

**EWALUACJA DOTYCZĄCA SPOSOBU, W JAKI  
WSPARCIE W RAMACH RPO WSL NA LATA  
2014-2020 PRZYCZYNIŁO SIĘ DO OSIĄGNIĘCIA  
CELÓW W RAMACH OSI PRIORYTETOWEJ II  
CYFROWE ŚLĄSKIE**

**BROSZURA INFORMACYJNA**

## CELE BADANIA

Głównym celem ewaluacji była ocena ex-post zaprogramowanej i wdrożonej interwencji w ramach OP II.

Cele szczegółowe:

Ocena dotychczasowych efektów wsparcia w ramach Osi Priorytetowej II.

Ocena czynników oraz mechanizmów wdrażania mających wpływ na realizację interwencji w ramach Osi Priorytetowej II.

Ocena możliwości osiągnięcia założonego w Programie celu przypisanego do Osi Priorytetowej II.

Wskazanie rozwiązań w zakresie wsparcia cyfryzacji możliwych do realizacji w województwie śląskim w perspektywie 2021-2027.

## METODOLOGIA BADAWCZA

Analiza danych zastanych

Benchmarking pozostałych 15 RPO

Wywiady pogłębione z: IZ RPO WSL 2014-2020, DCI w UM, ekspertami

Badania ilościowe CAWI/CATI z beneficjentami i potencjalnymi beneficjentami

Analizy eksperckie

Studia przypadku – 4 projekty

Wywiad grupowy z przedstawicielami IZ RPO WSL 2014-2020

## CHARAKTERYSTYKA WSPARCIA

Do końca 2021 r. zawarto **109 umów o dofinansowanie** na kwotę ogółem **509 997 630,55 zł**, w tym **wartość alokacji to 422 149 164,20 zł** (poziom kontraktacji środków wyniósł zatem **97,3%**, a certyfikacji 37%).

Wsparcie uzyskały projekty z obszarów:

<b>Ochrona zdrowia:</b> 42 projekty o wartości ponad 254,5 mln zł	<b>Digitalizacja zasobów planistycznych, geodezyjnych i kartograficznych:</b> 15 projektów o wartości ponad 134,8 mln zł	<b>Administracja publiczna, przedsiębiorczość:</b> 34 projekty o wartości ponad 40,2 mln zł
<b>Jakość powietrza:</b> 1 projekt o wartości niemal 5,8 mln zł	<b>Bezpieczeństwo publiczne:</b> 2 projekty o wartości niemal 24 mln zł	<b>Digitalizacja zasobów nauki, kultury:</b> 15 projektów o wartości ponad 51,3 mln zł

## KLUCZOWE PRODUKTY

- Dotychczas **74 podmioty** udostępniły on-line informacje sektora publicznego (docelowo, po zakończeniu wszystkich projektów, będzie ich 133).
- **82 podmioty** już realizują zadania publiczne przy wykorzystaniu TIK (docelowo 149).
- Dotychczas **25 podmiotów** udostępniło usługi wewnątrzadministracyjne (docelowo 83).
- Uruchomiono dotąd **98 systemów teleinformatycznych** w podmiotach wykonujących zadania publiczne (docelowo 317).
- Uruchomiono **1 platformę cyfrową** informującą o zanieczyszczeniu powietrza.
- Powstało już **448 e-usług publicznych na 4 i 5 poziomie dojrzałości** (docelowo będzie ich 800) oraz **521 na 3 poziomie dojrzałości** (docelowo będzie ich 572).
- Udostępniono dotąd **61 usług wewnątrzadministracyjnych** (docelowo 186).
- Zdigitalizowano już **5 640 582 dokumentów** zawierających informacje sektora publicznego (docelowo 7 817 877), o łącznej pojemności **48,38 TB** (docelowo 213,4 TB).
- Udostępniono już **5 652 714 dokumentów** zawierających informacje sektora publicznego (docelowo 7 996 958).

## KLUCZOWE REZULTATY

**278 848** pobrań/odtworzeń (rocznie) dokumentów zawierających informacje publiczne

Odsetek mieszkańców regionu korzystających z e-administracji na koniec 2021 r.: **47,7%**

## BEZPOŚREDNIE EFEKTY

- **Powstanie Śląskiej Cyfrowej Platformy Medycznej** - regionalnego rozwiązania, kompatybilnego z krajową platformą medyczną, które zapewni zwiększenie dostępności świadczeń medycznych dla pacjentów.
- **Uruchomienie e-usług publicznych** dla mieszkańców, przedsiębiorców, turystów.
- **Digitalizacja zasobów** planistycznych, geodezyjnych i kartograficznych oraz zasobów nauki i kultury, wraz z nieodpłatnym ich udostępnianiem.
- **Wdrożenie cyfrowych rozwiązań** poprawiających bezpieczeństwo publiczne.
- **Uruchomienie platformy i aplikacji** z dostępem do obecnego i prognozowanego stanu jakości powietrza wraz z powiązaniem systemem mapowania zdrowotnego i komunikacji z podmiotami leczniczymi.

## POZOSTAŁE EFEKTY

**efekt dodatkowości:** 6 na 10 projektów nie zostałyby zrealizowane w ogóle, gdyby nie dofinansowanie ze środków RPO WSL 2014-2020

**efekt impulsu i dźwigni:** uzupełnianie/rozszerzanie wdrożonych rozwiązań, realizacja nowych/ komplementarnych projektów

**efekt synergii: poziomej (horyzontalnej)** – tworzenie wspólnej wartości z projektami o podobnej tematyce oraz **pionowej (wertykalnej)** – tworzenie wspólnej wartości z powiązanymi projektami o innej tematyce

**efekt innowacji** (aplikacje, voicebot, nowoczesne serwerownie, technologia 3D, VR i AR)

## POZOSTAŁE EFEKTY C.D.

### Główne efekty projektów dla osób korzystających:

**Szybsza obsługa**  
(78,5% wskazań)

**Brak konieczności  
osobistego  
stawienia się, żeby  
załatwić daną  
sprawę** (72,2%)

**Możliwość  
załatwienia sprawy  
poza godzinami  
pracy** (63,3%)

**Dostęp on-line do  
informacji na temat  
stanu rozpatrywania  
sprawy** (55,8%)

### Główne efekty projektów dla podmiotów/instytucji:

**Skrócenie  
czasu  
załatwiania  
konkretnych  
spraw** (74,7%  
wskazań)

**Ograniczenie  
zużycia papieru**  
(57%)

**Spadek liczby  
klientów  
załatwiających  
sprawy w  
sposób  
tradycyjny**  
(55,7%)

**Skrócenie  
czasu obiegu  
dokumentów**  
(55,7%)

**Lepsze  
postrzeganie  
urzędu przez  
klientów**  
(53,2%)

## OCENA EFEKTYWNOŚCI WSPARCIA

- **Interwencja wdrażana jest efektywnie.** Dotychczasowy postęp rzeczowy wyprzedza postęp finansowy – zarówno patrząc na poziom kontraktacji, jak i realizacji oraz rozliczania projektów.
- Po zakończeniu realizacji wszystkich projektów efektywność zostanie utrzymana.
- Projekty są w wysokim stopniu zróżnicowane i niemożliwe jest analizowanie efektywności poprzez bezpośrednie odnoszenie ich względem siebie.
- Zauważalne jest istotne zróżnicowanie ze względu na tryb wyboru projektów – **większą efektywnością (pod względem kosztu jednostkowego uzyskiwania wskaźnika) charakteryzują się projekty konkursowe.**
- **Efektywność wsparcia w ramach II OP RPO WSL 2014-2020 kształtuje się na relatywnie dobrym poziomie** – zajmuje 4 miejsce spośród 10 innych RPO wybranych do analizy.

## OCENA TRWAŁOŚCI WSPARCIA

- Okres trwałości dla II OP wynosi 5 lat – wg analiz nie jest zagrożony. Co więcej - z dużym prawdopodobieństwem można przyjąć, że trwałość efektów będzie zachowana także w perspektywie dłuższej, niż wymagane 5 lat.
- Czynniki, które mogą wpłynąć na utrzymanie trwałości pozytywnie lub negatywnie: finansowe, prawne, pandemia, zainteresowanie e-usługami, kompetencje (potencjalnych) użytkowników.
- Istotne będzie szkolenie z zakresu cyfryzacji wśród mieszkańców regionu, ze szczególnym uwzględnieniem osób starszych.

## OCENA SYSTEMU WSKAŹNIKÓW

- System wskaźników w ramach OP II oceniono pozytywnie (ich liczbę, uzasadnienie i trafność).
- W początkowym okresie wdrażania występowały problemy w rozumieniu definicji wskaźników (definicje doprecyzowano).
- Wskaźniki produktu oceniono jako kompleksowe (umożliwiły pomiar różnych efektów projektów).
- Przyjęty natomiast wskaźnik rezultatu bezpośredniego „Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego” nie zapewnił w dostatecznym stopniu pomiaru efektów wszystkich typów projektów.

## REALIZACJA POLITYK HORYZONTALNYCH

- Pozytywny wpływ projektów z OP II na realizację zasad horyzontalnych (najczęściej **równości szans i niedyskryminacji**): zgodność wdrażanych rozwiązań ze standardem WCAG 2.0 oraz 2.1; proste i intuicyjne funkcjonalności (np. odczytywanie zawartości tekstowej strony dzięki zastosowaniu technologii Optical Character Recognition); czytelne i dostrzegalne treści (zwiększona czcionka, odpowiedni kontrast dla osób niedowidzących).
- Wyróżniające się rozwiązania: lektor głosowy udostępniający zdigitalizowane zasoby kultury w aplikacji a'la wiktude, aplikacja e-nawigacja umożliwiająca poruszanie się po budynkach i kampusie politechniki.
- **Zasada równości szans kobiet i mężczyzn**: diagnozowanie potrzeb obu płci na etapie projektowania e-usług, uważność na wrażliwość języka w komunikatach informacyjno-promocyjnych.
- **Zasada zrównoważonego rozwoju** (elektroniczny obieg dokumentów, działania edukacyjne i promowanie zachowań przyczyniających się do poprawy jakości powietrza w regionie i gminach).
- **Zasada partnerstwa**: otwarte konsultacje dotyczące zakresów projektów, partnerstwa o charakterze międzysektorowym.

## CZYNNIKI ZEWNĘTRZNE WPŁYWAJĄCE NA WDRAŻANIE INTERWENCJI

zmiany prawne oraz konieczność dostosowania się do nich, oczekiwania na rozwiązania wdrażane na poziomie centralnym (głównie w zakresie e-zdrowia, zasobów geodezyjnych i kartograficznych)

okresowe problemy z dostępnością wykonawców i spiętrzenia zamówień

bariery wynikające z braku odpowiednich kompetencji cyfrowych po stronie odbiorców e-usług

przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw (w formie papierowej) oraz brak zaufania do e-usług po stronie odbiorców i personelu medycznego będącego zarówno użytkownikiem, jak i odbiorcą

zmienność cen rynkowych

## CZYNNIKI WEWNĘTRZNE WPŁYWAJĄCE NA WDRAŻANIE INTERWENCJI

### Czynniki wpływające pozytywnie

- system zarządzania i wdrażania (w tym np. szybkie uruchomienie naborów konkursowych)
- typy projektów i zakres udzielanego wsparcia
- możliwość łączenia typów projektów związanych z uruchomieniem e-usług (typ 1) z typem projektu dotyczącego cyfryzacji zasobów (typ 2)
- premiowanie projektów wpisujących się w więcej niż 1 obszar tematyczny
- elastyczne podejście IZ w zakresie reagowania na bieżące problemy beneficjentów
- zastosowanie zarówno trybu konkursowego, jak i pozakonkursowego

### Czynniki wpływające ograniczająco

- skomplikowany system oceny wniosków o dofinansowanie (duża liczba kryteriów oraz ich grup, złożony system ważenia punktów, konieczność stosowania dwóch zestawów kryteriów dla projektów wpisujących się w dwa typy projektów, dodatkowy etap w postaci oceny strategicznej)
- niedostateczne premiowanie powstawania e-usług na 4 i 5 poziomie dojrzałości
- długotrwały proces przygotowania projektów pozakonkursowych
- trudności w stosowaniu wskaźników (ich szacowaniu i pomiarze)

## PRZYSZŁE KIERUNKI WSPARCIA

Interwencja OP II została dobrze zaplanowana – obejmowała wsparcie cyfryzacji (w tym przede wszystkim rozwój e-usług) w kilku, istotnych dla regionu, obszarach/dziedzinach tematycznych.

Dotychczasowe cele interwencji pozostają w dalszym ciągu aktualne:

1. wzrost udostępniania online informacji publicznych,
2. poprawa jakości i niezawodności świadczenia usług publicznych, w tym w obszarze ochrony zdrowia,
3. wzrost zainteresowania mieszkańców/przedsiębiorców korzystaniem z udostępnionych e-usług / rozwiązań.

Dalszego wsparcia wymagają m.in. obszary:

- **e-zdrowia** (dla rozwoju tego obszaru kluczowe znaczenie będzie miała Platforma Medyczna eCareMed)
- **e-administracji** (tj. rozwiązań cyfrowych skierowanych do obywateli i przedsiębiorców), **informacji przestrzennej** (w tym planowania przestrzennego, digitalizowania i przede wszystkim udostępniania posiadanych zasobów) oraz **szeroko pojętej polityki otwartych danych publicznych** (do których dostęp w regionie nadal jest na niskim poziomie)

Projekt programu FE SL 2021-2027 przewiduje wspieranie następujących działań z zakresu cyfryzacji (Cel Szczegółowy 2 w ramach Priorytetu I):

**e-administracja:** rozwój e-usług dla obywateli i przedsiębiorców; rozwój infrastruktury informatycznej w celu podniesienia poziomu cyfrowego urzędów, niezbędnej dla funkcjonowania e-usług; tworzenie lub rozwój elektronicznych usług wewnątrzadministracyjnych niezbędnych dla funkcjonowania e-usług publicznych

**cyfryzacja zasobów:** tworzenie i wykorzystanie otwartych zasobów publicznych, w tym cyfryzacja zasobów publicznych, a także zapewnienie powszechnego, otwartego dostępu do tych zasobów

**e-zdrowie:** tworzenie systemów i aplikacji przyczyniających się do zwiększenia dostępu do cyfrowych usług publicznych z obszaru e-zdrowia (obszar częściowo będzie wspierany także w ramach Priorytetu VI Śląskie dla mieszkańca)

**podnoszenie kompetencji cyfrowych pracowników administracji**

**podniesienie poziomu cyberbezpieczeństwa,** poprzez zakup niezbędnych narzędzi informatycznych wraz z oprogramowaniem

**Wskazane wyżej działania wpisują się w zidentyfikowane potrzeby regionu.** Dodatkowo, cyfryzacja będzie również wspierana w ramach innych priorytetów/celów szczegółowych – **podnoszenie kompetencji cyfrowych wybranych grup społecznych** (odbiorców wsparcia EFS+) będzie możliwe w ramach Priorytetu V, zaś **podnoszenie poziomu cyfryzacji MŚP** w ramach Priorytetu I.



## KLUCZOWE REKOMENDACJE

**Umożliwienie**, w większym stopniu niż dotychczas, **zakupu sprzętu ICT w celu podniesienia poziomu cyfrowego urzędów oraz finansowanie działań wzmacniających kompetencje cyfrowe pracowników.**

**Finansowanie** - w większym stopniu niż dotychczas - **tworzenia lub rozwoju elektronicznych usług wewnątrzadministracyjnych oraz cyfryzacji wewnętrznych procesów administracji publicznej (back-office).**

**Uproszczenie systemu oceny projektów** poprzez:

- rozważenie włączenia kryteriów merytorycznych dodatkowych do grupy kryteriów specyficznych lub przyjęcie podziału kryteriów tylko na dwie grupy: formalne i merytoryczne,
- rezygnację z ważenia punktów,
- zwiększenie zróżnicowania punktacji kryteriów i zwiększenie punktów w przypadku kryteriów uznanych za kluczowe (np. diagnoza i analiza popytu),
- rezygnację ze stosowania dwóch zestawów kryteriów (zawierających zresztą częściowo te same kryteria) przy ocenie jednego projektu,
- rezygnację z oceny strategicznej (jako kolejnego etapu oceny) w obszarze cyfryzacji (wybrane kryteria strategiczne mogłyby zostać włączone do katalogu kryteriów merytorycznych).

**Dokonanie zmian w kryteriach oceny projektów**, w tym m.in:

- zastosowanie kryterium „Realizacja projektu w ramach obszaru tematycznego”,
- włączenie kryterium oceniającego realizację projektu zgodnie z przyjętą metodyką zarządzania do kryteriów ogólnych oceny merytorycznej (0/1),
- uszczegółowienie kryterium premiującego partnerstwo w projekcie,
- przeformułowanie treści kryterium „Metody uwierzytelniania” (ze względu na wygaszenie platformy SEKAP),
- uwzględnienie wśród kryteriów dodatkowo punktowanych takich, które będą promować podniesienie poziomu otwartości i dostępności cyfrowych zasobów,
- zastosowanie kryteriów punktujących projekty powiązane z transformacją terenów górniczych, przemysłowych i zdegradowanych,
- wprowadzenie kryterium „Analiza popytu” jako kryterium dopuszczającego, a także dodatkowe premiowanie projektów, w których np. opracowanie wniosku poprzedzono badaniem wśród odbiorców e-usług oraz projektów nastawionych na wdrażanie e-usług cechujących się walorem powtarzalności (tj. usług masowych, często używanych).

## KLUCZOWE REKOMENDACJE C.D.

### Monitorowanie na poziomie FE SL 2021-2027 następujących wskaźników:

- produktu: **„Instytucje publiczne otrzymujące wsparcie na opracowywanie usług, produktów i procesów cyfrowych”** (lub wskaźnika „Liczba podmiotów wspartych w zakresie rozwoju usług, produktów i procesów cyfrowych” – jeśli o wsparcie będą mogły aplikować podmioty niepubliczne, np. niepubliczne ośrodki zdrowia),
- rezultatu: **„Użytkownicy nowych i zmodernizowanych publicznych usług, produktów i procesów cyfrowych”**.

### Monitorowanie na poziomie SZOOP FE SL 2021-2027 wskaźników:

- „Liczba podmiotów, które udostępniły informacje sektora publicznego/dane prywatne on-line (szt.)”,
- „Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja (szt.)”, (pod warunkiem, że można będzie finansować uruchamianie takich e-usług ze środków FE SL 2021-2027),
- „Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja (szt.)”,
- „Liczba osób objętych szkoleniami w zakresie kompetencji cyfrowych (osoby)”,
- „Liczba podmiotów wspartych w zakresie cyberbezpieczeństwa (szt.)”.



**Wykonawca badania:**

EVALU Sp. z o.o.  
ul. Dzika 19/23 lok. 55, 00-172 Warszawa  
tel.: 22 403-80-26; e-mail: [evalu@evalu.pl](mailto:evalu@evalu.pl)



**Zamawiający:**

Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego  
ul. Ligonía 46 ; 40 - 037 Katowice  
tel. 322078888 ; 327799282  
[www.slaskie.pl](http://www.slaskie.pl) e-mail: [kancelaria@slaskie.pl](mailto:kancelaria@slaskie.pl)



**Rzeczpospolita  
Polska**



**Unia Europejska**  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020