<Strona tytułowa - grafika>

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

# 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 OP 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 422 149 164,2 zł** (poziom kontraktacji środków wyniósł zatem **97,3%**, a certyfikacji 37%).

Wsparcie uzyskały projekty z obszarów:

* **Ochrona zdrowia:** 42 projekty o wartości ponad 254,5 mln zł.
* **Digitalizacja zasobów planistycznych, geodezyjnych i kartograficznych:** 15 projektów o wartości ponad 134,8 mln zł.
* **Administracja publiczna, przedsiębiorczość:** 34 projekty o wartości ponad 40,2 mln zł.
* **Jakość powietrza:** 1 projekt o wartości niemal 5,8 mln zł.
* **Bezpieczeństwo publiczne:** 2 projekty o wartości niemal 24 mln zł.
* **Digitalizacja zasobów nauki, kultury:** 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 (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 powiązanym systemem mapowania zdrowotnego i komunikacji z podmiotami leczniczymi.

# POZOSTAŁE EFEKTY

* **Efekt dodatkowości:** 6 na 10 projektów nie zostałoby zrealizowanych 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 pośród 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 rożnych 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 wikitude, 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**:
  + wzrost udostępniania online informacji publicznych,
  + poprawa jakości i niezawodności świadczenia usług publicznych, w tym w obszarze ochrony zdrowia,
  + 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.
* **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.**
* **Cyfryzacja zasobów:** tworzenie i wykorzystanie otwartych zasobów publicznych, w tym cyfryzacja zasobów publicznych, a także zapewnienie powszechnego, otwartego dostępu do tych zasobów.
* **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, W OBSZARZE CYFRYZACJI, DLA PROGRAMU FE SL 2021-2027

* 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, poprzemysłowych 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).
* 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.)”.

Badanie zrealizowane na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego przez EVALU sp. z o.o.

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

