także jest niższa, niż planowana wartość docelowa. Wartość zadeklarowana do osiągnięcia przez beneficjentów w ramach już realizowanych projektów pozwala jednak na przekroczenie wartości docelowej.

Tabela 2. Wskaźniki produktu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.1.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów	Wartość docelowa
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	0	57	232	5
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	0	70	332	1 259
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	0	476	1 144	995
Przestrzeń dyskowa serwerowni [TB]	0	1 934,08	3 449,84	530

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku projektowych wskaźników produktu dotyczących przedsięwzięć realizowanych w ramach poddziałania 2.1.1. należy zauważyć zróżnicowany poziom osiągnięcia zadeklarowanych wartości, co wynika z tego, że część spośród projektów deklarujących realizację poniżej wymienionych wskaźników znajduje się na wczesnym etapie wdrażania.

Tabela 3. Wskaźniki produktu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.1.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów
Liczba aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt.]	0	70	118
Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API [szt.]	0	27	164
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	0	0	1
Liczba obiektów dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami [szt.]	0	8	10
Liczba osób objętych szkoleniami/doradztwem w zakresie kompetencji cyfrowych [os.]	0	14	384
Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A) [szt.]	0	18	54
Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym - kobiety [os.]	0	0	80
Liczba projektów, w których sfinansowano koszty racjonalnych usprawnień dla osób z niepełnosprawnościami [szt.]	0	0	5
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	0	24 388	33 063
Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A) [szt.]	0	9	61
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.]	0	64	116
Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego [szt.]	0	1	6
Liczba utworzonych API [szt.]	0	62	110
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	0	24 826	26 571

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku programowego wskaźnika rezultatu dla poddziałania 2.1.1. (*Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych*) nastąpiło znaczne przekroczenie wartości docelowej, planowanej do osiągnięcia do 2023 r.

Tabela 4. Wskaźniki rezultatu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.1.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów	Wartość docelowa
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych [szt.]	5	101	697	28

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Tabela 5. Wskaźniki rezultatu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.1.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów
Liczba nowo utworzonych miejsc pracy - pozostałe formy [EPC]	0	4	29
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	203 330	37 944	5 880 915
Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt./rok]	197 000	27 621	3 691 835
Liczba utrzymanych miejsc pracy [EPC]	1 007	757,53	1 959,99
Wzrost zatrudnienia we wspieranych podmiotach (innych niż przedsiębiorstwa) [EPC]	0	4	55,58

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku programowych wskaźników produktu w ramach poddziałania 2.1.2. osiągnięte wartości są znacząco niższe, niż w przypadku poddziałania 2.1.1., jednak warunkowane jest to tym, że w ramach poddziałania 2.1.2. w okresie objętym ewaluacją nie ukończono żadnego projektu – wszystkie znajdują się na etapie wdrażania. Zadeklarowane w ramach realizowanych projektów wartości wskaźników pozwalają jednak na osiągnięcie lub przekroczenie planowanej wartości docelowej we wszystkich poniżej wyszczególnionych przypadkach.

Tabela 6. Wskaźniki produktu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.2.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów	Wartość docelowa
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	0	0	15	10
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	0	0	89	41
Przebieg dyskowy serwerowni [TB]	0	24	210,6	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Podobnie, jak w przypadku wskaźników produktu programowych, tak również w przypadku wskaźników projektowych, niski poziom ich wartości wynika z tego, że w okresie objętym ewaluacją żaden z projektów nie został zakończony. Realizacja przedsięwzięć, które zostały zatwierdzone, pozwoli jednak na osiągnięcie wartości wskaźników w zadeklarowanej wartości.

Tabela 7. Wskaźniki produktu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.2.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów
Liczba aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt.]	0	0	6

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów
Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API [szt.]	0	0	24
Liczba innowacyjnych narzędzi podnoszenia umiejętności cyfrowych i zwiększenia aktywizacji cyfrowej	0	0	10
Liczba osób objętych szkoleniami/doradztwem w zakresie kompetencji cyfrowych [osoby]	0	0	619
Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A) [szt.]	0	0	8
Liczba projektów, w których sfinansowano koszty racjonalnych usprawnień dla osób z niepełnosprawnościami [szt.]	0	0	3
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	0	0	10 645
Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A) [szt.]	0	0	16
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.]	0	0	18
Liczba utworzonych API [szt.]	0	0	14
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	0	0	15 759
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	0	0	72

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Znaczącym przekroczeniem cechują się wartości programowych wskaźników rezultatu w ramach działania 2.1.2. Wskaźniki rezultatu specyficzne dla projektów w ramach tego poddziałania nie zostały osiągnięte, jednak podobnie jak we wcześniejszym przypadku – szansą na ich realizację może być zakończenie obecnie wdrażanych przedsięwzięć.

Tabela 8. Wskaźniki rezultatu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.2.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów	Wartość docelowa
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych [szt.]	0	0	109	22
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	0	0	24 023	2400

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

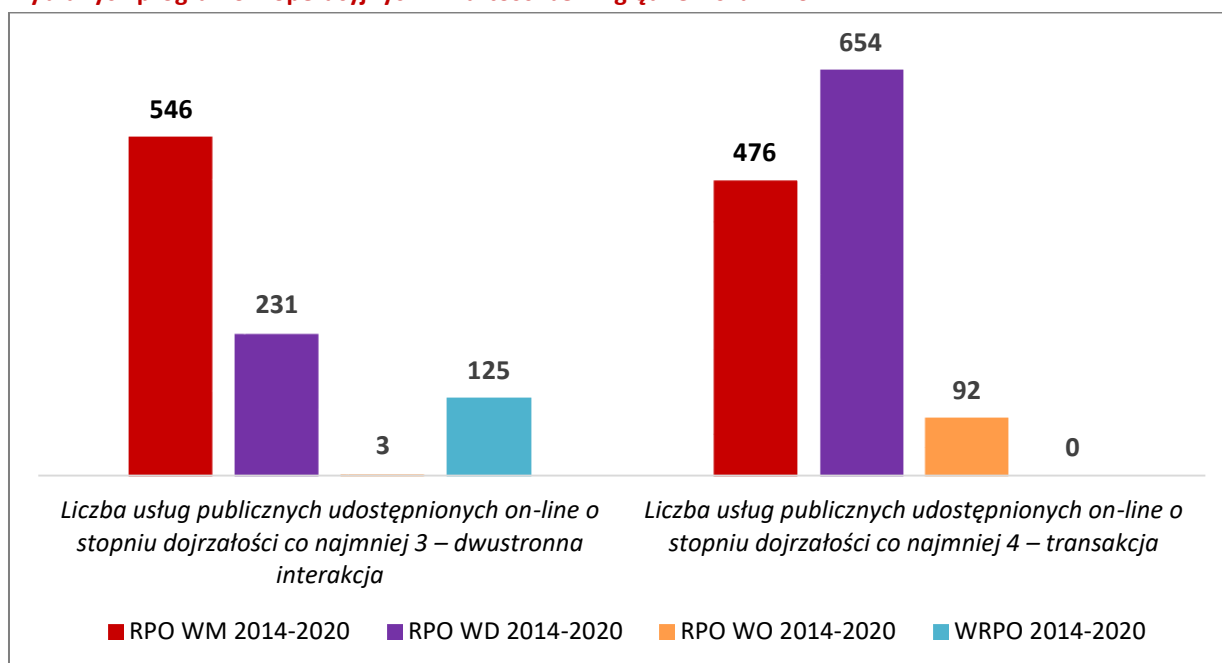
Tabela 9. Wskaźniki rezultatu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.2.

Nazwa wskaźnika [wraz z jednostką miary]	Wartość bazowa	Wartość osiągnięta	Wartość zadeklarowana w ramach projektów
Liczba nowo utworzonych miejsc pracy - pozostałe formy [EPC]	0	0	1
Liczba osób objętych działaniami szkoleniowymi w zakresie korzystania z Internetu (w tym e-usług)	0	0	280
Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt./rok]	0	0	22 000
Wzrost zatrudnienia we wspieranych podmiotach (innych niż przedsiębiorstwa) [EPC]	0	0	2,5
Wzrost zatrudnienia we wspieranych przedsiębiorstwach (CI 8) [EPC]	0	0	1
Wzrost zatrudnienia we wspieranych przedsiębiorstwach – mężczyźni	0	0	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie Załącznika 2 Tabela wskaźników rezultatu bezpośredniego i produktu dla działań i poddziałań do Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (wersja 3.9), stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Województwa Mazowieckiego nr 1643/87/19 z dnia 26 listopada 2019 r. oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Analizowane kwestie uwzględniono również w ramach benchmarkingu. Biorąc pod uwagę wartości bezwzględne, najwyższy poziom osiągnięcia wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3* spośród wszystkich porównywanych województw, osiągnęło województwo mazowieckie. W przypadku wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja* najwyższą wartość osiągnęło województwo dolnośląskie. Związane jest to z wyższym poziomem wykorzystania alokacji w tym województwie (mierzone w g. zatwierdzonych wniosków o płatność).

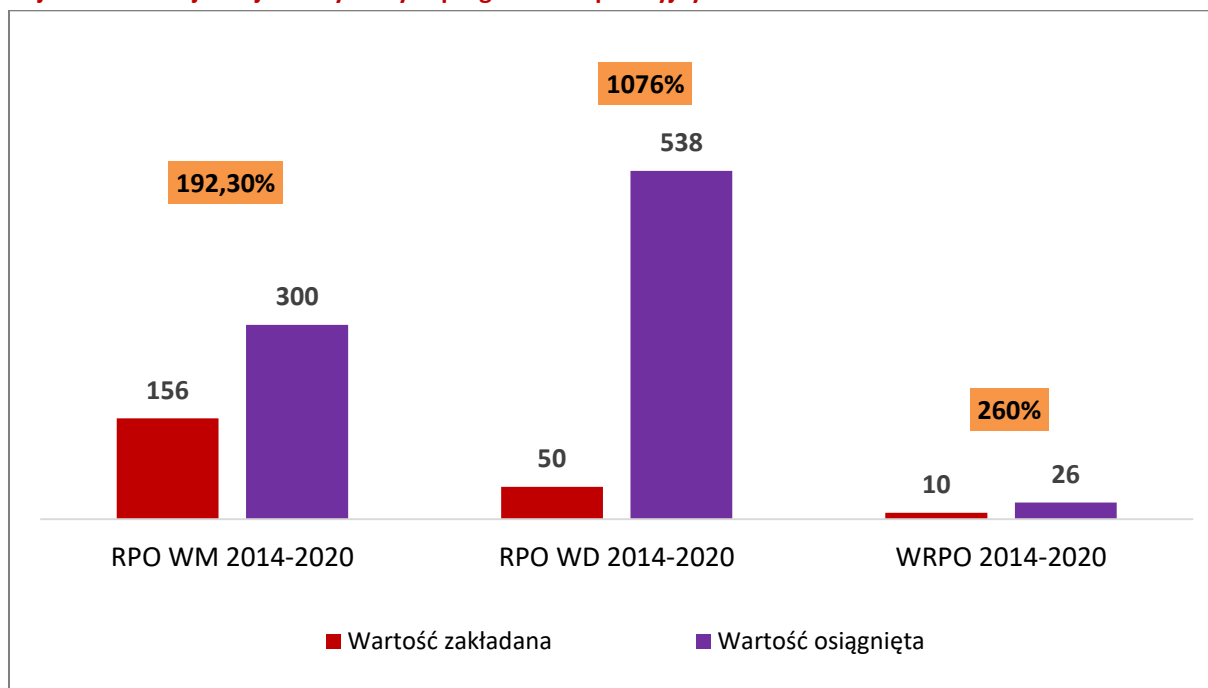
Wykres 1. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line w podziale na stopień dojrzałości w ramach wybranych programów operacyjnych – wartości bezwzględne wskaźników



Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji kwartalnych z realizacji poszczególnych Programów (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Biorąc pod uwagę wartości śródkresowe wskaźnika, wchodzące w skład ram wykonania w poszczególnych Regionalnych Programach Operacyjnych, uwzględnionych w benchmarkingu, należy wskazać, że w województwie mazowieckim, podobnie, jak w przypadku innych branż pod uwagę województw, wartość wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3* została znacząco przekroczona. Świadczy to o dużym zapotrzebowaniu na wsparcie w zakresie rozwoju e-usług.

Wykres 2. Wartość śródkresowa wskaźnika Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 w wybranych programach operacyjnych

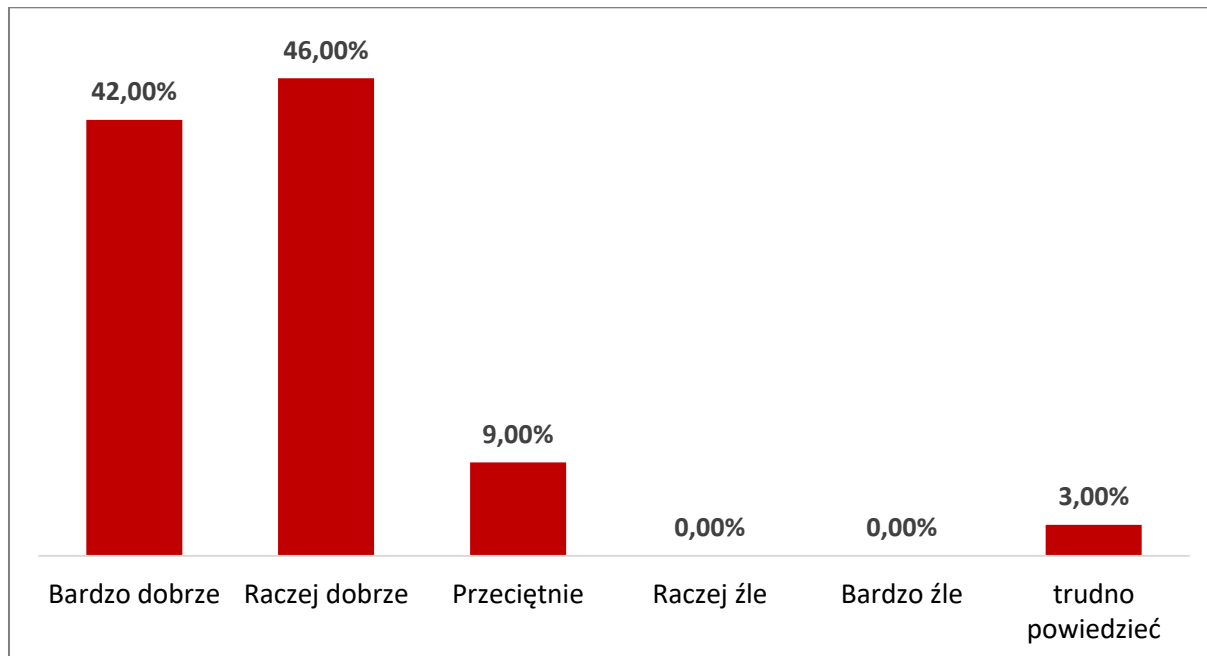


W przypadku województwa opolskiego analizowany wskaźnik nie wchodził do Ram Wykonania.

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji kwartalnych z realizacji Programów (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Stopień osiągnięcia efektów w realizowanych projektach ocenili też beneficjenci wsparcia w ramach OP 2 RPO WM. Przeważająca większość beneficjentów (88%) wypowiedziała się pozytywnie w kwestii osiągniętych efektów projektu. Niespełna co dziesiąty beneficjent (9%) ocenił stopień osiągnięcia efektów jako przeciętny. Żaden z beneficjentów nie ocenił efektów źle bądź bardzo źle, jedynie niewielki odsetek respondentów nie potrafił jednoznacznie ustosunkować się do badanej w pytaniu kwestii. Subiektywną ocenę beneficjentów potwierdza analiza desk research, wskazująca na wysoki, w większości przypadków, poziom osiągnięcia efektów.

Wykres 3. Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte dotychczas w ramach realizowanego projektu (w rozumieniu osiągnięcia zakładanych w projekcie rezultatów)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

W podziale na subregiony zauważa się bardzo wysoką efektywność wsparcia w przypadku wszystkich podregionów, przy czym w największym stopniu efekty wsparcia ocenili pozytywnie beneficjenci subregionu ostrołęckiego, ciechanowskiego, siedleckiego, żyrardowskiego oraz warszawskiego zachodniego. Szczegółowy rozkład odpowiedzi beneficjentów w podziale na subregiony przedstawia poniższa tabela.

Tabela 10. Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte dotychczas w ramach realizowanego projektu (w rozumieniu osiągnięcia zakładanych w projekcie rezultatów)? – odpowiedzi w podziale na subregiony

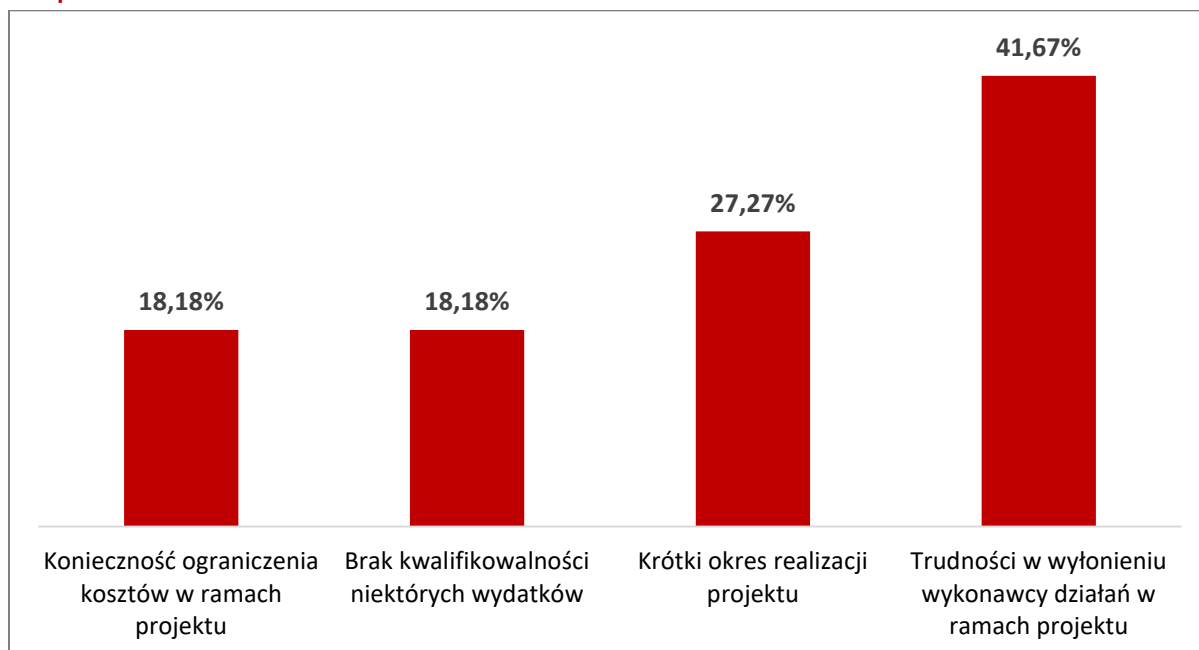
Subregion	Bardzo dobrze	Raczej dobrze	Przeciętnie	Raczej źle	Bardzo źle	Trudno powiedzieć
Subregion m.st. Warszawa	34,29%	48,57%	11,43%	0,00%	0,00%	5,71%
Subregion warszawski wschodni	46,67%	33,33%	13,33%	0,00%	0,00%	6,67%
Subregion warszawski zachodni	52,63%	47,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion ciechanowski	57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion ostrołęcki	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Subregion	Bardzo dobrze	Raczej dobrze	Przeciętnie	Raczej źle	Bardzo źle	Trudno powiedzieć
Subregion plocki	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion radomski	50,00%	37,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion siedlecki	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion żyrardowski	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

Beneficjentów, którzy ocenili stopień osiągnięcia efektów w sposób przeciętny zapytano ponadto, które czynniki wpłynęły na ich ocenę. Największy odsetek beneficjentów (ponad 41%) wskazał na trudności związane z wyłonieniem wykonawcy działań w ramach projektu. W przypadku nieco ponad co czwartego beneficjenta (27,27%) był to zbyt krótki czas przewidziany na realizację przedsięwzięcia. Niemal co piąty badany (18,18%) wskazał na czynniki takie jak brak kwalifikowalności niektórych wydatków bądź ograniczenia w wysokości kosztów, jakie mogą zostać poniesione na dane wydatki (np. na promocję i informację, zakup sprzętu). Prócz tego wskazywano również na inne czynniki, niż wskazane w kafeterii – tj. brak komunikacji wśród personelu projektu bądź brak elastyczności wykonawcy działań projektowych w odniesieniu do ewentualnych zmian w zleconym zadaniu.

Wykres 4. Jakie czynniki wpłynęły na poziom osiągniętych efektów? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi.



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

Największy odsetek beneficjentów, którzy wskazali, że na przeciętny stopień osiągniętych efektów wpłynął zbyt krótki czas realizacji projektu, pochodził z subregionu radomskiego oraz warszawskiego wschodniego. Beneficjenci z subregionu warszawskiego wschodniego stanowili dominującą grupę wskazującą również na brak kwalifikowalności niektórych wydatków. Trudności w wyłonieniu wykonawcy działań w ramach projektu dotyczyły przede wszystkim beneficjentów z subregionu radomskiego. Podmioty z tego subregionu najczęściej wskazywały również na krótki okres realizacji projektu oraz konieczność ograniczenia kosztów w ramach realizowanego przedsięwzięcia. Poniższa tabela zawiera szczegółowy rozkład odpowiedzi beneficjentów w podziale na subregiony.

Tabela 11. Jakie czynniki wpłynęły na poziom osiągniętych efektów? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi – odpowiedzi w podziale na subregiony

Subregion	Krótki okres realizacji projektu	Konieczność ograniczenia kosztów w ramach projektu	Brak kwalifikowalności niektórych wydatków	Trudności w wyłonieniu wykonawcy działań w ramach projektu	Inne czynniki
Subregion m.st. Warszawa	2,86%	2,86%	2,86%	2,86%	5,71%
Subregion warszawski wschodni	14,29%	0,00%	14,29%	28,57%	14,29%
Subregion warszawski zachodni	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion ciechanowski	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion ostrołęcki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion płocki	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%
Subregion radomski	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Subregion siedlecki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion żyrardowski	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

O zdanie na temat czynników wpływających na realizację projektu oraz ewentualnych trudności bądź problemów w uzyskaniu wartości wskaźników zapytano również beneficjentów w ramach wywiadów pogłębionych. W przypadku projektów dot. **e-zdrowia** beneficjenci wskazywali, że **o płynnej realizacji projektu przesądziła dogłębna diagnoza potrzeb placówki, która została przeprowadzona przed złożeniem wniosku o dofinansowanie**. Pozwoliła ona na określenie zakresu projektu z uwzględnieniem wszystkich potrzeb placówki, co spowodowało, że nie pojawiły się trudności związane m.in. z niedoszacowaniem budżetu przedsięwzięcia. Wśród trudności jeden z beneficjentów wskazał na odgórne regulacje NFZ dotyczące struktury organizacyjnej placówki (wyodrębnienie dodatkowego oddziału szpitala), których nie udało się uniknąć i które wpłynęły na ryzyko nieuruchomienia e-usług na jednym z oddziałów szpitala. Podpisanie aneksu do umowy

o dofinansowanie pozwoliło jednak na wprowadzenie zmian w projekcie i wygenerowanie oszczędności, dzięki czemu trudności udało się przezwyciężyć i dokonać zakupu dodatkowego, niezbędnego sprzętu do prowadzenia e-usług w większym zakresie, niż zakładano pierwotnie.

W przypadku projektów z zakresu **e-administracji** beneficjenci wskazywali na konieczność przedłużenia terminu realizacji projektu w celu osiągnięcia założonych wskaźników. Dla beneficjentów istotny był też problem związany z koniecznością stosowania prawa zamówień publicznych. W tym kontekście wskazywano na następujące aspekty:

- Brak ofert składanych w odpowiedzi na ogłaszane przetargi;
- Napływ ofert przekraczających budżet przeznaczony na realizację zadania;
- Niemożność wykluczenia z postępowania oferenta, z którym wcześniejsza współpraca układała się niepomyślnie.

W przypadku projektów z zakresu **e-kultury** i **e-nauczania** nie wystąpiły natomiast czynniki negatywnie wpływające na realizację projektu.

Wszyscy beneficjenci biorący udział w wywiadach wskazywali, że w przypadku pojawienia się jakichkolwiek trudności, niezwykle pomocna była postawa oraz wiedza merytoryczna pracowników Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Projektów Unijnych oraz rola opiekuna projektu.

Zdaniem przedstawicieli Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących we wdrażaniu Programu, którzy uczestniczyli w panelu ekspertów ocena stopnia osiągnięcia wskaźników możliwa będzie dopiero po zakończeniu wdrażania Programu. Wynika to z faktu, że przede wszystkim w przypadku projektów z zakresu e-zdrowia ogłaszanie naborów nastąpiło stosunkowo późno, co uniemożliwia ocenę stopnia wdrażania projektów w ogólnym ujęciu. Zdaniem uczestników panelu ekspertów również długotrwały proces identyfikacji projektów pozakonkursowych wpłynął na obecny poziom osiągnięcia wskaźników, stąd niskie wartości w przypadku części wskaźników produktu i rezultatu. Niemniej, biorąc pod uwagę swoje doświadczenie oraz wiedzę wynikającą z kontaktów z beneficjentami uczestnicy panelu ekspertów stwierdzili, że nie zauważają ryzyka z osiągnięciem przez beneficjentów zadeklarowanych wartości wskaźników.

Biorąc pod uwagę zarówno analizę bieżących i prognozowanych wartości wskaźników produktu i rezultatu, jak również opinie wyrażone podczas panelu ekspertów i wiedzę ekspercką członków Zespołu Badawczego należy stwierdzić, że na koniec III kwartału 2019 r. nie istniało ryzyko nieosiągnięcia zadeklarowanych przez beneficjentów celów.

Pytanie badawcze 2: Jak kształtowała się sytuacja w zakresie e-usług publicznych w województwie mazowieckim w latach 2014-2019?

Liczba zatwierdzonych projektów w poszczególnych latach wahała się. W ramach poddziałania 2.1.1. w 2014 r. do IOK wpłynęła nieznaczna liczba wniosków, co spowodowane było początkowym etapem wdrażania Programu. Szczyt zainteresowania wsparciem w przypadku poddziałania 2.1.1 przypada na 2016 r., kiedy zatwierdzono łącznie 88 projektów. W kolejnych latach zainteresowanie było znacząco mniejsze, co spowodowane jest mniejszą liczbą ogłaszanych konkursów.

Tabela 12. Liczba projektów zatwierdzonych w ramach poddziałania 2.1.1. w podziale na lata oraz typy projektów

rok	e-administracja	e-kultura	e-nauczanie	e-zdrowie	Razem
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0
2016	14	0	1	73	88
2017	7	0	18	6	31
2018	0	4	0	0	4
2019	8	0	0	4	8
RAZEM	29	4	19	83	135

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku poddziałania 2.1.2. szczyt zainteresowania możliwością uzyskania wsparcia przypadł na 2018 r., co determinowane było harmonogramem naborów wniosków w trybie konkursowym (pierwsze nabory w ramach poddziałania zostały ogłoszone w 2017 r., przy czym dotyczyły trybu pozakonkursowego). W przypadku obydwu analizowanych poddziałań tematyką, która cieszyła się największym zainteresowaniem, było e-zdrowie; w drugiej kolejności należy wskazać na e-administrację. Niewielka była natomiast liczba projektów z zakresu e-kultury (4 projekty w poddziałaniu 2.1.1. oraz 4 projekty w poddziałaniu 2.1.2.).

Tabela 13. Liczba projektów zatwierdzonych w ramach poddziałania 2.1.2. w podziale na lata oraz typy projektów

rok	e-administracja	e-kultura	e-zdrowie	Razem
2014	0	0	0	0

rok	e-administracja	e-kultura	e-zdrowie	Razem
2015	0	0	0	0
2016	0	0	0	0
2017	1	0	0	1
2018	5	4	4	13
2019	0	0	6	6
RAZEM	6	4	10	20

W części przypadków początek realizacji projektów przypadł w okresie poprzedzającym zatwierdzenie wniosku o dofinansowanie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

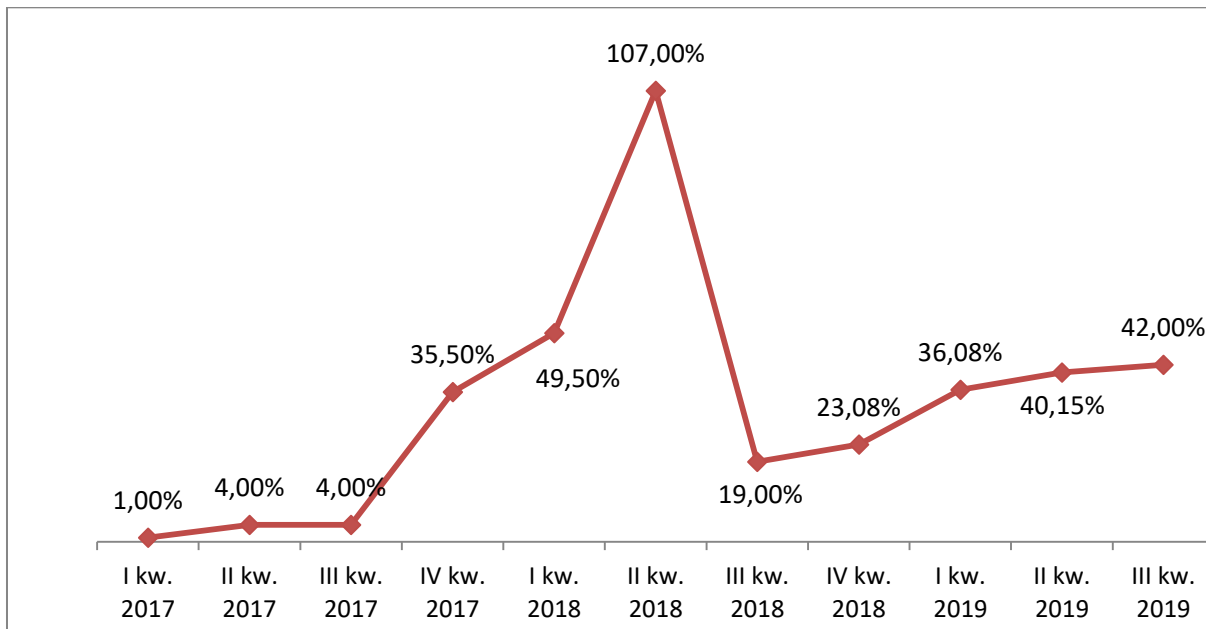
Biorąc pod uwagę powyższe uznać należy, że dzięki interwencji RPO WM 2014-2020 w zakresie PI 2c zwiększeniu uległ dostęp do e-usług na terenie województwa mazowieckiego, przy czym największe zmiany są obserwowane w zakresie e-zdrowia i e-administracji.

Na poniższych wykresach przedstawiono, jak zmieniał się stopień osiągnięcia wartości docelowej w ramach wskaźników programowych. Pomimo zmiany wartości docelowej dwóch wskaźników programowych (*Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3* oraz *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4*), ich wartość w dalszym ciągu ulega dynamicznemu wzrostowi. Świadczy to o:

- Niedoszacowaniu pierwotnie założonych wartości wskaźników w odniesieniu do istniejących potrzeb w zakresie wsparcia e-usług;
- Dużym zapotrzebowaniu sektorów administracji, kultury, zdrowia oraz edukacji na dofinansowanie przedsięwzięć z zakresu e-usług, pomimo upływu czasu;
- Dużej chłonności sektorów administracji, kultury, zdrowia oraz edukacji w zakresie realizacji przedsięwzięć z zakresu e-usług;
- Aktualności potrzeb związanych rozwojem e-usług.

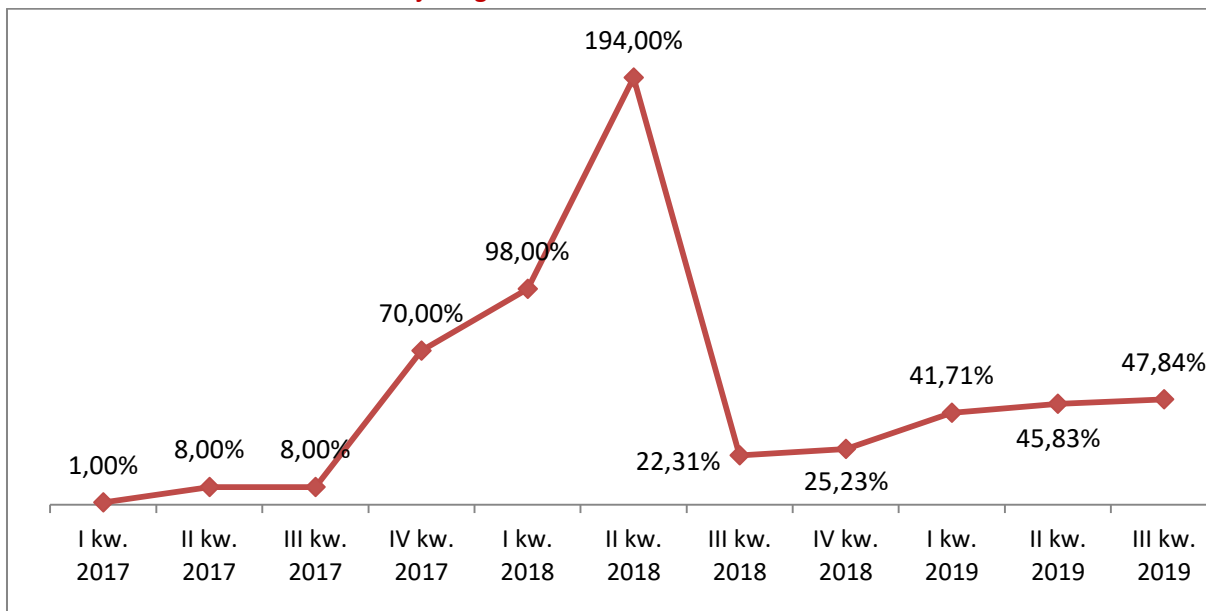
Zdaniem przedstawicieli biorących udział w panelu ekspertów należy zwrócić uwagę na znaczne **przeszacowanie** wartości wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja* oraz **niedoszacowanie** wartości wskaźnika pn. *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 4 – transakcja*, co zauważalne jest w przypadku poddziałania 2.1.1.

Wykres 5. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 (dwustronna interakcja) – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu



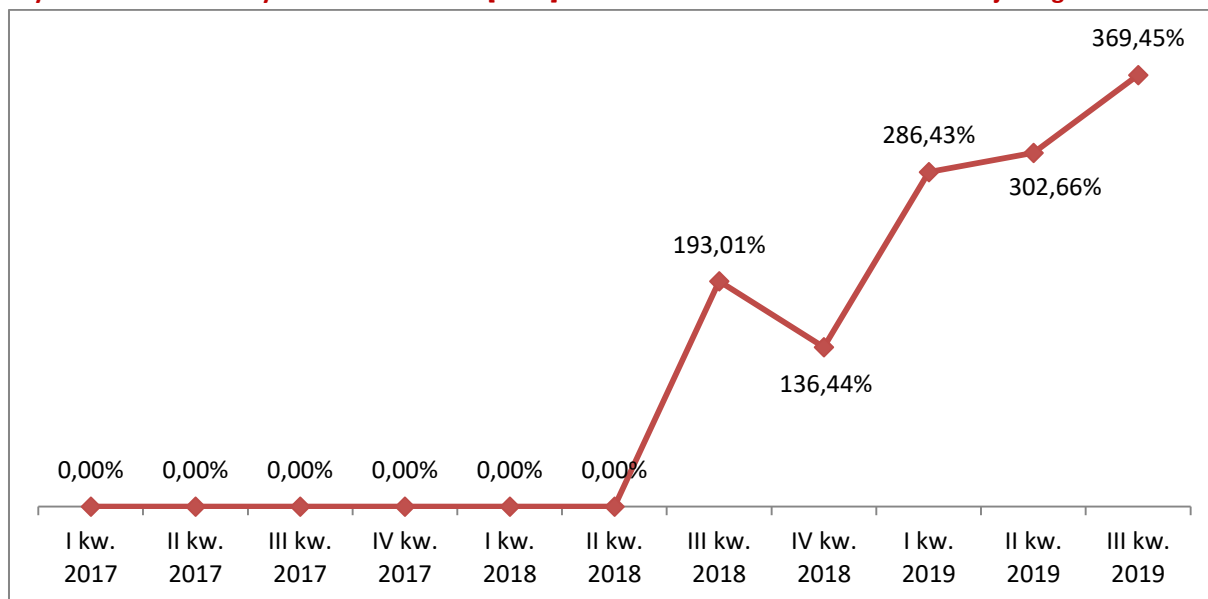
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych w informacjach kwartalnych z realizacji Programu (załamanie w dynamice przyrostu wartości wskaźnika wynika ze zmiany wartości docelowych wskaźników w III kwartale 2018 r.).

Wykres 6. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 (transakcja) – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych w informacjach kwartalnych z realizacji Programu (załamanie w dynamice przyrostu wartości wskaźnika wynika ze zmiany wartości docelowych wskaźników w III kwartale 2018 r.).

Wykres 7. Przestrzeń dyskowa serwerowni [w TB] – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych w informacjach kwartalnych z realizacji Programu (załamanie w dynamice przyrostu wartości wskaźnika wynika ze zmiany wartości docelowych wskaźników w III kwartale 2018 r.).

Powyższa analiza ukazuje zatem, że w województwie mazowieckim nastąpił wzrost wykorzystania e-usług na przestrzeni badanego okresu. Należy również uznać, że konieczne jest dalsze wsparcie w zakresie tym zakresie. Osiągnięte wartości wskaźników świadczą o dużym zapotrzebowaniu oraz o dużej zdolności absorpcyjnej środków przeznaczonych na rozwój e-usług w jednostkach administracji publicznej.

Pytanie badawcze 3: Jak kształtowały się wskaźniki z zakresu e-usług publicznych m.in. w zakresie dostępności do Internetu; stanu infrastruktury teleinformatycznej, w tym stałych połączeń szerokopasmowych; wyposażenia gospodarstw, przedsiębiorstw, instytucji sektora publicznego w technologie teleinformatyczne; wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych na obszarach wiejskich i małych miast?

Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych na obszarach wiejskich i małych miast

Projekty zatwierdzone do realizacji do dnia 30 września 2019 r. pozwoliły na osiągnięcie zadowalających wyników.

Wsparcie z zakresu tworzenia i rozwoju e-usług było świadczone zarówno na obszarach miejskich, jak też na obszarach wiejskich i w małych miejscowościach. Do celów analizy przyjęto, że miejscowości małe będą oznaczały obszary do 20 tys. mieszkańców.

Analizując uzyskane wyniki należy wskazać na dysproporcję pomiędzy liczbą beneficjentów na tych obszarach. **W miejscowościach do 20 000 mieszkańców oraz na obszarach wiejskich nie ma beneficjentów realizujących projekty z zakresu e-kultury oraz e-nauczania.** W przypadku e-nauczania przyczyn można upatrywać w specyfice interwencji, skierowanej do szkół kształcących na poziomie wyższym, które są zlokalizowane przede wszystkim w dużych ośrodkach miejskich. Należy jednak zauważyć, że w przypadku e-kultury dofinansowane były zróżnicowane przedsięwzięcia, które obejmowały m.in. informatyzację bibliotek – te znajdują się zaś również na obszarach małomiastek i wiejskich. **Liczba projektów z zakresu e-administracji była zbliżona w obydwu kategoriach miejscowości.** Najwyraźniej dysproporcja rysuje się w odniesieniu do beneficjentów projektów z zakresu e-zdrowia – **blisko 80% beneficjentów projektów z tego zakresu pochodziło z obszarów miejskich powyżej 20 000 mieszkańców.** Należy podkreślić, że również projekty z zakresu e-zdrowia umożliwiły skierowanie interwencji właśnie do mniejszych miejscowości; pomimo tego beneficjenci z tych miejscowości realizowali dużo mniej przedsięwzięć, niż podmioty z miast powyżej 20 000 mieszkańców.

Tabela 14. Liczba projektów realizowanych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-administracja	19	17
e-kultura	8	0
e-nauczanie	19	0
e-zdrowie	72	20
Razem	118	37

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Tabela 15. Odsetek projektów realizowanych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-administracja	52,78%	47,22%
e-kultura	100,00%	0,00%

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-nauczanie	100,00%	0,00%
e-zdrowie	78,26%	21,74%
Razem	76,13%	23,87%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Wartości liczbowe i procentowe dotyczące wnioskodawców nieskutecznych przedstawiono w tabelach poniżej.

Tabela 16. Liczba wnioskodawców nieskutecznych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-administracja	28	17
e-kultura	15	0
e-nauczanie	7	0
e-zdrowie	2	4
Razem	52	21

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Tabela 17. Odsetek wnioskodawców nieskutecznych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-administracja	62,22%	37,78%
e-kultura	100,00%	0,00%
e-nauczanie	100,00%	0,00%
e-zdrowie	33,33%	66,67%
Razem	71,23%	28,77%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Zauważyć **relatywnie niewielką skuteczność podmiotów starających się o środki na wdrażanie e-usług w obszarze kultury** (jedynie co czwarty złożony wniosek w tym obszarze uzyskał dofinansowanie). **Relatywnie niewielka jest również skuteczność podmiotów składających wnioski o wsparcie w zakresie e-administracji, przy czym jest ona większa wśród podmiotów z małych miejscowości.** Wynikać to może z niższych wynagrodzeń sferze budżetowej, niż w przypadku sektora prywatnego. Eksperci od pozyskiwania środków ze źródeł zewnętrznych w przypadku większych miejscowości przechodzą do sektora prywatnego, w przypadku małych miejscowości z uwagi na mniejszą liczbę miejsc pracy w sektorze prywatnym, częściej pozostają zatrudnieni w sektorze publicznym, co tłumaczyć może większą skuteczność podmiotów składających wnioski w zakresie rozwoju e-usług w administracji publicznej pochodzących z obszarów wiejskich i małomiejских. Wyraźną przewagę zyskują podmioty wnioskujące o wsparcie na rozwój e-nauczania oraz e-zdrowia, które aplikują o wsparcie z dużą skutecznością: **dofinansowanie uzyskuje 73,08% wniosków z zakresu e-nauczania (podmioty z dużych miejscowości). W przypadku e-zdrowia jest to odpowiednio 97,30% (podmioty z dużych miejscowości) i 83,33% (podmioty z małych miejscowości).**

Tabela 18. Skuteczność aplikowania w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości

Typ projektu	Miejscowości duże (powyżej 20 000 mieszkańców)	Miejscowości małe (do 20 000 mieszkańców), w tym obszary wiejskie
e-administracja	44,00%	50,00%
e-kultura	25,00%	n.d.
e-nauczanie	73,08%	n.d.
e-zdrowie	97,30%	83,33%
Razem	69,41%	63,79%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS oraz danych wygenerowanych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Na temat analizowanej kwestii wypowiedzieli się również przedstawiciele instytucji zajmujących się wdrażaniem Programu. Wskazali oni, że wsparcie może przyczynić się do realizacji e-usług nie tylko w dużych miastach, ale również na obszarach wiejskich, gdzie wykorzystanie tego typu rozwiązań dotychczas nie było popularne. Pomimo dużej dysproporcji pomiędzy liczbą projektów realizowanych na obszarach wielkomiejских oraz małomiejских i wiejskich; ocena ekspercka członków Zespołu Badawczego pozwala na przychylenie się do tej opinii, potwierdziły to także badania reaktywne

z mieszkańcami województwa mazowieckiego oraz z beneficjentami wsparcia w ramach OP 2 RPO WM. Trzeba też zwrócić uwagę na zdolność do przystosowania się społeczeństwa do nowych warunków związanych z ograniczeniami spowodowanymi pandemią choroby COVID-19, niezależnie od miejsca zamieszkania. Ponadto, jak zaznaczyli eksperci uczestniczący w panelu delfickim, wymagania sprzętowe, które umożliwiają skorzystanie z e-usług przez użytkowników e-usług nie są wysokie. Główny ciężar jest położony na podmiot świadczący usługi, który powinien zapewnić odpowiednią moc obliczeniową, serwery, bezpieczeństwo przetwarzanych danych, możliwość identyfikacji użytkownika e-usługi itp. Po stronie odbiorcy wystarczającym do skorzystania z e-usług sprzętem jest nawet smartfon bądź tablet z dostępem do Internetu. Należy jednak mieć na uwadze bardzo nierównomierny rozkład projektów wdrażanych w poszczególnych obszarach województwa, co zaprezentowano w niniejszym dokumencie. Uwagę na ten aspekt zwrócili również eksperci uczestniczący w panelu delfickim przeprowadzonym na potrzeby sporządzenia niniejszej ewaluacji.

Sporo [przedsięwzięć – przyp. red.] jest realizowanych przez gminy miejsko-wiejskie, nie tylko przez miasta Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego. Również na terenie gmin miejsko-wiejskich wykorzystanie będzie rosło na tych obszarach, gdzie te e-usługi nie są tak powszechne, jak chociażby w Warszawie.

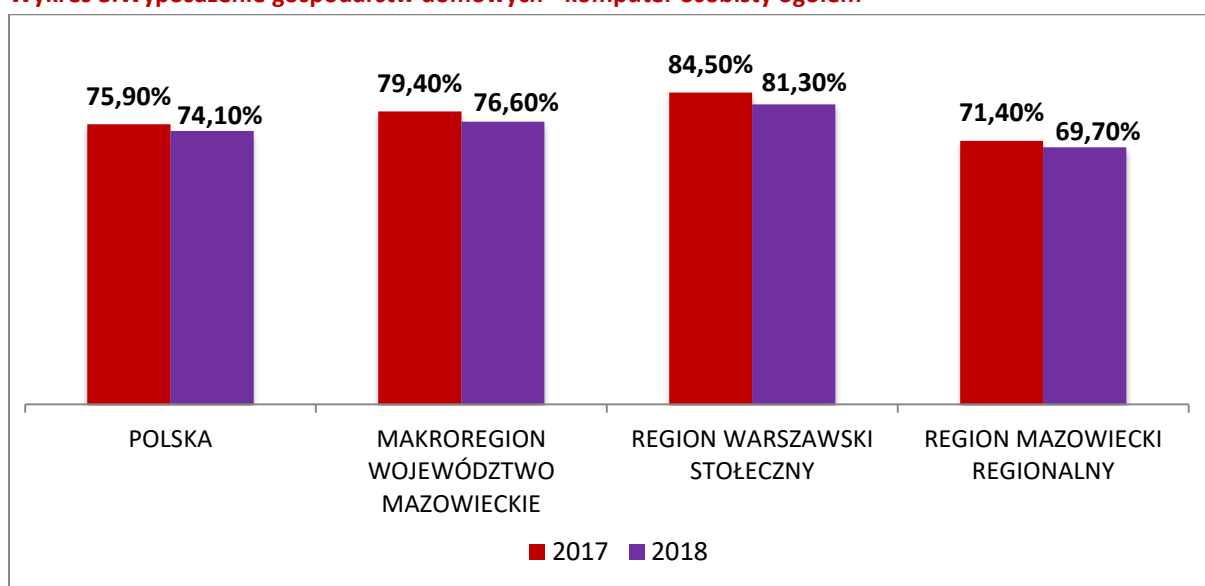
Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Przedstawiciele uczestniczący w panelu ekspertów wskazali natomiast, że część jednostek administracji publicznej w województwie mazowieckim może nie być zainteresowana wdrażaniem rozwiązań z zakresu e-usług. Wynikać to może z innych potrzeb tych obszarów oraz innych priorytetów zadeklarowanych w dokumentach strategicznych. Wśród gmin nieaplikujących o wsparcie znajdują się przede wszystkim te wchodzące w skład tzw. OSI problemowych, co tłumaczyć może kwestię zróżnicowanych potrzeb rozwojowych oraz braku ubiegania się o środki w ramach PI 2c. Wskazano ponadto, że władze takich gmin, koncentrując się na innych problemach (np. społecznych) mają ograniczoną zdolność (organizacyjną, finansową, kadrową i in.) do realizacji innych przedsięwzięć. Projekty dotyczące e-usług nie są zatem priorytetowe w przypadku, gdy na terenie danej gminy lub danego powiatu występują inne problemy. Nie oznacza to jednak, że gminy dotychczas bierne w ubieganiu się o środki na rozwój e-usług w kolejnej perspektywie finansowej także pozostaną pasywne. Możliwe jest, że w ramach przyszłej perspektywy finansowej gminom tym uda się uporać z problemami, które dotychczas uniemożliwiały realizację przedsięwzięć z zakresu e-usług. Istotne w tym względzie jest również dalsze uwzględnianie kryterium partnerstwa, na co zwrócono uwagę w dalszej części dokumentu. Kryterium to pozwala bowiem angażować do uczestnictwa w przedsięwzięciach podmioty, które samodzielnie nie złożyłyby wniosku o dofinansowanie, a które jako partner mogą partycypować w interwencji.

**Wyposażenie gospodarstw domowych w urządzenia telekomunikacyjne oraz dostęp do Internetu,
w tym do Internetu szerokopasmowego**

Biorąc pod uwagę wyposażenie gospodarstw domowych w komputery osobiste należy uznać, że nieznacznie spadł odsetek gospodarstw domowych posiadających dostęp do tego rodzaju sprzętu. Najwyższą wartość w tym zakresie odnotowano w regionie warszawskim stołecznym – wskaźnik ten był wyższy, niż dla województwa mazowieckiego ogółem oraz dla Polski ogółem.

Wykres 8. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty ogółem

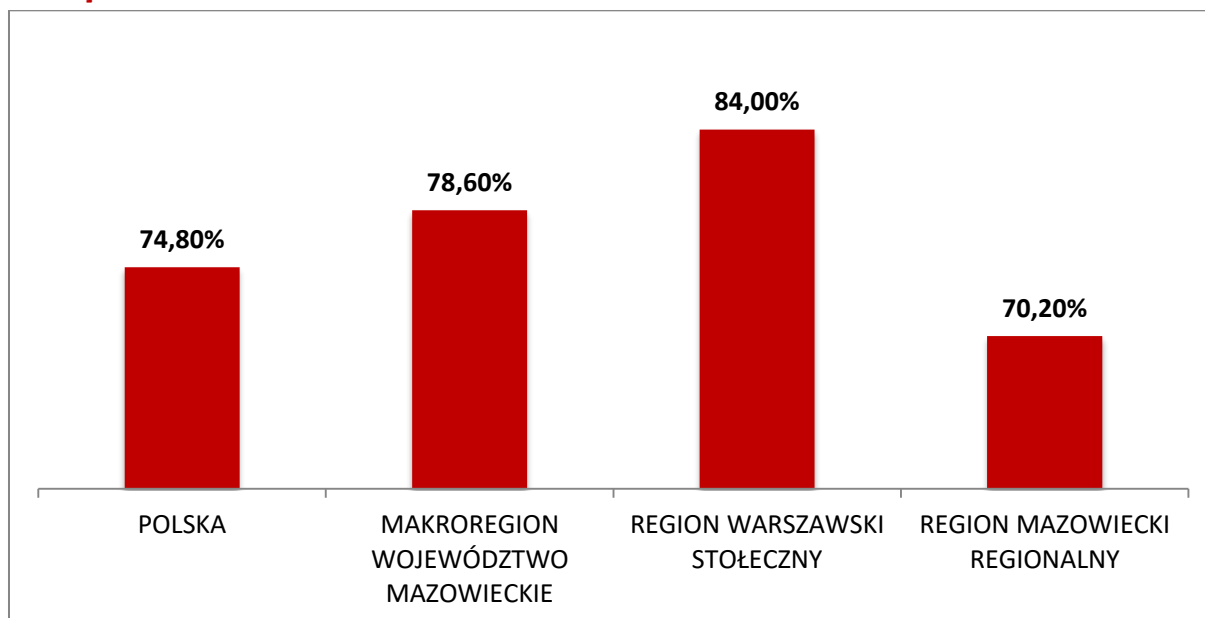


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

Biorąc pod uwagę dostęp do Internetu wśród gospodarstw domowych, wskaźniki przedstawiają się podobnie. Województwo mazowieckie odnotowało w tym zakresie wyższą wartość, niż Polska ogółem, W Regionie Warszawskim Stołecznym odnotowano również wyższy wskaźnik, niż w Regionie Mazowieckim Regionalnym.

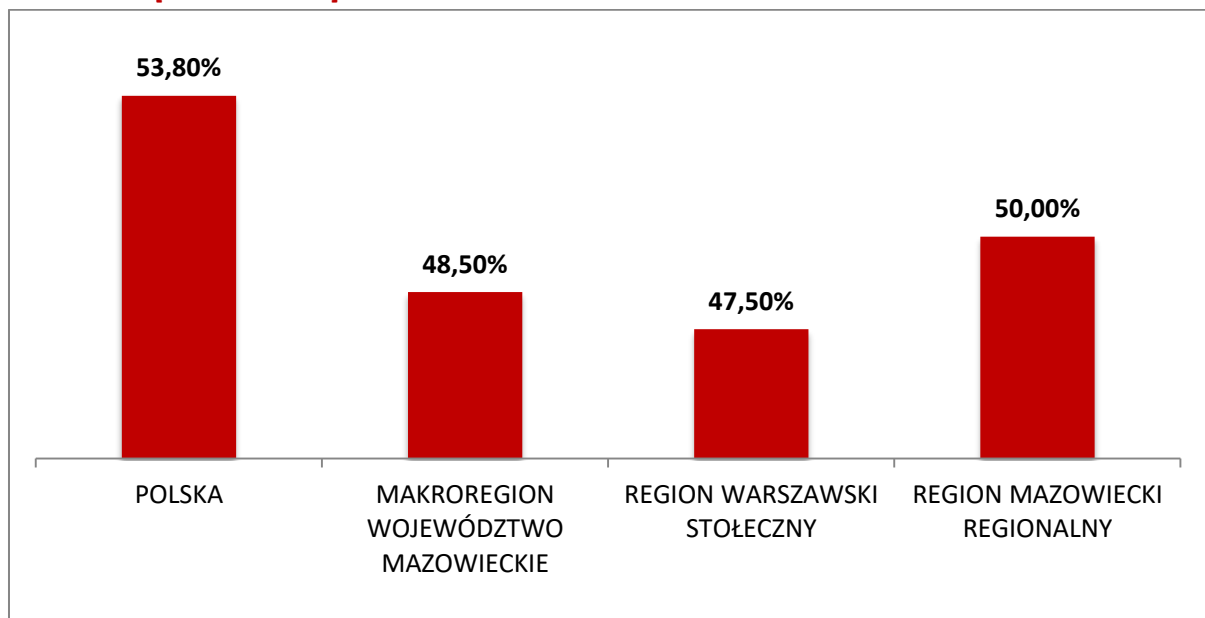
Odmienne przedstawiają się wartości dla poszczególnych regionów w przypadku dostępu do Internetu szerokopasmowego. Sieć szerokopasmowa jest rozwinięta w większym stopniu w przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego, niż w przypadku Regionu Warszawskiego Stołecznego. Wartość ta w przypadku obydwu regionów jest również niższa, niż średnia dla Polski.

Wykres 9. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z dostępem do Internetu [dane za 2017 r.]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

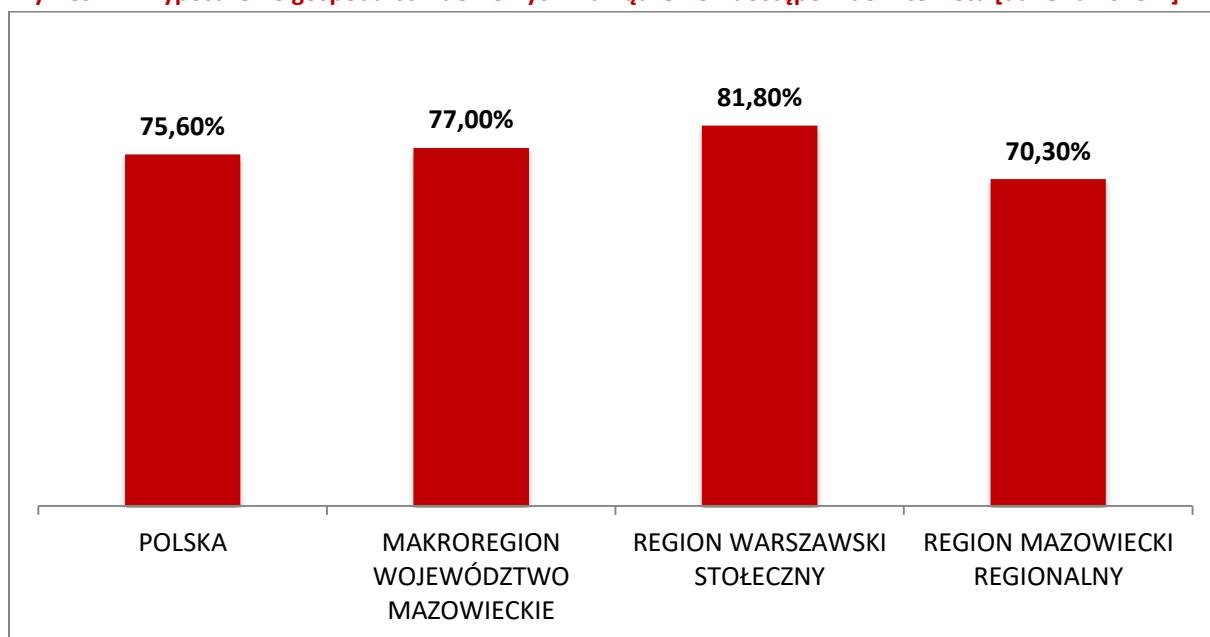
Wykres 10. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z szerokopasmowym dostępem do Internetu [dane za 2017 r.]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

Wyższe wskaźniki odnotowano w przypadku wyposażenia gospodarstw domowych w urządzenia z dostępem do Internetu inne niż komputer osobisty (np. tablet, smartfon). W tym przypadku w Regionie Warszawskim Stołecznym 80% gospodarstw domowych jest wyposażonych w takie urządzenia. W przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego wartość ta jest niższa i wynosi nieco ponad 70%.

Wykres 11. Wyposażenie gospodarstw domowych – urządzenie z dostępem do Internetu [dane za 2018 r.]



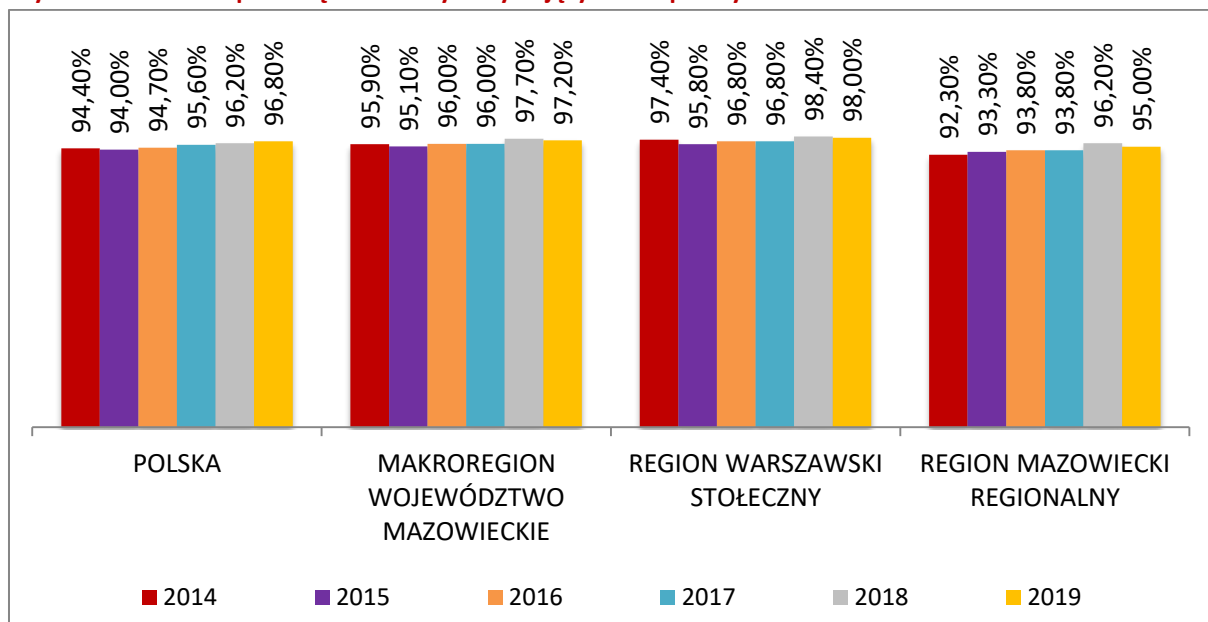
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

**Wyposażenie przedsiębiorstw w urządzenia telekomunikacyjne oraz dostęp do Internetu,
w tym do Internetu szerokopasmowego**

Na przestrzeni lat 2014-2019 wyposażenie przedsiębiorstw w komputery podlegało jedynie nieznacznym zmianom. W 2019 r. 98% przedsiębiorstw w Regionie Warszawskim Stołecznym oraz 95% przedsiębiorstw z Regionu Mazowieckiego Regionalnego było wyposażonych w sprzęt komputerowy. Wartości te były zbliżone do średnich wartości dla Polski.

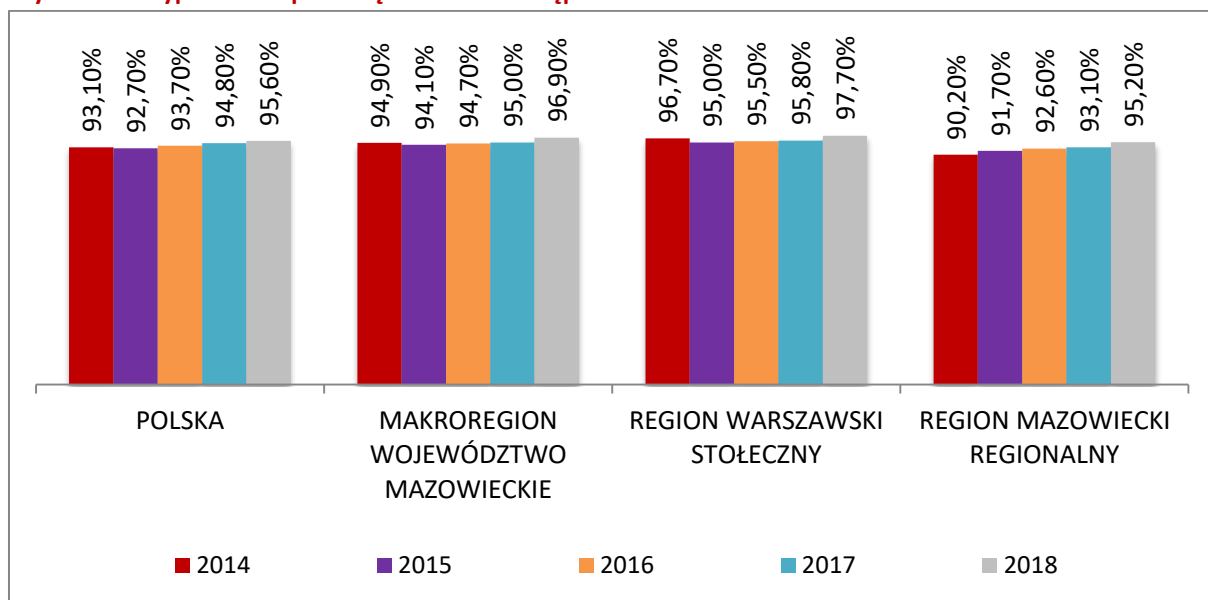
Nieco niższe były wartości dotyczące odsetka przedsiębiorstw posiadających dostęp do Internetu. Wartość ta na przestrzeni badanego okresu wzrosła – w Regionie Warszawskim Stołecznym o 1 p.p., zaś w Regionie Mazowieckim Regionalnym – o 5 p.p. W przypadku Polski ogółem wartość ta wzrosła o 2,5 p.p.

Wykres 12. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących komputery



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

Wykres 13. Wyposażenie przedsiębiorstw w dostęp do Internetu

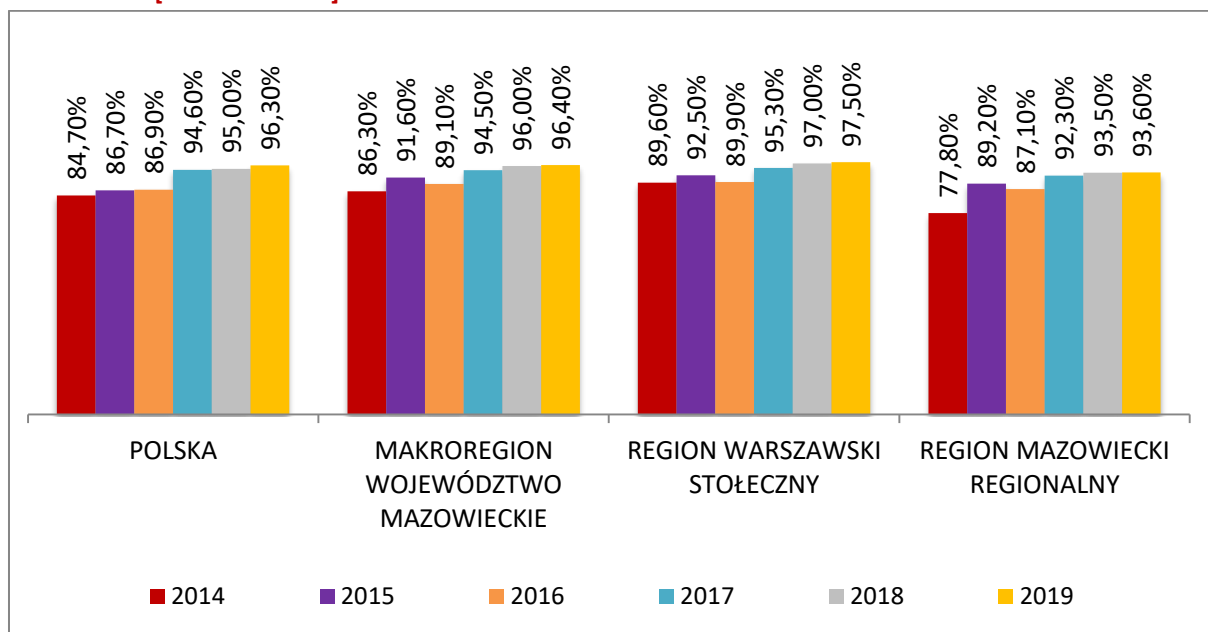


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

Równie wysokie wartości odnotowano w przypadku dostępu do szerokopasmowego Internetu. Wartość ta w badanym okresie wzrosła o blisko 12 p.p. w przypadku Polski. Wzrost dla województwa

mazowieckiego wyniósł 10 p.p. i był wyższy dla Regionu Mazowieckiego Regionalnego (blisko 16 p.p.), niż dla Regionu Warszawskiego Stołecznego (7 p.p.).

Wykres 14. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z szerokopasmowym dostępem do Internetu [dane za 2017 r.]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 01.04.2020].

Biorąc pod uwagę, że podmioty z mniejszych miejscowości nie aplikowały o środki w ramach e-kultury oraz e-nauczania, **należy rozważyć wprowadzenie w ramach przyszłej perspektywy finansowej zmian, umożliwiających partycypację podmiotów z tych miejscowości w ramach interwencji:**

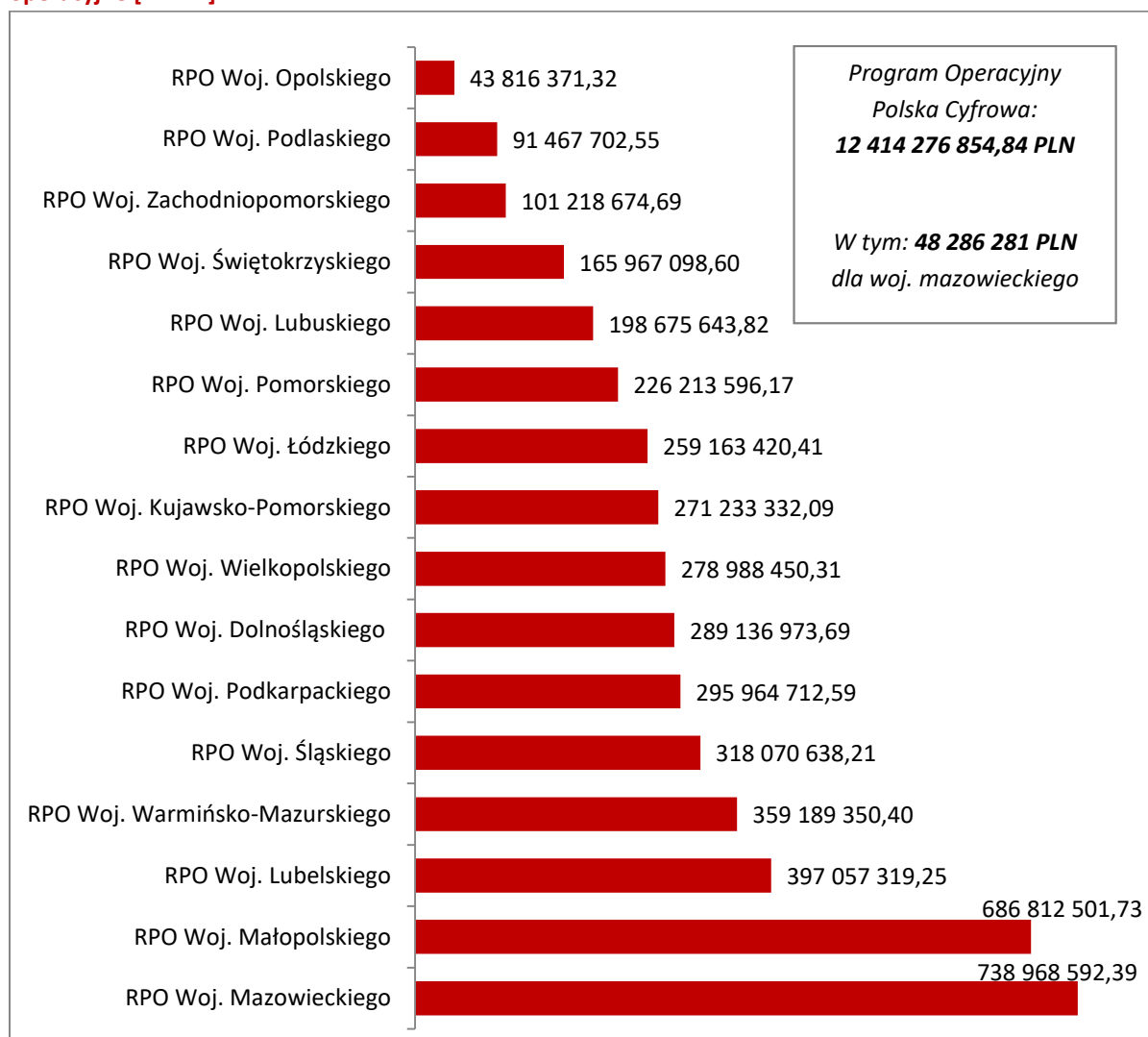
- zaleca się zastosowanie instrumentów terytorialnych, które kierowałyby część wsparcia właśnie do obszarów małomiejskich oraz wiejskich;
- zaleca się intensyfikację działań informacyjno-edukacyjne realizowanych poza siedzibą IZ RPO WM/IP RPO WM (np. na obszarach wiejskich, w ramach konsultacji w siedzibach urzędów gmin).

Z uwagi na znaczne zainteresowanie tematyką e-usług w regionie **zaleca się jednocześnie kontynuację świadczenia wsparcia – potrzeby w tym zakresie, pomimo upływu czasu nadal pozostają aktualne.**

Pytanie badawcze 4: Jak pod względem, aktualnego stanu e-usług publicznych, wypada województwo mazowieckie w porównaniu z całą Polską oraz krajami UE?

Województwo mazowieckie pod względem wartości środków przewidzianych na wsparcie projektów wpisujących się w CT 2 przoduje wśród pozostałych województw kraju. Wartość środków EFRR przeznaczonych na ten cel w województwie mazowieckim stanowi 15,65% wszystkich środków przeznaczonych w ramach regionalnych programów operacyjnych na rozwój e-usług w Polsce.

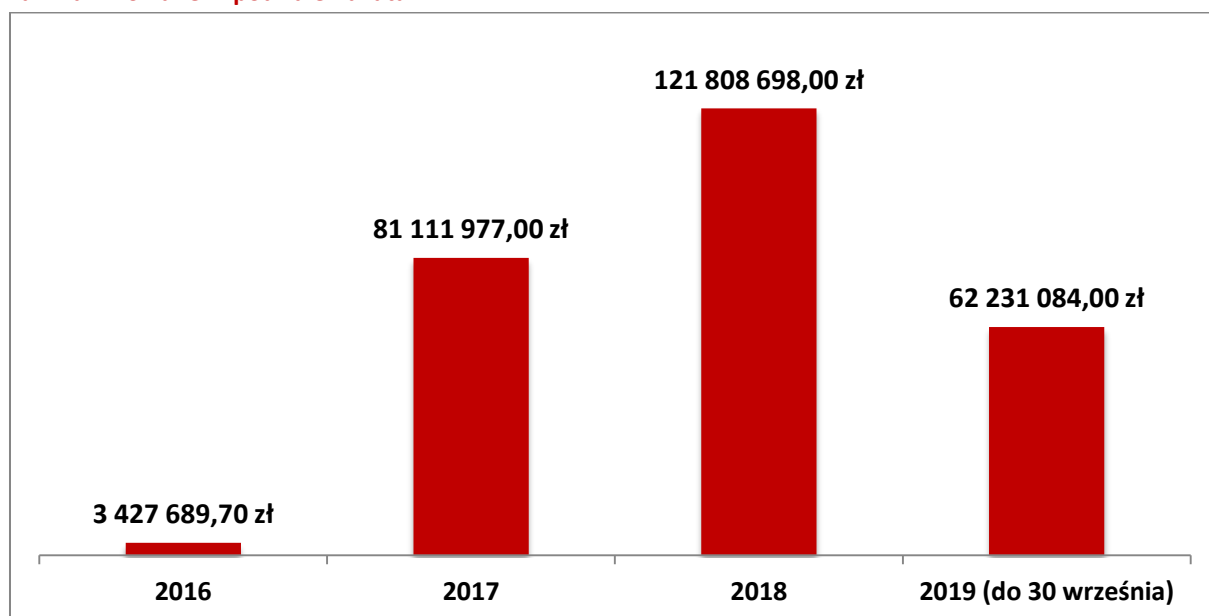
Wykres 15. Wartość środków przeznaczonych na realizację projektów w ramach CT 2 w podziale na programy operacyjne [w PLN]



Źródło: opracowanie własne na podstawie wykazu pn. Realizacja programów na lata 2014-2020: umowy według celów tematycznych i kategorii interwencji (stan na 1 marca 2020 r. - na podstawie danych z Centralnego Systemu Teleinformatycznego SL2014) [Data wygenerowania raportu: 2020-03-02 10:15:52].

W dalszej kolejności należy wskazać, jak przebiega wdrażanie projektów. Poniższy wykres prezentuje wartość środków finansowych w ramach zatwierdzonych wniosków o płatność w podziale na lata. Zauważyć można, że wartości w latach 2016-2018 wzrastają, co jest związane z naturalnym cyklem wdrażania Programu – wraz z upływem czasu coraz więcej projektów znajduje się na kolejnych etapach realizacji, co wiąże się ze składaniem przez beneficjentów częściowych oraz końcowych wniosków o płatność. Analiza ukazuje, że do 30 września 2019 r. zakontraktowano ponad 1/3 środków przeznaczonych na realizację interwencji w zakresie wsparcia e-usług.

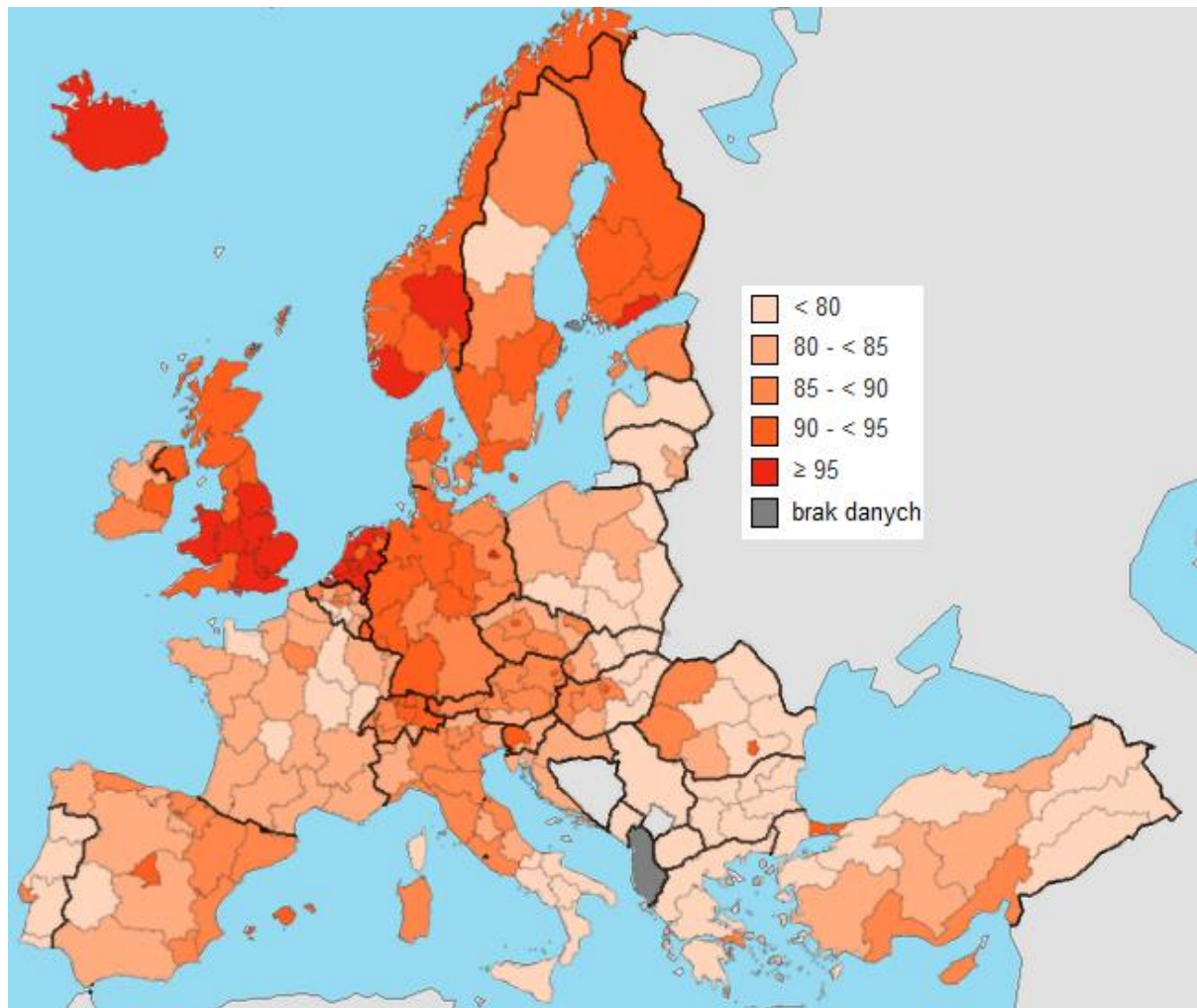
Wykres 16. Środki finansowe w ramach zatwierdzonych wniosków o płatność – wydatki uznane za kwalifikowane w podziale na lata



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Poniższa mapa przedstawia skalę dostępu do Internetu szerokopasmowego w województwie mazowieckim na tle poszczególnych państw Unii Europejskiej. Biorąc pod uwagę dostęp do Internetu szerokopasmowego w Polsce należy uznać, że wartości te są niższe, niż w przypadku pozostałych europejskich krajów. W krajach Europy zachodniej oraz północnej (Niemcy, Niderlandy, Wielka Brytania, Szwecja, Norwegia, Finlandia, Islandia) wartości te są najwyższe w całej Europie. Również w innych europejskich krajach (tj. Włochy, Czechy, Austria) wartości te są wyższe, niż w Polsce.

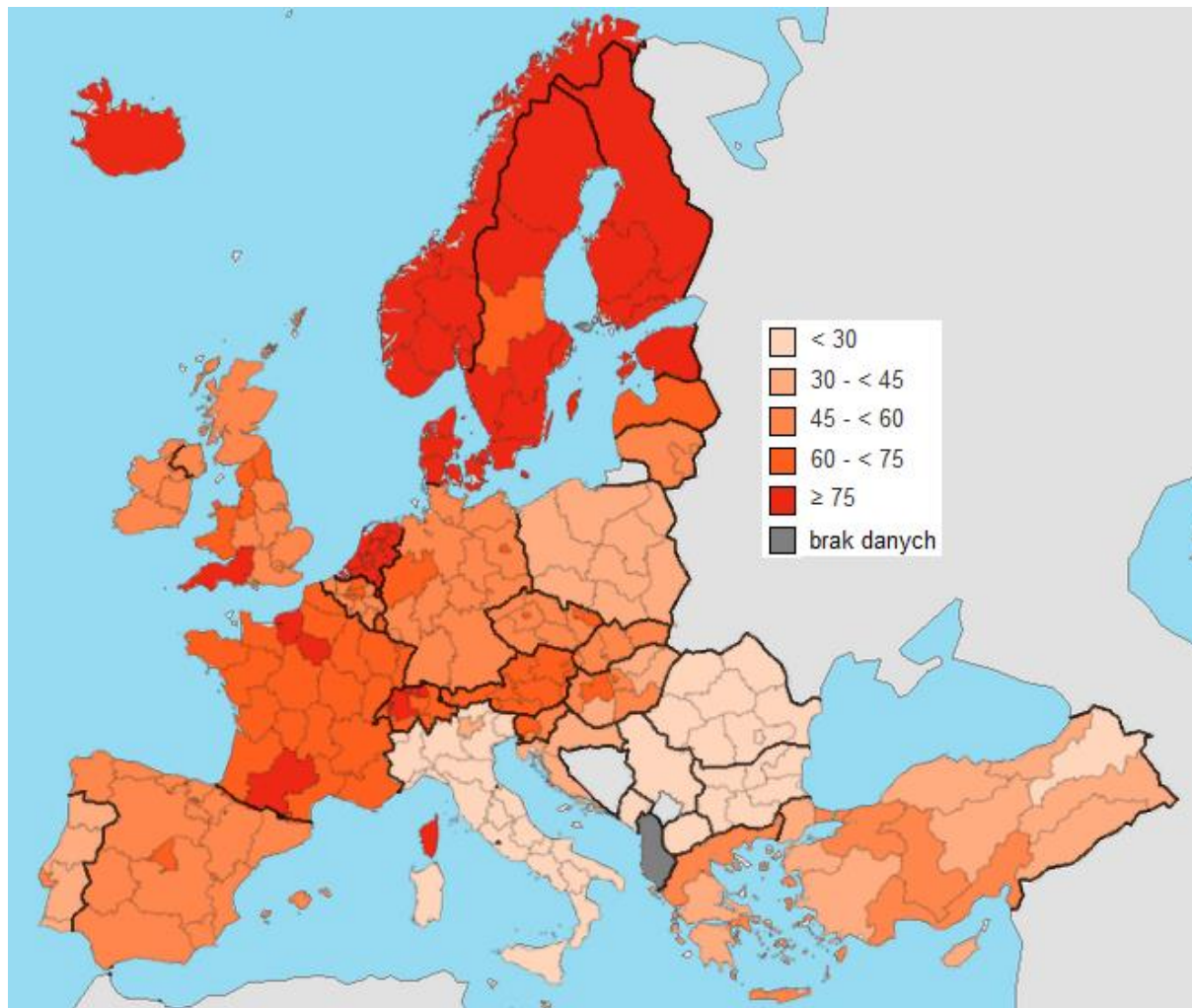
Mapa 2. Gospodarstwa domowe z dostępem do Internetu szerokopasmowego w Europie - według regionów NUTS 2 w 2018 r. [w %]



Źródło: Eurostat [dostęp: 01.04.2020].

Odsetek osób wykorzystujących Internet do załatwiania spraw z instytucjami publicznymi w przypadku Polski jest jednym z niższych w Europie. Jest to niepokojące zwłaszcza wzięwszy pod uwagę fakt, że mieszkańcy państw o zbliżonym poziomie z informatyzowania, co Polska, wykorzystują Internet w tych celach dużo częściej, niż Polacy. Niższe wartości w tym zakresie odnotowuje się w krajach bałkańskich (co wynika ze słabego poziomu z informatyzowania) oraz we Włoszech (co wynika również ze względów kulturowych oraz dużego przywiązania do kontaktów międzyludzkich).

Mapa 3. Odsetek osób w wieku 16-74 lata wykorzystujących Internet do załatwiania spraw z instytucjami publicznymi według regionów NUTS 2 w 2018 r. (dane za 2018 r.)



Źródło: Eurostat [dostęp: 01.04.2020].

Eksperti uczestniczący w panelu delfickim wskazali, że **Mazowszanie stosunkowo chętnie, na tle mieszkańców innych regionów kraju korzystają z e-usług**. Wskazano również, że z uwagi na wdrażanie interwencji z tego zakresu w ramach wszystkich województw rozwój e-usług w Polsce następuje stosunkowo równomiernie. W porównaniu do krajów Unii Europejskiej Polska oraz Mazowsze znajdują się jednak w tyle. Eksperti uczestniczący w panelu delfickim wskazali, że **rozwiązania, które w Polsce dopiero są wdrażane, w krajach Unii Europejskiej funkcjonowały już w przeszłości**. Za przykład podano Estonię, gdzie e-usługi na szeroką skalę w ramach służby zdrowia wdrożono już dekadę temu. Tym samym w przypadku Polski należy nadrobić dystans, który powstał w wyniku wieloletniego braku funduszy na cele związane z rozwojem e-usług.

Biorąc pod uwagę zaobserwowane trendy, **należy podjąć działania dwójakiego rodzaju – z jednej strony zintensyfikować rozwój sieci teleinformatycznej w regionie, zaś z drugiej strony – rozpocząć realizację przedsięwzięć mających na celu popularyzację wykorzystania e-usług przez obywateli.**

Pytanie badawcze 5: Czy i w jakim stopniu dofinansowane w ramach RPO WM 2014-2020 projekty z zakresu e-usług publicznych są komplementarne (wewnętrznie i zewnętrznie) z innymi projektami realizowanymi zarówno w ramach RPO WM 2014-2020 oraz w ramach innych programów?

Komplementarność projektów – bądź w ramach jednego programu, bądź w ramach różnych programów – pomaga wzmacniać wzajemne oddziaływanie oraz pozwala na osiągnięcie lepszych efektów wsparcia. Należy przy tym wskazać różne typy komplementarności:

- **potencjalną** (możliwość rozbudowy powstałych systemów w przyszłości, łączenia ich z innymi rozwiązaniami);
- **międzyokresową** (rozwój systemów powstałych w poprzedniej perspektywie finansowej);
- **międzyprogramową** (zależność pomiędzy projektami finansowanymi z różnych programów);
- **międzyfunduszową** (zależność pomiędzy projektami finansowanymi z różnych funduszy).

Komplementarność dotyczy również **działań wewnątrzprogramowych**. W tym rozumieniu w przypadku OP 2 RPO WM zauważalne są projekty komplementarne względem siebie w ramach jednej osi priorytetowej. Zaobserwowane projekty, które można uznać za komplementarne względem siebie obejmują przedsięwzięcia dotyczące:

- **e-administracji**, polegające na stworzeniu infrastruktury do obsługi mieszkańców przez gminę oraz przez jednostki organizacyjne gminy, co następuje w formie odrębnych projektów;
- **e-nauczania**, w których obok uproszczeń administracyjnych (np. związanych z procesem rekrutacji) wprowadza się ułatwienia dotyczące e-learningu;
- **e-zdrowia**, gdzie obok przedsięwzięć związanych z obsługą elektroniczną pacjentów wprowadza się system obsługi wewnątrzadministracyjnej (*back-office*) ułatwiającej zarządzanie placówką.

Komplementarność zewnętrzną zauważyć można w odniesieniu do projektów realizowanych jedynie przez Uniwersytet Warszawski. W ramach RPO WM podmiot ten realizuje projekt pn. *e-UW - rozwój e-usług Uniwersytetu Warszawskiego, związanych z edukacją*. Projekt ten jest komplementarny

względem czterech wdrażanych przez tego samego beneficjenta przedsięwzięć współfinansowanych ze środków PO PC:

- *Platforma Polskich Publikacji Naukowych;*
- *Dziedzinowe Repozytoria Otwartych Danych Badawczych;*
- *Integracja i mobilizacja danych o różnorodności biologicznej Eukaryota w zasobach polskich instytucji naukowych;*
- *Nowa jakość udostępniania dóbr kultury na Uniwersytecie Warszawskim – stworzenie centrum digitalizacji zbiorów bibliotecznych i muzealnych.*

Wszystkie wskazane projekty obejmują stworzenie struktur (systemów informatycznych) do digitalizacji i udostępniania danych oraz digitalizację zbiorów naukowych będących w posiadaniu uczelni. Założenia projektów przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 19. Projekty komplementarne w zakresie rozwoju e-usług wdrażane przez Uniwersytet Warszawski

Źródło finansowania	Okres realizacji projektu	Tytuł projektu	Główne założenia projektu
RPO WM	01.09.2016-31.12.2019	e-UW – rozwój e-usług Uniwersytetu Warszawskiego, związanych z edukacją	Usprawnienie i rozbudowa systemów informatycznych Uczelni (w tym USOS) w zakresie większej użyteczności publicznej, przeprowadzenie digitalizacji 10 tys. publikacji będących w posiadaniu Wydziału Zarządzania UW.
PO PC	01.08.2018-31.07.2021	Platforma Polskich Publikacji Naukowych	Udostępnienie 90 tys. artykułów naukowych (wraz z metadanymi) z ponad 1 tys. polskich czasopism naukowych. 25 tys. z tych artykułów objętych zostanie otwartymi licencjami, w przypadku 540 książek naukowych, które już obecnie dostępne są w ramach kolekcji "Otwórz książkę" w postaci skanów oraz plików PDF, opracowane zostaną ich nowe wersje w formatach XML, EPUB, MOBI oraz udoskonalonym formacie PDF (skany w pełni zastąpione elementami tekstowymi).
PO PC	01.08.2018-31.07.2021	Dziedzinowe Repozytoria	Wprowadzenie do repozytoriów danych oraz metadanych 400 zbiorów danych społecznych

Źródło finansowania	Okres realizacji projektu	Tytuł projektu	Główne założenia projektu
		Otwartych Danych Badawczych	(repozytorium danych społecznych), 200 zbiorów danych krystalograficznych (repozytorium danych krystalograficznych) oraz co najmniej 20 zbiorów innych danych badawczych (repozytorium ogólnego przeznaczenia). 200 spośród tych zbiorów udostępnione zostanie na wolnych licencjach.
PO PC	01.01.2020-31.12.2022	Integracja i mobilizacja danych o różnorodności biotycznej Eukaryota w zasobach polskich instytucji naukowych	Digitalizacja i udostępnienie danych nie istniejących dotąd w formie cyfrowej i/lub nie udostępnionych poprzez sieć internetową oraz ich integracja na poziomie merytorycznym i strukturalnym w celu zapewnienia wysokiej jakości naukowej oraz możliwości ich późniejszego wykorzystania w jak najszerszym zakresie możliwych zastosowań (integracja). Powstanie systemu informatycznego integrującego i udostępniającego dane z kolekcji przyrodniczych (dane okazów dowodowych) oraz dane o stwierdzeniach gatunków z innych źródeł informacji, które nie były dotąd dostępne cyfrowo.
PO PC	08.10.2016-07.10.2019	Nowa jakość udostępniania dóbr kultury na Uniwersytecie Warszawskim – stworzenie centrum digitalizacji zbiorów bibliotecznych i muzealnych	Wytworzenie infrastruktury do digitalizacji i udostępniania zasobów dóbr kultury posiadanych przez UW oraz digitalizacja posiadanych dóbr kultury.

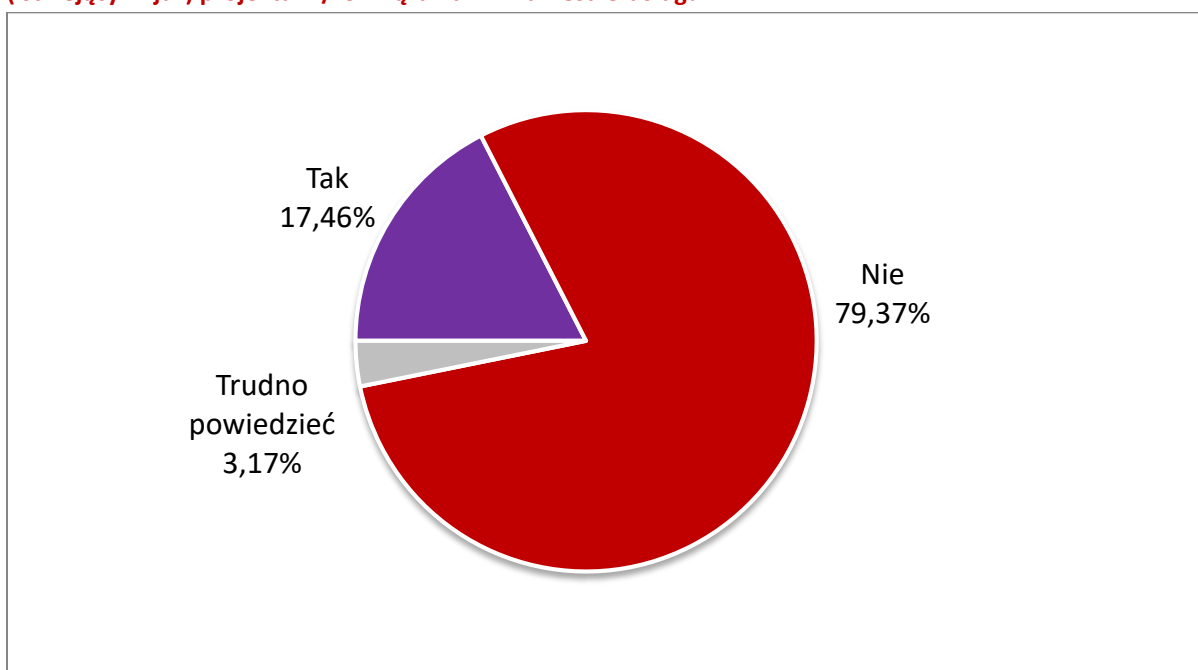
Źródło: baza danych projektów realizowanych w ramach PO PC, cppc.gov.pl [dostęp: 26.03.2020], opracowanie własne na podstawie danych dot. projektów realizowanych w ramach RPO WM 2014-2020 z systemu SL2014 – dane wg stanu na dzień 30 września 2019 r.

Niski poziom komplementarności zewnętrznej wynikać może ze zróżnicowania wsparcia, które w ramach innych programów przeznaczone jest na realizację nieco innego zakresu działań.

Odnosząc się do badań reaktywnych przeprowadzonych na potrzeby sporządzenia niniejszego raportu należy zauważyć, że komplementarność stanowiła jedno z kryteriów podlegających weryfikacji w ramach oceny wniosku o dofinansowanie projektu. Większość wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie w ramach OP 2 (79,37%) wskazała natomiast, że planowany przez nich projekt nie zakładał komplementarności z innymi, istniejącymi już rozwiązaniami. Projekty zakładające komplementarność z innymi przedsięwzięciami stanowiły 17,46% wniosków, które nie uzyskały dofinansowania. Wskazywano przy tym na integralność z:

- wewnętrznymi systemami do zarządzania dokumentacją;
- przedsięwzięciami realizowanymi na szczeblu centralnym (np. ePUAP);
- projektami wcześniej realizowanymi przez dany podmiot.

Wykres 17. Czy wnioskowany przez Pana/Panią projekt zakładał komplementarność z jakimiś innymi (istniejącymi już) projektami/rozwiązaniami z zakresu e-usług?

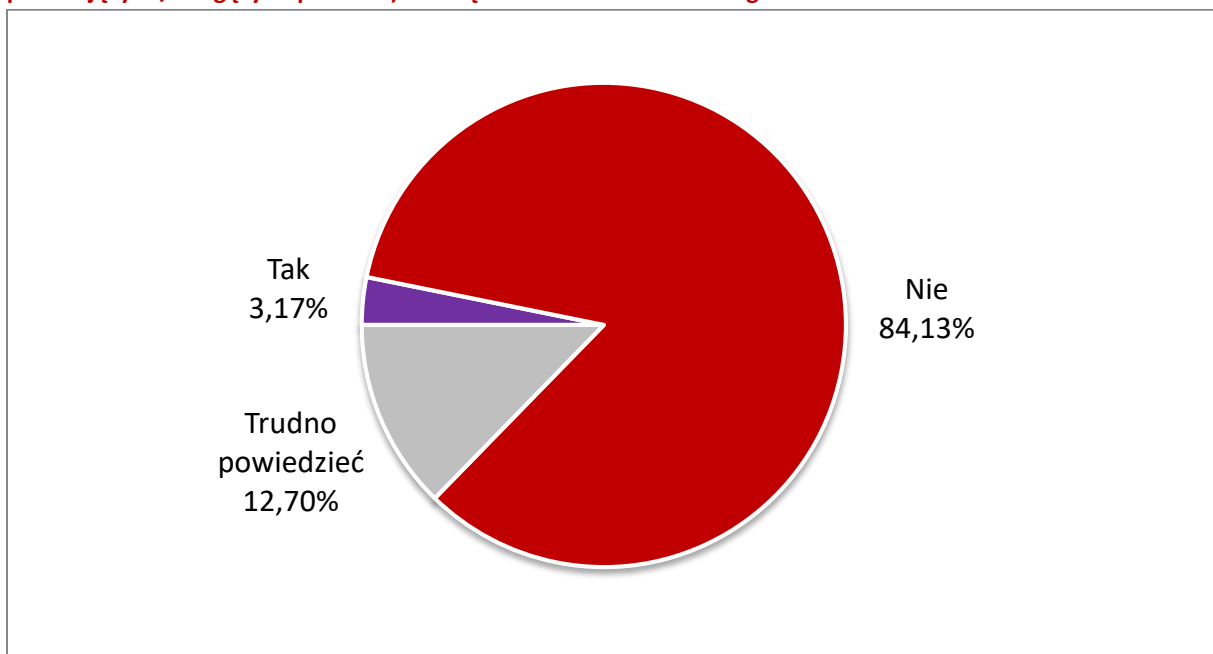


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Należy ponadto wskazać, że zdecydowana większość wnioskodawców nieskutecznie aplikujących o wsparcie zaprzeczyła stwierdzeniu, by planowany przez nich projekt z zakresu e-usług był podatny na dalszy rozwój, np. poprzez możliwość rozbudowy o kolejne moduły, integrację z innymi rozwiązaniami, które dopiero powstają itp. Możliwość dalszego rozwoju w ramach planowanego

projektu zauważało jedynie 3,17% wnioskodawców. Duży odsetek wnioskodawców nieskutecznych, deklarujących brak komplementarności planowanego przez nich przedsięwzięcia z innymi projektami sugeruje, że podmioty te w projektowanych działaniach w niewystarczającym stopniu uwzględniają wymogi regulaminowe w ramach naborów. Jednocześnie pozwala to na stwierdzenie, że system oceny wniosków o dofinansowanie skutecznie pozwala na wybór projektów komplementarnych oraz odrzucenie tych, które nie odznaczają się tą cechą.

Wykres 18. Czy wnioskowany przez Pana/Panią projekt był podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Na temat komplementarności projektów wypowiedzieli się również przedstawiciele beneficjentów biorący udział w wywiadach pogłębionych. Beneficjenci projektów realizowanych w obszarze **e-zdrowia** wskazywali, że wdrożone przez nich e-usługi pozwalają na ich integrację z systemami krajowymi, wdrażanymi przez Ministerstwo Zdrowia (tj. z platformami P1, P2 i P3). Zwracano także uwagę na wdrożenie e-recepty, która w ramach badanej placówki funkcjonowała jeszcze w okresie poprzedzającym jej wprowadzenie na terenie całego kraju. Po wdrożeniu e-recepty w ogólnopolskiej skali nastąpiła integracja stworzonego rozwiązania z systemem centralnym. Komplementarność następowała też w odniesieniu do projektów, w których dany podmiot występował jako partner. Jeden z beneficjentów wskazał również na komplementarność potencjalną, która będzie cechowała

wdrażany projekt. Kolejne działania w ramach informatyzacji reprezentowanej placówki w momencie tworzenia niniejszego raportu (I połowa 2020 r.) są planowane.

W przypadku projektów z zakresu **e-administracji** beneficjenci uczestniczący w wywiadach pogłębionych wskazywali na komplementarność międzyokresową. W ramach perspektywy finansowej 2007-2013 w badanej placówce były wdrażane rozwiązania, które w perspektywie finansowej 2014-2020 są rozwijane i udostępniane szerszemu gronu odbiorców. Następuje również integracja rozwiązań wdrożonych w ramach różnych projektów. Usieciowienie pozwala zatem na lepsze wykorzystanie zasobów reprezentowanej placówki. Również w ramach **e-kultury** wskazano, że komplementarność z wcześniej wdrożonymi rozwiązaniami występuje.

W ramach **e-nauczania** zaobserwowano komplementarność projektów względem przedsięwzięć wdrażanych w ramach PO WER. Efekty projektów w ramach różnych programów zostały zintegrowane, co pozwoliło na lepsze wykorzystanie przez beneficjenta posiadanych zasobów.

Część spośród beneficjentów realizuje działania z zakresu e-usług etapowo, co również wpływa na komplementarność podejmowanych przedsięwzięć. Zaakcentowali to przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu w ramach wywiadów pogłębionych:

Zdarza się, że wybrane podmioty występują w dwóch konkursach: zrealizowały już jeden etap, pojawił się nowy konkurs, zgłosiły się i również otrzymały dofinansowanie. Więc te potrzeby jeszcze nie do końca są zaspokojone.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Przedstawiciele instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu wskazali także, że komplementarność stanowiła jedno z kryteriów wyboru projektów, zatem stopień komplementarności w ramach realizowanego wsparcia w projektach zatwierdzonych do realizacji należy uznać za wysoki. Projekty nieodpowiadające pozytywnie na to kryterium były bowiem odrzucane.

Uczestnicy panelu ekspertów wskazali ponadto, że część spośród projektów jest zintegrowana z platformami wdrażanymi na poziomie centralnym, gdyż jest to wymóg przewidziany przepisami prawa (m.in. wskazano na integrację e-usług z zakresu zdrowia z platformami P1 i P2). W tym kontekście wskazano na ustawę z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów

realizujących zadania publiczne¹² oraz na Krajowe Ramy Interoperacyjności¹³, które wymagają, by nowo wdrażane rozwiązania w zakresie e-usług publicznych były kompatybilne z innymi rozwiązaniami już istniejącymi w tym zakresie.

Podsumowując tę część analizy należy zauważyć, że realizowane w ramach PI 2c projekty charakteryzują się przede wszystkim komplementarnością wewnętrzną, nie zaś zewnętrzną. Związane jest to przede wszystkim z dużo węższym zakrojonym katalogiem potencjalnych beneficjentów w programach krajowych oraz znacząco niższą przewidzianą tam alokacją dla podmiotów pochodzących z województwa mazowieckiego, niż ma to miejsce w przypadku RPO WM. **Na wysoki poziom komplementarności wewnętrznej w RPO WM wpływa natomiast obligatoryjne kryterium dotyczące tej kwestii, według którego projekty są oceniane oraz wymogi ustawowe w tym zakresie.**

Pytanie badawcze 6: Czy projekty 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 pozwalają na integrowanie nowych rozwiązań z już istniejącymi?

Integrowanie nowych rozwiązań z już istniejącymi stanowi jeden z elementów oceny wnioskodawców na etapie wyboru projektów do zatwierdzenia. Należy jednak zauważyć, że nie wszyscy beneficjenci realizują projekty z wykorzystaniem już istniejących rozwiązań bądź z zapewnieniem interoperacyjności z nimi.

Największy zakres wykorzystania istniejących rozwiązań zaobserwowano w przypadku projektów z zakresu e-administracji, które opierały swoje rozwiązania na istniejących systemach, np. EZD, bądź zapewniały interoperacyjność z tym systemem, np. BIP. Część spośród beneficjentów wykorzystywała również rozwiązania wdrożone na poziomie krajowym, tj. profil zaufany bądź portal ePUAP do uwierzytelniania osób korzystających ze stworzonych systemów. W przypadku e-kultury jedynie 1 projekt wykorzystywał już istniejące zasoby (przewidywał modernizację istniejącej sieci w celu świadczenia usług).

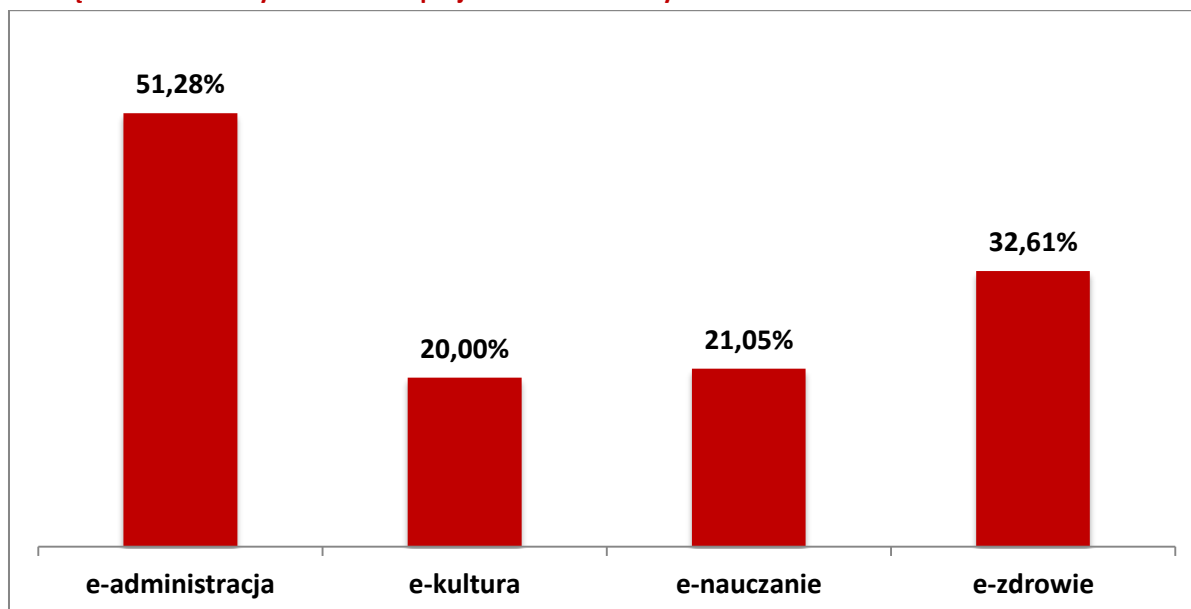
¹² T.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 570, z 2018 r., poz. 1000, 1544, 1669, z 2019 r., poz. 60, 534.

¹³ Obwieszczenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, Warszawa, dnia 5 grudnia 2017 r. (Dz. U. RP, poz. 2247).

Niewielki jest zakres wykorzystania istniejących zasobów przez beneficjentów realizujących projekty z zakresu **e-nauczania**. W tym przypadku przewidziano wdrażanie rozwiązań przede wszystkim na bazie USOS.

Podobnie, za niski można uznać odsetek projektów z zakresu **e-zdrowia** wykorzystujących istniejące rozwiązania – w tym przypadku nowe przedsięwzięcia zapewniały interoperacyjność z platformami krajowymi: P1 (Elektroniczna Platforma Gromadzenia Informacji o Zdarzeniach Medycznych) oraz P2 (Platforma udostępniania on-line przedsiębiorcom usług i zasobów cyfrowych rejestrów medycznych).

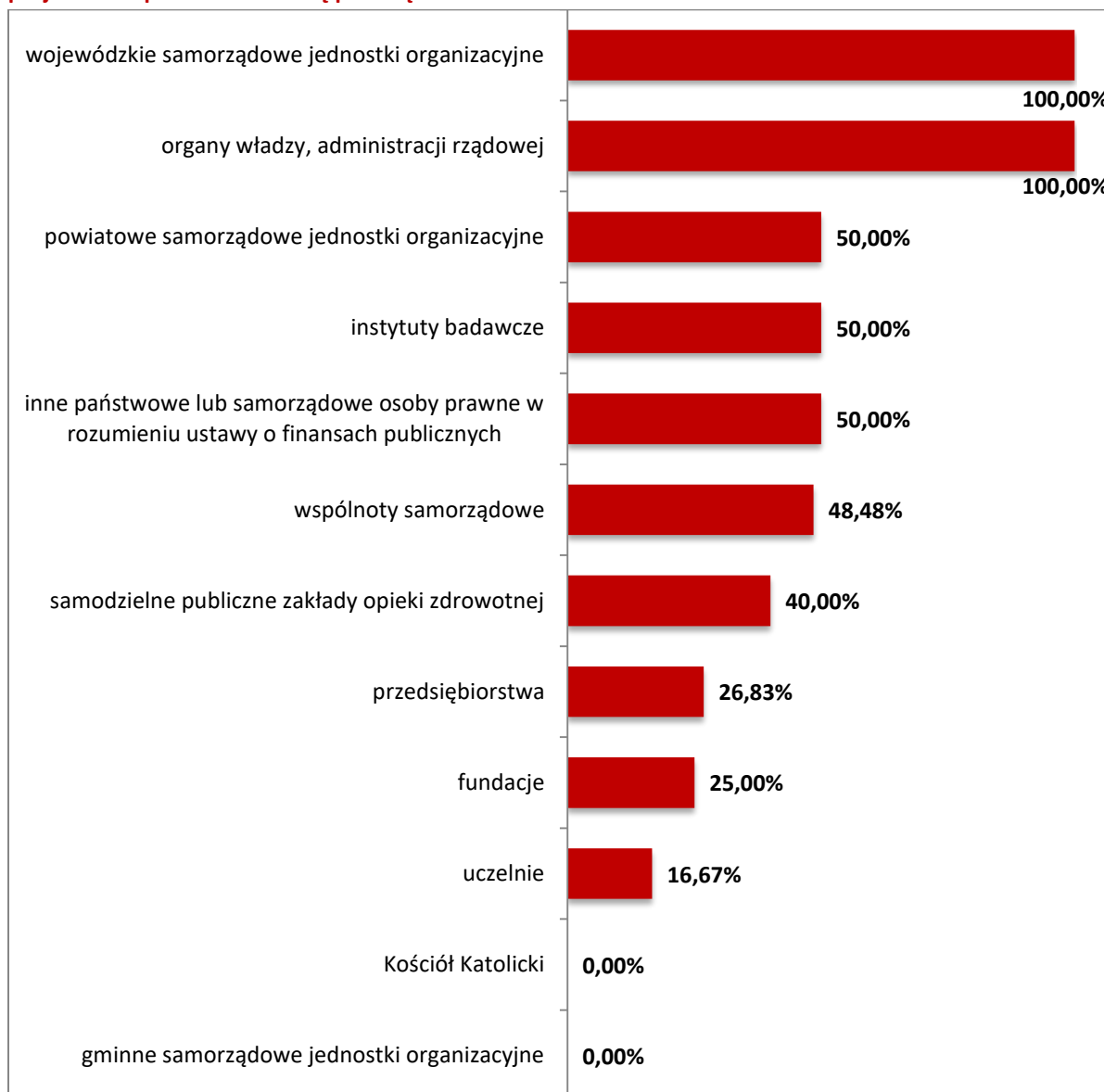
Wykres 19. Odsetek projektów realizowanych w poszczególnych dziedzinach wykorzystujących dotychczasowe rozwiązania z wdrażanymi w ramach projektów realizowanych w ramach działania 2.1



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W podziale na formę prawną beneficjenta rozwiązania istniejące są najczęściej stosowane do realizacji kolejnych projektów dotyczących e-usług przez wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz przez jednostki administracji rządowej. Rozwiązania takie są stosowane w przypadku co drugiego projektu wdrażanego przez powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne, inne samorządowe osoby prawne, wspólnoty samorządowe oraz instytuty badawcze. Nie zaobserwowano wykorzystania takich rozwiązań przez gminne samorządowe jednostki organizacyjne oraz kościoły katolickie.

Wykres 20. Beneficjenci wykorzystujący istniejące rozwiązania w zakresie e-usług do wdrażania nowych projektów w podziale na formę prawną

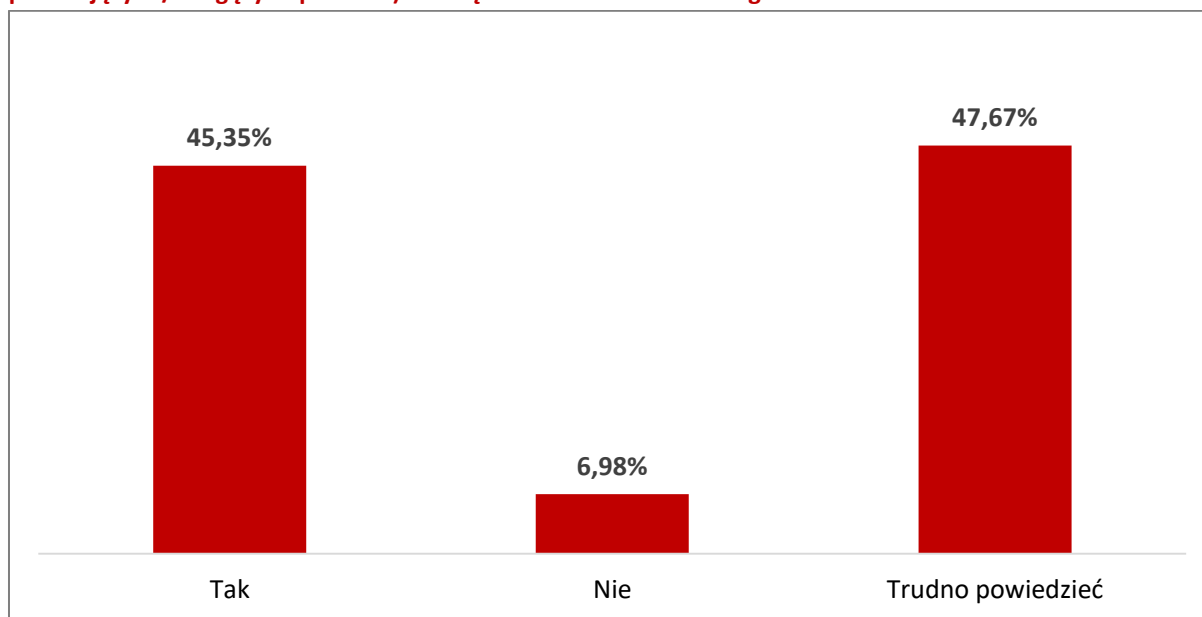


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Na temat potencjalnej integralności wdrożonych projektów z innymi rozwiązaniami zapytano również samych beneficjentów. 45,37% beneficjentów odpowiedziało twierdząco na zadane pytanie, jednak aż 47,67% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na tak postawione pytanie. Możliwości integracji rozwiązań wdrożonych w ramach projektu z innymi, powstającymi lub dopiero mogącymi powstać rozwiązaniami zaprzeczyło 6,98% beneficjentów uczestniczących w badaniu. W większości przypadków

wskazywano jednak, że systemy są skonstruowane w sposób umożliwiający wdrożenie nowych rozwiązań niezależnie od tego, jakie to będą rozwiązania.

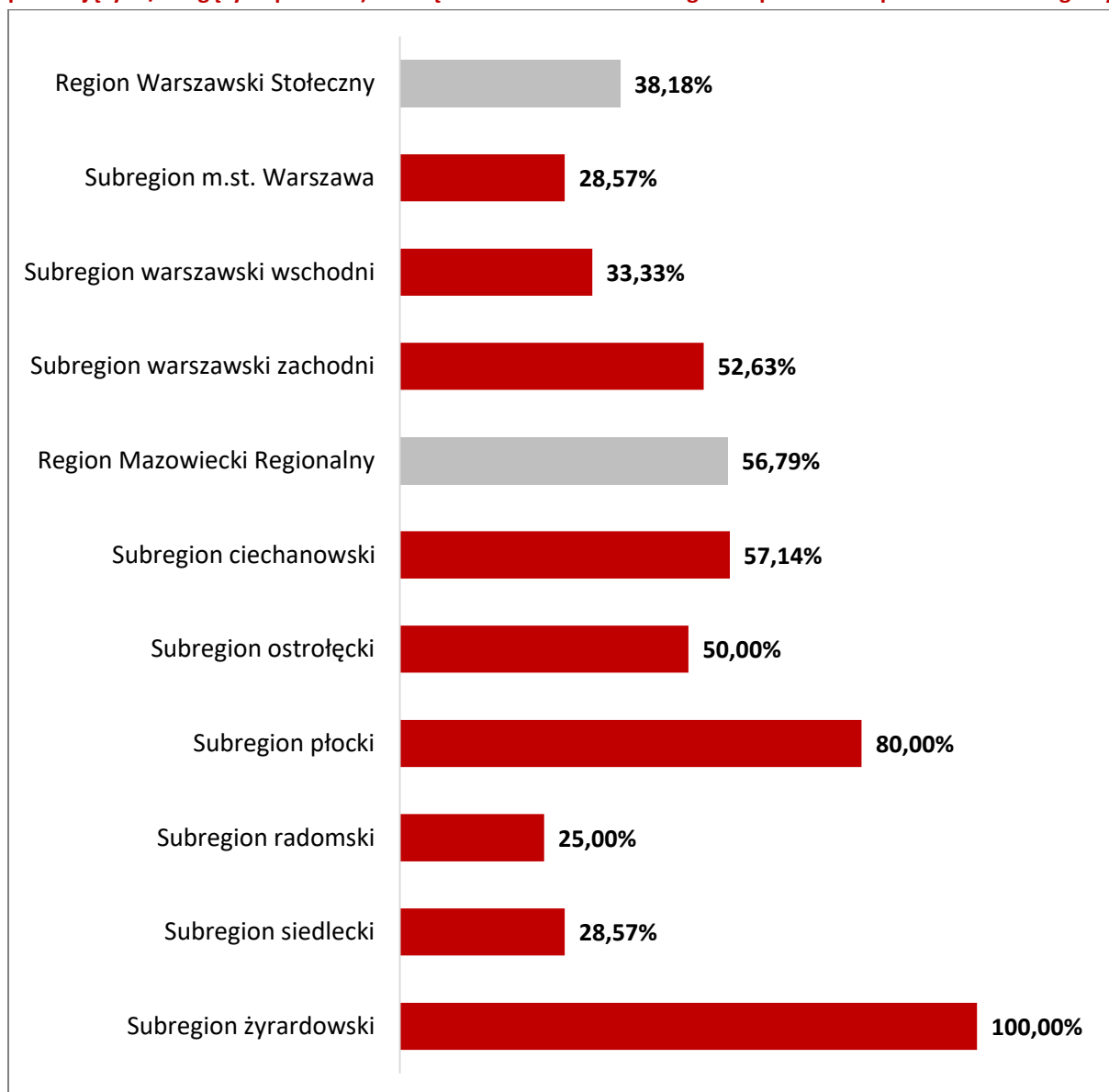
Wykres 21. Czy realizowany przez Pana/Panią projekt jest podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=86).

Średnio rozwiązania wdrażane przez beneficjentów pochodzących z Regionu Mazowieckiego Regionalnego były bardziej podatne na integrację z innymi projektami dotyczącymi e-usług, niż przedsięwzięcia wdrażane przez beneficjentów z Regionu Warszawskiego Stołecznego. Podatność na integrację z innymi rozwiązaniami z zakresu e-usług w największym stopniu zadeklarowali beneficjenci z subregionów: żyrardowskiego oraz płockiego (odpowiednio 100% oraz 80%).

Wykres 22. Czy realizowany przez Pana/Panią projekt jest podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług? – odpowiedzi w podziale na subregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=86).

Zdaniem przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu na integrowanie tworzonych rozwiązań z już istniejącymi ma wpływ ogólnie narzucona konieczność. W przypadku e-zdrowia dotyczyło to kompatybilności z platformami P1 i P2 tworzonymi na poziomie krajowym.

Uczestnicy panelu ekspertów pozytywnie ocenili interoperacyjność wdrażanych e-usług z już istniejącymi. Wskazali, że dzięki integracji rozwiązań z zakresu e-usług ich użytkownicy nie muszą

pamiętać wielu haseł ani zakładać wielu kont. Posiadając np. profil zaufany mają szansę zalogować się do wielu zróżnicowanych e-usług. W tym zakresie należy również ocenić pozytywnie portal www.wrotamazowsza.pl, prowadzony przez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego. Portal ten gromadzi bowiem informacje o wszystkich e-usługach świadczonych przez podmioty administracji publicznej na obszarze województwa. Należy jednak rozważyć szerszy zakres promocji stworzonego na portalu rozwiązania, gdyż, jak wykazano w dalszej części niniejszego dokumentu, mieszkańcy wiedzą o e-usługach funkcjonujących na obszarze, który zamieszkują, nie korzystali ze wskazanej strony internetowej.

Podsumowując, zarówno badania, jak też analiza danych zastanych pokazują, że wdrażane rozwiązania pozwalają na integrowanie nowych rozwiązań z już istniejącymi. Przykładami są m.in.:

- Rozwój systemu USOS przez uczelnie w celu zapewnienia kandydatom na studia i studentom możliwości korzystania z nowych funkcjonalności;
- Wykorzystanie EZD przez jednostki administracji publicznej do realizacji projektu;
- Wykorzystanie zewnętrznych systemów (np. ePUAP) w celu uwierzytelniania użytkowników, migracji danych itp.;
- Modernizacja zaplecza informatycznego w celu przystosowania go do świadczenia nowych usług z zakresu e-administracji;
- Rozwój infrastruktury informatycznej w celu przeniesienia świadczonych e-usług na wyższy poziom.

Z tego względu **należy nadal wskazywać na wykorzystanie istniejącej bazy oraz zapewnienie interoperacyjności z istniejącymi rozwiązaniami jako na elementy obligatoryjnej oceny (wskazane na poziomie kryteriów dostępu)** w ramach projektów wybieranych do dofinansowania w przyszłości. **Wyzwaniem na kolejną perspektywę finansową, w opinii członków Zespołu Badawczego, powinno być sieciowanie e-usług, tj. integrowanie usług świadczonych w na określonym obszarze w taki sposób, by były one dostępne poprzez skorzystanie z jednego konta internetowego. Rozwiązanie takie znacząco ułatwi korzystanie z e-usług odbiorcom.** Posiadając bowiem jedno konto internetowe mogliby oni, poprzez otwarcie odpowiedniej zakładki, skorzystać z różnych e-usług świadczonych na zamieszkiwanym obszarze, np. z rejestracji do lekarza pierwszego kontaktu, z rekrutacji do szkoły oraz z zakupu biletu na wydarzenia kulturalne organizowane w ich gminie. Zdanie takie wyrazili również przedstawiciele ekspertów oceniających wnioski, biorący udział w wywiadach pogłębionych.

Pytanie badawcze 7: Czy i w jakim stopniu projekty realizowane w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 wypełniają założenia określone w dokumentach strategicznych (Europa 2020, RPO WM 2014-2020, Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do 2030 roku, Regionalna Strategia Innowacji dla Mazowsza do 2020 roku)?

Projekty dotyczące wsparcia e-usług są zgodne z dokumentami strategicznymi zarówno na szczeblu unijnym, krajowym, jak i regionalnym.

Na szczeblu unijnym głównym dokumentem, z którym zgodna jest interwencja jest tzw. **Strategia Europa 2020**¹⁴. Wsparcie w tym zakresie odpowiada priorytetowi Strategii, jakim jest inteligentny rozwój, związany z gospodarką opartą na wiedzy. W ramach tego priorytetu przewidziano bowiem rozwój społeczeństwa cyfrowego poprzez zapewnienie wzrostu środków przeznaczonych na rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych¹⁵. Interwencja pośrednio wpływa również na priorytet Strategii dotyczący rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu – zapewnienie dostępu do e-usług (np. e-uczenia, e-administracji) pozwala w większym stopniu włączyć się w życie społeczne osobom o specyficznych potrzebach (np. osobom z niepełnosprawnościami).

Kolejnym dokumentem na szczeblu unijnym, znaczącym z punktu widzenia tematyki niniejszej ewaluacji, jest **Europejska Agenda Cyfrowa**. Dokument ten jest istotny w zakresie rozwoju sieci szerokopasmowej, technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz kompetencji cyfrowych. Na wpisywanie się interwencji w ramach wsparcia e-usług w założenia i cele wskazanej Agendy wskazuje również Umowa Partnerstwa¹⁶.

Na poziomie krajowym wsparcie wpisuje się w:

- **Strategię Rozwoju Kraju 2020;**
- **Strategię Sprawne Państwo 2020;**
- **Strategię Innowacyjności i Efektywności Gospodarki *Dynamiczna Polska 2020*** wraz z dokumentami wykonawczymi:

¹⁴ *EUROPA 2020: Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu, Bruksela, 3.3.2010 KOM(2010) 2020 wersja ostateczna.*

¹⁵ *Ibidem, s. 13-14.*

¹⁶ *Ibidem, s. 101.*

- **Narodowym Planem Szerokopasmowym;**
- **Planem Zintegrowanej Informatyzacji Państwa;**
- **Programem Rozwoju Przedsiębiorstw do 2020 r.**¹⁷

Wsparcie jest również zgodne z diagnozą wyzwań i problemów oraz celami i zadaniami strategicznymi przewidzianymi na poziomie regionalnym. W tym zakresie najistotniejszym dokumentem jest **Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do roku 2030**¹⁸. Interwencja w zakresie wsparcia e-usług wpisuje się w dwa cele strategiczne dokumentu:

- Cel Strategiczny *Gospodarka: Wzrost konkurencyjności regionu poprzez rozwój działalności gospodarczej oraz transfer i wykorzystanie nowych technologii;*
- Cel Strategiczny *Społeczeństwo: Poprawa jakości życia oraz wykorzystanie kapitału ludzkiego i społecznego do tworzenia nowoczesnej gospodarki*¹⁹.

W zakresie rozwoju gospodarczego Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego jako jedną z szans rozwojowych województwa mazowieckiego wskazuje na rozwój nowych technologii, w tym technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK)²⁰. W odniesieniu do społeczeństwa wskazano natomiast na szybki, postępujący wzrost dostępu do Internetu.

Dynamiczny rozwój gospodarki regionu, przede wszystkim w sferze nowoczesnych technologii i usług oraz wielofunkcyjnego rozwoju rolnictwa i obszarów wiejskich stanowi również element scenariuszy rozwoju województwa (scenariusz wspierania konkurencyjności oraz scenariusz zrównoważonego rozwoju)²¹.

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ *Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do roku 2030 Innowacyjne Mazowsze, załącznik do Uchwały nr 158/13 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 28 października 2013 r.*

¹⁹ *Ibidem, s. 3.*

²⁰ *Ibidem, s. 10.*

²¹ *Ibidem, s. 47-48.*

Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych wskazano ponadto jako przekrojową zasadę dla wszystkich celów zawartych w **Regionalnej Strategii Innowacji Mazowsza**²². Przede wszystkim na uwagę zasługuje cel strategiczny V: *Rozwój społeczeństwa informacyjnego*²³, realizowany przez następujące cele operacyjne:

1. *Wsparcie wdrażania technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach;*
2. *Wsparcie tworzenia i wdrażania inteligentnych systemów zarządzania oraz e-usług (e-administracja, e-zdrowie, e-logistyka, e-finance, e-handel, e-praca, e-edukacja);*
3. *Wspieranie inicjatyw promujących rozpowszechnianie i wykorzystanie Internetu;*
4. *Zwiększenie umiejętności wykorzystania technologii cyfrowych i włączenia cyfrowego*²⁴.

Uwzględniając na szereg dokumentów strategicznych różnego szczebla, w RPO WM uwzględniono interwencję w zakresie rozwoju e-usług, obejmującą:

- działania w zakresie informatyzacji **szuflby zdrowia** (np. elektronizacja dokumentacji medycznej, internetowa rejestracja pacjentów, elektroniczne skierowania itp.);
- działania w zakresie **elektronicznej administracji** (np. z informatyzowanie dostępu do informacji publicznej, udostępnienie usług świadczonych elektronicznie, rozbudowanie funkcjonalności już istniejących systemów itp.);
- działania z zakresu **e-kultury**, o charakterze zintegrowanym i zasięgu regionalnym, przewidziane na informowanie społeczeństwa o ofercie kulturalnej Mazowsza, w tym także wsparcie informatyzacji bibliotek;
- Wsparcie **e-nauczania**, poprzez usprawnienie procesów związanych z edukacją na uczelniach wyższych (np. elektroniczna rekrutacja, e-learning, udostępnianie treści edukacyjnych przez Internet itp.)²⁵.

²² *Regionalna Strategia Innowacji dla Mazowsza do 2020 roku: System wspierania innowacyjności oraz inteligentna specjalizacja regionu, Warszawa 2015, Załącznik do uchwały Nr 23/15 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 16 marca 2015 r.*

²³ *Ibidem, s. 26.*

²⁴ *Ibidem, s. 37-39.*

²⁵ *Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, wersja 3.0, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Warszawa, 18 grudnia 2018 r., s. 74-75.*

Eksperti oceniający wnioski o dofinansowanie, uczestniczący w wywiadach pogłębionych wskazywali, że wsparcie w ramach OP 2 oraz poszczególne projekty wdrażane w tej osi w dużym stopniu wpisują się w cele i priorytety zawarte w dokumentach strategicznych. Wsparcie świadczone w ramach OP 2 wpisuje się także w inteligentne specjalizacje regionu. Zdaniem uczestniczących w wywiadach ekspertów wpływ na inteligentne specjalizacje regionu zaznacza się przez to, że e-usługi dla sektora publicznego generują potencjał dla przedsiębiorców, którzy pragną realizować działania innowacyjne.

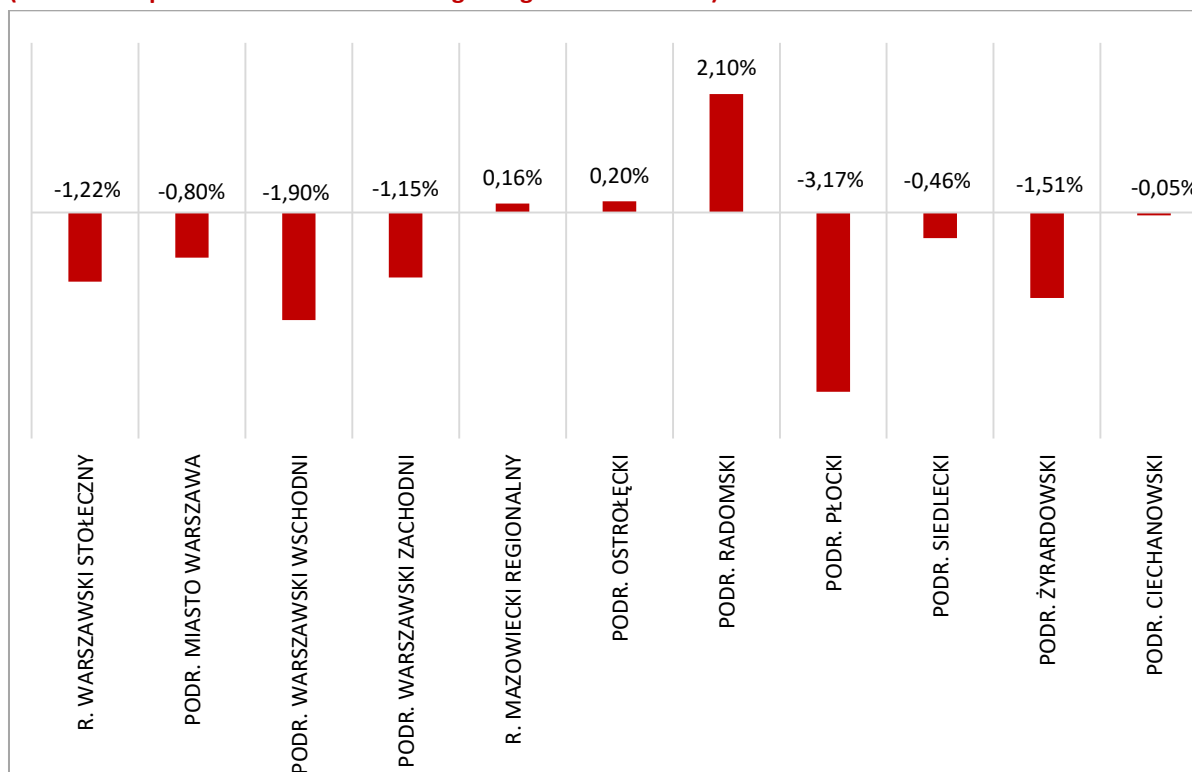
*Inteligentne systemy zarządzania i nowoczesne usługi [dla biznesu – przyp. red.] -
to jest komplementarne, bo im wyższa jakość e-usług, tym lepsze połączenie
dla wspierania biznesu.*

*Źródło: przedstawiciel ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie
w ramach OP 2 Programu (wywiad indywidualny).*

Biorąc pod uwagę powyższe, należy uznać, że **projekty realizowane w ramach RPO WM 2014-2020 wpisują się przekrojowo w planowane cele i założenia związane w rozwojem e-usług na Mazowszu oraz sprzyjają realizacji celów założonych w tych dokumentach.** Zdanie takie podzielili również przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących uczestniczący w panelu ekspertów.

Należy jednak zwrócić uwagę na to, że wsparcie w zakresie rozwoju e-usług w bieżącej perspektywie finansowej obejmuje wyłącznie instytucje publiczne. Obecna sytuacja związana z pandemią choroby COVID-19 pokazała natomiast, że nie tylko instytucje publiczne, ale również przedsiębiorstwa potrzebują wsparcia w tym zakresie. Konieczność wprowadzenia ograniczeń w życiu społeczno-gospodarczym w celu zapobieżenia rozprzestrzeniania się epidemii spowodowała, że również podmioty prywatne zostały nimi dotknięte. Konsekwencje tej sytuacji dotknęły przede wszystkim małe i średnie przedsiębiorstwa. Ograniczenia wiązały się bowiem ze zwolnieniami pracowników z uwagi na brak możliwości świadczenia usług zdalnych. Należy przy tym zauważyć, że największy wzrost poziomu bezrobocia w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego nastąpił w subregionie radomskim. Niewielki wzrost nastąpił także w subregionie ostrołęckim. Sytuacja jest odmienna w odniesieniu do Regionu Warszawskiego Stołecznego, który odnotował spadek bezrobocia względem poprzedniego roku.

Wykres 23. Różnica w poziomie bezrobocia rejestrowanego w kwietniu 2020 r. w stosunku do kwietnia 2019 r. (wzrost lub spadek w stosunku do analogicznego okresu 2019 r.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie Banku Danych Lokalnych [dostęp: 16.06.2020].

Analizując liczbę przedsiębiorstw działających na obszarze poszczególnych subregionów województwa mazowieckiego zauważalny jest spadek liczby przedsiębiorstw zatrudniających 10-49 oraz 50-249 osób (a więc małych i średnich przedsiębiorstw) pod koniec I kwartału 2020 roku względem analogicznego okresu poprzedniego roku. Spadek ten jest zauważalny przede wszystkim w subregionie radomskim oraz ostrołęckim. Pomimo ogólnej tendencji wzrostowej obserwowanej w przypadku poszczególnych subregionów należy mieć na uwadze, że w zależności od subregionu, około 7-9% przedsiębiorstw stanowią te funkcjonujące krócej niż rok (są to przede wszystkim mikroprzedsiębiorstwa), zatem ich utrzymanie się na rynku w części przypadków będzie wymagało wsparcia ze strony władz, przede wszystkim w okresie kryzysu wywołanego pandemią. Wsparcie przedsiębiorstw w zakresie przechodzenia na e-usługi należy zatem uznać za zasadne.

Tabela 20. Zmiana w liczbie podmiotów gospodarczych prowadzących działalność na obszarze województwa mazowieckiego w podziale na wielkość przedsiębiorstwa oraz subregiony – wzrost lub spadek odnotowany pod koniec I kwartału 2020 r. względem I kwartału 2019 r.

Subregion	0-9 osób	10-49 osób	50-249 osób	250-999 osób	1000 osób i więcej
Subregion m.st. Warszawa	21 240	0	18	0	4
Subregion warszawski wschodni	3 366	-22	-2	-2	1
Subregion warszawski zachodni	4 569	-30	-2	2	0
Subregion ciechanowski	850	-2	-4	0	0
Subregion ostrołęcki	882	-35	-3	1	0
Subregion radomski	1 502	-44	-17	-1	0
Subregion płocki	501	-23	-2	-3	0
Subregion siedlecki	1 113	-27	-6	1	1
Subregion żyrardowski	681	-6	1	0	-1

Źródło: opracowanie własne na podstawie Banku Danych Lokalnych [dostęp: 17.06.2020].

W przypadku podmiotów dużych skutki ograniczeń zostały częściowo przewyżczone poprzez przejście na świadczenie usług on-line, jednak z uwagi na wielkość przedsiębiorstwa i posiadane środki finansowe małe i średnie podmioty miały z tym trudności. **Możliwość ubiegania się o dotację przez małe i średnie przedsiębiorstwa w zakresie e-usług – podobnie, jak miało to miejsce w perspektywie finansowej 2007-2013 – pozwoliłoby wesprzeć te podmioty w sytuacji kryzysu gospodarczego, co wpłynęłoby pozytywnie na sytuację ekonomiczną całego województwa.** Zasadne byłoby wsparcie przedsiębiorców w następujących zakresach:

- **Wirtualne biuro** – usługa taka, świadczona np. w Gdańskim Parku Naukowo-Technologicznym, umożliwia rejestrację działalności gospodarczej pod adresem oferowanym przez park oraz obsługę korespondencji przychodzącej na ten adres, co cieszy się dużą popularnością przede wszystkim przez osoby dopiero zakładające działalność gospodarczą bądź będące w początkowej fazie jej prowadzenia. Odwzorowanie opisanego rozwiązania pozwoliłoby na pobudzenie aktywności mieszkańców w zakresie rozwijania działalności gospodarczej.
- **E-wsparcie potencjalnych inwestorów** – realizacja działania pozwoliłaby na promocję terenów inwestycyjnych wśród potencjalnych inwestorów. Platforma mogłaby gromadzić dane o zachętach inwestycyjnych, terenach inwestycyjnych bądź potencjalne poszczególne

regionów. Przyczyniłoby się to do wzrostu zainteresowania regionem jako miejscem do inwestowania.

- **Tworzenie platform umożliwiających realizację usług w formie zdalnej** – jak pokazały ograniczenia związane z pandemią koronawirusa, działania z tego zakresu mogłyby zminimalizować skutki wprowadzonych ograniczeń. W tym celu konieczne jest jednak wsparcie podmiotów prywatnych, przede wszystkim mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. To właśnie te podmioty najbardziej odczuły skutki pandemii poprzez utratę części przychodów z prowadzonej działalności, konieczność czasowego zamknięcia prowadzonych firm, ograniczanie zatrudnienia, a w niektórych sytuacjach zakończenie działalności. Wprowadzenie wsparcia na rozwój e-usług pozwoliłoby z jednej strony na automatyzację części wykonywanych czynności, zaś z drugiej – na przystosowanie środowiska firmy do pracy na odległość.
- **Stworzenie platformy kojarzącej przedsiębiorców poszukujących realizatorów usług z podwykonawcami** – rozwiązanie takie może pobudzić interakcje pomiędzy podmiotami gospodarczymi, które dotychczas, np. z uwagi na odległość geograficzną w obszarze województwa nie współpracowały ze sobą. Takie rozwiązanie pozwoliłoby natomiast na pobudzenie gospodarcze i zwiększenie aktywności ekonomicznej ludności – również z obszarów, na których sytuacja społeczno-gospodarcza jest niższa, niż średnia dla województwa.
- **Rozwój produktów i usług opartych na handlu elektronicznym oraz zaawansowanych rozwiązaniach TIK** – interwencja obejmować powinna także rozwój produktów i usług opartych na technologiach informacyjno-komunikacyjnych, w tym sprzedaż produktów i usług w Internecie, tworzenie i udostępnianie usług elektronicznych, optymalizację procesów ułatwiających zarządzanie przedsiębiorstwem oraz współpracę pomiędzy przedsiębiorcami poprzez rozwiązania informatyczne. Zastosowany typ projektu pozwoli na wzmocnienie rozwoju rynku usług elektronicznych w sektorze przedsiębiorstw, dzięki którym wytworzone zostaną produkty i usługi świadczone w formie e-usług o zasięgu globalnym. Efektem działania będzie zwiększenie roli handlu elektronicznego w działalności gospodarczej, poprzez stworzenie nowych kanałów sprzedaży i dystrybucji.

Wsparcie należałoby skierować przede wszystkim do Regionu Mazowieckiego Regionalnego, które odnotowało w ostatnim czasie największy wzrost bezrobocia. Interwencja w tym zakresie pozwoliłaby również wesprzeć tzw. OSI problemowe. Doświadczenie eksperckie Wykonawcy pozwala na stwierdzenie, że wsparcie dla MMŚP pozwala na pobudzenie gospodarcze w wielu aspektach życia publicznego w regionie.

Pytanie badawcze 8: W jakim stopniu inwestycje realizowane w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020 wpłynęły na poprawę infrastruktury e-usług publicznych?

Zdaniem ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie realizowane wsparcie w dużym stopniu wpłynęło na poprawę dostępu do e-usług. Eksperci oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM wskazywali, że istnieją gminy, które przed wdrożeniem projektu sprzęt teleinformatyczny wykorzystywały tylko w działaniach wewnętrznych. Realizacja projektu pozwoliła natomiast stworzyć systemy, dzięki którym e-usługi zostały skierowane do mieszkańców, a sprzęt jest wykorzystywany do komunikacji pomiędzy obywatelami a urzędnikami.

Uczestnicy panelu ekspertów wskazali, że infrastruktura e-usług publicznych uległa poprawie przede wszystkim w obszarze e-administracji i e-zdrowia. Wskazywano, że w przypadku e-zdrowia części działań nie udało się zrealizować, gdyby nie wsparcie z RPO WM 2014-2020 – placówki ochrony zdrowia posiadają bowiem inne, pilniejsze potrzeby bieżące, na które przeznaczają swoje przychody.

Zwrócono również uwagę na to, że zakup sprzętu informatycznego w ramach projektów współfinansowanych z OP 2 był dozwolony wyłącznie w przypadku, gdy sprzęt ten był niezbędny do realizacji projektów. W innych przypadkach wydatek ten nie był kwalifikowalny.

Należy zatem uznać, że projekty realizowane w ramach OP 2 RPO WM miały istotny wpływ na poprawę infrastruktury e-usług publicznych. Należy się spodziewać, że w przypadku braku wsparcia w tym zakresie nie udało się zrealizować przedsięwzięć w takim zakresie, a tym samym skala i zasięg ułatwień świadczonych mieszkańcom byłyby zdecydowanie mniejsze.

Pytanie badawcze 9: Czy dzięki tego rodzaju inwestycjom zwiększył się dostęp do Internetu oraz stopień pozyskiwania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych przez mieszkańców województwa mazowieckiego, zwłaszcza na obszarach wiejskich i małych miast?

Eksperti oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach e-usług, biorący udział w wywiadach pogłębionych, wskazywali, że bez wsparcia z Programu niemożliwe byłoby zrealizowanie projektów z zakresu rozwoju e-usług, zwłaszcza na obszarze małych miast i obszarach wiejskich. Wykazano to już w ramach odpowiedzi na wcześniejsze pytanie badawcze.

Na temat stopnia pokrycia województwa mazowieckiego e-usługami wypowiedzieli się w ramach wywiadów pogłębionych także beneficjenci. W przypadku beneficjentów realizujących projekty z zakresu **e-zdrowia** wskazywano, że przed realizacją projektu zakupiono z własnych środków sprzęt teleinformatyczny. Wydatek ten był bowiem kwalifikowalny w ramach projektu w bardzo ograniczonym zakresie. Dzięki zakupionemu sprzętowi udało się wdrożyć e-usługi na terenie placówki. Jak podkreślano, wdrożenie e-usług bez wsparcia środkami Programu nie byłoby możliwe. Ocena ekspercka zespołu pozwala zatem na wskazanie, że wsparcie przyczyniło się do pokrycia obszaru województwa e-usługami. Pozwoliło bowiem wykorzystać zakupiony sprzęt nie tylko w ramach tzw. *back-office*, ale również w ramach *front-office*. Zasięg korzystania z wdrożonych e-usług zwiększył się również zdaniem beneficjentów z uwagi na pandemię koronawirusa. Pandemia, pomimo swoich wielu negatywnych skutków społecznych i gospodarczych, pozwoliła na przekonanie części spośród mieszkańców do korzystania z e-usług, z których w innym przypadku – z uwagi na przyzwyczajenia oraz niechęć do zmian – prawdopodobnie by nie skorzystali.

W przypadku beneficjentów realizujących projekty z zakresu **e-administracji** wskazywano również na realizację projektów w partnerstwie. Szeroki zakres partnerstwa z uwagi na efekt skali pozwolił na minimalizację kosztów oraz wdrożenie podobnych usług obejmujących różne podmioty (np. różne gminy). Takie podejście pozwoliło na większe pokrycie obszaru województwa e-usługami niż w przypadku realizacji projektów samodzielnie, bez uwzględnienia partnerstwa. Podobną argumentacją posługiwali się przedstawiciele realizujący projekty z zakresu **e-kultury**. Na efektywność wsparcia wpłynęła również organizacja szkoleń z zakresu użytkowania wdrożonych rozwiązań dla osób korzystających z e-usług.

W przypadku projektów dotyczących **e-nauczania** wskazywano, że z wdrożonych rozwiązań mogą korzystać studenci pochodzący z różnych obszarów województwa. Świadczone usługi nie są przypisane

do konkretnego terytorium, bowiem można z nich korzystać niezależnie od miejsca przebywania. Ułatwia to tym samym studentom np. kontakt z pracownikami uczelni. Przykładowo, w przypadku wspomnianej już pandemii koronawirusa z wdrożonych usług z zakresu e-nauczania mogli zatem korzystać studenci oraz pracownicy niezależnie od tego, w których miejscach województwa – lub Polski – przebywali. W tym znaczeniu rozprzestrzenienie e-usług świadczonych przez uczelnię ma wpływ na stopień pokrycia województwa świadczonymi usługami.

Aż 3 na 4 beneficjentów (75,31% - suma odpowiedzi „Tak, w dużym stopniu” oraz „Tak, w niewielkim stopniu”) uczestniczących w badaniach ilościowych wyraziło przekonanie, że realizacja przez nich projektu z zakresu e-usług ma lub będzie miała wpływ na upowszechnienie wykorzystania Internetu, w tym również na terenach wiejskich i małomiasteczkowych. O braku wpływu było przekonanych jedynie 3,7% beneficjentów, zaś co piąty badany nie potrafił udzielić jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie. Podmioty, które wskazały, że projekt nie wpływa na wykorzystanie Internetu na terenach wiejskich i małomiasteczkowych wskazywali, że realizacja projektu następuje na obszarze dużych ośrodków miejskich, bądź wpływ ten jest uzależniony od czynnika niezależnego od beneficjenta – czyli dostępu do komputera i Internetu wśród mieszkańców poszczególnych obszarów.

Wykres 24. Czy Pana/Pani zdaniem realizacja projektu może mieć wpływ na upowszechnienie się korzystania z Internetu (w tym korzystania z e-usług) wśród mieszkańców województwa mazowieckiego (w tym w szczególności z terenu mniejszych miejscowości i obszarów wiejskich)?



Źródło opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Zestawienie w podziale na subregiony prezentuje poniższa tabela. Analiza zaprezentowanych poniżej danych pozwala na stwierdzenie, że w największym stopniu realizacja projektów z zakresu e-usług przyczyniła się do wykorzystania stworzonych rozwiązań w subregionach żyrardowskim oraz ostrołęckim. Średnia wartość oceny wsparcia w kontekście jego przyczynienia się do zwiększenia wykorzystania rozwiązań przez mieszkańców jest nieznacznie wyższa w przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego, niż w przypadku Regionu Warszawskiego Stołecznego. Szczegółowa analiza w podziale na subregiony wskazuje jednak, że potrzeby te w przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego są istotne. Wynikać to może z dużych braków w zakresie e-usług na tych obszarach oraz mniejszego zagęszczenia podmiotów świadczących takie usługi na tych obszarach, niż w przypadku pozostałej części województwa. Potwierdza to również analiza przeprowadzona w odpowiedzi na pytanie badawcze 13.

Tabela 21. Czy Pana/Pani zdaniem realizacja projektu może mieć wpływ na upowszechnienie się korzystania z Internetu (w tym korzystania z e-usług) wśród mieszkańców województwa mazowieckiego (w tym w szczególności z terenu mniejszych miejscowości i obszarów wiejskich)?

Region/Subregion	Tak (w dużym stopniu)	Tak (w niewielkim stopniu)	Tak (łącznie)	Nie	Trudno powiedzieć
Region Warszawski Stołeczny	57%	20%	76%	4%	20%
Subregion m.st. Warszawa	55%	17%	72%	3%	24%
Subregion warszawski wschodni	58%	17%	75%	8%	17%
Subregion warszawski zachodni	56%	25%	81%	0%	19%
Region Mazowiecki Regionalny	69%	12%	81%	4%	15%
Subregion ciechanowski	60%	0%	60%	0%	40%
Subregion ostrołęcki	100%	0%	100%	0%	0%
Subregion plocki	50%	25%	75%	25%	0%
Subregion radomski	43%	29%	72%	0%	29%
Subregion siedlecki	60%	20%	60%	0%	20%
Subregion żyrardowski	100%	0%	100%	0%	0%

Źródło opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Należy także zwrócić uwagę, że **powiaty obejmujące subregiony siedlecki oraz radomski, z uwagi na położenie na mapie kraju powinny być wspierane również z innych źródeł. Poza położeniem w przypadku subregionu radomskiego za włączeniem go w obszar kwalifikowalny przyszłego programu operacyjnego obejmującego Polskę Wschodnią przemawia niekorzystna sytuacja społeczno-gospodarcza na tym obszarze.** Jest to bowiem subregion charakteryzujący się najwyższą stopą bezrobocia rejestrowanego spośród całego województwa mazowieckiego. W subregionie radomskim, co wykazano we wcześniejszym podrozdziale, odnotowano również najwyższy wzrost bezrobocia w kwietniu 2020 r. względem stanu na koniec 2019 r. (wzrost o 2,1 p.p.).

Tabela 22. Stopa bezrobocia rejestrowanego w poszczególnych subregionach województwa mazowieckiego wg stanu na koniec 2019 r.

Subregion	Stopa bezrobocia rejestrowanego [w %]
Subregion miasto stołeczne Warszawa	1,3
Subregion warszawski wschodni	5,5
Subregion warszawski zachodni	2,9
Subregion ciechanowski	9,4
Subregion ostrołęcki	8,3
Subregion radomski	13,0
Subregion płocki	9,1
Subregion siedlecki	5,5
Subregion żyrardowski	4,7

Źródło: opracowanie własne na podstawie Banku Danych Lokalnych [dostęp: 16.06.2020].

Analiza danych zastanych dowiodła także, że w wyniku realizacji wsparcia nie doszło do zwiększenia skali dostępu do Internetu u odbiorców końcowych, tj. u mieszkańców województwa. Zakres wsparcia nie obejmował bowiem instalacji sieci teleinformatycznej u użytkowników końcowych. Analiza danych zastanych pozwoliła jednak na zaobserwowanie ogólnego trendu, zgodnie z którym coraz większy odsetek gospodarstw domowych posiada dostęp do Internetu poprzez urządzenie końcowe –

np. smartfon, laptop bądź tablet²⁶. Nawet w przypadku braku łącza światłowodowego bądź innego pozwalającego na stałe zaopatrzenie gospodarstwa domowego w sieć internetową, stosowane są rozwiązania polegające na udostępnianiu Internetu na zasadzie *Fixed Wireless* poprzez telefon na inne urządzenie, na co zwrócili uwagę eksperci uczestniczący w panelu delfickim. Wsparcie zwiększyło jednak możliwość korzystania z e-usług przez mieszkańców województwa. Dostępność ułatwień może zatem skłonić mieszkańców województwa do skorzystania z Internetu.

Pytanie badawcze 10: Czy poprawie uległ stan z informatyzowania poszczególnych instytucji sektora publicznego w kontekście potrzeb świadczenia mieszkańcom regionu usług drogą elektroniczną?

Pytanie badawcze 11: W jakim stopniu projekty z zakresu e-usług publicznych finansowane w ramach RPO WM 2014-2020 wpłynęły na poprawę infrastruktury teleinformatycznej w poszczególnych instytucjach sektora publicznego?

Jak wskazano już wcześniej, uczestnicy panelu ekspertów zwrócili uwagę na to, że zakup sprzętu komputerowego nie był celem interwencji. Dokonanie takiego zakupu ze środków Programu było dozwolone jedynie wówczas, gdy sprzęt ten był niezbędny z punktu widzenia realizacji kluczowych celów projektów. Nie mógł być to zatem wiodący wydatek w ramach projektu. Jednostki, które realizowały projekty, w pierwszej kolejności powinny zatem wykorzystać własną bazę komputerową. Wdrożenie e-usług wymagało jednak zapewnienia sprzętu odpowiedniej jakości, tym samym należy pozytywnie ocenić wpływ projektów na stan infrastruktury informatycznej w podmiotach korzystających ze wsparcia OP 2 RPO WM.

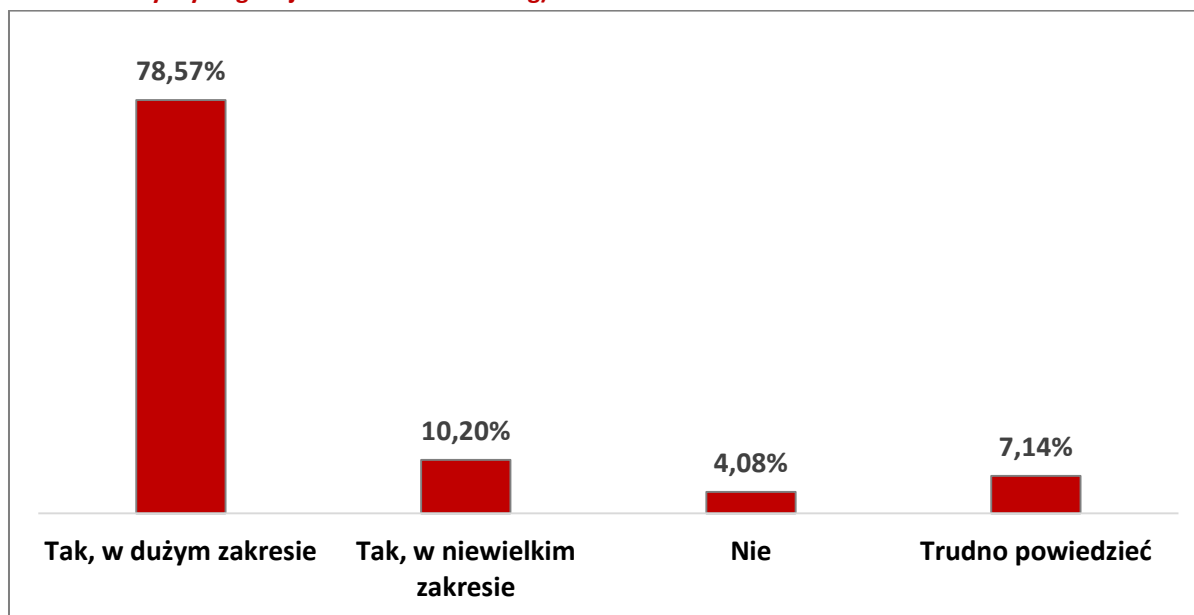
W ramach badania ilościowego zdecydowana większość beneficjentów (88,78%) wskazała, że realizacja projektu przyczyniła się do ulepszenia infrastruktury sprzętowej w reprezentowanym przez nich podmiocie, przy czym aż 78,57% stwierdziło, że ulepszenie to nastąpiło w dużym zakresie. Jedynie 4,08% beneficjentów wskazało, że projekt nie wpłynął na poprawę infrastruktury sprzętowej w reprezentowanym przez nich podmiocie. 7,14% beneficjentów nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na zadane pytanie. Podmioty, które wskazały, że projekt wpłynął na poprawę infrastruktury sprzętowej w ich podmiocie, zostały również poproszone o wskazanie, które inwestycje dokonane w ramach projektu przyczyniły się do tego w największym stopniu. Wskazywano na:

²⁶ Dane na ten temat zaprezentowano w ramach odpowiedzi na pytanie badawcze 3.

- Zakup oprogramowania;
- Modernizację lub budowę serwerowni;
- Zakup zestawów komputerowych do gabinetów lekarskich;
- Zakup sprzętu do zabezpieczenia energetycznego;
- Utworzenie światłowodu i nowej infrastruktury sieciowej;
- Zabezpieczenie przechowywanych danych.

Te działania wskazywano również jako przyczyniające się w największym stopniu do uruchomienia planowanych e-usług.

Wykres 25. Czy projekt pozwolił na ulepszenie infrastruktury sprzętowej Pana/Pani podmiotu (w zakresie infrastruktury wymaganej do wdrożenia e-usług)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Ukazane poniżej dane prezentują odpowiedzi beneficjentów w podziale na subregiony, w których realizowane są projekty. Niemal wszyscy beneficjenci pozytywnie oceniają wpływ interwencji na ulepszenie infrastruktury sprzętowej w reprezentowanym przez siebie podmiocie. **Największy odsetek negatywnych wskazań odnotowano w subregionie siedleckim położonym na najbardziej wysuniętym na wschód krańcu województwa. Świadczyć to może o tym, że subregion ten należałoby wesprzeć również z innych środków w zakresie rozwoju e-usług, o czym wspomniano we wcześniejszej części dokumentu.**

Tabela 23. Czy projekt pozwolił na ulepszenie infrastruktury sprzętowej Pana/Pani podmiotu (w zakresie infrastruktury wymaganej do wdrożenia e-usług)?

Subregion	Tak (w dużym zakresie)	Tak (w niewiel- kim zakresie)	Tak (łącznie)	Nie	Trudno powiedzieć
Subregion m.st. Warszawa	74,29%	17,14%	91,43%	2,86%	5,71%
Subregion warszawski wschodni	85,71%	7,14%	92,86%	7,14%	0,00%
Subregion warszawski zachodni	84,21%	10,53%	94,74%	0,00%	5,26%
Subregion ciechanowski	71,43%	0,00%	71,43%	0,00%	28,57%
Subregion ostrołęcki	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Subregion płocki	80,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Subregion radomski	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Subregion siedlecki	57,14%	0,00%	57,14%	14,29%	28,57%
Subregion żyrardowski	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Beneficjentów poproszono także o wypowiedzenie się na temat stanu z informatyzowania placówki w wyniku realizacji projektu w ramach wywiadów pogłębionych. W przypadku projektów dotyczących **e-zdrowia** wskazano, że o ile zakup samego sprzętu komputerowego nastąpił ze środków własnych beneficjentów, o tyle projekty przyczyniły się w bardzo szerokim zakresie do informatyzacji placówek, w których były wdrażane, bowiem umożliwiły zakup oprogramowania oraz systemów pozwalających na odpowiednie przetwarzanie i zabezpieczenie danych (np. firewall'e). Beneficjenci wskazali również, że baza informatyczna placówek stworzona w ramach projektu będzie rozwijana – konieczne jest bowiem zachowanie okresu trwałości oraz bieżące aktualizowanie oprogramowania i rozwijanie go w celu zapewnienia komplementarności z systemami krajowymi (P1 i P2).

W przypadku **e-administracji** beneficjenci również stwierdzili, że projekty przyczyniają się do wzrostu poziomu z informatyzowania placówek oraz pozwalają na rozszerzenie świadczonych e-usług w przyszłości. Wskazywano, że realizacja projektu stanowi pierwszy krok do informatyzacji placówki. Zrealizowane przedsięwzięcia pozwalają zatem na stworzenie bazy, która będzie wykorzystywana do dalszego rozwoju świadczonych usług elektronicznych. Również w tym przypadku wskazano,

że bazę informatyczną w postaci sprzętu komputerowego zakupiono ze środków własnych, zaś w projekcie wdrożono e-usługi w oparciu o zakupiony sprzęt.

Również w przypadku e-kultury i e-nauczania beneficjenci stwierdzili, że wpływ projektów na stopień informatyzacji placówki jest znaczny. W przypadku projektów dotyczących **e-kultury** wskazywano, że przyczynił się do tego zakup sprzętu i oprogramowania: komputerów, urządzeń wielofunkcyjnych, czytników e-booków, oprogramowania antywirusowego, systemów operacyjnych oraz elektronicznego programu obsługi placówki. W przypadku części partnerów nastąpiła pełna informatyzacja, zaś w przypadku pozostałych – jedynie aktualizacja oprogramowania oraz uzupełnienie brakującego sprzętu. Również w tym przypadku beneficjenci wskazali, że realizacja projektu pozwoliła na utworzenie bazy, na której będzie można rozwijać w przyszłości e-usługi.

W przypadku **e-nauczania** wpływ na stopień zainformatyzowania uczelni następował poprzez zakup niezbędnego do świadczenia e-usług sprzętu oraz przeszkolenia pracowników z zakresu jego obsługi. Zakupiony system do świadczenia e-usług ma szansę na rozbudowę w przyszłości, stanowi zaczątek do tego, co może zostać wdrożone przez uczelnię w przyszłości na utworzonej w ramach projektu bazie teleinformatycznej.

Eksperti oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach e-usług, biorący udział w wywiadach pogłębionych wskazywali natomiast na to, że modernizacji sprzętu teleinformatycznego w podmiotach publicznych służyło wsparcie świadczone nie tylko w ramach obecnej (2014-2020), ale także w ramach poprzedniej perspektywy finansowej (2007-2013). Jednocześnie eksperci wskazywali, że podejmowane w tej perspektywie finansowej przedsięwzięcia z zakresu e-usług, pomimo, że przewidywały bardzo wąski zakres wsparcia na środki trwałe, przyczyniły się do wymiany bądź modernizacji sprzętu teleinformatycznego (zakupy te, wobec niemożności sfinansowania w ramach dotacji były finansowane poza projektem). Było to konieczne w celu rozwoju e-usług, które wdrażano w ramach realizowanych projektów. Tym samym wsparcie z Programu przyczyniło się do modernizacji i wyposażenia instytucji publicznych w sprzęt teleinformatyczny, pomimo, że był to wydatek o ograniczonej kwalifikowalności. Pomimo tego zakup sprzętu następował, gdyż jego posiadanie go było warunkiem wstępnym do stworzenia i rozwoju e-usług.

W niektórych przypadkach zauważa się jednak pewne braki w zakresie wyposażenia. Świadczyć to może jednak raczej o niedoszacowaniu potrzeb przez podmioty rozwijające e-usługi, niż o niedostosowaniu katalogu wydatków kwalifikowalnych do potrzeb beneficjentów.

Widzę teraz [podczas pandemii – przyp. red.] u siebie w przychodni brak sprzętu do prowadzenia telekonsultacji medycznych: (...) lekarze korzystają ze swoich prywatnych komórek, nie ma kamerek, nie ma komputerów. Może to jest jakieś pole do ewentualnych poprawek.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Konieczne jest również pokreślenie, że **odpowiedzią na trudności związane z szybką amortyzacją sprzętu informatycznego staje się wynajmowanie sprzętu oraz przestrzeni w chmurze**. Jest to bowiem bardziej opłacalne ekonomicznie dla beneficjentów, niż zakup i regularna konserwacja sprzętu teleinformatycznego. Eliminuje to również trudność związaną z koniecznością zatrudnienia specjalistów (informatyków) do konserwacji i napraw sprzętu.

Podsumowując, **realizacja projektów w znacznym stopniu przyczyniła się do poprawy jakości i bezpieczeństwa świadczonych usług poprzez modernizację zaplecza teleinformatycznego przy zastrzeżeniu, że sprzęt ten był niezbędny do świadczenia e-usług**.

Pytanie badawcze 12: Jakiego rodzaju e-usługi publiczne są dostępne w regionie mazowieckim i w jakim zakresie korzystają z nich mieszkańcy, przedsiębiorcy oraz instytucje?

W ramach RPO WM 2014-2020 możliwe jest realizowanie następujących typów projektów:

- *Informatyzacja służby zdrowia, ze szczególnym naciskiem na wdrożenie elektronicznej dokumentacji medycznej, dostosowującej działalność podmiotów leczniczych do znowelizowanych przepisów prawa.*
- *Elektroniczna administracja - zapewnienie interoperacyjności publicznych systemów teleinformatycznych, z informatyzowaniem dostępu do informacji publicznej oraz udostępnienie jak najszerszego zakresu usług publicznych świadczonych elektronicznie, umożliwiających pełną interakcję z urzędem, czyli możliwość całkowitego załatwienia danej sprawy na odległość.*
- *E-kultura - projekty o charakterze zintegrowanym i zasięgu regionalnym, aby w sposób jak najbardziej kompleksowy przedstawiać społeczeństwu w formie interaktywnej wydarzenia kulturalne Mazowsza. W województwie należy stworzyć zintegrowany system informacji w postaci regionalnej platformy informacyjnej.*

- Wykorzystanie TIK do obsługi procesów związanych z edukacją na uczelniach wyższych, celem świadczenia usług drogą elektroniczną, aby podnieść dostępność, jakość i efektywność kształcenia w regionie, jak np. rekrutacja przez Internet, czy e-learning.
- Stworzenie systemu mikrolokalizacji ułatwiającego dostęp do informacji w przestrzeni publicznej poprzez mobilne aplikacje dostępne bezpłatnie dla wszystkich potencjalnych użytkowników (w tym mieszkańców i turystów).
- Digitalizacja dokumentów znajdujących się w archiwach urzędów gmin.
- Zaprojektowanie i budowa systemu wsparcia usług opiekuńczych w oparciu o rozwiązania informatyczne i teleinformatyczne.
- Informatyzacja służby zdrowia na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego.
- Informatyzacja administracji publicznej oraz instytucji i zasobów kultury na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego²⁷.

Mieszkańcy i przedsiębiorcy korzystają z e-usług głównie z zakresu e-zdrowia oraz e-administracji. Są to dominujące obszary, w których następuje wykorzystanie e-usług przed odbiorców końcowych. W przypadku instytucji również e-zdrowie oraz e-administracja stanowią dominujące typy przedsięwzięć. Wynika to w przypadku e-administracji z bardzo szerokiego spectrum zadań, zaś w przypadku e-zdrowia z dużych potrzeb w zakresie informatyzacji i wieloletniego braku realizacji zadań z tego zakresu. Tym samym głównie usługi wpisujące się w te dwa obszary tematyczne są wykorzystywane przez instytucje publiczne.

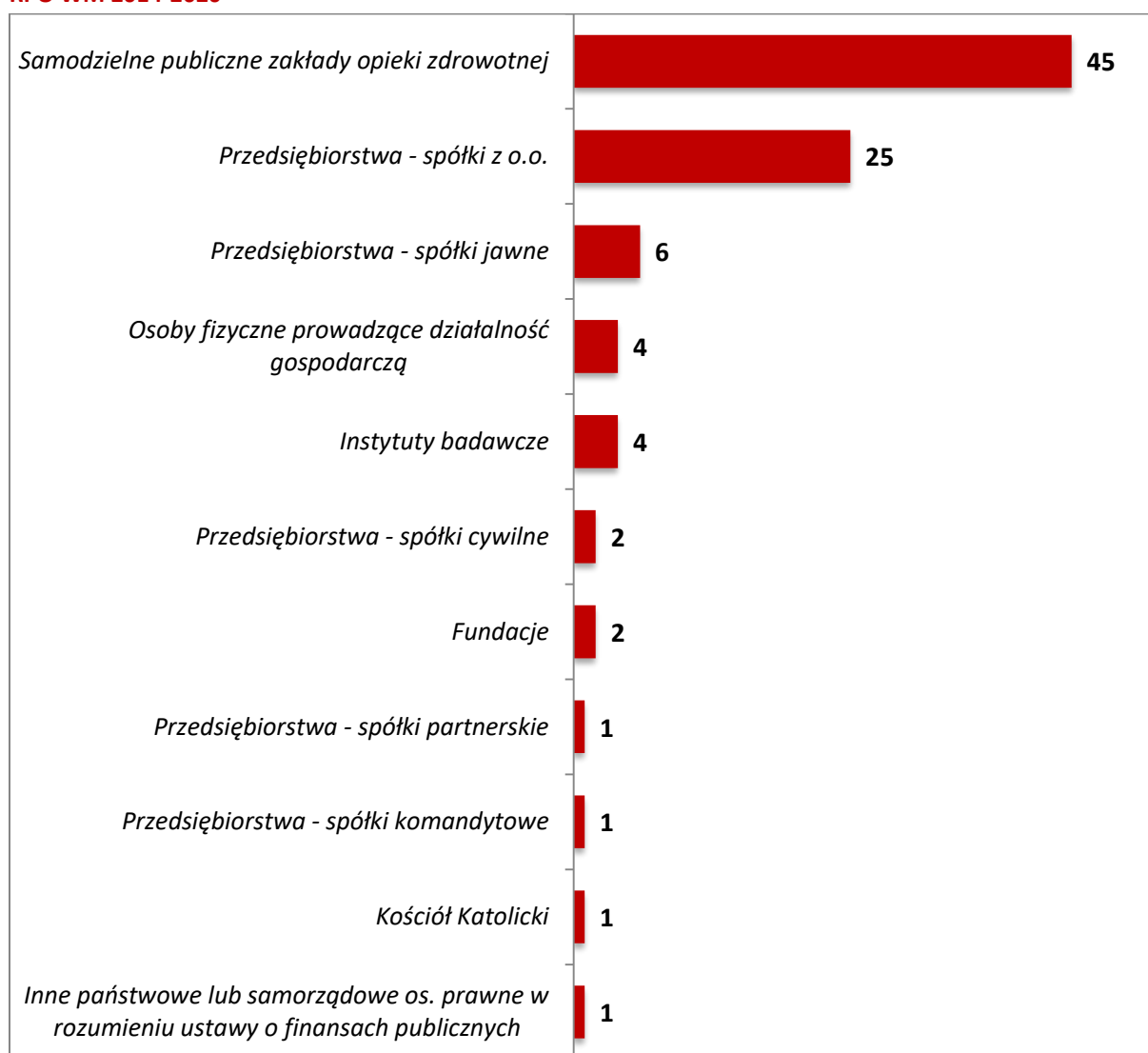
Pytanie badawcze 13: W jaki sposób instytucje publiczne w regionie wykorzystują nowoczesne rozwiązania z zakresu technologii informacyjnych w celu zapewnienia odpowiedniej dostępności dla wszystkich interesariuszy? Jaki jest poziom świadczenia e-usług przez jednostki administracji publicznej w województwie mazowieckim (mierzony skalą „dojrzałości usług”)?

Działania z zakresu e-administracji realizowane są przede wszystkim przez jednostki administracji publicznej – głównie wspólnoty samorządowe. Również w przypadku e-kultury jednostki administracji publicznej stanowią większość beneficjentów. W przypadku e-nauczania współfinansowane

²⁷ Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, s. 45-46.

są przedsięwzięcia podejmowane przez uczelnie wyższe – zarówno publiczne, jak i prywatne. Inaczej przedstawia się sytuacja w przypadku e-zdrowia. W tym przypadku dominującą formą beneficjenta są samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej oraz podmioty prywatne – również zajmujące się tematyką ochrony zdrowia jako główną formą działalności. Niewielka liczba projektów w tym zakresie podjęta została przez podmioty z sektora non-profit oraz jednostki badawczo-rozwojowe. Zestawienie podmiotów realizujących projekty w podziale na typ projektu oraz formę prawną beneficjenta przedstawiają poniższe wykresy.

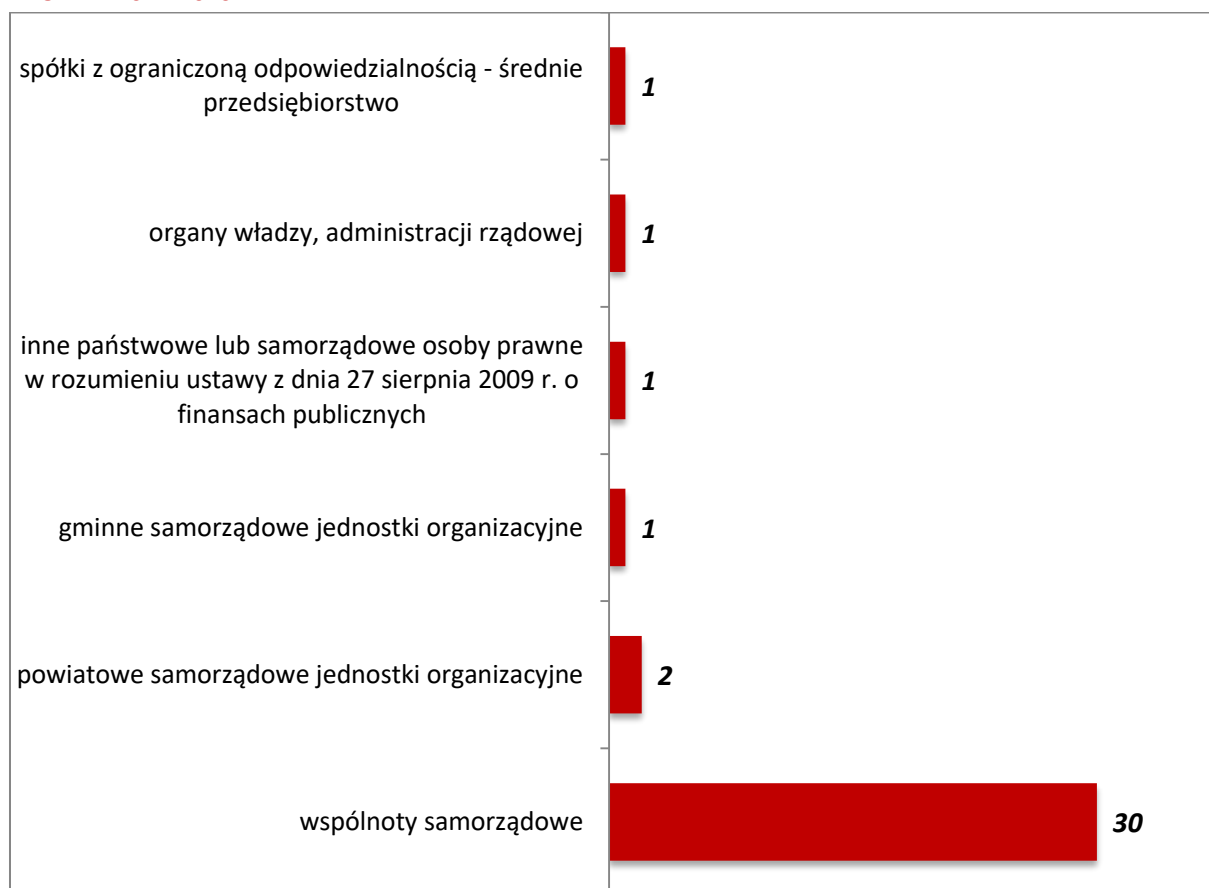
Wykres 26. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-zdrowia realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

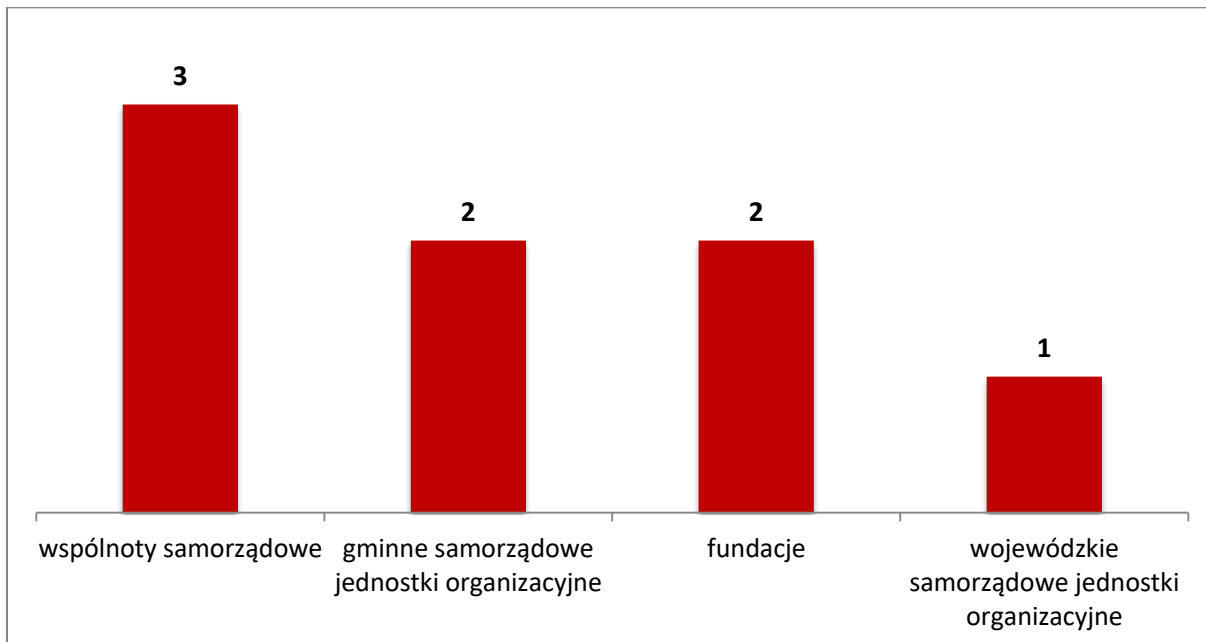
W przypadku **e-administracji** z uwagi na specyfikę możliwych do wdrażania przedsięwzięć, największy odsetek beneficjentów stanowią wspólnoty samorządowe różnego szczebla oraz ich jednostki organizacyjne. W przypadku e-kultury grono beneficjentów jest bardziej zróżnicowane, jednak również wspólnoty samorządowe i ich jednostki organizacyjne stanowią dominującą grupę beneficjentów. W przypadku **e-nauczania** również determinuje grono beneficjentów – projekty realizowane są przez uczelnie. W przypadku projektów dotyczących **e-zdrowia**, są realizowane one przez zakłady opieki zdrowotnej, zarówno publiczne, jak i niepubliczne (te kryją się pod pojęciem przedsiębiorstw”).

Wykres 27. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-administracji realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



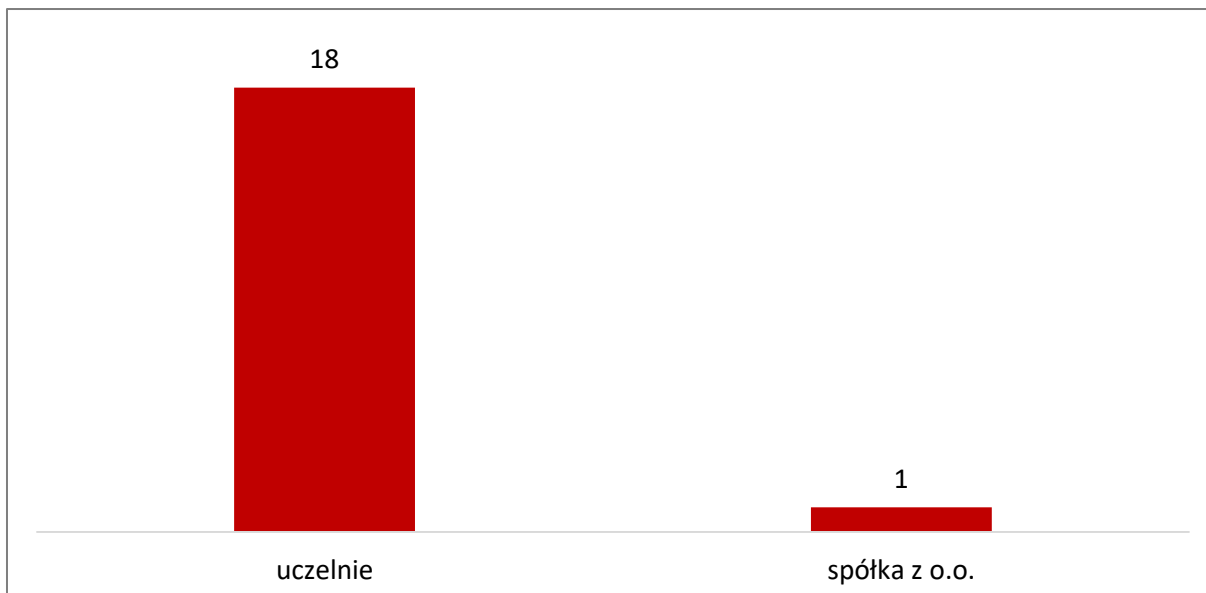
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 28. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-kultury realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 29. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-nauczania realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Odnosząc analizowaną problematykę do stopnia pokrycia województwa mazowieckiego e-usługami, należy stwierdzić, że jest on zadowalający. Pomimo relatywnie niewielkiej liczby projektów, która nie pozwala pokryć e-usługami obszaru całego województwa, w miejscach, w których usługi te występują, są one szeroko zakrojone tematycznie i możliwe jest skorzystanie ze zróżnicowanych możliwości, jakie takie usługi za sobą niosą (pobranie informacji publicznej, złożenie wniosku do podmiotu publicznego, korespondencja z instytucją publiczną itp.). Liczbę e-usług o stopniu dojrzałości 3 i 4 w poszczególnych gminach województwa ukazują zamieszczone poniżej mapy²⁸.

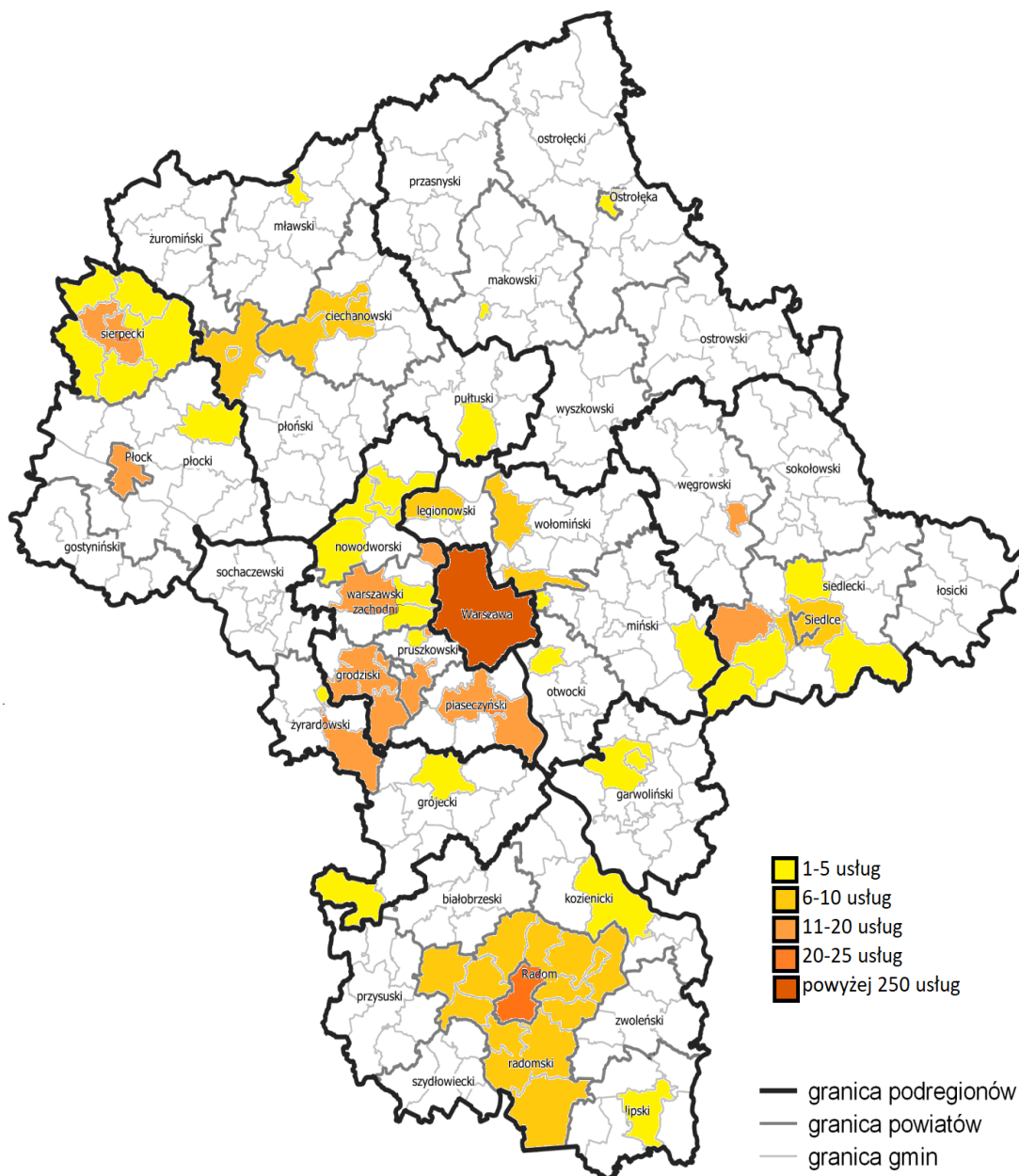
Jak wynika z przedstawionych map, **centralna i południowa część województwa są w bardzo dużym stopniu pokryte e-usługami o stopniu dojrzałości zarówno 3, jak i 4. Najwięcej usług o stopniu dojrzałości 3 wdrożono w Warszawie oraz w gminach ją okalających.** Relatywnie wysoką liczbę e-usług i duży stopień pokrycia obszaru e-usługami zauważa się także w przypadku powiatu radomskiego. W połączeniu z sytuacją gospodarczą subregionu radomskiego należy zwrócić uwagę na istotne potrzeby oraz dużą chłonność rynku usług publicznych, jeśli chodzi o wdrażanie rozwiązań z zakresu e-usług. Konieczne jest zatem dalsze wsparcie, z zastosowaniem instrumentów terytorialnych. W tym kontekście pozytywnie należy ocenić Regionalne Inwestycje Terytorialne, w ramach których wsparcie jest kierowane do OSI. Poszerzenie zakresu świadczonego wsparcia o podmioty prywatne (MŚP) może skłonić władze poszczególnych subregionów do rozwoju e-usług publicznych, wspierających przedsiębiorców. To z kolei przyczynić się może do wzrostu poziomu rozwoju gospodarczego oraz wartości dodanej PKB generowanej przez poszczególne subregiony – również przez subregiony Regionu Warszawskiego Stołecznego.

²⁸ Na mapach nie ujęto projektów:

- Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji (Projekt ASI);
- Wirtualny Warszawski Obszar Funkcjonalny (Virtual WOF).

Z uwagi na mnogość partnerów projektów uwzględnienie na mapach tych przedsięwzięć mogłoby zakłócić czytelność grafik.

Mapa 4. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja



W celu zachowania przejrzystości mapy nie zawarto na niej partnerów projektów:

- Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji (Projekt ASI) – 190 partnerów;
- Wirtualny Warszawski Obszar Funkcjonalny (Virtual WOF) – 26 partnerów.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Szczegółową liczbę e-usług o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja w podziale na obszary zawiera zamieszczona poniżej tabela. Analiza zamieszczonych danych pozwala na stwierdzenie, że poza Warszawą, największa liczba e-usług o stopniu dojrzałości 3 wdrażana jest w miejscowościach: Radom (22 e-usługi), Kotuń (20-e-usług), Węgrów (17 e-usług), Leszno (16 e-usług) oraz Płock (16 e-usług).

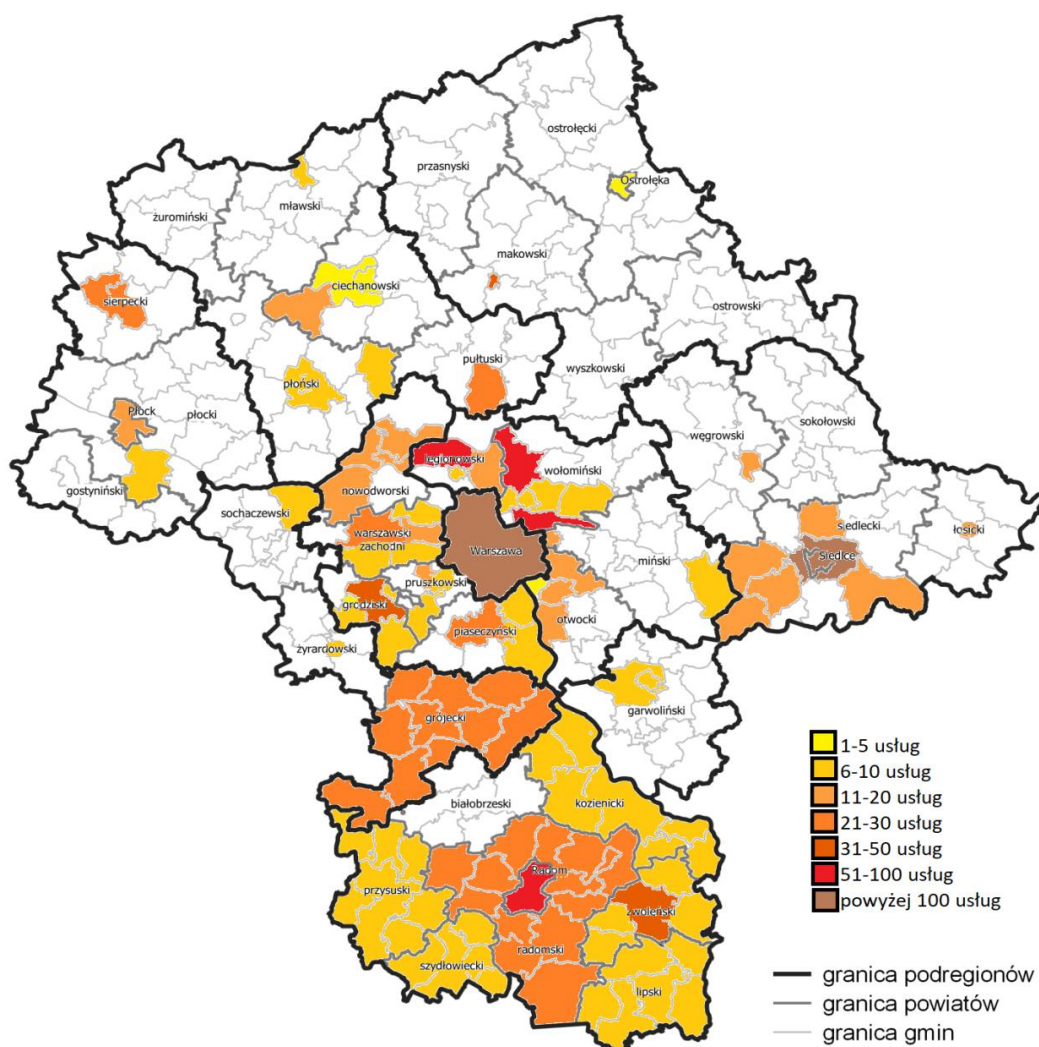
Tabela 24. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja

obszar	Liczba wdrożonych e-usług	obszar	Liczba wdrożonych e-usług
Ciechanów	6	Piastów	11
Garwolin	1	Pionki	2
Głinojeck	7	Płock	16
Góra Kalwaria	11	Pokrzywnica	5
Grodzisk Mazowiecki	14	Pomiechówek	5
Grójec	1	Powiat radomski	6
Jaktorów	11	Powiat sierpecki	1
Kotuń	20	Pruszków	1
Kozienice	3	Raciąż	10
Leoncin	5	Radom	22
Leszno	16	Radzymin	9
Lipsko	1	Siedlce	10
Łomianki	11	Sierpc	12
Maków Mazowiecki	2	Skórzec	1
Milanówek	11	Stare Babice	5
Mława	1	Suchożebry	1
Mrozy	1	Sulejówek	1
Mszczonów	11	Warszawa	263
Nadarzyn	11	Węgrów	17
Nowe Miasto nad Pilicą	1	Wieliszew	9
Nowy Dwór Mazowiecki	1	Wodynie	1
Ostrołęka	1	Zakroczym	5
Otwock	4	Zbuczyn	5
Ożarów Mazowiecki	2	Zielonka	9
Piaseczno	14	Żabia Wola	11
Żyrardów	1		

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Biorąc pod uwagę e-usługi o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja należy zauważyć dużo większe pokrycie nimi obszaru województwa, niż w przypadku e-usług o stopniu dojrzałości 3. Należy również zauważyć, że usługi o zróżnicowanym stopniu dojrzałości są wdrażane na poszczególnych obszarach równolegle. Usługi o stopniu dojrzałości co najmniej 5 są wdrażane przede wszystkim w centralnej i południowej części województwa.

Mapa 5. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja



W celu zachowania przejrzystości mapy nie zawarto na niej partnerów projektów:

- Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji (Projekt ASI) – 190 partnerów;
- Wirtualny Warszawski Obszar Funkcjonalny (Virtual WOF) – 26 partnerów.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Szczegółową liczbę e-usług o stopniu dojrzałości 4 w podziale na obszary zawiera zamieszczona poniżej tabela. Poza Warszawą, na terenie której wdrożono aż 528 e-usług, największa liczba wdrożonych e-usług nastąpił w następujących miejscowościach: Siedlce (100 e-usług), Zielonka, Radzymin oraz Wieliszew (po 73 e-usługi), Radom (66 e-usług). W innych miejscowościach liczba wdrożonych e-usług o stopniu dojrzałości co najmniej 4 jest niższa niż 50.

Tabela 25. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja

obszar	Liczba wdrożonych e-usług	obszar	Liczba wdrożonych e-usług
Błonie	8	Nowy Dwór Mazowiecki	12
Brochów	7	Ostrołęka	6
Ciechanów	1	Otwock	18
Garwolin	10	Ożarów Mazowiecki	11
Gąbin	8	Piaseczno	27
Glińnojeck	18	Piastów	9
Góra Kalwaria	9	Pionki	11
Grodzisk Mazowiecki	36	Płock	20
Grójec	7	Płońsk	10
Izabelin	7	Pokrzywnica	25
Jaktorów	9	Pomiechówek	20
Józefów	6	Powiat grójecki	14
Karczew	12	Powiat kozienicki	7
kobyłka	8	Powiat lipski	7
Konstancin-Jeziorna	15	Powiat przysuski	7
Kotuń	19	Powiat radomski	11
Kozienice	5	Powiat szydłowiecki	7
Legionowo	6	Powiat zwoleński	7
Leoncin	20	Pruszków	30
Leszno	29	Przysucha	8
Lipsko	7	Raciąż	14
Łosice	13	Radom	66
Maków Mazowiecki	44	Radzymin	73
Marki	8	Siedlce	100
Michałowice	8	Sierpc	23
Milanówek	9	Skórzec	19
Mława	6	Stare Babice	20

obszar	Liczba wdrożonych e-usług	obszar	Liczba wdrożonych e-usług
Mrozy	6	Suchożebry	19
Mszczonów	9	Sulejówek	12
Nadarzyn	9	Warszawa	528
Nieporęt	16	Węgrów	14
Nowe Miasto	8	Wiązowna	12
Nowe Miasto nad Pilicą	6	Wieliszew	73
Zbuczyn	19	Wodynie	19
Zielonka	73	Wołomin	8
Zwoleń	39	Wyszaków	10
Żabia Wola	9	Zakroczym	20

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Poziom świadczenia e-usług na obszarze województwa mazowieckiego jest zatem zróżnicowany – należy jednak zauważyć szerszy zasięg e-usług o stopniu dojrzałości co najmniej 4 w porównaniu do e-usług o stopniu dojrzałości 3. Wynika to z tego, że wyższy stopień dojrzałości wiąże się z większym poziomem ułatwień skierowanych do odbiorców. Jak wykazały dalsze badania przeprowadzone na potrzeby niniejszej ewaluacji, usługi o wyższym stopniu dojrzałości są też bardziej efektywne pod względem kosztowym²⁹. Należy jednak zauważyć, że część gmin województwa nie jest objęta e-usługami.

Pytanie badawcze 14: Czy i w jakim stopniu projekty z zakresu e-usług publicznych RPO WM 2014-2020 przyczyniły się do rozwoju elektronicznych usług świadczonych na terenie województwa mazowieckiego? Jakiego rodzaju usługi on-line zostały wdrożone? Kto jest użytkownikiem tych usług?

Jak wykazała dotychczasowa analiza, w ramach wdrożonych projektów przede wszystkim zapewniono dostęp do e-usług w zakresie e-administracji i e-zdrowia. Te typy projektów były najliczniej reprezentowane spośród wszystkich możliwych do wsparcia. Z tego względu charakteryzują się również najszerzej zakrojonym gronem odbiorców. Przedsięwzięcia z zakresu e-nauczania oraz e-kultury były realizowane w dużo mniejszej liczbie.

²⁹ Informacje na ten temat zamieszczono w ramach odpowiedzi na pytanie badawcze 22.

Liczbę przedsięwzięć w podziale na typy projektów i subregiony zaprezentowano poniżej. Zauważalny jest brak realizacji projektów z zakresu e-kultury na obszarze Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Niewielka jest również liczba realizowanych tam projektów w zakresie e-administracji. Należy jednak pamiętać o wspomnianym wcześniej skupieniu blisko połowa ludności Mazowsza w Warszawie i gminach WOF.

Wykres 30. Liczba projektów w podziale na typy projektów i subregiony

Region/subregion	e-administracja	e-kultura	e-nauczanie	e-zdrowie	Razem
Region Warszawski Stołeczny	19	8	15	54	96
Subregion m.st. Warszawa	9	7	15	36	67
Subregion warszawski wschodni	7	1	0	12	20
Subregion warszawski zachodni	3	0	0	6	9
Region Mazowiecki Regionalny	6	0	4	29	39
Subregion ciechanowski	2	0	0	5	7
Subregion ostrołęcki	1	0	0	3	4
Subregion płocki	1	0	1	4	6
Subregion radomski	1	0	2	8	11
Subregion siedlecki	1	0	1	6	8
Subregion żyrardowski	0	0	0	3	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Odnosząc się do grup docelowych (odbiorców) realizowanych działań należy wskazać następujące podmioty:

W odniesieniu do e-administracji:

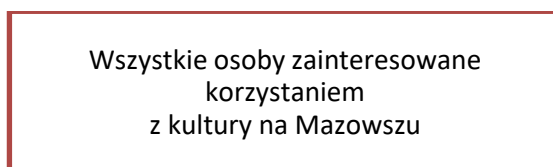
obywatele załatwiający
sprawy urzędowe

pracownicy jednostek
administracji publicznej

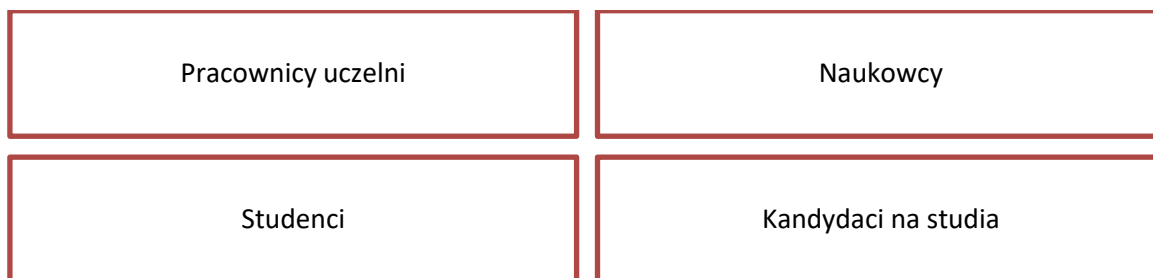
W odniesieniu do e-zdrowia:



W odniesieniu do e-kultury:

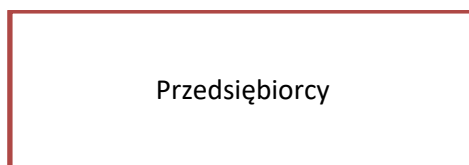


W odniesieniu do e-nauczania:



Beneficjenci realizujący projekty w ramach OP 2 potwierdzili, że projekty przyczyniają się do wsparcia tych grup. Niektórzy spośród beneficjentów wskazywali jednak bardziej szczegółowo grupy osób, które skorzystały z wdrażanych e-usług. Wskazywano m.in.:

W przypadku projektów dot. e-administracji:



W przypadku projektów dot. e-zdrowia:

Osoby z niepełnosprawnościami	Podmioty lecznicze współpracujące z beneficjentami
Emeryci i renciści	Pacjenci komercyjni

W przypadku projektów dot. e-kultury:

Młodzież	Seniorzy
Turyści	Rowerzyści

W przypadku projektów dot. e-nauczania:

Absolwenci uczelni	Pracownicy obsługi administracyjnej uczelni
--------------------	---

Eksperci uczestniczący w panelu delfickim zwrócili uwagę na to, że bieżąca sytuacja związana ze stanem pandemii oraz przeznaczenie wsparcia na e-usługi w ramach służby zdrowia pozwoliły na zwiększenie znaczenia e-recept. Z tych korzystają w dużej mierze osoby starsze, dlatego wdrożone rozwiązanie może służyć przewyżczeniu wykluczenia cyfrowego w stosunku do tej grupy. Może to zaowocować skorzystaniem przez seniorów również z innych dostępnych e-usług.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy uznać, że grono odbiorców ostatecznych wsparcia świadczonego w zakresie e-usług jest bardzo szeroko zakrojone i pozwala na objęcie interwencją zróżnicowanego grona osób. Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu potwierdzili, że wsparcie jest skierowane do odpowiednio szerokiego grona podmiotów. Odmienne zdanie wyraził

jeden przedstawiciel, którego wypowiedź wskazywała na konieczność objęcia wsparciem również przedsiębiorców. Zakres wsparcia skierowany byłby zatem nie tylko do instytucji publicznych, ale również do podmiotów prywatnych. W obliczu pandemii koronawirusa, która spowodowała znaczne ograniczenia, również na rynku pracy, działania takie byłoby zasadne w celu przystosowania pracodawców i pracowników do świadczenia e-pracy bądź telepracy. Pozwoliłoby to, w obliczu nieprzewidywanych zjawiska (tj. jak pandemia bądź katastrofy naturalne – np. powódzie) na świadczenie pracy zdalnej, a tym samym ograniczałaby ryzyko wystąpienia negatywnych skutków społecznych i gospodarczych wywołanych nieprzewidywanymi zdarzeniami³⁰.

Gdybyśmy rozmawiali miesiąc lub półtora miesiąca temu [przed pandemią koronawirusa – przyp. red.], to pewnie bym powiedziała, że to jest grono wystarczające. Ale na tę chwilę wydaje mi się, że można by się zastanawiać, czy, załóżmy, nie włączyć do grona przedsiębiorców.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

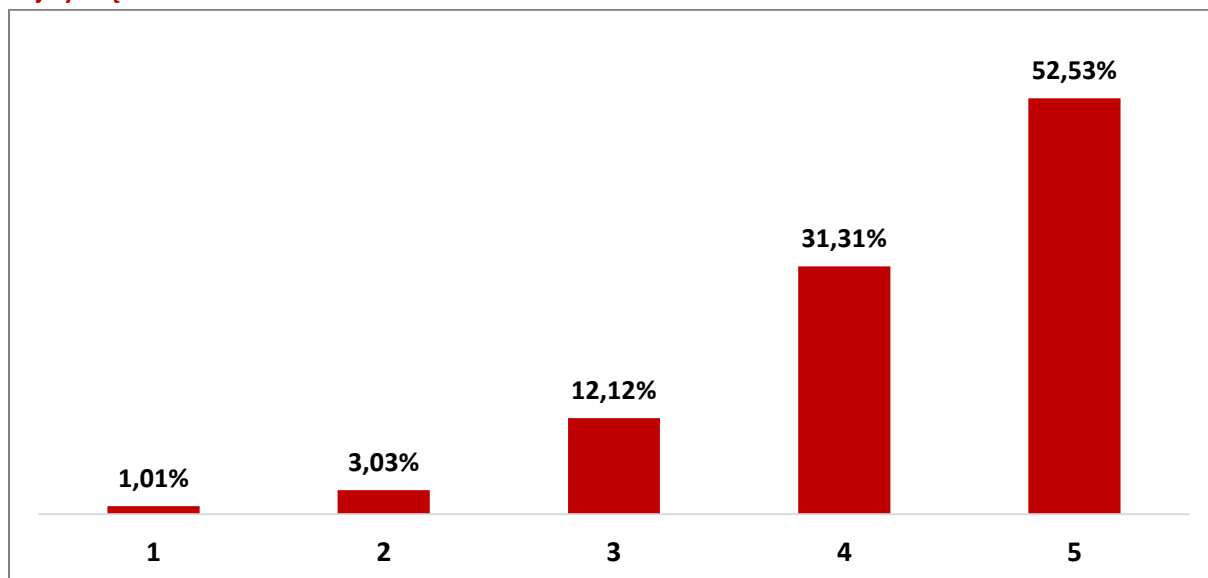
Przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących, uczestniczących w panelu ekspertów zapytano również o podmioty, które mogą ubiegać się o wsparcie. Stwierdzono, że zakres podmiotów jest wystarczająco szeroki i zróżnicowany. W związku z tym nie zauważono potrzeby poszerzania kwalifikowalnych typów wnioskodawców o inne grupy.

O zdanie na temat tego, w jakim stopniu realizowany projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym zapytano również beneficjentów. Ocenili oni ten wpływ bardzo wysoko: średnia ocena wyniosła **4,31** (w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą).

Podmioty, które negatywnie oceniły stopień przyczynienia się realizowanego projektu do zwiększenia wykorzystania e-usług wskazywały, że w celu zwiększenia tego stopnia konieczna byłaby zmiana podejścia mieszkańców do możliwości korzystania z e-usług. Negatywne oceny (1 lub 2) zostały wskazane głównie przez podmioty realizujące projekty z zakresu e-zdrowia.

³⁰ Zagadnienie to zostało poruszone również w odpowiedzi na pytanie badawcze 7.

Wykres 31. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

Najwyższe średnie oceny dotyczące wpływu wsparcia na zwiększenie wykorzystania e-usług przyznali beneficjenci wdrażający projekty w subregionie ciechanowskim (4,71) i siedleckim (4,57). Beneficjenci realizujący projekty na obszarze Regionu Mazowieckiego Regionalnego nieco lepiej oceniali analizowaną kwestię, niż beneficjenci pochodzący w Regionu Warszawskiego Stołecznego.

Tabela 26. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocena w podziale na subregiony

Subregion	Średnia ocena
Region Warszawski Stołeczny	4,26
Subregion m.st. Warszawa	4,29
Subregion warszawski wschodni	4,07
Subregion warszawski zachodni	4,42
Region Mazowiecki Regionalny	4,33
Subregion ciechanowski	4,71
Subregion ostrołęcki	4,50

Subregion	Średnia ocena
Subregion płocki	4,20
Subregion radomski	4,00
Subregion siedlecki	4,57
Subregion żyrardowski	4,00

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

Podmioty, które oceniły wpływ w sposób przeciętny (ocena 3) również zostały poproszone o wskazanie, co musiałoby się zmienić, by był on większy. Wskazywano na konieczność zwiększenia finansowania na rozwój e-usług oraz wzrost kompetencji personelu. W tej grupie przeważały placówki realizujące projekty z zakresu e-zdrowia. Na ten temat wypowiedzieli się także beneficjenci, którzy ocenili projekt w sposób pozytywny (ocena 4). Wskazywali oni na następujące kwestie, które mogłyby się przyczynić do zwiększenia stopnia wykorzystania e-usług:

- Konieczność zwiększenia szkoleń dla personelu obsługującego e-usługi;
- Powszechność e-usług;
- Zwiększenie nakładów na rozwój e-usług.

W ramach wywiadów pogłębionych o kwestię tego, w których obszarach wykorzystanie e-usług uległo największemu rozwojowi, zapytano również przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu. Wskazano, że wsparcie pozwoliło na rozwój e-usług przede wszystkim w obszarze zdrowia. Wpływ na to miały nie tylko działania realizowane podczas obecnej (2014-2020), ale również poprzedniej (2007-2013) perspektywy finansowej, które również pozwalały na wdrażanie projektów z zakresu e-usług. Najmniej pozytywnie wypowiedano się o usługach z zakresu e-administracji, jednak wynikać to może z dużego zróżnicowania usług wdrażanych przez podmioty świadczące usługi dotyczące e-administracji.

Wydaje mi się, że chyba w najmniejszym stopniu pomimo dużych środków, radzi sobie chyba z tym administracja publiczna. Chociaż tutaj też widzę znaczną poprawę. Natomiast jeżeli chodzi o e-zdrowie, kulturę, uczelnie, biblioteki, to widać tutaj bardzo dużą i pozytywną zmianę.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu, którzy wzięli udział w panelu eksperckim wypowiedzieli się również na temat typów projektów, które możliwe są do realizacji w ramach Programu. W tym zakresie także uznali, że nie ma konieczności modyfikacji przyjętego zakresu tematycznego. Ewaluator przychyliła się do wyrażonego przez instytucje zdania, niezależnie bowiem od zmieniających się uwarunkowań oraz rozwoju wiedzy technologicznej, e-usługi publiczne zostały zdefiniowane w oparciu o zakres działania administracji publicznej. Zarówno typy wnioskodawców, jak i zakres tematyczny możliwych do realizacji przedsięwzięć należy uznać za optymalny względem celów, jakie przyświecają interwencji w zakresie PI 2c. Ponadto, jak potwierdzili eksperci uczestniczący w panelu delfickim, kolejne e-usługi, wdrażane w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027) będą charakteryzowały się coraz wyższą efektywnością kosztową. Przyczyniać się do tego będzie to, iż obecnie stworzono podbudowę teleinformatyczną (sprzętowa), która pozwala na poszerzanie zakresu oraz skali świadczonych e-usług. Kolejne projekty z tego zakresu będą zatem wymagały utrzymania tej bazy oraz częściowej wymiany sprzętu w przypadku jego amortyzacji, nie zaś stworzenia bazy teleinformatycznej od nowa. **Należałoby jednak rozważyć objęcie wsparciem podmiotów prywatnych, co uzasadniono powyżej. W tym celu alokację należałoby podzielić, np. na dwa poddziałania – podobnie, jak miało to miejsce w perspektywie finansowej 2007-2013. Z doświadczenia Wykonawcy badania wynika, że adresowanie wsparcia w ramach jednego poddziałania zarówno do podmiotów prywatnych, jak i publicznych, może ukierunkować wsparcie w stronę tylko jednej z grup, dlatego też zasadne jest rozdzielenie interwencji pomiędzy dwa działania bądź poddziałania.**

Pytanie badawcze 15: Czy i w jakim stopniu projekty realizowane w ramach RPO WM 2014-2020 przyczyniły się do zwiększenia dostępności e-usług publicznych w wymiarze ilościowym, przestrzennym? Czy miały wpływ na podniesienie poziomu jakości e-usług świadczonych obywatelom i poziom ich wykorzystywania przez mieszkańców? Czy w wyniku realizacji projektów zmienił się poziom pokrycia terenu województwa mazowieckiego poszczególnymi rodzajami e-usług?

W województwie mazowieckim znajduje się **37 powiatów oraz 5 miast na prawach powiatu** (w tym miasto stołeczne Warszawa). W województwie znajduje się **łącznie 314 gmin**. Analizując szczegółowe dane należy wskazać, że beneficjenci realizujący projekty w poszczególnych zakresach tematycznych pochodzą ze ściśle określonych miejsc. Interwencja jest zatem bardzo skoncentrowana, przy czym zauważalna jest jej wyraźna koncentracja wsparcia wokół Warszawy i gmin okalających. Poniżej

przedstawiono liczbę gmin, z których pochodzą beneficjenci wiodący w podziale na typy projektów możliwych do realizacji w ramach działania 2.1. RPO WM.

Tabela 27. Liczba powiatów i miast, w których są realizowane projekty oraz w których nie są realizowane projekty z zakresu wsparcia e-usług

dziedzina wsparcia	e-administracja	e-kultura	e-nauczanie	e-zdrowie
Liczba gmin, z których pochodzą beneficjenci wiodący	25	2	4	18
Liczba powiatów, z których pochodzą beneficjenci wiodący	18	1	0	25
Liczba miast na prawach powiatu, z których pochodzą beneficjenci wiodący	2	1	4	5
Liczba gmin, w których nie występują beneficjenci wiodący	289	312	310	296
Liczba powiatów, w których nie występują beneficjenci wiodący	17	36	37	12
Liczba miast na prawach powiatu, w których nie występują beneficjenci wiodący	3	4	1	0

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Rozproszeniu beneficjentów wiodących na obszarze województwa sprzyja partnerstwo w ramach projektów. Pozwala ono zaangażować do realizacji przedsięwzięć podmioty z gmin, w których liczba projektów jest niska – stanowi to pozytywny efekt realizowanego wsparcia. Zalecane jest zatem kontynuowanie promowania partnerstwa na etapie oceny wniosków o dofinansowanie, gdyż, jak wykazała dalsza część ewaluacji, przynosi ono wymierne korzyści dla podmiotów realizujących przedsięwzięcia w ramach OP 2 RPO WM.

Projekty z zakresu **e-administracji** realizowane są w największej liczbie gmin województwa spośród wszystkich typów projektów możliwych do realizacji w ramach działania 2.1. Niemniej, na mapie województwa zauważalne są tzw. „białe plamy”. Istnieją powiaty, w których nie jest realizowany ani jeden projekt dotyczący e-administracji (np. powiat łosicki, sokołowski, gostyniński, grójecki). Największa liczba projektów z tego zakresu realizowana jest w mieście stołecznym Warszawa (13 przedsięwzięć), zaś im dalej od stolicy, tym zagęszczenie realizowanych projektów ulega zmniejszeniu. W każdym subregionie województwa mazowieckiego realizowany jest przynajmniej jeden projekt, przy czym **najgorzej przedstawia się sytuacja w subregionie płockim, zaś najlepiej – w mieście stołecznym Warszawie.**

Tabela 28. Liczba projektów realizowanych w ramach e-administracji w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-administracji
białobrzeski	Białobrzegi	1
ciechanowski	Gliniojeck	1
grodziski	Grodzisk Mazowiecki	2
legionowski	Nieporęt	1
legionowski	Wieliszew	1
m. Radom	Radom	3
m. Warszawa	Warszawa	13
makowski	Maków Mazowiecki	1
makowski	Szelków	1
miński	Latowicz	1
miński	Mińsk Mazowiecki	1
nowodworski	Leoncin	1
ostrołęcki	Olszewo-Borki	1
otwocki	Otwock	2
piaseczyński	Konstancin-Jeziorna	1
płoński	Raciąż	1
pruszkowski	Pruszków	1
przasnyski	Przasnysz	1
pułtuski	Pokrzywnica	1
radomski	Pionki	1
siedlecki	Kotuń	1
sierpecki	Sierpc	1
warszawski zachodni	Ożarów Mazowiecki	1
węgrowski	Węgrów	1
żyrardowski	Wiskitki	1
ciechanowski	Cały obszar	2
gostyniński	Cały obszar	2
m. Ostrołęka	Ostrołęka	2
m. Płock	Płock	2
m. Siedlce	Siedlce	3
nowodworski	Pomiechówek	1
nowodworski	Zakroczym	1
otwocki	Karczew	1

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-administracji
otwocki	Wiązowna	1
siedlecki	Skórzec	1
siedlecki	Suchożebry	1
siedlecki	Wodynie	1
siedlecki	Zbuczyn	1
sierpecki	Cały obszar	2
szydłowiecki	Cały obszar	2
warszawski zachodni	Leszno	1
warszawski zachodni	Stare Babice	1
węgrowski	Cały obszar	2
wołomiński	Radzymin	1
wołomiński	Zielonka	1
zwoleński	Zwoleń	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.). Kolorem szarym oznaczono gminy, w których znajdują się wyłącznie partnerzy projektów, a nie beneficjenci wiodący.

W przypadku **e-kultury** realizowane jest jedynie 8 przedsięwzięć, spośród czego 7 realizowanych jest na terenie Warszawy. Jeden z projektów jest realizowany w Grodzisku Mazowieckim. W przypadku **e-nauczania** również zauważa się koncentrację projektów na obszarze Warszawy. Przyczyną tego jest specyfika interwencji, która koncentruje się w przypadku tego typu projektów na dużych ośrodkach miejskich, w których funkcjonuje szkolnictwo na poziomie wyższym. Niemniej jednak, w województwie mazowieckim notuje się występowanie uczelni wyższych nie tylko w tych gminach, które realizowały projekty z zakresu e-nauczania (m.in. w Pułtusku).

Tabela 29. Liczba projektów realizowanych w ramach e-kultury w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-kultury
grodziski	Grodzisk Mazowiecki	1
m. Warszawa	Warszawa	7
grodziski	Milanówek	1
grodziski	Jaktorów	1
grodziski	Żabia Wola	1
piaseczyński	Góra Kalwaria	1
piaseczyński	Piaseczno	1

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-kultury
pruszkowski	Piastów	1
pruszkowski	Nadarzyn	1
sierpecki	Sierpc	1
warszawski zachodni	Łomianki	2
warszawski zachodni	Leszno	2
warszawski zachodni	Izabelin	1
warszawski zachodni	Ożarów Mazowiecki	1
warszawski zachodni	Stare Babice	1
warszawski zachodni	Błonie	1
żyrardowski	Mszczonów	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.). Kolorem szarym oznaczono gminy, w których znajdują się wyłącznie partnerzy projektów, a nie beneficjenci wiodący.

Tabela 30. Liczba projektów realizowanych w ramach e-nauczania w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-nauczania
m. Płock	Płock	1
m. Radom	Radom	2
m. Siedlce	Siedlce	1
Warszawa	Warszawa	15

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Większa liczba projektów jest realizowana w przypadku **e-zdrowia**. Niemniej jednak, również w tym przypadku zauważa się koncentrację środków finansowych wokół Warszawy. Występują powiaty, w których nie jest realizowany żaden projekt z zakresu e-zdrowia (żuromiński, pułtuski).

Tabela 31. Liczba projektów realizowanych w ramach e-zdrowia w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.

Powiat	Gmina	Liczba projektów z zakresu e-zdrowia
ciechanowski	Ciechanów	21
garwoliński	Garwolin	1
grodziski	Grodzisk Mazowiecki	1
grójecki	Grójec	1
grójecki	Nowe Miasto nad Pilicą	1
kozienicki	Kozienice	2

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

legionowski	Legionowo	1
lipski	Lipsko	1
łosicki	Łosice	2
m. Płock	Płock	3
m. Siedlce	Siedlce	4
m. Warszawa	Warszawa	43
makowski	Maków Mazowiecki	1
miński	Mrozy	1
miński	Sulejówek	2
mławski	Mława	2
nowodworski	Nowy Dwór Mazowiecki	2
ostrołęcki	Ostrołęka	1
otwocki	Józefów	1
otwocki	Otwock	1
piaseczyński	Konstancin-Jeziorna	1
piaseczyński	Piaseczno	3
płocki	Gąbin	1
płoński	Nowe Miasto	1
płoński	Płońsk	1
pruszkowski	Michałowice	1
przysuski	Przysucha	1
radomski	Pionki	1
radomski	Radom	8
sierpecki	Sierpc	2
warszawski zachodni	Błonie	1
warszawski zachodni	Izabelin	1
węgrowski	Węgrów	1
wołomiński	Marki	1
wołomiński	Radzymin	1
wołomiński	Wołomin	2
wyszkowski	Wyszków	1
żyrardowski	Żyrardów	1
białobrzegi	Cały obszar	1
garwoliński	Cały obszar	1
gostyniński	Gostynin	1
grójecki	Cały obszar	1
kozienicki	Cały obszar	1
legionowski	Nieporęt	1
lipski	Cały obszar	1

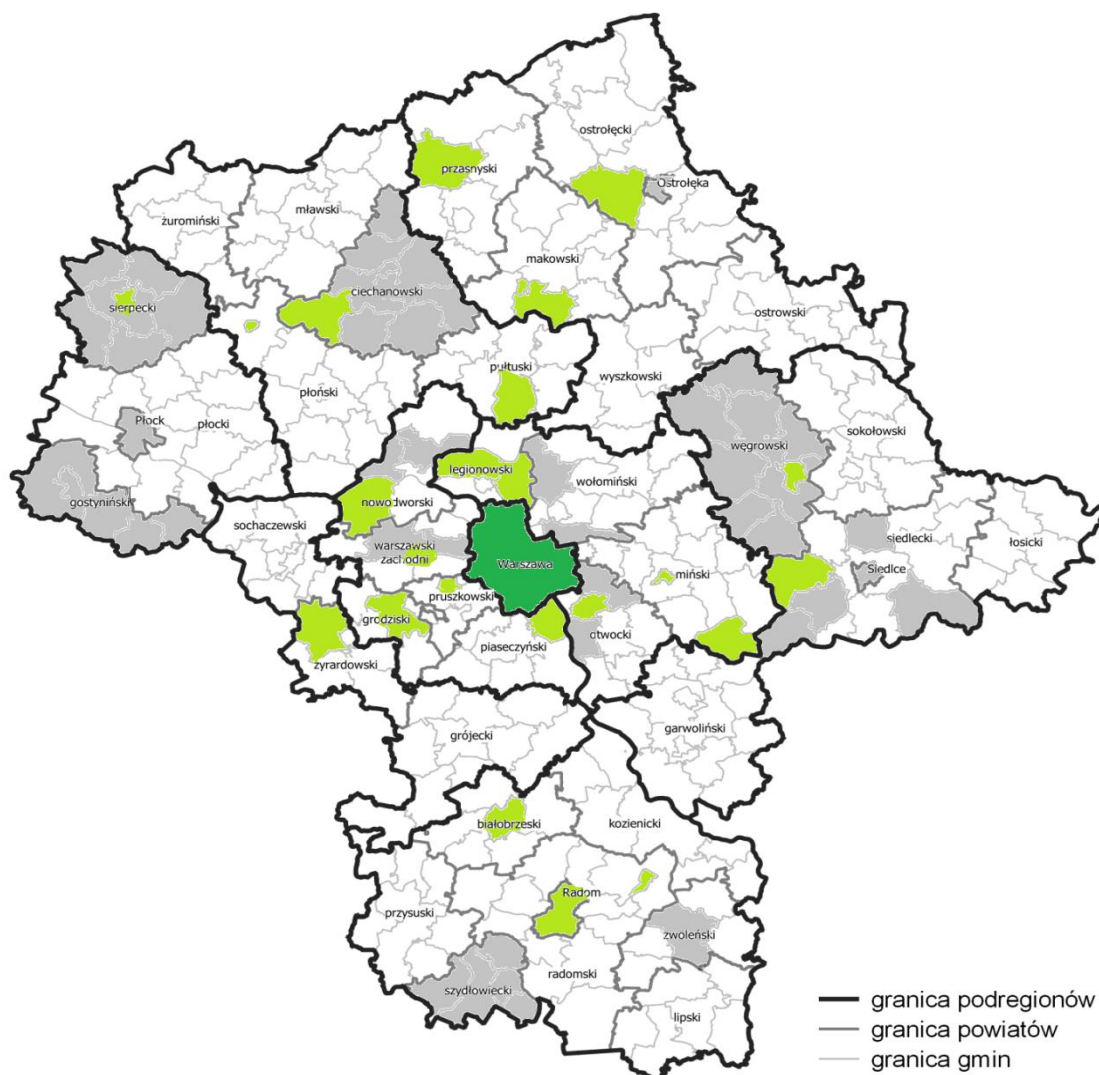
miński	Mrozy	1
miński	Cały obszar	2
ostrowski	Cały obszar	1
otwocki	Cały obszar	1
pruszkowski	Pruszków	1
przasnyski	Cały obszar	1
radomski	Cały obszar	1
siedlecki	Cały obszar	2
sochaczewski	Brochów	1
sokołowski	Cały obszar	2
sztytowiecki	Cały obszar	1
wołomiński	Cały obszar	1
wołomiński	Kobyłka	1
zwoleński	Cały obszar	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.). Kolorem szarym oznaczono gminy, w których znajdują się wyłącznie partnerzy projektów, a nie beneficjenci wiodący.

Na poniższych mapach przedstawiono terytorialny rozkład realizowanych projektów w podziale na typy projektów. Zaprezentowane mapy ukazują:

- Bardzo wysoki stopień pokrycia terenu województwa usługami z zakresu e-zdrowia;
- Relatywnie duże rozproszenie usług z zakresu e-administracji;
- Bardzo niewielki zasięg oraz dużą koncentrację projektów z zakresu e-kultury oraz e-nauczania.

Mapa 6. Obszary realizacji projektów dotyczących e-administracji w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Kolorem zielonym oznaczono beneficjentów wiodących, zaś kolorem szarym – partnerów projektów. W celu zachowania przejrzystości mapy nie zawarto na niej partnerów projektów:

- Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji (Projekt ASI) – 190 partnerów;
- Wirtualny Warszawski Obszar Funkcjonalny (Virtual WOF) – 26 partnerów.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 7. Obszary realizacji projektów dotyczących e-kultury w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



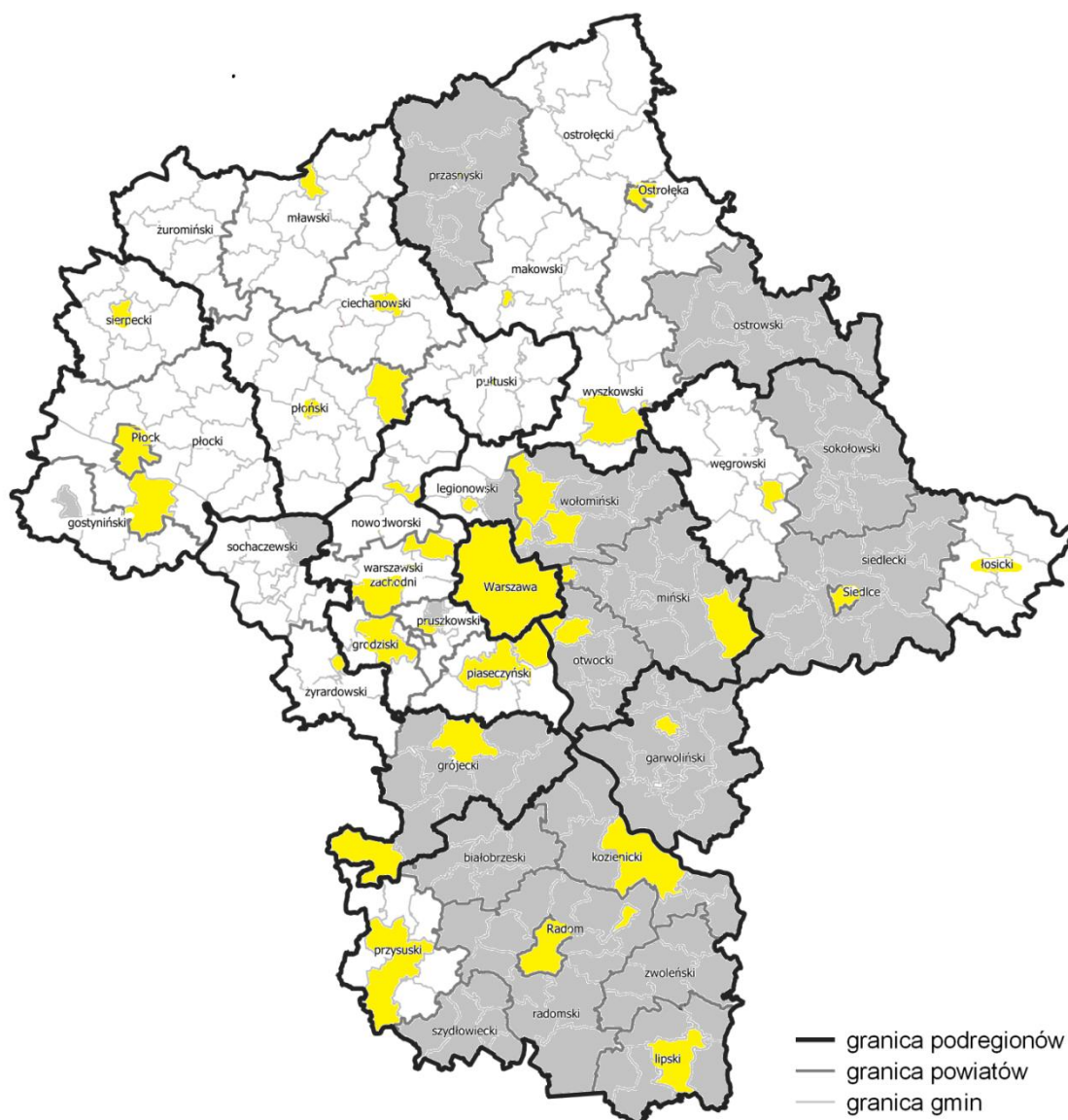
Kolorem czerwonym oznaczono beneficjentów wiodących, zaś kolorem szarym – partnerów projektów.
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 8. Obszary realizacji projektów dotyczących e-nauczania w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 9. Obszary realizacji projektów dotyczących e-zdrowia w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020



Kolorem żółtym oznaczono beneficjentów wiodących, zaś kolorem szarym – partnerów projektów.
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Biorąc pod uwagę łączną wysokość wsparcia należy wskazać, iż największą kwotę środków EFRR na realizację projektów w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020 zdobyło miasto stołeczne Warszawa, realizując też największą liczbę projektów, co ukazano już we wcześniejszej części niniejszego dokumentu. Procentowy rozkład wsparcia płynącego do poszczególnych subregionów przedstawia wykres zamieszczony pod tabelą.

Tabela 32. Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach działania 2.1. RPO WM w podziale na subregiony i powiaty

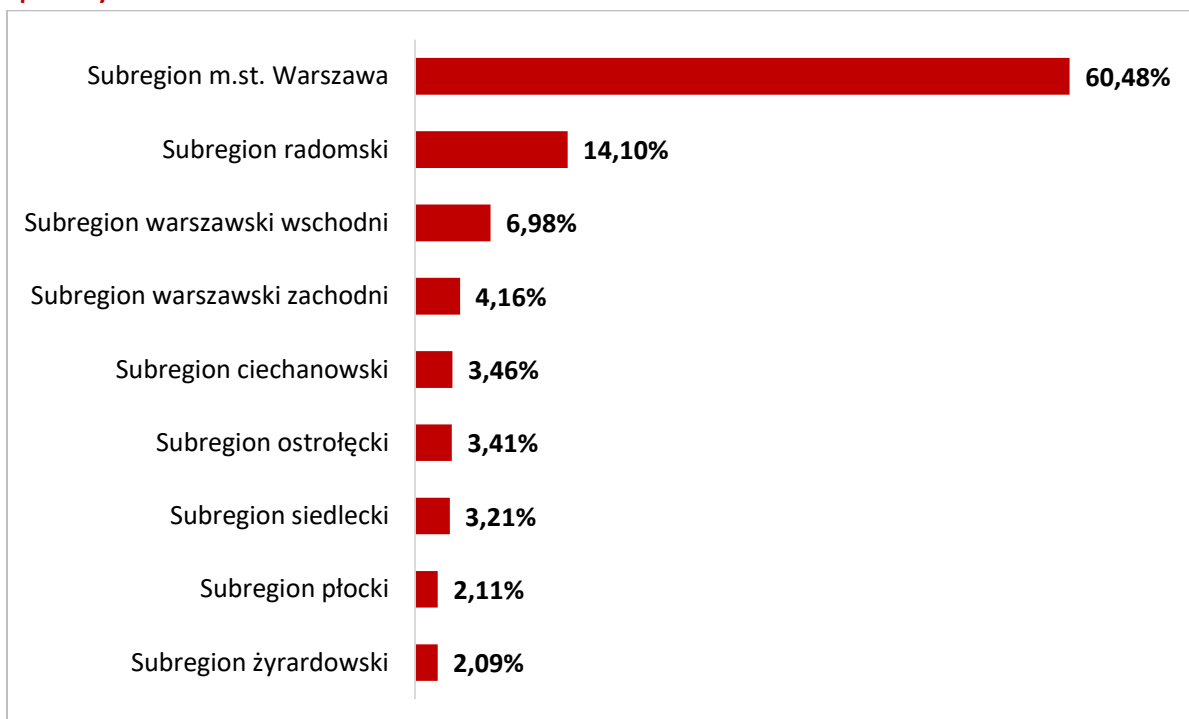
Subregion	Powiat	Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach OP 2 RPO WM	Łączna wartość wsparcia płynącego do subregionu
m.st. Warszawa	m. Warszawa	348 552 406,60 zł	348 552 406,60 zł
radomski	białobrzegi	761 048,81 zł	81 264 811,34 zł
	kozienicki	7 010 124,00 zł	
	lipski	2 671 726,67 zł	
	m. Radom	65 918 797,31 zł	
	przysuski	823 598,15 zł	
	radomski	4 079 516,40 zł	
warszawski wschodni	garwoliński	3 987 168,00 zł	40 224 177,11 zł
	legionowski	6 990 901,91 zł	
	miński	6 006 490,73 zł	
	nowodworski	11 914 025,28 zł	
	otwocki	5 160 454,04 zł	
	wołomiński	6 165 137,15 zł	
warszawski zachodni	grodziski	9 379 294,41 zł	23 986 159,060 zł
	piaseczyński	7 828 845,34 zł	
	pruszkowski	2 733 579,57 zł	
	warszawski zachodni	4 044 439,74 zł	
ciechanowski	ciechanowski	5 291 235,96 zł	19 943 589,45 zł

Subregion	Powiat	Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach OP 2 RPO WM	Łączna wartość wsparcia płynącego do subregionu
	mławski	4 249 896,00 zł	
	płoński	8 932 020,05 zł	
	pułtuski	1 470 437,44 zł	
ostrołęcki	makowski	9 286 916,40 zł	19 661 122,71 zł
	ostrołęcki	6 149 709,91 zł	
	przasnyski	1 363 135,20 zł	
	wyszowski	2 861 361,20 zł	
siedlecki	łosicki	1 235 091,42 zł	18 502 297,54 zł
	m. Siedlce	11 931 671,40 zł	
	siedlecki	1 319 645,60 zł	
	węgrowski	4 015 889,12 zł	
płocki	m. Płock	8 104 492,07 zł	12 147 547,56 zł
	płocki	676 889,89 zł	
	sierpecki	3 366 165,60 zł	
żyrardowski	grójecki	7 048 284,00 zł	12 026 863,20 zł
	żyrardowski	4 978 579,20 zł	

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Jak wynika z powyższej tabeli oraz wykresu zamieszczonego pod tekstem, Warszawa partycypowała w ponad 60% wsparcia rozdysponowanego ze środków przeznaczonych na realizację działania 2.1. RPO WM.

Wykres 32. Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach działania 2.1. RPO WM w podziale na subregiony i powiaty



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

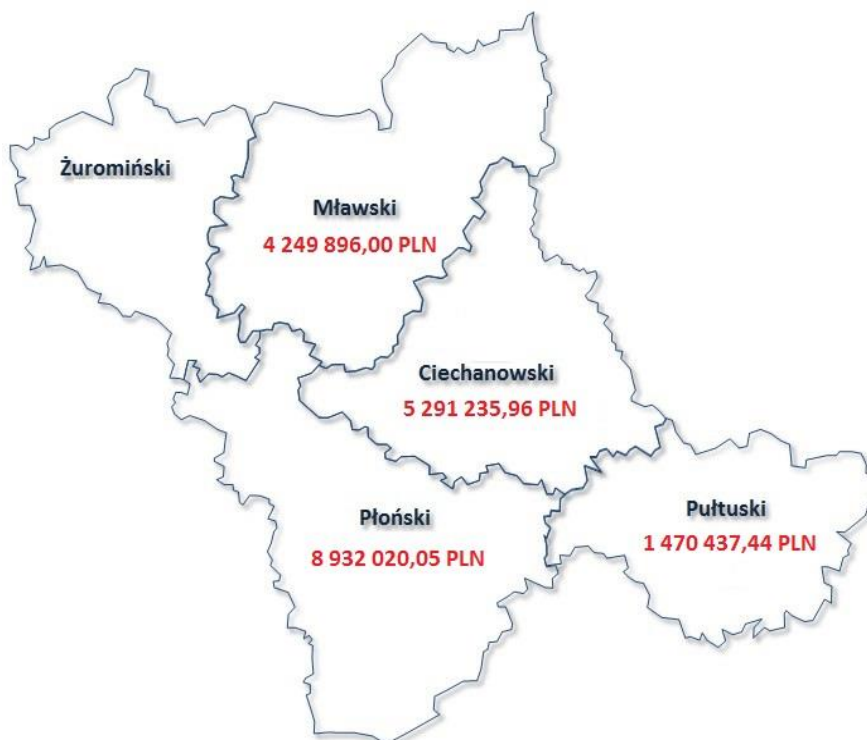
W dalszej części zaprezentowano graficzne ujęcie wsparcia pomiędzy poszczególne powiaty w podziale na subregiony.

Mapa 10. Wysokość wsparcia płynącego do m.st. Warszawy



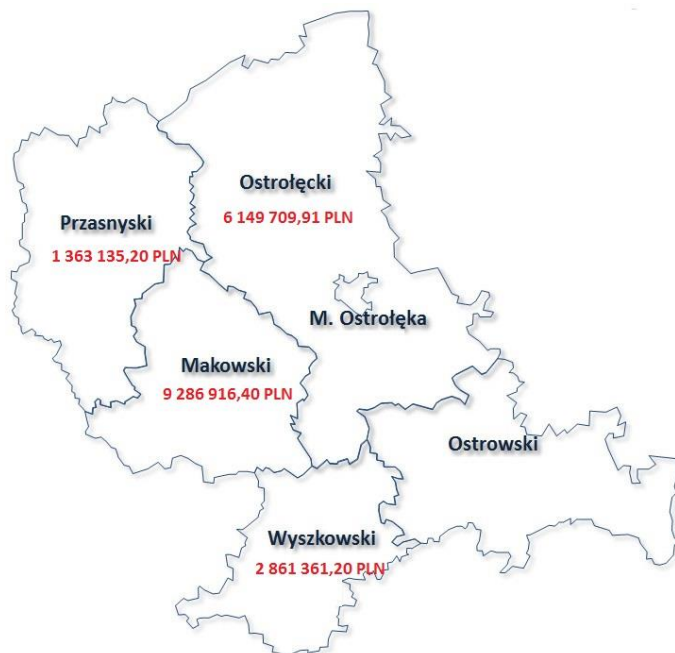
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 11. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu ciechanowskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 12. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu ostrołęckiego



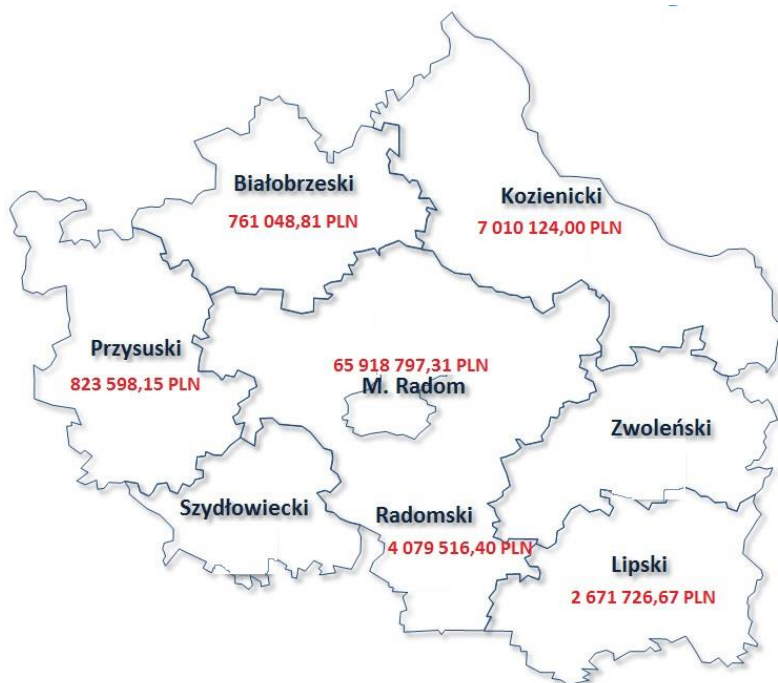
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 13. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu plockiego



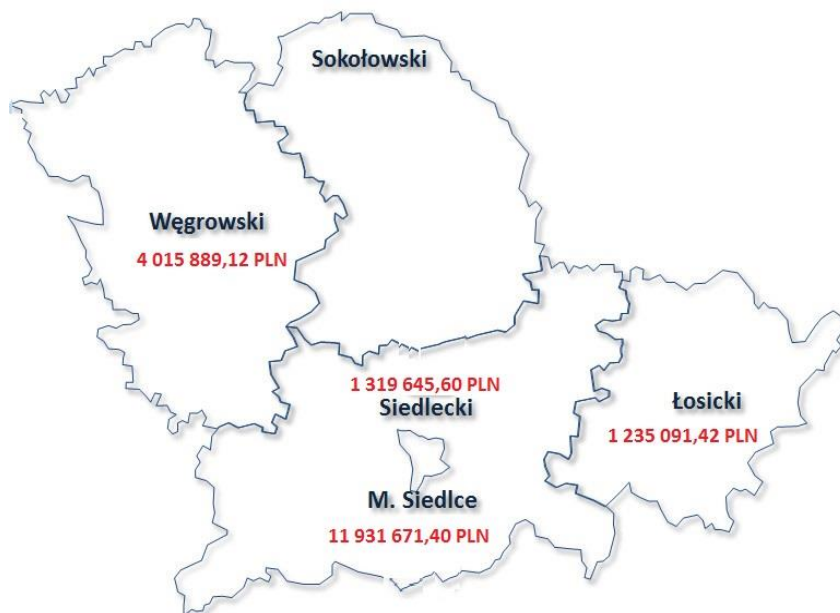
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 14. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu radomskiego



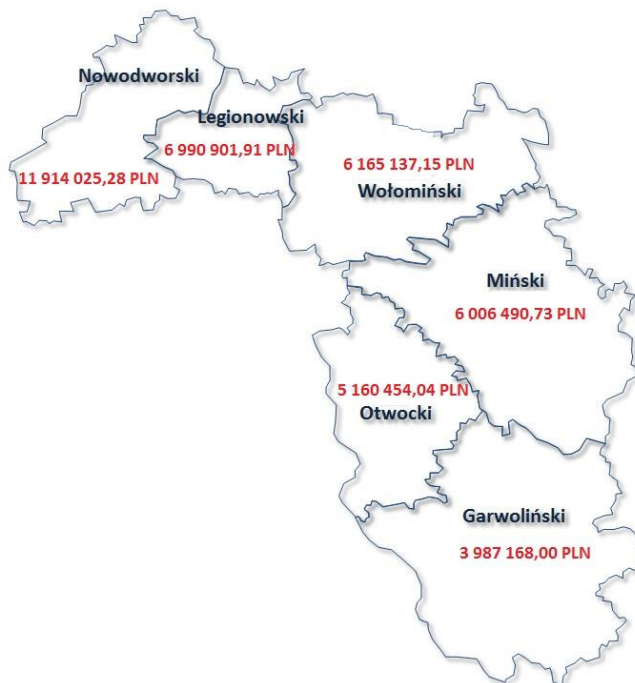
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 15. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu siedleckiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 16. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu warszawskiego wschodniego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 17. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu warszawskiego zachodniego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Mapa 18. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu żyrardowskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

W celu zbadania, czy nie zachodzą istotne dysproporcje pomiędzy wartością środków przypadających w ramach realizacji projektów a liczbą mieszkańców danego subregionu dokonano analizy polegającej na sprawdzeniu, jaka wartość środków finansowanych z EFRR przypada na jednego mieszkańca w danym subregionie. Wyniki analizy przedstawia poniższa tabela. Dowiedziono dysproporcji pomiędzy wartością środków przeznaczoną na realizację projektów w ramach poszczególnych regionów województwa mazowieckiego, co w zestawieniu z przytoczonymi we wcześniejszej części dokumentu argumentami uzasadnia konieczność dalszego wsparcia subregionów wchodzących w skład Regionu Mazowieckiego Regionalnego, jeśli chodzi o rozwój e-usług.

Tabela 33. Zależności pomiędzy liczbą ludności a wartością środków na rozwój e-usług w podziale na subregiony

Region/subregion	Liczba ludności zamieszkująca dany obszar	Wartość środków na realizację projektów na danym obszarze	Uśredniona wartość środków przypadająca na 1 mieszkańca
Region Warszawski Stołeczny	3 085 567	412 762 742,77 zł	133,77 zł
Subregion m.st. Warszawa	1 790 658	348 552 406,60 zł	194,65 zł
Subregion warszawski wschodni	646 762	40 224 177,11 zł	62,19 zł
Subregion warszawski zachodni	648 147	23 986 159,060 zł	37,01 zł
Region Mazowiecki Regionalny	2 078 496	163 546 231,80 zł	78,68 zł
Subregion ciechanowski	339 442	19 943 589,45 zł	58,75 zł
Subregion ostrołęcki	384 660	19 661 122,71 zł	51,11 zł
Subregion płocki	327 230	12 147 547,56 zł	37,12 zł
Subregion radomski	608 236	81 264 811,34 zł	133,61 zł
Subregion siedlecki	418 928	18 502 297,54 zł	44,17 zł
Subregion żyrardowski	259 105	12 026 863,20 zł	46,42 zł

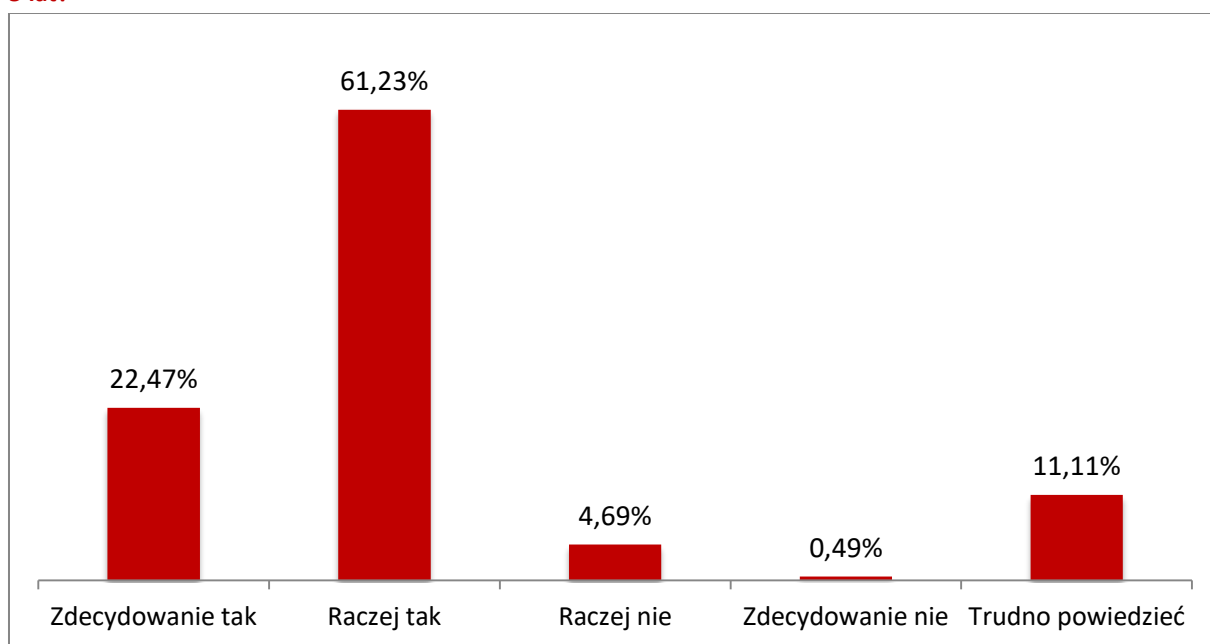
W przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego pod uwagę nie wzięto subregionów, które nie skorzystały ze wsparcia.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.) oraz Banku Danych Lokalnych GUS [dostęp: 16.06.2020].

Odnośząc się do badań reaktywnych przeprowadzonych na potrzeby opracowania niniejszego raportu należy wskazać, że mieszkańcy Mazowsza w zdecydowanej większości przypadków odnieśli się

twierdząco do pytania, czy w perspektywie minionych 5 lat (tj. od początku wdrażania Programu) zauważają wzrost dostępności usług świadczonych drogą elektroniczną – pozytywnie do stwierdzenia ustosunkowało się 83,7% badanych osób (suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”). Wzrostu dostępności tego rodzaju usług nie zauważa jedynie 5,18% mieszkańców (suma odpowiedzi „zdecydowanie nie” i „raczej nie”).

Wykres 33. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Biorąc pod uwagę podział na subregiony największy odsetek osób, które w okresie od 2015 roku nie zauważyły wzrostu dostępności do e-usług publicznych zamieszkuje subregion radomski. Jest to również subregion o najgorszej sytuacji społeczno-gospodarczej spośród wszystkich obszarów województwa mazowieckiego. Wyrażona przez mieszkańców opinia może być wynikiem tego, że region ten pod względem rozwoju gospodarczego odstawał od pozostałej części Mazowsza. Mieszkańcy natomiast, w celach związanych z pracą bądź edukacją podróżują do lepiej rozwiniętych ośrodków, również w innych subregionach i zauważają różnicę, jaka występuje pomiędzy zamieszkiwanym przez nich obszarem a pozostałą częścią regionu.

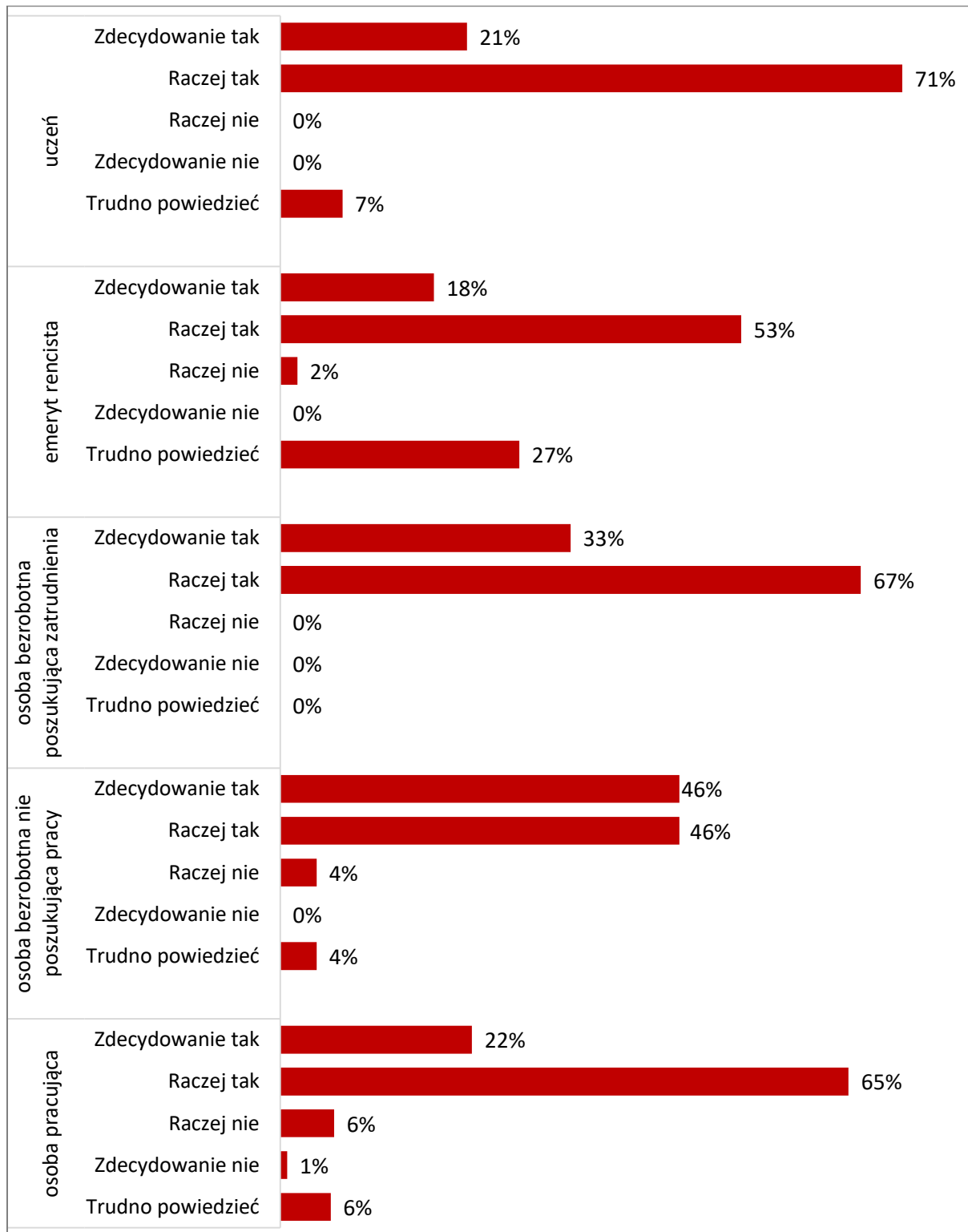
Tabela 34. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?

Subregion	Zdecydowanie tak	Raczej tak	TAK - suma	Raczej nie	Zdecydowanie nie	NIE - suma	Trudno powiedzieć
Subregion m.st. Warszawa	73,68%	19,74%	93,42%	0,00%	0,00%	0,00%	6,58%
Subregion warszawski wschodni	20,90%	65,67%	86,57%	7,46%	1,49%	8,96%	4,48%
Subregion ciechanowski	40,00%	46,67%	86,67%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%
Subregion ostrołęcki	0,00%	86,54%	86,54%	1,92%	0,00%	1,92%	11,54%
Subregion płocki	8,00%	69,60%	77,60%	4,00%	0,80%	4,80%	17,60%
Subregion radomski	3,57%	78,57%	82,14%	14,29%	0,00%	14,29%	3,57%
Subregion siedlecki	21,43%	42,86%	64,29%	0,00%	0,00%	0,00%	35,71%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

W podziale na status mieszkańców zauważalne są różnice w zakresie oceny stopnia dostępności e-usług. Średnio 88,4% badanych mieszkańców regionu zauważa wzrost dostępności e-usług w minionym pięcioleciu. Najwyższy odsetek ocen pozytywnych (100% - suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”) został udzielony przez osoby bezrobotne aktywnie poszukujące pracy. Najbardziej negatywnie wzrost dostępności do e-usług publicznych oceniły osoby pracujące (7% - suma odpowiedzi „raczej nie” i „zdecydowanie nie”). Należy jednak zauważyć, że co do zasady zauważano wzrost dostępności tego rodzaju usług w ostatnich 5 latach. Niezależnie od grupy badanych osób, odsetek osób odpowiadających twierdząco na zadane pytanie wynosił w każdym przypadku co najmniej 70% (biorąc pod uwagę sumę odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”).

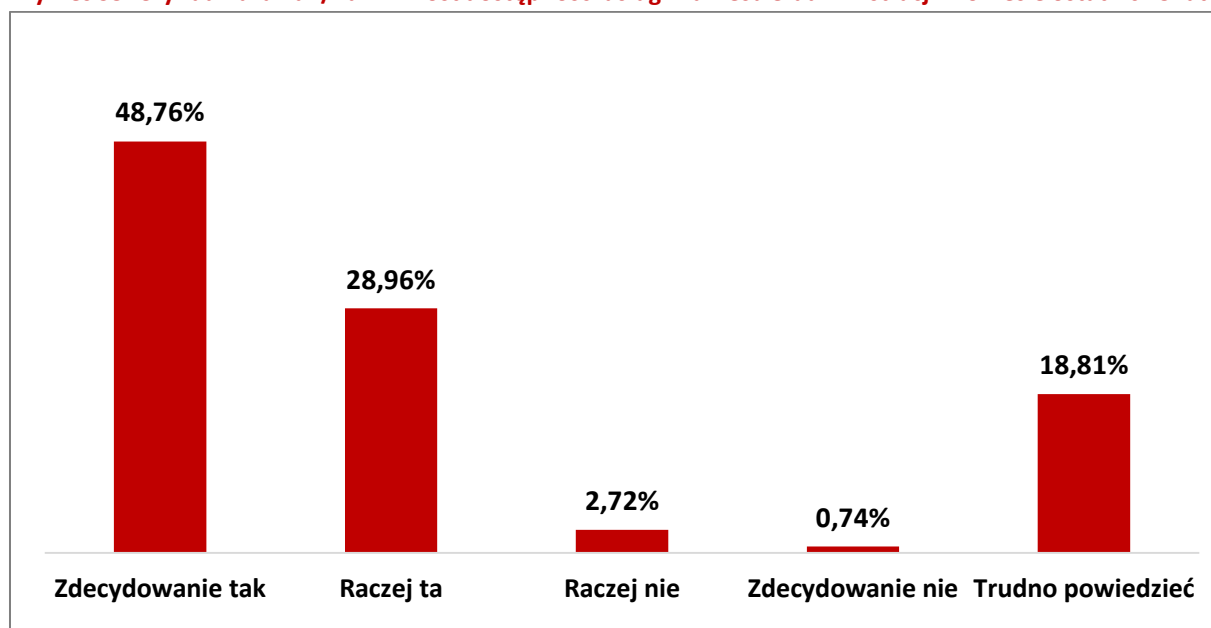
Wykres 34. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Na temat dostępności e-usług w regionie wypowiedzieli się również przedsiębiorcy prowadzący działalność na obszarze województwa. Wzrost dostępności zauważyło 77,72% przedsiębiorców (suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”). Wartość ta była o blisko 6 p.p. niższa, niż w przypadku mieszkańców województwa, którym zadano takie samo pytanie.

Wykres 35. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

W podziale na wielkość przedsiębiorstwa należy ocenić, że najbardziej pozytywnie na temat wzrostu dostępności e-usług wypowiedzieli się przedstawiciele dużych przedsiębiorstw (zatrudniających powyżej 500 osób). Niemniej biorąc pod uwagę sumę odpowiedzi „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”, uznać należy, że pozytywne opinie dot. wzrostu dostępności usług z zakresu e-administracji są zjawiskiem powszechnym, bez znaczenia na wielkość badanych podmiotów. Największy wskaźnik osób negatywnie oceniających wzrost dostępności do e-usług obserwuje się w przypadku podmiotów zatrudniających 11-50 pracowników, lecz i w tym przypadku udział ten był stosunkowo niewielki (8%).

Tabela 35. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?

Odpowiedź	1-10 pracowników	11- 50 pracowników	51-250 pracowników	powyżej 500 pracowników
Zdecydowanie tak	48,92%	44,00%	50,00%	100,00%
Raczej tak	28,76%	36,00%	25,00%	0,00%
Raczej nie	2,69%	4,00%	0,00%	0,00%
Zdecydowanie nie	0,54%	4,00%	0,00%	0,00%
Trudno powiedzieć	19,09%	12,00%	25,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Odpowiedzi przedsiębiorców przedstawiono poniżej również w podziale na subregiony. Co do zasady zauważalny jest wysoki poziom dostrzegania zmiany przez przedsiębiorców, jeśli chodzi o dostęp do e-usług publicznych. Największy odsetek podmiotów negatywnie wypowiadających się na temat zauważania zmian dotyczył przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą na terenie m.st. Warszawy, subregionu warszawskiego wschodniego oraz ostrołęckiego. W przypadku Regionu Warszawskiego Stołecznego relatywnie wysoki poziom odpowiedzi przeczących wynikać może z wysokiego poziomu z informatyzowania, jakim cechował się ten region jeszcze przed realizacją projektów.

Tabela 36. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?

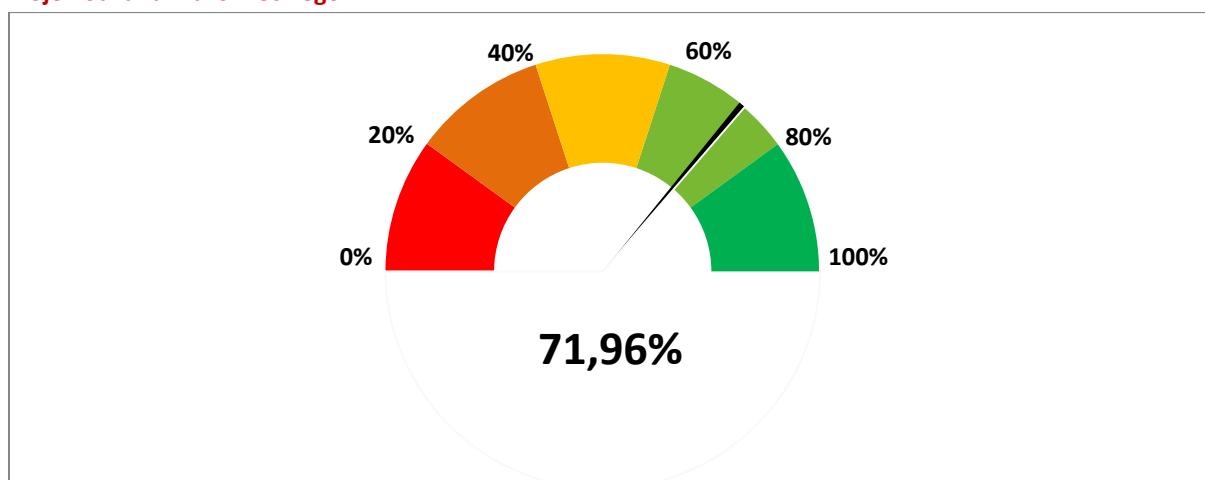
Region/Subregion	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Tak - razem	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie - razem	Trudno powiedzieć
Region Warszawski Stołeczny	48,98%	35,97%	84,95%	2,71%	0,75%	3,46%	11,59%
Subregion m.st. Warszawa	51,69%	26,97%	78,66%	3,37%	2,25%	5,62%	15,73%
Subregion warszawski wschodni	45,24%	30,95%	76,19%	4,76%	0,00%	4,76%	19,05%
Subregion warszawski zachodni	50,00%	50,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Region Mazowiecki Regionalny	50,86%	28,18%	79,04%	2,18%	0,33%	2,51%	18,45%
Subregion ciechanowski	44,87%	29,49%	74,36%	1,28%	0,00%	1,28%	24,36%
Subregion ostrołęcki	39,34%	31,15%	70,49%	3,28%	1,64%	4,92%	24,59%

Region/Subregion	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Tak - razem	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie - razem	Trudno powiedzieć
Subregion plocki	51,52%	31,82%	83,34%	3,03%	0,00%	3,03%	13,64%
Subregion radomski	63,33%	30,00%	93,33%	3,33%	0,00%	3,33%	3,33%
Subregion siedlecki	55,26%	18,42%	73,68%	0,00%	0,00%	0,00%	26,32%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Większość przedsiębiorców wskazała, że korzysta z e-usług. Wykorzystanie w prowadzonej działalności e-usług zadeklarowało blisko 72% badanych przedsiębiorców.

Wykres 36. Poziom wykorzystania e-usług w ramach administracji przez przedsiębiorców z obszaru województwa mazowieckiego

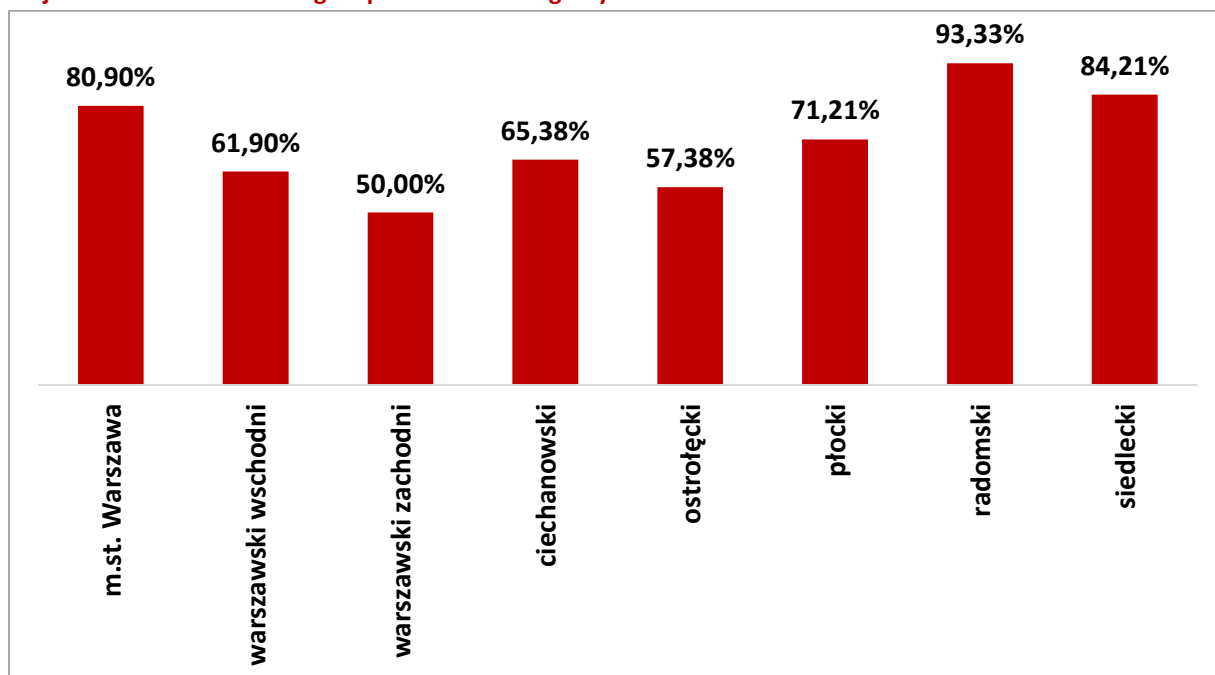


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Wykorzystanie e-usług zbadano również w podziale na subregiony. Najwyższy poziom wykorzystania e-usług przez przedsiębiorców odnotowano w subregionach radomskim, gdzie ponad 90% respondentów zadeklarowało korzystanie z wdrażanych rozwiązań oraz siedleckim, gdzie korzystanie z e-usług zadeklarowało ponad 84% badanych przedsiębiorców. Niewysoki poziom korzystania z rozwiązań zadeklarowano w subregionach warszawskim wschodnim, warszawskim zachodnim oraz ostrołęckim. Wynikać to może z faktu bliskości instytucji publicznych, co pozwala na osobistą wizytę w celu załatwienia sprawy. Zaprezentowane wyniki ukazują, że konieczne jest dalsze wspieranie e-usług, przede wszystkim na terenach małomiejskich i pozamiejskich, gdzie ich wykorzystanie jest wysokie. Wynika ono z możliwości załatwienia sprawy w znacznie łatwiejszy sposób drogą

elektroniczną – w przeciwnym wypadku wiązałyby się z wizytą w instytucji w innej miejscowości oraz koniecznością dojazdu do tej instytucji.

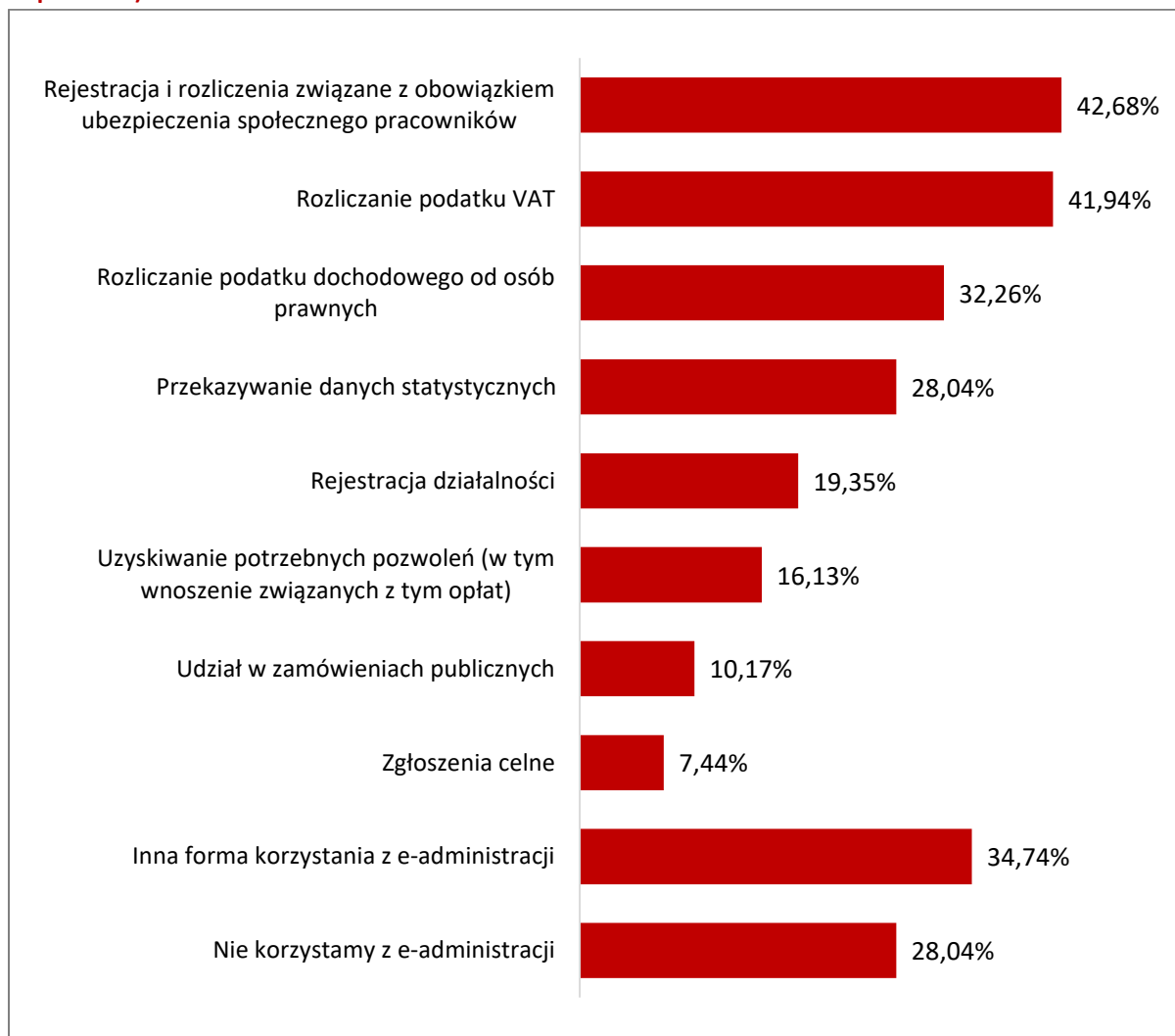
Wykres 37. Poziom wykorzystania e-usług w ramach administracji przez przedsiębiorców z obszaru województwa mazowieckiego – podział na subregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Mazowieccy przedsiębiorcy wykorzystują e-usługi głównie do realizacji obowiązków związanych z ubezpieczeniem pracowników oraz rozliczeniem podatku. Co piąta osoba zadeklarowała, że wykorzystywała możliwość założenia działalności gospodarczej przez Internet, zaś 16% badanych wskazało, że poprzez e-usługi uzyskuje potrzebne do działalności pozwolenia. Co dziesiąty przedsiębiorca wykorzystuje e-usługi do udziału w zamówieniach publicznych (udzielanie zamówień, startowanie w przetargach). Co trzeci przedsiębiorca wykorzystuje e-usługi w innej formie, m.in. załatwiając sprawy urzędowe za pośrednictwem portalu usług elektronicznych ZUS bądź z wykorzystaniem ePUAP.

Wykres 38. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=405).

Pod uwagę wzięto także zróżnicowanie z uwagi na wielkość przedsiębiorstwa. Należy zauważyć, że wszystkie podmioty zatrudniające powyżej 50 osób, które wzięły udział w badaniu, wykorzystują e-usługi w prowadzonej działalności. W przypadku mniejszych podmiotów zauważa się, że około 72-76% przedsiębiorców wykorzystuje e-usługi.

Tabela 37. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – odpowiedzi w podziale na wielkość przedsiębiorstwa

Sposób wykorzystania e-usług	1-10 pracowników	11- 50 pracowników	51-250 pracowników	powyżej 500 pracowników
Rejestracja działalności	19,09%	28,00%	0,00%	0,00%
Rejestracja i rozliczenia związane z obowiązkiem ubezpieczenia społecznego pracowników	40,59%	60,00%	100,00%	100,00%
Rozliczanie podatku dochodowego od osób prawnych	29,84%	64,00%	25,00%	100,00%
Rozliczanie podatku VAT	40,05%	60,00%	75,00%	100,00%
Przekazywanie danych statystycznych	24,73%	60,00%	100,00%	100,00%
Udział w zamówieniach publicznych	8,60%	24,00%	25,00%	100,00%
Zgłoszenia celne	5,91%	28,00%	25,00%	0,00%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	14,78%	32,00%	50,00%	0,00%
Inna forma korzystania z e-administracji	34,95%	28,00%	50,00%	50,00%
Nie korzystamy z e-administracji	28,76%	24,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=405).

W podziale na subregiony należy wskazać, że przedsiębiorcy z m.st. Warszawy dużo częściej, niż przedsiębiorcy z pozostałej części Regionu Warszawskiego Stołecznego, korzystali z e-administracji w celu rejestracji i rozliczeń związanych z obowiązkiem ubezpieczenia społecznego pracowników. Należy również zauważyć wysoki, zbliżony do subregionu m.st. Warszawy poziom korzystania z e-administracji w tym celu przez przedsiębiorców z Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Należy także zauważyć, że w subregionach radomskim, siedleckim oraz m.st. Warszawie notuje się najniższy odsetek przedsiębiorców, którzy nie korzystają z e-administracji.

Tabela 38. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony

Sposób korzystania z e-usług	Subregion m.st. Warszawa	Subregion warszawski wschodni	Subregion warszawski zachodni
Rejestracja działalności	28,09%	9,52%	0,00%
Rejestracja i rozliczenia związane z obowiązkiem ubezpieczenia społecznego pracowników	50,56%	21,43%	0,00%
Rozliczanie podatku dochodowego od osób prawnych	34,83%	23,81%	0,00%
Rozliczanie podatku VAT	59,55%	42,86%	0,00%
Przekazywanie danych statystycznych	39,33%	21,43%	0,00%
Udział w zamówieniach publicznych	12,36%	4,76%	0,00%
Zgłoszenia celne	12,36%	4,76%	0,00%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	16,85%	7,14%	50,00%
Inna forma korzystania z e-administracji	43,82%	35,71%	50,00%
Nie korzystamy z e-administracji	19,10%	38,10%	50,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=405).

Tabela 39. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – Region Warszawski Stołeczny w podziale na podregiony

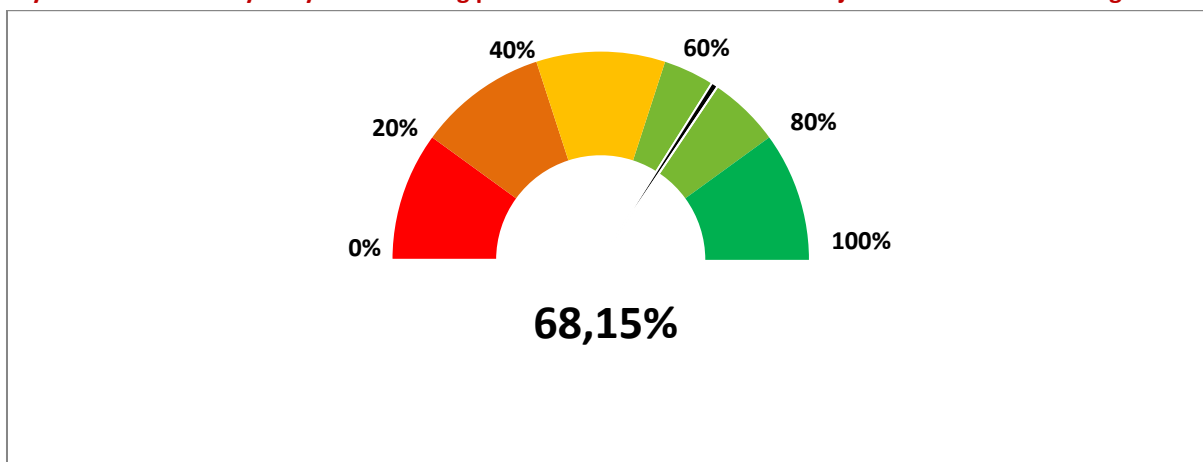
Sposób korzystania z e-usług	Subregion ciechanowski	Subregion ostrołęcki	Subregion płocki	Subregion radomski	Subregion siedlecki
Rejestracja działalności	12,82%	14,75%	18,18%	40,00%	18,42%
Rejestracja i rozliczenia związane z obowiązkiem ubezpieczenia społecznego pracowników	43,59%	34,43%	50,00%	63,33%	34,21%
Rozliczanie podatku dochodowego od osób prawnych	29,49%	22,95%	37,88%	60,00%	28,95%
Rozliczanie podatku VAT	37,18%	26,23%	25,76%	43,33%	65,79%
Przekazywanie danych statystycznych	19,23%	21,31%	31,82%	26,67%	36,84%

Sposób korzystania z e-usług	Subregion ciechanowski	Subregion ostrołęcki	Subregion płocki	Subregion radomski	Subregion siedlecki
Udział w zamówieniach publicznych	5,13%	9,84%	12,12%	10,00%	18,42%
Zgłoszenia celne	3,85%	3,28%	3,03%	6,67%	21,05%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	11,54%	14,75%	13,64%	30,00%	26,32%
Inna forma korzystania z e-administracji	32,05%	22,95%	31,82%	33,33%	42,11%
Nie korzystamy z e-administracji	34,62%	42,62%	28,79%	6,67%	15,79%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=405).

W przypadku mieszkańców poziom korzystania z e-usług jest nieco niższy, niż wśród przedsiębiorców, jednak jest również wysoki – wynosi 68,15%.

Wykres 39. Poziom wykorzystania e-usług przez mieszkańców z obszaru województwa mazowieckiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

W odniesieniu do mieszkańców województwa poziom wykorzystania e-usług zmierzono również w podziale na subregiony. Najwyższy odsetek mieszkańców korzystających z e-usług publicznych zamieszkuje miasto stołeczne Warszawę oraz subregion ostrołęcki. Średni poziom wykorzystania e-usług dla Regionu Warszawskiego Stołecznego wynosi 72,97%. Wartość ta dla Regionu Mazowieckiego Regionalnego jest niższa (wynosi 60,45%). W Regionie Mazowieckim Regionalnym najwyższy poziom wykorzystania e-usług przez mieszkańców odnotowano w subregionie ostrołęckim. Najniższy poziom dotyczy natomiast mieszkańców subregionu siedleckiego – najbardziej wysuniętego

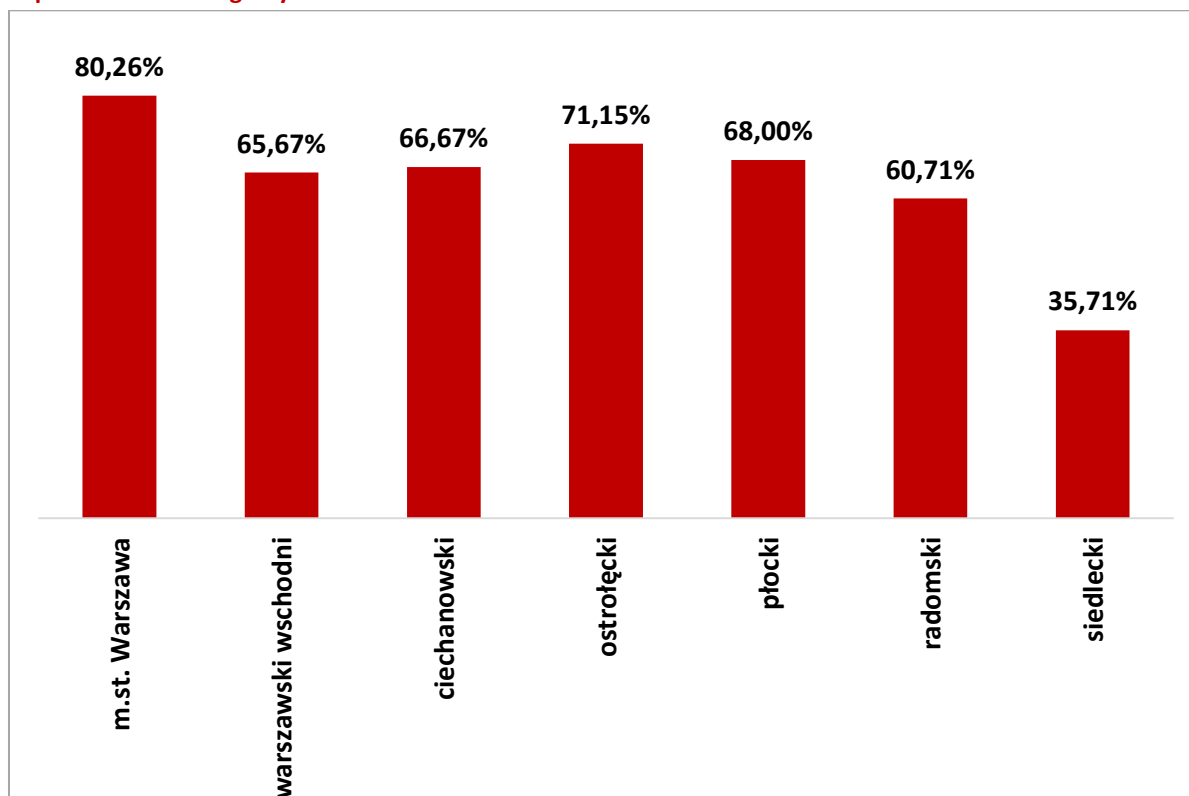
na wschód obszaru województwa. Obserwowana tendencja jest zbieżna z poziomem rozwoju społeczno-gospodarczego poszczególnych subregionów i ich części (powiatów).

Należy zwrócić uwagę na różnice pomiędzy stopniem wykorzystania e-usług w danym subregionie przez mieszkańców oraz przez przedsiębiorców. **W subregionach, w których wykorzystanie wdrożonych rozwiązań przez przedsiębiorców jest duże, obserwuje się niezbyt wysoki odsetek mieszkańców korzystających z e-usług publicznych. Podobnie – w subregionach, w których zaobserwowano stosunkowo niski poziom wykorzystania e-usług przez przedsiębiorców, e-usługi cieszą się dużą popularnością wśród mieszkańców.** Wynikać to może z kilku czynników:

- Brak wystarczającej wiedzy o możliwości skorzystania z e-usług wśród mieszkańców części subregionów, w których mieszkańcy w małym stopniu korzystają z e-usług;
- Niższy poziom z informatyzowania gospodarstw domowych w części subregionów, w których mieszkańcy w małym stopniu korzystają z e-usług.

Biorąc pod uwagę powyższe, konieczne jest dalsze wsparcie kierowane zwłaszcza do obszarów, w których wykorzystanie e-usług przez mieszkańców jest obecnie relatywnie niewielkie. Brak takiego wsparcia mógłby negatywnie wpłynąć na spójność gospodarczą województwa, poprzez pogłębienie dysproporcji rozwojowych, zwłaszcza pomiędzy obszarami Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego a pozostałą częścią województwa.

Wykres 40. Poziom wykorzystania e-usług przez mieszkańców z obszaru województwa mazowieckiego w podziale na subregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Podsumowując, poziom pokrycia województwa mazowieckiego e-usługami jest zróżnicowany. Wsparcie, przede wszystkim w zakresie e-kultury i e-nauczania skoncentrowane jest na największych ośrodkach miejskich. Niezależnie od tego, zauważalny, zarówno wśród przedsiębiorców, jak też wśród mieszkańców regionu, jest wzrost dostępności do e-usług publicznych w minionym pięcioleciu (tj. w latach 2014-2019). Wysoki jest także poziom wykorzystania e-usług przez obie grupy, oscylujący w granicach 70%.

Pytanie badawcze 16: W jakim stopniu inwestycje w e-usługi odpowiadały najważniejszym zidentyfikowanym potrzebom w regionie w tym zakresie?

Perspektywa finansowa 2007-2013 zakładała stworzenie, w ramach projektu *Internet dla Mazowsza*, infrastruktury szkieletowej i dystrybucyjnej. Infrastruktura ta ma za zadanie zapewnić świadczenie usług podstawowego dostępu do Internetu (o prędkości co najmniej 2Mb/s)³¹. Ponadto w 33 miejscowościach województwa powinna ona, zgodnie z założeniem oraz zapisami Europejskiej Agendy Cyfrowej, zostać uzupełniona o sieć dostępową NGA (o prędkości powyżej 30 Mbit/s)³².

Warto również odnotować, że przedsiębiorstwa z województwa mazowieckiego cechują się wysokim poziomem nasycenia w podstawową infrastrukturę telekomunikacyjną. Na początku bieżącej perspektywy finansowej nie posiadały one jednak infrastruktury zaawansowanej (np. systemów ERP – zarządzania zasobami przedsiębiorstwa bądź CRM – zarządzania relacjami z klientami) świadczącej o konkurencyjności przedsiębiorstwa. Z tego względu wymaga ona wsparcia. Podobnie przedstawiała się sytuacja z wykorzystaniem e-handlu w przedsiębiorstwach³³.

Zdiagnozowano również niewystarczający poziom świadczenia e-usług przez instytucje administracji publicznej oraz niską liczbę podmiotów leczniczych wykorzystujących e-usługi w celu realizacji powierzonych im zadań. W przypadku istnienia aplikacji teleinformatycznych w tych podmiotach zaobserwowano natomiast brak współpracy pomiędzy poszczególnymi modułami aplikacji, brak wystarczająco pojemnych serwerów do rozszerzenia świadczenia usług oraz brak odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa gromadzonych/przesyłanych danych³⁴.

Powyższa analiza ukazuje, że interwencja w e-usługi publiczne w bieżącej perspektywie finansowej jest zasadna i zaspokaja istniejące potrzeby potencjalnych beneficjentów. Uzupełnia ona zdiagnozowane braki w sposób pozwalający osiągnąć spójność z interwencją z poprzedniego okresu programowania (2007-2013). W ocenie ewaluatora zidentyfikowane potrzeby w tym zakresie zostały dzięki interwencji zaspokojone w wysokim stopniu. **Wsparcie w ramach OP 2 RPO WM nie zapewnia jednak interwencji**

³¹ Założenia do Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014- 2020, Warszawa 2012, s. 82.

³² *Ibidem*.

³³ Założenia do Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014- 2020, Warszawa 2012, s. 83.

³⁴ *Ibidem*.

skierowanej do przedsiębiorstw, co może stanowić obszar, w którym interwencja będzie realizowana w kolejnej perspektywie finansowej.

Należy również wskazać, że bieżąca sytuacja na świecie, związana z pandemią choroby COVID-19, ujawniła dalsze potrzeby w zakresie wspierania rozwoju e-usług. Zauważyli to także przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących, którzy uczestniczyli w panelu ekspertów oraz w wywiadach pogłębionych. Ograniczenia, jakim zostało poddane społeczeństwo w zakresie kontaktów międzyludzkich wywarły wpływ na wszystkie aspekty życia społecznego: na znaczeniu zyskała praca zdalna oraz zdalne nauczanie, zakupy on-line, e-porady lekarskie, elektroniczne załatwianie spraw urzędowych itp. Z tego względu **należałoby kontynuować świadczone wsparcie, by jak największe grono podmiotów mogło z niego skorzystać, zapewniając zróżnicowane usługi mieszkańcom poszczególnych gmin i powiatów województwa.**

Pytanie badawcze 17: Jak oceniana jest logika interwencji w zakresie wspierania e-usług?

Oceniając logikę interwencji należy odnieść się do logiki pionowej oraz poziomej, obejmujących kolejno:

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

Logika pionowa ma zatem za zadanie ocenę zgodności celów projektów z celami poszczególnych celów tematycznych, celów szczegółowych oraz celu głównego danego Programu. W przypadku działania 2.1. RPO WM 2014-2020 oraz wchodzących w jego zakres poddziałań logikę tę należy ocenić pozytywnie, jako hierarchicznie wyływającą z celu głównego i istoty Programu. Cel szczegółowy działania 2.1. *Zwiększone wykorzystanie e-usług publicznych* zakłada, że **poprzez wykorzystanie nowoczesnych TIK nastąpi rozwój e-usług o jak najwyższym stopniu dojrzałości, z których korzystać będą zarówno obywatele, jak i przedsiębiorcy**³⁵. Wpisuje się to w cel główny RPO WM, zakładający **rozwój zrównoważony, inteligentny, oraz zwiększający spójność społeczną i terytorialną przy wykorzystaniu**

³⁵ Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, s. 44.

potencjału mazowieckiego rynku pracy. Zwiększenie wykorzystania e-usług stanowi bowiem jeden z zasadniczych podstaw rozwoju współczesnej gospodarki.

Interwencja w ramach działania 2.1. realizuje również cele szczegółowe Programu, tj.:

- Rozwój konkurencyjnej gospodarki regionu opartej na innowacyjności, przedsiębiorczości, chłonnym rynku pracy i zrównoważonych zasobach;
- Przeciwdziałanie dysproporcjom regionalnym prowadzące do zwiększenia chłonności regionalnego rynku pracy poprzez wyrównywanie dostępu do zatrudnienia, włączenie społeczne i edukację;
- Wsparcie działań wzmacniających zrównoważony rozwój środowiska na Mazowszu.

Powyższe następuje poprzez uwzględnienie w ramach przedsięwzięć następujących elementów:

- Możliwości aplikowania przez zróżnicowane grono podmiotów;
- Możliwość aplikowania przez podmioty z całego województwa mazowieckiego;
- Rozwoju innowacyjności podmiotów poprzez wdrażanie e-usług zwiększających poziom innowacyjności przedsiębiorstw;
- Zmniejszenia dysproporcji rozwojowych pomiędzy obszarami województwa mazowieckiego poprzez zapewnienie e-usług skierowanych do obywateli;
- Wyrównanie dostępu do świadczonych usług poprzez zdożenie e-usług przez poszczególne podmioty.

Logika pozioma pozwala na zbadanie, czy dobrane wskaźniki produktu i rezultatu pozwalają na weryfikację efektów i rezultatów projektów zgodnie z celami stawianymi przed interwencją. Biorąc pod uwagę wyżej określony cel interwencji, należy uznać, że dobrane wskaźniki produktu skutecznie pozwalają na zbadanie efektów realizowanych projektów w zgodzie z ideą przyświecającą interwencji. Wskaźniki pn. *Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*, *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3* oraz *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja* pozwalają na zbadanie wzrostu liczby mazowieckich podmiotów sektora publicznego w zakresie wykorzystania przez nie e-usług. Wskaźniki pn. *Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych* oraz *Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora*

publicznego umożliwiają zbadanie stopnia, w jakim zwiększyła się liczba podmiotów publicznych korzystających z infrastruktury telekomunikacyjnej. Podobną rolę pełni wskaźnik pn. *Przestrzeń dyskowa serwerowni*, który pozwala na zbadanie stanu infrastruktury telekomunikacyjnej (wielkości serwerów) podmiotów publicznych korzystających ze wsparcia w ramach działania 2.1. RPO WM. Wskaźnik pn. *Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* odnosi się do zdolności technicznych podmiotów sektora publicznego do udostępnienia wytworzonych materiałów, zaś wskaźnik pn. *Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* pozwala na zbadanie zasięgu udostępnianych informacji.

Również wskaźniki rezultatu pozwalają na skuteczne zbadanie interwencji w ramach poszczególnych projektów pod kątem osiągniętych przez nie rezultatów. Następujące wskaźniki w sposób bezpośredni odnoszą się do konkurencyjnego, innowacyjnego rynku pracy regionu:

- *Liczba nowo utworzonych miejsc pracy;*
- *Liczba utrzymanych miejsc pracy;*
- *Wzrost zatrudnienia we wspieranych przedsiębiorstwach;*
- *Wzrost zatrudnienia we wspieranych podmiotach (innych niż przedsiębiorstwa).*

Wskaźnik pn. *Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych* pozwala na odniesienie osiągniętych rezultatów do konkurencyjności gospodarki regionu.

Do przeciwdziałania dysproporcji oraz promowania włączenia społecznego odnoszą się natomiast wskaźniki pn.:

- *Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego;*
- *Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych;*
- *Liczba osób objętych działaniami szkoleniowymi w zakresie korzystania z Internetu (w tym e-usług).*

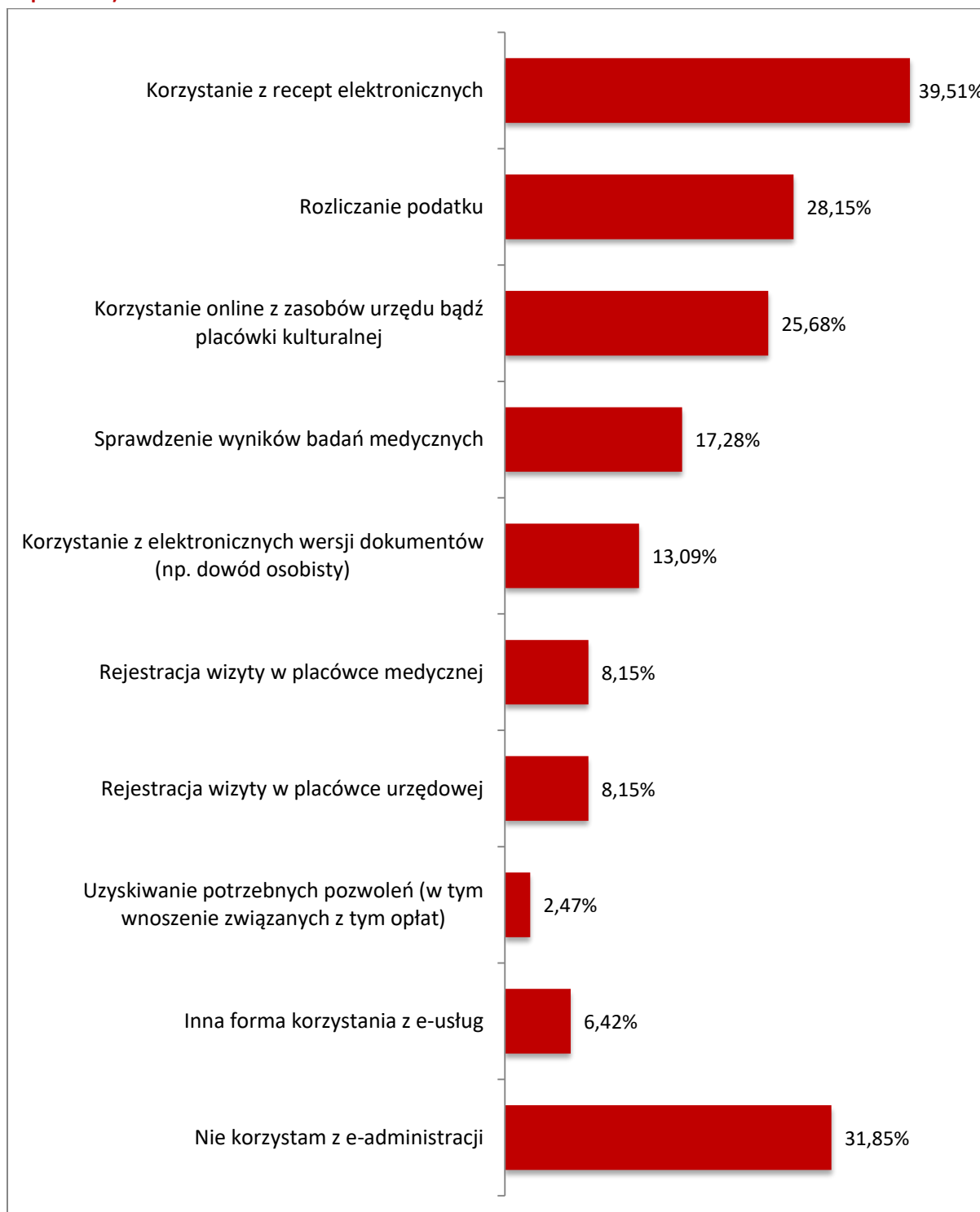
Biorąc pod uwagę powyższe należy uznać, że logika ewaluowanej interwencji – zarówno pionowa, jak i pozioma, zasługuje na pozytywną ocenę.

Pytanie badawcze 18: W jakim stopniu inwestycje w e-usługi wpłynęły na ich wykorzystanie? Proszę o wskazanie jaki procent obywateli zdecydował się na skorzystanie z danej usługi on-line w stosunku do tradycyjnej metody.

W celu zbadania kwestii tego, w jakim stopniu inwestycje w e-usługi wpłynęły na ich wykorzystanie przeprowadzono badanie ankietowe z mieszkańcami województwa mazowieckiego. Większość mieszkańców województwa wskazała, że korzysta ze świadczonych w regionie e-usług. Wskazywano przy tym przede wszystkim na **korzystanie z recept elektronicznych (39,51%)**, **rozliczanie podatku przez Internet (28,15%)** oraz **korzystanie z zasobów udostępnianych przez instytucje w formie elektronicznej (25,68%)**. Mniejszy odsetek mieszkańców wskazał na **rejestrację wizyty** w urzędzie bądź placówce medycznej, **korzystanie z elektronicznej wersji dokumentów**, **uzyskiwanie zezwoleń drogą elektroniczną** oraz **sprawdzanie wyników badań medycznych** przez Internet. Wskazywano również na inne niż wskazane w kafeterii odpowiedzi, obejmujące:

- korzystanie z bankowości elektronicznej;
- korzystanie z profilu zaufanego;
- korzystanie z CEIDG;
- korzystanie z portalu ZUS;
- e-konsultacje lekarskie.

Wykres 41. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Analizie poddano również to, jaki odsetek obywateli korzysta z e-usług do określonych celów w podziale na status danej osoby. W głównej mierze wskazano na wykorzystanie recept elektronicznych – odsetek ten był najwyższy wśród osób o statusie emeryta lub rencisty (69,61%). W przypadku osób pracujących oraz bezrobotnych najwyższy odsetek wskazań padł na rozliczanie podatku. Szczegółowe zestawienie przedstawia poniższa tabela.

Tabela 40. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta?

	uczeń	emeryt lub rencista	osoba bezrobotna poszukująca zatrudnienia	osoba bezrobotna nie poszukująca pracy	osoba pracująca
Korzystanie z elektronicznych wersji dokumentów	7,14%	3,92%	16,67%	8,33%	17,37%
Rejestracja wizyty w placówce medycznej	0,00%	4,90%	0,00%	16,67%	9,27%
Rejestracja wizyty w placówce urzędowej	7,14%	1,96%	0,00%	4,17%	11,20%
Sprawdzenie wyników badań medycznych	0,00%	9,80%	33,33%	20,83%	20,46%
Korzystanie z recept elektronicznych	14,29%	69,61%	50,00%	37,50%	28,57%
Korzystanie online z zasobów urzędu bądź placówki kulturalnej	7,14%	6,86%	16,67%	29,17%	33,98%
Rozliczanie podatku	14,29%	3,92%	50,00%	41,67%	36,29%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	0,00%	0,98%	0,00%	4,17%	3,09%
Inna forma korzystania z e-usług	0,00%	0,98%	16,67%	12,50%	8,11%
Nie korzystam z e-administracji	64,29%	29,41%	16,67%	29,17%	31,66%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Mieszkańcy poszczególnych subregionów Regionu Warszawskiego Stołecznego e-usługi najczęściej wykorzystują poprzez korzystanie z elektronicznych wersji dokumentów (subregion m.st. Warszawa), recept elektronicznych (subregion warszawski wschodni) oraz rozliczanie podatku (subregion warszawski zachodni).

Tabela 41. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony

Forma wykorzystania e-usług	Subregion m.st. Warszawa	Subregion warszawski wschodni	Subregion warszawski zachodni
Korzystanie z elektronicznych wersji dokumentów (np. dowód osobisty)	52,63%	6,06%	0,00%
Rejestracja wizyty w placówce medycznej	17,11%	9,09%	0,00%

Forma wykorzystania e-usług	Subregion m.st. Warszawa	Subregion warszawski wschodni	Subregion warszawski zachodni
Rejestracja wizyty w placówce urzędowej	13,16%	12,12%	0,00%
Sprawdzenie wyników badań medycznych	69,74%	7,58%	0,00%
Korzystanie z recept elektronicznych	21,05%	81,82%	0,00%
Korzystanie online z zasobów urzędu bądź placówki kulturalnej	63,16%	21,21%	0,00%
Rozliczanie podatku	28,95%	27,27%	100,00%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	6,58%	3,03%	0,00%
Inna forma korzystania z e-usług	0,00%	12,12%	0,00%
Nie korzystam z e-administracji	19,74%	34,85%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Mieszkańcy Regionu Mazowieckiego Regionalnego najczęściej korzystają z elektronicznych recept oraz z możliwości rozliczania podatków przez Internet. Szczegółowy zakres odpowiedzi w podziale na subregiony przedstawia poniższa tabela.

Tabela 42. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? Region Mazowiecki Regionalny w podziale na subregiony

Forma wykorzystania e-usług	Subregion ciechanowski	Subregion ostrołęcki	Subregion płocki	Subregion radomski	Subregion siedlecki
Korzystanie z elektronicznych wersji dokumentów (np. dowód osobisty)	20,00%	1,92%	1,60%	5,36%	0,00%
Rejestracja wizyty w placówce medycznej	6,67%	7,69%	3,20%	7,14%	7,14%
Rejestracja wizyty w placówce urzędowej	6,67%	11,54%	2,40%	5,36%	14,29%
Sprawdzenie wyników badań medycznych	40,00%	0,00%	0,80%	7,14%	7,14%
Korzystanie z recept elektronicznych	40,00%	82,69%	54,40%	85,71%	71,43%
Korzystanie online z zasobów urzędu bądź placówki kulturalnej	26,67%	15,38%	11,20%	26,79%	7,14%
Rozliczanie podatku	46,67%	32,69%	18,40%	41,07%	21,43%
Uzyskiwanie potrzebnych pozwoleń (w tym wnoszenie związanych z tym opłat)	0,00%	0,00%	0,00%	5,36%	0,00%

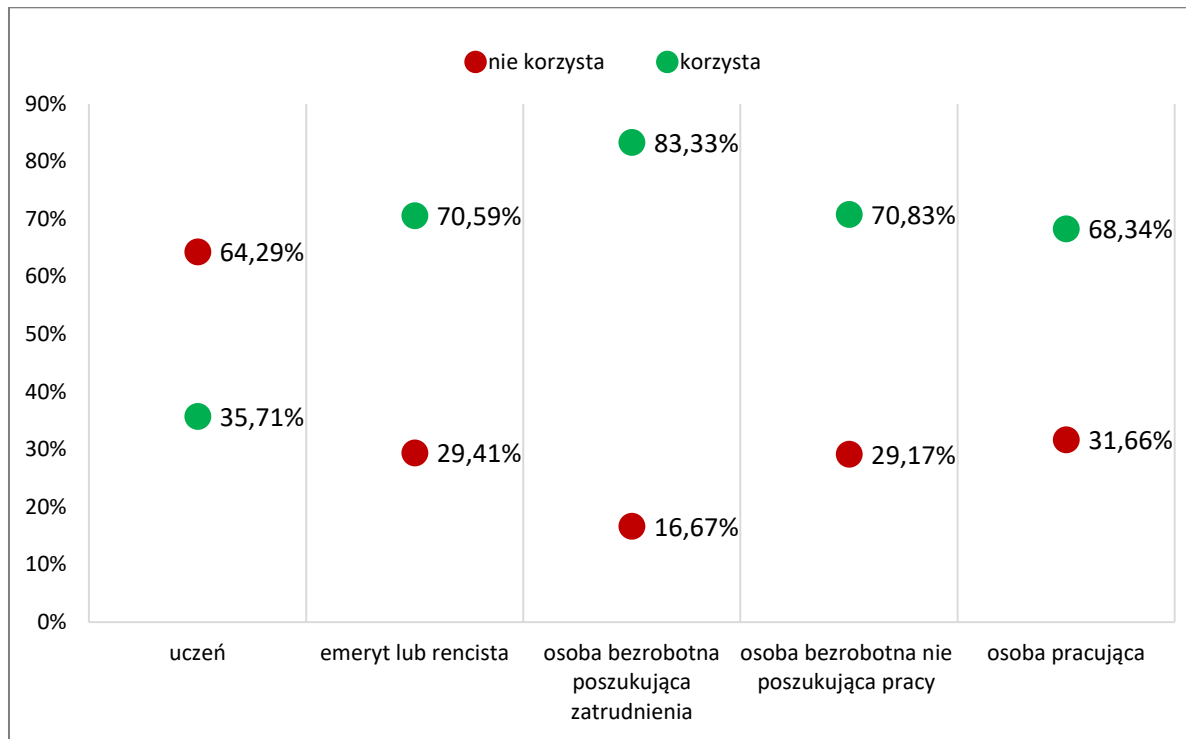
Forma wykorzystania e-usług	Subregion ciechanowski	Subregion ostrołęcki	Subregion płocki	Subregion radomski	Subregion siedlecki
Inna forma korzystania z e-usług	6,67%	13,46%	3,20%	10,71%	0,00%
Nie korzystam z e-administracji	33,33%	28,85%	32,00%	39,29%	64,29%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Warto również zwrócić uwagę na zróżnicowanie odsetka osób nie korzystających z e-usług w podziale na grupy: największy odsetek osób niekorzystających z e-usług przypada na osoby o statusie uczniów bądź studentów (64,29%). Można to wytłumaczyć brakiem konieczności korzystania z tego typu usług w szerokim zakresie. Z e-usług nie korzysta co trzecia: osoba o statusie emeryta lub rencisty, osoba pracująca oraz osoba bezrobotna nieposzukująca zatrudnienia. Osoby bezrobotne poszukujące zatrudnienia stanowią grupę, która najliczniej korzysta z e-usług. Związane może to być z aktywnością, którą takie osoby podejmują, poszukując zatrudnienia (kontakt on-line z urzędem pracy, elektroniczna rekrutacja do pracy itp.).

Na wysoki poziom korzystania z e-usług wśród emerytów i rencistów wpływ ma postępujący proces cyfryzacji społeczeństwa, na co zwrócili również uwagę przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących, biorący udział w panelu ekspertów. Osoby obecnie przebywające na emeryturach posiadają umiejętności cyfrowe, bowiem w czasie, gdy jeszcze były aktywne zawodowo korzystały z komputera. Wykorzystanie komputerów w przedsiębiorstwach już w ostatniej dekadzie było wysokie. Należy zatem spodziewać się, że w najbliższych latach będzie przybywać osób o statusie emerytów bądź rencistów, którzy wykorzystywać będą e-usługi.

Wykres 42. Odsetek osób deklarujących korzystanie i niekorzystanie z e-usług w podziale na status na rynku pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Biorąc pod uwagę powyższe należy uznać, że **skala korzystania z e-usług w regionie jest wysoka**. Mieszkańcy chętnie korzystają z e-usług, o czym świadczą wyniki przeprowadzonych badań. Największą popularnością cieszyły się w tym zakresie sprawy dotyczące e-administracji oraz e-zdrowia, będące jednocześnie najliczniej wdrażanymi i najszerzej zakrojonymi tematycznie przedsięwzięciami dofinansowywanymi z Programu.

Pytanie badawcze 19: W jakim stopniu wsparcie z RPO WM 2014-2020 przyczyniło się do wzrostu ilości usług świadczonych on-line?

Wsparcie w ramach OP 2 RPO WM w dużym stopniu przyczyniło się do wzrostu liczby świadczonych e-usług. Biorąc pod uwagę liczbę świadczonych e-usług należy wskazać, że wzrosła ona w przypadku każdego typu wdrażanych projektów.

W przypadku projektów z zakresu **e-administracji** usługi wdrożono w 104 gminach³⁶, zaś w przypadku **e-zdrowia** – w 272 gminach³⁷. Mniejszy zasięg posiadały projekty z zakresu **e-kultury**, które wdrażano na obszarze 25 gmin, oraz z zakresu **e-nauczania**, wdrażane 4 gmin – miast na prawach powiatu.

Biorąc pod uwagę liczbę wdrażanych usług, należy wskazać, że największa ich liczba została wdrożona na obszarze m.st. Warszawy. **Na obszarze wszystkich gmin została wdrożona łączna liczba 606 usług o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja**, spośród czego aż 263 na obszarze Warszawy (43,4%). **Uwzględniając liczbę wszystkich usług o stopniu dojrzałości 4 – transakcja wdrożonych na obszarze województwa mazowieckiego należy wskazać, że aż 528 spośród 1826 usług (28,9%) dotyczyło m.st. Warszawy.**

Biorąc pod uwagę powyższe należy uznać, że wsparcie w dużym stopniu przyczyniło się do rozwoju e-usług, ze szczególnym uwzględnieniem m.st. Warszawy. Należy jednak wskazać, że pomimo dużego wzrostu świadczonych e-usług, co nastąpiło w wyniku interwencji w ramach OP 2 RPO WM, w dalszym ciągu potrzeby w tym względzie pozostają niezaspokojone w wystarczającym stopniu. Ujawniły to przede wszystkim ograniczenia, które nastąpiły w związku z pandemią koronawirusa, które spowodowały, że wygenerowane zostało zapotrzebowanie na usługi dotychczas nieświadczony w formie on-line. Prócz tego wsparcie jest rozłożone nierównomiernie pomiędzy poszczególne obszary województwa mazowieckiego, co wskazano w wcześniejszej części niniejszego opracowania³⁸.

³⁶ W przypadku, gdy usługa została wdrożona na obszarze całego powiatu pod uwagę wzięto wszystkie gminy wchodzące w skład tego powiatu.

³⁷ W przypadku, gdy usługa została wdrożona na obszarze całego powiatu pod uwagę wzięto wszystkie gminy wchodzące w skład tego powiatu.

³⁸ Informacje na ten temat zostały zawarte m.in. w odpowiedzi na pytanie badawcze 13.

Pytanie badawcze 20: W jakim stopniu uzyskane efekty wsparcia z zakresu e-usług można uznać za trwałe?

Okres trwałości projektu oznacza okres, w którym projekt nie może być poddany znaczącym modyfikacjom. W okresie tym, wynoszącym, dla projektów infrastrukturalnych wdrażanych w ramach OP 2 RPO WM pięć lat od daty otrzymania płatności końcowej, należy zatem utrzymać cele i efekty wdrożonego projektu. Oznacza to, że wycofanie się podmiotów publicznych ze świadczonych wobec odbiorców e-usług przed upływem okresu pięciu lat może zostać uznane za naruszenie trwałości przedsięwzięcia. Specyfika projektów, na które udzielono wsparcia finansowego w ramach działania 2.1. RPO WM powoduje, że wsparcie to ma szansę być trwałe. Trwałość i możliwość kontynuacji dofinansowanego przedsięwzięcia po zakończeniu okresu realizacji projektu jest ponadto jednym z elementów ocenianych na etapie wniosku o dofinansowanie. Prócz tego należy wskazać, że w przypadku części projektów wsparcie służyło nie utworzeniu od nowa, ale rozwojowi już świadczonych usług, co wpływa pozytywnie na trwałość przedsięwzięć.

Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu w ramach wywiadów pogłębionych także wskazali, że efekty wsparcia należy uznać za trwałe. Trwałości upatrywali przede wszystkim w zakupionej i stworzonej infrastrukturze, która będzie mogła w przyszłości służyć również do rozwijania systemów oraz świadczonych usług. Część spośród badanych przedstawicieli wyraziła jednak obawę związaną z trwałością. Wskazali oni bowiem, że branża informatyczna stale się rozwija, konieczna zatem będzie bieżąca wymiana poszczególnych elementów bazy teleinformatycznej do świadczenia e-usług w celu zapewnienia jej sprawnego funkcjonowania. Wskazano jednak, że pomimo tego, nie istnieje ryzyko zaprzestania świadczenia już wdrożonych e-usług, gdyż społeczeństwo przyzwyczaja się do takiej formy załatwiania spraw. Ryzyko, że po zakończeniu okresu trwałości projektu e-usługa zostanie wycofana z oferty danej jednostki publicznej jest zatem znikome. Zdanie takie podzielali uczestnicy panelu ekspertów. Wyrazili oni również przekonanie, że po okresie trwałości dana e-usługa nie tylko nie zostanie wycofana, ale również będzie rozwijana i udoskonalana.

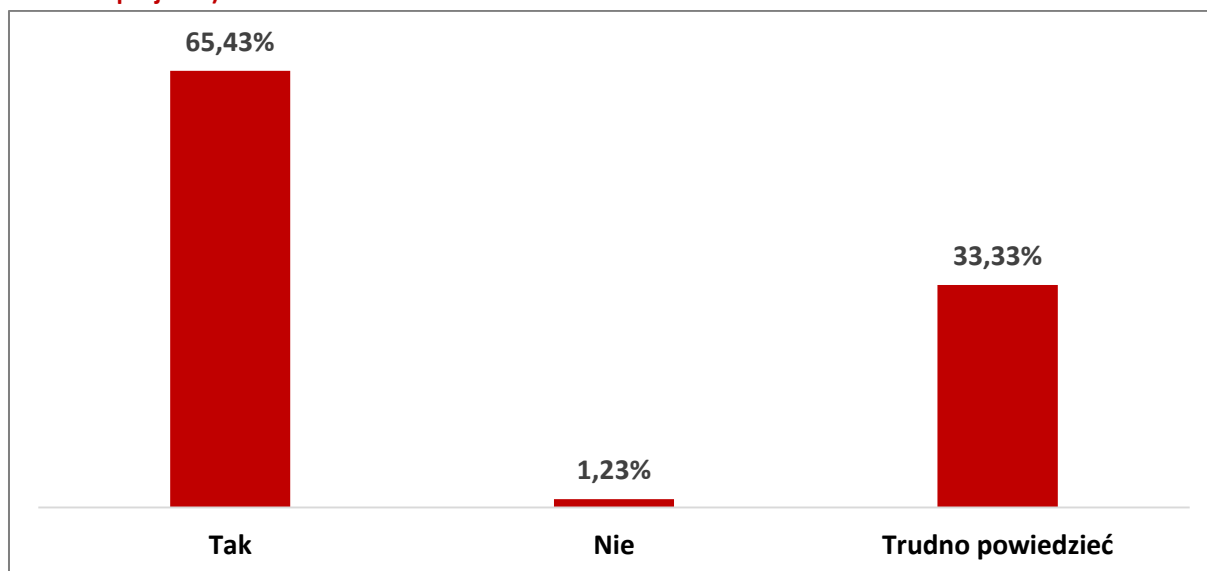
Może te usługi będą wymagały jakichś modyfikacji, bo ciężko sobie wyobrazić, żeby jakieś rozwiązanie na tak dynamicznym rynku było cały czas nie zmieniane i aktualne, natomiast myślę że kierunek ogólnie będzie utrzymany.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Jak pokazały wyniki badań, jedynie 1,23% beneficjentów wdrażających e-usługi było przekonanych, że ich projekt nie utrzyma się w okresie dłuższym, niż obowiązkowy okres trwałości. Z uwagi na to, że pod uwagę wzięto również projekty znajdujące się w fazie realizacji, odnotowano wysoki odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Jako czynniki pozytywnie oddziałujące na trwałość projektu wskazano:

- Wymogi prawne w zakresie informatyzacji działalności podmiotów publicznych;
- Powszechność Internetu oraz oczekiwania społeczne w zakresie rozwoju e-usług;
- Wymierne korzyści (finansowe, czasowe, organizacyjne), jakie przynosi stosowanie e-usług.

Wykres 43. Czy Pana/Pani zdaniem efekty projektu mają szansę utrzymać się w dłuższym okresie (poza okres trwałości projektu)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

Zdanie w kwestii trwałości wsparcia wyrazili również eksperci uczestniczący w panelu delfickim. Ich opinia potwierdzała zdanie wyrażone przez przedstawicieli instytucji wdrażających Program oraz beneficjentów – wsparcie zostało bowiem uznane za cechujące się bardzo wysokim poziomem trwałości. Uczestnicy panelu delfickiego odnieśli się również do kosztów utrzymania wdrożonego rozwiązania, które w dużej mierze mogą wpłynąć na jego trwałość. Stwierdzili, że pomimo kosztów, są one znikome względem korzyści, również tych niemierzalnych, takich jak zadowolenie odbiorców z ułatwień w załatwianiu spraw. Zgodnie stwierdzili natomiast, że **w celu optymalizacji kosztów**

w ramach przyszłych projektów należy rozważyć wykorzystanie rozwiązań opartych na chmurze obliczeniowej. Rozwiąże to również problem związany z amortyzacją sprzętu oraz koniecznością jego wymiany na nowy, co może wpłynąć pozytywnie na trwałość.

Podsumowując, ewaluator podziela opinię dotyczącą tego, że zakupiona i obecnie wykorzystywana infrastruktura sprzętowa będzie wymagała nie tylko konserwacji, ale również wymiany na nowocześniejszą. Nie zmienia to jednak faktu, że efekty w postaci świadczenia e-usług mają dużą szansę być trwałe – wynika to z dużej popularności e-usług wśród mieszkańców oraz korzyści, które czerpią ze świadczenia takich usług zarówno obywatele, jak i podmioty publiczne – co udowodniono w dalszej części niniejszego dokumentu.

Pytanie badawcze 21: Czy projekty w zakresie e-usług miały charakter zintegrowany? Czy zrealizowane inwestycje przyczyniły się do lepszego wykorzystania posiadanych zasobów?

E-usługi wdrażane w ramach Programu miały charakter zintegrowany³⁹. Zrealizowane przedsięwzięcia przyczyniły się również do lepszego wykorzystania zasobów. Zarówno w ramach badań z mieszkańcami województwa mazowieckiego, jak również z przedsiębiorcami, beneficjentami oraz przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu zwrócono uwagę na **oszczędności czasowe**, jakie są generowane dzięki wdrożeniu e-usług.

Rozwiązania takie wiążą się również z **oszczędnościami finansowymi**, zarówno po stronie odbiorców usług (brak konieczności dojazdu do instytucji, w przypadku jednoosobowych działalności gospodarczych wiąże się to również z zamknięciem siedziby dla klientów na czas wizyty w instytucji), jak również po stronie beneficjentów wsparcia.

Osoby uczestniczące w panelu ekspertów zwróciły uwagę na to, że rozwój e-usług wiąże się jednak ze **zmniejszonym popytem na pracowników** w instytucjach, które wdrożą takie rozwiązania. Potrzeba bowiem mniejszej liczby osób do obsługi petentów, którzy sprawy załatwiają drogą elektroniczną, zamiast przychodzić do instytucji. Zmienia się również **podejście do kwestii zarządzania zasobami** w przedsiębiorstwie. Przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących,

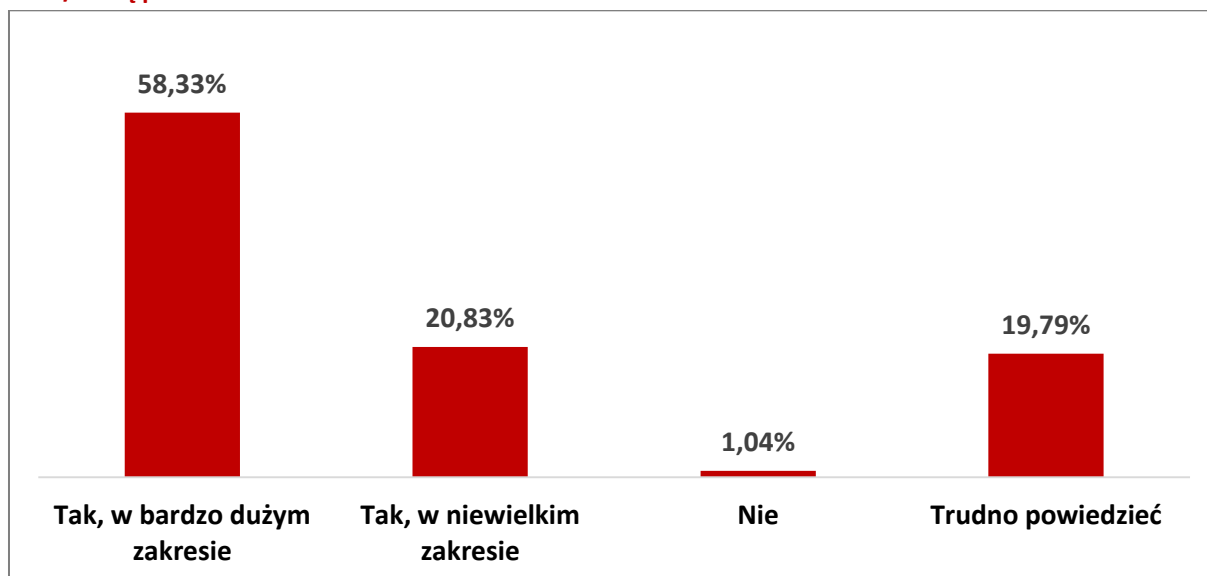
³⁹ Informacje na ten temat zawarto w ramach odpowiedzi na pytania badawcze 5 i 6.

uczestniczący w panelu ekspertów wskazali na przykłady projektów, które potwierdzają, że e-usługi pozwalają na lepsze wykorzystanie posiadanych zasobów:

1. Projekt pn. ***Budowa i wdrożenie zintegrowanego systemu wsparcia usług opiekuńczych opartego na narzędziach TIK na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (E-Opieka)*** – został wskazany jako przykład przedsięwzięcia, pozwalającego na efektywniejsze świadczenie usług opiekuńczych dzięki wykorzystaniu narzędzi TIK, w tym na lepsze wykorzystanie zasobów kadrowych. Osoby korzystające z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zgodnie z założeniami projektu będą wyposażone w urządzenia, które mają monitorować ich sytuację zdrowotną oraz bezpieczeństwo. Dzięki temu na bieżąco podejmowane będą decyzje co do zasadności skierowania pracownika do pomocy danej osobie.
2. Projekt pn. ***Wdrożenie innowacyjnego systemu dystrybucji leków oraz wdrożenie e-usług w Mazowieckim Szpitalu Specjalistycznym im. dr Józefa Psarskiego w Ostrołęce*** – projekt został wskazany jako przykład przedsięwzięcia generującego oszczędności finansowe. Poprzez wdrożenie systemu zarządzania lekami pomiędzy oddziałami szpitalnymi doprowadzono do zwiększenia efektywności wykorzystania dostępnych farmaceutyków i zmniejszenia skali niewykorzystanych leków (w wyniku przekazywania potrzebnych leków pomiędzy oddziałami).

O to, czy projekty przyczyniają się do lepszego wykorzystania posiadanych zasobów, zapytano również beneficjentów wsparcia w ramach OP 2 RPO WM. Większość beneficjentów (79,17%) wskazała, że efektem projektu jest lepsze wykorzystanie posiadanych przez nich zasobów. Co piąty badany (19,79%) nie potrafił jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie, natomiast zdecydowanie sprzeciwiło się stwierdzeniu jedynie 1,04% beneficjentów – podmioty, które wybrały taką odpowiedź, odniosły jednak analizowane pytanie wyłącznie do zasobów ludzkich, nie zaś do innych zasobów – np. sprzętowych; tak więc w ich przypadku to właśnie zawężenie znaczenia zadanego pytania mogło mieć wpływ na wybraną odpowiedź.

Wykres 44. Czy realizacja projektu wpłynęła na lepsze wykorzystanie zasobów reprezentowanego przez Pana/Panią podmiotu?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=96).

Podobnie, jak w przypadku poprzednich analizowanych aspektów, również w przypadku oceny wykorzystania zasobów danego podmiotu lepsze oceny zostały przyznane przez beneficjentów Regionu Warszawskiego Regionalnego, niż przez beneficjentów Regionu Warszawskiego Stołecznego. Najlepiej wpływ przedsięwzięcia na lepsze wykorzystanie posiadanych zasobów ocenili beneficjenci realizujący swoje projekty na obszarach subregionów ostrołęckiego, siedleckiego oraz wołomińskiego.

Tabela 43. Czy realizacja projektu wpłynęła na lepsze wykorzystanie zasobów reprezentowanego przez Pana/Panią podmiotu? – odpowiedzi w podziale na subregiony

Subregion	Tak, w bardzo dużym zakresie	Tak, w niewielkim zakresie	Nie	Trudno powiedzieć
Region Warszawski Stołeczny	54,55%	17,80%	0,95%	26,70%
Subregion m.st. Warszawa	48,57%	22,86%	2,86%	25,71%
Subregion warszawski wschodni	46,67%	20,00%	0,00%	33,33%
Subregion warszawski zachodni	68,42%	10,53%	0,00%	21,05%
Region Mazowiecki Regionalny	72,80%	16,07%	0,00%	11,13%
Subregion ciechanowski	71,43%	14,29%	0,00%	14,29%

Subregion	Tak, w bardzo dużym zakresie	Tak, w niewielkim zakresie	Nie	Trudno powiedzieć
Subregion ostrołęcki	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Subregion płocki	60,00%	0,00%	0,00%	40,00%
Subregion radomski	62,50%	25,00%	0,00%	12,50%
Subregion siedlecki	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%
Subregion żyrardowski	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=96).

Podsumowując, **działania realizowane w ramach OP 2 RPO WM przyczyniły się do lepszego wykorzystania istniejących zasobów na wielu płaszczyznach.** Generowane oszczędności mają charakter zarówno mierzalny, jak i niemierzalny. Zmiana podejścia do zarządzania posiadanymi zasobami jest bowiem efektem, który będzie oddziaływał na wszystkie kwestie zarządcze w danej placówce, również wykraczające poza przedmiot projektu. Ponadto, proces zmiany podejścia do realizowanych zadań jest długofalowy, jego rzeczywistą skalę będzie można zatem ocenić dopiero po zakończeniu wdrażania Programu.

Pytanie badawcze 22: W jakim stopniu oceniane wsparcie było efektywne? Jaki był średni koszt wprowadzenia jednej e-usługi z uwzględnieniem różnych typów świadczonych e-usług?

W ramach poniższych zestawień zaprezentowano efektywność kosztową przedsięwzięć realizowanych w podziale na poszczególne typy projektów w porównaniu do efektywności projektów realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM2014-2020 ogółem. Należy przy tym zaznaczyć, że efektywność kosztowa obliczona w niniejszym podrozdziale ma charakter techniczny i poglądowy i nie odzwierciedla zmiennych pośrednich, tj. koszty pracy ludzkiej, amortyzacja sprzętu itp., które również są uwzględnione w ramach wniosków o dofinansowanie. Opiera się jedynie na zbiorczo ujętych kosztach uzyskania poszczególnych wskaźników i w ramach dalszego wykorzystania informacji zawartych w niniejszym podrozdziale należy mieć na uwadze istnienie tych zmiennych wpływających na koszt uzyskania poniższych wartości.

W przypadku wskaźników dotyczących projektów z zakresu **e-administracji** należy zauważyć niższą efektywność kosztową (wyższy koszt uzyskania jednej wartości wskaźnika), niż w przypadku ogółu projektów realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM w odniesieniu do tych samych wskaźników.

Wyższym poziomem efektywności cechują się jedynie 2 wskaźniki: *liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja* oraz *liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*. Należy przy tym zauważyć, że projekty z zakresu e-administracji w przeciętnym stopniu wpisywały się w osiąganie wskaźników na poziomie Programu, biorąc pod uwagę ich odsetek w ogólnej liczbie przedsięwzięć realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM (36 spośród 155 projektów, tj. 23% wszystkich dofinansowanych projektów). W przypadku wskaźników *liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja* oraz *liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego* ich wkład w realizację wskaźnika na poziomie programu należy natomiast uznać jako istotny - projekty te osiągnęły odpowiednio 55,82% i 40,49% wskazanych wskaźników.

Tabela 44. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-administracji i ogółem

Nazwa wskaźnika	E-administracja		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	233 152,00	1 262,82	5 904 938,00	126,77
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	10 526,00	27 971,65	42 330,00	17 684,43
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	7 458,00	39 478,35	43 708,00	17 126,89
Przebieg dyskowy serwerowni [TB]	870,66	338 168,24	3 660,44	204 506,03
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	450,00	654 287,92	1 216,00	615 610,24
Liczba jedn. sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	248,00	1 187 215,98	807,00	927 610,97

Nazwa wskaźnika	E-administracja		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	235,00	1 252 891,76	421,00	1 778 104,64
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	100,00	2 944 295,63	247,00	3 030 696,57

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku projektów z zakresu **e-kultury** należy zauważyć wyższy poziom efektywności kosztowej poszczególnych wskaźników, niż dla ogółu projektów realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM. Projekty te w relatywnie dużym stopniu przyczyniają się do realizacji wskaźników programowych określonych w ramach działania 2.1., biorąc pod uwagę ich niewielką liczbę w ogóle wszystkich projektów dotyczących e-usług (jedynie 8 spośród 155 projektów, tj. 5,16% dotyczy e-kultury).

Tabela 45. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-kultury i ogółem

Nazwa wskaźnika	E-kultura		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	19 973,00	1 552,32	5 904 938,00	126,77
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	11 670,00	2 656,76	42 330,00	17 684,43
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	6 420,00	4 829,35	43 708,00	17 126,89

Nazwa wskaźnika	E-kultura		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	127,00	244 129,40	807,00	927 610,97
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	60,00	516 740,56	247,00	3 030 696,57
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	49,00	632 743,54	421,00	1 778 104,67
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	37,00	837 957,66	1 216,00	615 610,24
Przebieg dyskowy serwerowni [TB]	15,00	2 066 962,22	3 660,44	204 506,03

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

W przypadku **e-nauczania** efektywność kosztowa większości przyjętych wskaźników jest dużo wyższa, niż w przypadku projektów z działania 2.1. RPO WM ogółem. Jednocześnie, biorąc pod uwagę niewielki odsetek projektów z zakresu e-nauczania w ogólnej liczbie projektów dotyczących e-usług (19 spośród 155 projektów, tj. 12,3%) zwrócić należy na bardzo wysoki poziom wkładu tych projektów w osiągnięcie wartości przyjętych wskaźników w ramach całego Programu. Przede wszystkim dotyczy to wskaźnika pn. *liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* (wkład na poziomie 93,32% ogółu uzyskanych wartości wskaźnika w ramach OP 2 RPO WM). Niemniej również inne wskaźniki, tj. *liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* oraz *liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych* posiadają wysoki wkład w realizację wskaźników na poziomie całego działania (odpowiednio 24,00% oraz 29,37%).

Tabela 46. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-nauczania i ogółem

Nazwa wskaźnika	E-nauczanie		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	5 510 573,00	8,27	5 904 938,00	126,77
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	4 345,00	10488,97	43 708,00	17 126,89
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	3 898,00	11 691,79	42 330,00	17 684,43
Przebieg dyskowy serwerowni [TB]	318,70	143 001,52	3 660,44	204 506,03
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych [szt.]	237,00	192 297,82	807,00	927 610,97
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	145,00	314 307,47	1 216,00	615 610,24
Liczba usług publicznego udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	48,00	949 470,48	421,00	1 778 104,64
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	15,00	3 038 305,53	247,00	3 030 696,57

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Odmienne należy ocenić projekty z zakresu e-zdrowia. Pomimo, iż stanowiły istotny odsetek projektów z zakresu e-usług realizowanych w ramach Programu (92 spośród 155 projektów, tj. 59,35%), ich wkład w realizację wskaźników programowych należy ocenić jako nieproporcjonalnie mały. Wysoką (wyższą niż w stosunku całego działania) efektywność kosztową oraz wkład zauważa się w przypadku wskaźników pn. *liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* oraz *przebieg dyskowy serwerowni* (odpowiednio 58,31% oraz 67,10%). Wysokim wkładem w realizację wskaźników programowych w przypadku projektów dotyczących e-zdrowia

cechuje się również wskaźnik pn. *liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja*, jednak w tym przypadku efektywność kosztowa jest niższa, niż w przypadku ogółu projektów dotyczących e-usług.

Tabela 47. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-zdrowia i ogółem

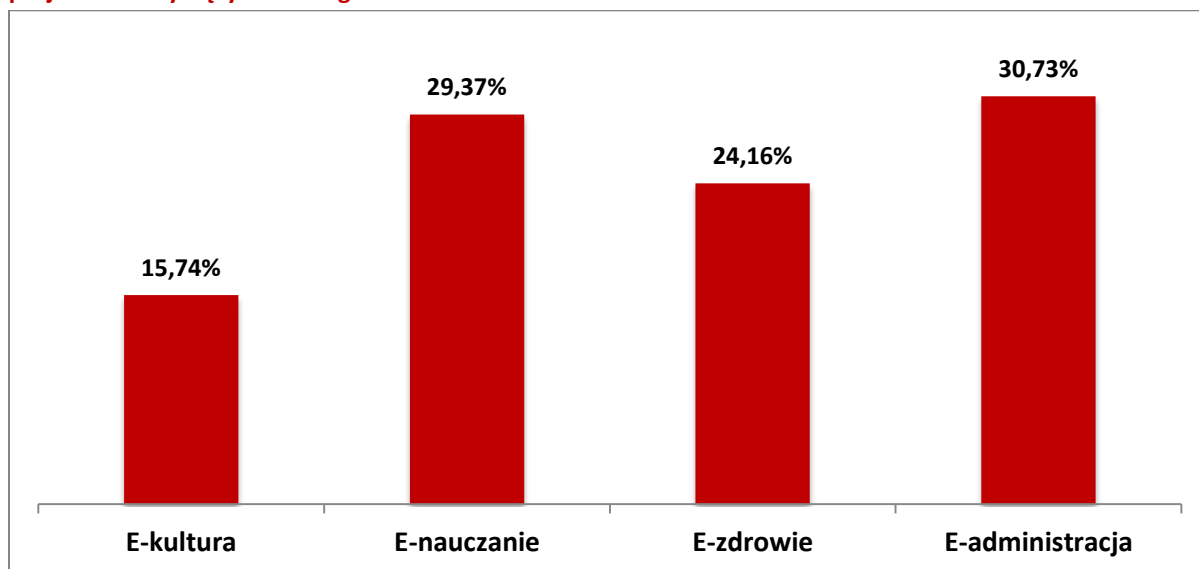
Nazwa wskaźnika	E-zdrowie		Ogółem	
	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]	Szacowane wskaźniki	Koszt osiągnięcia jednego wskaźnika [w PLN]
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	141 240,00	2 673,28	5 904 938,00	126,77
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	25 485,00	14 815,52	43 708,00	17 126,89
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	16 236,00	23 255,33	42 330,00	17 684,43
Przestrzeń dyskowa serwerowni [TB]	2 456,08	153 730,12	3 660,44	204 506,03
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	584,00	646 529,92	1 216,00	615 610,24
Liczba jedn. sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	195,00	1 936 274,22	807,00	927 610,97
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	89,00	4 242 398,57	421,00	1 778 104,64
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	72,00	5 244 076,01	247,00	3 030 696,57

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

W ramach dalszej analizy ukazano wpływ poszczególnych typów projektu na stopień osiągania wartości programowych wskaźników w ramach PI 2c. Zauważyć należy istotne dysproporcje pomiędzy wpływem poszczególnych typów projektów na wskaźniki programowe. W przypadku wskaźników: *liczba*

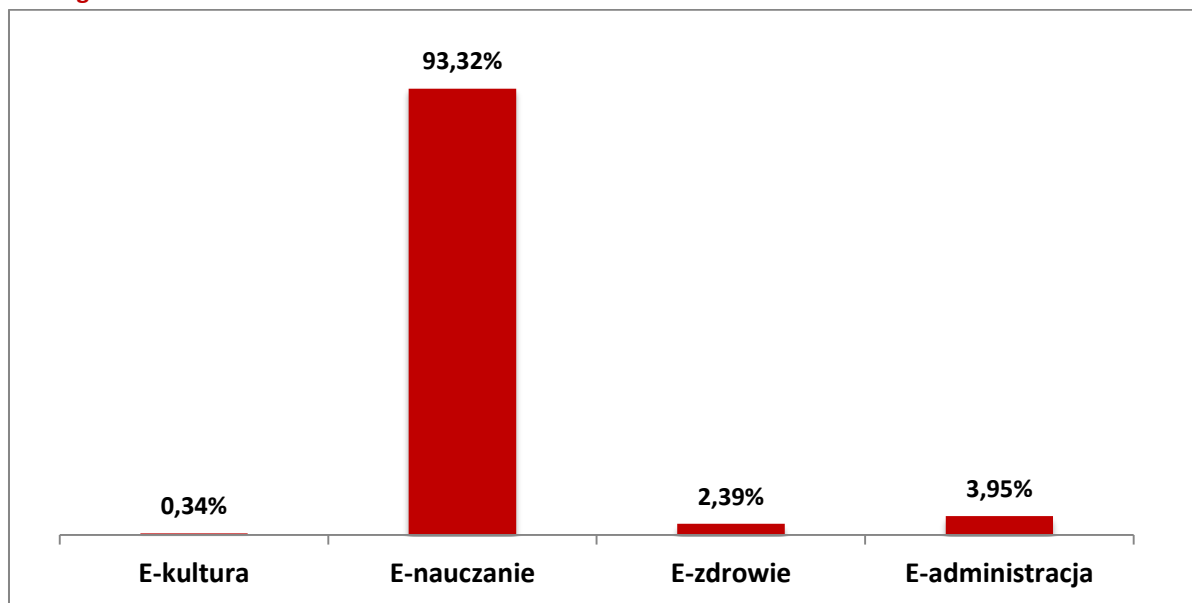
jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych, liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego oraz przestrzeń dyskowa serwerowni wpływ ten jest wyrównany oraz adekwatny do liczby projektów w ramach poszczególnych typów przedsięwzięć. W ramach wskaźnika *liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego* nieproporcjonalnie duży wpływ odgrywają projekty w zakresie e-nauczania. Zauważyć przy tym należy relatywnie mały wpływ e-nauczania na wskaźnik *liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego*, co można tłumaczyć prawdopodobnie niewłaściwym przyporządkowaniem realizowanych w ramach projektu działań do wskaźników na etapie przygotowywania wniosku o dofinansowanie. W ramach przedsięwzięć z zakresu e-nauczania digitalizowano bowiem zbiory naukowe jednostek naukowych, co powinno znaleźć odzwierciedlenie we wskaźniku *liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego*, a co, być może, zostało uwzględnione np. w ramach wskaźnika Liczba udostępniionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego.

Wykres 45. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



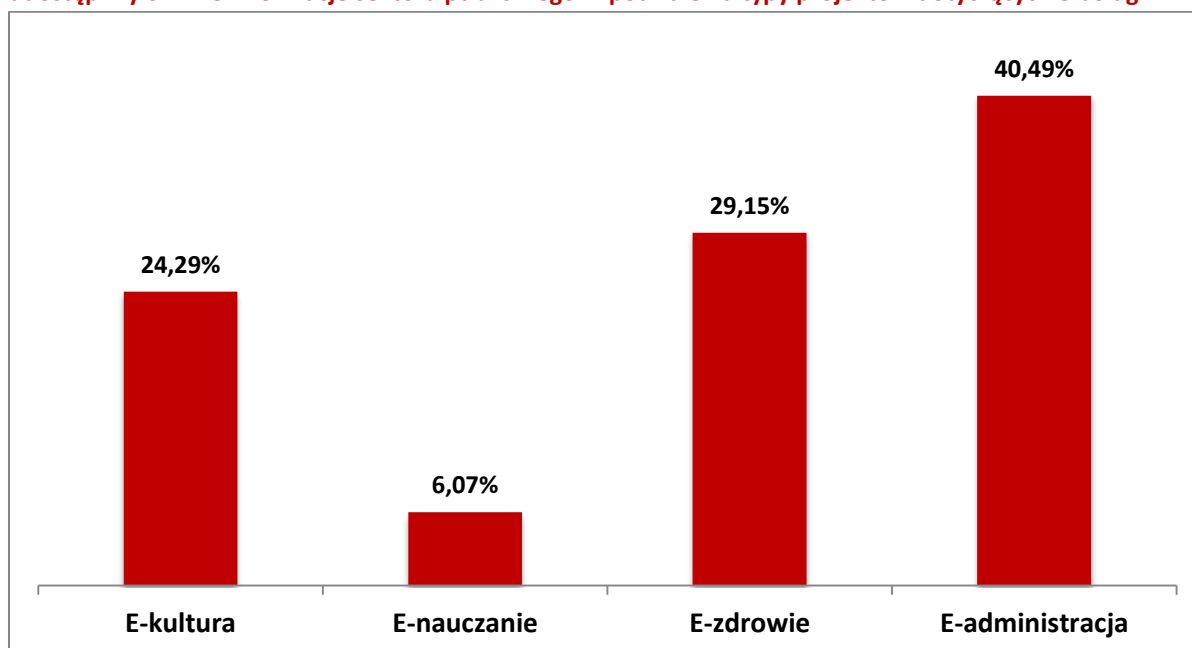
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 46. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



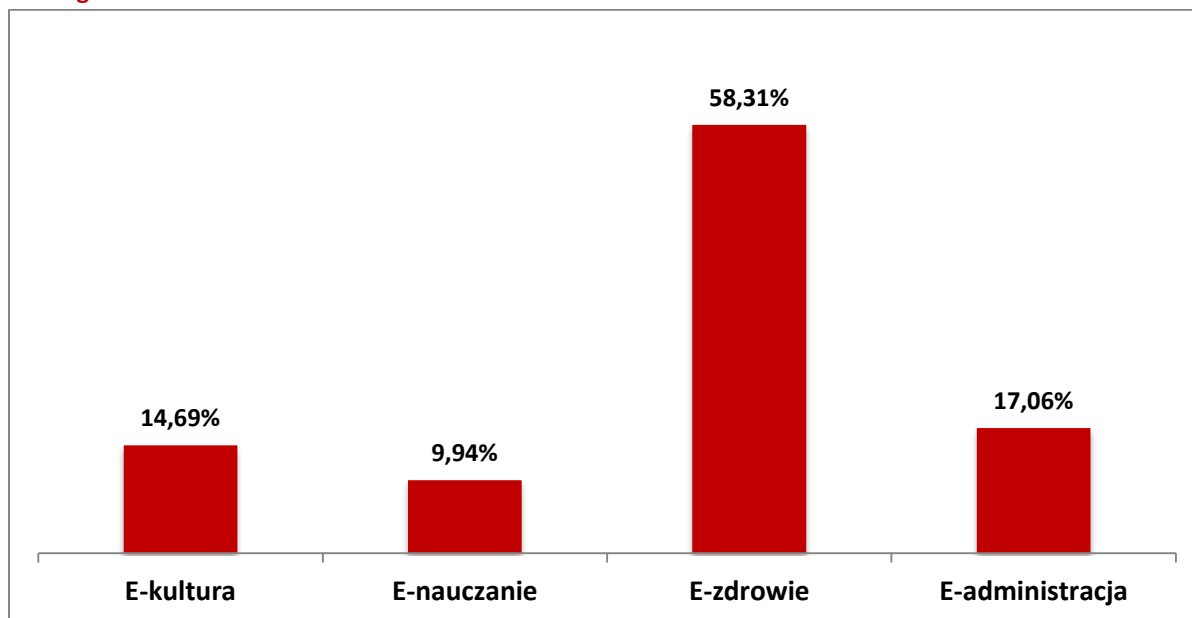
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 47. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



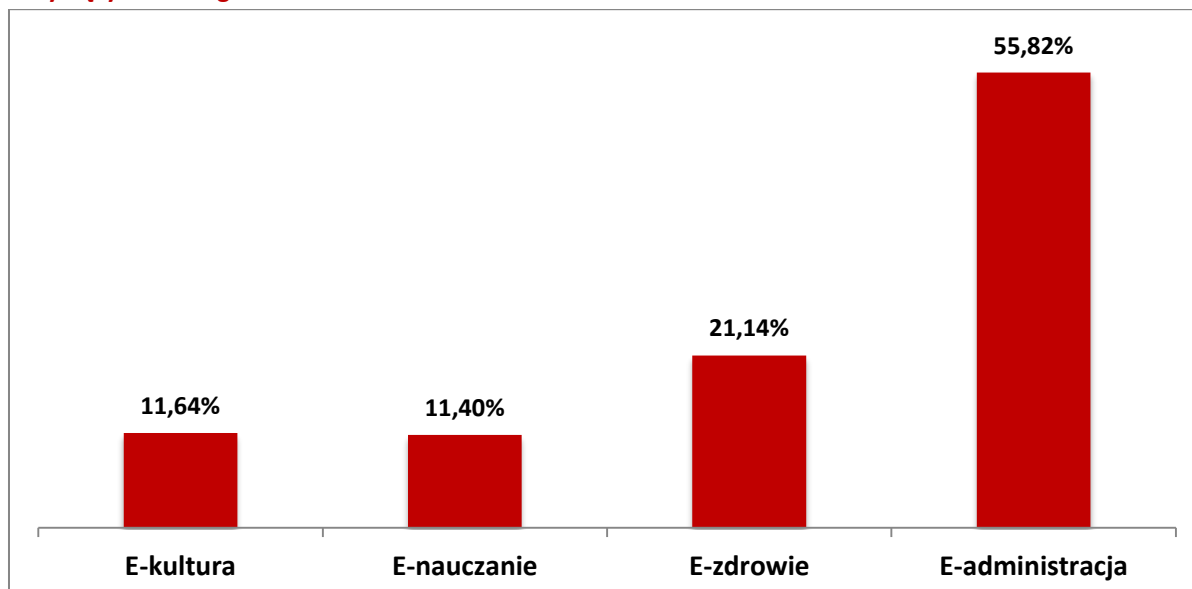
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 48. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



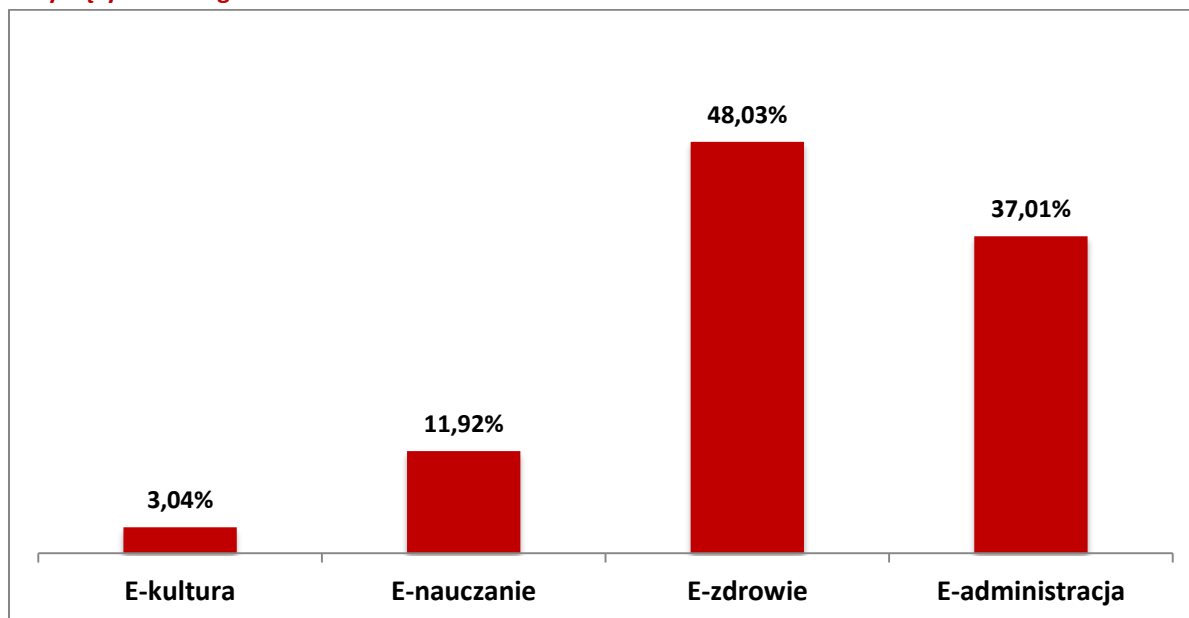
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 49. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



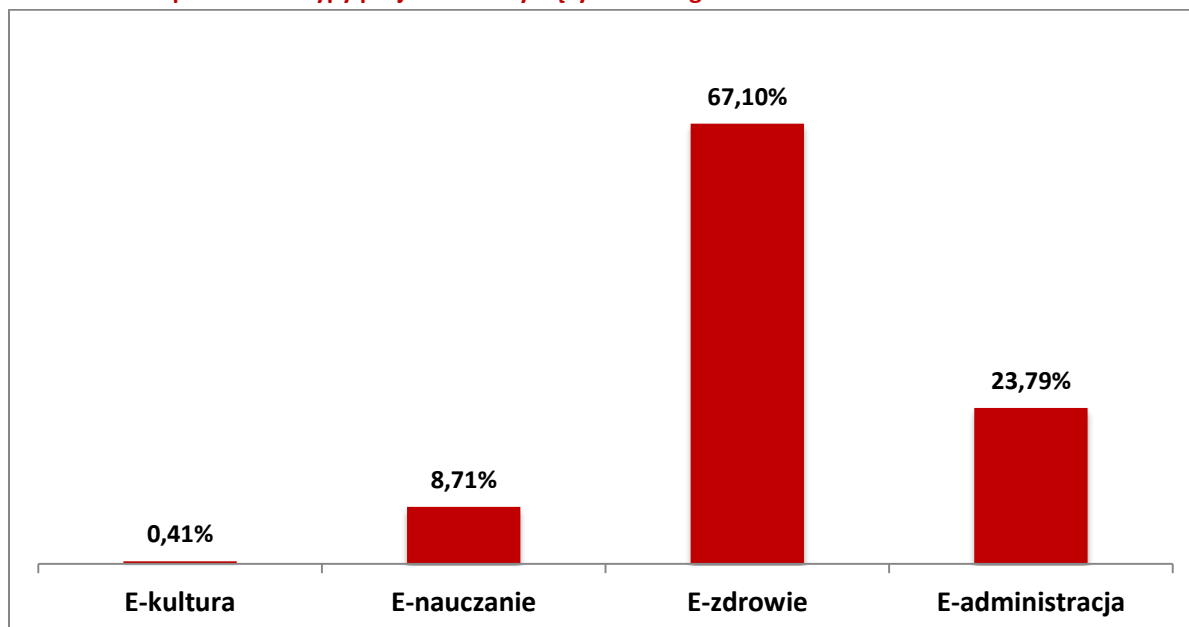
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 50. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



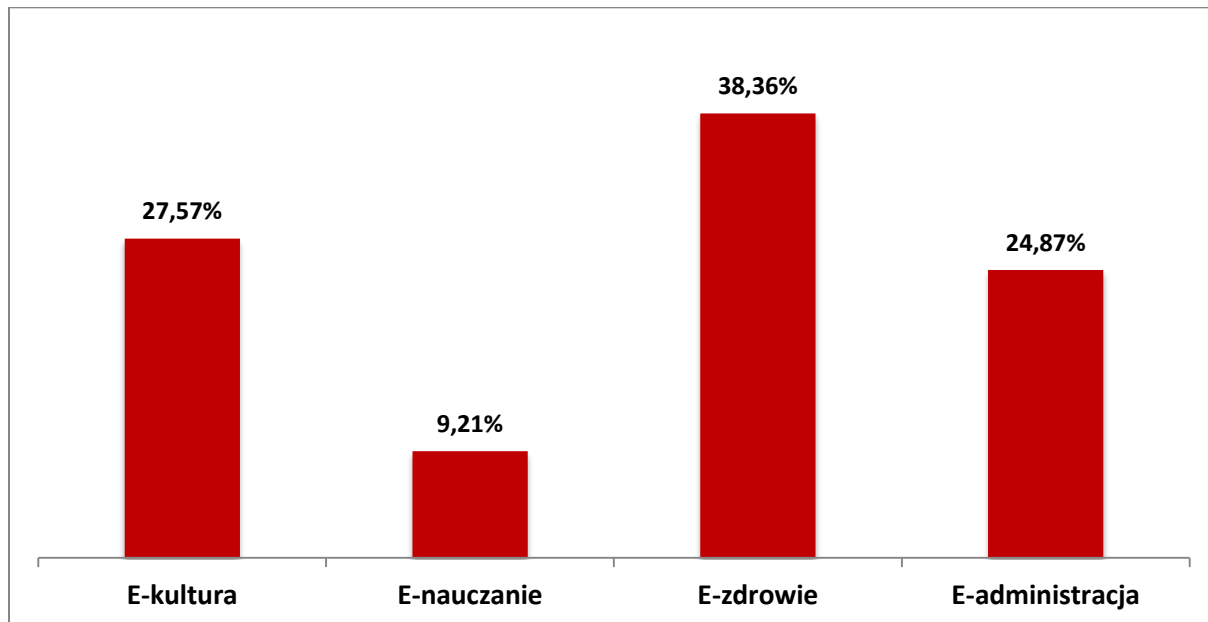
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Wykres 51. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Przestrzeń dyskowa serwerowni w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

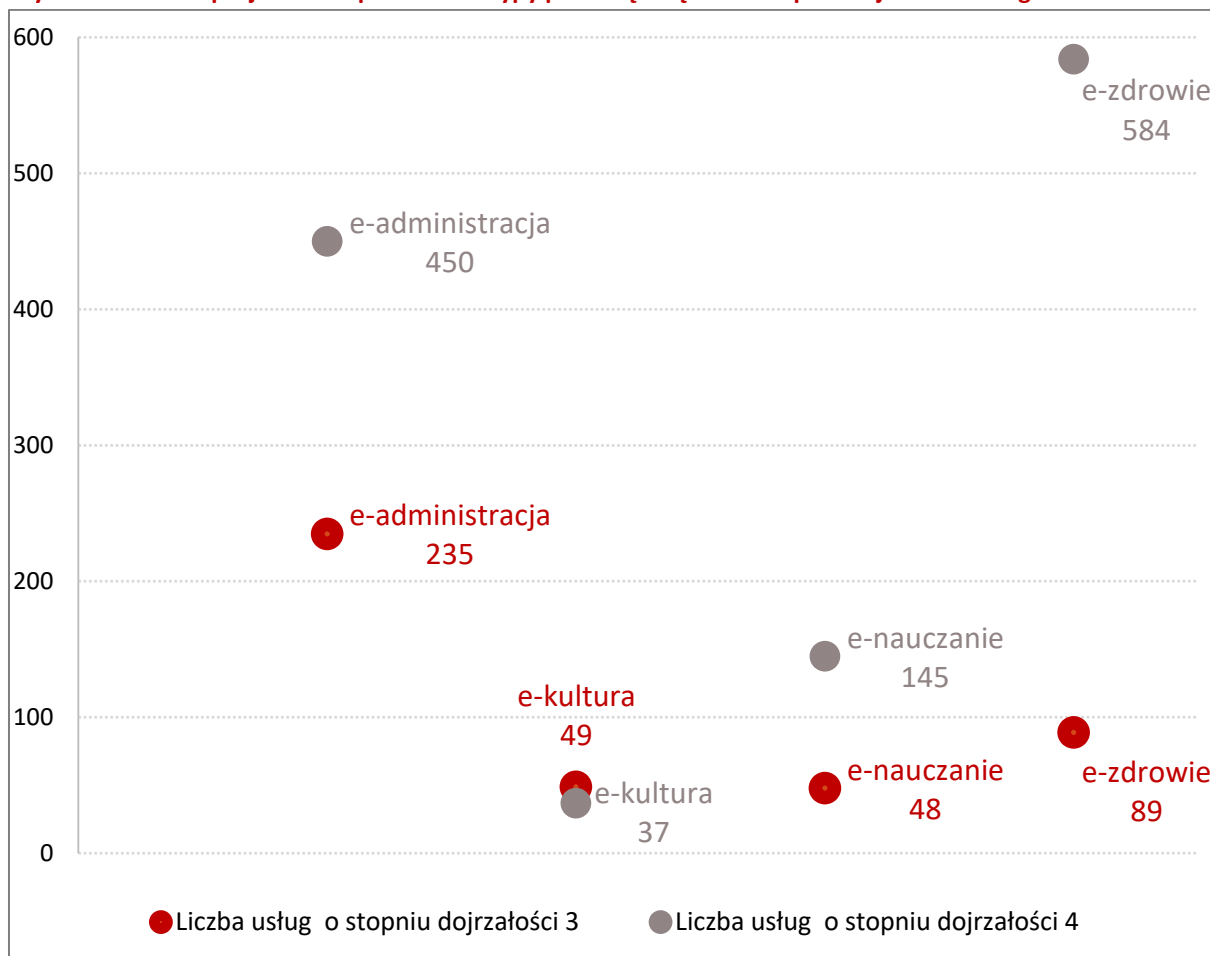
Wykres 52. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

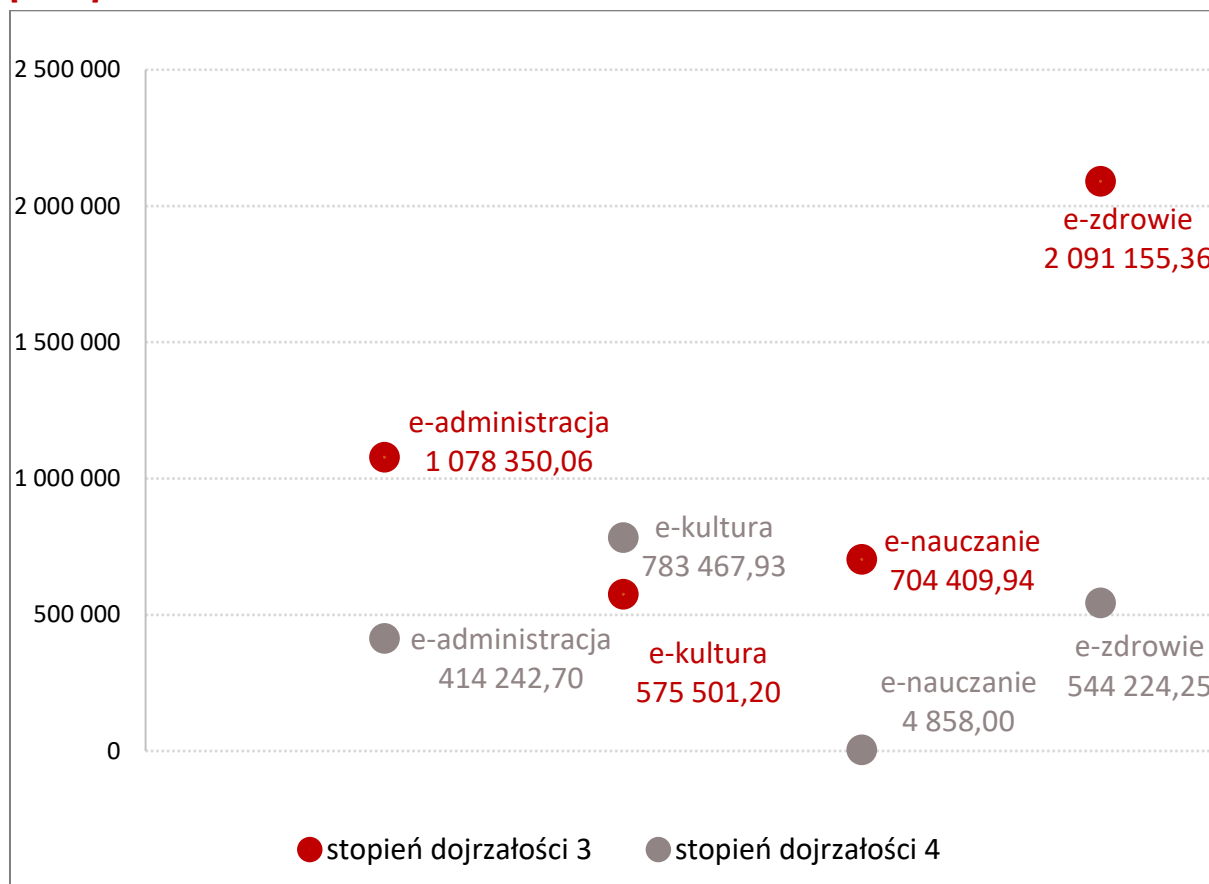
W dalszej części zaprezentowano efektywność kosztową jednej e-usługi w podziale na typy projektów oraz stopnie dojrzałości świadczonych usług. Z poniższego zestawienia wynika, że, biorąc pod uwagę koszt jednostkowy, najdroższe było wdrożenie jednej usługi dot. e-zdrowia (stopień dojrzałości 3). Najtańsze było zaś wdrożenie usługi z zakresu e-nauczania (stopień dojrzałości 4). Zróżnicowanie kosztów jednostkowych wynika natomiast z wielu kwestii, związanych m.in. z zakresem przedmiotowym projektu, okresem potrzebnym na jego realizację, zasięgiem działania wdrażanych e-usług i in. Ponadto, beneficjenci chętniej wdrażają usługi o stopniu dojrzałości 4, których na mapie województwa jest więcej, niż usług o stopniu dojrzałości 3. Wyższy stopień dojrzałości usług charakteryzuje się też większą efektywnością kosztową.

Wykres 53. Liczba projektów w podziale na typy przedsięwzięć oraz stopień dojrzałości usług



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

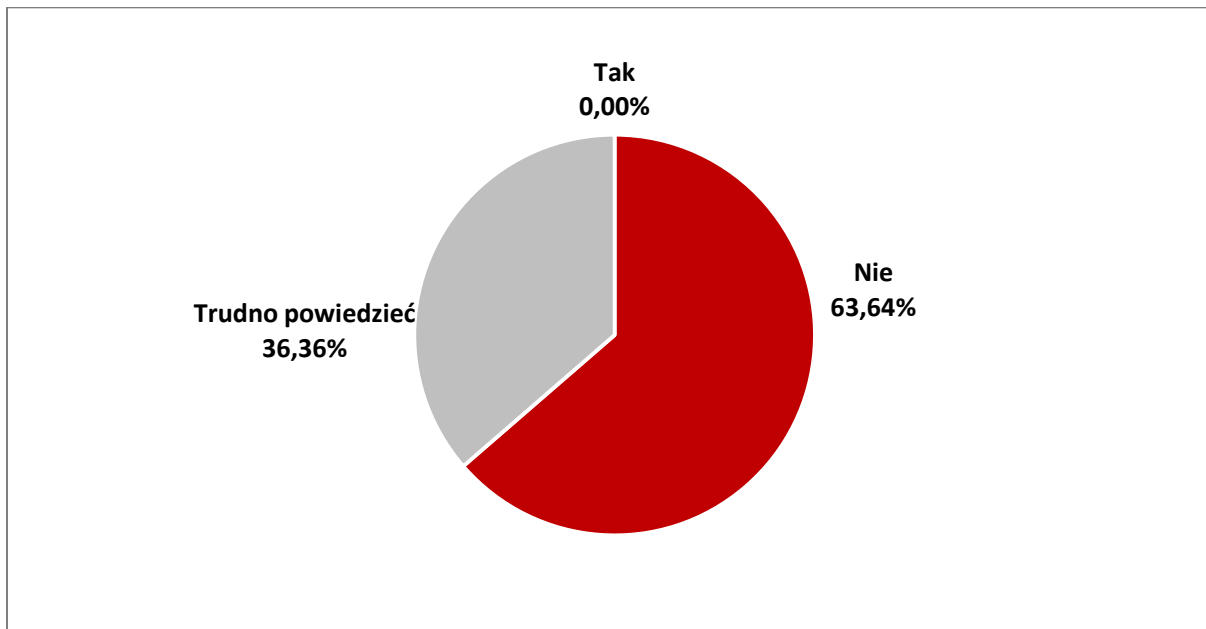
Wykres 54. Koszt wdrożenia jednej e-usługi w podziale na typy przedsięwzięć oraz stopień dojrzałości usług [W PLN]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.).

Pomimo zauważalnych różnic w koszcie wdrożenia jednej e-usługi w poszczególnych zakresach tematycznych projektów osoby uczestniczące w panelu ekspertów wskazały, że koszt ten jest optymalny. Zakres wydatków kwalifikowalnych w ramach poszczególnych projektów został tak określony, że nie jest możliwe dalsze zmniejszanie wartości dofinansowania np. poprzez wskazanie elementów, z których należy zrezygnować. Zdanie to potwierdzili przedstawiciele ekspertów oceniających wnioski z zakresu e-usług w ramach RPO WM 2014-2020. Również beneficjentów w badaniu CAWI/CATI zapytano o to, czy w realizowanym przez siebie projekcie dostrzegają koszty, których można było uniknąć. Kosztów takich nie dostrzegali żaden spośród beneficjentów, co potwierdza przytoczony wcześniej wniosek.

Wykres 55. Czy Pana/Pani zdaniem w realizowanym projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=99).

Tabela 48. Czy Pana/Pani zdaniem w realizowanym projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?- odpowiedzi w podziale na subregiony

Subregion	Nie	Trudno powiedzieć
Subregion m.st. Warszawa	71,43%	28,57%
Subregion warszawski wschodni	60,00%	33,33%
Subregion warszawski zachodni	63,16%	36,84%
Subregion ciechanowski	85,71%	14,29%
Subregion ostrołęcki	0,00%	100,00%
Subregion płocki	80,00%	20,00%
Subregion radomski	37,50%	62,50%
Subregion siedlecki	42,86%	57,14%
Subregion żyrardowski	100,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=99).

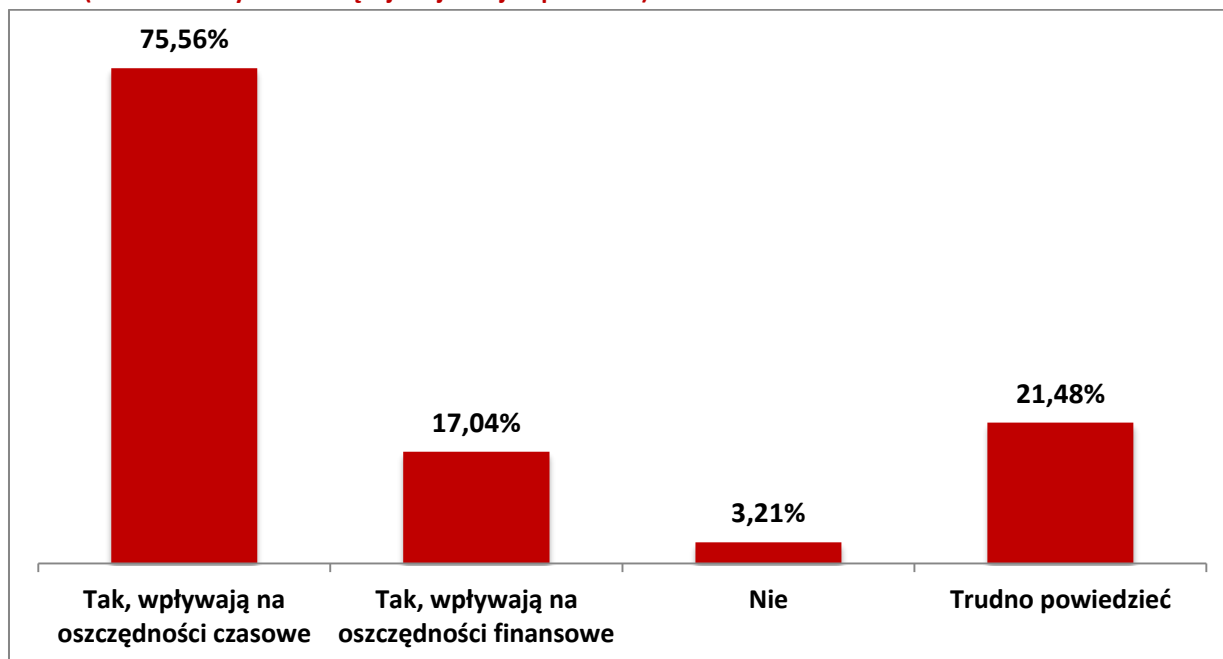
Uzyskane wyniki badania wskazują na efektywność udzielonego wsparcia. Należy zaznaczyć, że wyższą efektywnością cechują się usługi o wyższym poziomie dojrzałości, których jest więcej i które pokrywają większą część województwa, niż usługi o stopniu dojrzałości 3. Zakres wsparcia został ponadto określony w taki sposób, że **nie występują koszty, z których można by było zrezygnować bez szkody dla zakresu rzeczowego projektu.**

Pytanie badawcze 23: W jaki sposób realizacja projektu przyczyniła się do uzyskania oszczędności dla przedsiębiorstw i/lub obywateli oraz uproszczeń administracyjnych, w tym lepszego dostępu do usług publicznych?

Wdrażanie projektów w ramach OP 2 RPO WM generuje oszczędności zarówno dla odbiorców, jak i dla podmiotów świadczących poszczególne e-usługi. Dowiodły tego przeprowadzone badania, które potwierdziły występowanie obustronnych korzyści w wyniku wdrażanych projektów.

Większość mieszkańców województwa mazowieckiego uczestniczących w badaniach (75,56%) stwierdziła, że oszczędności generowane dzięki możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną dotyczą przede wszystkim **czasu**. Oszczędności zauważono też w odniesieniu do **kwestii finansowych** (m.in. poprzez brak konieczności dojazdu do urzędu w celu załatwienia sprawy). Co piąty mieszkaniec województwa mazowieckiego uczestniczący w badaniu (21,48%) nie potrafił odnieść się do wskazanej kwestii, zaś 3,21% stwierdziło, że rozwiązanie polegające na umożliwieniu załatwienia sprawy drogą elektroniczną nie przyczynia się do oszczędności dla obywateli. Osoby, które stwierdziły, że wprowadzone rozwiązania przyczyniają się do wzrostu oszczędności wskazywały także, że prócz możliwości załatwienia sprawy bez konieczności wychodzenia z domu i w dogodnym czasie, dzięki e-usługom sprawy załatwiane są szybciej. Zwrócono również uwagę na obustronne korzyści – nie tylko obywatele, ale również urzędnicy dzięki e-usługom mają ułatwione zadania wynikające z załatwiania spraw.

Wykres 56. Czy Pana/Pani zdaniem, świadczone obecnie usługi z zakresu e-usług publicznych przyczyniają się do oszczędności dla obywateli (zarówno w wymiarze finansowym, jak i czasowym)? Jeśli tak, jaka jest tego skala? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Oszczędności czasowe wynikające z korzystania z e-usług zauważa największy odsetek mieszkańców województwa niezależnie od tego, z którego subregionu pochodzą. Średnio aspekt ten zauważali częściej mieszkańcy Regionu Warszawskiego Stołecznego, niż Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Oszczędności finansowe zauważali natomiast przede wszystkim mieszkańcy subregionu m.st. Warszawy (Region Warszawski Stołeczny) oraz subregionów ciechanowskiego i radomskiego (Region Mazowiecki Regionalny).

Tabela 49. Czy Pana/Pani zdaniem, świadczone obecnie usługi z zakresu e-usług publicznych przyczyniają się do oszczędności dla obywateli (zarówno w wymiarze finansowym, jak i czasowym)? Jeśli tak, jaka jest tego skala? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)

Subregion	Tak, wpływają na oszczędności czasowe	Tak, wpływają na oszczędności finansowe	Nie	Trudno powiedzieć
Region Warszawski Stołeczny	72,16%	13,35%	1,20%	13,30%
Subregion m.st. Warszawa	55,14%	28,04%	0,93%	15,89%
Subregion warszawski wschodni	61,33%	12,00%	2,67%	24,00%

Subregion	Tak, wpływają na oszczędności czasowe	Tak, wpływają na oszczędności finansowe	Nie	Trudno powiedzieć
Subregion warszawski zachodni	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Region Mazowiecki Regionalny	60,94%	13,52%	4,31%	21,23%
Subregion ciechanowski	53,85%	42,31%	0,00%	3,85%
Subregion ostrołęcki	83,02%	1,89%	0,00%	15,09%
Subregion płocki	73,64%	3,10%	3,88%	19,38%
Subregion radomski	60,87%	20,29%	4,35%	14,49%
Subregion siedlecki	33,33%	0,00%	13,33%	53,33%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Zdaniem przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu świadczone wsparcie sprzyja oszczędnościom czasu nie tylko z uwagi na brak konieczności osobistej wizyty w urzędzie w celu załatwienia sprawy, ale również z uwagi na możliwość zapoznania się z wymogami niezbędnymi do załatwienia sprawy oraz ze zmieniającymi się wymogami dotyczącymi danej sprawy (np. w zakresie tego, jakie dokumenty należy załączyć do wniosku). Należy podkreślić, że opisana korzyść wynikająca z e-usług dotyczy nie tylko przedsiębiorców, ale również użytkowników indywidualnych, którzy również korzystają z możliwości powstałych dzięki wsparciu Programu.

Te usługi przede wszystkim zapewniają przedsiębiorcom oszczędność czasu poprzez możliwość wypełniania dokumentów online oraz pozwalają na bieżące śledzenie zmian w przepisach i aktach prawnych umieszczonych na stronach publicznych.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

O to, czy projekt przyczynił się do powstania oszczędności, zapytano również beneficjentów w ramach wywiadów pogłębionych. Beneficjenci wdrażający projekty w obszarze **e-zdrowia** wskazali, że projekt przyczynił się do oszczędności. Przed realizacją projektu dokonywano symulacji mających na celu wskazanie, czy w wyniku wdrożonych e-usług uda się dokonać oszczędności w zakresie zużycia energii, efektywności czasu pracy personelu oraz zużycia papieru. Projekt potwierdził, że e-usługi wpływają na tego rodzaju oszczędności. W wyniku wprowadzenia e-usług zmniejszyła się skala konsultacji

lekarskich, które były nieuzasadnione z medycznego punktu widzenia (np. dotyczących wypisania recepty na leki przyjmowane w trybie ciągłym, w przypadku których wystarczająca jest konsultacja telefoniczna). Oszczędności generowane są również po stronie mieszkańców (pacjentów). Zasięg działania niektórych placówek systemu ochrony zdrowia jest bardzo szeroki, mieszkańcy potrzebują zatem znacznego czasu, by dotrzeć na wizytę, często w sprawach, które wymagają jedynie przeprowadzenia wywiadu medycznego bądź stawić się w placówce w celu dokonania rejestracji do specjalisty. E-usługi eliminują ten problem. Również zapisywanie się na wizyty lekarskie do specjalistów poprzez e-skierowanie następuje sprawniej, ponieważ pacjent nie musi osobiście dostarczać skierowania do wybranej placówki. To natomiast generuje dla mieszkańców oszczędności (brak konieczności brania urlopu w celu wizyty w przychodni, brak konieczności wydatków na bilet komunikacji publicznej lub paliwo). Zwrócono uwagę również na bezpieczeństwo pacjenta, który przychodząc do poradni nie musi narażać się na kontakt z innymi chorymi osobami. Ryzyko zakażenia się infekcjami jest zatem zminimalizowane.

Również w ramach projektów dotyczących **e-administracji** korzyści z wdrożenia e-usług rozpatrywano przede wszystkim w aspekcie czasowym. Duże znaczenie ma też brak konieczności wizyty w wielu miejscach (w kilku pokojach lub w kilku urzędach) w celu załatwienia sprawy urzędowej, bowiem wszystkiego można dokonać drogą elektroniczną. Oszczędności w administracji, wynikające z wdrożenia e-usług, są generowane dzięki elektronicznej informacji. Informacje napływają bezpośrednio do systemu teleinformatycznego, gdzie są kodowane do niezbędnej postaci w bazach, zatem nie trzeba wprowadzać danych do systemów ręcznie. Przyspiesza to pracę urzędników oraz wpływa na oszczędność w zakresie czasu i pracy ludzkiej.

W zakresie wsparcia kierowanego do bibliotek (projekty dot. **e-kultury**) oszczędności czasowe po stronie beneficjentów nie zostały uznane przez nich za istotne. Należy jednak wskazać na komfort korzystania z usług po stronie użytkowników (np. możliwość sprawdzenia, kiedy poszukiwana książka będzie dostępna w bibliotece bez konieczności wizyty w placówce, przez Internet, możliwość rezerwacji wybranych pozycji przez Internet do odbioru w późniejszym terminie itp.).

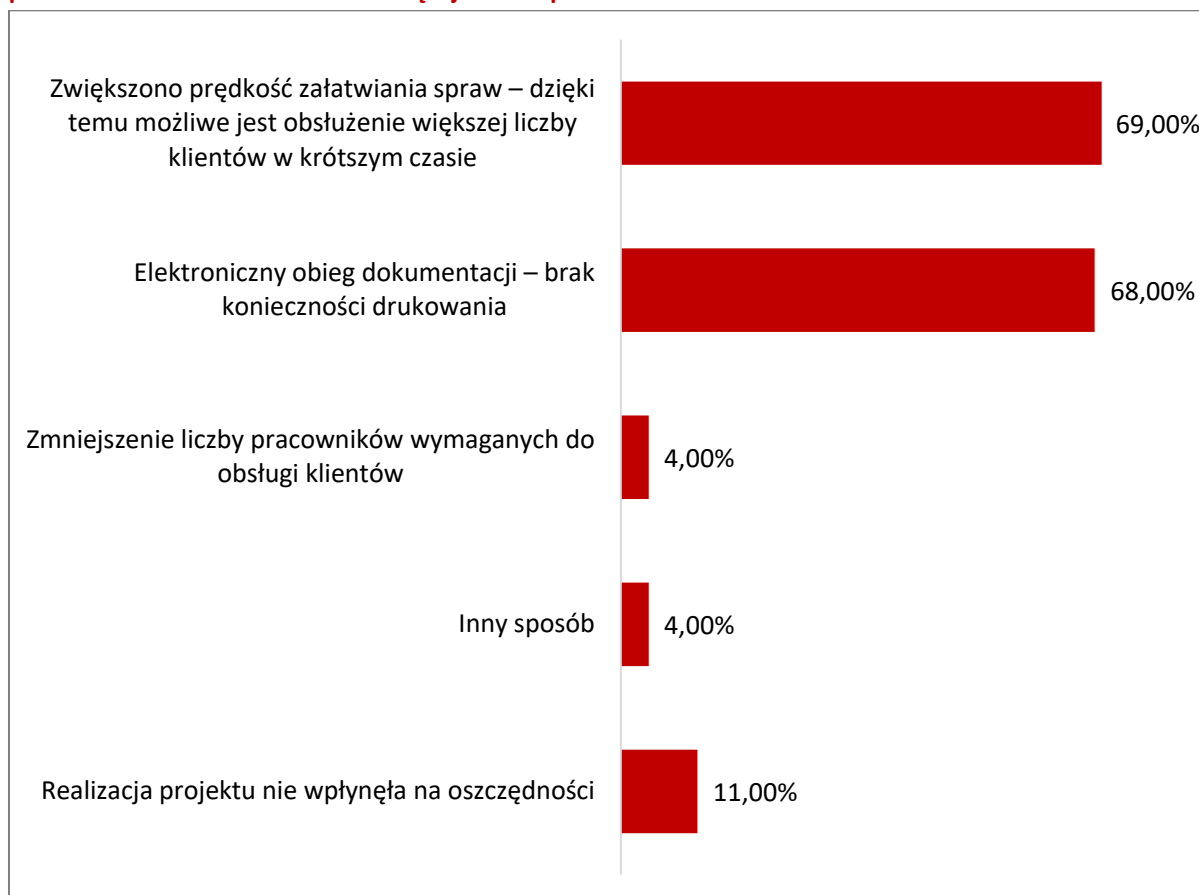
Również w przypadku **e-nauczania** oszczędności są generowane przede wszystkim w odniesieniu do czasu. Elektroniczne indeksy oraz elektroniczne protokoły przyspieszają i usprawniają pracę wykładowcom oraz personelowi administracyjnemu uczelni, zaś studenci nie muszą osobiście udać się po wpis od wykładowcy do indeksu, gdyż ten jest dokonywany drogą elektroniczną. Podobnie, jak

we wcześniejszych przypadkach, ułatwienia generowane m.in. poprzez możliwość składania przez studentów wniosków i podań drogą elektroniczną wpłynę na oszczędność czasu przez studentów oraz usprawnienie obsługi administracyjnej. Obciążenie zmniejszane jest zatem zarówno po stronie administracji uczelni, jak i studentów.

Oszczędności w dłuższym okresie po stronie beneficjentów mogą kształtować się poprzez zmniejszone zapotrzebowanie na pracę w wyniku elektroniczacji części podejmowanych działań. Na aspekt ten zwrócili uwagę uczestnicy panelu ekspertów przeprowadzonego w ramach niniejszej ewaluacji.

Beneficjentów zapytano również o to, w jakim stopniu realizacja projektu i wdrożenie e-usług przyczyniło się do oszczędności po stronie reprezentowanego przez nich podmiotu. Wskazano, że po stronie beneficjentów **przyspieszono szybkość obsługi** osób korzystających z usług. Pozwoliło to na obsłużenie większej liczby klientów bądź na wykonanie przez pracowników innych zadań w zaoszczędzonym czasie. Wskazywano też na **brak konieczności drukowania dokumentów** z uwagi na elektroniczny obieg dokumentacji – to przyczyniło się do **oszczędności finansowych** (brak konieczności zakupu papieru oraz tonerów), jak i na **ułatwienia w zakresie przechowywania dokumentacji**. Niewielki odsetek beneficjentów (4%) wskazał, że oszczędności wynikają z **mniejszej liczby wymaganego do obsługi klientów personelu**. Taki sam odsetek beneficjentów (4%) wskazał, że projekt w inny sposób przyczynił się do oszczędności: wskazano na **wykorzystanie energooszczędnego sprzętu** oraz **większą kontrolę nad wydatkami** związaną z koniecznością rozliczenia budżetu projektu zgodnie z wymogami nałożonymi na projekty współfinansowane ze środków Unii Europejskiej. Jedynie w co dziesiątym podmiocie nie zaobserwowano, by realizacja projektu przyczyniła się do wygenerowania oszczędności. Warunkowane to może być tym, że beneficjenci, którzy wskazali taką odpowiedź w dalszym ciągu realizują projekty – na efekty trzeba zatem poczekać do czasu zakończenia realizacji przedsięwzięcia.

Wykres 57. W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi.



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Oszczędność wynikającą ze zmniejszenia liczby pracowników niezbędnych do obsługi klientów zaobserwowali jedynie beneficjenci Regionu Warszawskiego Stołecznego, w tym przede wszystkim subregionu m.st. Warszawy. Dużo wyższy odsetek beneficjentów, którzy zaobserwowali przyspieszenie załatwiania spraw dzięki korzystaniu z e-usług zaobserwowano w Regionie Mazowieckim Regionalnym, niż w Regionie Warszawskim Stołecznym. Największy odsetek beneficjentów, którzy stwierdzili, że realizacja projektów nie wpłynęła na oszczędności odnotowano natomiast w przypadku subregionów płockiego (20%) oraz m.st. Warszawy i siedleckiego (po 14,29%).

Tabela 50. W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi – odpowiedzi w podziale na subregiony

Subregion	Zmniejszenie liczby pracowników wymaganych do obsługi klientów	Elektroniczny obieg dokumentacji – brak konieczności drukowania	Zwiększono prędkość załatwiania spraw	Inny sposób	Realizacja projektu nie wpłynęła na oszczędności
Region Warszawski Stołeczny	4,61%	64,39%	61,50%	5,26%	8,74%
Subregion m.st. Warszawa	8,57%	71,43%	77,14%	0,00%	14,29%
Subregion warszawski wschodni	0,00%	53,33%	60,00%	0,00%	6,67%
Subregion warszawski zachodni	5,26%	68,42%	47,37%	15,79%	5,26%
Region Mazowiecki Regionalny	0,00%	66,61%	84,41%	2,08%	22,38%
Subregion ciechanowski	0,00%	85,71%	100,00%	0,00%	0,00%
Subregion ostrołęcki	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Subregion płocki	0,00%	80,00%	60,00%	0,00%	20,00%
Subregion radomski	0,00%	62,50%	75,00%	12,50%	0,00%
Subregion siedlecki	0,00%	71,43%	71,43%	0,00%	14,29%
Subregion żyrardowski	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Ekspertsi oceniający wnioski o dofinansowanie wskazali również na to, że **długotrwałość okresu, który mija od złożenia wniosku o dofinansowanie do podpisania umowy powoduje, że następują zmiany technologiczne. W związku z tym przewidziane do zakupu oprogramowanie wymaga poniesienia mniejszych kosztów, niż wstępnie planowano.**

Zdaniem ekspertów uczestniczących w ocenie wniosków o dofinansowanie w ramach OP 2 Programu, zauważalny jest niewystarczający nacisk, jaki beneficjenci kładą na zapewnienie energooszczędności planowanych rozwiązań. Przedsięwzięcia przewidziane w ramach wniosku o dofinansowanie przewidują bowiem bardzo wąski zakres energooszczędności, zaś charakter wdrożonych projektów umożliwia wprowadzenie bardzo zaawansowanych działań w tym zakresie – m.in. poprzez zapewnienie inteligentnych systemów klimatyzacji serwerowni. Z tego też względu **zalecane jest**

rozważenie efektywności energetycznej jako jednego z kryteriów oceny wniosków o dofinansowanie.

Jak wskazano zatem zarówno w niniejszym podrozdziale, jak też we wcześniejszej części dokumentu, projekty z zakresu e-usług w dużym stopniu wpływają na generowanie oszczędności zarówno po stronie beneficjentów, jak również odbiorców świadczonych działań.

Pytanie badawcze 24: Jak należy ocenić trafność realizowanych interwencji?

Realizowane inwestycje należy ocenić jako trafne względem zidentyfikowanych w regionie potrzeb.

O zdanie na temat dopasowania wsparcia do potrzeb zapytano beneficjentów realizujących projekty z zakresu e-usług. Wyrazili oni twierdzące zdanie w tym temacie. W opinii beneficjentów wsparcie jest trafne. Stały rozwój rynku usług elektronicznych powoduje, że również jednostki administracji publicznej dążą do wprowadzenia ułatwień dla swoich interesantów, a wprowadzenie e-usług jest przez tychże oczekiwane. Beneficjenci wskazywali także, że dotychczas nie było instrumentów, które pozwalałyby wesprzeć ten obszar działalności, dlatego wsparcie jest przez nich oceniane jako bardzo trafne.

Zdanie takie podzielali również przedstawiciele Komitetu Monitorującego uczestniczący w badaniach przeprowadzonych na potrzeby sporządzenia niniejszego raportu. O trafności wsparcia świadczy duże zainteresowanie działaniami podejmowanymi w odniesieniu do konkursów z zakresu e-usług.

Wsparcie ukazuje adekwatność w momencie ogłaszania konkursów. Jeżeli konkurs jest ogłaszany, widać wtedy, że jest szerokie grono odbiorców, jest zainteresowanie konkursem, zainteresowanie szkoleniami, które są związane z konkursem oraz długa lista wnioskodawców, którzy oczekują wsparcia.

Źródło: przedstawiciel Komitetu Monitorującego (wywiad indywidualny).

Wsparcie jest również trafne z uwagi na to, że świadczone usługi dotyczą nie tylko przedsięwzięć służących administracji (A2A), ale również skierowanych do obywateli.

W ramach panelu ekspertów jego uczestnicy, odnosząc się do trafności pozytywnie ocenili tę kwestię. Wskazali oni, że postępująca cyfryzacja wymusza reagowanie na potrzeby w tym zakresie, m.in. poprzez świadczenie wsparcia na realizację e-usług. **Realizacja zadań w tym zakresie jest zatem**

niezbędna, by zapewnić zrównoważony oraz porównywalny do pozostałych krajów Unii Europejskiej rozwój e-usług.

Pytanie badawcze 25: Czy formy wsparcia dostępne w ramach 2 Osi Priorytetowej umożliwiły osiągnięcie celów i rezultatów RPO WM 2014-2020?

W ramach RPO WM 2014-2020 przewidziano zarówno działania w trybie konkursowym, jak i w trybie pozakonkursowym. Wsparcie udzielane jest w ramach bezzwrotnej dotacji. Należy wskazać, że taka forma finansowania jest najkorzystniejszym sposobem wsparcia dla beneficjentów. Zdanie takie potwierdzili przedstawiciele instytucji zajmujących się wdrażaniem Programu:

Te usługi publiczne są realizowane przez podmioty publiczne, więc tutaj jednak nieodzowna nadal jest dotacja bezzwrotna. Być może zastanowiłabym się nad podmiotami prywatnymi, czy tutaj nie zamienić tego jednak na wsparcie zwrotne, żeby szersze grono podmiotów mogło korzystać z tego dofinansowania w dalszej perspektywie.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

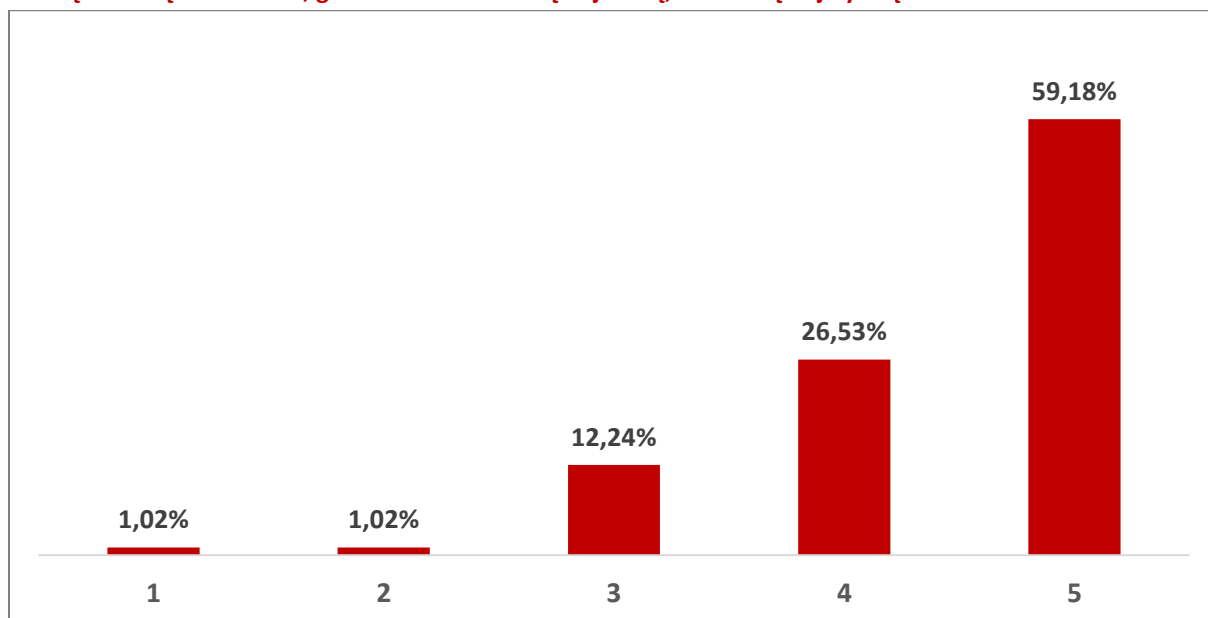
Biorąc pod uwagę duży zakres wydatków dotyczących samorządów gminnych i powiatowych oraz duży zakres zadań zleconych tym samorządom⁴⁰ należy wskazać, że wsparcie na rozwój e-usług w formie bezzwrotnej dotacji jest konieczne w celu zapewnienia działań tego typu na najniższych szczeblach samorządu. W przypadku, gdyby środki na ten cel były oferowane w formie zwrotnej (np. pożyczek) należałoby spodziewać się dużo mniejszej powszechności tych usług, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach. Napięte budżety samorządów gminnych i powiatowych nie pozwoliłyby zapewne na realizację przedsięwzięć w takiej skali, jak obecnie. Co za tym idzie, należy wskazać, że **bezzwrotne dotacje są najbardziej adekwatną formą wsparcia jednostek administracji publicznej w zakresie wspierania rozwoju e-usług.**

⁴⁰ Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 713), ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 511, 1571).

Pytanie badawcze 26: Czy wybrane instrumenty i rozwiązania okazały się odpowiednie do zidentyfikowanych problemów?

Beneficjentów zapytano o to, czy wsparcie jest adekwatne do problemów, jakie zidentyfikowali w reprezentowanych przez siebie podmiotach. Badanie ukazało, że **średnia ocena przyczynienia się projektu do niwelowania trudności wyniosła 4,42 w pięciostopniowej skali**. Oznacza to, że **beneficjenci traktowali wsparcie jako bardzo adekwatne do swoich potrzeb**. Niskie oceny przyznało temu aspektowi wyłącznie 2,04% beneficjentów (suma wskazań ocen 1 i 2), zaś 12,24% beneficjentów oceniło ten aspekt przeciętnie (ocena 3). Aż 85,71% wskazało zatem, że stopień wpływu projektu na niwelowanie zidentyfikowanych trudności w dostępie do e-usług jest duży (suma wskazań ocen 4 i 5). Osoby, które negatywnie odniosły się do analizowanej kwestii wskazywały, że ich ocena wynika z tego, że do pojawienia się efektów wymagany jest upływ czasu, dlatego trudno im na bieżącym etapie wdrażania projektu ocenić wpływ na niwelowanie zidentyfikowanych w reprezentowanym podmiocie trudności. Wskazywano także na to, że konieczne jest dalsze finansowanie rozwoju e-usług, by zapewnić ich rzeczywisty wpływ na funkcjonowanie podmiotów publicznych.

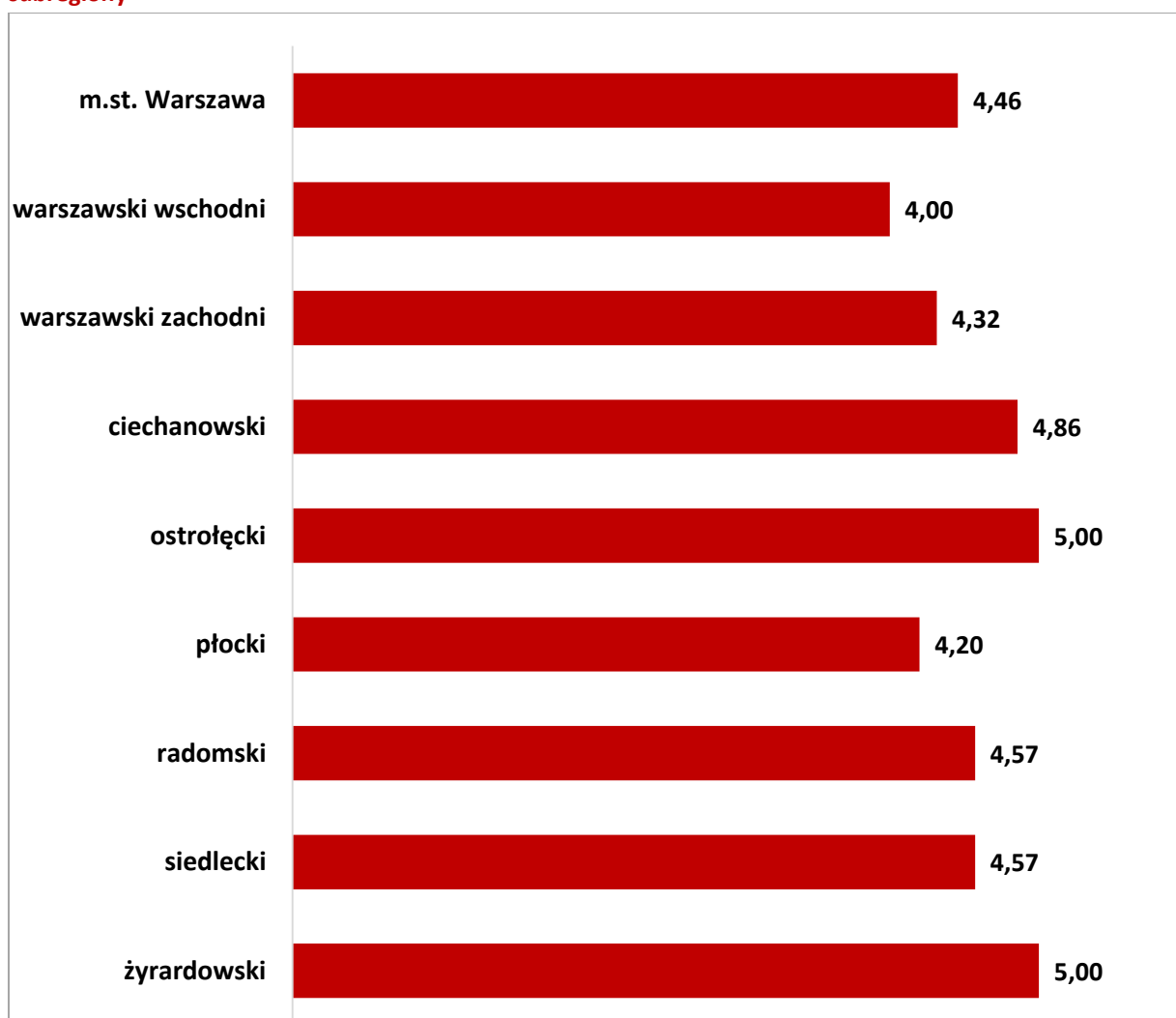
Wykres 58. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? Proszę o ocenę w skali 1- 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Średnia ocenę wpływu realizowanego projektu na zniwelowanie trudności w dostępie do e-usług w podziale na subregiony zaprezentowano na poniższym wykresie. Jest ona zbliżona, zaś występujące różnice są nieistotne statystycznie.

Wykres 59. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? Proszę o ocenę w skali 1- 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocen w podziale na subregiony

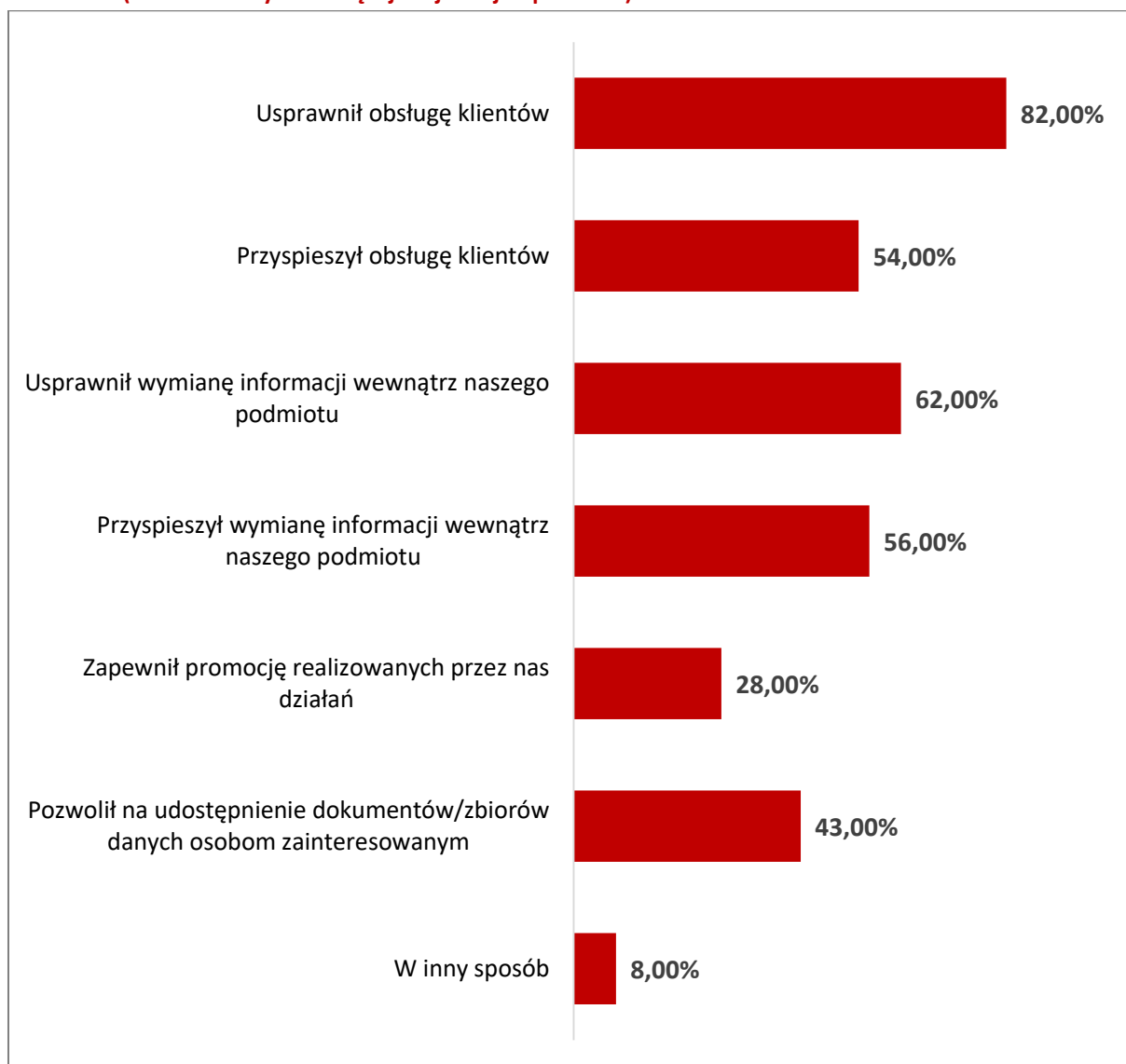


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Beneficjentów wsparcia spytano również o to, w jaki sposób realizowany przez nich projekt przyczynił się do zniwelowania trudności w zakresie dostępu do e-usług. Zdecydowana większość (82%) wskazała, że realizacja projektu przyczyniła się do usprawnienia obsługi odbiorców świadczonych usług. Ponad połowa badanych wskazała też na: usprawnienie (62%) i przyspieszenie (56%) obiegu informacji

wewnątrz podmiotu, a także na sprawniejszą obsługę klientów (54%). 43% badanych beneficjentów wskazało także, że projekt umożliwił udostępnienie danych będących w posiadaniu instytucji osobom zainteresowanym (mieszkańcom, przedsiębiorcom). 28% beneficjentów wskazało natomiast, że projekt wpłynął na promocję działalności podmiotu.

Wykres 60. W jaki sposób realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Pytanie badawcze 27: Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu niższych nakładów finansowych?

Aspekt ten został oceniony w ramach pytania badawczego 22.

Pytanie badawcze 28: Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu innych instrumentów?

Analiza dotycząca możliwości wsparcia przedsięwzięć z zakresu e-usług z innych źródeł niż RPO WM 2014-2020 objęła zarówno badania danych zastanych, jak i badania reaktywne. Warto zauważyć, że ponad 60% wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie w ramach OP 2 RPO WM nie rozpatrywało możliwości realizacji planowanego przedsięwzięcia dotyczącego e-usług z innych źródeł, niż Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego. Możliwość taką rozpatrywał co piąty wnioskodawca (19,05%).

Wykres 61. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

W podziale na typ wnioskodawcy to uczelnie wyższe najczęściej poszukiwały dofinansowania planowanego przedsięwzięcia z innego źródła. Najmniejszy odsetek wnioskodawców rozpatrywał taką możliwość w przypadku jednostek samorządu terytorialnego, ich jednostek organizacyjnych oraz organizacji pozarządowych.

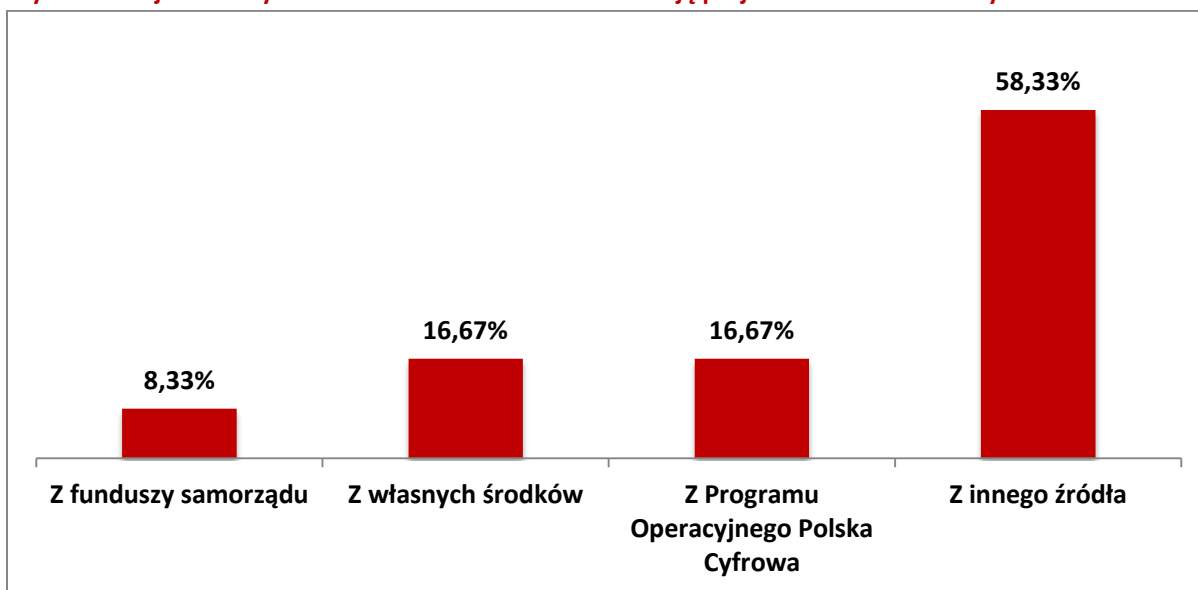
Tabela 51. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania? Podział według typu wnioskodawcy

Typ podmiotu/ocena	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
jednostka organizacyjna jst	0,00%	66,67%	33,33%
jednostka samorządu terytorialnego	16,67%	77,78%	5,56%
organizacja pozarządowa	33,33%	66,67%	0,00%
placówka ochrony zdrowia - niepubliczna	23,08%	53,85%	23,08%
placówka ochrony zdrowia - publiczna	10,53%	63,16%	26,32%
uczelnia wyższa	42,86%	14,29%	42,86%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania z wnioskodawcami nieskutecznymi, aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Wnioskodawcy wskazujący, że rozpatrywali możliwość realizacji projektu z innego źródła niż Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego deklarowali, że brali pod uwagę różne źródła finansowania, większość z tej grupy podmiotów stwierdziła jednak, że ostatecznie nie zauważono możliwości realizacji projektu w takim kształcie, w jakim umożliwiał to RPO WM z alternatywnego źródła.

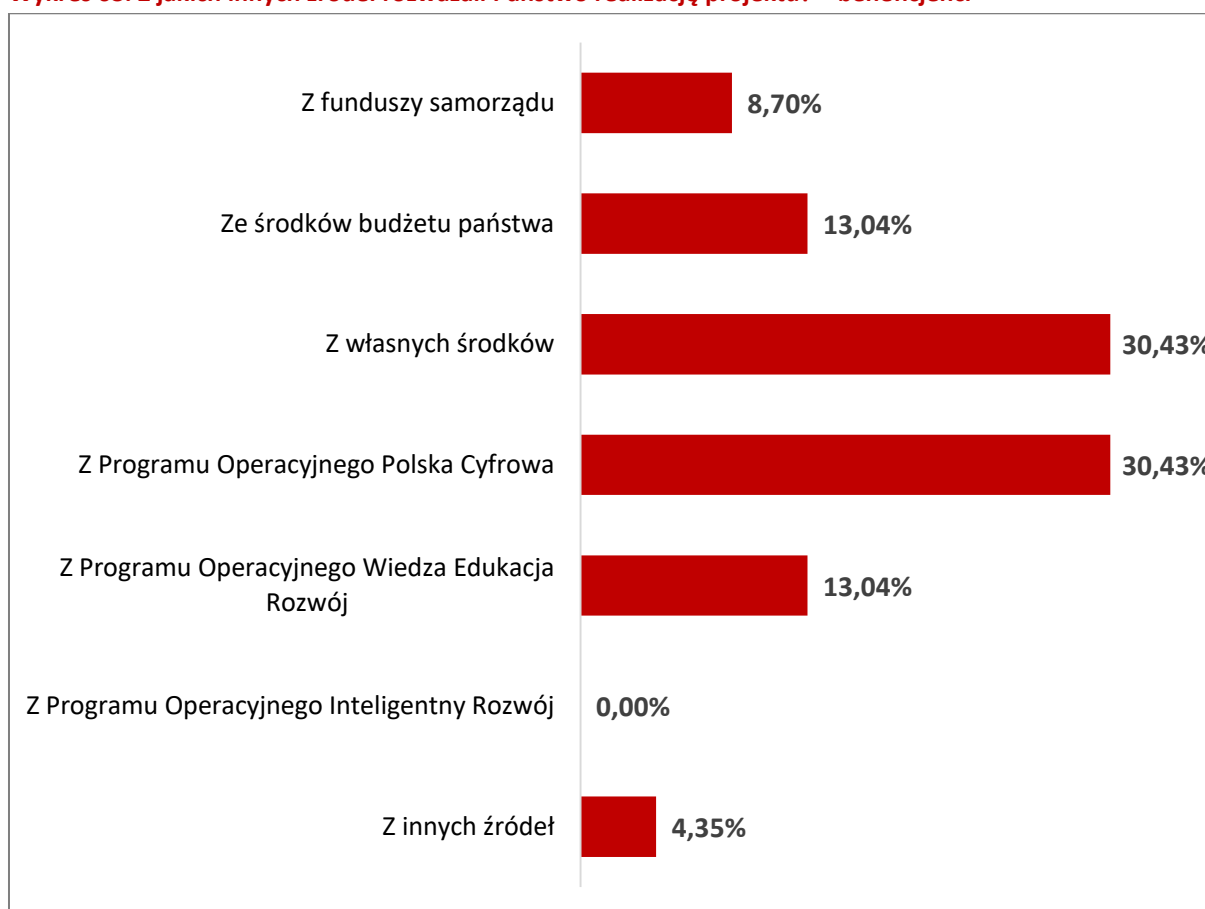
Wykres 62. Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu? – wnioskodawcy nieskuteczni



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

Beneficjenci wsparcia w większości wskazywali, że nie rozpatrywali możliwości realizacji projektu z innego źródła. Jedynie 17,7% beneficjentów wskazało, że rozważało taką opcję. Wśród podmiotów, które wskazały chęć zrealizowania projektu z innych źródeł odnotowano chęć realizacji przedsięwzięcia ze środków własnych, ze środków Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, ze środków budżetu państwa bądź ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, z funduszy samorządowych lub z innych źródeł (z funduszy norweskich).

Wykres 63. Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu? – beneficjenci

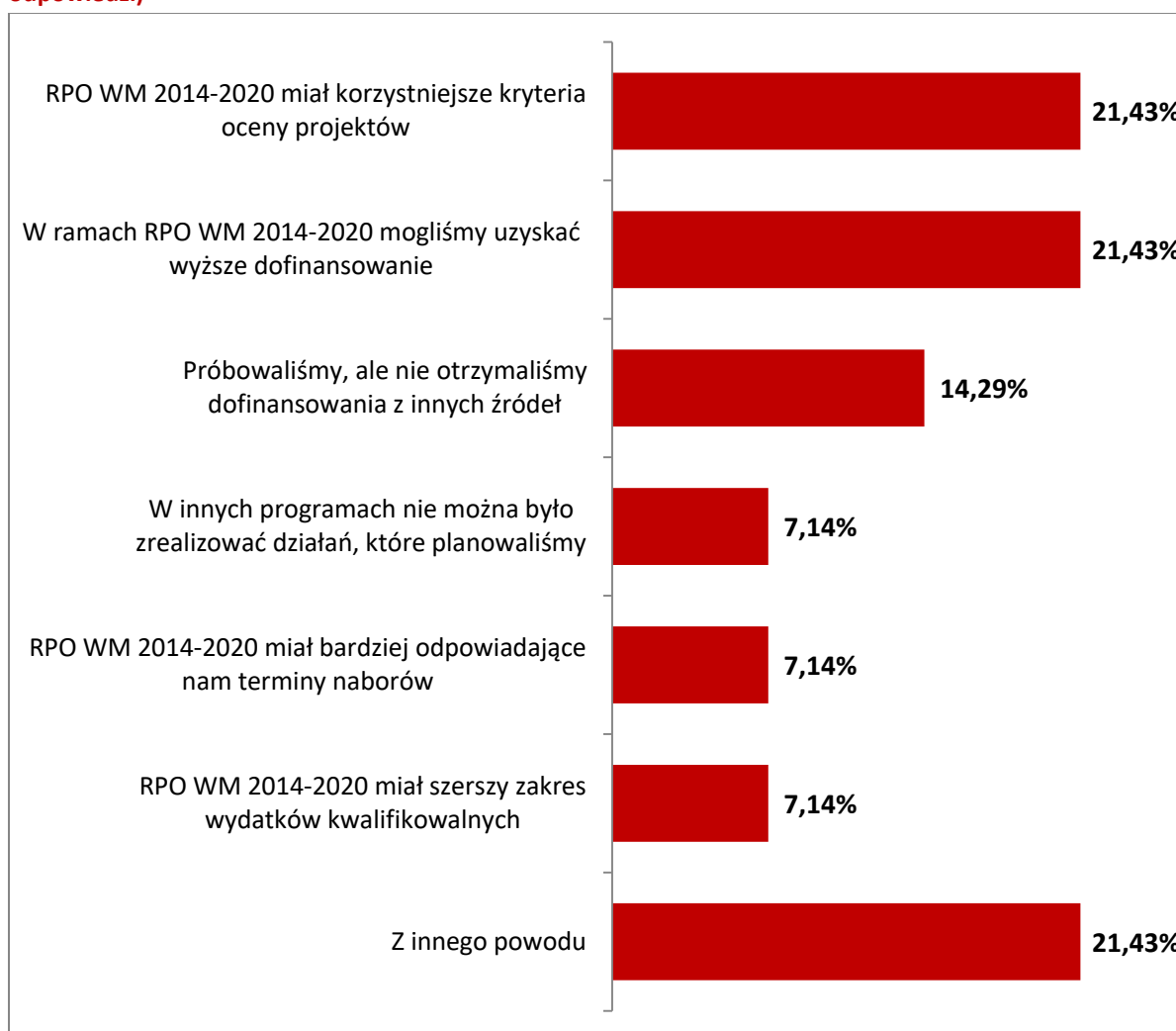


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=23).

Wnioskodawcy zostali zapytani o to, dlaczego zdecydowali się na realizację projektu ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego, a nie z innych źródeł. Wskazywano na: korzystniejsze, niż w przypadku innych programów kryteria oceny projektów, możliwość uzyskania wyższego poziomu dofinansowania oraz inne powody, tj. dobre doświadczenia związane z wcześniejszym ubieganiem się o środki z RPO WM (po 21,43% respondentów). Mniejszy

odsetek respondentów wskazywał na nieudane próby uzyskania dofinansowania z innych źródeł (14,29%), brak kwalifikowalności działań oraz poszczególnych wydatków w ramach innych źródeł, nieadekwatne do potrzeb wnioskodawców terminy naborów w ramach innych programów (po 7,14%).

Wykres 64. Dlaczego aplikowali Państwo o wsparcie realizacji projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków RPO WM 2014-2020, a nie z innych źródeł? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)



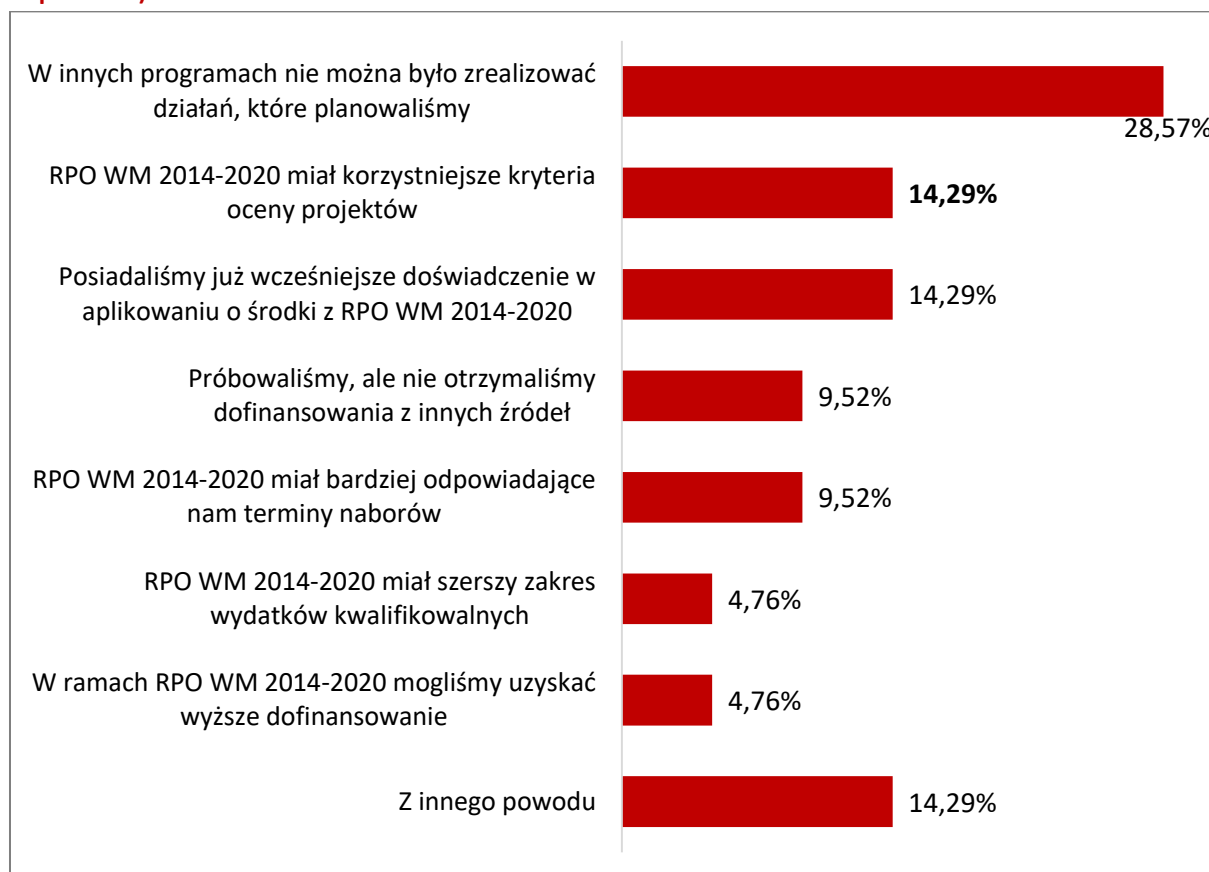
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

Takie samo pytanie zadano beneficjentom w ramach badania ilościowego. Wskazywali oni na podobne czynniki, co wnioskodawcy nieskuteczni. W grupie beneficjentów obserwuje się jednak większy odsetek podmiotów wskazujących, że realizacja działania z innego źródła nie była możliwa oraz nieco niższy odsetek wskazać na korzystniejsze kryteria oceny przedsięwzięcia w ramach RPO WM 2014-

2020, niż miało to miejsce w przypadku podmiotów nieskutecznie ubiegających się o wsparcie. Mniejsze znaczenie niż dla wnioskodawców nieskutecznych miała dla beneficjentów wysokość możliwego do zdobycia dofinansowania. Beneficjenci wskazali ponadto, że wśród innych powodów dla których zdecydowali się na wsparcie z Regionalnego Programu Operacyjnego znajdowały się adekwatne do ich potrzeb wskaźniki produktu i rezultatu, które należało osiągnąć w wyniku realizacji przedsięwzięcia.

Wartym odnotowania jest również fakt, że **w przypadku wnioskodawców nieskutecznych obserwuje się wyższy o 5 p.p. odsetek wskazań, że nie udało się uzyskać dofinansowania z innego źródła, niż wśród beneficjentów środków z OP 2 RPO WM.**

Wykres 65. Dlaczego aplikowali Państwo o wsparcie realizacji projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków RPO WM 2014-2020, a nie z innych źródeł? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=23).

Beneficjenci biorący udział w wywiadach pogłębionych wskazywali ponadto, że skorzystanie ze wsparcia innego rodzaju byłoby możliwe, jednak w przypadku, jeśli finansowanie zostałyby uzyskane na przykład ze środków budżetu samorządu terytorialnego, byłyby dużo niższe, niż wsparcie w ramach OP 2 RPO WM. To z kolei spowodowałoby, że przedsięwzięcie należałoby realizować etapami. Wówczas wsparcie nie przyniosłoby tak dużych efektów, jak obecnie, z uwagi na to, że sprzęt zakupiony w początkowych etapach, w końcowych etapach byłby już przestarzały bądź zużyty, trudno byłoby też zapewnić kompatybilność międzysprzętową z uwagi na stały rozwój technologii. Zdanie takie wyrażali beneficjenci niezależnie od typu projektu, który był przez nich wdrażany. W przypadku **e-nauczania** wskazano ponadto na możliwość korzystania ze środków NCBiR oraz PO WER. Wskazano jednak, że działania podejmowane z tych środków stanowią jedynie uzupełnienie interwencji z OP 2 RPO WM, a nie źródło subsydiarne wobec tego wsparcia.

Zdaniem przedstawicieli instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu kryteria oceny projektów były trafne i dobrane w taki sposób, by dokonać wyboru jak najlepszych przedsięwzięć.

Moim zdaniem to projektowane wsparcie było trafne i trafiło do właściwych grup beneficjentów. Ustawialiśmy tak te kryteria wyboru w obszarze tych e-usług żeby wyeliminowały podejmowanie przedsięwzięć powodujących nakładanie się na siebie inwestycji.

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanej we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Należy jednak wskazać, na co zwrócili uwagę przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących, biorący udział w panelu ekspertów, że wsparcie w ramach innych programów przeznaczone jest dla innego grona podmiotów. Tym samym brak interwencji w ramach RPO nie pozwoliłby wdrożyć e-usług poszczególnym gminom i ich jednostkom organizacyjnym.

Eksperti uczestniczący w panelu delfickim wskazali, że wsparcie mogło zostać zrealizowane z innych źródeł. Zwrócono jednak uwagę, że byłoby ono mniejsze. Zwrócono również uwagę na kwestię poruszoną w ramach wywiadów pogłębionych z przedstawicielami instytucji wdrażających Program oraz w ramach panelu ekspertów – **w przypadku podmiotów publicznych, które są w znacznej mierze niedofinansowane (np. placówki służby zdrowia) udzielone ze środków własnych wsparcie nastąpiłoby kosztem innych, bieżących wydatków.** Tym samym o ile możliwe byłoby dofinansowanie z innych źródeł, wykorzystanie tych źródeł należy uznać za niezasadne z punktu widzenia celów

działania placówek. Nie istnieje zatem racjonalna alternatywa względem wsparcia przeznaczanego na rozwój e-usług w ramach OP 2 RPO WM.

Linia demarkacyjna, która jest stosowana w celu zapobieżenia finansowania podobnych przedsięwzięć z tych samych źródeł powoduje ponadto, że realizacja tożsamyh projektów była niemożliwa w takim zakresie, jak obecnie, z innych źródeł współfinansowanych ze środków UE, np. PO PC. Program ten w ramach działania 2.1. *Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych* oferuje świadczenie wsparcia na rozwój e-administracji, jednak zakłada inne cele szczegółowe oraz odrębny katalog beneficjentów (przy zastosowaniu podobnych wskaźników produktu)⁴¹. Wsparcie na rozwój e-usług ze środków budżetu państwa nie jest natomiast możliwe. Należy zatem uznać, że **niemożliwe było zastosowanie innych instrumentów celem osiągnięcia podobnych efektów.**

Pytanie badawcze 29: Które z działań ukierunkowanych na wsparcie e-usług były najbardziej efektywne?

Aspekt ten został oceniony w ramach pytania badawczego 22.

Pytanie badawcze 30: Jakich działań zabrakło w kontekście zdiagnozowanych potrzeb?

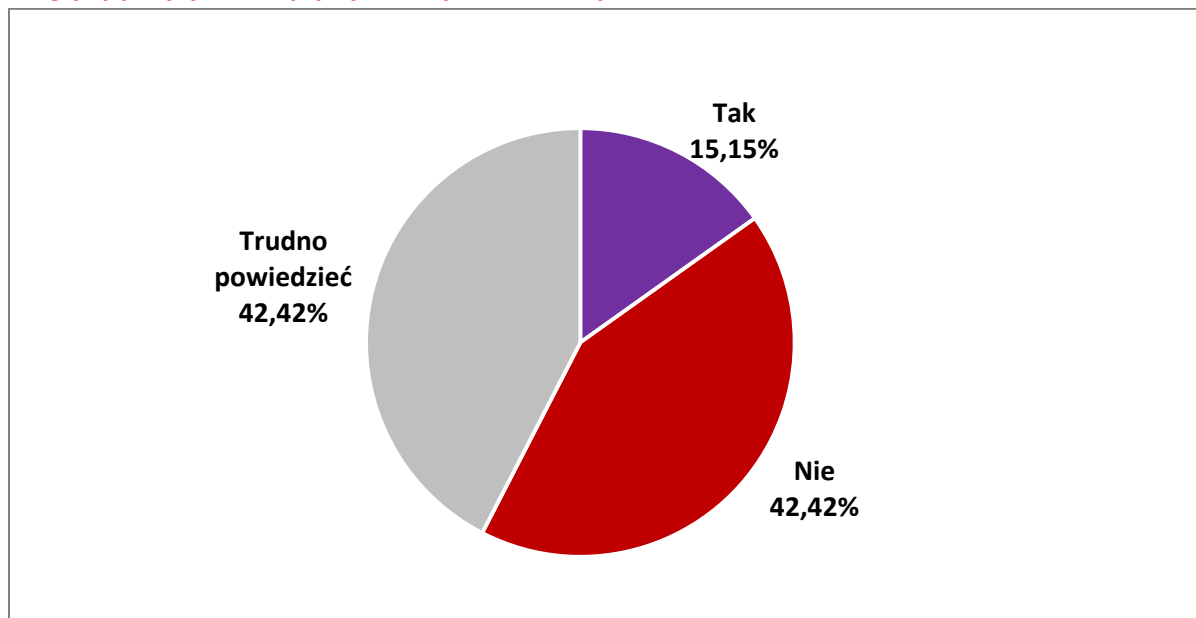
O braki w zakresie możliwych do realizacji działań współfinansowanych z OP 2 RPO WM zapytano beneficjentów, realizujących projekty. Ponad 40% z nich wskazało, że w ich opinii występują działania, które można by było podjąć, by uzyskać w ramach projektu lepsze efekty.

Beneficjenci, wskazując na działania, których zabrakło w ich projektach, a które mogłyby pozytywnie wpłynąć na ich efekty, zwracali uwagę na:

- Przeprowadzenie dogłębnej identyfikacji potrzeb instytucji przed skorzystaniem ze wsparcia, co pozwoliłoby na przygotowanie projektu wyższej jakości;
- Zapewnienie większy stopień integracji wdrożonych rozwiązań z innymi systemami, udostępnianymi na poziomie krajowym;
- Wprowadzenie działań szkoleniowych dla personelu oraz użytkowników wdrożonych e-usług, co pozwoliłoby na lepsze wykorzystanie stworzonych rozwiązań.

⁴¹ Szczegółowy opis osi priorytetowych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, wersja 14.0, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa, marzec 2018, s. 22 i n.

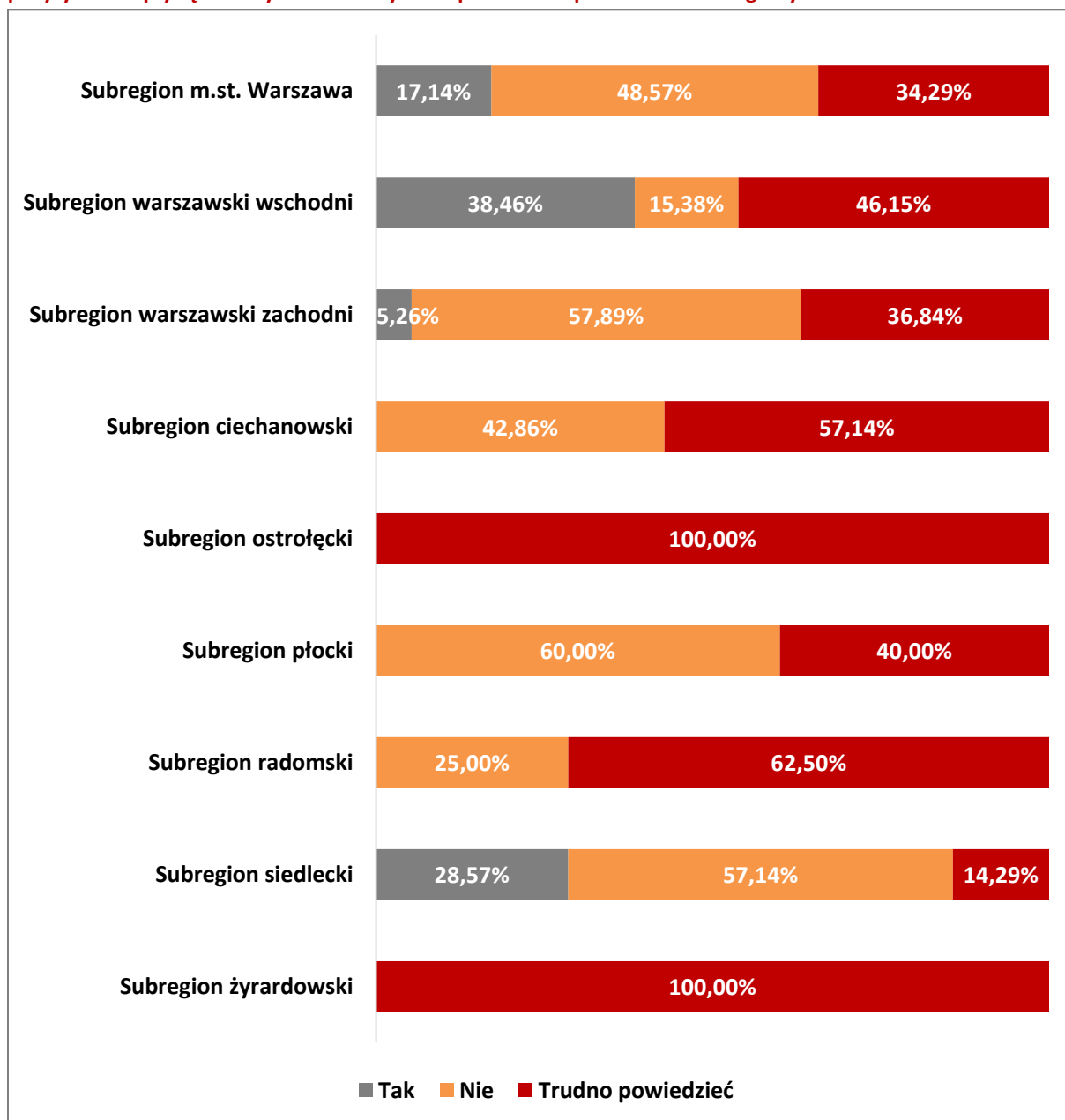
Wykres 66. Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

Braki w ramach realizacji projektu zauważali przede wszystkim beneficjenci realizujący wsparcie na obszarach subregionów warszawskiego wschodniego oraz siedleckiego. Beneficjenci z subregionu żyrardowskiego i ostrołęckiego nie potrafili natomiast jednoznacznie odpowiedzieć na zadane pytanie.

Wykres 67. Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty? – odpowiedzi w podziale na subregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=12).

Wskazano także, że uznanie kwalifikowalności podatku VAT również stanowi czynnik mogący pozytywnie wpływać na uzyskane efekty. Zdaniem uczestników panelu ekspertów nie wszyscy beneficjenci rozumieją jednak ideę, która przyświecała uznaniu podatku VAT za niekwalifikowalny. W przypadku, gdyby podatek ten uznano za wydatek kwalifikowalny, rzeczywista siła nabywcza

możliwego do uzyskania dofinansowania spadłaby, co przełożyłoby się na zmniejszenie zakresu rzeczowego możliwych do realizacji projektów, bądź konieczność zapewnienia przez beneficjenta wyższego poziomu wkładu własnego.

Ocena ekspercka członków Zespołu Badawczego pozwoliła na stwierdzenie, że niemal wszystkie formy wsparcia, jakie są potrzebne i oczekiwane w ramach RPO WM 2014-2020 są realizowane w ramach Programu. **Usługi z zakresu e-nauczania wymagałyby jednak poszerzenia katalogu potencjalnych beneficjentów tak, by większe grono podmiotów mogło przygotować się do świadczenia e-learningu oraz innych usług (np. rekrutacji) w formie elektronicznej.** Inne zmiany poza wspomnianą nie są konieczne w odniesieniu do zdiagnozowanych potrzeb podmiotów z obszaru województwa.

Pytanie badawcze 31: Czy prawidłowo dobrano działania informacyjno-promocyjne zachęcające do realizacji projektów w ramach 2 Osi Priorytetowej RPO WM 2014-2020?

IZ RPO WM oraz IP RPO WM w dużym zakresie wspierają beneficjentów, jak i potencjalnych beneficjentów w zakresie działań informacyjno-promocyjnych. Potencjalni beneficjenci wspierani są w zakresie planowania działań związanych z projektem oraz w zakresie zrozumienia obowiązków informacyjno-promocyjnych. Beneficjenci natomiast wspierani są w zakresie zrozumienia i przestrzegania zasad związanych z planowaniem działań informacyjno-promocyjnych, możliwości promowania własnej instytucji/podmiotu, w zakresie nawiązywania współpracy oraz w zakresie rekrutacji uczestników projektów i pozyskiwania odbiorców wsparcia⁴².

Obowiązki beneficjentów w zakresie informacji i promocji zostały zawarte na poziomie europejskim w tzw. rozporządzeniu ogólnym⁴³, zaś na poziomie krajowym – w tzw. ustawie wdrożeniowej⁴⁴.

⁴² *Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, Warszawa, lipiec 2015 r., s. 26 i n.*

⁴³ *Rozporządzenie 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 Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. Urz. UE L 347, 20.12.2013).*

⁴⁴ *Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1431 z późn. zm.).*

Obowiązki te sprecyzowano na poziomie ministra właściwego ds. rozwoju w postaci wytycznych zaadresowanych do instytucji zaangażowanych we wdrażanie programów oraz do beneficjentów⁴⁵. Dodatkowo, stworzony został Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta, w przystępnej formie prezentujący zasady promocji i informacji wskazane w ww. aktach prawnych⁴⁶. W ramach wspomnianych dokumentów sprecyzowano szereg możliwości promocji i informowania o źródłach finansowania projektu oraz o samym projekcie. Zapisy dotyczące informacji i promocji projektu oraz obowiązków beneficjentów w tym zakresie są również zawarte w umowach i decyzjach o dofinansowaniu projektów. Beneficjent samodzielnie podejmuje jednak decyzję co do sposobu promowania realizowanego przez siebie przedsięwzięcia.

Rysunek 1. Fragment strony „Fundusze dla Mazowsza” na portalu Twitter



Źródło: www.twitter.com/MJWPU [dostęp: 11.05.2020].

⁴⁵ Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020, Minister Rozwoju i Finansów, Warszawa, 3 listopada 2016 r.

⁴⁶ Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji, Aktualizacja z 21 lipca 2017 r.

Rysunek 2. Fragment strony „Fundusze dla Mazowsza” na portalu Facebook



Źródło: www.facebook.com/funduszedlamazowsza [dostęp: 26.03.2020].

Informacja i promocja dotycząca e-usług odbywała się równolegle z działaniami w tym zakresie w ramach całego Programu, a więc również w ramach innych OP. W ramach działań tych podejmowano m.in. następujące aktywności:

- Kompleksowa obsługa wnioskodawców i beneficjentów;
- Działania kierowane do opinii publicznej;
- Udział w konferencjach regionalnych;
- Organizacja Forum Rozwoju Mazowsza;
- Prowadzenie strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu;
- Prowadzenie działań informacyjnych i szkoleniowych zgodnie z harmonogramem naborów na dany rok (w tym szkolenia i spotkania informacyjne dedykowane pod konkurs);
- Prowadzenie sieci PIFE w województwie;

- Organizacja Dni Otwartych Funduszy Europejskich;
- Przygotowanie szeregu publikacji (np. Newsletter, Perły Mazowsza);
- Działania w *social mediach* (np. na Facebooku i Twitterze)⁴⁷.

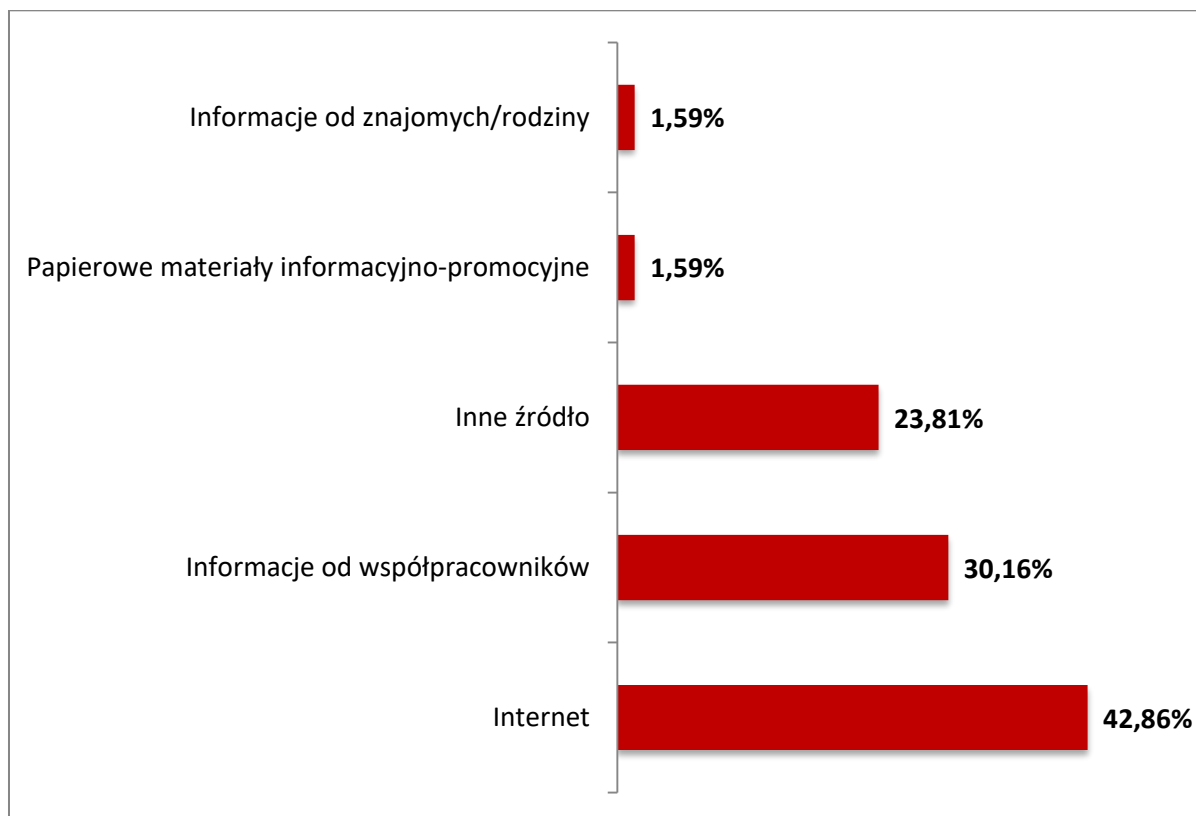
W celu zbadania, które źródła informacji i promocji Programu są najskuteczniejsze, przeprowadzono badania z wnioskodawcami nieskutecznymi w ramach OP 2 RPO WM oraz z beneficjentami wsparcia w tym zakresie. Wnioskodawcy nieskutecznie ubiegający się o wsparcie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 zostali poproszeni o wskazanie źródła, z którego dowiedzieli się o możliwości uzyskania dofinansowania. Ponad 40% z nich wskazało na Internet – zwracając szczególną uwagę na strony:

- RPO WM (www.funduszedlamazowsza.eu);
- Funduszy Europejskich (www.funduszeuropejskie.gov.pl);
- Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Projektów Unijnych (www.mazowia.eu);
- Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl).

Co trzeci wnioskodawca nieskutecznie ubiegający się o wsparcie (30,16%) wiedzę pozyskał od współpracowników, zaś co czwarty (23,81%) – z innych źródeł, tj. informacje otrzymywane mailowo (np. w formie Newslettera) bądź firma zajmująca się pozyskiwaniem środków ze źródeł zewnętrznych. Papierowe materiały informacyjne i promocyjne były źródłem wiedzy niewielkiego odsetka wnioskodawców (1,59%), podobnie, jak informacje pozyskane od znajomych i rodziny (1,59%). Żaden respondent nie wskazał na inne źródła wiedzy, tj. audycje lub reklamy w mediach (prasa, telewizja, radio).

⁴⁷ Roczny działań informacyjnych i promocyjnych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020 dla poszczególnych lat.

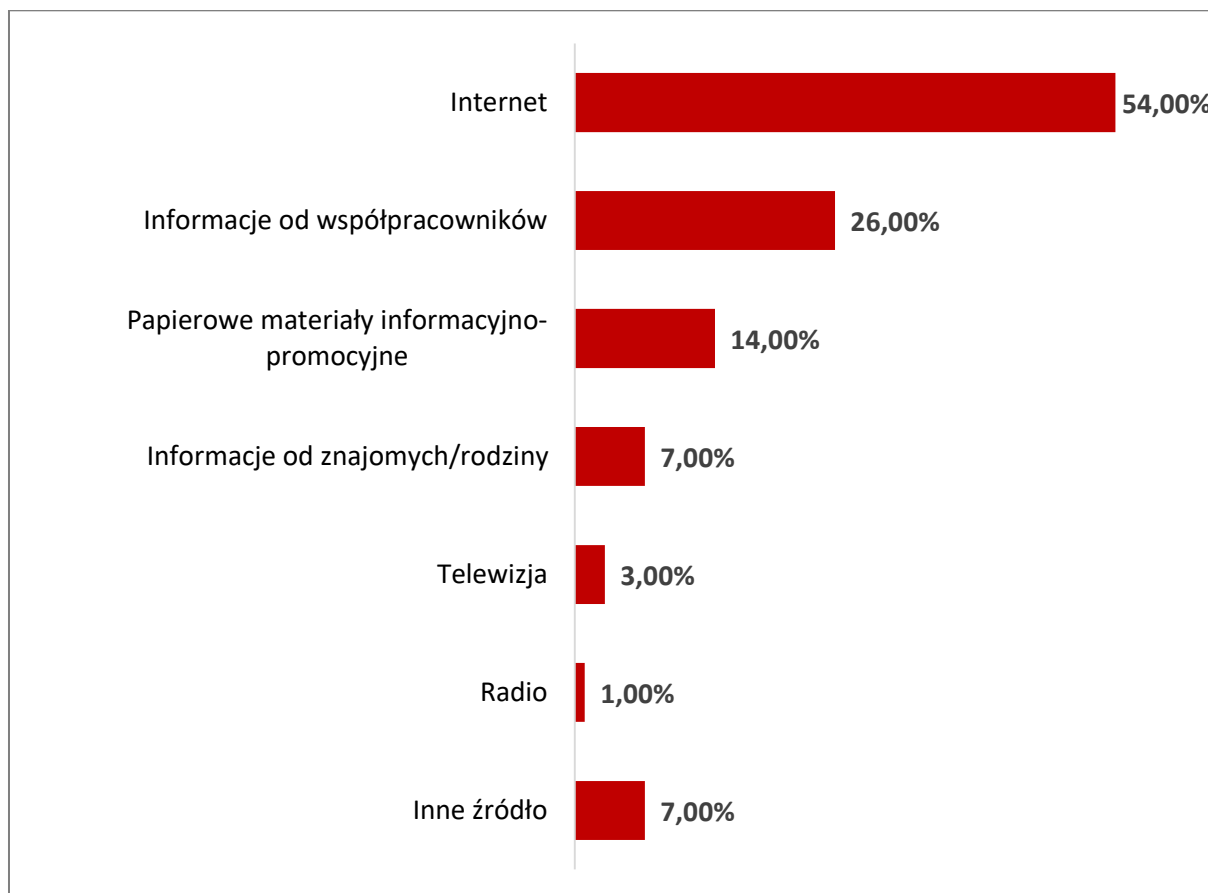
Wykres 68. Z jakich źródeł dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania ze wsparcia w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

W przypadku beneficjentów, podobnie, jak wśród wnioskodawców nieskutecznych, podstawowym źródłem wiedzy na temat możliwości uzyskania wsparcia na rozwój e-usług był Internet (przede wszystkim strony internetowe www.funduszedlamazowska.eu oraz www.mazowia.eu). Na drugim miejscu znalazły się informacje pozyskane od współpracowników. Wśród innych, nieuwzględnionych w kafeterii odpowiedzi źródeł, znalazły się: Newsletter oraz informacje pozyskane na konferencjach i wydarzeniach branżowych.

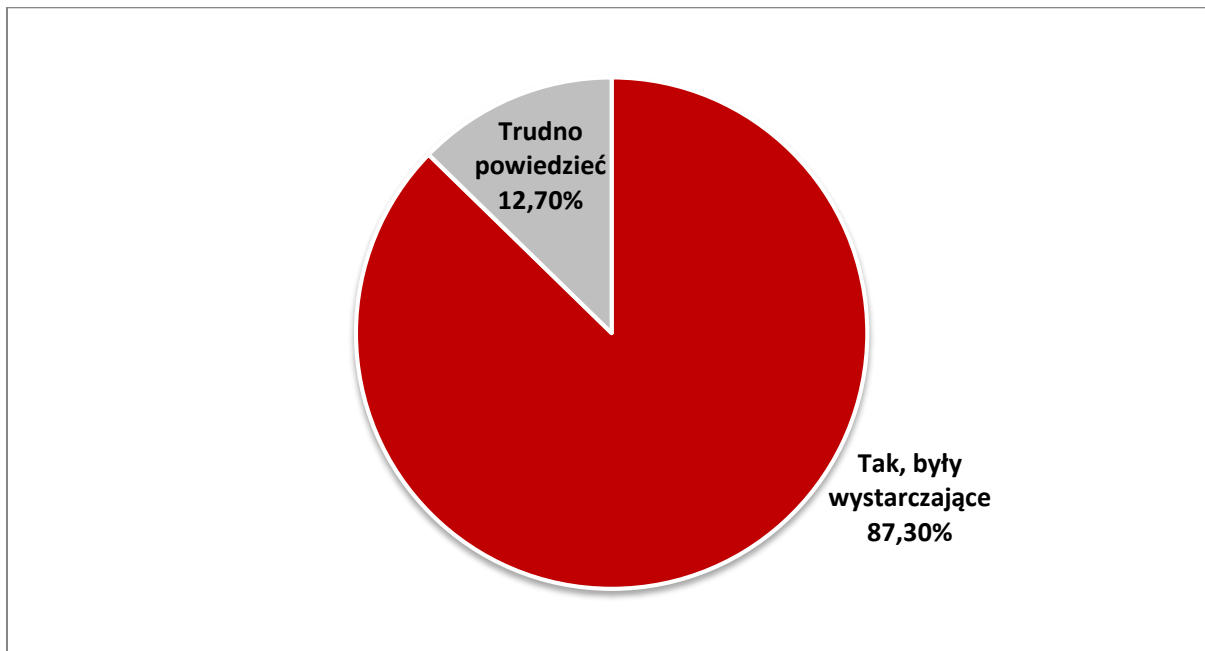
Wykres 69. Z jakich źródeł dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania ze wsparcia w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania z beneficjentami w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

Wnioskodawcy nieskutecznie ubiegający się o wsparcie w ramach Programu w zdecydowanej większości wskazali, że zastosowane działania informacyjno-promocyjne były ich zdaniem wystarczające. Zdanie takie wyraziło 87,3% wnioskodawców uczestniczących w badaniu. Wnioskodawcy nieskuteczni wskazywali przy tym, że najistotniejsze jest dla nich otrzymywanie informacji (np. w postaci Newslettera), z której będą mogli pozyskać wiedzę o możliwości dofinansowania oraz planowanych naborów – wynika to z faktu, że nie wszyscy wnioskodawcy mają odrębne komórki organizacyjne, które zajmują się monitorowaniem możliwości uzyskania wsparcia, w związku z tym taka informacja przyspieszyłaby uzyskanie wiedzy niezbędnej do aplikowania o środki, a tym samym, pozwoliłaby na przygotowanie wyższej jakości wniosku o dofinansowanie.

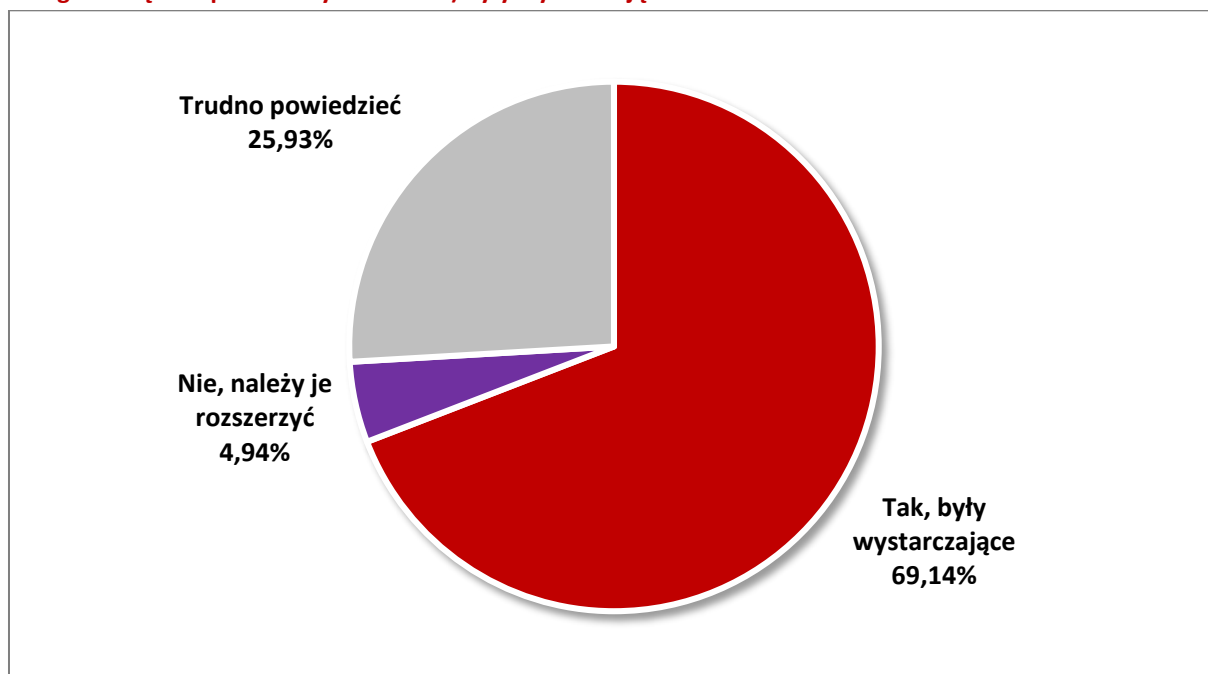
Wykres 70. Czy Pana/Pani zdaniem zastosowane działania informacyjno-promocyjne (dot. możliwości ubiegania się o wsparcie w tym zakresie) były wystarczające?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Beneficjenci wsparcia nieco gorzej, niż wnioskodawcy nieskuteczni oceniali działania informacyjno-promocyjne do nich skierowane. 4,94% beneficjentów wskazało, że działania te należałoby rozszerzyć, zaś aż co czwarty (25,93%) nie potrafił odnieść się do tej kwestii.

Wykres 71. Czy Pana/Pani zdaniem zastosowane działania informacyjno-promocyjne (dot. możliwości ubiegania się o wsparcie w tym zakresie) były wystarczające?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

O ocenę działań informacyjno-promocyjnych zapytano także beneficjentów w ramach wywiadów pogłębionych. Wskazali oni, że działania te są wystarczające – informacje zawarte na stronach uznano za zrozumiałe i łatwo dostępne. W przypadku wątpliwości wskazano na **szeroki zakres pomocy świadczonej przez pracowników Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych**.

Zdaniem przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu realizowane działania w dużym stopniu sprzyjały beneficjentom w zakresie informacji i promocji dot. możliwości uzyskania wsparcia. Służyły nie tylko informowaniu o możliwościach, jakie daje Program, ale również przygotowywały beneficjentów oraz przyszłych beneficjentów do sprawnego realizacji projektów. Wnioskodawcom sprzyjały również działania na poziomie centralnym, bowiem jednolita szata graficzna stron internetowych różnych programów ułatwiała poruszanie się po stronie oraz docieranie do informacji podmiotom, które korzystały dotychczas ze wsparcia ze środków innych programów.

Przeprowadzony był szereg szkoleń dla beneficjentów, (...). W tej perspektywie novum była zasada konkurencyjności w bazie i obsługa tej bazy. Były dedykowane temu szkolenia, żeby unikać później przykrych konsekwencji na etapie wdrażania. Nasza strona internetowa też jest w tej perspektywie dużo łatwiejsza w obsłudze, bardziej intuicyjna, biorąc pod uwagę, że wszystkie programy postępują się tą samą szatą graficzną. Mamy ten sam portal praktycznie, tak samo wyglądający dla wszystkich programów, więc myślę, że tu jest też duże ułatwienie, bo jak już ktoś się poruszał w innym programie to i u nas myślę znacznie łatwiej jest mu wyszukiwać poszczególne dokumenty. Dokumentacja dotycząca naborów jest tam bardzo łatwo dostępna, tam również są różne poradniki (...).

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Jako działanie informacyjno-promocyjne przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie i wdrażanie Programu wskazali **bieżące rozsyłanie informacji na temat ogłaszanych konkursów do gmin Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego**. Działanie takie należy uznać również za dobrą praktykę. Rozszerzenie takiego działania na inne podmioty, np. wszystkie gminy województwa, również te nienależące do Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego, mogłoby dotrzeć z informacją do większego grona podmiotów potencjalnie zainteresowanych realizacją projektów.

Na bieżąco rozsyłamy [informacje], jakie już nabory zostały ogłoszone, do wszystkich gmin naszego obszaru [Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego – przyp. red.] - jest nas [gmin – przyp. red.] 40 na ten moment.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Biorąc pod uwagę zakres działań informacyjno-promocyjnych należy uznać, że są one wystarczające. Należy wskazać, że na poziomie Programu działalność promocyjna w zakresie e-usług nie może być prowadzona odrębnie w stosunku do pozostałych działań promujących Program. **Bieżącą skalę działań należy uznać za wystarczającą do zapewnienia wnioskodawcom i beneficjentom niezbędnej pomocy w zakresie ułatwienia aplikowania i zdobywania wiedzy z zakresu możliwości wsparcia rozwoju e-usług w ramach RPO WM 2014-2020.**

W miarę możliwości zaleca się jednak, by sporządzić bazę zawierającą listę potencjalnych beneficjentów – gmin, bibliotek, placówek ochrony zdrowia itp. z całego obszaru Mazowsza i na bieżąco informować te podmioty (np. drogą e-mailową) o planowanych oraz ogłoszonych naborach wniosków w ramach danej osi priorytetowej – nie tylko dot. e-usług. Bieżące wysyłanie

informacji wszystkim podmiotom, które mogą być zainteresowane możliwością aplikowania może pomóc zwiększyć zakres wnioskowania przez podmioty z gmin dotychczas nieaktywnych.

Pytanie badawcze 32: Co zachęciło wnioskodawców i beneficjentów do ubiegania się o dofinansowanie w ramach 2 Osi Priorytetowej RPO WM 2014-2020?

O czynniki, które wpłynęły na podjęcie decyzji w zakresie aplikowania o wsparcie i realizacji projektu zapytano beneficjentów podczas przeprowadzonych na potrzeby sporządzenia niniejszego raportu badań reaktywnych. Beneficjenci wskazywali na następujące kwestie, które skłoniły ich do wdrożenia e-usług:

- Rosnąca popularność e-usług;
- Brak infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na wdrożenie e-usług;
- Potrzeba sprawnej wymiany danych pomiędzy instytucjami;
- Usprawnienie komunikacji wewnątrz instytucji;
- Chęć udostępnienia mieszkańcom danych do wykorzystania przez nich oraz do podejmowania przez nich decyzji;
- Chęć łatwiejszej archiwizacji dokumentów oraz ograniczenia dokumentacji w formie papierowej;
- Chęć wprowadzenia atrakcyjnej formy nauczania oraz egzaminowania (w przypadku projektów z zakresu e-nauczania);
- Chęć dostosowania placówki do wymogów narzuconych przepisami prawa (w przypadku projektów z zakresu e-zdrowia).

Wśród czynników zachęcających do aplikowania o wsparcie, wskazanych przed przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie Programem należy wymienić częściowe przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej w wersji elektronicznej. Pozwoliło to przyspieszyć i ułatwić proces ubiegania się o wsparcie. Należy wskazać, że tego typu ułatwienia administracyjne dla beneficjentów są bardzo istotne. Wysoki stopień zbiurokratyzowania procedury ubiegania się o dofinansowanie oraz jego rozliczenia powoduje, że znoszenie obciążeń administracyjnych wszelkiego typu zachęca do aplikowania.

Składanie wniosków aplikacyjnych jak i wniosków o płatność [w formie elektronicznej – przyp. red.] na pewno jest dużym ułatwieniem, dużo szybciej przebiega proces oceny, bo dokumenty wpływają w momencie kliknięcia w odpowiedniego wydziału, podobnie jest później na etapie wdrażania. [elektroniczne – przyp. red.] wnioski o płatność w znacznym stopniu przyspieszyły wypłatę środków.

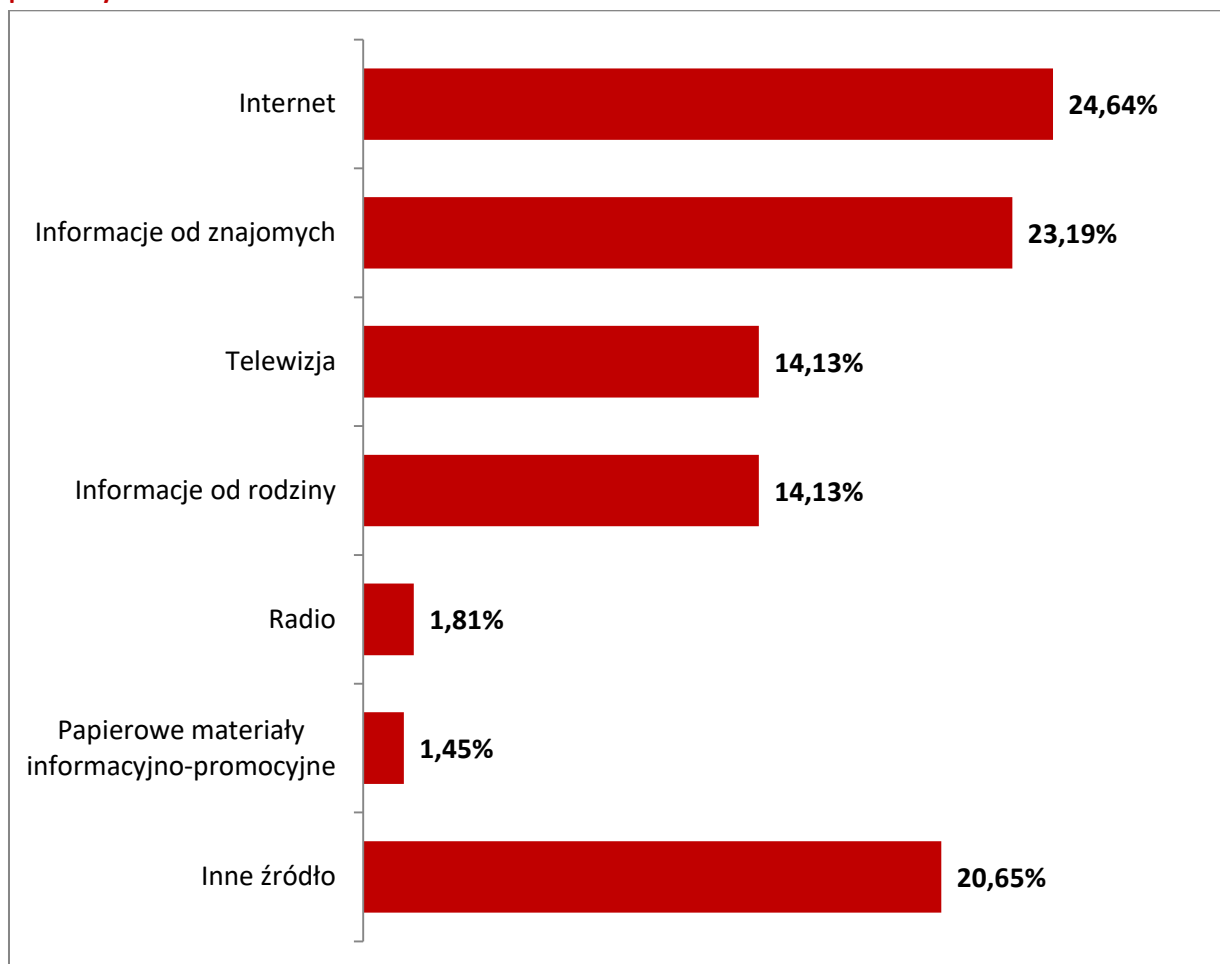
Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Przeprowadzona analiza ukazuje, że **głównym czynnikiem skłaniającym beneficjentów do wsparcia było jego dostosowanie do potrzeb oraz zmieniających się uwarunkowań, powodujących wzrost popularności e-usług w skali światowej**. Podmioty publiczne, chcąc dostosować się do zmieniającego się świata, muszą wdrażać e-usługi. Dodatkowo należy spodziewać się, że **pandemia choroby COVID-19 będzie kolejnym czynnikiem motywującym potencjalnych beneficjentów do rozwoju i wykorzystania e-usług w prowadzonej działalności**. Wprowadzone w związku z pandemią ograniczenia oraz obiektywna konieczność świadczenia usług w formie zdalnej, wynikająca z działań prewencyjnych podjętych na poziomie centralnym powodują bowiem, że znaczenie e-usług zostało dostrzeżone w szerszej skali, niż dotychczas.

Pytanie badawcze 33: Czy prawidłowo dobrano działania informacyjno-promocyjne służące informowaniu mieszkańców, przedsiębiorstw i instytucji o wzroście dostępności i jakości e-usług osiągniętej na skutek realizacji projektów?

Badania z mieszkańcami województwa mazowieckiego objęły również aspekty dotyczące źródeł wiedzy o możliwości skorzystania z e-usług. Największy odsetek mieszkańców województwa mazowieckiego biorących udział w badaniach wskazał, że o możliwościach skorzystania z e-usług dowiedział się z Internetu (24,64%) bądź od znajomych (23,19%). W dalszej kolejności wskazywano na informacje uzyskane od rodziny oraz z telewizji (po 14,13%). Niewielki odsetek mieszkańców wiedzę na temat możliwości skorzystania z e-usług uzyskał z audycji lub reklam radiowych oraz z papierowych materiałów informacyjno-promocyjnych (po 1,45%). Wśród odpowiedzi „inne źródło” dominowały informacje uzyskane od pracowników podmiotów świadczących e-usługi (tzn. od urzędników bądź lekarzy).

Wykres 72. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

W podziale na subregiony Internet jako źródło wiedzy wskazywali najczęściej mieszkańcy Regionu Warszawskiego Stołecznego. Zauważa się również wysoki, w porównaniu z innymi subregionami, odsetek mieszkańców subregionów ciechanowskiego i siedleckiego, którzy o możliwości skorzystania z e-usług dowiedzieli się za pośrednictwem telewizji. Tzw. „marketing szeptany”, tj. informacje od znajomych, dominowały w przypadku mieszkańców subregionów warszawskiego wschodniego, radomskiego i siedleckiego.

Tabela 52. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych? – Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony

Źródło wiedzy	Subregion m.st. Warszawa	Subregion warszawski wschodni	Subregion warszawski zachodni	średnio
Internet	50,82%	25,58%	100,00%	58,80%
Papierowe materiały informacyjno-promocyjne	1,64%	0,00%	0,00%	0,55%
Radio	3,28%	0,00%	0,00%	1,09%
Telewizja	4,92%	13,95%	0,00%	6,29%
Informacje od rodziny	14,75%	18,60%	0,00%	11,12%
Informacje od znajomych	21,31%	32,56%	0,00%	17,96%
Inne źródło	3,28%	9,30%	0,00%	4,19%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

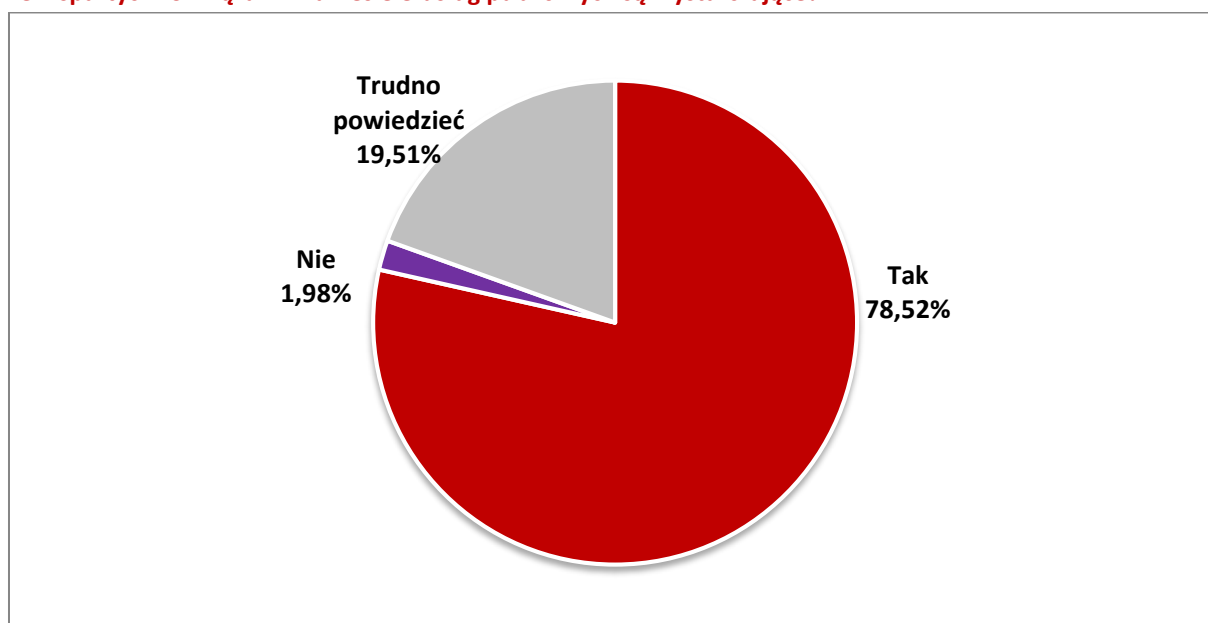
Tabela 53. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych? – Region Mazowiecki Regionalny w podziale na subregiony

Źródło wiedzy	Subregion ciechanowski	Subregion ostrołęcki	Subregion płocki	Subregion radomski	Subregion siedlecki	średnia
Internet	30,00%	16,22%	10,59%	17,65%	20,00%	18,89%
Papierowe materiały informacyjno-promocyjne	0,00%	2,70%	2,35%	0,00%	0,00%	1,01%
Radio	10,00%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	3,18%
Telewizja	40,00%	18,92%	18,82%	2,94%	40,00%	24,14%
Informacje od rodziny	10,00%	8,11%	11,76%	23,53%	0,00%	10,68%
Informacje od znajomych	0,00%	18,92%	17,65%	38,24%	40,00%	22,96%
Inne źródło	10,00%	35,14%	38,82%	11,76%	0,00%	19,14%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

Zdaniem większości mieszkańców województwa mazowieckiego uczestniczących w badaniu, działania informacyjno-promocyjne dotyczące możliwości korzystania z e-usług są wystarczające – stwierdziło tak 78,52% respondentów. Co piąty badany nie potrafił odpowiedzieć na zadane pytanie jednoznacznie, zaś jedynie 1,98% mieszkańców uczestniczących w badaniu stwierdziło, że działania te są niewystarczające. Grupa osób, które negatywnie odniosły się do obecnie prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych dot. e-usług wskazała, że konieczne jest szersze promowanie wdrożonych rozwiązań w mediach (w telewizji, w Internecie, w radio oraz w prasie).

Wykres 73. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjno-promocyjne dot. możliwości skorzystania ze wspartych rozwiązań w zakresie e-usług publicznych są wystarczające?



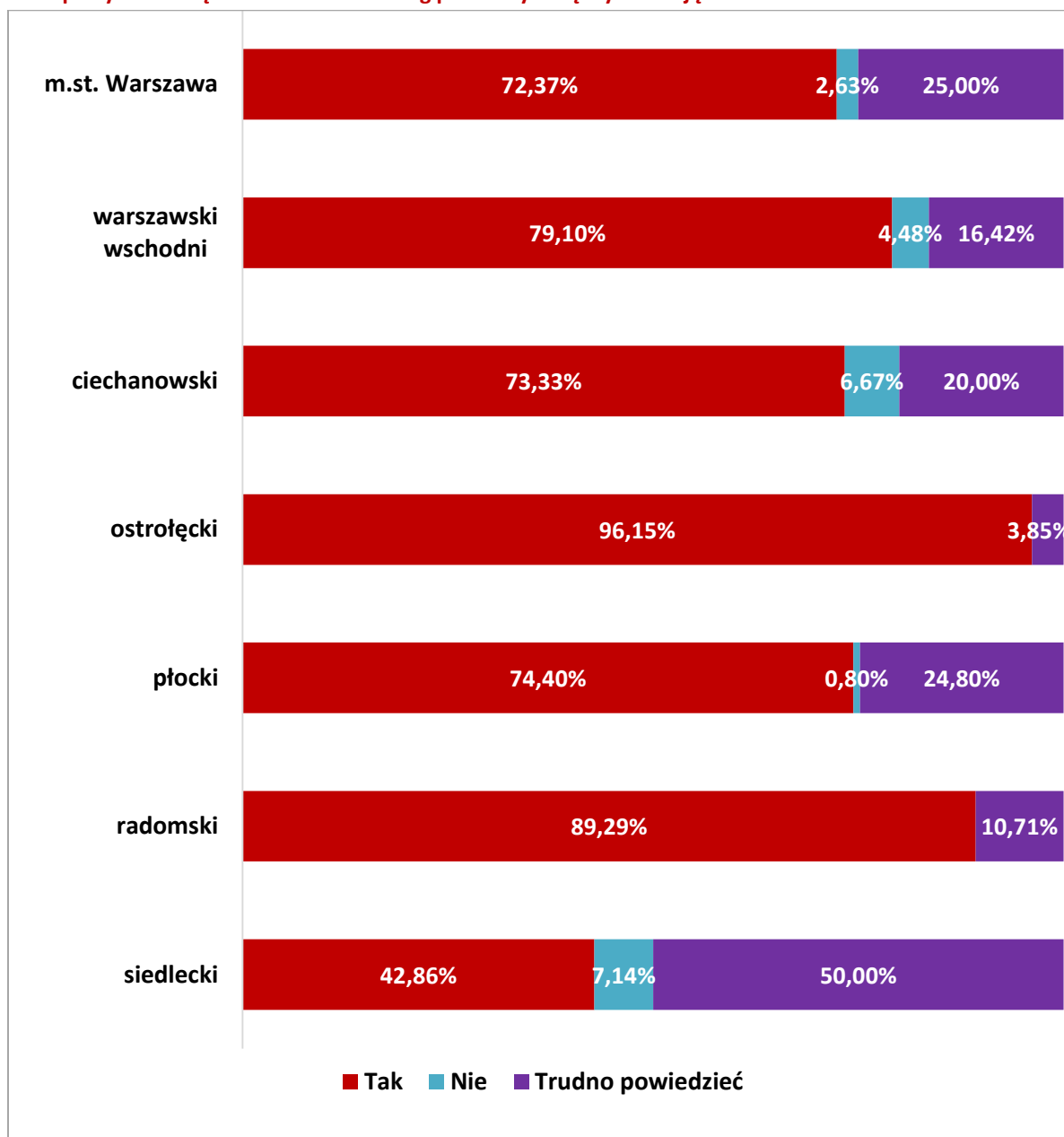
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

Analizie poddano także odpowiedzi w podziale na subregiony województwa mazowieckiego. **Największy odsetek osób, które negatywnie oceniły zasięg działań informacyjno-promocyjnych dotyczących możliwości korzystania z e-usług zamieszkiwał subregiony ciechanowski i siedlecki.** Jednocześnie w subregionie siedleckim zauważono niski odsetek osób korzystających z e-usług – najniższe spośród wszystkich analizowanych subregionów. Jednocześnie jednak w subregionach tych zamieszkiwały osoby, które dostrzegały wzrost dostępności e-usług w minionym pięcioleciu poprzedzającym badanie⁴⁸. Z uwagi na stosunkowo niski poziom wykorzystania e-usług wśród

⁴⁸ Dowiedziono tego w analizie stanowiącej odpowiedź na pytanie badawcze 15 niniejszego dokumentu.

mieszkańców oraz negatywny odbiór dotychczasowych działań informacyjno-promocyjnych **konieczne jest wzmocnienie roli promocji projektów przez beneficjentów – przede wszystkim we wskazanych subregionach, ale również w na całym obszarze województwa, co pomoże dotrzeć z informacją do jak największego grona potencjalnych użytkowników.**

Wykres 74. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjno-promocyjne dot. możliwości skorzystania ze wspartych rozwiązań w zakresie e-usług publicznych są wystarczające?

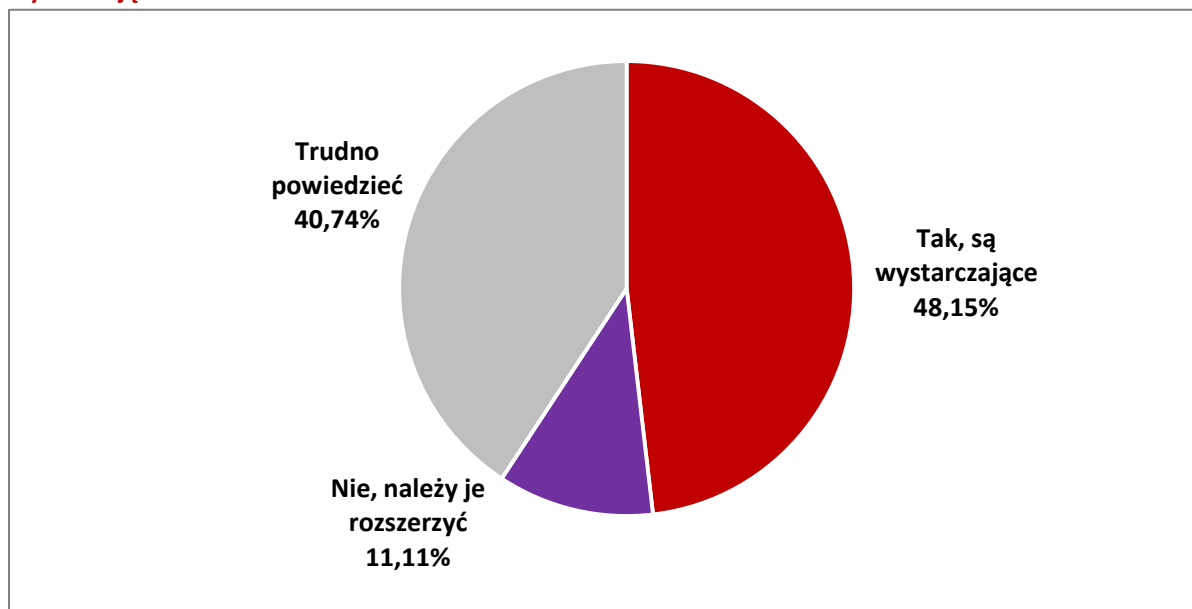


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=405).

O zdanie na temat działań informacyjno-promocyjnych skierowanych w ramach projektów do odbiorców zapytano beneficjentów również w ramach wywiadów pogłębionych. Wskazali oni, że działania te oceniają jako niewystarczające w celu skutecznego dotarcia do odbiorców. Wskazali oni, że w celu zapewnienia skuteczności świadczonych działań informacyjno-promocyjnych należałoby zwiększyć zakres wydatków kwalifikowalnych, które mogą być przeznaczone na ten cel.

Beneficjenci dużo bardziej krytycznie oceniali działania informacyjno-promocyjne niż odbiorcy tych działań. Informację i promocję wdrożonych rozwiązań za wystarczające uznało jedynie **48,15%** beneficjentów, podczas gdy wśród mieszkańców wskaźnik ten sięgał **ponad 78%**, co przedstawiono powyżej. Beneficjenci wskazywali na konieczność podjęcia działań informacyjno-promocyjnych w prasie, radio i telewizji. Badania z mieszkańcami pokazały jednak, że to nie te źródła stanowią decydujący kanał informacji o e-usługach. **W znaczącej większości jest to tzw. marketing szeptany, tj. informacje od rodziny, znajomych bądź samych pracowników instytucji wdrażających e-usługi, a także informacje uzyskane z Internetu**, np. podczas przeglądania strony internetowej podmiotu publicznego wdrażającego e-usługi. Kanały te mają bardzo szeroki zasięg i należy je uznać za wiarygodne i skuteczne.

Wykres 75. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjne skierowane ku mieszkańcom, przedsiębiorstwom lub instytucjom dot. możliwości skorzystania przez nich z wdrożonych już (w ramach projektów) e-usług są wystarczające?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Zdaniem przedstawicieli instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu poziom wiedzy na temat możliwości skorzystania z e-usług wśród mieszkańców jest niewielki. Mieszkańcy zdają sobie sprawę, że można załatwić różne sprawy przez Internet, nie wiedzą jednak, jakie konkretnie możliwości oferuje dany podmiot. Szansy na rozpowszechnienie tej wiedzy wśród mieszkańców upatrywano w sytuacji wywołanej epidemią choroby COVID-19, która zmusza mieszkańców do poszukiwania alternatywnych wobec osobistej wizyty w instytucji publicznej dróg załatwienia spraw urzędowych.

O zdanie zapytano także przedstawicieli przedsiębiorców działających na terenie województwa mazowieckiego. Wskazywali oni, że na informacje dotyczące możliwości korzystania z e-usług napotykali w różnorodnych źródłach – zarówno poszukując takich informacji celowo, jak i uzyskując je przypadkiem. Do głównych źródeł wiedzy wśród przedsiębiorców należy zaliczyć:

- Internet;
- Informacje uzyskane od urzędników;
- Informacje uzyskane od współpracowników oraz podwykonawców (np. firm księgowych obsługujących dane przedsiębiorstwo).

Wskazywano również, że bodźcem pobudzającym ich zainteresowanie w odniesieniu do e-usług były ograniczenia wynikające ze wspomnianej już wcześniej pandemii.

Analiza treści zamieszczonych w Internecie, dokonana przez członków Zespołu Badawczego pozwala jednak na stwierdzenie, że beneficjenci w niewystarczającym stopniu wykorzystują możliwości, które są im oferowane w zakresie promowania projektu. Występują przypadki nieposiadania przez beneficjentów wdrażających e-usługi własnej strony internetowej, zaś w części przypadków jedyną informacją na temat projektu jest wskazanie na stronie, że projekt jest realizowany. Informacje takie w zakresie rozwoju e-usług należy uznać za zdecydowanie niewystarczające. Dlatego też, **należy rozważyć uwzględnienie w ramach przyszłej perspektywy finansowej sprecyzowania form promocji projektu w ramach dokumentów konkursowych. Działanie takie, np. prowadzenia fanpage'a na Facebooku bądź profilu na Twitterze oraz cykliczne umieszczanie informacji na temat realizacji projektów i ich efektów przez poszczególnych beneficjentów jest niemal bezkosztowe, a powoduje zwiększenie rozpoznawalności wdrożonych rozwiązań oraz zasięgu osób, do których dociera informacja.** Należy również rozważyć uwzględnienie konieczności promocji projektu w formie kilkuminutowego spotu reklamowego bądź filmowego, który mógłby być zamieszczony na przykład na stronach internetowych instytucji wdrażających Program. Ponadto dobrym rozwiązaniem jest

przeznaczenie części wsparcia na drobne gadżety, tj. smycze do kluczy, kubki termiczne, notesy bądź długopisy. Z uwagi na względną trwałość takich materiałów mogą one w sposób istotny przyczynić się do popularyzacji wdrażanych przez beneficjentów rozwiązań poprzez korzystanie z oznakowanych gadżetów przez mieszkańców województwa.

Pytanie badawcze 34: Jak należy ocenić użyteczność wsparcia?

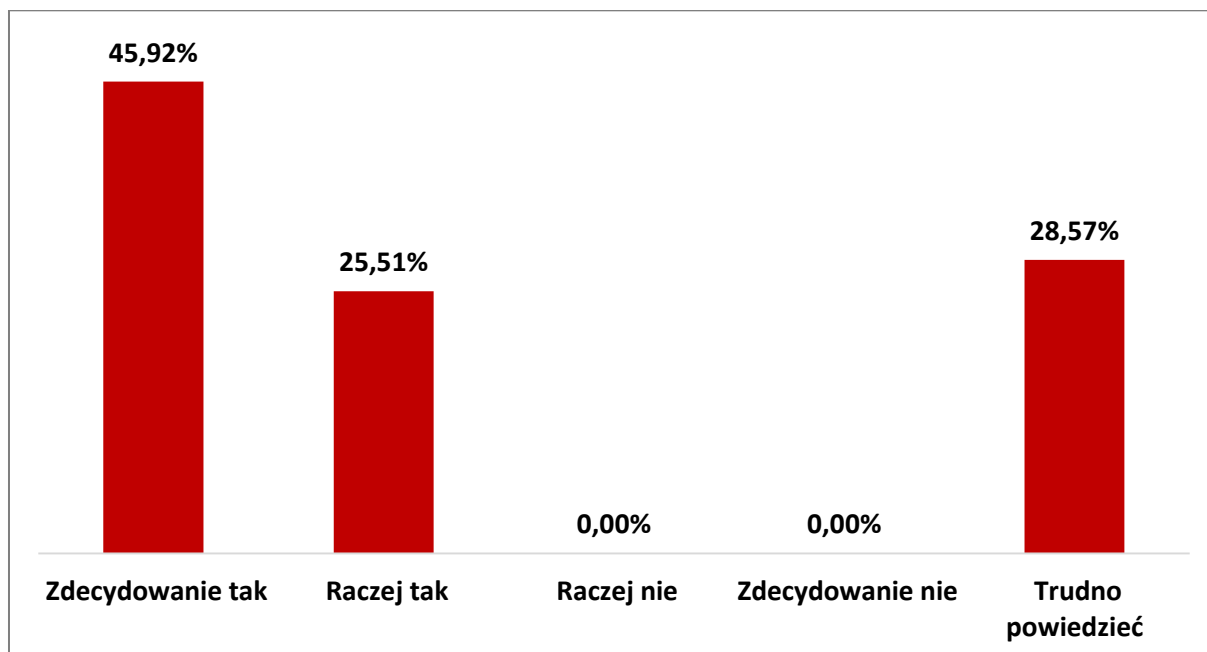
Aspekt ten został oceniony w ramach pytania badawczego 47.

Pytanie badawcze 35: W jaki stopniu wsparcie spełniło oczekiwania adresatów?

Wszyscy uczestniczący w badaniu beneficjenci wskazali, że wsparcie, które jest świadczone w ramach OP 2 RPO WM jest przydatne dla odbiorców. Żaden spośród beneficjentów nie wyraził przeciwnego zdania. Świadczy to o tym, że realizowane projekty w dużym stopniu spełniają oczekiwania nie tylko beneficjentów, wdrażających e-usługi, ale również odbiorców świadczonych e-usług. Beneficjenci zostali poproszeni również o wskazanie, które elementy wsparcia w największym stopniu spełniły oczekiwania odbiorców. Wskazywano m.in. na:

- E-recepty;
- E-skierowania;
- E-rejestrację;
- E-płatności;
- Możliwość złożenia wniosków i pism urzędowych on-line;
- Wdrożenie systemu kolejkowego.

Wykres 76. Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Pana/ Pani zdaniem przydatne dla odbiorców?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Przydatność wsparcia dla odbiorców najwyżej ocenili beneficjenci realizujący projekty w subregionie warszawskim zachodnim oraz subregionach ciechanowskim i płockim.

Tabela 54. Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Pana/ Pani zdaniem przydatne dla odbiorców?

Subregion	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
Region Warszawski Stołeczny	46,92%	20,18%	0,00%	0,00%	28,45%
Subregion m.st. Warszawa	42,86%	31,43%	0,00%	0,00%	25,71%
Subregion warszawski wschodni	40,00%	13,33%	0,00%	0,00%	33,33%
Subregion warszawski zachodni	57,89%	15,79%	0,00%	0,00%	26,32%
Region Mazowiecki Regionalny	39,17%	19,11%	0,00%	0,00%	41,73%
Subregion ciechanowski	57,14%	14,29%	0,00%	0,00%	28,57%
Subregion ostrołęcki	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Subregion płocki	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%

Subregion	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
Subregion radomski	25,00%	37,50%	0,00%	0,00%	37,50%
Subregion siedlecki	42,86%	42,86%	0,00%	0,00%	14,29%
Subregion żyrardowski	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

W opinii członków Zespołu Badawczego Wykonawcy wsparcie świadczone w ramach OP 2 RPO WM w dużym stopniu zaspokoilo oczekiwania adresatów. Należy wskazać na to, że **zarówno mieszkańcy, jak i przedsiębiorcy z województwa mazowieckiego chętnie wykorzystują możliwość załatwienia spraw poprzez e-usługi**. Jak dowiodły badania przeprowadzone na potrzeby sporządzenia niniejszej ewaluacji, z e-usług korzysta **71,96% mazowieckich przedsiębiorców oraz 68,15% mieszkańców regionu**.

Pytanie badawcze 36: Czy zastosowane rozwiązania organizacyjne zapewniały sprawną realizację interwencji?

Dotychczas w ramach przeprowadzonych naborów ogłoszono 8 konkursów na projekty w ramach poddziałania 2.1.1. oraz 2 konkursy w ramach poddziałania 2.1.2. Nabory w ramach ewaluowanej interwencji były organizowane począwszy od 2015 r., a więc od samego początku wdrażania Programu. Instytucją organizującą konkurs każdorazowo była Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych, stanowiąca Instytucję Pośredniczącą we wdrażaniu RPO WM 2014-2020.

Częstotliwość ogłaszanych naborów należy uznać za sprzyjającą przygotowaniu wysokiej jakości wniosków o dofinansowanie – czas na przygotowanie dokumentacji konkursowej wynosił bowiem, w zależności od naboru od 27 do 128 dni (tj. od około 1 do około 4 miesięcy). Nieznaczną wątpliwość budzi jednak górna granica długości trwania naboru, której zasadność można podważyć.

Negatywnie należy odnieść się do czasu trwania oceny wniosków o dofinansowanie – jej średni czas to 126 dni. Najkrótszy czas trwania procedury oceny i wyboru wyniósł 75 dni, zaś najdłuższy – 175 dni. Średnia długość trwania oceny projektu w ramach regionalnych programów operacyjnych w bieżącej

perspektywie finansowej (do dnia 30 czerwca 2019 r.) wyniosła natomiast od 65 do 166 dni⁴⁹. Czas trwania oceny wniosku w województwie mazowieckim należy uznać za przeciętny w porównaniu do pozostałych województw. Wpływa on jednak na terminy podpisywania umów o dofinansowanie, należy bowiem zaznaczyć, że po zatwierdzeniu listy projektów następują także protesty ze strony wnioskodawców niezakwalifikowanych do otrzymania dofinansowania. Ponadto podpisanie umowy często nie następuje bezpośrednio po zatwierdzeniu listy projektów. Dlatego należy dążyć do maksymalnego skrócenia czasu od ogłoszenia naboru wniosków do zatwierdzenia listy projektów wybranych do dofinansowania. Analiza dowiodła, że średni czas od złożenia wniosku do dofinansowania do czasu podpisania umowy na realizację projektu wynosi 320 dni. Średni czas należy ocenić pozytywnie, biorąc pod uwagę wszystkie składowe, które wpływają na wybór i zatwierdzenie wniosków (tj. czas trwania naboru, czas na uzupełnianie dokumentacji przez wnioskodawców, dwuetapowa ocena, zatwierdzenie listy projektów, złożenie i rozpatrzenie protestów itp.) Zauważalne są jednak dysproporcje pomiędzy okresem upływającym od złożenia wniosku do podpisania umowy w przypadku poszczególnych projektów. Najkrótszy okres dotyczył projektu pozakonkursowego (53 dni), zaś najdłuższy jednego z projektów konkursowych (786 dni) – w tym przypadku należy jednak zwrócić uwagę na zwłokę beneficjenta w podpisaniu umowy, sam proces oceny przebiegł bowiem sprawnie. W pozostałych trzech przypadkach, w których odnotowano czas od złożenia wniosku do podpisania umowy wynoszący powyżej 696 dni należy zwrócić uwagę na złożenie protestów, które wydłużyły okres oczekiwania przez beneficjenta na uzyskanie dofinansowania.

Z perspektywy wnioskodawców długotrwałość okresu od złożenia wniosku do podpisania umowy o dofinansowanie bądź wydania decyzji o dofinansowaniu może wpłynąć negatywnie na realizację przedsięwzięcia (np. z uwagi na zmianę cen na rynku usług informatycznych, a co za tym idzie – na zmianę kosztów ogólnych niezbędnych do poniesienia w celu realizacji projektu w zakładanym zakresie). Analiza dowiodła jednak, że proces oceny wniosków nie jest długotrwały w porównaniu z innymi województwami.

⁴⁹ Wybór Projektów w Ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych na lata 2014-2020 (stan na 30 czerwca 2019 r.), Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Departament Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej, Warszawa, październik 2019, s. 19.

Tabela 55. Informacje dotyczące długości procedury naboru i wyboru projektów w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020

Numer naboru	Dziedzina wsparcia	Termin naboru wniosków (od)	Termin naboru wniosków (do)	Termin ogłoszenia listy zatwierdzonych projektów	Zmiana listy zatwierdzonych projektów	Długość trwania naboru (w dniach)	Długość trwania procedury wyboru (w dniach ⁵⁰)
RPMA.02.01.01-IP.01-14-096/19	e-administracja	30.04.2019	31.07.2019	25.11.2019	20.02.2020	92	117
RPMA.02.01.01-IP.01-14-087/18	e-zdrowie	30.11.2018	05.04.2019	18.07.2019	24.09.2019	126	104
RPMA.02.01.02-IP.01-14-074/18	e-zdrowie	28.02.2018	17.05.2018	25.09.2018	18.07.2019	78	131
RPMA.02.01.02-IP.01-14-073/18	e-administracja/e-kultura	28.02.2018	16.05.2018	25.09.2018	-	77	132
RPMA.02.01.01-IP.01-14-070/17	e-kultura	30.10.2017	07.02.2018	19.06.2018	-	99	132
RPMA.02.01.01-IP.01-14-071/17	e-kultura	30.10.2017	08.03.2018	30.05.2018	19.06.2018	128	83
RPMA.02.01.01-IP.01-14-036/16	e-zdrowie	30.11.2016	03.02.2017	19.04.2017	-	64	75
RPMA.02.01.01-IP.01-14-018/16	e-nauka	30.06.2016	16.09.2016	1.02.2017	9.05.2017	78	137
RPMA.02.01.01-IP.01-14-001/15	e-zdrowie	30.09.2015	27.10.2015	20.04.2016	14.06.2014	27	175
RPMA.02.01.01-IP.01-14-002/15	e-administracja	30.09.2015	02.11.2015	20.04.2016	27.07.2016	33	169

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dot. naborów wniosków o dofinansowanie zawartych na stronie: www.funduszedlamazowsza.eu [dostęp: 23.03.2020].

⁵⁰ Uwzględniono czas od zakończenia naboru wniosków do zatwierdzenia pierwszej listy projektów.

Tabela 56. Zależności pomiędzy liczbą wnioskodawców (skutecznych i nieskutecznych) a czasem trwania procedury wyboru projektów

Nr naboru	Liczba wniosków złożonych	Liczba wniosków zatwierdzonych	Czas trwania procedury wyboru [począwszy od zakończenia naboru do dnia ogłoszenia listy zatwierdzonych projektów, w dniach]
RPMA.02.01.01-IP.01-14-001/15	92	71	175
RPMA.02.01.01-IP.01-14-002/15	27	22	169
RPMA.02.01.01-IP.01-14-018/16	25	18	137
RPMA.02.01.01-IP.01-14-036/16	4	4	75
RPMA.02.01.01-IP.01-14-070/17	3	2	132
RPMA.02.01.01-IP.01-14-071/17	2	2	83
RPMA.02.01.02-IP.01-14-054/17	1	1	<i>Nabór w trybie pozakonkursowym</i>
RPMA.02.01.02-IP.01-14-059/17	1	1	<i>Nabór w trybie pozakonkursowym</i>
RPMA.02.01.02-IP.01-14-073/18	9	9	132
RPMA.02.01.02-IP.01-14-074/18	10	3	131
RPMA.02.01.01-IP.01-14-096/19	17	10	117
RPMA.02.01.01-IP.01-14-087/18	4	4	104

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dot. naborów wniosków o dofinansowanie zawartych na stronie: www.funduszedlamazowsza.eu [dostęp: 23.03.2020] oraz danych wygenerowanych z systemu SL2014 (stan na dzień 30 września 2019 r.).

Zmiany na liście zatwierdzonych projektów następowały niemal w każdym naborze, jednak należy je uznać za zjawisko naturalne dla procedury. Wynikały bądź z trybu odwoławczego, z którego korzystali wnioskodawcy, bądź ze zmiany progu alokacji (np. w postaci przyznania, decyzją IZ RPO WM 2014-2020, większych środków na konkurs). W wyniku zmian, które zaszły na listach zatwierdzonych projektów liczba beneficjentów uprawnionych do uzyskania dofinansowania wzrosła do końca 2019 r.

niemal dwukrotnie – z 85 podmiotów do 160 podmiotów⁵¹. Zmiana na liście zatwierdzonych projektów w ramach działania 2.1. nastąpiła w okresie wdrażania Programu 10 razy, przy czym w przypadku 3 naborów zmiany nie miały miejsca, w przypadku 5 naborów następowały jednokrotnie, zaś w przypadku dwóch naborów następowały dwu- lub trzykrotnie.

Tabela 57. Liczba zatwierdzonych projektów przed i po zmianie listy rankingowej w ramach poszczególnych naborów

Poddziałanie	Numer naboru	Dziedzina	Liczba zmian na zatwierdzonej liście oceny projektów	Liczba projektów pierwotnie	Liczba projektów po zmianie
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-096/19	e-administracja	1	9	8
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-087/18	e-zdrowie	1	0	4
2.1.2	RPMA.02.01.02-IP.01-14-074/18	e-zdrowie	1	3	10
2.1.2	RPMA.02.01.02-IP.01-14-073/18	e-administracja / e-kultura	0	9	Nd.
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-070/17	e-kultura	0	2	Nd.
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-071/17	e-kultura	1	1	2
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-036/16	e-zdrowie	0	4	Nd.
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-018/16	e-nauka	1	17	19
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-001/15	e-zdrowie	3	27	28/78/79
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-002/15	e-administracja	2	13	-
RAZEM – do 30 września 2019 r.					137
2.1.1	RPMA.02.01.01-IP.01-14-002/15	e-administracja	2	13	14/23*

⁵¹ Różnica pomiędzy faktyczną liczbą beneficjentów a liczbą podmiotów znajdujących się na liście zatwierdzonych projektów wynika z tego, że część spośród wnioskodawców nie zdecydowała się na podpisanie umowy o dofinansowanie, pomimo zatwierdzenia ich projektu.

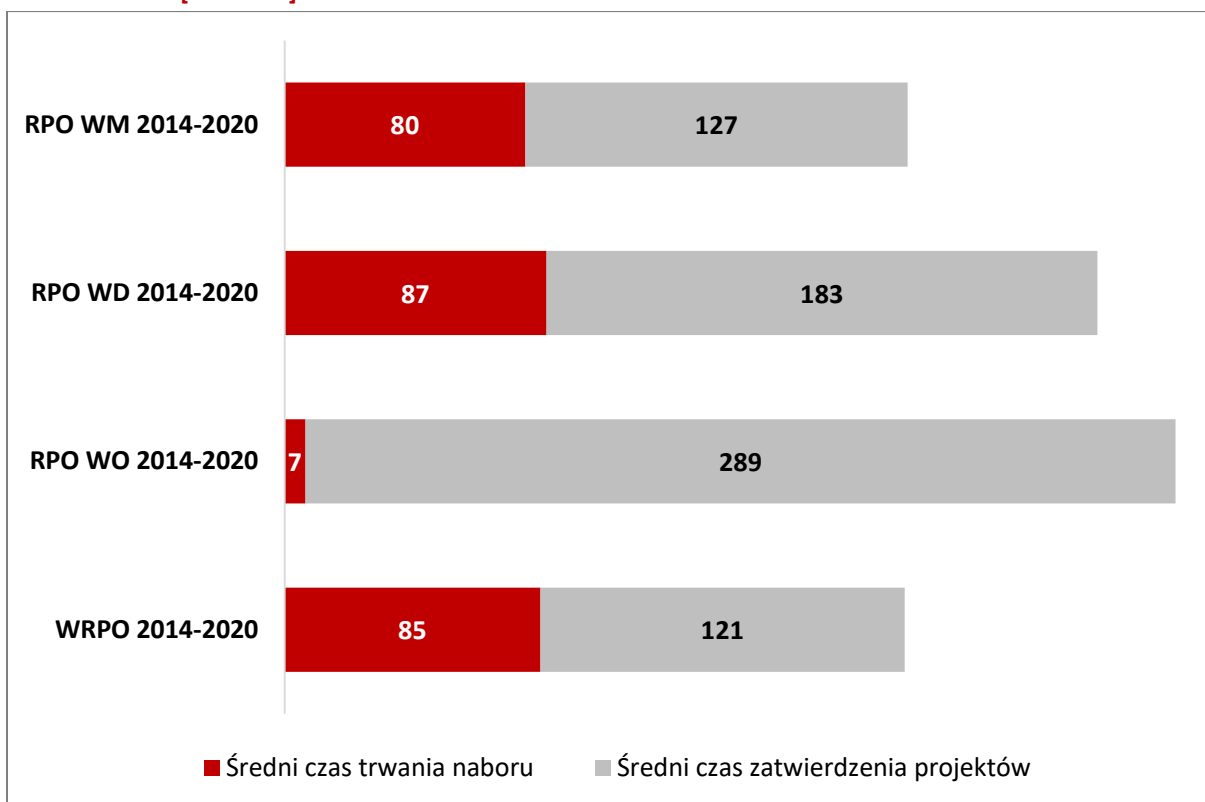
Poddziałanie	Numer naboru	Dziedzina	Liczba zmian na zatwierdzonej liście oceny projektów	Liczba projektów pierwotnie	Liczba projektów po zmianie
RAZEM – po 30 września 2019 r.					160

*Wnioski zatwierdzone po okresie objętym ewaluacją (po 30 września 2019 r.).

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dot. naborów wniosków o dofinansowanie zawartych na stronie: www.funduszedlamazowska.eu [dostęp: 23.03.2020].

Przeprowadzona analiza benchmarkingowa ukazała, że czas trwania naborów oraz procesu oceny i wyboru projektów jest zróżnicowany w ramach poszczególnych Programów. Średni czas trwania naboru na projekty dot. rozwoju e-usług jest zbliżony we wszystkich programach (prócz RPO WO) i wynosi około 80-87 dni. Również czas trwania naborów (poza RPO WO) jest zbliżony. Należy jednak zaznaczyć, że czas ten, co wykazano w niniejszym dokumencie, jest zbyt długi i pomimo korzystnego obrazu RPO WM na tle innych województw należy go skrócić.

Wykres 77. Średni czas trwania naboru wniosków o dofinansowanie oraz czasu zatwierdzenia projektów w ramach PI 2c [w dniach]



Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji zamieszczonych na stronach poszczególnych programów operacyjnych.

Procedurę identyfikacji i wyboru projektów pozakonkursowych należy uznać za skuteczną – w przypadku OP 2 RPO WM 2014-2020 spośród 3 zaplanowanych projektów pozakonkursowych są realizowane dwa przedsięwzięcia. Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu, uczestniczący w panelu ekspertów wskazali jednak, że proces osiągnięcia gotowości do realizacji przez projekty pozakonkursowe jest długotrwały, co wpływa na wdrażanie przedsięwzięć. Odnosząc się do czasu trwania procesu wyboru projektów, należy uznać go za przeciętny. Sam okres trwania oceny wniosków należy uznać za przeciętny w kontekście długotrwałości. Procedura wyboru projektów i podpisania umowy wiąże się jednak z wieloma czynnikami, takimi jak wzywanie wnioskodawców do uzupełnienia dokumentacji, dopełnianie czynności wynikających ze stosowania uproszczeń administracyjnych dla beneficjentów (np. składanie oświadczeń w miejsce dokumentacji, zaś składanie dokumentacji następuje dopiero po ocenie i wyborze wniosku do dofinansowania), czy też czynniki nieprzewidziane, tj. np. czasowe ograniczenia w działalności podmiotów. W tym kontekście duże znaczenie odgrywa samodyscyplina wnioskodawców, którzy w przypadku wezwania do uzupełnienia dokumentacji powinni uczynić to niezwłocznie. Zwłoka w tym zakresie może bowiem spowodować wydłużenie całej procedury wyboru projektów i publikacji listy zatwierdzonych projektów.

Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu stwierdzili podczas panelu ekspertów, że pomimo zastosowanych rozwiązań organizacyjnych, przewidujących m.in. przesunięcie pracowników z komórek organizacyjnych mniej obciążonych w danym momencie do dokonywania oceny wniosków o dofinansowanie w przypadku takiej konieczności, nie udaje się skrócić długotrwałości procesu wyboru przedsięwzięć. Długotrwałość procesu jest rekompensowana wnioskodawcom, których wnioski zostały zatwierdzone do dofinansowania umożliwieniem dokonywania uzasadnionych zmian w projektach. **Z tego też względu zaleca się, by beneficjenci mieli większą swobodę w zakresie przesunięć środków – zarówno tych wynikających ze zmian technologicznych, które zaszły w okresie pomiędzy złożeniem wniosku a podpisaniem umowy o dofinansowanie, jak też środków wygenerowanych w ramach oszczędności.**

W celu zbadania przyczyn długotrwałości procesu dokonano również identyfikacji liczby naborów w poszczególnych okresach. Zestawienie przedstawia poniższa tabela. Analiza ukazuje, że w niektórych kwartałach ogłaszana jest duża liczba naborów. Oznacza to, że pracownicy instytucji otrzymują znaczną liczbę wniosków, które w jednym czasie muszą ocenić. **Należałoby rozważyć, czy możliwe jest takie**

zorganizowanie procesu naboru wniosków, by wpływały one do instytucji organizującej konkurs w mniejszej liczbie w jednym czasie. Przykładem sytuacji, w której należałoby wprowadzić modyfikację, może być II i III kwartał 2017 r. W II kwartale 2017 r. zorganizowano aż 21 naborów, zaś w III kwartale tego roku jedynie 5 naborów. Przesunięcie części naborów z II na III kwartał 2017 r. mogłoby usprawnić proces oceny (mniej wniosków jednocześnie, szybsza ocena). Podobna sytuacja miała miejsce w II i IV kwartale 2018 r. **Zmiana organizacji procesu naboru wniosków o dofinansowanie nie powinna jednak odbyć się kosztem realizacji projektów.** Zespół Badawczy zdaje sobie bowiem sprawę z faktu, iż kumulacja naborów w części przypadków warunkowana jest chęcią jak najszybszego pozyskania wniosków o dofinansowanie, co z kolei sprzyja wczesnemu generowaniu efektów projektów. Osiągnięcie efektów projektów w postaci formalnych wskaźników pozwala bowiem monitorować wdrażanie Programu oraz podejmować wczesne działania sprzyjające identyfikacji trudności i ewentualnej modyfikacji zapisów Programu, dlatego tak istotne jest szybkie uruchamianie naborów w początkowym etapie wdrażania Programu. W tym kontekście sprawną realizację Programu należy uznać za bardziej istotną w stosunku do usprawnienia procedury wyboru projektów – w przypadku niemożności skonstruowania harmonogramów w sposób bezkolizyjny należy mieć na uwadze wczesne wdrażanie projektów. Ewentualnym rozwiązaniem sprzyjającym usprawnieniu procedury może być organizacja naborów otwartych w ramach innych działań i poddziałań Programu, cieszących się mniejszym zainteresowaniem ze strony potencjalnych beneficjentów⁵².

Tabela 58. Liczba naborów w trybie konkursowym w podziale na kwartały i osie priorytetowe

Kwartał	OP 1	OP 2	OP 3	OP 4	OP 5	OP 6	OP 7	OP 8	OP 9	OP 10	Razem w danym kwartale
I kw. 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
II kw. 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

⁵² Z uwagi na to, że przedmiotem niniejszej ewaluacji jest tylko działanie 2.1. RPO WM 2014-2020 Wykonawca jedynie wskazuje na możliwe rozwiązanie, bez precyzowania sposobu jego wdrożenia.

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Kwartał	OP 1	OP 2	OP 3	OP 4	OP 5	OP 6	OP 7	OP 8	OP 9	OP 10	Razem w danym kwartale
III kw. 2015	-	2	-	-	-	-	-	-	2	2	6
IV kw. 2015	1	-	-	1	3	-	-	1	1	4	11
I kw. 2016	1	-	-	2	5	-	-	-	2	2	12
II kw. 2016	-	1	1	1	-	-	2	-	2	1	8
III kw. 2016	-	-	3	2	-	-	-	2	2	3	12
IV kw. 2016	4	1	4	1	2	3	-	-	4	2	21
I kw. 2017	-	-	2	3	2	-	-	-	5	1	13
II kw. 2017	2	-	2	3	1	3	-	1	6	3	21
III kw. 2017	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	5
IV kw. 2017	1	4	-	-	-	-	-	-	6	2	13
I kw. 2018	1	2	-	2	-	-	-	-	4	2	11
II kw. 2018	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	3
III kw. 2018	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	5
IV kw. 2018	2	1	2	3	-	-	-	-	2	2	12
I kw. 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	3

Kwartał	OP 1	OP 2	OP 3	OP 4	OP 5	OP 6	OP 7	OP 8	OP 9	OP 10	Razem w danym kwartale
II kw. 2019	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	4
III kw. 2019	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	3
IV kw. 2019	2	-	1	-	-	-	-	-	1	1	5

Źródło: opracowanie własne na podstawie harmonogramów naborów wniosków w trybie konkursowych z lat 2015-2019.

Oceniając zastosowane rozwiązania należy uznać, że przyjęte procedury pozwalają na prawidłowe pod względem merytorycznym przeprowadzenie procedury naboru, oceny i wyboru wniosków o dofinansowanie projektów. Osiągnięte w ramach projektów rezultaty pozwalają również stwierdzić, że wybrane projekty cechują się wysoką jakością. **Należy jednak rozważyć przyjęcie rozwiązań organizacyjnych pozwalających na skrócenie czasu trwania całej procedury. Pozwoliłoby to na sprawniejszą realizację założonych przedsięwzięć przez beneficjentów – m.in. uniknięcie ryzyk związanych z odstępstwami od harmonogramu planowanego projektu.**

OBSZAR II:

**OCENA WPŁYWU WSPARCIA E-USŁUG NA SYTUACJĘ
SPOŁECZNO-GOSPODARCZĄ WOJEWÓDZTWA**

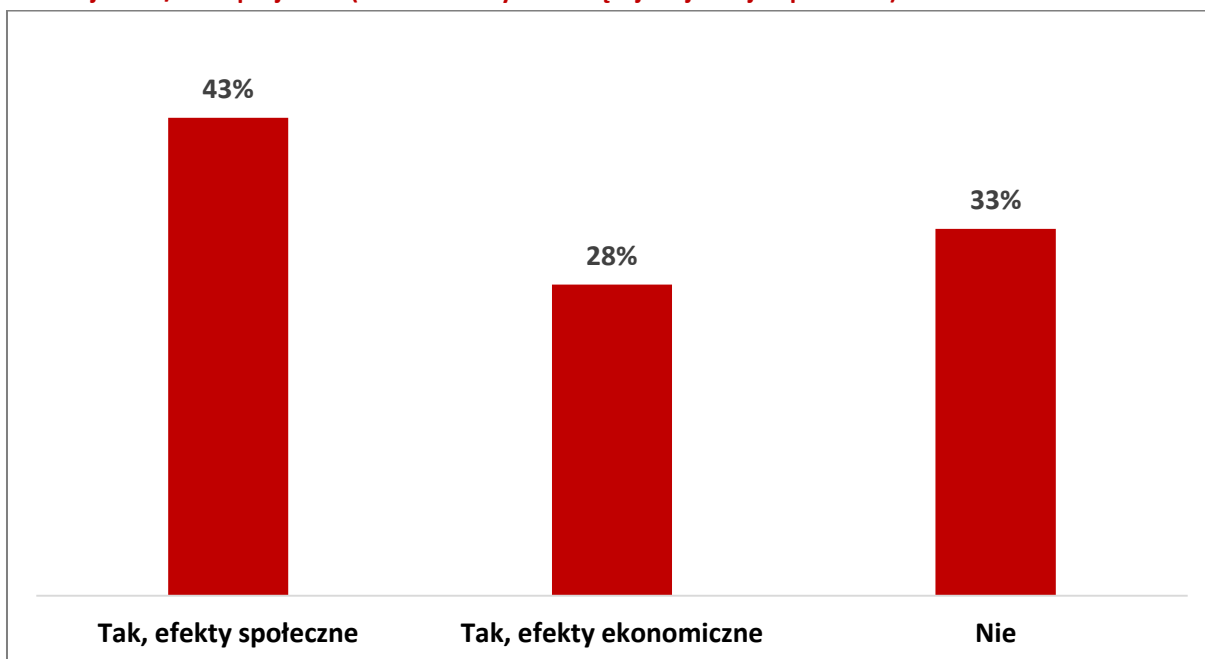
Pytanie badawcze 37: Czy i jakie efekty społeczne i ekonomiczne przyniosła realizacja projektów?

W działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 zaobserwowano szereg efektów realizowanych przedsięwzięć. Rezultaty przedsięwzięć odwołują się zarówno do kwestii społecznych, jak również ekonomicznych. Realizacja projektów przyniosła pozytywne efekty przede wszystkim, jeśli chodzi o włączenie społeczne. Zwiększenie liczby podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego oraz wzrost liczby udostępnionych on-line informacji, a także wzrost liczby usług publicznych udostępnionych on-line (zarówno o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja, jak i 4 – transakcja) powodują, że **osoby zagrożone wykluczeniem społecznym (np. osoby z niepełnosprawnościami) mają większe możliwości uczestnictwa w życiu społecznym oraz edukacyjnym**. Udostępnienie usług świadczonych on-line zdecydowanie ułatwia takim osobom uczestnictwo w życiu publicznym, społecznym i kulturalnym. Efekty tego rodzaju odnoszą się również do obszaru zdrowia. O znaczeniu efektu, jakim jest zmniejszenie skali wykluczenia społecznego w wyniku realizacji projektów z zakresu e-usług świadczy ujęcie danych dotyczących zakresu objęcia ludności szkoleniami lub doradztwem w zakresie kompetencji cyfrowych na liście wskaźników.

Działania z zakresu rozwoju e-usług przekładają się na **kwestie ekonomiczne**, jak również **ekologiczne** (poprzez zmniejszenie ilości zużywanego papieru na rzecz informacji przekazywanej w formie elektronicznej). Czynniki ekonomiczne, na które wpłynęła realizacja projektów w przypadku działania 2.1. RPO WM 2014-2020 zauważalne mogą być również w przypadku zapewnienia jednostkom sektora publicznego dostępu do aplikacji, systemów teleinformatycznych oraz przestrzeni dyskowej – podobnie, jak w poprzednim przykładzie, również tutaj realizacja przedsięwzięć (przede wszystkim udostępnienie on-line systemów do prowadzenia usług wewnątrzadministracyjnych) będzie się przekładała na kwestie ekologiczne oraz **zmniejszenie obciążenia biurowego** pracowników jednostek administracji publicznej i **przyspieszenie załatwiania spraw urzędowych** (np. poprzez możliwość wysyłania okólników oraz innych pism urzędowych do wszystkich dekretnowanych pracowników w tym samym czasie).

Beneficjenci wsparcia w ramach OP 2 RPO WM wskazali, że dostrzegają zarówno efekty społeczne, jak i ekonomiczne w ramach realizowanych projektów. Wystąpieniu tego rodzaju efektów zaprzeczył co trzeci badany.

Wykres 78. Czy potrafi Pan/Pani wskazać główne efekty społeczne i/lub ekonomiczne, które przyniosła realizacja Pani/Pana projektu? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Beneficjenci wsparcia również odnieśli się do efektów, jakie przyniosły ich projekty. Wskazywali oni na zróżnicowane efekty społeczne, takie jak:

- Wzrost wiedzy z zakresu obsługi sprzętu teleinformatycznego wśród społeczeństwa (rozwój społeczeństwa informacyjnego);
- Zmniejszenie poziomu biurokracji;
- Zwiększenie liczby kanałów komunikacji z instytucjami publicznymi;
- Ułatwienie dostępu mieszkańców do swoich danych i statusu swojej sprawy;
- Zwiększenie dostępności świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami.

Biorąc pod uwagę efekty gospodarcze, jakie przyniosło wsparcie, beneficjenci uczestniczący w badaniach CAWI i CATI na potrzeby sporządzenia niniejszego raportu wskazywali na **zmniejszenie kosztów prowadzonej działalności**, co następowało m.in. poprzez:

- Poprawę jakości i efektywności kosztowej świadczonych usług;
- Przyspieszenie załatwiania sprawy;
- Brak konieczności drukowania dokumentów (papier, tusze i tonery do drukarek);
- Zmniejszenie nakładów pracy niezbędnych do obsługi petenta/klienta/pacjenta.

Beneficjenci wskazywali również na **efekty skali**, które następowały dzięki zapewnieniu wsparcia w zakresie e-usług dla wielu podmiotów administracji publicznej w ramach jednego projektu. Wskazywali przy tym, że powtarzalność tworzonych rozwiązań spowodowała, że koszty ich wprowadzenia były niższe, niż w przypadku, gdyby dochodziło do indywidualnych zamówień na stworzenie platform do świadczenia e-usług.

Należy zatem wskazać, że e-usługi przyniosły liczne efekty, zarówno społeczne, jak też gospodarcze. Przyczyniły się również do dbałości o kwestie ekologiczne, z uwagi na brak konieczności drukowania dokumentów. W każdym przypadku **korzyści, które osiągnięto w wyniku realizacji wsparcia przyczyniły się do efektów zarówno po stronie beneficjentów (świadczeniodawców usług), jak i odbiorców działań.**

Należy odnieść się również do kwestii wskazywanej w ramach panelu ekspertów. Zwrócono wówczas uwagę, że postępujący proces wdrażania e-usług może wygenerować mniejsze zapotrzebowanie na pracę ludzką. To z kolei może się przełożyć na sytuację części pracowników na rynku pracy.

Zespół Badawczy rozważył również zasadność wsparcia edukacji na poziomie ustawicznym w zakresie rozwoju e-usług. Doszedł jednak do wniosku, że działanie takie, pomimo, iż sytuacja związana z ograniczeniami wynikającymi z pandemii choroby COVID-19 ukazała braki w tym zakresie, nie byłoby zasadne. Pomimo, iż w Planie zamówień publicznych Ministerstwa Edukacji Narodowej na 2020 rok ani na stronie internetowej Ministerstwa do chwili sporządzenia niniejszego raportu⁵³ nie znalazła się informacja o planowanym utworzeniu platform e-learningowych dla szkół należy spodziewać się,

⁵³ Stan na dzień 16.06.2020 r.

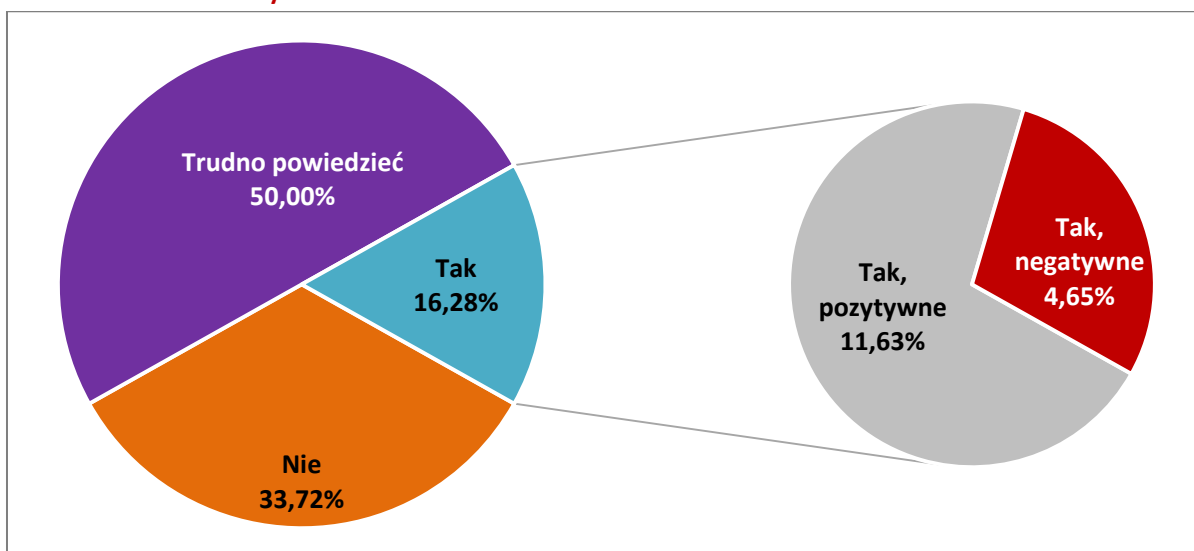
że władze Ministerstwa, zauważając uwidocznione podczas pandemii trudności podejmą odpowiednie działania w celu stworzenia odpowiednich narzędzi ułatwiających edukację zdalną. Ponadto należy zwrócić uwagę na to, że wśród podmiotów kwalifikowalnych w ramach Działania 2.1. RPO WM 2014-2020 występowały jednostki samorządu terytorialnego, które jako organy prowadzące szkół mogły ubiegać się o wsparcie w tym zakresie. Analiza kryteriów oceny i wyboru projektów oraz dokumentacji konkursowej (regulaminów konkursów) nie dowiodła, by stosowane były zapisy wykluczające możliwość ubiegania się o środki na rozwój platform edukacyjnych dla szkół.

OBSZAR III:

IDENTYFIKACJA NIEOCZEKIWANYCH EFEKTÓW POZYTYWNYCH I NEGATYWNYCH OSIĄGNIĘTYCH NA SKUTEK WSPARCIA E-USŁUG

W celu identyfikacji dodatkowych, nieprzewidzianych we wnioskach o dofinansowanie efektów przeprowadzono badanie CAWI/CATI z beneficjentami wsparcia w ramach OP 2 RPO WM. Połowa spośród badanych beneficjentów wskazała, że nie potrafi odpowiedzieć na pytanie. Co trzeci beneficjent nie dostrzegł zaś takich efektów. Zostały one dostrzeżone przez 16,28% beneficjentów. Większość (11,63%) dotyczyła efektów pozytywnych, jednak część spośród beneficjentów zauważających dodatkowe efekty (4,65%) wskazała na negatywne efekty.

Wykres 79. Czy w wyniku realizacji projektu zauważyli Państwo dodatkowe, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie efekty?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=100).

Uzyskane wyniki zostały pogłębione w ramach dalszych badań z beneficjentami, zaś wskazane przez nich efekty zostały omówione w dwóch pytaniach badawczych będących częścią niniejszego obszaru problemowego.

Pytanie badawcze 38: Jakie nieoczekiwane efekty pozytywne przyniosła realizacja projektów w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020?

O zdanie na temat nieoczekiwanych, nieprzewidzianych we wnioskach o dofinansowanie efektów, zapytano beneficjentów wsparcia w OP 2 RPO WM w ramach badania ilościowego oraz podczas wywiadów pogłębionych. Wskazali oni na następujące kwestie:

- **W przypadku projektów z zakresu e-administracji:** wzrost zainteresowania mieszkańców działalnością instytucji publicznych, co przekłada się na wzrost świadomości na temat roli administracji oraz budowę społeczeństwa obywatelskiego.
- **W przypadku projektów z zakresu e-kultury:** wzrost kompetencji cyfrowych personelu oraz nawiązanie współpracy partnerskiej na rzecz realizacji projektu, która zaowocowała wymianą doświadczeń i stworzyła grunt pod dalszą współpracę, również na niwie pozaprojektowej.
- **W przypadku projektów z zakresu e-nauczania:** wzrost kompetencji cyfrowych personelu.

Zdaniem przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu, wśród pozytywnych efektów, które nie były oczekiwane, należy wskazać na **wzrost transparentności działań administracji publicznej**, co z kolei przekłada się na **wzrost zaufania do tych instytucji**.

Internet zwiększa zasięg świadczenia usług, obniża koszty i poprawia ich transparentność oraz przejrzystość.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Pozytywnych efektów dopatrywano się również w przypadku projektów dotyczących e-zdrowia. Samo wdrożenie tego typu projektów uważano za pozytywny efekt. Należy bowiem wskazać na trudną sytuację ekonomiczną części podmiotów wchodzących w skład systemu ochrony zdrowia, o czym wspomniano już we wcześniejszej części niniejszego dokumentu. Posiadane przez takie podmioty środki finansowe są wykorzystywane na inne przedsięwzięcia, związane z bieżącą działalnością. **Wsparcie ze środków Programu pozwala zatem na wdrożenie systemów oraz rozwiązań teleinformatycznych, które mają szansę ułatwić i usprawnić funkcjonowanie, a których wdrożenie bez wsparcia w ramach Programu byłoby znacznie utrudnione i odsunięte w czasie.** Wsparcie w tym zakresie pozwala natomiast na znaczne ułatwienie pracy – zmniejszenie liczby osób potrzebnych do wykonywania poszczególnych czynności oraz przyczynienie się do oszczędności. Przykładem jest jeden ze szpitali, które wdrożył system zarządzania lekami. W wyniku zrealizowanego projektu

wygenerowano znaczne oszczędności finansowe – zapobieżono bowiem marnowaniu leków, zaś posiadanymi lekami dysponowano za pomocą wdrożonego systemu – np. przekazując z oddziału, gdzie nie były potrzebne na oddział, na którym zostały wykorzystane. Dzięki temu ściśle kontrolowano poziom wykorzystania farmaceutyków w całym szpitalu, nie tylko w poszczególnych oddziałach, co pozwoliło na zakup nowych środków dopiero, gdy bieżące zapasy były w dużym stopniu wykorzystane.

Wiele jednostek, zwłaszcza jeśli chodzi o sektor zdrowotny, boryka się z dość dużymi trudnościami finansowymi. Więc tutaj bez dodatkowego wsparcia z zewnątrz tego typu inwestycje na pewno nie byłyby możliwe. To już tutaj jest bardzo pozytywny efekt. (...) W służbie zdrowia podstawowa funkcjonalność to jest ratowanie zdrowia i życia, natomiast takie dodatkowe elementy jak system obsługi informatycznej, który ułatwia teoretycznie i w dalszej perspektywie daje pozytywny efekt nawet ekonomiczny, to z perspektywy tych zadłużonych jednostek nie jest priorytet. Więc tutaj na pewno miało to bardzo duże znaczenie, biorąc pod uwagę też zainteresowanie poszczególnych szpitali.

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Przedstawiciele instytucji zajmujących się wdrażaniem Programu wskazali, że dodatkowym, pozytywnym efektem udzielonego wsparcia był rozwój e-usług ogółem. Wskazywano, że nawet podmioty, które nie uzyskały dofinansowania, by zapewnić komfort obsługi odbiorcom świadczonych przez nie działań, musiały rozważyć wdrożenie e-usług oraz pewnych uproszczeń w zakresie swojej działalności. Tym samym świadczone wsparcie przyczyniły się do elektronizacji działalności podmiotów świadczących usługi publiczne nie tylko wśród placówek, które uzyskały dotację w ramach OP 2 RPO WM.

Efektami ubocznymi jest to, że nawet inne instytucje, które nie uzyskały wsparcia muszą dążyć do wprowadzenia e-usług. To jest taki szerszy efekt niewynikający bezpośrednio z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, ani z naszych działań, tylko z rynku (...).

Źródło: przedstawiciel instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Uczestnicy panelu ekspertów (przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących) wskazali, że niemierzalnym efektem realizacji projektów jest współpraca pomiędzy podmiotami administracji publicznej. Współpraca ta jest efektem zastosowania kryteriów premiujących

partnerstwo. Tym samym współpraca ta nabrała realnych kształtów i pozwoliła na zacieśnienie relacji pomiędzy jednostkami administracji publicznej. Ta współpraca ma szansę umożliwić lepszą koordynację działań nie tylko odnoszących się do e-usług, ale również do ogółu działalności.

Pytanie badawcze 39: Jakie nieoczekiwane efekty negatywne przyniosła realizacja projektów w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020?

Beneficjenci wskazali, że nieoczekiwane efekty miały nie tylko pozytywny wymiar. Wśród negatywnych efektów, które dostrzegło 4,65% beneficjentów uczestniczących w badaniu wskazano na:

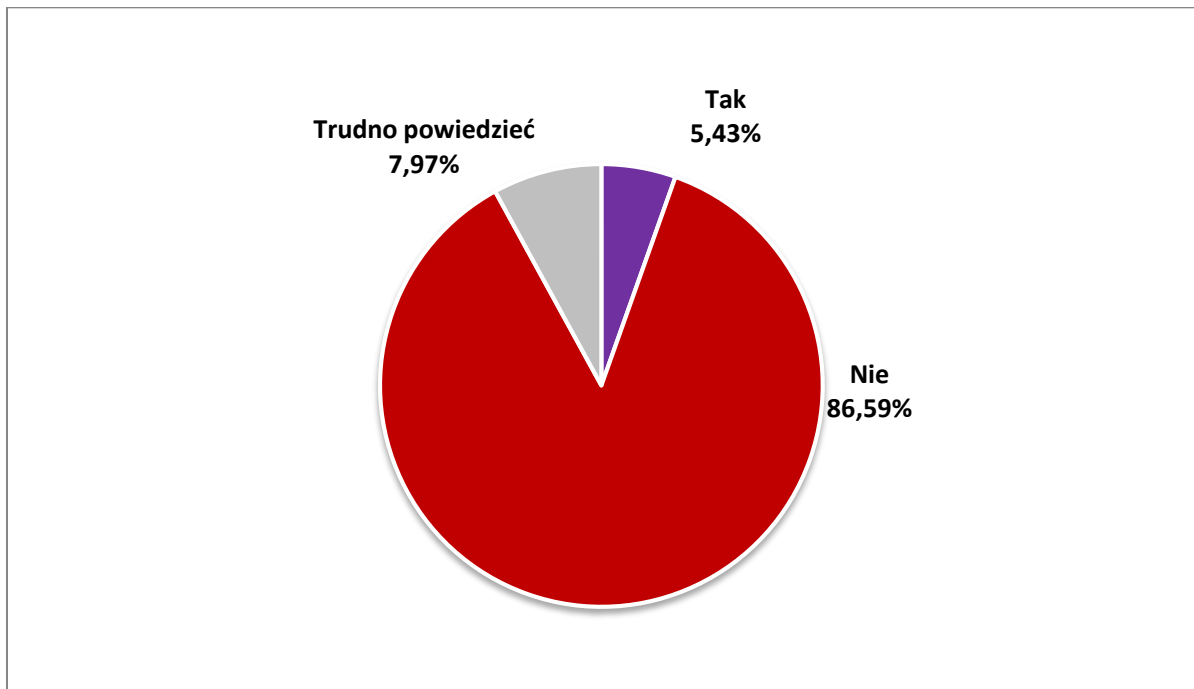
- Opór personelu przed nowymi rozwiązaniami, wdrażanymi w ramach projektu;
- Problemy techniczne związane z wdrażanymi e-usługami;
- Zwiększenie obciążenia pracą działu informatycznego przy braku środków finansowych przeznaczonych na poszerzenie zatrudnienia w tym dziale.

W celu zbadania efektów rozwoju i funkcjonowania e-usług, które mogłyby zostać uznane za efekty negatywne, przeprowadzono również badanie z mieszkańcami województwa mazowieckiego. Przeważająca większość mieszkańców regionu uczestniczących w badaniu (86,59%) nie spotkała się z negatywnymi efektami korzystania z e-usług. Efekty takie zauważyło jedynie 5,43% mieszkańców – ich zdaniem do takich efektów zaliczyć należy:

- Niewystarczającą dostępność informacji o sposobie załatwienia sprawy w formie elektronicznej;
- Przeciążenie serwerów, utrudniające załatwienie sprawy;
- Możliwość załatwienia tylko części sprawy w formie elektronicznej.

Dodatkowo pojawiały się głosy świadczące o obawie przed bezpieczeństwem przekazywanych danych. Nie wskazywano jednak na konkretne przykłady, w których wystąpiło zdarzenie związane z ryzykiem przechwycenia bądź nieuprawnionego dostępu do danych – obawa miała zatem charakter hipotetyczny, tym bardziej biorąc pod uwagę szeroki zakres wydatków przeznaczonych w ramach projektów na zabezpieczenie przekazywanych oraz gromadzonych przez beneficjentów danych.

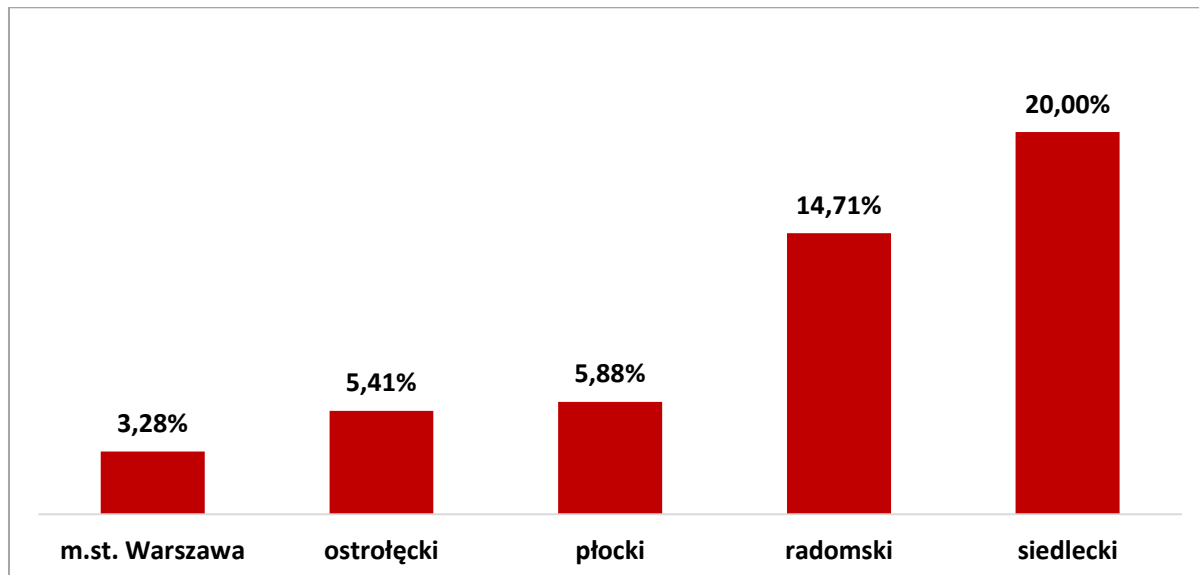
Wykres 80. Czy spotkał/a się Pan/Pani z jakimiś negatywnymi efektami korzystania z usług z zakresu e-usług publicznych? Jeśli tak, jakie to efekty? Czy możliwe jest uniknięcie ich wystąpienia w przyszłości?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

W podziale na subregiony należy zauważyć, że największy odsetek mieszkańców dostrzegających negatywne efekty korzystania z e-usług zamieszkuje powiat siedlecki – negatywne odczucia w tym zakresie posiadał co piąty respondent zamieszkujący ten subregion. Wynikać to może z relatywnie niewielkiego zakresu z informatyzowania tego obszaru na tle pozostałej części województwa. Dalsze wsparcie, mające na celu rozwój e-usług może przyczynić się do zmiany opinii mieszkańców w tym zakresie. Poniższy wykres nie zawiera ponadto wszystkich subregionów województwa. Wynika to z tego, że mieszkańcy części subregionów nie dostrzegali negatywnych stron korzystania z e-usług.

Wykres 81. Odsetek respondentów, którzy odpowiedzieli twierdząco na pytanie: „Czy spotkał/a się Pan/Pani z jakimiś negatywnymi efektami korzystania z usług z zakresu e-usług publicznych?”



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

Należy wskazać, że wśród negatywnych nieprzewidzianych wcześniej efektów dominują te związane z wdrażaniem projektów od strony technicznej. W miarę upływu czasu występujące problemy techniczne bądź błędy systemu powinny zostać zażegnane, co wpłynąć powinno także na spadek obciążenia pracą działów informatycznych w siedzibach beneficjentów.

Zasadne jest natomiast poszerzenie dostępnego zakresu e-usług, co pozwoli na uniknięcie negatywnych efektów związanych z przeciążeniem serwerów bądź brakiem możliwości załatwienia części spraw drogą elektroniczną.

Niezależnie od występujących negatywnych czynników, należy wskazać, że stanowią one niewielki odsetek dostrzeganych efektów wsparcia. Interwencja jest bowiem oceniana w większości pozytywnie zarówno przez beneficjentów, jak też przez odbiorców wdrożonych usług.

OBSZAR IV:

IDENTYFIKACJA CZYNNIKÓW ODDZIAŁYWUJĄCYCH NEGATYWNIE NA ZAKŁADANE CELE ORAZ PRAWIDŁOWĄ REALIZACJĘ ZAŁOŻEŃ RPO WM 2014-2020.

DIAGNOZA ZAISTNIAŁYCH CZYNNIKÓW, KTÓRE MAJĄ WPŁYW NA PROCES WDRAŻANIA I SKUTECZNOŚĆ OSIĄGANIA ZAŁOŻONYCH CELÓW W ZAKRESIE E-USŁUG

Pytanie badawcze 40: Jakie problemy/bariery zostały zidentyfikowane podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych RPO WM 2014-2020? Jakie były ich przyczyny?

Na podstawie informacji kwartalnych z realizacji Programu można stwierdzić, że w przypadku działania 2.1. RPO WM 2014-2020 wystąpiły nieznaczne trudności rzutujące na wdrażaniu interwencji.

W IV kwartale 2016 r. zaobserwowano w zakresie wdrażania projektów realizujących CT 2 niski stopień wydatkowania środków przeznaczonych na interwencję oraz ryzyko niezrealizowania projektów pozakonkursowych zgodnie z zakładanymi pierwotnie harmonogramami rzeczowo-finansowymi.

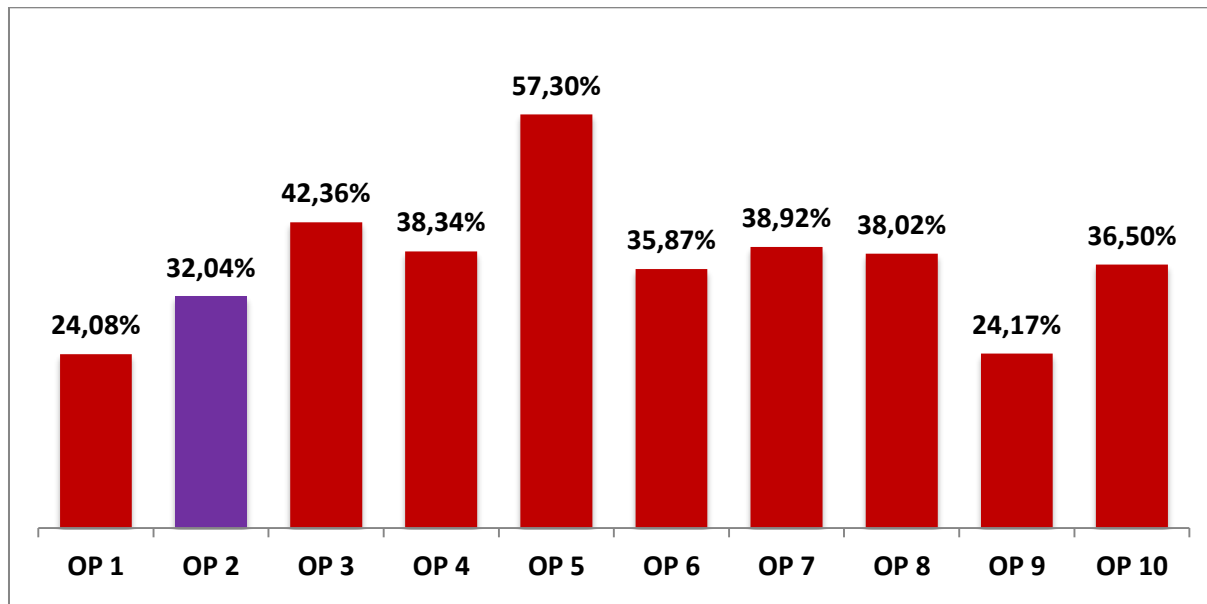
By zminimalizować ryzyko negatywnych następstw w tym zakresie, podjęto środki zaradcze:

- Odstąpienie od realizacji projektu pozakonkursowego *E-wycena* oraz przeniesienie alokacji na nabory w trybie konkursowym w dziedzinie e-administracji i e-zdrowia.
- Przeprowadzenie aktualizacji Strategii ZIT WOF w ww. zakresie.

Wśród potencjalnych negatywnych zjawisk w ramach Programu wskazano również na długotrwały proces opiniowania projektu *E-Opieka* oraz konieczność aktualizacji zatwierdzonego formularza projektu pozakonkursowego z uwagi na zmianę liczby partnerów w projekcie.

Biorąc pod uwagę informacje sprawozdawcze za III kwartał 2019 r. należy uznać, że poziom wydatkowania środków w ramach OP 2 jest niewysoki. Nie jest to jednak oś charakteryzująca się najniższym poziomem wydatkowania środków. Jak wskazano już wcześniej, niski odsetek wydatków w zatwierdzonych wnioskach o płatność w stosunku do całości zakontraktowanej alokacji wynika z tego, że w regionie realizowane są duże, multipartnerskie projekty, których rozliczanie przebiega wolniej, niż w przypadku projektów bipartnerskich oraz mniejszych pod względem finansowym.

Wykres 82. Wartość wydatków w zatwierdzonych wnioskach o płatność w stosunku do alokacji przeznaczanej na daną oś priorytetowa RPO WM – stan na koniec III kwartału 2019 r.



Źródło: Informacja kwartalna z realizacji RPO WM 2014-2020 za III kwartał 2019 r.

Powyżej zamieszczono informację na temat wydatków z zatwierdzonych wniosków o płatność w podziale na osie priorytetowe według stanu na III kwartał 2019 r. Zasadne jest ponadto wskazanie, że w przypadku projektów z zakresu e-usług znaczna część wydatków będzie zatwierdzona na późniejszym etapie życia projektów, tym samym należy spodziewać się dynamicznego wzrostu zatwierdzonych wniosków o płatność w miarę upływu czasu. Należy również wskazać, że niewielki odsetek zatwierdzonych wniosków o płatność związany jest z realizacją wielu dużych przedsięwzięć, których zarówno wdrażanie, jak też rozliczanie, następuje wolniej, niż w przypadku innych projektów. Dlatego też niski stopień zatwierdzonych wniosków o płatność nie powinien być w tym przypadku wyznacznikiem wdrażania interwencji. Odnosząc się do stopnia wykorzystania alokacji stwierdzić bowiem należy, że dotychczas zakontraktowano w ramach podpisanych umów o dofinansowanie (oraz wydanych decyzji o dofinansowaniu) 75,90% alokacji przewidzianej na PI 2c⁵⁴, co należy uznać za wysoką wartość.

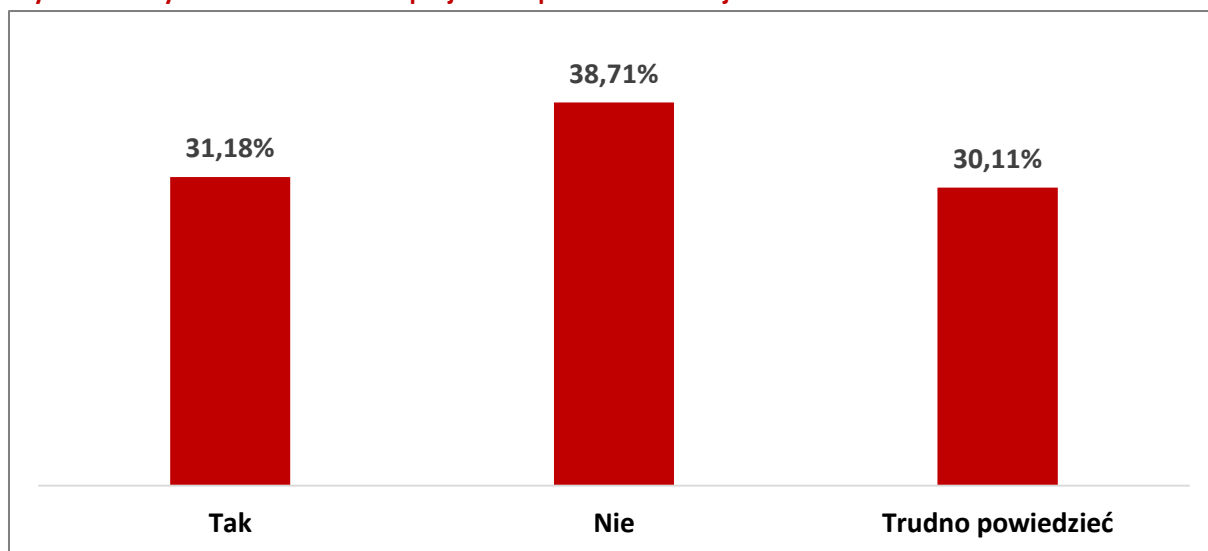
O ułatwienia w zakresie realizacji projektów zapytano również beneficjentów w ramach wywiadów pogłębionych. Jak wskazał jeden z beneficjentów realizujących projekt w obszarze **e-zdrowia**,

⁵⁴ Informacja kwartalna z realizacji Programu za III kwartał 2019 r.

największym ułatwieniem było właściwe sporządzenie wniosku o dofinansowanie oraz studium wykonalności, poprzedzone diagnozą potrzeb placówki. Przeprowadzona identyfikacja została wskazana przez beneficjenta jako podstawowy czynnik ułatwiający sporządzenie wniosku o dofinansowanie oraz studium wykonalności i sprawne określenie zapotrzebowania na e-usługi.

Beneficjenci zapytani o występowanie w ich projekcie trudności udzielili zróżnicowanych odpowiedzi. Największy odsetek (38,71%) wskazał, że trudności nie wystąpiły, jednak aż 30,11% nie potrafiło odpowiedzieć na zadane pytanie. Występowanie trudności potwierdziło natomiast 31,18%.

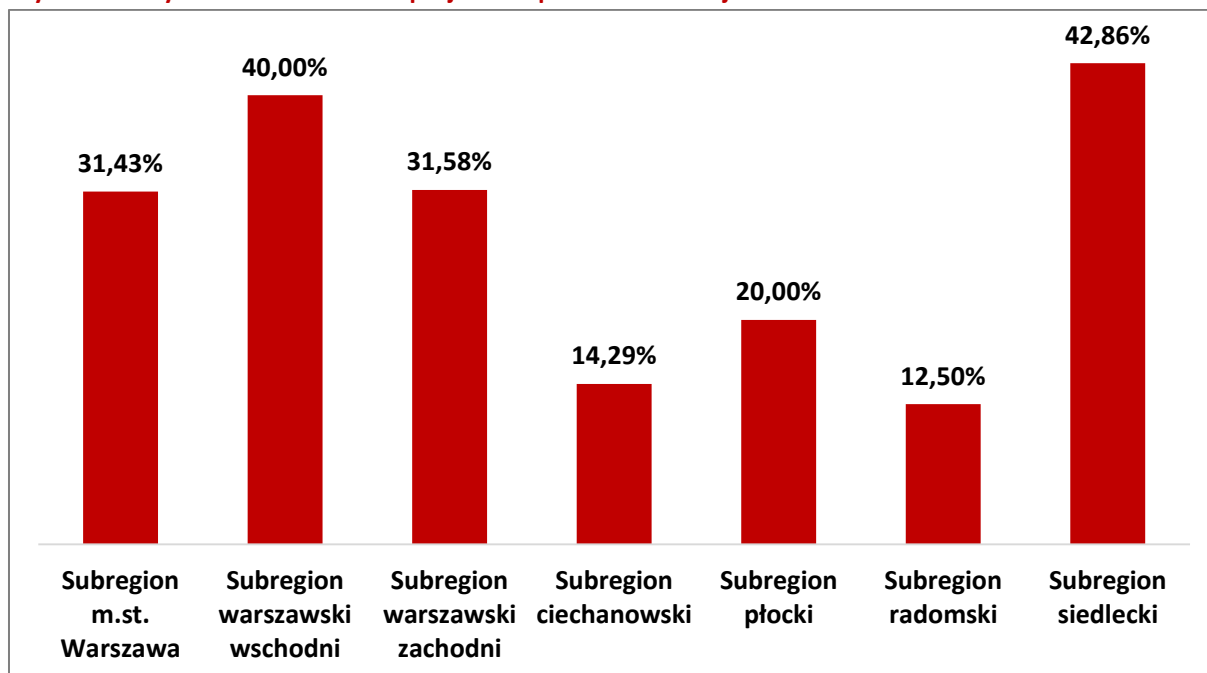
Wykres 83. Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo jakieś trudności?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=96).

Spośród beneficjentów, którzy wskazali na występowanie trudności, największy odsetek przypadków odnotowano w subregionach siedleckim oraz warszawskim wschodnim. Szczegółowy podział odpowiedzi beneficjentów według subregionów przedstawia poniższy wykres.

Wykres 84. Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo jakieś trudności?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=96).

Beneficjenci wskazali również, czego dotyczyły napotkane trudności. Wskazywali na:

- Opór przed wprowadzanymi zmianami wśród personelu;
- Konieczność szybkiego nabycia kompetencji przez personel placówki;
- Dużą liczbę zachodzących jednocześnie zmian, co utrudniało sprawne zarządzanie placówką;
- Awaryjność nowo wdrożonych rozwiązań na początku ich użytkowania;
- Trudności związane ze stosowaniem ustawy Prawo zamówień publicznych;
- Niewłaściwie przeprowadzoną analizę przedwdrożeniową;
- Trudności w integrowaniu wdrażanych rozwiązań z już istniejącymi;
- Zmiany legislacyjne wprowadzane w odniesieniu do funkcjonowania podmiotu w trakcie wdrażania e-usług.

Beneficjenci wskazywali, że występujące problemy udało im się zniwelować poprzez:

- Zaangażowanie liderów odpowiedzialnych za wdrożenie pracowników do placówki funkcjonującej w rzeczywistości postprojektowej;

- Organizację wewnętrznych instruktaży dla personelu;
- Negocjacje z dostawcami na temat możliwości wymiany sprzętu na nowy/inny.

Części trudności (np. wynikających ze zmian legislacyjnych) nie udało się przezwyciężyć z uwagi na ich odgórny charakter i niezależność od beneficjenta. W takich przypadkach stosowano monitorowanie zachodzących zmian oraz bieżące reagowanie na zmieniającą się sytuację.

Pogłębieniu wiedzy na temat występujących utrudnień służyły wywiady indywidualne z beneficjentami. Wśród utrudnień, jakie podczas realizacji projektu napotkali beneficjenci rozwijający e-usługi **w obszarze zdrowia** wymieniano szybko zmieniające się rozwiązania technologiczne; był to czynnik znacząco utrudniający realizację zaplanowanych przedsięwzięć. Długi okres od czasu złożenia wniosku do czasu wyboru i podpisania umowy o dofinansowanie projektu powodował, że pewne rozwiązania stawały się przestarzałe, a projekt należało dostosować do zmienionego środowiska informatycznego. Poradzeniu sobie z tymi trudnościami sprzyjało doświadczenie związane z realizacją innych projektów, które pozwoliło sprawnie przejść przez pojawiające się trudności i wprowadzić w zakresie projektu niezbędne zmiany. Trudności w realizacji wsparcia w zakresie e-zdrowia upatrywano również w skali projektu. Wskazywano, że rozległość projektu powodowała brak możliwości wdrożenia projektu bez napotkania na nieprzewidziane trudności. W przezwyciężaniu ich duże znacznie miało doświadczenie pracowników we wdrażaniu projektów. Trudności przezwyciężano także poprzez regularne spotkania zespołu projektowego oraz wspólne szukanie rozwiązań.

W przypadku projektów z zakresu **e-administracji** trudności upatrywano przede wszystkim w przepisach ustawy prawo zamówień publicznych⁵⁵, które wydłużały okres realizacji poszczególnych działań. Konieczne w części przypadków było kilkakrotne ogłaszanie przetargów ze zmienionymi wymaganiami. Trudność ta była również wskazywana przez beneficjentów realizujących projekty z zakresu **e-nauczania**. Konieczność przygotowania procedur przetargowych stanowiła problem dla zespołu projektowego z uwagi na duży stopień skomplikowania przepisów ustawy prawo zamówień publicznych. Prawidłowa konstrukcja zapisów dokumentów przetargowych wymuszała skorzystanie z pomocy firmy zewnętrznej. Wobec braku kwalifikowalności tego kosztu w ramach projektu koszty zaangażowania firmy zewnętrznej pokryto z budżetu beneficjenta.

⁵⁵ T.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 oraz z 2020 r., poz. 288.

W przypadku projektów dotyczących **e-kultury** trudności upatrywano w niewłaściwie skonstruowanym projekcie – wskazano na brak uwzględnienia w ramach budżetu projektu ryczałtowego rozliczania kwot. Spowodowało to, że wszystkie koszty należało rozliczać w tradycyjny sposób, co wpłynęło na wydłużenie procedury częściowych rozliczeń projektu.

Beneficjenci w ramach wszystkich typów projektów stwierdzili, że uniknięciu poważnych reperkusji pojawiających się trudności w ramach wdrażanego projektu sprzyjało bieżące informowanie MJWPU o pojawiających się problemach oraz szybkie reagowanie na nie w porozumieniu z opiekunem projektu.

Zdaniem przedstawicieli instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu, najistotniejszym czynnikiem, który potencjalnie może zaważyć na wdrażaniu Programu w zakresie OP 2 jest pandemia choroby COVID-19, która może spowodować, że beneficjenci będą wnioskować o wydłużenie okresu realizacji projektów. Wyjątkowa sytuacja związana z pandemią powoduje, że utrudnione jest bowiem dokonywanie większych zakupów w ramach projektu czy przeprowadzanie prac zmierzających do uruchomienia e-usług. Obawy takie podzielili również przedstawiciele Komitetu Monitorującego oraz instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu, wskazując jednak, że nawet w przypadku wydłużenia okresu realizacji projektów nie powinny nastąpić trudności w osiągnięciu zakładanych wartości wskaźników.

Jedynym [czynnikiem wpływającym na poziom osiągnięcia efektów – przyp. red.] jest ta nieszczęsna epidemia, która w tej chwili trwa, ponieważ być może niedługo beneficjenci będą wnioskować o wydłużenie okresu realizacji projektów (...).

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Są niewielkie opóźnienia, jak w większości projektów, chociażby teraz z powodu koronawirusa. Ale na dzień dzisiejszy żaden z projektów, jeśli chodzi o tą OP 2 nie wskazuje zagrożenia dla zrealizowania swoich wskaźników do 2023 roku.

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

O trudności w realizacji projektów zapytano także beneficjentów środków w ramach OP 2 RPO WM.

Wskazali oni na:

- Zwiększanie wymagań na poziomie centralnym, którym nie były w stanie sprostać stworzone platformy (dot. usług w zakresie e-zdrowia oraz kompatybilności z platformą P1);
- Ograniczenia w możliwości przesyłania danych pomiędzy jednostkami ochrony zdrowia a podmiotami zewnętrznymi;
- Konieczność doksztalcenia personelu w zakresie obsługi komputera oraz wdrażanych platform;
- Niedostatek sprzętu komputerowego i niedostateczny stan sieci wewnętrznej wśród wielu JST z terenu województwa mazowieckiego;
- Trudności w przekonaniu odbiorców wsparcia do korzystania z usług elektronicznych;
- Niewielką świadomość w zakresie możliwości załatwiania sprawy drogą elektroniczną;
- Niemożność załatwienia sprawy w całości drogą elektroniczną, konieczność osobistej wizyty osoby zainteresowanej w instytucji publicznej.

W przypadku OP 2 **nie zaobserwowano** zjawisk, które mogłyby negatywnie wpływać na realizację interwencji, takich jak:

- Niskie zainteresowanie aplikowaniem ze strony beneficjentów;
- Niedopasowanie wsparcia do potrzeb beneficjentów;
- Trudności w oszacowaniu zakładanych wskaźników rezultatu oraz produktu przez beneficjentów;
- Trudności proceduralne wynikające z niewłaściwego przygotowania dokumentacji na etapie przeprowadzenia konkursu;
- Znacząca liczba składanych projektów, wyższa niż w przypadku pozostałych OP.

Przedstawiciele Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących, biorący udział w panelu ekspertów wskazali, że trudność we wdrażaniu Programu wywołały stosunkowo późno ogłaszane nabory na poziomie centralnym. Dotyczyło to przede wszystkim projektów dotyczących e-zdrowia. Z tego względu trudno było zapewnić komplementarność projektów z innymi przedsięwzięciami, gdyż te nie były implementowane jeszcze, gdy wnioskodawcy przygotowywali dokumentację konkursową.

Kolejnym problemem, na który wskazali uczestnicy panelu ekspertów był brak centralnej bazy z opisem przedsięwzięć z zakresu e-usług. Zagadnienie takie wskazywano również podczas wywiadów indywidualnych z przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie i wdrażanie Programu. Brak takiej bazy powodował brak wiedzy wnioskodawców w zakresie tego, czy planowany przez nich projekt nie powiela rozwiązań już wdrażanych. W tego względu na późniejszych etapach – po wyborze projektów – beneficjenci dokonywali licznych zmian w projekcie. Utworzenie na poziomie centralnym bazy gromadzącej istniejące rozwiązania z zakresu e-usług wpłynęłoby na zmniejszenie liczby zmian, jakie po zatwierdzeniu wniosku o dofinansowanie dokonywane byłyby przez beneficjentów. To natomiast przyczyniłoby się do lepszego planowania projektu oraz poprawy jakości ich wdrażania.

Projekty w toku swego życia ewaluują, zmienia się ich zakres i wnioskodawca miał utrudnione zadanie, bo troszkę musiał w ciemno to [komplementarność – przyp. red.] deklarować z uwagi na to, że no nie ma takiego wykazu przygotowanego przez instytucje odpowiedzialne za cyfryzację na poziomie kraju (przynajmniej wówczas takich zestawień nie było). (...) Ciężko wymagać, żeby się przekopywał przez kilkadziesiąt bądź kilkaset projektów i badał ich zakresy, więc tutaj troszkę problem był.

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Następnym problemem, z którym mogli spotkać się wnioskodawcy, przede wszystkim wnioskodawcy w ramach projektów partnerskich, to kwestia zharmonizowania budżetu projektu. W przypadku przedsięwzięć multipartnerskich wdrażanych w OP 2 wymagało to koordynacji działalności nawet kilkadziesiątu partnerów. Należy jednak wskazać, w ślad z opiniami przedstawicieli instytucji wdrażających Program, że korzyści wynikające z realizacji takich przedsięwzięć (współpraca jednostek administracji publicznej) przeważały nad zidentyfikowanymi trudnościami i mogą stanowić korzystną platformę do pogłębiania partnerstwa i realizacji kolejnych wspólnych działań – wykraczających poza obszar e-usług.

Należy przewidywać, że zainteresowanie wsparciem w zakresie e-usług wzrośnie w nadchodzącym czasie. Bieżąca sytuacja w Europie, związana z rozwojem pandemii choroby COVID-19 sparaliżowała działanie wielu podmiotów. Na znaczeniu zyskały z tej przyczyny: praca zdalna, e-learning, elektroniczna obsługa pacjenta oraz korzystanie z kultury przez kanały zdalne (platformy, serwisy, aplikacje itp.). Należy zatem spodziewać się, że sytuacja ta ujawniła potrzeby części

potencjalnych beneficjentów, którzy nauczeni doświadczeniem z bieżącej sytuacji zachęeni zostali do rozwoju e-usług w swojej jednostce.

Pytanie badawcze 41: Jakie można zauważyć czynniki warunkujące skuteczność interwencji dotyczących usług TIK na poziomie kryteriów wyboru projektu oraz systemu wyboru?

O skuteczności realizowanych działań świadczy dobrze zaprojektowane przedsięwzięcie. Jest ono oceniane na etapie wyboru projektu do dofinansowania, z uwzględnieniem szeregu kryteriów. Analiza ekspercka kryteriów wyboru projektów dla poddziałań 2.1.1. oraz 2.1.2. RPO WM 2014-2020 pozwala na stwierdzenie, że **kryteria te poprawnie oceniają najistotniejsze kwestie istotne dla przedsięwzięć z zakresu rozwoju e-usług.**

Kryteria formalne i dostępu przyporządkowane do działania 2.1. obejmują takie kwestie dotyczące realizacji projektów, jak:

- Oszczędność;
- Interoperacyjność powstałych systemów i platform z już istniejącymi;
- Bezpieczeństwo przekazywanych danych;
- Zgodność ze standardami dostępności WCAG 2.0;
- Komplementarność projektu;
- Uproszczenia administracyjne wynikające z realizacji projektu;
- Projektowanie i budowa usług zgodnie z zasadą *design thinking*;
- Wykorzystanie istniejących systemów informatycznych do tworzenia e-usług.

W ramach **kryteriów merytorycznych** uwzględniono m.in.:

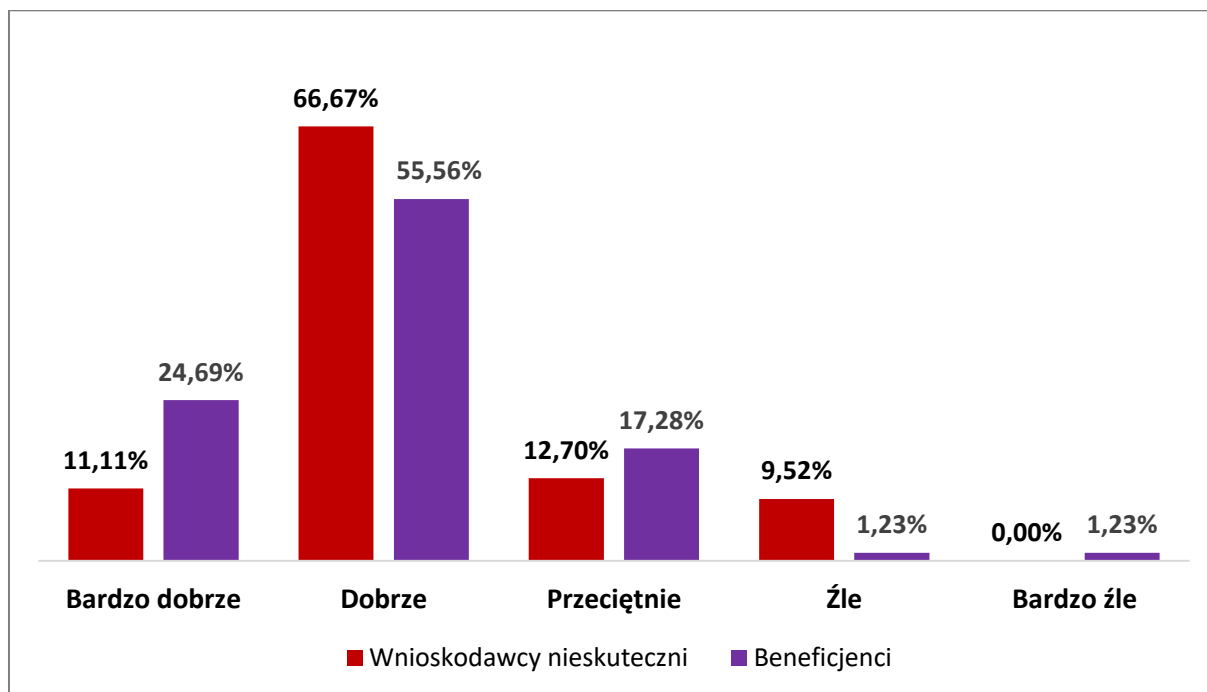
- Poziom dojrzałości e-usług;
- Zorientowanie planowanych usług na użytkownika;
- Funkcjonalność zaplanowanych rozwiązań;
- Użyteczność usług;
- Powszechność wykorzystania usług;

- Komplementarność projektu z istniejącymi już rozwiązaniami.

Analiza kryteriów merytorycznych w ramach poszczególnych naborów pozwala na stwierdzenie, że są one dobrane - stosownie do typu projektu, którego dotyczą. Pozwalają też na wybór projektów o jak najwyższej jakości (poprzez kryteria zakładające możliwość korzystania na urządzeniach mobilnych, rozwiązania synergiczne z innymi, już istniejącymi). Tym samym uznać je należy za właściwe i wystarczające do identyfikacji oraz wyboru projektów właściwych z punktu widzenia celu interwencji.

O opinię w zakresie stosowanych kryteriów i systemu wyboru projektów w ramach OP 2 zapytano również wnioskodawców oraz beneficjentów wsparcia. Większość wnioskodawców (77,78% - suma odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze”), którzy nieskutecznie aplikowali o wsparcie w ramach OP 2 RPO WM oraz beneficjentów (80,25% - suma odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze”), pozytywnie oceniła procedurę ubiegania się o dofinansowanie. Przedstawiciele podmiotów, które oceniały procedurę ubiegania się o wsparcie przeciętnie (zarówno wnioskodawcy nieskuteczni, jak też beneficjenci) zaznaczali, że procedura ta była bardzo skomplikowana – wskazywali, że konieczne było przygotowanie bardzo szczegółowej dokumentacji. Porównywali przy tym perspektywę 2014-2020 z wcześniejszym okresem programowania zauważając, że obecnie wymogi względem wnioskodawców znacząco się zwiększyły, co utrudnia aplikowanie o wsparcie. Zauważali oni przy tym, że konieczne było wnoszenie poprawek do złożonej dokumentacji (np. w zakresie uzupełnień dat, podpisów na wnioskach). Jeden z podmiotów zwrócił uwagę na trudności w znalezieniu partnera projektu. Przedstawiciele wnioskodawców nieskutecznych i beneficjentów, którzy ocenili procedurę ubiegania się o dofinansowanie negatywnie zaznaczali, że jej szczegółowość wymaga bardzo dużej wiedzy dotyczącej Programu, by poprawnie złożyć wniosek o dofinansowanie. Zaznaczano przy tym, że na poprawki formalne (np. błędy w dacie, brak podpisu) jest jedynie 7 dni. W ocenie Zespołu Badawczego Wykonawcy czas ten jest jednak optymalny. Charakter poprawek, które są wymagane we wspomnianym czasie nie wymaga bowiem wydłużania okresu o kolejne dni.

Wykres 85. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66) oraz badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

Biorąc pod uwagę typy podmiotów wśród wnioskodawców nieskutecznie aplikujących o wsparcie w ramach OP 2 RPO WM należy zauważyć, że wśród organizacji pozarządowych oraz niepublicznych placówek ochrony zdrowia oceny są niższe, niż w przypadku jednostek samorządu terytorialnego oraz ich jednostek organizacyjnych, publicznych placówek ochrony zdrowia oraz uczelni.

Tabela 59. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu wnioskodawcy

Typ podmiotu/ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle
jednostka organizacyjna jst	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
jednostka samorządu terytorialnego	5,56%	66,67%	22,22%	5,56%
organizacja pozarządowa	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
placówka ochrony zdrowia - niepubliczna	7,69%	46,15%	23,08%	23,08%
placówka ochrony zdrowia - publiczna	10,53%	78,95%	5,26%	5,26%

Typ podmiotu/ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle
uczelnia wyższa	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

W przypadku beneficjentów obserwuje się zbliżony poziom oceny wśród jednostek organizacyjnych jst. W przypadku pozostałych typów podmiotów zauważalna jest wyższa ocena, niż wśród wnioskodawców. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 60. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu beneficjenta

Typ podmiotu/ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle	Bardzo źle
jednostka organizacyjna jst	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
jednostka samorządu terytorialnego	36,36%	54,55%	9,09%	0,00%	0,00%
organizacja pozarządowa	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
placówka ochrony zdrowia - niepubliczna	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	0,00%
placówka ochrony zdrowia - publiczna	25,00%	53,13%	18,75%	3,13%	0,00%
uczelnia wyższa	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

Odnosząc oceny do typu realizowanego projektu należy natomiast wskazać, że najwyższy wskaźnik pozytywnych ocen co do procedury ubiegania się o dofinansowanie zanotowano wśród przedstawicieli wnioskodawców nieskutecznych planujących realizację projektów z zakresu e-nauczania. W przypadku projektów z zakresu e-kultury zanotowano natomiast najwyższy wskaźnik negatywnych ocen tego aspektu.

Tabela 61. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu planowanego projektu

Typ projektu/ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle
e-administracja	10,00%	65,00%	20,00%	5,00%
e-kultura	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%
e-nauczanie	28,57%	71,43%	0,00%	0,00%
e-zdrowie	9,38%	65,63%	12,50%	12,50%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Biorąc pod uwagę podział według typów projektu należy wskazać, że przeciętnie lepsze oceny procedury zostały udzielone przez beneficjentów, niż przez wnioskodawców nieskutecznych.

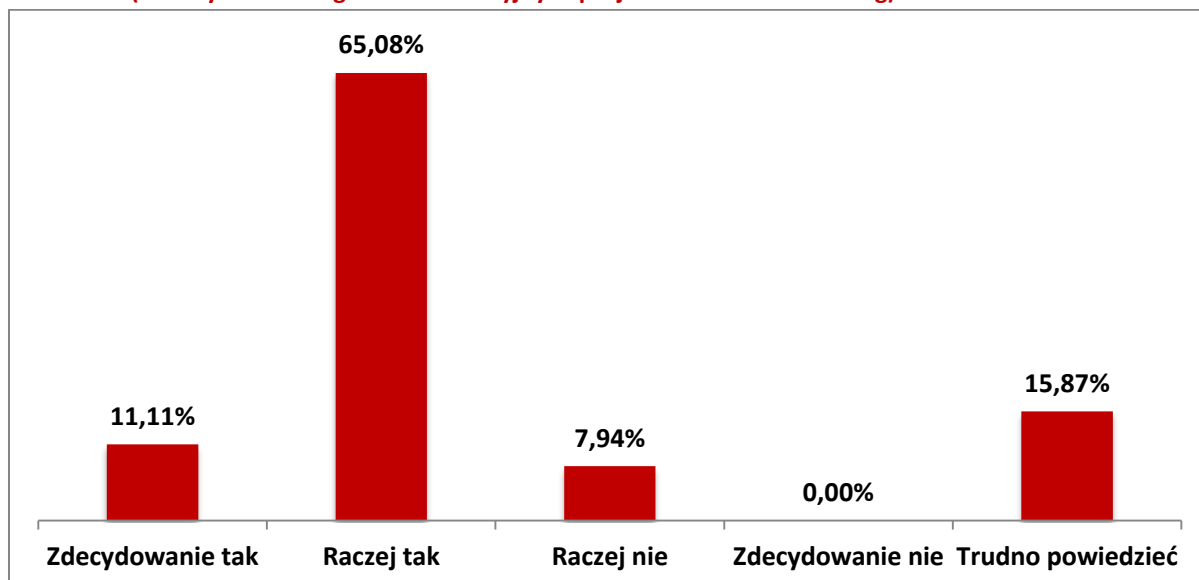
Tabela 62. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu planowanego projektu

Typ projektu/ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle	Bardzo źle
e-administracja	28,57%	0,00%	61,90%	9,52%	0,00%
e-kultura	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
e-nauczanie	11,11%	11,11%	66,67%	11,11%	0,00%
e-zdrowie	23,40%	0,00%	51,06%	23,40%	2,13%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

Większość wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie w ramach OP 2 (76,19% - suma odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze”) wskazała, że kryteria i system wyboru projektów pozwalają na wybór przedsięwzięć skutecznie przyczyniających się do wzrostu e-potencjału regionu. Negatywnie kwestię tę oceniło jedynie 7,94% wnioskodawców, zaś 15,87% nie potrafiło jednoznacznie ocenić tej kwestii. Osoby negatywnie odnoszące się do problematyki kryteriów i systemu wyboru projektów wskazywały, że rynek usług cyfrowych jest bardzo różnorodny, zatem nie da się go zamknąć w ramach zamkniętego katalogu kryteriów.

Wykres 86. Czy Pana/Pani zdaniem kryteria (i system) wyboru projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 pozwalają na wybór projektów, które w największym stopniu przyczyniają się do wzrostu e-potencjału Mazowsza (tzn. wyboru szczególnie innowacyjnych projektów z zakresu e-usług)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Beneficjenci biorący udział w wywiadach pogłębionych pozytywnie ocenili kryteria wyboru projektów w ramach OP 2 RPO WM. Jedynie beneficjenci realizujący projekty w obszarze **e-zdrowia** wskazali, że zasadne byłoby umieszczenie w kryteriach oceny placówki zmiany. Miałyby ona polegać na dodaniu kryterium uwzględniającego informacje na temat wartości kontraktów zawieranych z NFZ. Pozwoliłoby to wybierać do dofinansowania również mniejsze placówki, które posiadają niższe dochody z uwagi na mniejsze wartości kontraktów zawartych z NFZ.

Przedstawiciele instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu wskazali, że dobór kryteriów do poszczególnych konkursów był tak sprecyzowany, by wsparcie trafiało do jak najszerszego grona podmiotów. Działania takie należy ocenić pozytywnie, bowiem zapobiegały one nadmiernej koncentracji środków w ramach jednego typu podmiotów.

Tak dobraliśmy kryteria, żeby poszczególne konkursy trafiały do możliwie najszerzej grupy odbiorców w województwie. Czasami było takie kryterium, że wyłączałyśmy pewne podmioty (np. gminy z tego Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego) [z możliwości udziału w naborze – przyp. red.].

Źródło: Przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Na poziomie systemu wyboru projektów warto zwrócić uwagę na przedsięwzięcia podejmowane w partnerstwie. Skłaniały one do współpracy podmioty chcące realizować działania współfinansowane ze środków Programu. Tego typu rozwiązanie było promowane na poziomie kryteriów wyboru projektów i przyczyniło się do angażowania do współpracy podmiotów, które same nie zdecydowałyby się na realizację przedsięwzięcia.

W tej perspektywie dużą popularnością cieszyły się projekty partnerskie, które były promowane bardzo mocno, również w kryteriach. My mieliśmy nawet ramach e-usług, kryterium, które dodatkowo punktowało, jeżeli było więcej niż 4 partnerów w projekcie. To wiązało się ze współpracą między poszczególnymi podmiotami, więc jest to bardzo pozytywne zjawisko, jeśli chodzi o e-usługi. I mamy duży projekt realizowany w bardzo dużym partnerstwie, [dot. projektu Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji, angażującego 190 jednostek administracji publicznej – przyp. red.], to jest projekt partnerski, gdzie portale, poszczególne e-usługi być może będą miały podobną szatę graficzną. To też stanowi jakiś pozytywny efekt, bo jeżeli ktoś się będzie przemieszczał na terenie danego województwa i kraju, to powinien mieć mniej więcej te same usługi realizowane w mniej więcej ten sam sposób (...).

Źródło: Przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

O zdanie na temat kryteriów oceny i wyboru projektów zapytano również ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie. Wskazywali oni na adekwatność przyjętych kryteriów akcentując jednak, że **w ramach oceny merytorycznej należałoby przewidzieć kryteria umożliwiające otwartą wypowiedź ekspertów**. Zaproponowano zatem odejście od pytań zerojedynkowych na rzecz pytań umożliwiających ocenę opisową, przynajmniej w części przypadków. Biorąc pod uwagę specyfikę wniosków składanych w ramach OP 2 należy uznać, że rozwiązanie takie może być skuteczne i przynieść wymierne efekty w postaci wyboru wniosków lepiej sprzyjających celom osi priorytetowej, zwłaszcza w kontekście dużego zainteresowania aplikowaniem o środki – w przyszłości może to bowiem powodować wyczerpanie alokacji na nabór powyżej progu pozytywnie ocenionych projektów. Tym bardziej należy więc uznać, że tego typu rozwiązanie przyczyniłoby się do możliwie najbardziej precyzyjnego doboru projektów, które otrzymają dofinansowanie. Stanowiłoby to też informację zwrotną dla wnioskodawców, którzy, w przypadku nieuzyskania dofinansowania, mogliby zapoznać się z opisową oceną eksperta w zakresie ich projektu i w przyszłości złożyć wniosek o wyższej jakości

merytorycznej. Zdanie to zostało potwierdzone przez uczestników panelu delfickiego, którzy stwierdzili, iż **ocena poszczególnych kryteriów w skali zerojedynkowej może być problematyczna, gdyż często sprowadza się sprawdzenia przez ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie, czy dany aspekt został prawidłowo odnotowany w przedłożonej dokumentacji.** Większa elastyczność oceny, choć z jednej strony jest mniej obiektywna, to z drugiej strony w większym stopniu może wykorzystywać ekspercką wiedzę oceniających dotyczącą faktycznej użyteczności rezultatów ocenianego projektu oraz uzasadnienia jego kosztów.

Kryteria najczęściej miały bardzo zamknięte możliwości odpowiedzi i pamiętam kilka takich sytuacji, kiedy coś negatywnie oceniałem, np. jakieś założenie w jakimś obszarze, natomiast nie mogłem w sumie się wypowiedzieć, ponieważ kryterium było tak skonstruowane, że mogłem tylko dać punkty bądź nie.

Źródło: przedstawiciel ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie w ramach OP 2 Programu (wywiad indywidualny).

Biorąc pod uwagę zdanie ekspertów uczestniczących w panelu delfickim należy wskazać, że kryteria oceny są zbliżone do tych stosowanych w innych województwach, niż mazowieckie. Należy je uznać za właściwe i wystarczające.

Wskazując na czynniki warunkujące skuteczność interwencji na poziomie systemu oceny i wyboru projektów należy wskazać na:

- Przyjęcie **kryterium komplementarności**, które pozwoliło na skuteczną eliminację propozycji projektów niezapewniających komplementarności;
- Przyjęcie **kryterium partnerstwa**, które pozwoliło na zapewnienie uczestnictwa licznych podmiotów w ramach realizowanych projektów.

Biorąc pod uwagę powyższe należy utrzymywać obecne kryteria, które pozytywnie oddziałują na wybór przedsięwzięć z zakresu e-usług z uwzględnieniem modyfikacji polegającej na zmianie formy oceny z zerojedynkowej na opisową.

Pytanie badawcze 42: W jakim stopniu udało się osiągnąć zamierzone efekty wsparcia? Jak różnicują się efekty różnych kategorii wsparcia? Jakie czynniki wpływały na skuteczność wsparcia, a jakie je ograniczały?

Aspekt ten został oceniony w ramach pytania badawczego 1.

Pytanie badawcze 43: Jakie czynniki wpływały na trwałość efektów wsparcia, a jakie ją ograniczały?

W opinii beneficjentów realizujących projekty z zakresu **e-zdrowia** o trwałości projektów świadczy brak możliwości przejścia ponownie na papierową dokumentację po wdrożeniu systemu elektronicznego. Byłoby to problematyczne oraz wiązało się z rezygnacją z pewnych udogodnień wynikających z funkcjonowania e-usług. Tym samym wsparcie charakteryzuje się dużą trwałością. Beneficjenci wskazali, że prócz trwałości projektu przewidują jego dalszy rozwój – wzbogacenie systemu o nowe komponenty, wprowadzenie nowych rozwiązań itp. Beneficjenci realizujący projekty w ramach e-zdrowia wskazali ponadto, że wsparcie charakteryzuje się dużą trwałością również z uwagi na to, że wymogi prawa wymagają od placówek ochrony zdrowia informatyzacji działalności.

Beneficjenci realizujący projekty dotyczące **e-administracji** wskazywali, że postępująca elektroniczna życia publicznego sprzyja trwałości wsparcia. Ze świadczonych przez beneficjenta e-usług korzystają zarówno osoby młodsze, jak i ze starszego pokolenia, co świadczy o powszechności e-usług.

Beneficjenci projektów dotyczących **e-kultury** wskazywali, że biblioteki, chcąc być konkurencyjne i atrakcyjne, zwłaszcza w obliczu spadku poziomu czytelnictwa potwierdzonego badaniami przeprowadzanymi na ogólnopolską skalę, muszą być z informatyzowane oraz świadczyć e-usługi dla odbiorców. Tym samym beneficjenci przewidują, że wsparcie będzie charakteryzowało się dużym poziomem trwałości i będzie stanowiło podstawę do wdrożenia kolejnych e-usług.

Beneficjenci realizujący projekty dotyczące **e-nauczania** wskazali, że wdrożone w ramach projektu e-usługi pozwalają na zachowanie trwałości w okresie dłuższym, niż przewidziany w umowie o dofinansowanie. Wskazali ponadto, że stworzona baza może zostać wykorzystania do wdrożenia innych e-usług.

Przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu wskazali, że głównym czynnikiem, który wpływa pozytywnie na trwałość efektów e-usług jest postępująca informatyzacja życia publicznego. Coraz więcej osób posiada smartfony oraz stały dostęp do Internetu, co przekłada się na wzrost korzystania z różnego rodzaju e-usług (nie tylko publicznych, ale również np. zakupów on-line). Tym samym ludzie zaczynają doceniać wygodę płynącą z możliwości załatwienia różnych spraw on-line. Sprzyja to temu, że efekty wsparcia zostaną utrzymane. Stworzona baza będzie więc podstawą do rozwoju usług oraz ich unowocześniania.

Myślę że one [rozwiązania w zakresie e-usług – przyp. red.] będą ewaluowały. Na pewno to, co jest w tej chwili, da się jakoś unowocześnić, na przykład, żeby te usługi były jakoś skorelowane z wykorzystywaniem modelu chmury obliczeniowej.

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

O trwałości wsparcia zdecydowała zatem sama specyfika dofinansowywanych przedsięwzięć. Nie zidentyfikowano natomiast czynników, które ograniczałyby trwałość wsparcia.

Pytanie badawcze 44: Jakie działania podejmowano w celu przeciwdziałania problemom i barierom występującym podczas wdrażania i realizacji projektów?

Analiza desk research nie ukazuje, by wdrażaniu projektów w ramach działania 2.1. towarzyszyły problemy bądź bariery. Informacje kwartalne wskazują jedynie nieznaczne trudności, z którymi IZ RPO WM 2014-2020 udało się uporać poprzez:

- Zmianę formy naboru z konkursowej na pozakonkursową;
- Odstąpienie od realizacji projektu pozakonkursowego i przeniesienie alokacji na nabory w trybie konkursowym;
- Wykorzystanie istniejących systemów teleinformatycznych w celu realizacji projektu⁵⁶.

O zdanie w tej kwestii zapytano również beneficjentów projektów z zakresu e-usług. Niezależnie od typu projektu, który jest przez nich wdrażany, stwierdzili oni, że istotne jest bieżące informowanie opiekuna projektu o pojawiających się trudnościach. **Bieżąca współpraca pozwoliła bowiem szybko, wspólnie z opiekunem projektu, znaleźć rozwiązanie pojawiających się trudności jeszcze zanim trudności te wpłynęły znacząco na projekt.** Beneficjenci pozytywnie oceniali współpracę z MJWPU, zwracając uwagę na jej pomocność w rozwiązywaniu pojawiających się trudności oraz otwartość na potrzeby beneficjenta (zmiany w zakresie projektu, wydłużenie okresu realizacji itp.). Dużę znaczenie zwracano na brak rotacji kadr w MJWPU, co powodowało, że opiekun zajmował się projektem od początku do końca jego wdrażania, nie następowała sytuacja, w której sprawa trafiałaby w ręce nowego pracownika, który od początku musiałby wdrażać się w zakres projektu. Przyspieszyło to radzenie sobie z trudnościami oraz wspólne poszukiwanie rozwiązań pojawiających się trudności.

⁵⁶ Informacje kwartalne z realizacji RPO WM 2014-2020 za okres od II kwartału 2015 r. do III kwartału 2019 r.

Podczas panelu ekspertów przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie Programu wskazali, że w celu minimalizacji niedogodności dla beneficjentów (które wynikały z długotrwałego procesu oceny wniosków o dofinansowanie oraz braku centralnej bazy prezentującej rozwiązania z zakresu e-usług) **zaleca się, by w ramach przyszłej perspektywy stworzono bazę takich działań obejmujących wszystkie przedsięwzięcia podejmowane na terenie województwa mazowieckiego.** Baza taka umożliwiłaby wnioskodawcom sprawdzenie, czy planowane przez nich przedsięwzięcie nie powiela już istniejących rozwiązań oraz znalezienie projektów, z którymi możliwe byłoby integrowanie planowanych rozwiązań.

Wśród działań instytucji wdrażających Program, które z wyprzedzeniem pozwalały reagować na możliwe do wystąpienia problemy, należy wskazać możliwość konsultacji wnioskodawców oraz szeroko zakrojone działania informacyjne. Przyjęte rozwiązanie należy uznać również za dobrą praktykę.

Na każdym etapie jest możliwość skontaktowania się z nami, zarówno przez punkty kontaktowe, jak również bezpośrednio, ja codziennie odbieram telefony, (...) od wnioskodawców, którzy mają wątpliwości dotyczące kryteriów. Prawie codziennie są zapytania z punktu kontaktowego, czy też bezpośrednio od wnioskodawców, dotyczące interpretacji kryteriów. Takie same porady są udzielane na etapie oceny formalnej(...) Często wnioskodawcy po prostu przychodzą i są przyjmowani przez pracowników, którzy tłumaczą jakiejś mniej zrozumiałe rzeczy potencjalnym wnioskodawcom. To samo dzieje się z pomocą publiczną. Wydaje mi się, że jesteśmy instytucją naprawdę bardzo otwartą i mam nadzieję, że pomocną.

Źródło: przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

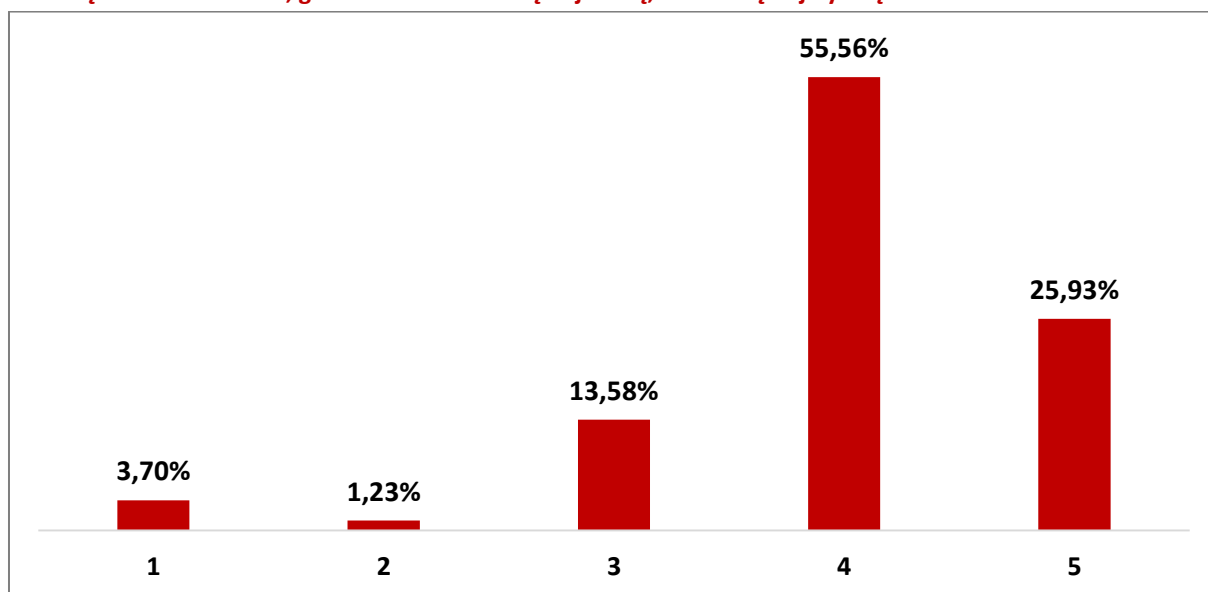
Zdaniem członków Zespołu Badawczego działania tego typu są bardzo pomocne dla wnioskodawców, którzy, jak wykazały przeprowadzone badania, nie zawsze posiadają pełną wiedzę na temat Programu i jego specyfiki. **Zaleca się jednak sporządzenie w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027) szczegółowego poradnika poruszającego szereg kwestii dotyczących ubiegania się o wsparcie na rozwój e-usług.** Pomoże to zmniejszyć, przynajmniej częściowo, obciążenie administracyjne pracowników instytucji wdrażających Program, związane z obsługą wnioskodawców.

Pytanie badawcze 45: Jakie aspekty e-usług poprawione dzięki inwestycji w e-usługi zachęciły mieszkańców, przedsiębiorstwa i instytucje do skorzystania z danej usługi on-line w stosunku do tradycyjnej metody?

W celu zbadania przydatności stworzonych rozwiązań dla użytkowników przeprowadzono badanie CAWI/CATI z beneficjentami oraz badanie PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego – odbiorcami wdrożonych e-usług.

Beneficjenci, oceniając zadowolenie osób korzystających z wdrożonych e-usług byli skłonni wskazać, że stworzone w ramach projektu rozwiązania sprzyjają zadowoleniu beneficjentów. Średnia ocena wyniosła 3,99 w pięciostopniowej skali. Należy przy tym wskazać, że badanie z mieszkańcami województwa mazowieckiego i ocena ekspercka wyników badań ukazały bardzo pozytywny odbiór wsparcia przez mieszkańców. Należy zatem domniemywać, że **zadowolenie odbiorców jest wyższe, niż oceny dokonane w tym zakresie przez beneficjentów.**

Wykres 87. Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej e-usługi? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.

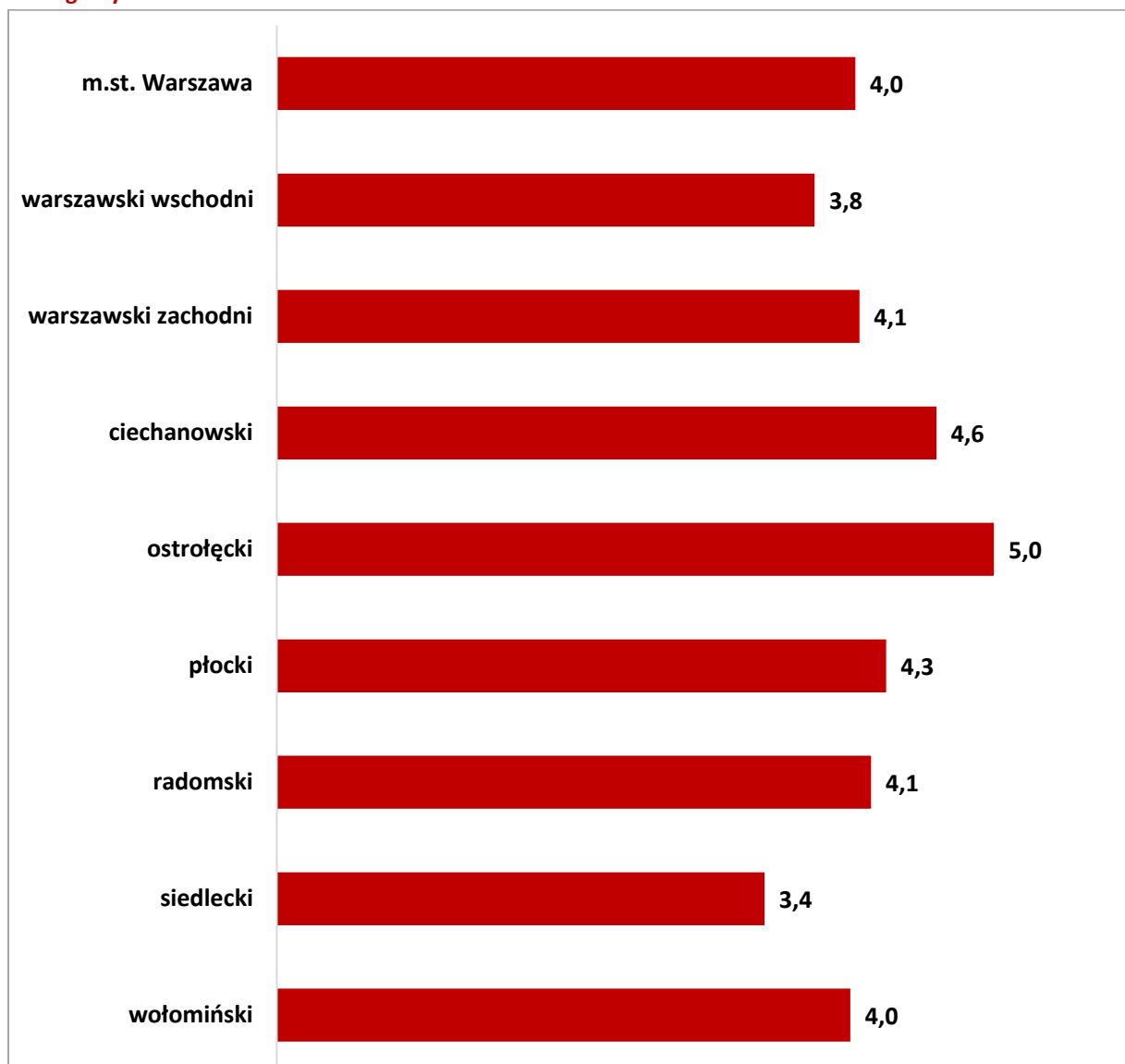


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

W podziale na subregiony zauważalne są zróżnicowane oceny beneficjentów w zakresie oceny zadowolenia uczestników z wdrożonych rozwiązań. Średnia ocena dla województwa wynosi 3,98. Taka sama średnia dotyczy Regionu Warszawskiego Stołecznego. Dla Regionu Mazowieckiego Regionalnego ocena jest nieco wyższa i wynosi średnio 4,0. Analiza ocen w ramach odpowiedzi beneficjentów z

poszczególnych subregionów pozwala jednak na zauważenie znaczących różnic w dokonanych ocenach: najgorsze oceny przyznali beneficjenci z subregionu siedleckiego, co potwierdza konieczność dalszego wsparcia obszaru, o czym już wspomniano we wcześniejszej części niniejszego dokumentu, najwyższe zaś – beneficjenci z subregionu ostrołęckiego.

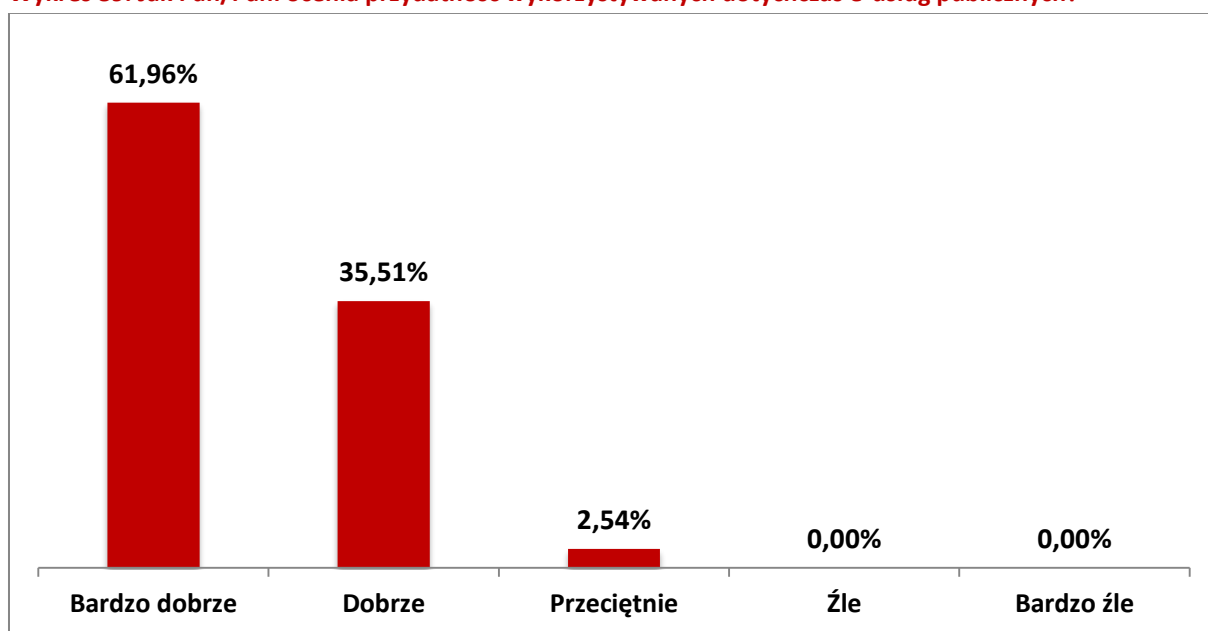
Wykres 88. Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej e-usługi? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocen w podziale na subregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=81).

Przeważająca większość badanych mieszkańców województwa mazowieckiego (97,46% - suma odpowiedzi „bardzo dobrze” i „dobrze”) bardzo wysoko ocenia przydatność świadczonych e-usług publicznych. Przeciętnie świadczone usługi oceniło jedynie 2,54% mieszkańców. Osoby, które oceniły świadczone e-usługi przeciętnie wskazywały, że jedynie część sprawy można załatwić drogą elektroniczną. W ich przypadku istniała konieczność dostarczenia oryginałów dokumentów w załatwianej sprawie do siedziby urzędu, co spowodowało, że nie byli usatysfakcjonowani z oferowanych e-usług. Niezależnie jednak od subregionu, z którego pochodzili mieszkańcy oceniający analizowaną kwestię, oceny były wyższe, niż te dokonane przez beneficjentów. Negatywnego (ani nawet przeciętnego) odbioru ze strony mieszkańców nie odnotowano w subregionie siedleckim, w przypadku którego ocenę przydatności przez mieszkańców wdrożonych e-usług najniżej ocenili beneficjenci.

Wykres 89. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

W podziale na grupy wiekowe należy zauważyć, że pozytywne oceny w odniesieniu do świadczonych e-usług publicznych odnotowano zarówno wśród młodszych, jak i wśród starszych mieszkańców województwa.

Tabela 63. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych?

Ocena/grupa wiekowa	18-19 r.ż.	20-24 r.ż.	25-34 r.ż.	35-44 r.ż.	45-54 r.ż.	55-64 r.ż.	65 r.ż. i więcej
Bardzo dobrze	50,00%	69,23%	65,12%	58,18%	43,18%	78,18%	61,29%
Dobrze	50,00%	30,77%	32,56%	40,00%	50,00%	21,82%	35,48%
Przeciętnie	0,00%	0,00%	2,33%	1,82%	6,82%	0,00%	3,23%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

Należy zwrócić uwagę na zbliżone oceny, jakie przydatności wsparcia udzielili mieszkańcy województwa mazowieckiego do opinii wyrażonych przez beneficjentów. Przydatność ta wyżej została oceniona przez mieszkańców Regionu Warszawskiego Stołecznego, niż przez mieszkańców Regionu Mazowieckiego Regionalnego.

Tabela 64. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych?

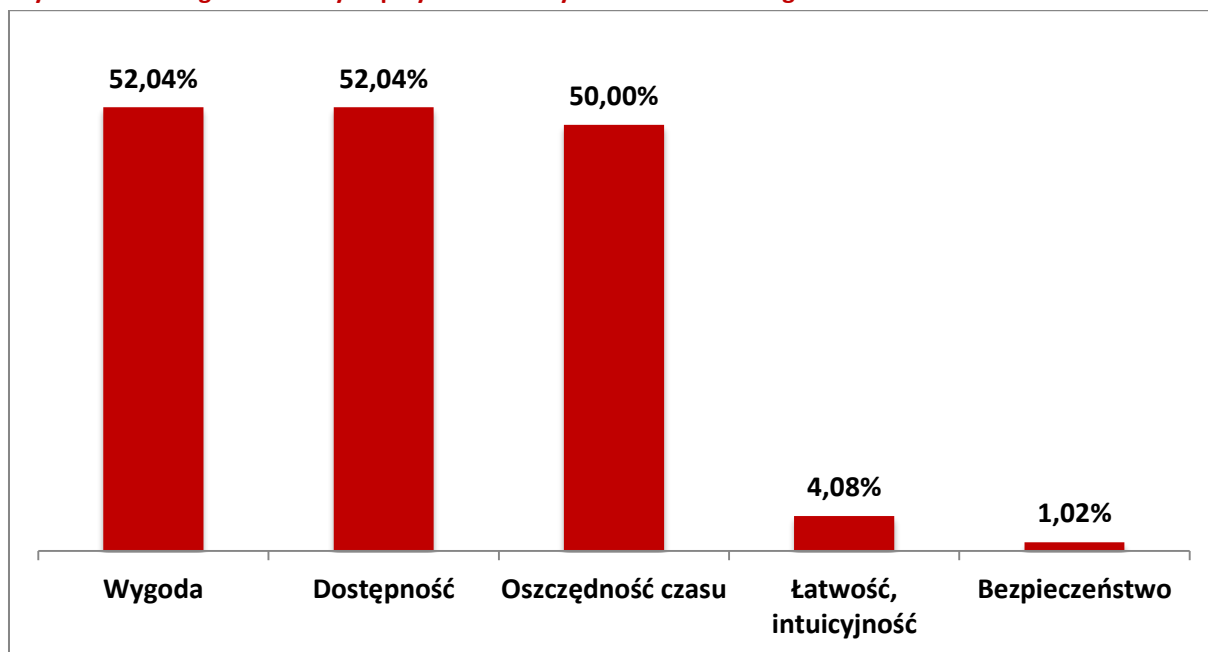
Subregion	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie
Region Warszawski Stołeczny	79,45%	20,55%	0,00%
Subregion m.st. Warszawa	78,68%	21,32%	0,00%
Subregion warszawski wschodni	48,84%	51,16%	0,00%
Subregion warszawski zachodni	100,00%	0,00%	0,00%
Region Mazowiecki Regionalny	57,09%	39,70%	3,21%
Subregion ciechanowski	50,00%	50,00%	0,00%
Subregion ostrołęcki	78,38%	18,92%	2,70%
Subregion płocki	62,35%	34,12%	3,53%
Subregion radomski	32,35%	58,82%	8,83%
Subregion siedlecki	59,99%	40,01%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=276).

Odnosząc się do korzyści, które daje mieszkańcom korzystanie z e-usług wskazywali oni na zróżnicowane kwestie. Przede wszystkim zwracano uwagę na **wygode** – sprawy urzędowe można załatwić z własnego domu, bez konieczności wizyty w urzędzie i stania w kolejce, o każdej porze – np. w godzinach wieczornych. Równie istotnym czynnikiem jest **dostępność** – zdaniem mieszkańców

dzięki e-usługom z możliwości skorzystania ze świadczonych usług (np. kursów, szkoleń, oferty kulturalnej) mają osoby, które zazwyczaj są z takiej możliwości wykluczone bądź w przypadku których ta możliwość jest znacząco utrudniona (np. z uwagi na niepełnosprawność, zamieszkiwanie daleko od głównych ośrodków miejskich). Kolejny czynnik, na który zwrócono uwagę to **oszczędność czasu**. E-usługi są ponadto intuicyjne i proste w obsłudze, co pozwala każdemu, niezależnie od stopnia zaawansowania w obsłudze komputera (np. osobom w podeszłym wieku) skorzystać z tych usług. Zwrócono również uwagę na bezpieczeństwo – korzystanie z możliwości elektronicznego załatwienia spraw w przychodni lekarskiej (zmiana danych kontaktowych, rejestracja, uzyskanie recepty) powoduje, że mieszkańcy nie są narażeni na kontakt z osobami potencjalnie chorymi, od których mogą się ewentualnie zarazić.

Wykres 90. Jakie główne korzyści przyniosło skorzystanie z ww. e-usług?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania PAPI z mieszkańcami województwa mazowieckiego (n=98).

Mieszkańcy zostali poproszeni ponadto o wskazanie, co skłoniło ich do korzystania z e-usług publicznych (i jednocześnie do zrezygnowania z tradycyjnych metod załatwiania tych czynności).

Wskazywali oni na:

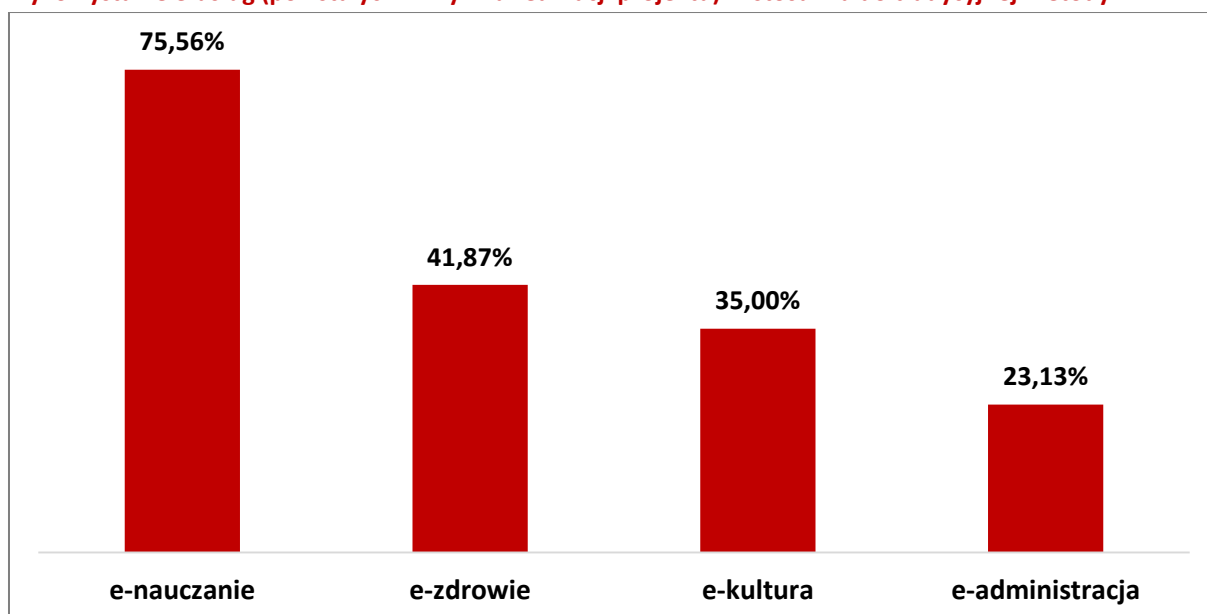
- oszczędność czasu;
- bezpieczeństwo;

- wygodę i dostępność;
- wymóg załatwiania spraw on-line w związku z pandemią choroby COVID-19;
- postępującą elektronizację życia społecznego.

Takie same czynniki przytoczyli przedstawiciele przedsiębiorców korzystający z e-usług.

Analizie podlegało też to, jaki odsetek odbiorców usług zdecydował się na wykorzystanie e-usług w stosunku do tradycyjnej formy ich świadczenia. Biorąc pod uwagę średnie oceny, **największy odsetek osób korzystających z wdrożonych rozwiązań występuje w e-nauczaniu (75,56%)**. Wynikać to może przede wszystkim z faktu, że grupa korzystająca z tego typu e-usług składa się przede wszystkim z osób młodych, które są otwarte na nowe rozwiązania oraz w dużym stopniu korzystają z Internetu. W drugiej kolejności należy wskazać na e-zdrowie, gdzie średnio 41,87% odbiorców decyduje się na skorzystanie z e-usługi w stosunku do tradycyjnej formy załatwienia sprawy. Mniejsze odsetki wskazań na wykorzystanie e-usług przed odbiorców wystąpiły w przypadku e-kultury (35%) oraz e-administracji (23,13%). Należy również wskazać, że wyższe oceny przyznano by wsparciu, gdyby wszystkie projekty były zakończone. Pod uwagę w ramach analiz brano jednak również projekty trwające, dlatego ocena jest nieco niższa, niż przewidywana.

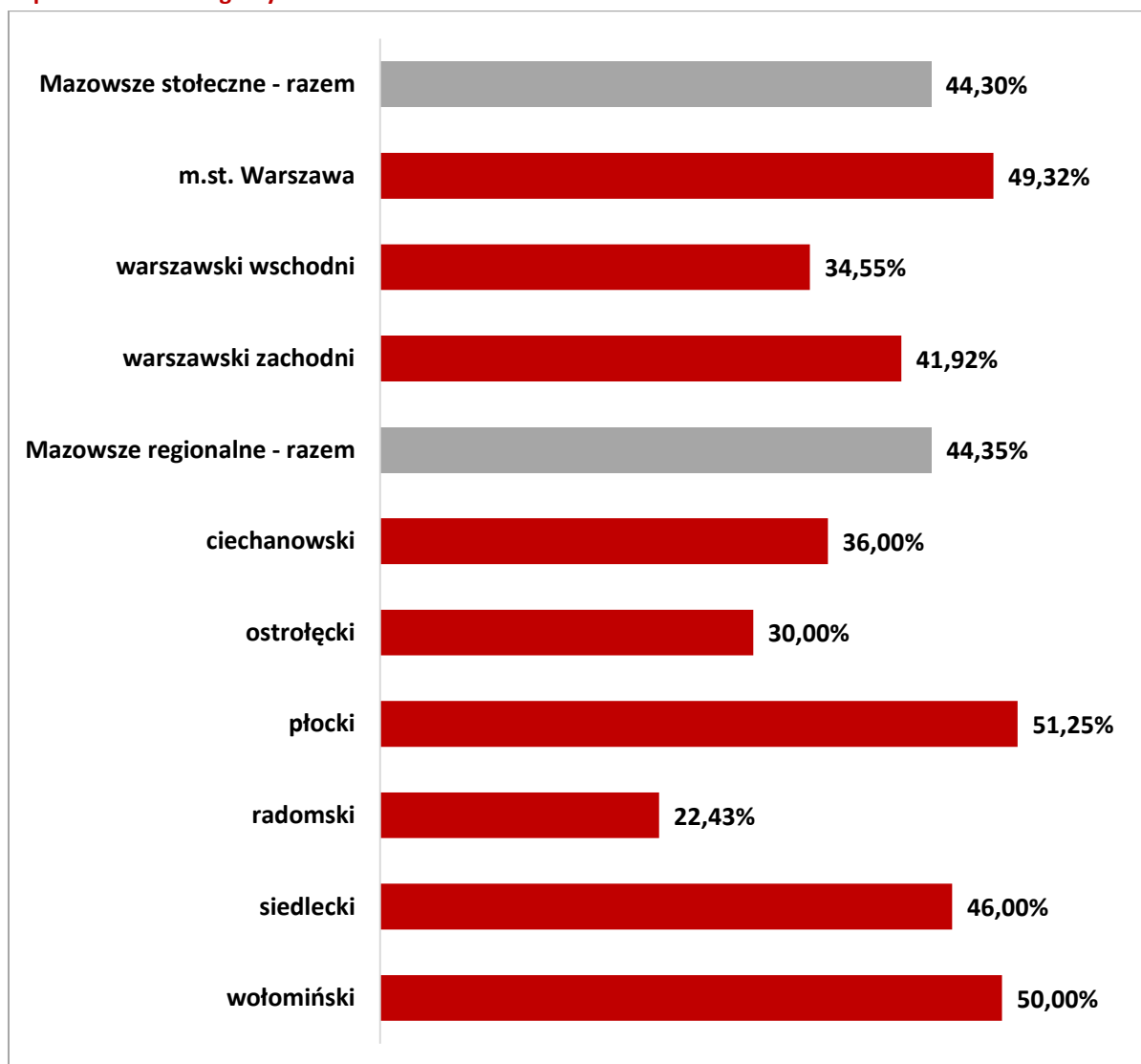
Wykres 91. Proszę oszacować, jaki procent osób korzystających z Państwa usług zdecydował się na wykorzystanie e-usług (powstałych w wyniku realizacji projektu) w stosunku do tradycyjnej metody.



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=76).

W podziale na subregiony zauważalne jest, że najwyższy odsetek mieszkańców, którzy zdecydowali się na skorzystanie z e-usług względem tradycyjnej formy załatwienia sprawy jest najwyższy w m.st. Warszawie oraz subregionach plockim i żyrardowskim. Na tych obszarach odsetek osób korzystających z e-usług oscylował w granicach 50%. W przypadku subregionu radomskiego jedynie co piąty mieszkaniec zdecydował się na skorzystanie z wdrożonych rozwiązań, co jest najniższą wartością w całym województwie.

Wykres 92. Proszę oszacować, jaki procent osób korzystających z Państwa usług zdecydował się na wykorzystanie e-usług (powstałych w wyniku realizacji projektu) w stosunku do tradycyjnej metody – wartości w podziale na subregiony



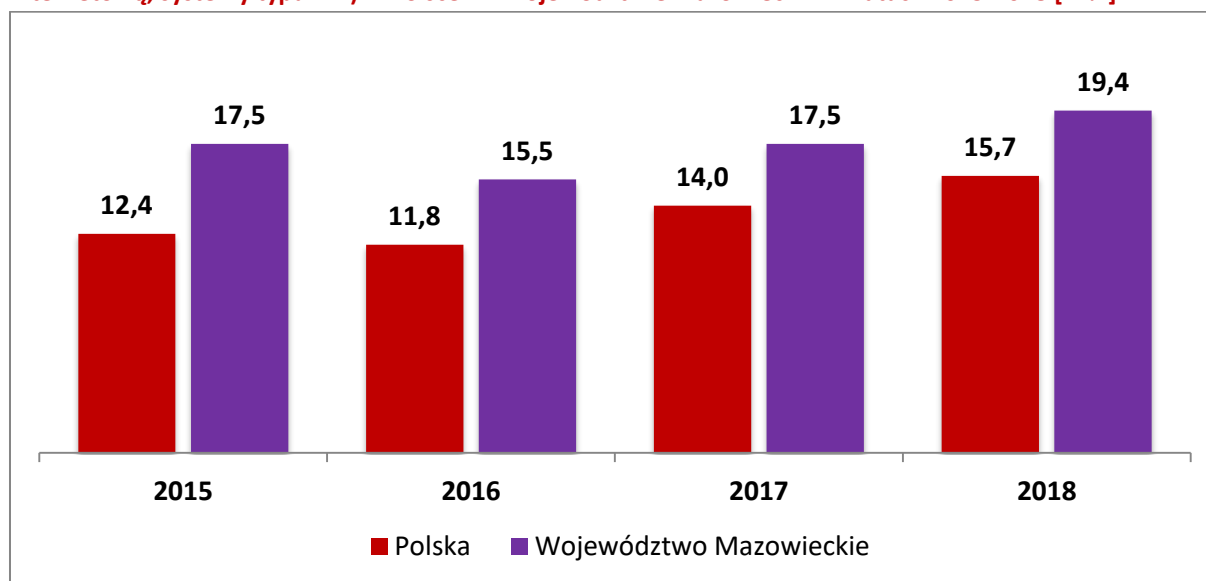
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=76).

Reasumując należy wskazać, że **mieszkańców województwa do skorzystania z e-usług zachęciła sama specyfika e-usług**. Wpisuje się ona bowiem w zapotrzebowanie społeczne na możliwość załatwiania spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. Pandemia koronawirusa spowodowała również ograniczenia w możliwości skorzystania z usług publicznych w formie bezpośredniej, co przyczyniło się do wzrostu zapotrzebowania na e-usługi.

Pytanie badawcze 46: Jaka jest świadomość mieszkańców oraz przedstawicieli przedsiębiorstw i instytucji na temat e-usług i ich dostępności?

Analizując świadomość przedsiębiorców z terenu województwa mazowieckiego w zakresie e-usług odnieść się należy do wskaźników dotyczących wykorzystania TIK przed przedsiębiorstwa. Analizowane wartości porównano ze średnią dla Polski, odpowiednią dla wskazanych lat. Odsetek przedsiębiorstw otrzymujących zamówienia przez sieci komputerowe w latach 2015-2018 wzrósł o 3,3 p.p. w skali kraju. Wzrost dla województwa mazowieckiego był niższy (1,9 p.p.). Wynikać to może z tego, że przedsiębiorstwa z obszaru Mazowsza jeszcze przed interwencją w istotnym stopniu wykorzystywały sieci komputerowe – czego przyczyną może być np. duża liczba przedsiębiorstw z udziałem kapitału zagranicznego na obszarze województwa oraz relatywnie wysoki, w porównaniu do pozostałych województw, poziom działalności badawczo-rozwojowej i innowacyjnej.

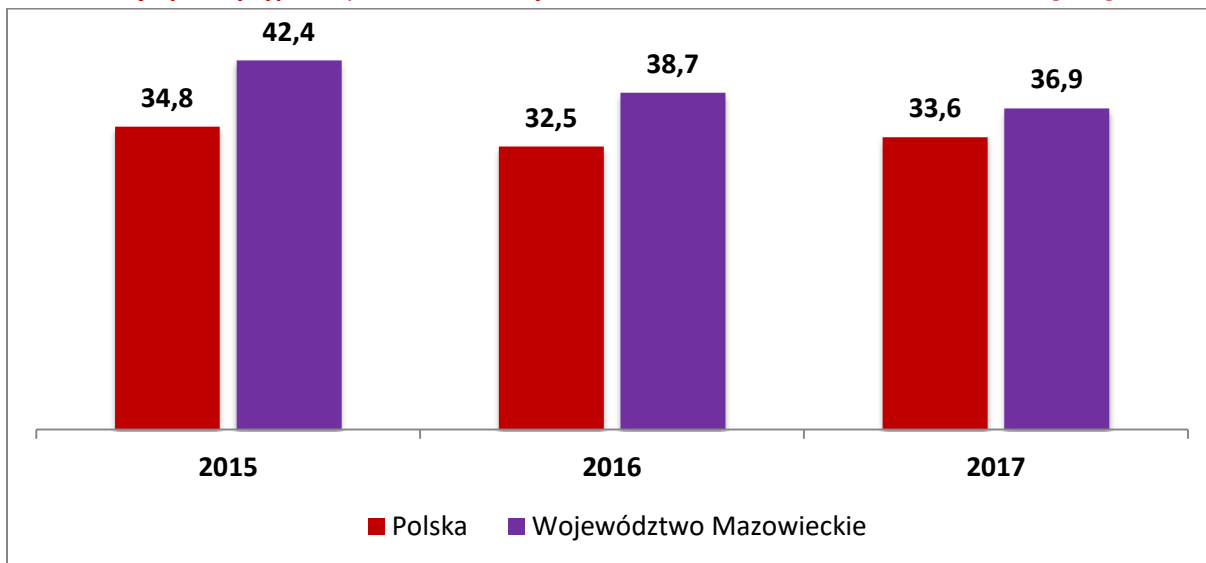
Wykres 93. Odsetek przedsiębiorstw otrzymujących zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI) w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2018 [w %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 26.03.2020].

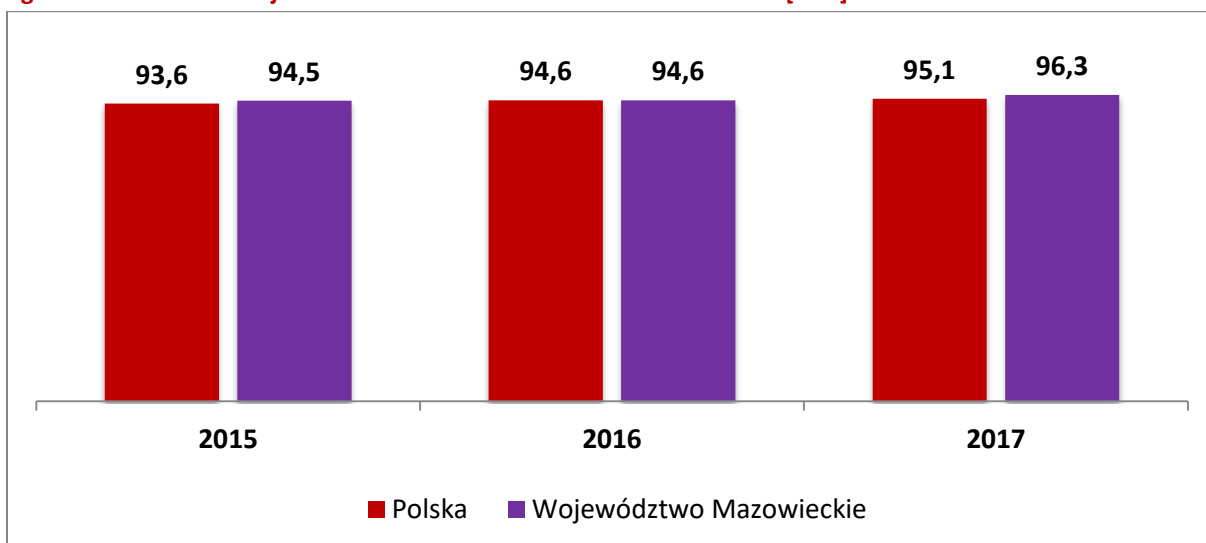
W przypadku przedsiębiorstw składających zamówienia poprzez sieci komputerowe nastąpił spadek wykorzystania TIK – zarówno w przypadku Polski, jak i województwa mazowieckiego. Spadek ten był większy w województwie mazowieckim, niż w Polsce ogółem.

Wykres 94. Odsetek przedsiębiorstw składających zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI) w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2017 [w %]



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 26.03.2020].

Wykres 95. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną ogółem w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2017 [w %]

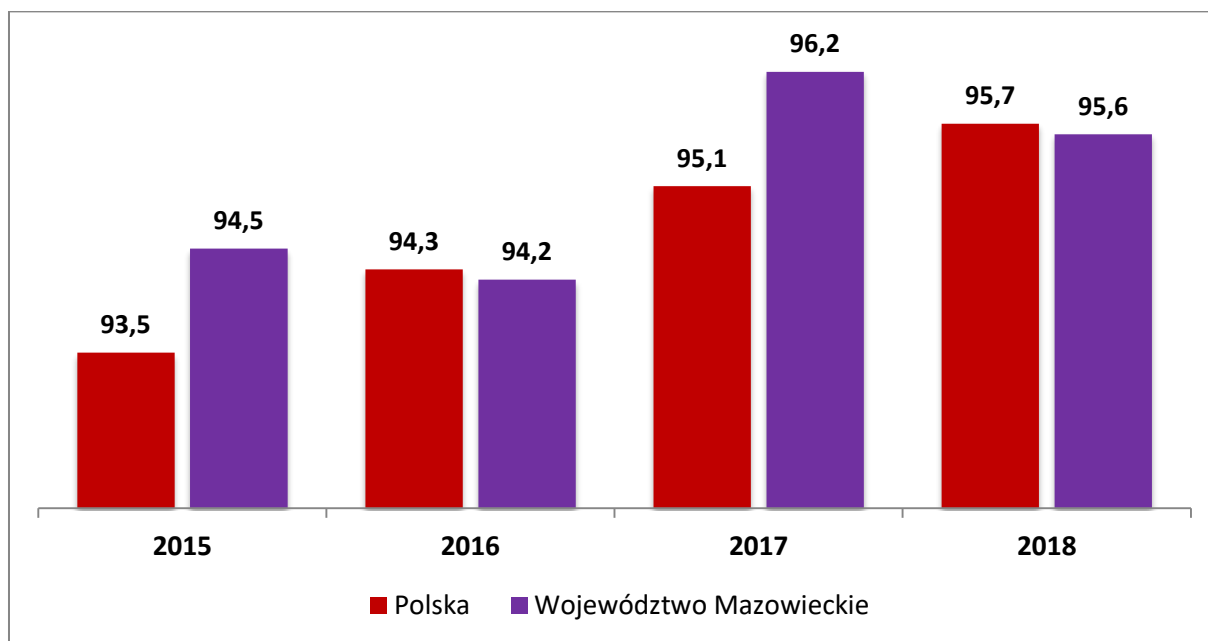


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 26.03.2020].

Wzrósł natomiast odsetek przedsiębiorstw, które wykorzystywały Internet w celu kontaktów z administracją publiczną. Wzrost ten odnotowano zarówno w odniesieniu do województwa mazowieckiego, jak też do Polski ogółem, przy czym wzrost dla województwa mazowieckiego był wyższy.

W przypadku kontaktów z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej odnotowano wzrost liczby przedsiębiorstw podejmujących takie działania. Na przestrzeni lat 2015-2018 wartość ta w Polsce wzrosła o 2,2 p.p., zaś w województwie mazowieckim – o 1,1 p.p. Zauważyć należy niewielki spadek w przypadku województwa mazowieckiego (o 0,6 p.p.), jednak jest to różnica nieistotna statystycznie.

Wykres 96. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS, bdl.stat.gov.pl [dostęp: 26.03.2020].

Świadomość mieszkańców w zakresie skorzystania z e-usług jest zatem bardzo duża, co potwierdzili również przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie Programem, biorący udział w panelu ekspertów.

Pytanie badawcze 47: Jakie aspekty zrealizowanego wsparcia miały największy wpływ na jego użyteczność?

Oceniając użyteczność udzielonego wsparcia należy zwrócić uwagę na to, że efekty są zróżnicowane w zależności od powiatu, a nawet od subregionu. W przypadku wsparcia z zakresu e-kultury oraz e-nauczania wsparcie jest bardzo skoncentrowane terytorialnie. Użyteczność należy ocenić jako dużą, jednak zachodzące zmiany nie pozwalają na zgeneralizowanie oceny. Największa użyteczność wsparcia dotyczy Warszawy i gmin ościennych (subregiony warszawski zachodni oraz warszawski wschodni).

Największy negatywny wpływ na użyteczność wsparcia wywarły:

- Koncentracja terytorialna wsparcia;
- Wyłączenie szkolnictwa podstawowego i ponadpodstawowego z możliwości realizacji projektów dotyczących e-nauczania.

Największy pozytywny wpływ na użyteczność wsparcia wywarły:

- Możliwość realizacji przedsięwzięć, które nie są finansowane w danym zakresie z innego źródła;
- Partnerstwo projektowe.

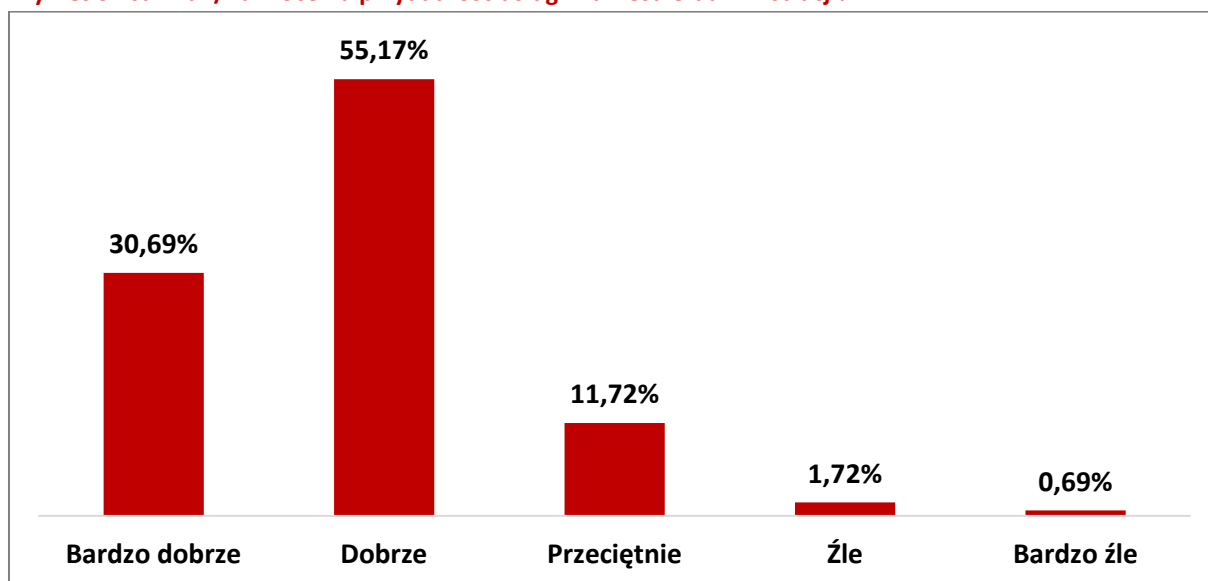
O ocenę użyteczności wsparcia zapytano beneficjentów wdrażających e-usługi. Wskazali oni, że **na użyteczność największy wpływ posiadały takie aspekty wsparcia, jak:**

- Przyspieszenie wymiany informacji;
- Prostota obsługi systemów obsługujących e-usługi;
- Elektroniczne powiadomienia wysyłane do użytkowników (przypomnienie o terminie wizyty, informacja o statusie załatwienia sprawy itp.);
- Brak konieczności wizyty osobistej w celu załatwienia sprawy;
- Zintegrowanie systemów z innymi stosowanymi rozwiązaniami.

Oceniając użyteczność i przydatność wsparcia, które zostało udzielone na rozwój e-usług należy odnieść się również do opinii odbiorców w tym zakresie. **85,86% badanych przedsiębiorców uznało, że użyteczność (przydatność) wdrożonych e-usług jest duża** (suma ocen „bardzo dobrze” oraz „dobrze”). Uzasadniając opinię przedsiębiorcy wskazywali na oszczędność czasu wynikającą z braku konieczności osobistej wizyty w urzędzie oraz z możliwości bezkolejkowego załatwienia sprawy.

Oszczędność czasu wynikająca z załatwienia sprawy on-line wpływa również na inne aspekty – brak konieczności bezpośrednich wizyt w urzędzie wpływa na oszczędności wynikające z transportu oraz na możliwość delegowania pracownika, który byłby wysłany do urzędu w celu załatwienia sprawy do realizacji innych zadań. W przypadku działalności firm jednoosobowych wizyta bezpośrednia w urzędzie wiązała się z zamknięciem firmy dla klientów – e-usługi wyeliminowały taką niedogodność.

Wykres 97. Jak Pan/Pani ocenia przydatność usług z zakresu e-administracji?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Zestawiając zdanie przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą na obszarze województwa mazowieckiego z opiniami mieszkańców raz beneficjentów⁵⁷ należy zauważyć zbieżność, jeśli chodzi o korelację pomiędzy subregionem a oceną przydatności e-usług. Szczegółowe zestawienie przedstawia poniższa tabela.

⁵⁷ Analiza w tym zakresie została dokonana w ramach odpowiedzi na pytanie badawcze nr 45 oraz we wcześniejszej części niniejszego pytania badawczego.

Tabela 65. Jak Pan/Pani ocenia przydatność usług z zakresu e-administracji – odpowiedzi w podziale na subregiony

Subregion	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle	Bardzo źle
Region Warszawski Stołeczny	52,95%	35,43%	8,48%	2,67%	0,46%
Subregion m.st. Warszawa	31,94%	48,61%	13,89%	4,17%	1,39%
Subregion warszawski wschodni	26,92%	57,69%	11,54%	3,85%	0,00%
Subregion warszawski zachodni	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Region Mazowiecki Regionalny	30,37%	58,57%	10,10%	0,57%	0,39%
Subregion ciechanowski	25,49%	54,90%	17,65%	0,00%	1,96%
Subregion ostrołęcki	48,57%	48,57%	0,00%	2,86%	0,00%
Subregion płocki	34,04%	53,19%	12,77%	0,00%	0,00%
Subregion radomski	25,00%	64,29%	10,71%	0,00%	0,00%
Subregion siedlecki	18,75%	71,88%	9,38%	0,00%	0,00%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania TSSI z podmiotami gospodarki narodowej z obszaru województwa mazowieckiego (n=403).

Osoby, które przeciętnie oceniły przydatność e-usług uzasadniając swoje zdanie wskazały, że:

- Systemy są przeciążone, co czasami uniemożliwia załatwienie sprawy z uwagi na zbyt dużą liczbę osób chcących w jednym czasie dokonać czynności w systemie;
- Systemy nie są sporządzone kompleksowo – bywa, że w celu załatwienia sprawy on-line w celu wypełnienia dokumentów należy ściągnąć dodatkowy program, co generuje niedogodności dla odbiorców;
- Możliwość skorzystania z e-usług powoduje oszczędności czasowe, natomiast szybkość reakcji urzędników na złożone wnioski jest oceniana negatywnie.

Takie same argumenty przytoczyły osoby, które wyraziły negatywną opinię na temat e-usług.

Użyteczność projektów ocenili także beneficjenci wsparcia. Wskazywali oni, że na dopasowanie wsparcia do potrzeb odbiorców w największym stopniu wpływ miały następujące aspekty:

- Ułatwienia w zakresie załatwiania spraw urzędowych – bezkolejkowo, o dogodnej porze;

- Możliwość korzystania przez pacjentów z e-recept;
- Usprawnienie obsługi klientów poprzez zarządzanie obsługą (system rejestracji wizyt).

W opinii beneficjentów wsparcie w zakresie **e-zdrowia** w dużym stopniu przyczyniło się do wprowadzenia uproszczeń dla pacjentów. Dodatkowym działaniem, które pozwoliło na wprowadzenie tych uproszczeń były działania skierowane do pacjentów, mające ich poinformować o wdrażanych rozwiązaniach.

Beneficjenci projektów z zakresu **e-administracji** wskazali, że uproszczenia dla mieszkańców, wynikające z wdrożenia w ich podmiocie e-usług, będą dotyczyły przede wszystkim osób z niepełnosprawnościami, które w celu załatwienia sprawy urzędowej nie będą musiały odbyć wizyty osobistej w urzędzie. Wdrożone e-usługi są też dostosowane do potrzeb osób słabowidzących.

Beneficjenci, w zależności od reprezentowanego podmiotu, wskazali, że od 30% do nawet 70% dotychczasowych użytkowników decyduje się na skorzystanie z e-usług względem tradycyjnej metody. Pomimo, że wdrożone e-usługi funkcjonują w niektórych spośród badanych podmiotów stosunkowo krótko, już zauważalny jest wzrost rezerwacji on-line, płatności on-line, zamówień czynionych drogą elektroniczną itp. Beneficjenci przewidują ponadto dalszy wzrost osób korzystających z e-usług w stosunku do tradycyjnej formy, gdyż nadal trwają działania informacyjno-promocyjne w odniesieniu do wdrożonych e-usług. Niektórzy spośród badanych beneficjentów wskazywali, że pomimo, iż obszar realizacji projektu jest mniej z informatyzowany w stosunku do pozostałej części województwa, zauważalne jest duże zainteresowanie użytkowników wdrożonymi rozwiązaniami, niezależnie od wieku.

Beneficjenci realizujący projekty w obszarze e-zdrowia wskazali, że pandemia koronawirusa spowodowała wzrost popularności wśród pacjentów korzystania z e-porad, e-recept itp. Na rozwój telemedycyny wpłynęło także podejście NFZ, który w związku z wprowadzeniem na terytorium kraju stanu epidemii, wycenił teleporadę na równi z poradą lekarską w gabinecie. Zachęciło to lekarzy do korzystania z tej formy świadczenia usług.

Beneficjenci wskazywali, że samo uruchomienie e-usług było użyteczne z uwagi na postępujące potrzeby w tym zakresie. Wskazywali, że bez dofinansowania ze środków Programu nie byłoby możliwe uruchomienie e-usług. Ich zdaniem dla odbiorców wsparcia istotne były takie czynniki, jak:

- Stosunkowo prosta obsługa platform do skorzystania z e-usług;

- Szybka wymiana informacji;
- Możliwość skorzystania z e-konsultacji;
- Dostęp do danych przez Internet;
- Możliwość sprawdzania statusu sprawy urzędowej przez Internet;
- Możliwość elektronicznej rejestracji wizyty;
- Możliwość dokonywania płatności on-line.

Z badań zarówno z mieszkańcami, przedsiębiorcami, jak też z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o wsparcie i beneficjentami wynika, że najbardziej komfortowa dla odbiorców e-usług jest możliwość załatwienia całej sprawy przez Internet, bez konieczności osobistej wizyty w instytucji publicznej. Coraz większą rolę w zakresie rozwoju e-usług odgrywa również postępująca cyfryzacja społeczeństwa oraz przyzwyczajenie społeczeństwa do korzystania z usług świadczonych przez Internet. Tym samym **na użyteczność wsparcia w dużym stopniu wpłynęły postępujące procesy cyfryzacji społeczeństwa, wzrastający dostęp do Internetu oraz związane z tym zapotrzebowanie i oczekiwania społeczne.**

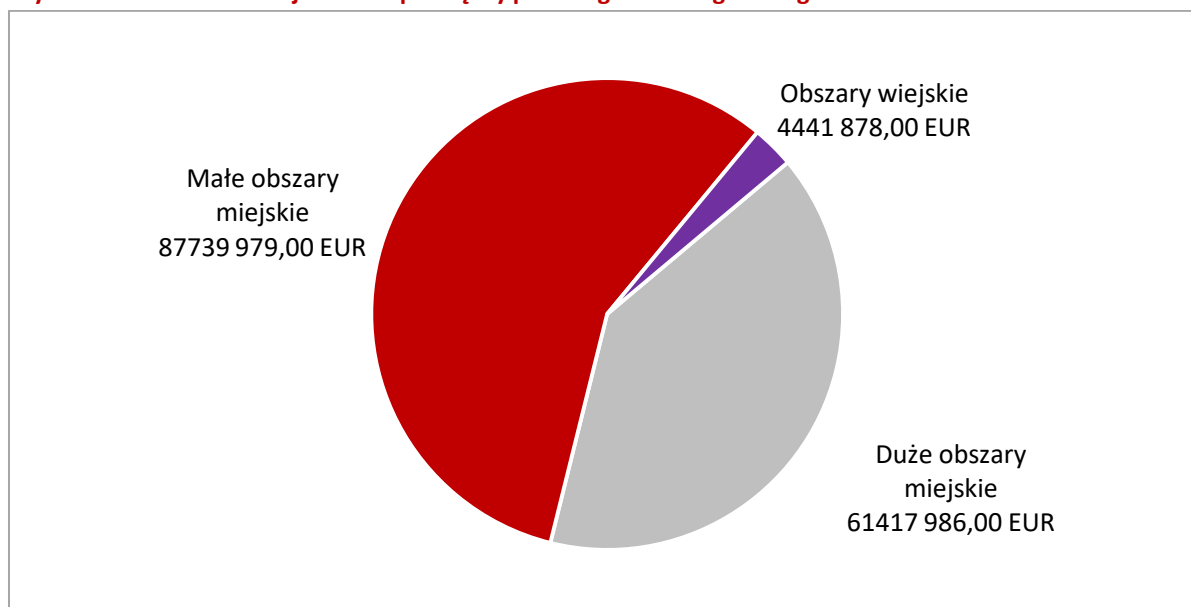
OBSZAR V:

WYPACOWANIE REKOMENDACJI, KTÓRYCH IMPLEMENTACJA PRZYCZYNI SIĘ DO REALIZACJI CELÓW RPO WM 2014-2020 W ZAKRESIE WSPARCIA E-USŁUG

Pytanie badawcze 48: Czy usługi, uruchomione w ramach 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020, zaspokajają potrzeby regionu? Jaki jest stopień pokrycia poszczególnymi rodzajami e-usług terenu województwa mazowieckiego? Jakiego rodzaju usługi, świadczone drogą elektroniczną, należy wspierać w perspektywie finansowej 2021-2027 w kontekście zdiagnozowanych potrzeb w regionie i zapisów Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2021-2027?

Należy uznać, że w województwie mazowieckim występuje koncentracja świadczonego wsparcia. Interwencja jest realizowana głównie na obszarze miasta stołecznego Warszawy oraz gmin sąsiadujących z Warszawą. Wynika to jednak z zainteresowania aplikowaniem przez konkretne podmioty, interwencja została bowiem podzielona pomiędzy różne kategorie obszarów, co przedstawia poniższy wykres. Ponadto na wsparcie gmin wchodzących w skład WOF przeznaczono w ramach PI 2c kwotę w wysokości 27 891 474,00 EUR, co stanowi ok. 18% wartości interwencji w tym zakresie.

Wykres 98. Podział alokacji na PI 2c pomiędzy poszczególne kategorie regionów w ramach RPO WM 2014-2020

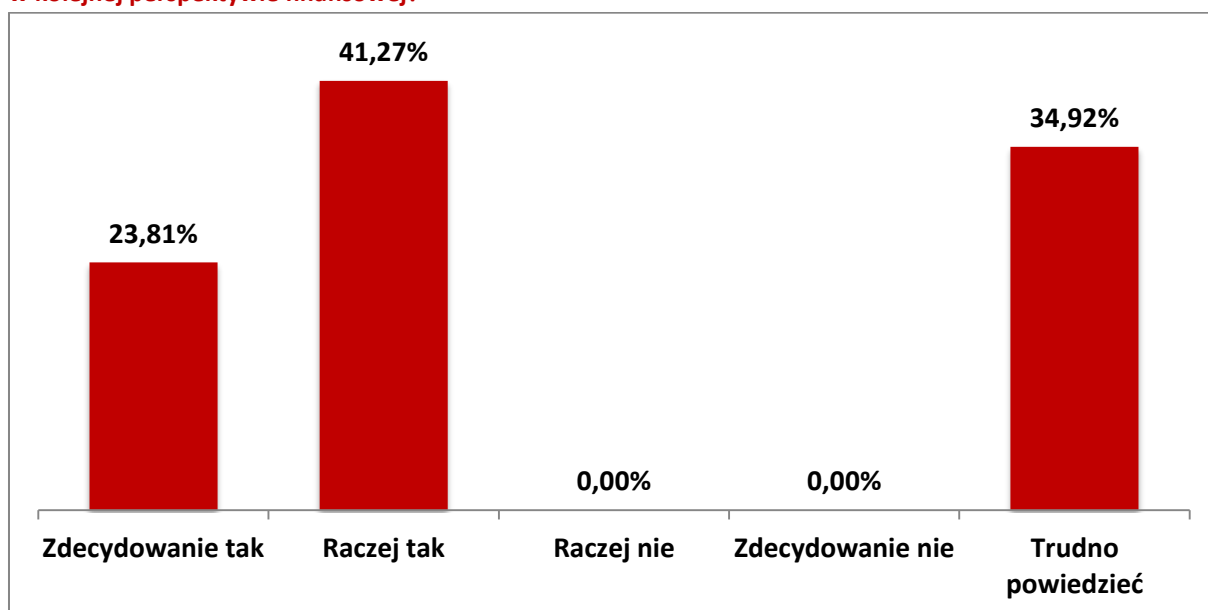


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Zamawiającego.

Sytuacja ta jest naturalna również ze względu na liczebność mieszkańców tego obszaru. Warszawę oraz gminy ościennie, wchodzące w skład WOF zamieszkuje niemal połowa mieszkańców województwa,

zatem z e-usług wdrażanych na tym obszarze korzysta szerokie grono mieszkańców. W przypadku części typów projektów (e-kultura, e-nauczanie) niektóre subregiony nie realizują projektów – co wynika z koncentracji lokalizacji uczelni wyższych i instytucji kultury na obszarze Warszawy i jej okolic. Biorąc pod uwagę możliwość kontynuacji wsparcia w ramach przyszłej perspektywy finansowej o zdanie w tej kwestii zapytano również wnioskodawców oraz beneficjentów OP 2. Dwóch na trzech wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie (65,08%) opowiedziało się za tym, że wsparcie na rozwój e-usług powinno być kontynuowane również w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027). Pozostali badani nie potrafili jednoznacznie wypowiedzieć się w analizowanej kwestii, jednak żaden z wnioskodawców nie uznał, że wsparcia w ramach kolejnej perspektywy finansowej należy zaprzestać.

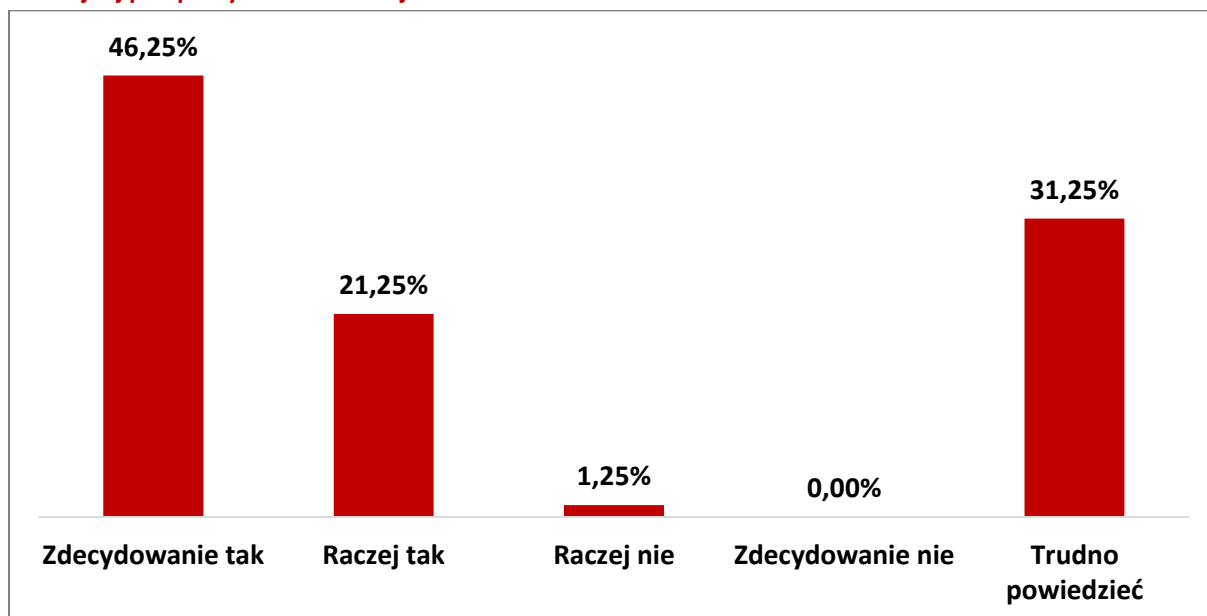
Wykres 99. Czy wsparcie (w zakresie zgodnym z OP 2 RPO WM 2014-2020) powinno być kierowane również w kolejnej perspektywie finansowej?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

Wyniki badania z beneficjentami są zbliżone do wyników uzyskanych w przypadku wnioskodawców nieskutecznych. Odpowiedź wskazująca na to, że wsparcie raczej nie jest potrzebne (1,25% wskazań) została udzielona z argumentacją, że dany podmiot uzyskał już dofinansowanie i z perspektywy beneficjenta potrzeby zostały zaspokojone. Za kontynuacją wsparcia opowiedziało się natomiast 67,4% beneficjentów (suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”).

Wykres 100. Czy wsparcie (w zakresie zgodnym z OP 2 RPO WM 2014-2020) powinno być kierowane również w kolejnej perspektywie finansowej?

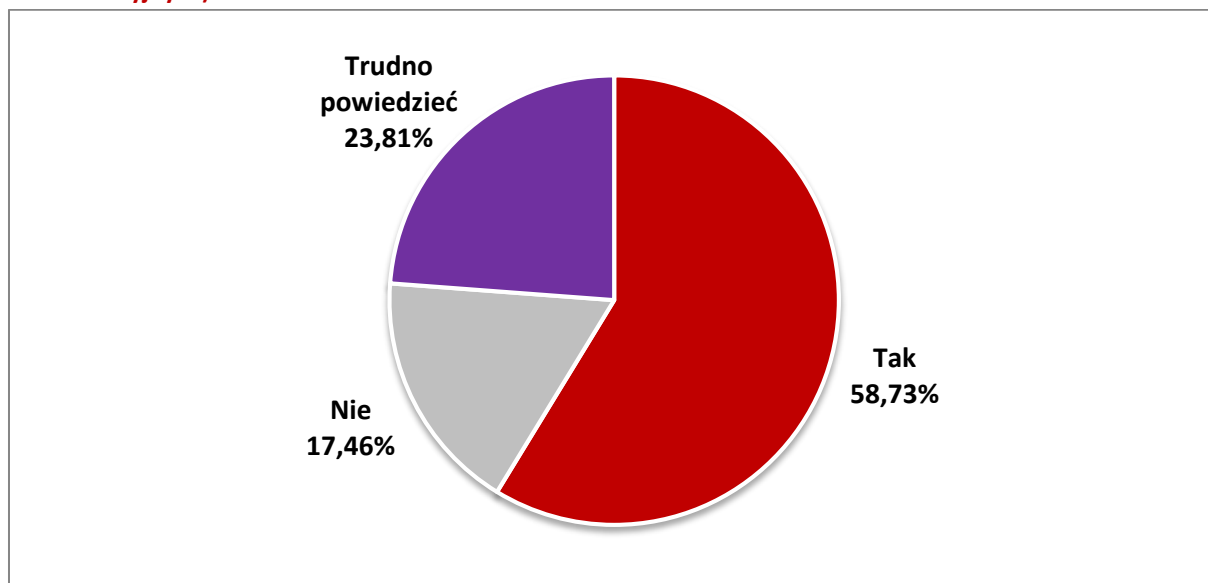


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=80).

Większość wnioskodawców nieskutecznie ubiegających się o wsparcie (58,73%) wskazała, że oczekiwałaby wsparcia dodatkowych działań w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych w ramach przyszłej perspektywy finansowej. Zdaniem wnioskodawców działania te powinny obejmować:

- usprawnienie działania systemu teleinformatycznego;
- organizację większej liczby szkoleń i spotkań informacyjnych, w tym dotyczących tworzenia wniosku o dofinansowanie;
- przeznaczenie większej kwoty na rozbudowę systemów teleinformatycznych;
- wsparcie w zakresie konsultacji wniosku o dofinansowanie.

Wykres 101. Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach kolejnej perspektywy finansowej (w zakresie wsparcia z RPO WM dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych)?



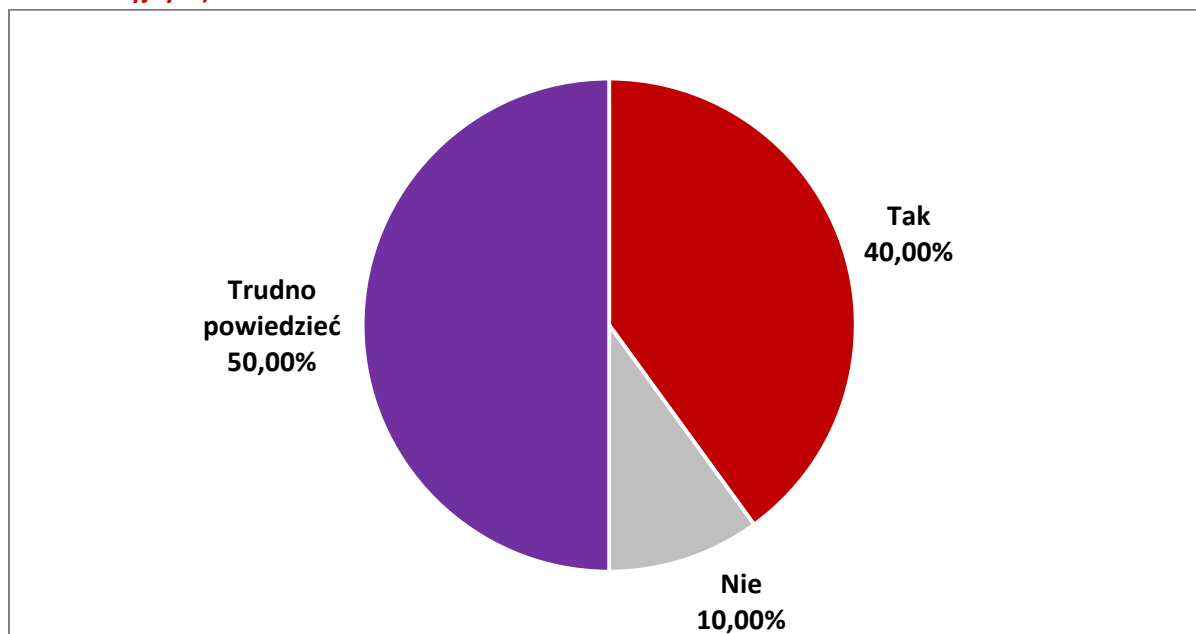
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z wnioskodawcami nieskutecznie aplikującymi o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=66).

W przypadku beneficjentów odnotowano niższy odsetek wskazań, że oczekiwano by wsparcia dodatkowych działań związanych z rozwojem e-usług. Jest to zrozumiałe z uwagi na fakt, że część potrzeb tych podmiotów została zaspokojona w wyniku skorzystania z dotychczasowego wsparcia. Podmioty, które wskazały, że oczekiwałyby takich działań, zwracały uwagę na:

- Dalszy rozwój e-usług;
- Stworzenie centrum usług wspólnych dla mieszkańców danej gminy;
- Tworzenie tzw. Internetu rzeczy;
- Przeznaczenie wsparcia na rozwój e-usług w dziedzinie działalności badawczo-rozwojowej.

Beneficjenci wskazywali ponadto na wsparcie w zakresie utrzymania wdrożonego rozwiązania, co jednak, z punktu widzenia zobowiązania do zachowania trwałości projektu, jest niemożliwe.

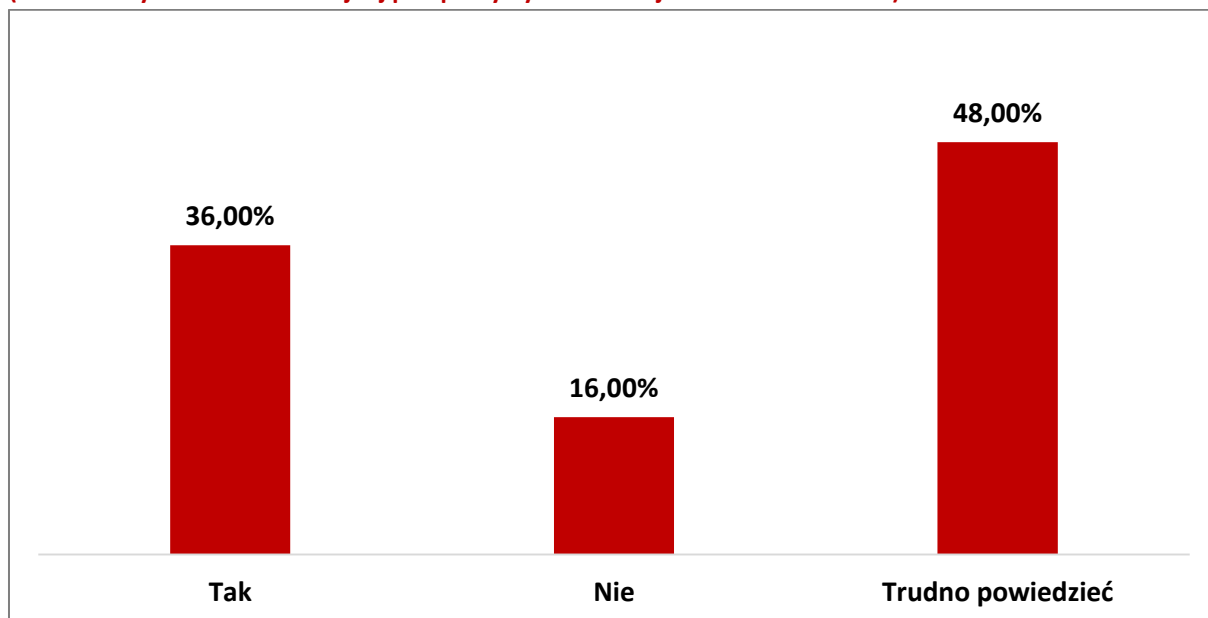
Wykres 102. Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach kolejnej perspektywy finansowej (w zakresie wsparcia z RPO WM dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=80).

W ramach badania ilościowego beneficjentów zapytano o zasadność wprowadzenia w ramach przyszłej perspektywy finansowej zmian w zakresie wsparcia przeznaczonego na rozwój e-usług.

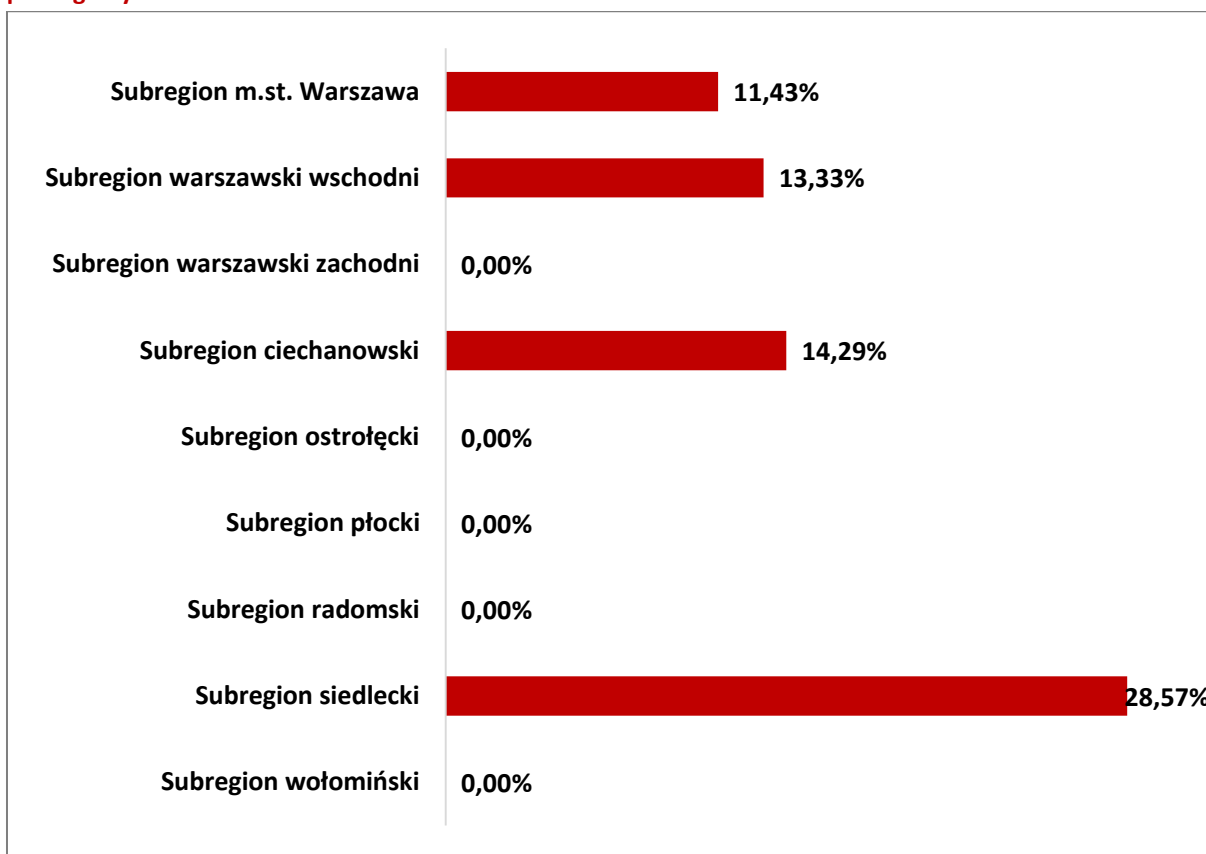
Wykres 103. Czy Pana/Pani zdaniem można wprowadzić jakieś działania (w zakresie systemu wyboru i realizacji projektów), aby uniknąć wystąpienia podobnych problemów w przyszłych projektach (realizowanych w ramach kolejnej perspektywy finansowej RPO WM 2021-2027)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Beneficjenci, którzy wskazywali na występowanie działań zapobiegających występowaniu problemów, które można podjąć w ramach Programu reprezentowali subregiony: m.st. Warszawę, warszawski wschodni, ciechanowski oraz siedlecki.

Wykres 104. Czy Pana/Pani zdaniem można wprowadzić jakieś działania (w zakresie systemu wyboru i realizacji projektów), aby uniknąć wystąpienia podobnych problemów w przyszłych projektach (realizowanych w ramach kolejnej perspektywy finansowej RPO WM 2021-2027)? – odpowiedzi w podziale na podregiony



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=98).

Uzyskane odpowiedzi, wskazujące, jakie działania należałoby podjąć, były zróżnicowane, przy czym za wprowadzeniem zmian opowiedziało się średnio 36% badanych beneficjentów. Wskazali oni, że powinny nastąpić zmiany dotyczące uproszczeń administracyjnych związanych z realizacją projektu oraz sprawozdawczością, a także umożliwienie beneficjentom większej elastyczności w przesuwaniu środków pomiędzy poszczególnymi pozycjami budżetu.

O to, czy na obszarze województwa istnieją jeszcze jakieś potrzeby w zakresie e-usług, które dotychczas są niewspierane, zapytano także beneficjentów w ramach wywiadów pogłębionych. Beneficjenci wdrażający projekty z zakresu **e-zdrowia** wskazali na urzędników pomagających kontrolować stan swojego zdrowia pacjentom przewlekle chorym oraz na bieżący zapis wyników pacjenta –

np. urządzenia do pomiaru i zdalnego zapisu wartości poziomu glukozy dla osób z cukrzycą. Zdanie takie padło również w ramach panelu ekspertów.

Jeżeli chodzi o telemedycynę, to na przykład są systemy do monitorowania parametrów życiowych pacjentów. Ten sprzęt jest w zasadzie z pogranicza sprzętu medycznego i sprzętu informatycznego. On umożliwia na przykład monitorowanie podstawowych parametrów życia pacjentów seniorów, którzy sami mieszkają (...). [Taki sprzęt – przyp. red.], jeżeli ten pacjent się przewróci albo utraci funkcję życiową, serce się zatrzyma, sam wezwie pomocy, połączy się z przychodnią i będzie znakiem alarmowym. Jest cała masa takich rozwiązań, dla cukrzyków, dla osób, które muszą mierzyć ciśnienie, dla osób, które muszą wykonywać EKG, które też się wykonuje zdalnie, a jeżeli coś jest nie tak, to trafia to do lekarza automatycznie. Natomiast nie ma jakichś narzędzi specjalnych, żeby to kupić, a w zasadzie to jest e-usługa.

Źródło: przedstawiciel uczestniczący w panelu ekspertów.

Beneficjenci realizujący projekty z zakresu **e-nauczania** wskazali, że w przyszłej perspektywie finansowej zasadne byłoby wspieranie działań związanych z e-sportem. Związane jest to z tym, że młodzież coraz częściej unika aktywności fizycznej, dlatego prowadzenie np. zajęć fitness przez Internet, podczas których instruktor pokazywałby w jaki sposób prawidłowo wykonywać ćwiczenia fizyczne skłoniłoby młodzież do aktywności fizycznej w zaciszu własnego domu.

Beneficjenci zwrócili również uwagę na sytuację szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych w związku z koniecznością wprowadzenia kształcenia zdalnego. Należałoby zatem przeznaczyć środki na wsparcie e-edukacji na poziomie ustawicznym. Zdanie takie wyrazili również uczestnicy panelu delfickiego. Na ten aspekt zwrócono również uwagę we wcześniejszej części niniejszego dokumentu.

W ramach badania ilościowego beneficjenci wskazali, że zmiany, które należałoby wprowadzić w przyszłej perspektywie finansowej, by wsparcie lepiej odpowiadało na zidentyfikowane trudności, dotyczyć powinny:

- Uznania podatku VAT za kwalifikowalny;
- Zwiększenia procentowego udziału środków, które można przeznaczyć na zakup sprzętu;
- Zmniejszenia częstotliwości zmian legislacyjnych, które umożliwiłoby łatwiejsze wprowadzanie e-usług;

- Możliwości przeznaczenia części środków na koszty osobowe;
- Możliwości przeznaczenia części środków na działania edukacyjne z zakresu obsługi e-usług, skierowane do mieszkańców.

Przedstawiciele instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu wskazali, że w kontekście zdiagnozowanych potrzeb regionu **należałoby w większym zakresie wspierać telemedycynę**. Ich zdaniem obszar ten nie został w wystarczającym stopniu wsparty w bieżącej perspektywie finansowej (2014-2020), zaś jest on coraz ważniejszy w kontekście zmian demograficznych w kraju i regionie. Ponadto zaobserwowano, że problematyczne jest zapewnienie dostępu do Internetu odbiorcom ostatecznym (mieszkańcom). Dostęp do Internetu został zapewniony na całym obszarze Mazowsza, jednak w dalszym ciągu część mieszkańców nie jest podłączona do sieci, co stanowi problem i jest pewną barierą w rozwoju e-usług.

Uczestnicy panelu ekspertów wskazali, że wsparcie na rozwój e-usług należy kontynuować w przyszłej perspektywie finansowej (2021-2027). Szybko postępujące zmiany, które zachodzą w zakresie informatyzacji powodują, że możliwe będzie wspieranie nowego rodzaju e-usług w administracji publicznej. Na chwilę obecną nie sposób przewidzieć, jakiego rodzaju przedsięwzięcia będą realizowane, jednak biorąc pod uwagę bardzo duże zainteresowanie potencjalnych beneficjentów możliwością realizacji projektów należy przewidywać, że wsparcie zostanie wykorzystane.

Z uwagi na powyższe zaleca się dalszą realizację interwencji w zakresie wsparcia rozwoju e-usług w województwie mazowieckim z uwzględnieniem następujących modyfikacji:

- **Wsparcie w zakresie e-administracji, e-zdrowia i e-kultury ukierunkowane przede wszystkim na obszary, na których wcześniej nie były realizowane projekty z obszaru e-administracji i e-kultury;**
- **Realizacja projektów z zakresu e-administracji oraz e-zdrowia w formie partnerskiej – wiodąca rola władz powiatowych może skłonić małe gminy, często nie posiadające wystarczających zdolności organizacyjnych do samodzielnego wdrażania projektów do partycypacji w przedsięwzięciu.**

Pytanie badawcze 49: Jakie przykłady dobrych praktyk można wskazać w celu wykorzystania przy realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w perspektywie finansowej 2021-2027?

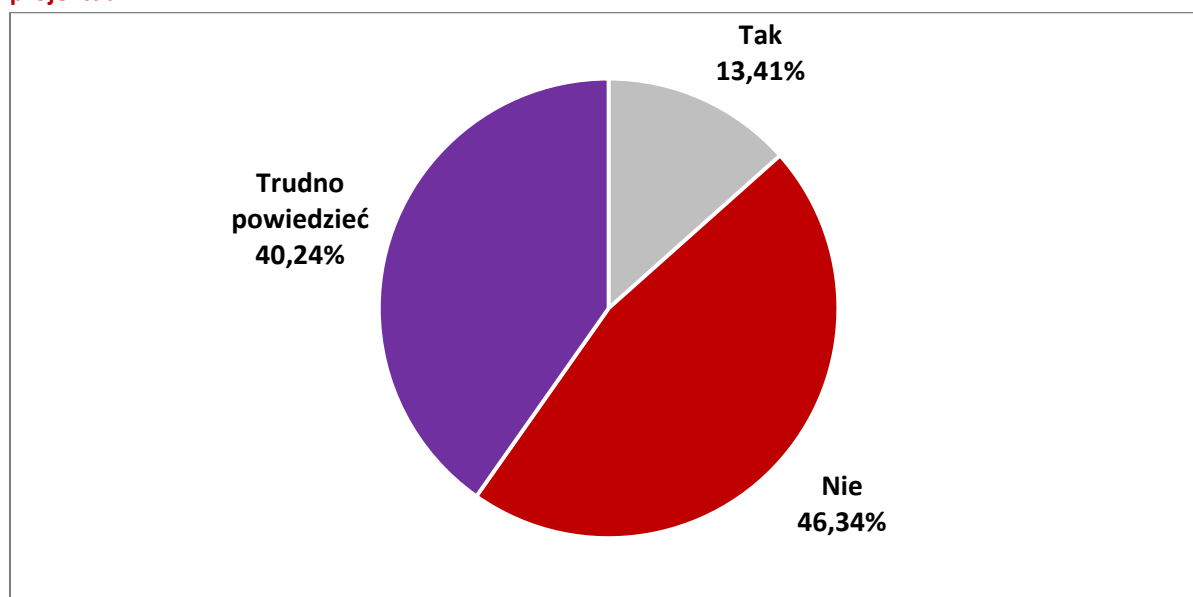
By wyodrębnić większą liczbę dobrych praktyk, do badania zaangażowano beneficjentów wsparcia w ramach OP 2 RPO WM. 13,41% z nich wskazało, że stosowali oni skuteczne rozwiązania, które ułatwiły realizację projektu.

Wśród stosowanych rozwiązań, które można uznać za dobrą praktykę, należy uznać:

- Realizację projektu z uwzględnieniem tzw. metodyk zwinnych zarządzania projektami, tj. SCRUM oraz AGILE;
- Realizację projektu z zastosowaniem metodyki tradycyjnej zarządzania projektami PRINCE2®;
- Opracowywanie procedur związanych z realizowanym projektem wspólnie z partnerami, uwzględniając zróżnicowane punkty widzenia oraz różne potrzeby.

Informację na temat wyjątkowo skutecznych rozwiązań zastosowanych przez beneficjentów prezentuje dalsza część niniejszego podrozdziału, w którym opisano nie tylko rodzaj stosowanych dobrych praktyk, ale również ich wpływ na realizowane przedsięwzięcie.

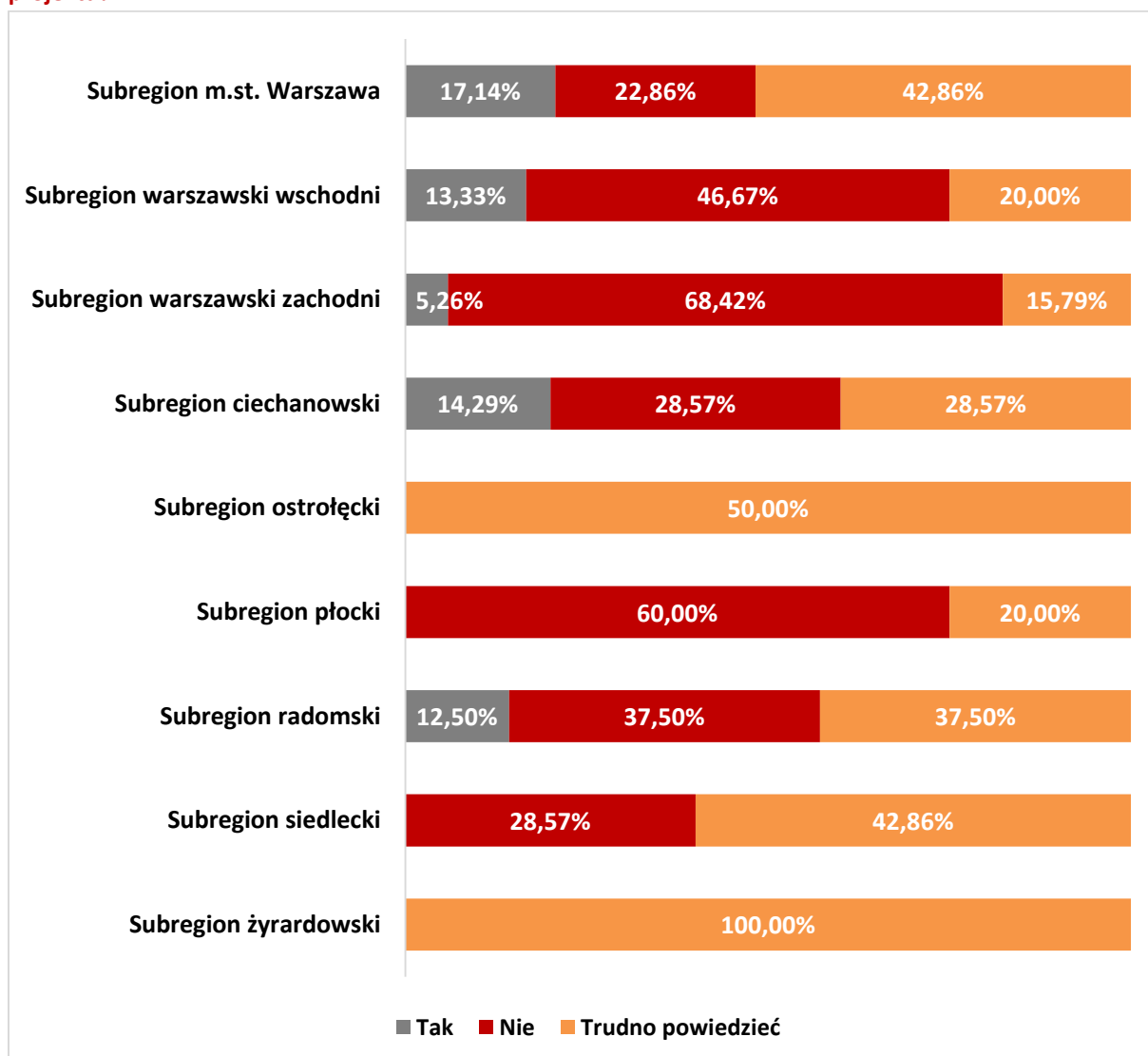
Wykres 105. Czy stosowali Państwo jakieś skuteczne rozwiązania, które pozwoliły na sprawniejszą realizację projektu?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=82).

Na stosowanie dobrych praktyk wskazywali przede wszystkim beneficjenci realizujący projekty na obszarze subregionów: m.st. Warszawy, warszawskiego wschodniego, warszawskiego zachodniego, ciechanowskiego oraz radomskiego. Duża częstość stosowania dobrych praktyk przez beneficjentów z Regionu Warszawskiego Stołecznego może wynikać z licznie realizowanych przedsięwzięć współfinansowanych ze środków unijnych, co pozwoliło nabyć beneficjentom doświadczenie niezbędne do zarządzania projektem.

Wykres 106. Czy stosowali Państwo jakieś skuteczne rozwiązania, które pozwoliły na sprawniejszą realizację projektu?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=82).

Analiza stanu i przebiegu wdrażania interwencji ukazała, że **dobrą praktyką jest realizacja projektów o charakterze partnerskim, przede wszystkim w przypadku projektów pozakonkursowych. Realizacja projektów partnerskich pozwala bowiem na zaangażowanie w realizację projektów mniejszych miejscowości, które w przypadku, gdyby miały samodzielnie realizować przedsięwzięcie, nie zdecydowałyby się na to (np. ze względu na brak odpowiedniego zaplecza kadrowego do sporządzenia wniosku o dofinansowanie).** Działania polegające na realizacji projektów partnerskich w trybie pozakonkursowym pozwalają natomiast na zaangażowanie większości jednostek samorządowych z obszaru województwa – przykładem tego jest pozakonkursowy projekt pn. *Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji*, realizowany przez Samorząd Województwa Mazowieckiego – w projekt ten zaangażowanych jest 190 jednostek samorządu terytorialnego różnego szczebla. Z uwagi na zasięg projektów partnerskich oraz ich pozytywne oddziaływanie na jednostki „słabsze”, które samodzielnie nie zdecydowałyby się na realizację projektów, zaleca się kontynuowanie tego typu przedsięwzięć w przyszłej perspektywie finansowej.

Również jeden z beneficjentów wsparcia wskazał, że **za dobrą praktykę należy uznać realizację projektów w partnerstwie. Wywołało to efekt skali, który pozwolił na wdrożenie e-usług w wielu podmiotach z zastosowaniem dużego poziomu oszczędności.** Realizacja wsparcia w partnerstwie i wdrożenie e-usług prócz oszczędności pozwoliło na pokrycie e-usługami w ramach jednego projektu relatywnie dużego obszaru. Ponadto partnerstwo stworzyło grunt do dalszych działań oraz pozwoliło na wymianę doświadczeń pomiędzy partnerami. Zapoczątkowano więc dialog, który może przynieść wymierne korzyści w przyszłości – np. wspólną realizację kolejnych przedsięwzięć, nie tylko w obszarze e-usług.

Kolejną dobrą praktyką jest zastosowanie metodyki realizacji projektów. Niezależnie od stosowanej metodyki zarządzania projektem należy wskazać, że **rozwiązania, które można uznać za dobre praktyki, koncentrują się wokół przyjęcia określonego sposobu zarządzania projektem, bądź to w ramach określonej metodyki *project management*, bądź to poprzez ustalenie zasad współpracy w zespole projektowym bądź pomiędzy partnerami.** Przyjęcie takich założeń pozwala na uniknięcie trudności, związanych z brakiem przepływu informacji bądź z pominięciem osób decyzyjnych, a w przypadku wystąpienia problemów – na zastosowanie wytyczonych procedur wychodzenia z kryzysu i monitorowanie postępów podejmowanych działań. Decydując się na zastosowanie tej praktyki beneficjenci wskazywali na różne źródło, które skłoniło ich do zastosowania jej w swoim

projekcie: przede wszystkim wskazywano na własną wiedzę i doświadczenie związane z realizacją wcześniejszych projektów, jednak wskazywano także na poszukiwanie dobrych praktyk w literaturze fachowej oraz w bazach dobrych praktyk. Inspiracją były też inne projekty, realizowane przez zaprzyjaźnione z beneficjentami podmioty, w przypadku których zastosowanie metodyki przyniosło korzyści dla projektu.

Jeden z beneficjentów wsparcia w ramach OP 2 RPO WM wskazał, że za dobrą praktykę związaną z realizowanym przez niego projektem należy uznać **pełną modernizację stron internetowych z zastosowaniem standardów dostępności**. Dzięki takiemu działaniu pracownicy umieszczający materiały na stronie internetowej posiadają wiedzę w zakresie tego, jak tworzyć materiały, by były one dostępne dla osób o ograniczonych zdolnościach poznawczych. To przekłada się na wszystkie aspekty ich pracy – m.in. na dostosowanie materiałów drukowanych do takiej postaci. Dodatkowym efektem takiego działania jest wzrost świadomości personelu o potrzebach osób z ograniczonymi zdolnościami poznawczymi.

Wśród dobrych praktyk **należy wskazać na projekty, które umożliwiły skorzystanie z e-usługi w urzędzie przy wsparciu świadczonym przez urzędnika**. Rozwiązanie takie sprzyjało zaangażowaniu do e-usług osób, które są wykluczone cyfrowo – np. takich, które posiadają w domu komputer, ale nie są jego użytkownikami. Osoby takie miały szansę zdobyć wiedzę z zakresu możliwości załatwiania spraw poprzez e-usługi bezpośrednio od urzędnika, co mogło zostać wykorzystane przez nich w przyszłości. Rozwiązanie takie należy uznać za korzystne, gdyż sprzyjało wykorzystaniu e-usług przez osoby wykluczone cyfrowo, pozwalało też nabrać wprawy w korzystaniu z e-usług osobom nieufnie podchodzącym do technologii teleinformatycznych. Udostępnienie komputera dla petentów w siedzibie instytucji publicznej mogło również stanowić alternatywę dla osób, które przyszły do urzędu załatwić sprawę, jednak z uwagi na kolejkę, przerwę w obsłudze petenta bądź czasową nieobecność pracownika nie mogły niezwłocznie tego uczynić.

Eksperti odpowiedzialni za ocenę wniosków w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 wskazywali również, że za dobrą praktykę w zakresie e-usług publicznych można uznać **stosowanie tzw. zielonych zamówień publicznych, które wpływają zarówno na oszczędności generowane poprzez wdrażane rozwiązania, jak również wywierają pozytywny wpływ na środowisko oraz zrównoważony rozwój**. Z perspektywy Programu rozwiązania takie przyczyniają się ponadto do zapewnienia pozytywnego oddziaływania na zasady horyzontalne.

Za dobrą praktykę na poziomie Programu uznać należy **bieżące monitorowanie efektów projektów, co przekładało się na kształtowanie kryteriów oceny projektów**. Działanie takie pozwoliło na dostosowanie punktacji oraz kryteriów wyboru przedsięwzięć do dofinansowania w taki sposób, by wspierać projekty pozwalające na równomierny rozwój różnych typów e-usług. Zdaniem ewaluatora należy kontynuować tego typu działania, gdyż w przyszłości umożliwią one wdrożenie przedsięwzięć pozwalających na w miarę równomierny rozwój poszczególnych subregionów Mazowsza.

Im dłużej trwało okres realizacji RPO, monitorowaliśmy efekty zgłaszanych projektów, monitorowaliśmy obszary do których były skierowane te projekty i regulowaliśmy to między innymi punktacją. To było przez nas kontrolowane, jeżeli widzieliśmy potrzebę realizacji jakiegoś typu projektu, było to odzwierciedlone w punktacji.

Źródło: Przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Reasumując, wdrażane projekty cechują się licznymi dobrymi praktykami, które warto kontynuować bądź stosować w innych projektach. Część spośród rozwiązań zastosowana została w wielu projektach (np. multipartnerstwo, stosowanie sformalizowanych metodyk zarządzania projektem), część zaś jest unikalna w ramach tego typu projektów (np. stosowanie zielonych zamówień publicznych). Wszystkie te rozwiązania niosą jednak za sobą wartość dodaną, które wskazują na zasadność ich stosowania w ramach przyszłych przedsięwzięć.

Pytanie badawcze 50: Jakie rozwiązania należy wprowadzić w kontekście zdiagnozowanych problemów i barier, aby uniknąć tego rodzaju sytuacji podczas wdrażania i realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w RPO WM 2021-2027?

Eksperti oceniający wnioski o dofinansowanie w ramach OP 2 wskazali, że w ramach systemu często niewielkie gminy, w tym gminy wiejskie, nie otrzymywały dofinansowania, które przypadało w głównej mierze gminom miejskim, przede wszystkim dużym podmiotom. Z tego względu eksperci zasugerowali, że dobrym pomysłem byłoby ponowne przeprowadzenie naboru dedykowanego gminom wiejskim oraz małym gminom miejskim⁵⁸. Pozwoliłoby to w większym stopniu zapewnić dekoncentrację

⁵⁸ Nabór taki miał miejsce w przypadku konkursu nr RPMA.02.01.01-IP.01-14-096/19 w ramach Poddziałania 2.1.1 E-usługi dla Mazowsza, typ projektu: Informatyzacja administracji publicznej.

wsparcia oraz skierować interwencję na obszary dotychczas w niewielkim stopniu wykorzystujące szanse płynące z możliwości realizacji projektu współfinansowanego z RPO WM.

Przedstawiciele ekspertów oceniających wnioski w ramach OP 2 wskazali, że w obecnej perspektywie finansowej (2014-2020) niewspółmiernie duży nacisk został położony na wpisywanie się projektu w cele osi priorytetowej, co nastąpiło kosztem niszowego potraktowania takich aspektów jak przydatność planowanego rozwiązania dla odbiorcy ostatecznego.

[Konieczne byłoby – przyp. red.] „upraktycznienie” oceny poprzez dowartościowanie w liczbie punktów tych kwestii związanych z powiązaniem projektów z innymi projektami, użyteczności tych projektów dla potencjalnych odbiorców. [Należy] maksymalnie oceniać projekty pod względem ich przydatności, a mniej z punktu wkomponowania się w cele priorytetowe. Rozumiem że to musi być natomiast punkty, które się przydziela w ocenie szczegółowej w tym obszarze mogły by być zdecydowanie mniej ważne.

Źródło: przedstawiciel ekspertów oceniających wnioski w ramach działania 2.1. RPO WM (wywiad indywidualny).

Biorąc pod uwagę system wdrażania Programu należy wskazać na zaangażowanie przez Instytucję Zarządzającą RPO WM 2014-2020 ekspertów z zakresu e-usług do ustalania kryteriów branż pod uwagę w Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych. Pozwala to na zapewnienie adekwatności kryteriów oceny wniosków o dofinansowanie do specyficznej tematyki, co do której pracownicy iż oraz IP nie mają specjalistycznej wiedzy. Zaangażowanie ekspertów pozwala przezwyciężyć ten niedostatek.

Jeśli chodzi o Mazowsze to ono ma taką dobrą zasadę, że jak Instytucja Zarządzająca przygotowuje projekty kart z danymi kryteriami dla Komitetu Monitorującego to zadają nam pytania. Nie spotykają się tylko tam z ludźmi z Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych, tylko zadają pytania (...) czy coś powinni dodać lub zmienić.

Źródło: przedstawiciel ekspertów oceniających wnioski w ramach działania 2.1. RPO WM (wywiad indywidualny).

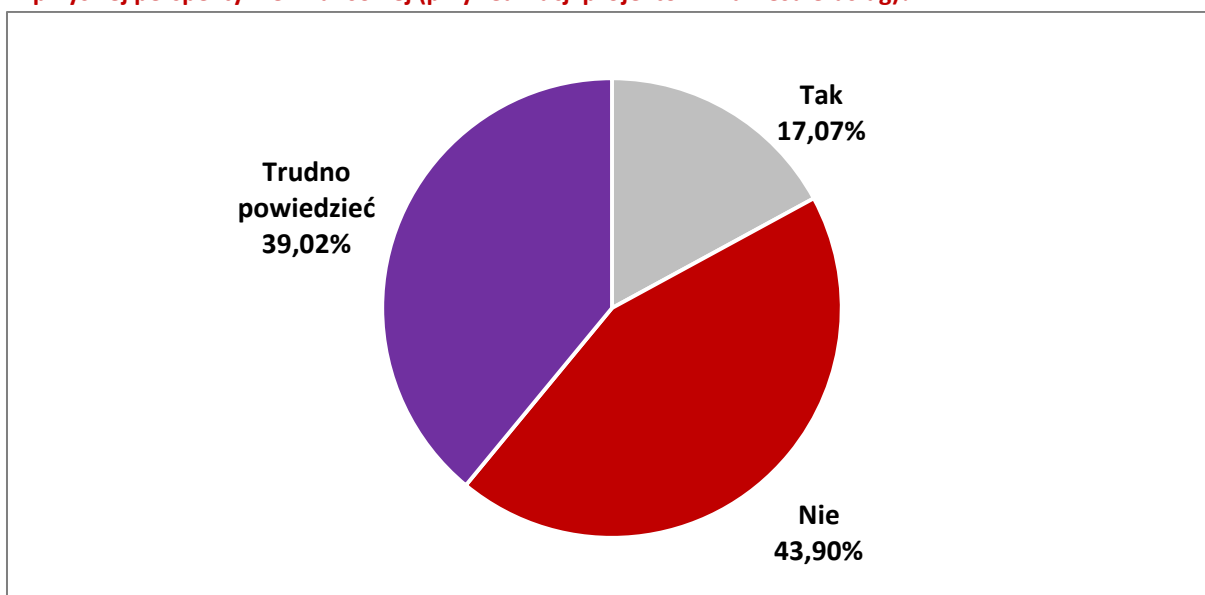
Pytanie badawcze 51: Czy możliwe jest wskazanie negatywnych praktyk, czyli rozwiązań, których należałoby unikać przy realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych w perspektywie finansowej 2021-2027?

O zdanie w kwestii działań, których należałoby unikać w przyszłej perspektywie, zapytano beneficjentów wsparcia. Na działania takie wskazało 17,07% badanych. Wśród działań, które wskazali beneficjenci występowały:

- Tworzenie napiętych harmonogramów naborów wniosków o dofinansowanie;
- Realizacja projektów indywidualnych.

Obydwa aspekty zostały poruszone przez Zespół Badawczy w niniejszej ewaluacji. Zdanie beneficjentów potwierdza, że ocena ekspercka dokonana przez Zespół Badawczy jest trafna i wpisuje się w oczekiwania beneficjentów.

Wykres 107. Czy potrafi Pan/Pani wskazać jakieś negatywne praktyki (rozwiązania), których należałoby unikać w przyszłej perspektywie finansowej (przy realizacji projektów z zakresu e-usług)?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI z beneficjentami projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 (n=80).

Zdaniem zarówno ekspertów oceniających wnioski o dofinansowanie, jak też przedstawicieli instytucji zajmujących się wdrażaniem Programu, za negatywną praktykę na poziomie poszczególnych projektów należy uznać **outsourcing zadań związanych z wdrażaniem projektów** do podwykonawców bądź firm zewnętrznych. Rozwiązanie takie jest stosowane przede wszystkim w projektach z zakresu e-zdrowia.

Eksperti uczestniczący w wywiadach pogłębionych wskazali, że dobrą praktyką byłoby poleganie w większym stopniu na własnych zasobach, np. poprzez stworzenie w ramach danej jednostki stanowiska informatyka bądź działu informatycznego, który byłby odpowiedzialny za techniczną stronę funkcjonowania systemu pozwalającego na świadczenie e-usług.

Na początku nie wszystkie instytucje radziły sobie z problemami. Myślę na przykład o e-zdrowiu: o wiele szybciej placówki prywatne sobie radziły z informatyzacją, ze zwiększeniem swoich usług na poziomie wyższym niż placówki państwowe. Jest to w sumie dość zrozumiałe, ale później zauważyłam, że powierzone to zostało firmom zewnętrznym, które dbały o to, żeby wprowadzany system był możliwy do rozszerzenia (...).

Źródło: Przedstawiciel instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu (wywiad indywidualny).

Zaznaczyć należy, że negatywne praktyki występowały stosunkowo rzadko w ramach Programu. Niemniej jednak, ich identyfikacja jest istotna w celu sprawnego wyeliminowania trudności, które te negatywne praktyki za sobą niosły.

Biorąc pod uwagę zidentyfikowane negatywne praktyki zaleca się zatem w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027) uwzględnienie w ramach koszyka wydatków kwalifikowalnych kosztów osobowych możliwych do poniesienia na zatrudnienie przez beneficjentów osób w celu technicznej obsługi wdrażanych rozwiązań. W odniesieniu do pozostałych zidentyfikowanych praktyk, których należy unikać zasadne jest wdrożenie bardziej przemyślanego harmonogramu naborów wniosków o dofinansowanie oraz dalsze premiowanie projektów realizowanych w partnerstwie.

4. Case study

4.1. E-zdrowie

Tytuł projektu: *E-zdrowie@SPZOZ Garwolin - usługi elektroniczne jako fundament budowy nowego modelu dostępu do danych i świadczeń medycznych*

Nazwa beneficjenta: Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Garwolinie

Wartość projektu ogółem: 4 983 960 PLN

Wartość wsparcia EFRR: 3 987 168 PLN

Okres realizacji projektu:

17.09.2017-31.03.2018

Cel projektu: Zwiększenie dostępności drogą elektroniczną do usług realizowanych przez SPZOZ w Garwolinie przez wytworzenie i udostępnienie e-usług oraz wzrost dostępu do tych usług oraz zwiększenie efektywności funkcjonowania jednostki.



Zadania zrealizowane w ramach projektu:

1. Zakup sprzętu i oprogramowania:

urządzenia do przetwarzania i przechowywania danych (serwery, macierz dyskowa)	60 komputerów stacjonarnych	20 laptopów
35 tabletów, w tym do aplikacji mobilnej – obchód oraz dla lekarzy odbywających wizyty domowe (możliwość łączenia z serwerem głównym)	stanowisko kancelaryjne do elektronicznej obsługi korespondencji	wózki lekowe
drukarki	czytniki kodów kreskowych	oprogramowanie do wdrożenia e-usług

2. Wdrożenie 11 e-usług:

Elektroniczna Dokumentacja Medyczna	identyfikacja pacjenta	rejestr zdarzeń medycznych	e-zdrowie.Opieka @szkoła
e-zdrowie.Opieka @Dom	e-partner	elektroniczny obieg dokumentów	zarządzanie biznesowe
monitorowanie gospodarki lekami	telediagnostyka obrazowania	uwierzytelnianie i autoryzacja dostępu	

Odbiorcy projektu:

Projekt był nakierowany na potrzeby personelu w połączeniu z możliwością dostępu do usług pacjentów oraz innych podmiotów leczniczych. Z przedsięwzięcia korzystały następujące grupy odbiorców:

personel medyczny SP ZOZ	personel administracyjny SP ZOZ	Partnerzy SP ZOZ
szkoły w Powiecie Garwolińskim	pacjenci SP ZOZ	władze powiatu

Czynniki decydujące o konieczności realizacji projektu:

- Konieczność dostosowania systemów informatycznych szpitala do wymogów prowadzenia Elektronicznej Dokumentacji Medycznej zgodnie z zapisami ustawy z 28.04.2011 r. *o systemie informacji w ochronie zdrowia*.
- Chęć wdrożenia nowych rozwiązań, takich jak monitorowanie gospodarki lekami, elektroniczny obieg dokumentów czy też zarządzanie biznesowe.
- Brak możliwości sfinansowania przedsięwzięcia w ramach środków własnych placówki.

Czynniki zachęcające do realizacji projektu:

Możliwość sfinansowania kosztów realizacji projektu ze środków zewnętrznych.

Czynniki zniechęcające do realizacji projektu:

Skomplikowane i długotrwałe procedury konkursowe, a następnie przetargowe związane z zakupami sprzętu i oprogramowania. Sposób poradzenia sobie z czynnikiem: przygotowanie Studium Wykonalności projektu przez podmiot zewnętrzny.

Trudności napotkane na etapie realizacji projektu:

W trakcie realizacji projektu nie zaistniały istotne przeszkody. Współpraca z MJWPU przebiegała bez znaczących problemów. Zarówno informacje i promocja, jak również kontrole MJWPU i rozliczenie projektu dzięki merytorycznemu przygotowaniu i doświadczeniu zespołu realizującego projekt przebiegły bez problemów.

Osiągnięte efekty realizacji projektu:

- Efekty społeczne: możliwość dostępu do części usług bez konieczności wychodzenia z domu, komfort i bezpieczeństwo użytkowników wdrożonych usług.
- Efekty gospodarcze: oszczędność papieru, energii elektrycznej.

Stopień osiągnięcia celów:

Wszystkie cele założone w projekcie zostały osiągnięte, co prezentuje poniższa tabela.

Tabela 66. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. E-zdrowie@SPZOZ Garwolin - usługi elektroniczne jako fundament budowy nowego modelu dostępu do danych i świadczeń medycznych

Nazwa wskaźnika	Osiągnięta wartość
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	23
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	1
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.]	1
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	1
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	10
Liczba utworzonych API [szt.]	5
Przebieżnia dyskowa serwerowni [TB]	96

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Zamawiającego.

Ocena projektu przez odbiorców:

Korzystanie z nowych usług przez pacjentów przyzwyczajonych do tradycyjnych form kontaktu postępuje powoli, ale cały czas. Wdrożone usługi są pozytywnie odbierane przez pacjentów.

Stopień zgodności projektu z potrzebami odbiorców:

Wsparcie w zakresie objętym projektem jest w pełni zgodne z potrzebami odbiorców, co udowodniła m.in. pandemia koronawirusa w 2020 r., podczas której na znaczeniu zyskała możliwość korzystania z e-usług w zakresie zdrowia (m.in. z e-recept).

Wpływ realizacji projektu na sposób funkcjonowania placówki:

- Stopniowe odejście od prowadzenia dokumentacji w formie papierowej, docelowo jest przewidziane prowadzenie dokumentacji medycznej wyłącznie w formie elektronicznej.
- Wdrożenie systemu monitorowania obiegu dokumentów wewnątrz placówki.

Dobre praktyki w zakresie realizacji projektu:

Projekt zapewnia korzystanie z usług elektronicznych osobom z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową i słuchową zgodnie ze standardami WCAG 2.0 poprzez udostępnienie interfejsów graficznych. Ponadto poszczególne etapy realizacji projektu (w tym informacja, promocja, monitoring i rozliczenie) przebiegły wyjątkowo sprawnie, co (zdaniem beneficjenta) wynikało w głównej mierze z doświadczenia i wiedzy merytorycznej (z zakresu realizacji projektów dofinansowanych ze środków unijnych) zespołu zaangażowanego w jego realizację.

4.2. E-administracja

Tytuł projektu: *Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji*

Nazwa beneficjenta:

Samorząd Województwa Mazowieckiego

Wartość projektu ogółem: 98 262 267,96 PLN

Wartość wsparcia EFRR: 78 609 814,36 PLN

Okres realizacji projektu:

01.03.2016-31.12.2019

Cele projektu:

- Stworzenie warunków do efektywnego stosowania informacji przestrzennej i ponownego wykorzystywania informacji publicznej.
- Usprawnienie kontaktów pomiędzy urzędem a obywatelem oraz pomiędzy urzędem a przedsiębiorcą.
- Wsparcie JST w zakresie realizacji i wdrożeń e-usług i geoinformacji.



Zadania zrealizowane w ramach projektu:

opracowanie e-usług, w tym geoinformacji

opracowanie pięciu systemów dziedzinowych

zakup sprzętu komputerowego

cyfryzacja danych

Odbiorcy projektu:

- Gminy i powiaty dla których wdrażane są rozwiązania pozwalające na świadczenie e-usług.
- Przedsiębiorcy i mieszkańcy gmin i powiatów całego województwa.
- Pracownicy JST.

Czynniki decydujące o konieczności realizacji projektu:

- Popyt na e-usługi wśród mieszkańców gmin, powiatów oraz całego województwa.
- Zapotrzebowanie na projekt, w którym decydujący w zakresie kosztów będzie efekt skali.
- Brak wśród części spośród partnerów potencjału finansowego bądź w zakresie *know-how* niezbędnego do samodzielnego złożenia wniosku oraz realizacji projektu z zakresu e-usług.

Czynniki zachęcające do realizacji projektu:

- Rola Samorządu Województwa Mazowieckiego jako podmiotu integrującego działania samorządów z terenu województwa.
- Konieczność rozwijania podjętych przez Samorząd Województwa działań zapoczątkowanych w ramach perspektywy finansowej 2007-2013.

Czynniki zniechęcające do realizacji projektu:

Nie zidentyfikowano.

Trudności napotkane na etapie realizacji projektu:

Trudności wynikały z konieczności koordynacji i zarządzania bardzo dużym, multipartnerskim przedsięwzięciem, w którym uczestniczyło łącznie 190 jednostek samorządu terytorialnego. W miarę upływu czasu koordynacja przedsięwzięcia ulegała systematycznej poprawie, a trudności samoistnie znikwały.

Osiągnięte efekty realizacji projektu:

- **Efekty społeczne:**
 - Wykorzystanie nowych technologii przez społeczność województwa mazowieckiego i poszczególnych jego gmin i powiatów.
 - Łatwość i intuicyjność korzystania z wdrożonych e-usług, zachęcająca do skorzystania z nich grup społecznych o zróżnicowanych kompetencjach w zakresie obsługi komputera i korzystania z Internetu.
 - Stworzenie podstaw do budowy społeczeństwa informacyjnego, świadomie korzystającego z zasobów udostępnionych w Internecie.
 - Dostęp lokalnych społeczności do danych zdigitalizowanych dzięki zdrożonym e-usługom.
- **Efekty gospodarcze:**
 - Oszczędności wynikające z wdrożenia e-usług osiągnięte przez jednostki samorządu terytorialnego.
 - Wdrożenie e-usług z wykorzystaniem środków zewnętrznych.
 - Ułatwienie funkcjonowania oraz kontaktów z administracją publiczną dla przedsiębiorców oraz innych podmiotów korzystających z usług wspartych jednostek.
 - Zwiększenie liczby zdigitalizowanych danych dostępnych na rynku, stanowiących podstawę do podejmowania decyzji biznesowych przez przedsiębiorców.

- **Dodatkowe efekty:**

- Znaczenie wizerunkowe Samorządu Województwa Mazowieckiego zarówno wśród jednostek samorządu terytorialnego Mazowsza, jak też w skali ogólnopolskiej.

Stopień osiągnięcia celów:

Wszystkie cele założone w projekcie zostały osiągnięte, co prezentuje poniższa tabela.

Tabela 67. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji

Nazwa wskaźnika	Osiągnięta wartość
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	34
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	16
Przestrzeń dyskowa serwerowni [TB]	1
Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API [szt.]	3
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne [szt.]	5
Liczba aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt.]	5
Liczba utworzonych API [szt.]	10
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	20
Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	20
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	52
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt.]	100
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego [szt./rok]	210 000
Liczba pobrań/uruchomień aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt./rok]	210 000

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Zamawiającego.

Każda usługa została wdrożona dla co najmniej 52 podmiotów.

Ocena projektu przez odbiorców:

W ramach realizowanych spotkań informacyjnych do beneficjenta napływały opinie zarówno pochlebne, jak również krytyczne w zakresie projektu. Nie zaprzeczano jednak temu, że realizacja wsparcia jest konieczna.

Stopień zgodności projektu z potrzebami odbiorców:

Wsparcie należy ocenić jako zgodne z potrzebami odbiorców – gmin i powiatów województwa mazowieckiego.

Wpływ realizacji projektu na sposób funkcjonowania placówki:

Rozbudowana struktura Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego oraz doświadczenie w realizacji projektów nie spowodowało konieczności zmiany struktury placówki bądź zatrudnienia dodatkowych osób do obsługi administracyjnej przedsięwzięcia. Zmiany w sposobie funkcjonowania placówek polegały na skorygowaniu zakresu obowiązków poszczególnych pracowników.

Dobre praktyki w zakresie realizacji projektu:

- Podstawową dobrą praktyką wyłaniającą się z projektu jest współdziałanie partnerskie, angażujące do realizacji 190 jednostek administracji publicznej, również takich, które samodzielnie nie byłyby w stanie zrealizować projektu.
- Kolejną dobrą praktyką jest wystąpienie w ramach projektu efektu skali, co pozwoliło na realizację dużej liczby usług w maksymalnie oszczędny sposób.
- Za dobrą praktykę należy uznać zorganizowanie szeregu spotkań beneficjenta z odbiorcami projektu, w celu poznania ich oceny wdrażanego wsparcia. W ramach tego powstała też Strategia rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Mazowieckiego, która daje pełny obraz społeczeństwa informacyjnego regionu, a także ukazuje efekty wsparcia oraz dalsze potrzeby w zakresie wspierania e-usług.
- Promocja przedsięwzięcia następowała poprzez wykorzystanie Regionalnych Centrów Kompetencji, wdrożonych w latach 2012-2015 przez Agencję Rozwoju Mazowsza. Działania

te były współfinansowane zarówno ze środków projektu, jak też z budżetu samorządu województwa.

- Należy także wskazać na zastosowanie metod projektowania zorientowanego na użytkownika.

4.3. E-kultura

Tytuł projektu: Portal internetowy promujący zasoby kultury regionu na bazie turystyki rowerowej

Nazwa beneficjenta:

Fundacja Polish Heritage

Wartość projektu ogółem: 2 016 120 PLN

Wartość wsparcia EFRR: 1 252 172 PLN

Okres realizacji projektu:

16.04.2018-30.09.2020

Cel projektu:

Integracja i uporządkowanie danych nt. zasobów dziedzictwa kulturowego ZIT WOF oraz wzrost udziału e-usług w życiu kulturalnym społeczeństwa

Zadania zrealizowane w ramach projektu:

- Analiza przedwdrożeniowa wraz z opracowaniem dokumentacji projektowej i wykonawczej dla portalu, aplikacji mobilnej i cyfrowego repozytorium danych;
- Digitalizacja zasobów kulturowych z terenu sześciu gmin ZIT WOF, w tym digitalizacja 2D i 3D;
- Wykonanie i drożenie cyfrowego repozytorium danych;
- Zakup usługi udostępnienia infrastruktury serwerowej w technologii "chmury obliczeniowej" celem ulokowania wytworzonego oprogramowania;
- Wykonanie oraz wdrożenie portalu i aplikacji mobilnej;
- Zakup sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem niezbędnego do utrzymania produktów projektu w okresie trwałości;



- Działania promocyjno-informacyjne i zarządzanie projektem.

Odbiorcy projektu:

Mieszkańcy i turyści Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego

Stopień osiągnięcia celów:

Cele założone w projekcie nie zostały jeszcze osiągnięte (projekt w trakcie realizacji). Wartości docelowe prezentuje poniższa tabela:

Tabela 68. Wartości docelowe wskaźników w ramach projektu pn. Portal internetowy promujący zasoby kultury regionu na bazie turystyki rowerowej

Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego [szt.]	1
Liczba projektów, w których sfinansowano koszty racjonalnych usprawnień dla osób z niepełnosprawnościami [szt.]	1
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	4

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Zamawiającego.

Usługi wdrażane są w każdej gminie partnerskiej projektu.

Dobre praktyki w zakresie realizacji projektu:

Realizacja projektu przyczyni się do integracji i uporządkowania danych dotyczących zasobów dziedzictwa kulturowego na obszarze Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego oraz do wzrostu udziału e-usług w życiu kulturalnym społeczeństwa.

Projekt obejmuje wdrożenie i oddanie do dyspozycji mieszkańcom oraz turystom czterech nowych, bezpłatnych e-usług z zakresu uczestnictwa w kulturze i upowszechniania dziedzictwa kulturowego: nastąpi to poprzez udostępnienie ogólnodostępnej, responsywnej strony internetowej uzupełnionej przez aplikację mobilną. Produkty realizacji projektu będą przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

4.4. E-nauczanie

Tytuł projektu:

*E-Akademia - wdrożenie e-usług
w Akademii Leona Koźmińskiego*

Nazwa beneficjenta:

Akademia Leona Koźmińskiego

Wartość projektu ogółem: 2 739 080,57 PLN

Wartość wsparcia EFRR: 1 900 637,31 PLN

Okres realizacji projektu:

01.03.2017-31.01.2019

Cel projektu:

Wzrost efektywności edukacji, podniesienie dostępności i jakości kształcenia oraz usprawnienie funkcjonowania procesów wewnętrznych Akademii Leona Koźmińskiego przez wdrożenie 13 e-usług.



Zadania zrealizowane w ramach projektu:

W ramach projektu wdrożono 13 e-usług, przedstawionych poniżej:



Odbiorcy projektu:

- Odbiorcy bezpośredni:
 - Studenci: ok. 8 tys. osób (studenci stacjonarni, niestacjonarni, słuchacze studiów doktoranckich, podyplomowych, MBA);
 - Nauczyciele akademicy: 228 osób;
 - Pracownicy administracyjni uczelni: 154 osoby.
- Odbiorcy pośredni:
 - Pracodawcy;
 - Absolwenci;
 - kandydaci na studia;
 - Partnerzy społeczni.

Stopień osiągnięcia celów:

Wszystkie cele założone w projekcie zostały osiągnięte, co prezentuje poniższa tabela.

Tabela 69. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. E-Akademia - wdrożenie e-usług w Akademii Leona Koźmińskiego

Nazwa wskaźnika	Osiągnięta wartość
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych [szt.]	1
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]	9
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja [szt.]	4

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Zamawiającego.

Wpływ realizacji projektu na sposób funkcjonowania placówki:

Usprawnienie działania placówki we wszystkich obszarach funkcjonowania.

Dobre praktyki w zakresie realizacji projektu:

Skierowanie wdrożonych e-usług do szerokiego i zróżnicowanego grona odbiorców. Istotną cechą projektu jest jego kompleksowość. Zakłada on bowiem realizację aż 13 elementów składowych projektu, gwarantując wszechstronność wdrożonych rozwiązań i ich komplementarność względem siebie.

5. Porównawcza analiza jakościowa w ewaluacji wpływu opartej na teorii

Celem porównawczej analizy jakościowej (*qualitative comparative analysis*, QCA) w ewaluacji wpływu opartej na teorii jest uzyskanie odpowiedzi na pytanie, jakie czynniki są decydujące dla powodzenia interwencji publicznej, jaką rolę odgrywa ta interwencja w uzyskiwaniu pożądaných zmian oraz jak kontekst i uwarunkowania zewnętrzne wpływają na efekty uzyskiwane w wyniku jej podjęcia⁵⁹.

Cechą wyróżniającą takie podejście do analizy jest wykorzystanie tzw. złożonej przyczynowości (lub „przyczynowości opartej na współwystępowaniu wielu czynników” (*multiple conjunctural - causation*)⁶⁰), która ukierunkowana jest na identyfikację kombinacji różnych czynników (lub ścieżek postępowania), ostatecznie mogących prowadzić do uzyskania takich samych efektów. Istotą podejścia jest tym samym zasada ekwifinalności, zgodnie z którą każda ścieżka postępowania jest tak samo istotna i osiągnięcie określonych efektów możliwe jest przy wykorzystaniu różnych ścieżek przyczynowych⁶¹. Wykorzystując porównawczą analizę jakościową nie buduje się więc jednego modelu przyczynowego (pasującego do zebranych danych), lecz identyfikuje się liczbę i rodzaj różnych modeli, które występują w przypadkach poddanych analizie⁶². Inną cechą wyróżniającą takie podejście do analizy jest odejście od badania wpływu danego czynnika (przyczyny) na osiągnięty efekt, na rzecz wyjaśnienia, jak efekt ten powstał⁶³.

Istotną cechą omawianego podejścia analitycznego jest łączenie podejścia jakościowego i ilościowego (wobec czego analizę tego rodzaju zalicza się do metod mieszanych). Ze względu na charakter analizy jest ona stosowana do małych i średnich prób badawczych (5-50 przypadków) oraz nie ogranicza się do konkretnych rodzajów danych – można ją zastosować bowiem zarówno do danych uzyskanych

⁵⁹ M. Kocór, B. Worek, *Porównawcza analiza jakościowa w ewaluacji wpływu opartej na teorii*, w: *Ewaluacja oparta na teorii w złożonym otoczeniu społeczno-ekonomicznym*, PARP, Warszawa 2017 r., s. 37.

⁶⁰ B. Rihoux, C. C. Ragin, (Eds.), *Configurational comparative methods: Qualitative comparative analysis (QCA) and related techniques*, Sage, Thousand Oaks, CA 2009, s. 8.

⁶¹ M. Kocór, B. Worek, *Porównawcza analiza jakościowa (...)* s. 42.

⁶² C. C. Ragin, *The comparative method. Moving beyond qualitative and quantitative strategies*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles, London 1987, s. 19.

⁶³ M. Kocór, B. Worek, *Porównawcza analiza jakościowa (...)* s. 42.

ze źródeł statystyki publicznej, jak i danych jakościowych (pochodzących z wywiadów pogłębionych czy *case study*) oraz danych sondażowych⁶⁴.

Proces wnioskowania QCA oparty o zbiory klasyczne (csQCA)

W ramach analizy wybrany został szereg elementów, które poddane zostały porównaniu w ramach opracowanej tabeli prawdziwości. Ze względu na dychotomiczny charakter ww. elementów, tabela pokazuje wszystkie ich kombinacje (wraz z osiągniętym efektem) przy założeniu ich występowania (jedyńka) bądź nie (zero).

Poniższe dane zaimportowane zostały do programu *Fuzzy-Set/Qualitative Comparative Analysis 2.0*⁶⁵, który wykazał, że kluczowymi czynnikami sukcesu realizacji analizowanych projektów były:

- **Zakup sprzętu informatycznego i oprogramowania (również w ramach środków własnych, w okresie poprzedzającym realizację projektu)** – wystąpienie tego czynnika nastąpiło we wszystkich analizowanych projektach.
- **Realizacja projektu z perspektywą rozszerzenia w przyszłości funkcjonalności stworzonych e-usług** – wystąpienie tego czynnika wystąpiło w niemal wszystkich (10 spośród 11) analizowanych projektach. Możliwość rozszerzenia funkcjonalności stanowiło o możliwości nie tylko rozszerzenia stworzonych e-usług, ale również oddawało możliwość modyfikacji już wdrożonych rozwiązań w sposób umożliwiający jak największe dopasowanie do potrzeb użytkowników.
- **Bieżąca współpraca z pracownikami MJWPU** – współpraca z pracownikami Mazowieckiej Jednostki Realizacji Programów Unijnych wystąpiła w niemal wszystkich (10 spośród 11) analizowanych projektach. Pozwalała na wprowadzenie niezbędnych zmian w projekcie, umożliwiła również uniknięcie potencjalnych trudności bądź zminimalizowanie ich skali.
- **Realizacja projektu w partnerstwie z innym podmiotem (innymi podmiotami)** – ten czynnik wystąpił w przypadku w niemal wszystkich (9 spośród 11) badanych projektów. Partnerstwo

⁶⁴ *Ibidem*, s. 52-53.

⁶⁵ *fs/QCA: Fuzzy-Set/Qualitative Comparative Analysis 2.0*, Department of Sociology, University of Arizona, Tucson 2009, <http://www.u.arizona.edu/~cragin/fsQCA/software.shtml> [dostęp: 17.03.2020].

pozwoili na wymianę doświadczeń, ale w części przypadków pozwoliło na samo złożenie wniosku. W przypadku części podmiotów zdolności finansowe bądź kadrowe nie pozwalały bowiem na stworzenie i złożenie wniosku indywidualnie.

- **Zapotrzebowanie społeczne na wprowadzenie e-usług (zainteresowanie mieszkańców, skala korzystania z usług)** – ten czynnik wystąpił w przypadku w niemal wszystkich (9 spośród 11) badanych projektów. W sposób bezpośredni czynnik ten jest związany z wprowadzeniem uproszczeń dla mieszkańców w ramach wprowadzonych e-usług. Zapotrzebowanie na realizację projektu i wdrożone e-usługi świadczy o użyteczności zrealizowanego przedsięwzięcia.

Reasumując, kluczowymi czynnikami sukcesu wdrożonych projektów były:

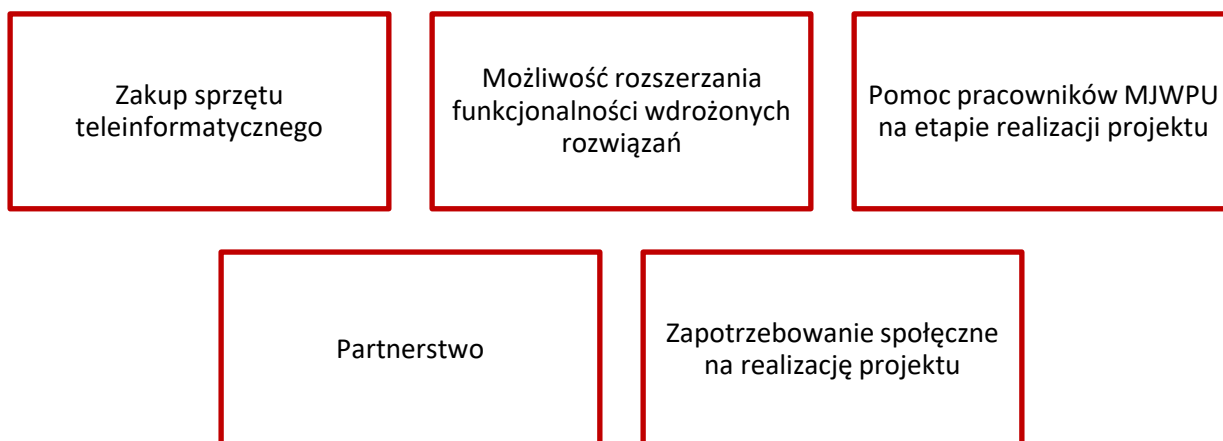


Tabela 70. Tabela prawdziwości – zbiór klasyczny

Czynnik/projekt	Projekty z zakresu e-zdrowia					Projekty z zakresu e-administracji			Projekty z zakresu e-kultury		Projekt z zakresu e-nauczania	SUMA
	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4	Projekt 5	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 1	
Zakup sprzętu informatycznego i oprogramowania (również w ramach środków własnych, w okresie poprzedzającym realizację projektu)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
Bieżąca współpraca z pracownikami MJWPU	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Realizacja projektu z perspektywą rozszerzenia w przyszłości funkcjonalności stworzonych e-usług	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Czynnik/projekt	Projekty z zakresu e-zdrowia					Projekty z zakresu e-administracji			Projekty z zakresu e-kultury		Projekt z zakresu e-nauczania	SUMA
	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4	Projekt 5	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 1	
Realizacja projektu w partnerstwie z innym podmiotem (innymi podmiotami)	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	9
Zapotrzebowanie społeczne na wprowadzenie e-usług (zainteresowanie mieszkańców, skala korzystania z usług)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	9
Otrzymanie dofinansowania jako czynnik warunkujący rozpoczęcie działań projektowych	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	8
Wprowadzenie uproszczeń dla mieszkańców w ramach	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	8

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Czynnik/projekt	Projekty z zakresu e-zdrowia					Projekty z zakresu e-administracji			Projekty z zakresu e-kultury		Projekt z zakresu e-nauczania	SUMA
	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4	Projekt 5	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 1	
wprowadzonych e-usług (tzw. <i>front-office</i>)												
Komplementarność z innym projektem wdrażanym przez beneficjenta	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8
Wpływ wdrożonego rozwiązania na oszczędności czasowe dla mieszkańców	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	8
Wprowadzanie niezbędnych zmian w projekcie w przypadku wystąpienia trudności	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	7
Szeroki zakres współpracy z podwykonawcami	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4

Czynnik/projekt	Projekty z zakresu e-zdrowia					Projekty z zakresu e-administracji			Projekty z zakresu e-kultury		Projekt z zakresu e-nauczania	SUMA
	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4	Projekt 5	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 1	
Wpływ wdrożonego rozwiązania na efektywność pracy personelu	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
Przeprowadzenie symulacji możliwych korzyści z wprowadzenia e-usług	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
Promocja wdrożonych e-usług wśród mieszkańców – również z własnych środków	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Przeprowadzenie analizy przedprojektowej w zakresie identyfikacji potrzeb	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Współpraca z firmą zewnętrzną na etapie	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Czynnik/projekt	Projekty z zakresu e-zdrowia					Projekty z zakresu e-administracji			Projekty z zakresu e-kultury		Projekt z zakresu e-nauczania	SUMA
	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4	Projekt 5	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 1	
przygotowania wniosku o dofinansowanie												
Zastosowanie sformalizowanej metodyki zarządzania projektem	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Łatwość obsługi wprowadzonego rozwiązania	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wywiadów pogłębionych z beneficjentami (n=11) oraz danych wygenerowanych z systemu SL2014 (dane na dzień 30 września 2019 r.). Liczba analizowanych projektów z poszczególnych typów przedsięwzięć jest proporcjonalna do liczby projektów realizowanych w poszczególnych typach.

6. Analiza SWOT

SILNE STRONY	SŁABE STRONY
<ul style="list-style-type: none">• Brak konkurencyjnego wsparcia• Bezzwrotna forma dotacji• Wysoki poziom dofinansowania, niski wymagany wkład własny• Duża wartość środków przeznaczonych na realizację e-usług porównaniu do pozostałych województw• Wdrażanie usług o wysokim poziomie dojrzałości• Duży poziom zainteresowania ze strony wnioskodawców• Duże efekty, jakie przyniosło wsparcie w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu i włączenia społecznego• Niewielki poziom trudności napotykanym przez beneficjentów na etapie realizacji projektów	<ul style="list-style-type: none">• Brak wskazania wśród podmiotów mogących ubiegać się o dofinansowanie podmiotów prywatnych (przedsiębiorstw)• Relatywnie niski stopień pokrycia Regionu Mazowieckiego Regionalnego w stosunku do Regionu Warszawskiego Stołecznego usługami z zakresu e-administracji• Niewielki zakres interoperacyjności wdrażanych rozwiązań innymi, istniejącymi już systemami• Długotrwałość okresu od rozpoczęcia naboru wniosków do podpisania umowy o dofinansowanie• Niski odsetek projektów komplementarnych względem siebie

SILNE STRONY	SŁABE STRONY
<ul style="list-style-type: none">• Doświadczenie kadr instytucji wdrażających Program oraz duży stopień pomocy świadczonej beneficjentom i wnioskodawcom• Przejrzysta dokumentacja konkursowa	

SZANSE	ZAGROŻENIA
<ul style="list-style-type: none">• Zróżnicowanie grono podmiotów mogących ubiegać się o wsparcie• Potrzeby Regionu Mazowieckiego Regionalnego w zakresie e-usług, zwłaszcza w zakresie e-zdrowia i e-administracji• Oczekiwania społeczne w zakresie rozwoju usług świadczonych on-line, przede wszystkim w obszarze zdrowia i administracji (dotyczy zarówno Regionu Warszawskiego Stołecznego, jak i Regionu Warszawskiego Regionalnego)• Skutecznie, szeroko zakrojona prowadzona przez instytucje wdrażające Program promocja Programu oraz informowanie o możliwościach uzyskania wsparcia	<ul style="list-style-type: none">• Niewielka liczba podmiotów realizujących projekty z zakresu e-kultury oraz e-nauczania• Brak uczestnictwa niektórych gmin w projektach, nawet w charakterze partnera• Relatywnie niski poziom wydatkowania środków na rozwój e-usług w porównaniu do pozostałych osi priorytetowych• Brak wiedzy bądź niepełna wiedza w zakresie możliwości skorzystania z e-usług wśród mieszkańców Regionu Mazowieckiego Regionalnego

SZANSE	ZAGROŻENIA
<ul style="list-style-type: none">• Partnerstwo w ramach projektów, które przynosi szansę zaangażowania części małych podmiotów w realizację projektów – jest to istotne przede wszystkim w przypadku subregionów Regionu Mazowieckiego Regionalnego• Racjonalnie dobrane kryteria oceny wniosków w ramach procesu wyboru wniosków do dofinansowania• Brak opóźnień w realizacji projektów bądź stosunkowo niewielkie opóźnienia, niewpływające na realizację celów Programu• Brak istotnych trudności zgłaszanych przez beneficjentów oraz wpływających na realizację projektów• Wzrost zapotrzebowania na e-usługi w wyniku kryzysu spowodowanego pandemią koronawirusa	<ul style="list-style-type: none">• Brak wsparcia subregionów radomskiego oraz siedleckiego z innych źródeł, np. z programu dla Polski Wschodniej

7. Analiza benchmarkingowa

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Analizowany priorytet inwestycyjny	2c	2c	2c	2c
Analizowane działanie lub poddziałanie	<p>Działanie 2.1 E-usługi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poddz. 2.1.1. E-usługi dla Mazowsza • Poddz. 2.1.2. E-usługi dla Mazowsza w ramach ZIT 	<p>Działanie 2.1. E-usługi publiczne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poddz. 2.1.1. E-usługi publiczne – konkursy horyzontalne • Poddz. 2.1.2. E-usługi publiczne – ZIT WROF • Poddz. 2.1.3. E-usługi publiczne – ZIT AJ 	<p>Działanie 10.3. E-usługi publiczne</p>	<p>Działanie 2.1. Rozwój elektronicznych usług publicznych</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poddz. 2.1.1. Rozwój elektronicznych usług publicznych • Poddz. 2.1.2. Cyfryzacja geodezyjnych rejestrów publicznych

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
		<ul style="list-style-type: none"> • Poddz. 2.1.4. E-usługi publiczne – ZIT AW 		<ul style="list-style-type: none"> • Poddz. 2.1.3. Rozwój elektronicznych usług publicznych w ramach ZIT dla rozwoju AKO • Poddz. 2.1.4. Rozwój elektronicznych usług publicznych w ramach ZIT dla MOF Poznania
ZAKRES FINANSOWY INTERWENCJI				
Wartość alokacji [w EUR]	153 599 843,00	66 386 308,00	9 500 000,00	65 000 000,00
Poziom dofinansowania [stosunek do całości]	Do 80%	Do 85%	Do 85%	Do 85%

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
kosztów kwalifikowanych]				
Możliwość uzyskania pomocy publicznej	Dozwolona	Dozwolona	Dozwolona	Dozwolona
Minimalna wartość projektu	Nie określono	50 tys. PLN (dla projektów partnerskich: 100 tys. PLN)	Nie określono	Nie określono
Maksymalna wartość projektu	Nie określono	Nie określono	Nie określono	Nie określono
Stopień wykorzystania alokacji – wg stanu na III kwartał 2019 r.	32,04%	42,40%	9,8%	30,10%
ZAKRES PODMIOTOWY WSPARCIA				

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Typy beneficjentów uprawnionych do aplikowania o wsparcie				
Podmioty administracji rządowej	Tak	-	Tak	Tak
JST	Tak	Tak	Tak	Tak
Związki i stowarzyszenia JST	Tak	Tak	Tak	Tak
Jednostki organizacyjne JST	Tak	Tak	Tak	Tak
Spółki, w których większość udziałów lub akcji posiada	Tak	-	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
samorząd terytorialny				
Podmioty lecznicze działające w publicznym systemie ochrony zdrowia - posiadające kontrakt z NFZ	Tak	Tak	-	Tak
Uczelnie wyższe	Tak	Tak	Tak	-
Instytucje kultury	Tak	Tak	-	-
Organizacje pozarządowe	Tak	Tak	Tak	Tak

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Podmiot, który wdraża instrumenty finansowe	Tak	-	-	-
Kościoty i związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i związków wyznaniowych	Tak	Tak	-	-
Jednostki naukowe	-	Tak	Tak	-
Jednostki badawczo-rozwojowe	-	Tak	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Służby zapewniające bezpieczeństwo publiczne	-	Tak	-	-
Jednostki organizacyjne Służby Więziennej	-	Tak	-	-
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie	-	Tak	-	-
Jednostki sektora finansów publicznych, inne niż wymienione powyżej – dla projektów	-	Tak	-	Tak

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
o zasięgu regionalnym				
Przedsiębiorstwa	-	-	Tak	-
Institucje prowadzące ewidencje i rejestry na podstawie ustaw (posiadające osobowość prawną)	-	-	-	Tak
ZAKRES PRZEDMIOTOWY WSPARCIA				
Typy projektów dozwolonych do realizacji				
e-administracja	Wsparcie przewidziano na projekty:	Wsparcie przewidziano na projekty:	Wsparcie przewidziano na projekty dotyczące rozwoju:	Wsparcie przewidziano na projekty:

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<ul style="list-style-type: none"> zapewniające interoperacyjność publicznych systemów teleinformatycznych, z informatyzowaniem dostępu do informacji publicznej oraz udostępnienie jak najszerszego zakresu usług publicznych świadczonych elektronicznie, umożliwiającą pełną interakcję z urzędem, czyli możliwość całkowitego załatwienia danej sprawy na odległość, Premiowany jest dodatkowy efekt w postaci przygotowania 	<ul style="list-style-type: none"> dotyczące tworzenia, rozwijania i integracji baz danych i zasobów cyfrowych wspomagających komunikację między tymi podmiotami (A2A), wspomagające procesy decyzyjne (obejmujące procesy wewnątrz urzędów i administracji, m.in. związane z systemami zarządzania i wymianą informacji – tzw. <i>back office</i>), upowszechniające i ułatwiające komunikację elektroniczną instytucji publicznych z 	<ul style="list-style-type: none"> elektronicznych usług publicznych szczebla regionalnego/lokalnego, w tym m.in. projektów z zakresu e-administracji, e-zdrowia, e-kultury, systemów informacji przestrzennej. infrastruktury informatycznej, w tym aplikacji i systemów bazodanowych, służących poprawie efektywności zarządzania oraz upowszechnianiu 	<ul style="list-style-type: none"> zapewniające interoperacyjność rejestrów publicznych oraz istniejących systemów teleinformatycznych i ich integrację (w tym ePUAP) ; służące poprawie efektywności zarządzania i upowszechnianiu komunikacji elektronicznej w instytucjach publicznych (np. podpis elektroniczny, elektroniczny obieg dokumentów, elektroniczna archiwizacja dokumentów); przewidujące rozwój cyfryzacji, w tym digitalizacji zasobów

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<p>danych z rejestrów do ponownego ich wykorzystania przez obywateli i przedsiębiorców. Ponadto realizowane są projekty ukierunkowane na oszczędność energii elektrycznej,</p> <ul style="list-style-type: none"> • digitalizacja dokumentów znajdujących się w archiwach urzędów gmin. • zaprojektowanie i budowa systemu wsparcia usług opiekuńczych w oparciu o rozwiązania informatyczne i teleinformatyczne; 	<p>podmiotami zewnętrznymi administracji.</p> <ul style="list-style-type: none"> • dotyczące stworzenia lub wdrożenia nowych e-usług służących zwiększeniu uczestnictwa mieszkańców w procesach podejmowania decyzji w gminach, powiatach i regionie (<i>open government</i>), w tym także takie, które wykorzystują informacje sektora publicznego i/lub inne, istniejące e-usługi, • służące zapewnieniu powszechnego otwartego dostępu w postaci cyfrowej do 	<p>komunikacji elektronicznej w instytucjach publicznych (np. podpis elektroniczny, elektroniczny obieg dokumentów itp.).</p>	<p>kultury i dziedzictwa regionalnego, edukacyjnych, naukowych w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego oraz zapewnienie powszechnego, otwartego dostępu w postaci cyfrowej do tych zasobów.</p>

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
		<p>danych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego.</p> <ul style="list-style-type: none"> zakładające rozwój elektronicznych usług publicznych w zakresie bezpieczeństwa kryzysowego. 		
e-zdrowie	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> informatyzacji służby zdrowia, ze szczególnym naciskiem na wdrożenie EDM, dostosowującej działalność podmiotów leczniczych do 	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rozwoju elektronicznych systemów (przygotowanych do integracji z platformami centralnymi), w tym gromadzenie oraz udostępnianie danych 	<p>Dopuszczono realizację projektu z zakresu e-zdrowia, nie precyzując jednak zakresu przedsięwzięć, jakie są dozwolone w ramach tego typu projektów.</p>	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> zwiększenie dostępu obywateli do usług publicznych z zakresu e-zdrowia, wsparcie cyfryzacji procesów w obszarze ochrony zdrowia i usług społecznych

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<p>znowelizowanych przepisów prawa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • świadczenia usług on-line, takich jak np. rejestracja wizyt, elektroniczne skierowanie, elektroniczna recepta czy elektroniczny dostęp do dokumentacji medycznej. 	<p>medycznych, tworzenie i rozwijanie zasobów cyfrowych, a także rozwój procesu elektronicznej obsługi pacjenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostosowania systemów informatycznych świadczeniodawców do wymiany z Systemem Informacji Medycznej (komplementarne wobec platform krajowych). 		<ul style="list-style-type: none"> • upowszechniania standardów wymiany elektronicznej dokumentacji medycznej (w oparciu o aktualne standardy danych medycznych) oraz wdrażania systemów EDM • rozwoju infrastruktury informatycznej placówek ochrony zdrowia oraz usług społecznych, jako projekt kompleksowy, w połączeniu z uruchomieniem e-usługi.
e-nauczanie	Wykorzystanie TIK do obsługi procesów związanych z edukacją na uczelniach wyższych, celem	-	Digitalizacja zasobów kulturowych i naukowych będących w posiadaniu instytucji	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<p>świadczenia usług drogą elektroniczną, aby podnieść dostępność, jakość i efektywność kształcenia w regionie, jak np. rekrutacja przez Internet, czy e-learning.</p>		<p>szczebla regionalnego/ lokalnego, a także zapewnienie powszechnego, otwartego dostępu w postaci cyfrowej do tych zasobów.</p>	
e-kultura	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stworzenia interaktywnego, zintegrowanego systemu informacji w postaci regionalnej platformy informacyjnej. wsparcia informatyzacji bibliotek celem świadczenia e-usług dla obywateli 	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> tworzenia i wykorzystania otwartych zasobów publicznych, w tym: digitalizacji zasobów i treści publicznych, np. kulturowych, naukowych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego i lokalnego 	<p>Digitalizacja zasobów kulturowych i naukowych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego, a także zapewnienie powszechnego, otwartego dostępu w postaci cyfrowej do tych zasobów.</p>	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<ul style="list-style-type: none"> informatyzacji administracji publicznej oraz instytucji i zasobów kultury na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego. 	<p>służące zapewnieniu powszechnego, otwartego dostępu w postaci cyfrowej do danych będących w posiadaniu instytucji szczebla regionalnego/ lokalnego.</p>		
Geoinformacja	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> w obszarze geoinformacji, mające na celu rozbudowywanie funkcjonalności już istniejących systemów (działania niewprowadzające wprost nowych usług, ale tworzące dla 	<p>Projekty z zakresu:</p> <p>rozwoju elektronicznych usług publicznych w zakresie dostępu do informacji przestrzennej, np. GIS;</p>	-	<p>Projekty z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> tworzenia, rozwijania oraz udostępniania systemów geodezyjnych m.in.: baz danych i metadanych tych zbiorów, obejmujących przede wszystkim zbiory danych przestrzennych infrastruktury informacji

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
	<p>nich warunki w celu poprawy ich jakości),</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stworzenia systemu mikrolokalizacji, ułatwiającego dostęp do informacji w przestrzeni publicznej, poprzez mobilne aplikacje dostępne bezpłatnie dla wszystkich potencjalnych użytkowników (w tym mieszkańców i turystów). 			<p>przestrzennej, rozwiązań technicznych, aplikacyjnych, zapewniających interoperacyjność zbiorów i usług danych przestrzennych oraz harmonizację tych zbiorów, geograficznych systemów informacji przestrzennej GIS (portale, instrumenty i systemy zarządzania przestrzenią i informacjami o przestrzeni regionalnej oraz lokalnej) , pozyskanie i przetwarzanie danych (konwersja, migracja, ładowanie) celem zapewnienia wymagań ustawowych,</p>

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
				<p>udostępnianie nowych usług oraz dostosowanie i poprawę funkcjonalności oraz poziomu dojrzałości usług już dostępnych.</p> <ul style="list-style-type: none"> • tworzenia, modernizacji i aktualizacji geodezyjnych rejestrów publicznych oraz standardowych opracowań kartograficznych i tematycznych wraz z odpowiadającymi im bazami danych oraz ich udostępnianie, co obejmuje wykonywanie ustawowych zadań Służby Geodezyjnej i Kartograficznej, oraz zadań Samorządu Województwa.

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Instrumenty terytorialne zastosowane w ramach interwencji	<p>Poddz. 2.1.1. - Inwestycje wynikające z planów inwestycyjnych dla subregionów objętych OSI problemowymi</p> <p>Poddz. 2.1.2. - ZIT</p>	<p>Poddz. 2.1.1. - Nie dotyczy</p> <p>Poddz. 2.1.2. - ZIT WROF</p> <p>Poddz. 2.1.3. - ZIT AJ</p> <p>Poddz. 2.1.4. - ZIT AW</p>	-	<p>Poddz. 2.1.1. – projekty wynikające z Mandatu Terytorialnego dla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gnieźnieńskiego OSI • Leszczyńskiego OSI • Konińskiego OSI <p>Poddz. 2.1.2. - nie dotyczy</p> <p>Poddz. 2.1.3. - Projekty wynikające ze Strategii ZIT dla rozwoju AKO</p> <p>Poddz. 2.1.4. - Projekty wynikające ze Strategii ZIT w MOF Poznania</p>
WDRAŻANIE INTERWENCJI – wg stanu na koniec III kwartału 2019 r.				

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba ogłaszanych naborów konkursowych	11	6	1	7
Średni czas trwania naboru	80 dni	87 dni	7 dni	85 dni
Średni czas zatwierdzenia projektów	127 dni	183 dni	289 dni	121 dni
Liczba projektów zatwierdzonych do dofinansowania	135	131	19/17 (dwa wnioski wybrane do dofinansowania zostały wycofane)	57

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba realizowanych projektów pozakonkursowych	2	-	-	3
PRODUKTY I REZULTATY INTERWENCJI				
Zakładane programowe wskaźniki produktu (wraz z poziomem osiągnięcia wskaźników – wg danych na koniec III kwartału 2019 r.)				
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	0 [0,00%]	-	1 [6,25%]	41 [70,69%]
Liczba usług publicznych udostępionych on-line o stopniu	546 [42,00%]	231 [181,89%]	3 [23,08%]	125 [215,52%]

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja				
Liczba usług publicznych udostępnionych online o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja	476 [47,84%]	654 [3 847,06%]	92 [1022,22%]	-
Przeźródźnia dyskowa serwerowni	1 958,08 [369,45%]	-	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	0 [0,00%]	24 349 [brak wartości docelowej]	50 [0,11%]	-
Liczba udostępionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	0 [0,00%]	18 159 [brak wartości docelowej]	-	-
Liczba uruchomionych	-	-	-	11 [1110%]

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne				
Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API	-	71 [brak wartości docelowej]	-	-
Liczba utworzonych API	-	73 [brak wartości docelowej]	-	-
Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych	-	160 [615,38%]	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
w podmiotach wykonujących zadania publiczne				
Liczba urzędów, które wdrożyły katalog rekomendacji dotyczących awansu cyfrowego	-	34 [103,03%]	-	-
Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)	-	90 [272,73%]	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A)	-	56 [169,7%]	-	-
Liczba aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych	-	0 [0,00%]	-	-
Zakładane programowe wskaźniki rezultatu (wraz z poziomem osiągnięcia wskaźników – wg danych na koniec III kwartału 2019 r.)				

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	0 [0,00%]	-	-	-
Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	0 [0,00%]	252 513 [93,49%]	-	-
Liczba pobrań/uruchomień	-	523 311 [brak wartości docelowej]	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
aplikacji opartych na ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego i e-usług publicznych [szt./rok]				
Liczba osób korzystających z usług on-line	-	-	2 300 [0,87%]	-
Liczba osób korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną (osoby)	-	-	-	10 398 [0,65%]

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną	-	0 [0,00%]	-	-
RAMY WYKONANIA: Stopień osiągnięcia wartości pośredniej wskaźników wchodzących do ram wykonania				
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3	<ul style="list-style-type: none"> Wartość zakładana: 156 Wartość osiągnięta: 300 Stopień realizacji wartości zakładanej: 192,3% 	<ul style="list-style-type: none"> Wartość zakładana: 50 Wartość osiągnięta: 538 Stopień realizacji wartości zakładanej: 1076% 	-	<ul style="list-style-type: none"> Wartość zakładana: 10 Wartość osiągnięta: 26 Stopień realizacji wartości zakładanej: 260%
Liczba podmiotów, które udostępniły on-	-	<ul style="list-style-type: none"> Wartość zakładana: 17 Wartość osiągnięta: 62 	-	-

Wskaźnik benchmarkingu	RPO WM 2014-2020	RPO WD 2014-2020	RPO WO 2014-2020	WRPO 2014-2020
line informacje sektora publicznego		<ul style="list-style-type: none"> Stopień realizacji wartości zakładanej: 364,71% 		

Źródło: opracowanie własne na podstawie : dokumentów poszczególnych Regionalnych Programów Operacyjnych, Szczegółowych Opisów Osi Priorytetowych, harmonogramów naborów wniosków w trybie pozakonkursowym dla poszczególnych Programów, informacji zawartych na stronach internetowych poszczególnych Programów, sprawozdań rocznych i informacji kwartalnych poszczególnych programów oraz przeprowadzonych badań ewaluacyjnych.

8. Tabela wdrażania rekomendacji

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
1	Uwzględnienie w ramach kryteriów oceny wniosków kryterium partnerstwa pozwoliło na zaangażowanie do realizacji projektów w charakterze partnerów tych podmiotów, które w innym przypadku nie zdecydowałyby się na realizację projektu (np. z uwagi na brak wystarczających zdolności do sporządzenia wniosku o dofinansowanie bądź zapewnienie wkładu własnego).	Zaleca się dalsze uwzględnianie partnerstwa w ramach kryteriów oceny wniosków. Wagę tego kryterium należy wzmocnić przede wszystkim w przypadku projektów z zakresu e-kultury, co pozwoli na szerokie zaangażowanie partnerów w realizację przedsięwzięć, które obecnie są skoncentrowane na relatywnie nielicznym gronie podmiotów. (s. 120, 261).	IZ RPO WM 2021-2027 KM RPO WM 2021-2027	Podczas programowania kolejnej perspektywy finansowej (2021-2027) należy uwzględnić kryterium partnerstwa jako kryterium ocenianego w ramach wniosków o dofinansowanie. Pozwoli to na wybór projektów, które angażują do realizacji przedsięwzięcia również inne podmioty.	IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)	Programowa, operacyjna

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	<p>Szczególnie istotne jest to w przypadku projektów z zakresu e-kultury. W przypadku przedsięwzięć dot. e-administracji oraz e-zdrowia zauważa się istotne wykorzystanie kryterium partnerstwa. Realizacja projektów partnerskich jest niezwykle istotna, biorąc pod uwagę dużą koncentrację wsparcia na obszarze Warszawy i powiatów ościennych (s. 120, 261).</p>					

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
2	<p>Zauważa się duży stopień wykorzystania e-usług zarówno przez mieszkańców (68,15%) jak i przez przedsiębiorców z obszaru Mazowsza (71,96%).</p> <p>Obie grupy doceniają możliwość załatwienia całości sprawy urzędowej drogą elektroniczną, bez wizyty w instytucji publicznej. Zróżnicowany jest natomiast poziom wykorzystania e-usług w subregionach – w przypadku Regionu Mazowieckiego Regionalnego obserwuje się</p>	<p>Zaleca się kontynuację wsparcia w zakresie rozwoju e-usług w ramach przyszłej perspektywy finansowej. Dalsze wsparcie należałoby kierować przede wszystkim do podmiotów Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Z uwagi na sytuację społeczno-gospodarczą oraz położenie geograficzne zasadne byłoby objęcie wsparciem w zakresie rozwoju e-usług z innych Programów (np. z programu operacyjnego dla Polski Wschodniej)</p>	<p>IZ RPO WM 2021-2027</p> <p>IK UP 2021-2027</p>	<p>Zaleca się wspieranie projektów, które zakładają rozwój świadczonych e-usług (np. poszerzenie ich zakresu). Należy też wspierać projekty, które zakładają przeniesienie świadczonych e-usług na wyższy stopień dojrzałości w taki sposób, by całość sprawy urzędowej możliwa była do załatwienia drogą elektroniczną, bez konieczności wizyty w instytucji publicznej.</p>	<p>IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)</p>	<p>Programowa, operacyjna</p>

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	<p>niski stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców, co wynikać może z braku wiedzy na temat istnienia e-usług oraz możliwości korzystania z nich. Ponadto obserwowany jest wysoki poziom wykorzystania e-usług przez przedsiębiorców Regionu Mazowieckiego Regionalnego, przede wszystkim subregionów radomskiego oraz siedleckiego. Świadczy to o dużych potrzebach oraz ułatwieniach, które posługują się e-usługami w kontaktach z</p>	<p>subregionów siedleckiego, ostrołęckiego oraz radomskiego. Ponadto, biorąc pod uwagę niewielki stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców Regionu Mazowieckiego Regionalnego zaleca się rozszerzenie promocji projektów wśród społeczeństwa. Należy przy tym zaznaczyć, że nie jest rekomendowana rezygnacja ze świadczenia wsparcia dla Regionu Warszawskiego Stołecznego. To na tym</p>				

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	administracją publiczną. Stan epidemii choroby COVID-19 oraz związane z nim ograniczenia uwidoczniły ponadto duże znaczenie e-usług, co pozwala na przypuszczenie, że w najbliższym czasie wzrośnie wykorzystanie tego rodzaju usług (s. 141-147).	obszarze występuje koncentracja mieszkańców oraz przedsiębiorców z całego województwa, zatem region ten równie mocno potrzebuje wsparcia w zakresie tworzenia nowych e-usług oraz rozwoju e-usług już istniejących, co Region Mazowiecki Regionalny. Region Warszawski Stołeczny jako jednostka NUTS2 niezmiennie potrzebuje zaawansowanych rozwiązań informatycznych. (s. 121, 141-147, 236-237).				

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
3	<p>Mieszkańcy oraz przedsiębiorcy województwa mazowieckiego obserwowali dużą liczbę e-usług, które jednak nie były sieciowane: chcąc skorzystać z różnych usług, konieczne było zakładanie przez mieszkańców wielu kont i odrębne logowanie się do poszczególnych usług. Konieczność odrębnego logowania się w celu skorzystania z poszczególnych e-usług może być postrzegana jako uciążliwa. Ponadto, brak sieciowania usług spowodował,</p>	<p>Zaleca się, by w ramach przyszłej perspektywy finansowej (2021-2027) wspierać projekty zakładające sieciowanie e-usług, w szczególności przy wykorzystaniu portalu www.wrotamazowsza.pl (s. 84-85).</p>	<p>IZ RPO WM 2021-2027</p>	<p>W ramach przyszłych dokumentów programowych należy przewidzieć odrębny typ projektów polegający na wdrażaniu przedsięwzięć z zakresu sieciowania już istniejących e-usług.</p>	<p>IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)</p>	<p>Programowa, operacyjna</p>

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	że część spośród potencjalnie zainteresowanych daną usługą osób prawdopodobnie nie skorzystała z niej z uwagi na brak wiedzy o jej istnieniu. (s. 84-85).					
4	Zauważalna jest niewystarczająca promocja projektów z zakresu e-usług. Pomimo, że istnieją możliwości przeznaczenia części dofinansowania na działania informacyjno-promocyjne, część spośród beneficjentów nie wykorzystuje w pełni możliwości	Zaleca się wzmocnienie konieczności promocji projektu, np. poprzez określenie form promocji w ramach umowy o dofinansowanie. Promocja powinna być wzmocniona poprzez działania, które spowodują wzrost kompetencji	IZ RPO WM 2021-2027 IP RPO WM 2021-2027	Podczas tworzenia dokumentów programowych dla przyszłej perspektywy finansowej oraz dokumentacji konkursowej należy uwzględnić we wzorach umów o dofinansowanie projektów konieczności określenia form promocji projektów, jakie są zobowiązani zapewnić beneficjenci wsparcia; do form tych	IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)	Programowa, operacyjna

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	promocji wdrażanych e-usług. W niektórych przypadkach beneficjenci nie posiadali strony internetowej, zaś w innych przypadkach informacje o wdrażanym projekcie dostępne w Internecie były szczątkowe (s. 205).	cyfrowych i zaufania do TIK (s. 205).		powinny należeć np. krótkie filmiki bądź spoty reklamowe, prowadzenie profilu na portalu Facebook bądź Twitter oraz dystrybucja materiałów reklamowych (długopisy, notesy, smycze, kubki termiczne itp.), które pozwalałyby na rotowanie informacji o projekcie wśród mieszkańców korzystających z gadżetów stworzonych w ramach projektów.		
5	W ramach Programu wspierane są instytucje publiczne. O możliwość dofinansowania przedsięwzięć nie mogą ubiegać się przedsiębiorstwa. Ograniczenia, które zostały	Rekomenduje się, by w przyszłej perspektywie finansowej uwzględnić podział interwencji w zakresie wdrażania e-usług na wsparcie skierowane do podmiotów publicznych oraz do	IZ RPO WM 2021-2027	Podczas tworzenia dokumentów programowych dla przyszłej perspektywy finansowej należy tak skonstruować wsparcie, by uwzględnić w jego ramach podmioty zarówno publiczne, jak też prywatne. Będzie to	IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)	Programowa, strategiczna

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	wprowadzone w związku z pandemią choroby COVID-19 spowodowały jednak, że brak e-usług w przedsiębiorstwach, przede wszystkich tych skoncentrowanych na obszarze Regionu Mazowieckiego Regionalnego spowodował znaczne skutki gospodarcze, związane z zawieszaniem działalności gospodarczej oraz wzrostem poziomu bezrobocia rejestrowanego (s. 90-92).	podmiotów prywatnych. W przypadku interwencji kierowanej do przedsiębiorstw należy uwzględnić instrumenty terytorialne pozwalające skierować strumień wsparcia na gminy i powiaty Regionu Mazowieckiego Regionalnego, przede wszystkim na subregiony: radomski, ostrołęcki i siedlecki, które charakteryzują się największym spadkiem podmiotów gospodarczych w stosunku do minionego roku oraz wysokim		wymagało również zastosowania instrumentów terytorialnych oraz dostosowania świadczonego wsparcia do potrzeb poszczególnych podmiotów. Biorąc pod uwagę charakterystykę społeczno-gospodarczą obszaru należałoby wdrażać wsparcie ukierunkowane na: <ul style="list-style-type: none"> • Tworzenie wirtualnych biur dla przedsiębiorców. • E-wsparcie potencjalnych inwestorów. 		

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
		poziomem bezrobocia rejestrowanego (s. 90-92).		<ul style="list-style-type: none"> • Tworzenie platform umożliwiających realizację usług w formie zdalnej. • Rozwój produktów i usług opartych na handlu elektronicznym oraz zaawansowanych rozwiązaniach TIK. • Zaleca się kontynuację wsparcia w zakresie rozwoju e-usług w ramach przyszłej perspektywy finansowej. Dalsze wsparcie należałoby kierować przede wszystkim do podmiotów 		

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
				<p>Regionu Mazowieckiego Regionalnego. Z uwagi na sytuację społeczno-gospodarczą oraz położenie geograficzne zasadne byłoby objęcie wsparciem w zakresie rozwoju e-usług z innych Programów (np. z programu operacyjnego dla Polski Wschodniej) subregionów siedleckiego, ostrołęckiego oraz radomskiego. Ponadto, biorąc pod uwagę niewielki stopień wykorzystania e-usług przez mieszkańców Regionu Mazowieckiego Regionalnego</p>		

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
				<p>zaleca się rozszerzenie promocji projektów wśród społeczeństwa. Należy przy tym zaznaczyć, że nie jest rekomendowana rezygnacja ze świadczenia wsparcia dla Regionu Warszawskiego Stołecznego. To na tym obszarze występuje koncentracja mieszkańców oraz przedsiębiorców z całego województwa, zatem region ten równie mocno potrzebuje wsparcia w zakresie tworzenia nowych e-usług oraz rozwoju e-</p>		

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
				usług już istniejących, co Region Mazowiecki Regionalny. Region Warszawski Stołeczny jako jednostka NUTS2 niezmiennie potrzebuje zaawansowanych rozwiązań informatycznych.		
6	Dotychczasowe projekty z zakresu e-zdrowia koncentrowały się głównie na wsparciu dużych podmiotów. To takie podmioty dominowały wśród beneficjentów w bieżącej perspektywie finansowej Tematyka e-zdrowia, w różnych	W przyszłej perspektywie należy skoncentrować się na dalszym wsparciu jednostek ochrony zdrowia z uwzględnieniem projektów obejmujących telemedycynę (s. 257).		Konstruując przyszłe dokumenty programowe należy wziąć pod uwagę realizację wsparcia na rozwój telemedycyny jako jednego z istotnych elementów wpływających na skuteczność opieki i ochrony zdrowia. Należy również wdrożyć zapisy, które będą pozwalały na kierowanie wsparcia	IV kwartał 2021 r. (przyszła perspektywa finansowa)	Programowa, strategiczna

L.p.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia rekomendacji	Klasa rekomendacji
	ujęciach, cieszyła się dużym zainteresowaniem ze strony wnioskodawców niezależnie od subregionu (s. 126-128).			do małych, powiatowych jednostek ochrony zdrowia.		

9. Table of Recommendations

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of implementation	Period of implementation	Class of the recommendation
1	Including the partnership criterion among the application evaluation criteria resulted in the involvement of entities that would otherwise not decide to implement the project (e.g. due to the lack of sufficient capacity to fill in an application for co-financing or offer their own contribution) in the project as partners. This is particularly important in the case of e-culture projects. In the case of e-government and	It is recommended to further integrate partnerships into the application evaluation criteria. The significance of this criterion should be strengthened primarily in the case of e-culture projects, which would result in the considerable involvement of partners in the implementation of projects that are currently focused on a relatively inconsiderable	Intermediate Body of the 2021-2027 ROP MV Steering Committee of the 2021-2027 ROP MV	Criteria assessed as part of the applications for co-financing should include the partnership criterion in the programming of the next financial perspective (2021-2027). Such measure would result in the selection of projects which involve other entities in the implementation of the project.	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, operational

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	e-health projects, significant use of the partnership criterion was observed. The implementation of partnership projects is crucial given the considerable concentration of support in Warsaw and neighbouring poviats (pp. 120, 261).	group of entities (pp. 120, 261).				
2	A considerable use of e-services was observed in the case of residents (68.15%) and entrepreneurs from the Mazovian Voivodeship (71.96%). Both groups noted the benefits of the possibility	It is recommended to continue supporting the development of e-services under the future financial perspective. Further support should be focused primarily on entities of the	Intermediate Body of the 2021-2027 ROP MV IK UP 2021-2027	It is recommended to support projects aiming at the development of e-services (for example expanding their scope). Furthermore, it is necessary to support projects incorporating the transfer of e-services to a higher degree of	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, operational

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	<p>of settling the entire official matter electronically without the need to visit a public institution. However, the scope of use of e-services in individual subregions is diversified - relatively low level of use of e-services by residents is observed in the case of the Mazowieckie region, which may result from a lack of knowledge about e-services and about the possibility of using them. Moreover, a high level of use of e-services was observed in</p>	<p>Mazowieckie region. Given the socio-economic situation and geographical location, the Siedlce, Ostrołęka and Radom subregions shall be covered by support for the development of e-services from other Programmes (e.g. from the Operational Programme for Eastern Poland). Furthermore, considering the inconsiderable level of use of e-services by the inhabitants of the Mazowieckie region, it is recommended to extend</p>		<p>maturity in order to ensure the situation in which an entire official matter could be settled electronically, without the need to visit a public institution.</p>		

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	<p>the case of entrepreneurs of the Mazowieckie region, primarily in the Radom and Siedlce subregions. Such situation demonstrates considerable needs of entities using e-services when settling matters with public administration. COVID-19 epidemic and related limitations especially contributed to the significance of e-services - such situation suggests that the use of this type of service will further increase in the near future</p>	<p>the promotion of projects. At the same time, the support for the Warsaw Capital region should not be limited given the fact that this region is characterised by a concentration of inhabitants and entrepreneurs from the entire voivodeship, therefore new e-services and the development of existing e-services is as needed as in the case of the Mazowieckie region. The Warsaw Capital region, being the NUTS2 unit, requires advanced IT</p>				

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	(pp. 141-147).	solutions (pp. 121, 141-147, 236-237).				
3	Inhabitants and entrepreneurs in the Mazovian Voivodeship observed a considerable number of e-services which were not networked: when intending to use various services, it was necessary for the residents to set up multiple accounts and log in to individual services separately. The need to log in separately to use individual e-services could be perceived as problematic. Moreover, it	It is recommended to support projects involving networking of e-services in the future financial perspective (2021-2027) with the use of the portal www.wrotamazowska.pl (pp. 84-85).	Intermediate Body of the 2021-2027 ROP MV	Programming documents in the future should include a separate type of projects which would implement measures in the scope of networking already adopted e-services.	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, operational

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	might be assumed that some of interested entities would not use numerous e-services due to a lack of knowledge about them (pp. 84-85).					
4	Promotion of e-services projects should be considered insufficient. Even though it is possible to allocate part of the financing for information and promotion activities, numerous beneficiaries do not fully use the possibilities of promoting the implemented e-services. In some cases beneficiaries did not have a	It is recommended to emphasize the need to promote the project, e.g. by defining forms of promotion under the application for co-financing. Promotion should be strengthened through measures that would increase digital competences and trust in ICT (p. 205).	Intermediate Body of the 2021-2027 ROP MV	When programming Programme and competition documentation for the future financial perspective attention shall be drawn to the fact that templates for co-financing agreement for projects should specify the forms of project promotion that the beneficiaries of support must provide; these forms should include, for example, short videos or advertising spots, a profile	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, operational

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	website, while in other information about the implemented project available on the Internet was scarce (p. 205).			on Facebook or Twitter and distribution of advertising materials (pens, notebooks, thermal mugs, etc.) that would spread the information concerning the project among residents using gadgets provided as part of implemented projects.		
5	The Programme supports public institutions, therefore enterprises cannot apply for funding. However, restrictions that were introduced in connection with the COVID-19 pandemic caused significant economic effects related to	It is recommended to include in the future financial perspective the division of measures in the implementation of e-services into support targeted at public entities and at private entities (SME). In the case of	Intermediate Body of the 2021-2027 ROP MV	Support in the future financial perspective should include both public and private entities. It would also require the use of territorial instruments and adaptation of the support to the needs of individual entities. Considering the socio-economic features of the area,	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, strategic

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
	<p>the suspension of economic activity and an increase in the level of registered unemployment due to the lack of e-services in enterprises, primarily those concentrated in the area of Mazowieckie region (pp. 90-92)</p>	<p>measures for enterprises, attention shall be drawn to the types of competitions which make it possible to direct the support not only to the Warsaw Capital region, but also to entities from communes and poviats of the Mazowieckie region, primarily the subregions: Radom, Ostrołęka and Siedlce, characterized by the most considerable decrease in the number of business entities compared to the previous year and by a high level of</p>		<p>implemented support should focus on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creating virtual offices for entrepreneurs, • E-support for potential investors, • Establishing platforms enabling the implementation of services in an off-site manner, • It is recommended to continue supporting the development of e-services, 		

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
		<p>registered unemployment (pp. 90-92).</p>		<ul style="list-style-type: none"> Development of products and services based on e-commerce and advanced ICT solutions. <p>As part of the future financial perspective further support should be directed primarily to entities of the Mazowieckie region. Given the socio-economic situation and geographical location, the Siedlce, Ostrołęka and Radom subregions shall be covered by support for the development of e-services from other Programmes (e.g. from the Operational Programme for Eastern Poland). Furthermore, considering</p>		

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
				<p>the inconsiderable level of use of e-services by the inhabitants of the Mazowieckie region, it is recommended to extend the promotion of projects. At the same time, the support for the Warsaw Capital region should not be limited given the fact that this region is characterised by a concentration of inhabitants and entrepreneurs from the entire voivodeship, therefore new e-services and the development of existing e-services is as needed as in the case of the Mazowieckie region. The Warsaw Capital region,</p>		

No.	Conclusion	Recommendation	Addressee of the recommendation	Manner of impementation	Period of implementation	Class of the recommendation
				being the NUTS2 unit, requires advanced IT solutions.		
6	Previous e-health projects focused primarily on the support for large entities, which dominated among the beneficiaries in the current financial perspective. The subject of e-health with its broad scope was considerably popular among applicants regardless of their subregion (pp. 126-128).	Further support of healthcare units should be the focus in the next financial perspective, including projects involving telemedicine (p. 257).		In the next financial perspective it is necessary to consider the implementation of support for the development of telemedicine as one of significant factors influencing the effectiveness of health care and health protection. Provisions that would direct support to poviats health care units shall also be implemented.	The 4th quarter of 2021 (future financial perspective)	Programme, strategic

10. Bibliografia

Dokumenty programowe i strategiczne:

- Umowa Partnerstwa;
- Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 z perspektywą do 2030 r.;
- Krajowa Strategia Rozwoju Regionalnego 2010-2020. Regiony, miasta, obszary wiejskie;
- Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do 2030 roku;
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (SZOOP) wraz z załącznikami;
- Strategia Zintegrowanych Inwestycji Terytorialnych dla Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego 2014-2020+;
- Regionalna Strategia Innowacji dla Mazowsza do 2020 roku;
- Dane wygenerowane przez Zamawiającego z aplikacji SL2014;
- Dokumentacja naborów w trybie konkursowym i pozakonkursowym z obszaru przedsiębiorczości (m.in. kryteria naboru wniosków, regulaminy konkursów, wezwania do złożenia wniosków);
- Kwartalne i roczne sprawozdania z realizacji Programu w zakresie osiągnięcia wskaźników właściwych dla monitorowania postępu wdrażania 2 Osi priorytetowej RPO WM 2014-2020;
- Diagnoza stanu i perspektyw rozwoju przedsiębiorczości w województwie mazowieckim;
- Badania ewaluacyjne i inne opracowania powiązane z tematyką analizy;
- Dane pochodzące ze statystyki publicznej;
- Wnioski o dofinansowanie projektów oraz wnioski o płatność;
- Harmonogramy naborów;

- Dokumentacja konkursowa naborów obejmujących wymiar terytorialny wsparcia, stanowiąca załączniki do ogłoszenia o naborze wniosków o dofinansowanie (w tym m.in. regulamin konkursu, wzór wniosku, instrukcja wypełniania wniosku, wzór umowy);
- Regionalne programy operacyjne 15 województw wraz ze Szczegółowymi Opisaniami Osi Priorytetowych;
- Szczegółowy opis osi priorytetowych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, wersja 14.0, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa, marzec 2018;
- Roczny działań informacyjnych i promocyjnych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020 dla poszczególnych lat.
- EUROPA 2020: Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu, Bruksela, 3.3.2010 KOM(2010) 2020 wersja ostateczna;
- Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, Warszawa, lipiec 2015 r.;
- Założenia do Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014- 2020, Warszawa 2012.

Rozporządzenia, ustawy, wytyczne:

- Rozporządzenie 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 Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 września 2015 r. w sprawie udzielania regionalnej pomocy inwestycyjnej w ramach regionalnych programów operacyjnych na lata 2014-2020;

- Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) NR 215/2014 z dnia 7 marca 2014 r. ustanawiające zasady wykonania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 ustanawiającego 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 ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego w zakresie metod wsparcia w odniesieniu do zmian klimatu, określania celów pośrednich i końcowych na potrzeby ram wykonania oraz klasyfikacji kategorii interwencji w odniesieniu do europejskich funduszy strukturalnych i inwestycyjnych;
- Umowa Partnerstwa. Programowanie perspektywy finansowej 2014 -2020, Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, styczeń 2020;
- Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1431 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 570, z 2018 r., poz. 1000, 1544, 1669, z 2019 r., poz. 60, 534);
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 713);
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 511, 1571);
- Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 oraz z 2020 r., poz. 288);
- Obwieszczenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, Warszawa, dnia 5 grudnia 2017 r. (Dz. U. RP, poz. 2247);

- Wytyczne oraz rozporządzenia Ministra właściwego ds. rozwoju i finansów regulujące kwestie objęte przedmiotem badania;
- Rekomendacje Rady dla Polski (Country Specific Recommendations) i Country Report dla Polski na poziomie regionalnym;
- EUROPA 2020 Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu;
- Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020, Minister Rozwoju i Finansów, Warszawa, 3 listopada 2016 r.;
- Wytyczne w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.

Analizy, opracowania naukowe i badania ewaluacyjne:

- Absencja chorobowa pracujących jako problem ubezpieczeniowy – porównanie sytuacji w Polsce i w Wielkiej Brytanii, www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/WU/WU3_2014/04%20gierczynski_1.pdf;
- Aleksiejczuk A., Sachpazidu-Wójcicka K., Determinanty rozwoju e-usług w administracji publicznej w Polsce, jem.pb.edu.pl/data/magazine/article/447/en/1.2_aleksiejczuk_sachpazidu.pdf;
- Czerwińska M., Narzędzia e-zdrowia jako instrumenty poprawiające dostęp do usług medycznych w regionie, repozytorium.ur.edu.pl/handle/item/1181;
- Czerwińska M., Usługi e-zdrowia jako źródło przewagi konkurencyjnej placówki medycznej, rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z35_03.pdf;
- Drobiazgiewicz J., Nowe technologie informacyjno-komunikacyjne w świadczeniu administracyjnych usług publicznych, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 871, Problemy transportu i logistyki nr 30, 2015, yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-2cfb26ef-e8bb-4935-86dc-88b1c54963a9/c/Drobiazgiewicz_J_Nowe_ZNPTIL_30_20151.pdf;

- E-administracja w oczach internautów – raport z badania, www.gov.pl/attachment/b87d0d4a-7bb6-4df6-86ac-0e96f542c385;
- Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., E-usługi – definicja i przykłady. Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2009;
- Jeruzalski T., Pęczkowski M., E-komunikacja – analiza efektywności cyfryzacji urzędów i społeczeństwa, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 874, Studia Informatica nr 37, 2015, www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.baztech-b5d7b18c-b643-44b5-9231-275cc4070f97/content/partDownload/2f5cbcea-afb2-31ee-ab32-85aa841c672e;
- Jurczak A., Prażmo J., Wieder-Huszla S., Branecka-Woźniak D., Brodowski J., Grochas E., System e-zdrowia w opinii pacjentów i personelu medycznego, www.pielęgniarstwo.ump.edu.pl/uploads/2017/3/422_3_65_2017.pdf;
- Kocór M., Worek B., Porównawcza analiza jakościowa w ewaluacji wpływu opartej na teorii, w: Ewaluacja oparta na teorii w złożonym otoczeniu społeczno-ekonomicznym, PARP, Warszawa 2017 r.;
- Korneta P., Chmiel M., Analiza preferencji pacjentów dotyczących e-usług w ochronie zdrowia, Acta Universitatis Nicolai Copernici, Ekonomia XLVI nr 2 (2015), apcz.umk.pl/czasopisma/index.php/AUNC_EKON/article/view/AUNC_ECON.2015.012/9058;
- Korotusz-Mirecka A., Mucha M., Zjawisko e-kultury w dobie przemian kulturowych współczesnego środowiska. Wybrane aspekty w opinii środowiska akademickiego, Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy, nr 30(1)/2019, http://zn.pwsz.legnica.edu.pl/zalaczniki/zeszyty/zn_30/zn_30_caly.pdf#page=134;
- Kozłowska J., E-learning jako forma doskonalenia studentów uczelni wyższych, www.kwartalnikrsk.pl/de/assets/rsk1-2017-koz%C5%82owska.pdf;
- Kuzionko-Ochrymiuk E., Informatyzacja administracji publicznej w województwach Polski, Optimum Economic Studies nr 1 (91) 2018, repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/6848/1/Optimum_1_2018_E_Kuzionko-Ochrymiuk_Informatyzacja_administracji_publicznej.pdf;

- Mazur Z., Mazur H., Mendyk-Krajewska T., Ocena jakości platform e-usług publicznych, Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy, nr 53 (1/2018), cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-ba09ab4f-56f0-4bfc-b576-7e035d4f98f4/c/tekst_17_mazur__mazur__krajewska.pdf;
- Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji, Aktualizacja z 21 lipca 2017 r.
- Polska w liczbach 2019, stat.gov.pl/obszary-tematyczne/inne-opracowania/inne-opracowania-zbiorcze/polska-w-liczbach-2019,14,12.html;
- 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%C5%82.-8-Przewodnik-po-merytorycznych-kryteriach-wyboru-projekt%C3%B3w-dla-dzia%C5%82ania-2.1-POPC.pdf](http://cppc.gov.pl/images/uploads/za%C5%82.-8-Przewodnik-po-merytorycznych-kryteriach-wyboru-projekt%C3%B3w-dla-dzia%C5%82ania-2.1-POPC.pdf);
- Ragin C. C., The comparative method. Moving beyond qualitative and quantitative strategies, University of California Press, Berkeley, Los Angeles, London 1987;
- Rihoux B., Ragin C. C., (Eds.), Configurational comparative methods: Qualitative comparative analysis (QCA) and related techniques, Sage, Thousand Oaks, CA 2009;
- Siemieniuk N., Zalewska-Bochenko A., Determinanty, bariery oraz perspektywy rozwoju e-administracji w Polsce, pif.wsfiz.edu.pl/wp-content/uploads/2018/11/PiF_2017_318.pdf#page=63;
- Wybór Projektów w Ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych na lata 2014-2020 (stan na 30 czerwca 2019 r.), Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Departament Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej, Warszawa, październik 2019;
- Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2018, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleszenstwo-informacyjne/spoleszenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-komunikacyjnych-w-jednostkach-administracji-publicznej-w-2018,7,1.html>.

Dokumenty wykorzystane do benchmarkingu:

- Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020;
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020;
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2014-2020;
- Wielkopolski Regionalny Program Operacyjny na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020;
- Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 za 2018 r.;
- Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020;
- Sprawozdanie roczne z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020;
- Sprawozdanie roczne z realizacji Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020;
- Informacja kwartalna z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 za III kwartał 2019 r.;
- Informacja kwartalna z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020 za III kwartał 2019 r.;
- Informacja kwartalna z realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020 za III kwartał 2019 r.;

- Informacja kwartalna z realizacji Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 za III kwartał 2019 r.;
- Ewaluacja mid-term dot. postępu rzeczowego Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 dla potrzeb przeglądu śródkresowego, w tym realizacji zapisów ram i rezerwy wykonania. Raport końcowy, wyk. ECORYS Polska Sp. z o.o., EVALU Sp. z o.o., Warszawa 2019;
- Ewaluacja mid-term postępu rzeczowego Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020 dla potrzeb przeglądu śródkresowego, w tym realizacji zapisów ram i rezerwy wykonania. Raport końcowy, wyk. EU-CONSULT Sp. z o.o. , GRUPA BST, Gdańsk 2019;
- Ewaluacja mid-term dot. postępu rzeczowego Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020 dla potrzeb przeglądu śródkresowego, w tym realizacji zapisów ram i rezerwy wykonania. Raport końcowy, wyk. ECORYS Polska Sp. z o.o., EVALU Sp. z o.o., Opole 2019;
- Ewaluacja mid-term postępu rzeczowego Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020. Raport końcowy, wyk. EVALU Sp. z o.o., WiseEuropa, WYG HR, Poznań 2019.

11. Spis elementów graficznych w tekście

11.1. Spis wykresów

Wykres 1. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line w podziale na stopień dojrzałości w ramach wybranych programów operacyjnych – wartości bezwzględne wskaźników	51
Wykres 2. Wartość śródkresowa wskaźnika Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 w wybranych programach operacyjnych	52
Wykres 3. Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte dotychczas w ramach realizowanego projektu (w rozumieniu osiągnięcia zakładanych w projekcie rezultatów)?	53
Wykres 4. Jakie czynniki wpłynęły na poziom osiągniętych efektów? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi.	55
Wykres 5. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 (dwustronna interakcja) – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu.....	60
Wykres 6. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 (transakcja) – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu.....	60
Wykres 7. Przestrzeń dyskowa serwerowni [w TB] – wartość wskaźnika w okresie realizacji Programu	61
Wykres 8. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty ogółem	67
Wykres 9. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z dostępem do Internetu [dane za 2017 r.].....	68
Wykres 10. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z szerokopasmowym dostępem do Internetu [dane za 2017 r.]	68
Wykres 11. Wyposażenie gospodarstw domowych – urządzenie z dostępem do Internetu [dane za 2018 r.].....	69
Wykres 12. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących komputery.....	70

Wykres 13. Wyposażenie przedsiębiorstw w dostęp do Internetu	70
Wykres 14. Wyposażenie gospodarstw domowych - komputer osobisty z szerokopasmowym dostępem do Internetu [dane za 2017 r.]	71
Wykres 15. Wartość środków przeznaczonych na realizację projektów w ramach CT 2 w podziale na programy operacyjne [w PLN].....	72
Wykres 16. Środki finansowe w ramach zatwierdzonych wniosków o płatność – wydatki uznane za kwalifikowane w podziale na lata	73
Wykres 17. Czy wnioskowany przez Pana/Panią projekt zakładał komplementarność z jakimiś innymi (istniejącymi już) projektami/rozwiązaniami z zakresu e-usług?	79
Wykres 18. Czy wnioskowany przez Pana/Panią projekt był podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług?	80
Wykres 19. Odsetek projektów realizowanych w poszczególnych dziedzinach wykorzystujących dotychczasowe rozwiązania z wdrażanymi w ramach projektów realizowanych w ramach działania 2.1	83
Wykres 20. Beneficjenci wykorzystujący istniejące rozwiązania w zakresie e-usług do wdrażania nowych projektów w podziale na formę prawną.....	84
Wykres 21. Czy realizowany przez Pana/Panią projekt jest podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług?	85
Wykres 22. Czy realizowany przez Pana/Panią projekt jest podatny na integrację z nowymi (dopiero powstającymi/ mogącymi powstać) rozwiązaniami z zakresu e-usług? – odpowiedzi w podziale na subregiony	86
Wykres 23. Różnica w poziomie bezrobocia rejestrowanego w kwietniu 2020 r. w stosunku do kwietnia 2019 r. (wzrost lub spadek w stosunku do analogicznego okresu 2019 r.).....	92
Wykres 24. Czy Pana/Pani zdaniem realizacja projektu może mieć wpływ na upowszechnienie się korzystania z Internetu (w tym korzystania z e-usług) wśród mieszkańców województwa mazowieckiego (w tym w szczególności z terenu mniejszych miejscowości i obszarów wiejskich)? ...	97

Wykres 25. Czy projekt pozwolił na ulepszenie infrastruktury sprzętowej Pana/Pani podmiotu (w zakresie infrastruktury wymaganej do wdrożenia e-usług)?	101
Wykres 26. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-zdrowia realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020	106
Wykres 27. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-administracji realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	107
Wykres 28. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-kultury realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	108
Wykres 29. Liczba beneficjentów projektów z zakresu e-nauczania realizowanych w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	108
Wykres 30. Liczba projektów w podziale na typy projektów i subregiony	115
Wykres 31. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.....	119
Wykres 32. Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach działania 2.1. RPO WM w podziale na subregiony i powiaty	134
Wykres 33. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?	140
Wykres 34. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?	142
Wykres 35. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?	143
Wykres 36. Poziom wykorzystania e-usług w ramach administracji przez przedsiębiorców z obszaru województwa mazowieckiego	145

Wykres 37. Poziom wykorzystania e-usług w ramach administracji przez przedsiębiorców z obszaru województwa mazowieckiego – podział na subregiony	146
Wykres 38. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)	147
Wykres 39. Poziom wykorzystania e-usług przez mieszkańców z obszaru województwa mazowieckiego	150
Wykres 40. Poziom wykorzystania e-usług przez mieszkańców z obszaru województwa mazowieckiego w podziale na subregiony	152
Wykres 41. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi)	158
Wykres 42. Odsetek osób deklarujących korzystanie i niekorzystanie z e-usług w podziale na status na rynku pracy	162
Wykres 43. Czy Pana/Pani zdaniem efekty projektu mają szansę utrzymać się w dłuższym okresie (poza okres trwałości projektu)?	165
Wykres 44. Czy realizacja projektu wpłynęła na lepsze wykorzystanie zasobów reprezentowanego przez Pana/Panią podmiotu?	168
Wykres 45. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych w podziale na typy projektów dotyczących e-usług	175
Wykres 46. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług	176
Wykres 47. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług	176

Wykres 48. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług.....	177
Wykres 49. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja w podziale na typy projektów dotyczących e-usług.....	177
Wykres 50. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja w podziale na typy projektów dotyczących e-usług.....	178
Wykres 51. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Przestrzeń dyskowa serwerowni w podziale na typy projektów dotyczących e-usług.....	178
Wykres 52. Stopień osiągnięcia wskaźnika programowego RPO WM 2014-2020 pn. Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego w podziale na typy projektów dotyczących e-usług.....	179
Wykres 53. Liczba projektów w podziale na typy przedsięwzięć oraz stopień dojrzałości usług	180
Wykres 54. Koszt wdrożenia jednej e-usługi w podziale na typy przedsięwzięć oraz stopień dojrzałości usług [W PLN]	181
Wykres 55. Czy Pana/Pani zdaniem w realizowanym projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?	182
Wykres 56. Czy Pana/Pani zdaniem, świadczone obecnie usługi z zakresu e-usług publicznych przyczyniają się do oszczędności dla obywateli (zarówno w wymiarze finansowym, jak i czasowym)? Jeśli tak, jaka jest tego skala? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi).....	184
Wykres 57. W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi.....	188
Wykres 58. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? Proszę o ocenę w skali 1- 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.....	192

Wykres 59. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? Proszę o ocenę w skali 1- 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocen w podziale na subregiony	193
Wykres 60. W jaki sposób realizowany przez Państwa projekt przyczynił się do zniwelowania tych trudności? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)	194
Wykres 61. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania?	195
Wykres 62. Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu? – wnioskodawcy nieskuteczni	196
Wykres 63. Z jakich innych źródeł rozważali Państwo realizację projektu? – beneficjenci	197
Wykres 64. Dlaczego aplikowali Państwo o wsparcie realizacji projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków RPO WM 2014-2020, a nie z innych źródeł? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)	198
Wykres 65. Dlaczego aplikowali Państwo o wsparcie realizacji projektu dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych ze środków RPO WM 2014-2020, a nie z innych źródeł? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)	199
Wykres 66. Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty?	202
Wykres 67. Czy w ramach realizowanego przez Państwa projektu zabrakło jakichś działań, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na uzyskane efekty? – odpowiedzi w podziale na subregiony	203
Wykres 68. Z jakich źródeł dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania ze wsparcia w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?	208
Wykres 69. Z jakich źródeł dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania ze wsparcia w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?	209
Wykres 70. Czy Pana/Pani zdaniem zastosowane działania informacyjno-promocyjne (dot. możliwości ubiegania się o wsparcie w tym zakresie były wystarczające?	210

Wykres 71. Czy Pana/Pani zdaniem zastosowane działania informacyjno-promocyjne (dot. możliwości ubiegania się o wsparcie w tym zakresie) były wystarczające?	211
Wykres 72. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych?	215
Wykres 73. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjno-promocyjne dot. możliwości skorzystania ze wspartych rozwiązań w zakresie e-usług publicznych są wystarczające?	217
Wykres 74. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjno-promocyjne dot. możliwości skorzystania ze wspartych rozwiązań w zakresie e-usług publicznych są wystarczające?	218
Wykres 75. Czy Pana/Pani zdaniem działania informacyjne skierowane ku mieszkańcom, przedsiębiorstwom lub instytucjom dot. możliwości skorzystania przez nich z wdrożonych już (w ramach projektów) e-usług są wystarczające?	219
Wykres 76. Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Pana/ Pani zdaniem przydatne dla odbiorców?.....	222
Wykres 77. Średni czas trwania naboru wniosków o dofinansowanie oraz czasu zatwierdzenia projektów w ramach PI 2c [w dniach]	228
Wykres 78. Czy potrafi Pan/Pani wskazać główne efekty społeczne i/lub ekonomiczne, które przyniosła realizacja Pani/Pana projektu? (możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi)	234
Wykres 79. Czy w wyniku realizacji projektu zauważyli Państwo dodatkowe, nieprzewidziane we wnioskach o dofinansowanie efekty?	237
Wykres 80. Czy spotkał/a się Pan/Pani z jakimiś negatywnymi efektami korzystania z usług z zakresu e-usług publicznych? Jeśli tak, jakie to efekty? Czy możliwe jest uniknięcie ich wystąpienia w przyszłości?	241
Wykres 81. Odsetek respondentów, którzy odpowiedzieli twierdząco na pytanie: „Czy spotkał/a się Pan/Pani z jakimiś negatywnymi efektami korzystania z usług z zakresu e-usług publicznych?”	242
Wykres 82. Wartość wydatków w zatwierdzonych wnioskach o płatność w stosunku do alokacji przeznaczonej na daną oś priorytetowa RPO WM – stan na koniec III kwartału 2019 r.	244

Wykres 83. Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo jakieś trudności?.....	245
Wykres 84. Czy w trakcie wdrażania projektu napotkali Państwo jakieś trudności?.....	246
Wykres 85. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020?.....	253
Wykres 86. Czy Pana/Pani zdaniem kryteria (i system) wyboru projektów w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020 pozwalają na wybór projektów, które w największym stopniu przyczyniają się do wzrostu e-potencjału Mazowsza (tzn. wyboru szczególnie innowacyjnych projektów z zakresu e-usług)?	256
Wykres 87. Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej e-usługi? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą.....	262
Wykres 88. Jak oceniają Państwo poziom zadowolenia osób korzystających z wdrożonej e-usługi? Proszę o ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocen w podziale na subregiony.....	263
Wykres 89. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych?.	264
Wykres 90. Jakie główne korzyści przyniosło skorzystanie z ww. e-usług?	266
Wykres 91. Proszę oszacować, jaki procent osób korzystających z Państwa usług zdecydował się na wykorzystanie e-usług (powstałych w wyniku realizacji projektu) w stosunku do tradycyjnej metody.	267
Wykres 92. Proszę oszacować, jaki procent osób korzystających z Państwa usług zdecydował się na wykorzystanie e-usług (powstałych w wyniku realizacji projektu) w stosunku do tradycyjnej metody – wartości w podziale na subregiony	268
Wykres 93. Odsetek przedsiębiorstw otrzymujących zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI) w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2018 [w %]	269
Wykres 94. Odsetek przedsiębiorstw składających zamówienia poprzez sieci komputerowe (stronę internetową, systemy typu EDI) w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2017 [w %]	270

Wykres 95. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną ogółem w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2017 [w %].....	270
Wykres 96. Odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej w Polsce i w województwie mazowieckim w latach 2015-2018.....	271
Wykres 97. Jak Pan/Pani ocenia przydatność usług z zakresu e-administracji?	273
Wykres 98. Podział alokacji na PI 2c pomiędzy poszczególne kategorie regionów w ramach RPO WM 2014-2020	277
Wykres 99. Czy wsparcie (w zakresie zgodnym z OP 2 RPO WM 2014-2020) powinno być kierowane również w kolejnej perspektywie finansowej?	278
Wykres 100. Czy wsparcie (w zakresie zgodnym z OP 2 RPO WM 2014-2020) powinno być kierowane również w kolejnej perspektywie finansowej?	279
Wykres 101. Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach kolejnej perspektywy finansowej (w zakresie wsparcia z RPO WM dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych)?	280
Wykres 102. Czy oczekiwaliby Państwo możliwości wsparcia jakichś innych, dodatkowych działań w ramach kolejnej perspektywy finansowej (w zakresie wsparcia z RPO WM dot. technologii informacyjno-komunikacyjnych)?	281
Wykres 103. Czy Pana/Pani zdaniem można wprowadzić jakieś działania (w zakresie systemu wyboru i realizacji projektów), aby uniknąć wystąpienia podobnych problemów w przyszłych projektach (realizowanych w ramach kolejnej perspektywy finansowej RPO WM 2021-2027)?	282
Wykres 104. Czy Pana/Pani zdaniem można wprowadzić jakieś działania (w zakresie systemu wyboru i realizacji projektów), aby uniknąć wystąpienia podobnych problemów w przyszłych projektach (realizowanych w ramach kolejnej perspektywy finansowej RPO WM 2021-2027)? – odpowiedzi w podziale na podregiony	283

Wykres 105. Czy stosowali Państwo jakieś skuteczne rozwiązania, które pozwoliły na sprawniejszą realizację projektu?	286
Wykres 106. Czy stosowali Państwo jakieś skuteczne rozwiązania, które pozwoliły na sprawniejszą realizację projektu?	287
Wykres 107. Czy potrafi Pan/Pani wskazać jakieś negatywne praktyki (rozwiązania), których należałoby unikać w przyszłej perspektywie finansowej (przy realizacji projektów z zakresu e-usług)?	292

11.2. Spis tabel

Tabela 1. Liczba wnioskodawców i beneficjentów w ramach OP 2 RPO WM-2014-2020 w podziale na nabory.....	40
Tabela 2. Wskaźniki produktu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.1.	45
Tabela 3. Wskaźniki produktu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.1.....	46
Tabela 4. Wskaźniki rezultatu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.1.....	47
Tabela 5. Wskaźniki rezultatu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.1.	47
Tabela 6. Wskaźniki produktu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.2.	48
Tabela 7. Wskaźniki produktu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.2.....	48
Tabela 8. Wskaźniki rezultatu – programowe – w ramach poddziałania 2.1.2.....	50
Tabela 9. Wskaźniki rezultatu – projektowe – w ramach poddziałania 2.1.2.....	50
Tabela 10. Jak oceniają Państwo efekty osiągnięte dotychczas w ramach realizowanego projektu (w rozumieniu osiągnięcia zakładanych w projekcie rezultatów)? – odpowiedzi w podziale na subregiony	53
Tabela 11. Jakie czynniki wpłynęły na poziom osiągniętych efektów? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi – odpowiedzi w podziale na subregiony.....	56

Tabela 12. Liczba projektów zatwierdzonych w ramach poddziałania 2.1.1. w podziale na lata oraz typy projektów	58
Tabela 13. Liczba projektów zatwierdzonych w ramach poddziałania 2.1.2. w podziale na lata oraz typy projektów	58
Tabela 14. Liczba projektów realizowanych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości	62
Tabela 15. Odsetek projektów realizowanych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości	62
Tabela 16. Liczba wnioskodawców nieskutecznych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości	63
Tabela 17. Odsetek wnioskodawców nieskutecznych w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości.....	63
Tabela 18. Skuteczność aplikowania w poszczególnych obszarach w podziale na wielkość miejscowości	64
Tabela 19. Projekty komplementarne w zakresie rozwoju e-usług wdrażane przez Uniwersytet Warszawski.....	77
Tabela 20. Zmiana w liczbie podmiotów gospodarczych prowadzących działalność na obszarze województwa mazowieckiego w podziale na wielkość przedsiębiorstwa oraz subregiony – wzrost lub spadek odnotowany pod koniec I kwartału 2020 r. względem I kwartału 2019 r.	93
Tabela 21. Czy Pana/Pani zdaniem realizacja projektu może mieć wpływ na upowszechnienie się korzystania z Internetu (w tym korzystania z e-usług) wśród mieszkańców województwa mazowieckiego (w tym w szczególności z terenu mniejszych miejscowości i obszarów wiejskich)? ...	98
Tabela 22. Stopa bezrobocia rejestrowanego w poszczególnych subregionach województwa mazowieckiego wg stanu na koniec 2019 r.....	99
Tabela 23. Czy projekt pozwolił na ulepszenie infrastruktury sprzętowej Pana/Pani podmiotu (w zakresie infrastruktury wymaganej do wdrożenia e-usług)?	102

Tabela 24. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja.....	111
Tabela 25. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja	113
Tabela 26. W jakim stopniu realizowany przez Państwa projekt przyczynia się do zwiększenia wykorzystania e-usług w sektorze publicznym? Proszę o ocenę w skali 1-5, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 ocenę najwyższą – średnia ocena w podziale na subregiony	119
Tabela 27. Liczba powiatów i miast, w których są realizowane projekty oraz w których nie są realizowane projekty z zakresu wsparcia e-usług	122
Tabela 28. Liczba projektów realizowanych w ramach e-administracji w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.....	123
Tabela 29. Liczba projektów realizowanych w ramach e-kultury w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.	124
Tabela 30. Liczba projektów realizowanych w ramach e-nauczania w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.	125
Tabela 31. Liczba projektów realizowanych w ramach e-zdrowia w podziale na gminy województwa mazowieckiego – stan na dzień 30 września 2019 r.	125
Tabela 32. Wartość uzyskanych środków z EFRR w ramach działania 2.1. RPO WM w podziale na subregiony i powiaty	132
Tabela 33. Zależności pomiędzy liczbą ludności a wartością środków na rozwój e-usług w podziale na subregiony	139
Tabela 34. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-usług publicznych w okresie ostatnich 5 lat?	141
Tabela 35. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?	144

Tabela 36. Czy zauważa Pan/Pani wzrost dostępności usług z zakresu e-administracji w okresie ostatnich 5 lat?	144
Tabela 37. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – odpowiedzi w podziale na wielkość przedsiębiorstwa	148
Tabela 38. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony	149
Tabela 39. Z jakiego rodzaju usług e-administracji korzystają/korzystali Państwo w ramach bieżącej działalności reprezentowanego przez Pana/Panią przedsiębiorstwa? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi) – Region Warszawski Stołeczny w podziale na podregiony	149
Tabela 40. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta?	159
Tabela 41. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony	159
Tabela 42. Z jakiego rodzaju e-usług publicznych Pan/Pani korzysta? Region Mazowiecki Regionalny w podziale na subregiony	160
Tabela 43. Czy realizacja projektu wpłynęła na lepsze wykorzystanie zasobów reprezentowanego przez Pana/Panią podmiotu? – odpowiedzi w podziale na subregiony	168
Tabela 44. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-administracji i ogółem	170
Tabela 45. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-kultury i ogółem	171

Tabela 46. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-nauczania i ogółem.....	173
Tabela 47. Wartość osiągniętych wskaźników oraz koszt osiągnięcia jednej jednostki wskaźnika w projektach realizowanych w działaniu 2.1. RPO WM 2014-2020 w ramach typu projektu e-zdrowia i ogółem.....	174
Tabela 48. Czy Pana/Pani zdaniem w realizowanym projekcie wystąpiły jakieś koszty, których można było uniknąć?- odpowiedzi w podziale na subregiony.....	182
Tabela 49. Czy Pana/Pani zdaniem, świadczone obecnie usługi z zakresu e-usług publicznych przyczyniają się do oszczędności dla obywateli (zarówno w wymiarze finansowym, jak i czasowym)? Jeśli tak, jaka jest tego skala? (możliwość wybrania więcej niż jednej odpowiedzi).....	184
Tabela 50. W jaki sposób realizacja projektu wpłynęła na oszczędność w reprezentowanym przez Państwa podmiocie? Możliwość wskazania więcej niż 1 odpowiedzi – odpowiedzi w podziale na subregiony.....	189
Tabela 51. Czy rozważali Państwo realizację projektu z innego źródła finansowania? Podział według typu wnioskodawcy.....	196
Tabela 52. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych? – Region Warszawski Stołeczny w podziale na subregiony	216
Tabela 53. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z tego rodzaju usług z zakresu e-usług publicznych? – Region Mazowiecki Regionalny w podziale na subregiony.....	216
Tabela 54. Czy wsparcie na realizowane w ramach projektu działania było Pana/ Pani zdaniem przydatne dla odbiorców?.....	222
Tabela 55. Informacje dotyczące długości procedury naboru i wyboru projektów w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	225
Tabela 56. Zależności pomiędzy liczbą wnioskodawców (skutecznych i nieskutecznych) a czasem trwania procedury wyboru projektów	226

Tabela 57. Liczba zatwierdzonych projektów przed i po zmianie listy rankingowej w ramach poszczególnych naborów	227
Tabela 58. Liczba naborów w trybie konkursowym w podziale na kwartały i osie priorytetowe.....	230
Tabela 59. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu wnioskodawcy	253
Tabela 60. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu beneficjenta	254
Tabela 61. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu planowanego projektu.....	255
Tabela 62. Jak ocenia Pan/Pani procedurę ubiegania się o dofinansowanie w ramach OP 2 RPO WM 2014-2020? Podział według typu planowanego projektu.....	255
Tabela 63. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych? ..	265
Tabela 64. Jak Pan/Pani ocenia przydatność wykorzystywanych dotychczas e-usług publicznych? ..	265
Tabela 65. Jak Pan/Pani ocenia przydatność usług z zakresu e-administracji – odpowiedzi w podziale na subregiony	274
Tabela 66. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. E-zdrowie@SPZOZ Garwolin - usługi elektroniczne jako fundament budowy nowego modelu dostępu do danych i świadczeń medycznych	297
Tabela 67. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji.....	302
Tabela 68. Wartości docelowe wskaźników w ramach projektu pn. Portal internetowy promujący zasoby kultury regionu na bazie turystyki rowerowej.....	306
Tabela 69. Stopień osiągnięcia wskaźników w ramach projektu pn. E-Akademia - wdrożenie e-usług w Akademii Leona Koźmińskiego	309

Tabela 70. Tabela prawdziwości – zbiór klasyczny.....	313
---	-----

11.3. Spis map

Mapa 1. Podział województwa mazowieckiego na jednostki NUTS 3	42
Mapa 2. Gospodarstwa domowe z dostępem do Internetu szerokopasmowego w Europie - według regionów NUTS 2 w 2018 r. [w %].....	74
Mapa 3. Odsetek osób w wieku 16-74 lata wykorzystujących Internet do załatwiania spraw z instytucjami publicznymi według regionów NUTS 2 w 2018 r. (dane za 2018 r.)	75
Mapa 4. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja.....	110
Mapa 5. Pokrycie obszaru województwa mazowieckiego e-usługami o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja	112
Mapa 6. Obszary realizacji projektów dotyczących e-administracji w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020	128
Mapa 7. Obszary realizacji projektów dotyczących e-kultury w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	129
Mapa 8. Obszary realizacji projektów dotyczących e-nauczania w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	130
Mapa 9. Obszary realizacji projektów dotyczących e-zdrowia w ramach działania 2.1. RPO WM 2014-2020.....	131
Mapa 10. Wysokość wsparcia płynącego do m.st. Warszawy	134
Mapa 11. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu ciechanowskiego.....	135
Mapa 12. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu ostrołęckiego	135

Mapa 13. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu płockiego.....	136
Mapa 14. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu radomskiego	136
Mapa 15. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu siedleckiego	137
Mapa 16. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu warszawskiego wschodniego.....	137
Mapa 17. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu warszawskiego zachodniego.....	138
Mapa 18. Rozkład wsparcia pomiędzy powiaty subregionu żyrardowskiego.....	138

11.4. Spis rysunków

Rysunek 1. Fragment strony „Fundusze dla Mazowsza” na portalu Twitter	205
Rysunek 2. Fragment strony „Fundusze dla Mazowsza” na portalu Facebook	206



Mazowsze.

serce Polski

Badanie realizowane w ramach projektu współfinansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 Projekt nr RPMA.11.01.00-14-0004/18, pn.: „PLAN DZIAŁAŃ POMOCY TECHNICZNEJ UMWM na lata 2019-2023 w zakresie wsparcia procesów ewaluacji w ramach RPO WM”, Priorytet XI Pomoc Techniczna.