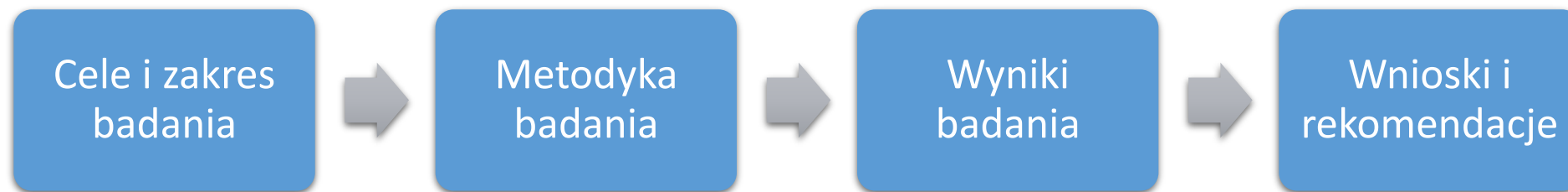


# Ewaluacja wpływu wsparcia w ramach Osi 2 Cyfrowe Lubelskie w RPO WL 2014-2020

Prezentacja raportu końcowego

Czerwiec 2022

# STRUKTURA PREZENTACJI



# Cel i zakres badania

## Cel badania

Głównym celem badania była **identyfikacja i pomiar efektów wsparcia udzielonego w ramach OP 2 Cyfrowe Lubelskie w odniesieniu do założonych celów.**

## Przedmiot badania

Badanie dotyczyło OP 2 Cyfrowe Lubelskie w RPO WL na lata 2014-2020.

## Zakres badania:

- Badaniem objęto projekty realizowane w ramach Działania 2.1. Cyfrowe Lubelskie i Działania 2.2. Cyfryzacja Lubelskiego Obszaru Funkcjonalnego w ramach Zintegrowanych Inwestycji Terytorialnych.
- Badanie zrealizowano w okresie od 1 lutego 2022 r. do 28 czerwca 2022 r.
- Dane monitoringowe objęte badaniem obejmują okres od zatwierdzenia RPO WL na lata 2014-2020 (12 lutego 2015 roku) do 31 grudnia 2021 roku.



# Metodyka badania

**Dane zastane** - badania gabinetowe dokumentów regulacyjnych, programowych, strategicznych, literatury przedmiotu, danych monitoringowych i sprawozdawczych, danych ze statystyki publicznej.

## **Dane wywołane:**

- wywiady indywidualne z przedstawicielami instytucji zarządzającej i wdrażającej (5 wywiadów);
- studia przypadku – dobre praktyki (5);
- audyty użyteczności UX e-usług udostępnionych przez beneficjentów (10);
- dwa panele ekspertów: jeden dotyczący tematyki e-administracji, a drugi – e-zdrowia;
- badania kwestionariuszowe:
  - beneficjentów (46 ankiet – 88% populacji), techniką mieszaną, badania internetowego wspomaganego badaniem telefonicznym (CAWI/CATI);
  - mieszkańców województwa lubelskiego korzystających z Internetu (407 ankiet) techniką badania internetowego (CAWI);
  - użytkowników wewnętrznych – pracowników beneficjentów (862 ankiety) i użytkowników zewnętrznych – klientów korzystających z uruchomionych w ramach projektów e-usług (510 ankiet) techniką badania internetowego (CAWI).
- warsztat implementacyjny, na którym przedyskutowano wnioski i rekomendacje z badania.



# Wyniki badania



## Ogólna charakterystyka e-usług w województwie lubelskim

- W 2014 r. niemal wszystkie urzędy z terenu województwa udostępniały e-usługi, lecz najczęściej na najniższych poziomach dojrzałości;
- W latach 2014 - 2021 systematycznie rósł odsetek mieszkańców mających doświadczenie w korzystaniu z Internetu w kontaktach z administracją publiczną (z 24% do 35,9%);
- Odsetek firm korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną od lat oscyluje wokół 90%;
- Dostęp do Internetu nie stanowi bariery w rozwoju e-usług. Posiada go 87% gospodarstw domowych z osobami w wieku 16-74 lata;
- 58% mieszkańców województwa w wieku 16-74 lata (niemal 580 tys. osób) posiada niskie kompetencje cyfrowe lub nie posiada ich wcale.



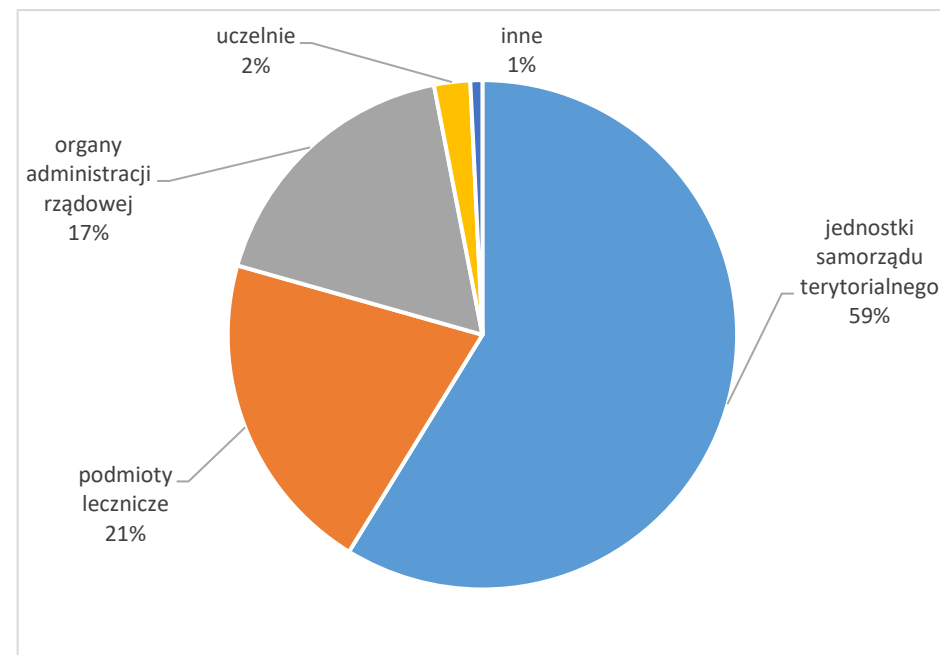
## Logika interwencji i adekwatność do potrzeb

- Zakres interwencji jest zgodny z zapisami zaktualizowanej Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego 2030 (celami strategicznymi i operacyjnymi) oraz ofertą programową polityki spójności w Celu Tematycznym 2, realizowaną w obszarach e-administracja, e-zdrowie i e-kultura;
- Respondenci badania potwierdzają potrzebę kontynuacji działań w kolejnej perspektywie, ze szczególnym uwzględnieniem:
  - projektów strategicznych;
  - projektów konkursowych w obszarze e-administracji;
  - wsparcia w obszarze e-zdrowia projektów skierowanych do mniejszych placówek;
  - kontynuacją wsparcia dla infrastruktury teleinformatycznej i tworzeniem warunków do pracy zdalnej.

## Skala i zakres interwencji

- W OP 2 RPO WL 2014-2021 zakontraktowano 52 projekty;
- Wsparcie (348,4 mln zł) trafiło głównie do Jednostek Samorządu Terytorialnego (JST) (59% kwoty dofinansowania), podmiotów leczniczych (21%) i organów administracji rządowej mających siedzibę w województwie lubelskim (17%);
- Prawie połowę alokacji przeznaczono na projekt - „e-Geodezja - cyfrowy zasób geodezyjny województwa lubelskiego”. Jego celem jest zapewnienie interesariuszom dostępu do danych i dokumentów gromadzonych w powiatowych rejestrach publicznych Państwowego Zasobu Geodezyjnego i Kartograficznego. W projekcie uczestniczą wszystkie powiaty województwa lubelskiego. Po zakończeniu jego realizacji w 2023 r. 73% powierzchni obszaru województwa będzie objęte cyfrową ewidencją gruntów i budynków.

Struktura beneficjentów wsparcia w wsparcia udzielonego w ramach OP 2 Cyfrowe Lubelskie



Źródło: Dane z systemu monitorowania, stan na 31.12.2021 r.



## Skala i zakres interwencji

- Projekty z zakresu **e-administracji** realizowane są przez 12 gmin miejskich (na 20 ogółem), 25 gmin wiejskich (na 163) i 5 gmin miejsko-wiejskich (na 30). Łącznie są to 42 gminy na 213 gmin województwa lubelskiego. W gminach – beneficjentach wsparcia mieszka 42% ludności województwa lubelskiego.
- Projekty z zakresu **e-zdrowia** realizowane były przez 26 podmiotów leczniczych:
  - 22 to szpitale (na 36 działających w województwie), w tym 12 szpitali wojewódzkich i 10 szpitali powiatowych;
  - 2 to samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej (w Baranowie i Celejowie);
  - Pozostałe to Instytut Medycyny Wsi im. Witolda Chodźki w Lublinie i Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy - Centrum Profilaktyczno-Lecznicze w Lublinie.

# Bariery realizacji projektów

Realizacja projektów w ramach OP 2 przebiega bez większych zakłóceń:

- 85% respondentów badania nie przewiduje problemów z realizacją zakładanych wskaźników produktu lub rezultatu lub już je osiągnęło;
- Największym wyzwaniem dla beneficjentów są **bariery techniczne** - brak kompatybilności zakupionego sprzętu lub oprogramowania z istniejącymi modułami systemów teleinformatycznych u beneficjentów;
- Utrudnieniem dla beneficjentów są **bariery prawne i administracyjne**, m.in. brak niektórych regulacji prawnych (dostęp do rejestrów publicznych) oraz brak wiedzy nt. strategicznego planowania obszarów podlegających cyfryzacji na poziomie krajowym;
- Inne bariery w realizacji projektów leżą po stronie **czynników rynkowych**, okresowe trudności z podażą usług TIK i wysokie ceny;
- Istotne jest w przyszłości **przezwycięzenie barier mentalnych** - zwiększenie kompetencji cyfrowych po stronie urzędów administracji publicznych, jak i użytkowników końcowych;
- Wpływ pandemii COVID-19 na przebieg realizacji projektów był niewielki. Przewiduje się, że przyczyni się ona do zwiększenia zainteresowania produktami projektów przez użytkowników końcowych.



## Efekty –skuteczność w osiągnięciu założonych celów (wskaźniki)

### Dotychczasowy i spodziewany poziom osiągnięcia wskaźników OP 2:

	Wartość docelowa	Dotychczasowy poziom osiągnięcia wartości docelowej (31.12.2021 r.)	Spodziewany stopień osiągnięcia wartości docelowej
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 dwustronna interakcja	477	91%	109%
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	276	100%	108%
Powierzchnia obszaru województwa objęta cyfrową ewidencją gruntów i budynków	68,75%	43,6%%	106%
Odsetek obywateli korzystających z e-administracji	30%	120%	Nie mniej niż 120%

## Efekty z perspektywy beneficjentów

- W wyniku wsparcia uruchomiono lub zmodernizowano 217 systemów teleinformatycznych u beneficjentów oraz powiększono pojemność serwerów łącznie o 4334 TB.
- Uruchomiono łącznie 1156 e-usług, w tym:
  - 90% są to usługi zupełnie nowe;
  - 63 to e-usługi wewnątrz administracyjne umożliwiające komunikację pomiędzy jednostkami sektora publicznego;
  - 1093 to e-usługi skierowane do mieszkańców i przedsiębiorców, w tym:
    - 519 na trzecim poziomie dojrzałości (dwustronna interakcja – pobranie i złożenie formularza);
    - 574 na czwartym lub wyższym poziomie dojrzałości (kompletna transakcja).



## Efekty z perspektywy beneficjentów i pracowników

W opinii beneficjentów (badanie ankietowe) projekt pozwolił na:

- wymianę sprzętu informatycznego na nowocześniejszy (95%);
- integrację wewnętrznych systemów teleinformatycznych (87%);
- podniesienie poziomu bezpieczeństwa informatycznego instytucji (83%);
- wzrost kompetencji cyfrowych pracowników (80%).

Wszystko to wpłynęło na lepsze funkcjonowanie instytucji (54%).

Dla pracowników (badanie ankietowe) najważniejsze korzyści to:

- skrócenie czasu obiegu dokumentów (52%);
- skrócenie czasu załatwiania spraw (44%);
- ograniczenie zużycia papieru (41%);
- usprawniona komunikacja wewnątrz instytucji (39%).



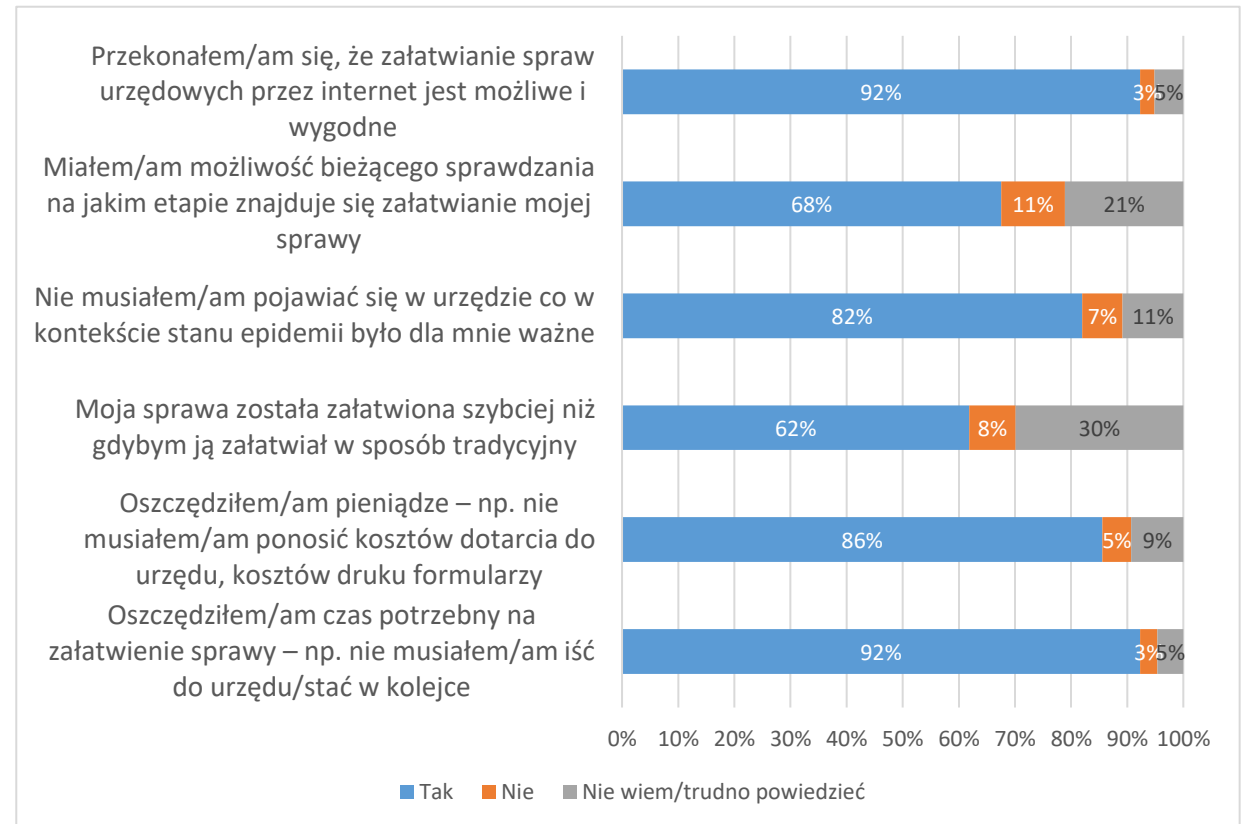
# Efekty z perspektywy użytkowników

Uruchomienie e-usług przyniosło ich użytkownikom zewnętrznym **szereg korzyści**, takich jak:

- oszczędność czasu (92%);
- zmniejszenie kosztów załatwienia sprawy (86%);
- przyspieszenie załatwienia sprawy (62%);

Prawie wszyscy użytkownicy zewnętrzni (92%) konstatują, że zdalne załatwianie spraw jest wygodne, a 85% z nich zamierza w przyszłości korzystać z e-usług.

Opinie interesantów - użytkowników zewnętrznych o e-usługach wyrażone w badaniu ankietowym



Badanie CAWI użytkowników zewnętrznych e-usług. (N=194)

## Efekty z perspektywy użytkowników

W badaniu ankietowym mieszkańców województwa lubelskiego korzystających z Internetu:

- (69%) mieszkańców uważa, że liczba spraw urzędowych, jakie można załatwić drogą internetową w gminie lub w powiecie, w którym mieszka respondent wzrosła;
- (75%) mieszkańców uważa, że udostępniane obecnie przez urzędy e-usługi są nowoczesne.

Dofinansowane projekty przyczyniły się do zwiększonego popytu na e-usługi publiczne. Odsetek obywateli korzystających z e-administracji w 2021 r. wyniósł 35,9% przekraczając zakładaną w RPO WL 2014-2020 na 2023 r. wartość docelową o 5,9 punktu procentowego.



## Trwałość efektów

- Trwałość finansowa - w znakomitej większości przypadków beneficjentami wsparcia były podmioty publiczne (JST, publiczne zakłady opieki zdrowotnej, uczelnie publiczne, itp.). Trwałości finansowej sprzyja stabilność finansowa podmiotów sektora finansów publicznych;
- Trwałość technologiczna - zakupiony sprzęt i oprogramowanie posiadają wymagane certyfikaty i atesty gwarantujące długą żywotność i bezawaryjność zaimplementowanych rozwiązań. Wymagana jest z reguły 5 letnia gwarancja od dostawców obejmująca wsparcie techniczne i aktualizację systemów np. wskutek zmian wymagań dotyczących interoperacyjności;
- Trwałość organizacyjna - prawo własności pomieszczeń, zatrudnieni na etat informatycy/informatyk.





## Efekty - użyteczność wdrożonych e-usług

- Przyjęto założenie, że beneficjenci OP 2 dążyli do maksymalnej użyteczności projektów poprzez klientocentryczność oraz tworzenie usług cyfrowych w oparciu o potrzeby i informacje zwrotne płynące od mieszkańców województwa lubelskiego;
- Badanie pokazało jednak, że w większości projektów nie stosowano działań zakładających udział interesariuszy na każdym etapie realizacji, umożliwiających maksymalizację doświadczenia użytkownika (ang. User Experience - UX) i poprawienie błędów w interfejsie użytkownika;
  - W większości przypadków (71% projektów) nie wskazano metod przeprowadzenia badania potrzeb;
  - Jedynie 22% badanych beneficjentów wskazuje, że w planowanie i tworzenie rozwiązań cyfrowych angażowani byli ich przyszli użytkownicy;
- W stworzonych usługach występuje wiele błędów, także krytycznych, które zostały wykryte w audycie UX;
- Badanie wskazało także na istotne deficyty w wiedzy i świadomości kadr beneficjentów na temat nowoczesnych technologii i metodyki zarządzania projektami IT.



## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 1:

W instytucjach publicznych realizujących projekty cyfrowe występuje znaczący deficyt ilościowy i kompetencyjny kadr mających wiedzę i świadomość nt. nowoczesnych technologii i technik zarządzania projektami cyfrowymi.

- Rekomendacja 1:

Podjęcie działań horyzontalnych, na poziomie centralnym: Podjęcie działań na rzecz zwiększania wiedzy i świadomości kadr instytucji publicznych realizujących i planujących projekty cyfrowe w zakresie nowoczesnych technologii i technik zarządzania projektami cyfrowymi

## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 2:

Specyfika projektów technologicznych w sektorze publicznym (tj. modułowość systemów informatycznych, niepewność docelowo obowiązujących standardów w zakresie interoperacyjności, bariera wiedzy technologicznej po stronie zamawiającego) uzasadnia wybór bardziej elastycznych procedur przetargowych.

- Rekomendacja 2:

Rekomendowanie beneficjentom bardziej elastycznych procedur Prawa Zamówień Publicznych takich jak dialog konkurencyjny lub partnerstwo innowacyjne np. poprzez szkolenia w ramach oferty PIFE.

## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 3:

Skorzystanie z części e-usług wymaga przejścia przez proces rejestracji. Nie jest możliwe uwierzytelnienie przez węzeł krajowy. Może to zniechęcać część potencjalnych użytkowników do skorzystania z e-usług.

- Rekomendacja 3:

Premiowanie funkcji uwierzytelnienia z wykorzystaniem węzła krajowego (np. e-PUAP). Beneficjenci jednocześnie powinni mieć możliwość tworzenia równoległych do węzła krajowego systemów uwierzytelniania.

## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 4:

Przeprowadzone audyty e-usług uruchomionych w ramach projektów wykazały, że niektóre e-usługi nie działają lub działają w sposób pozostawiający wiele do życzenia.

- Rekomendacja 4:

Uwzględnienie w katalogu czynności kontrolnych również sprawdzenia czy strona internetowa, na której są udostępnione e-usługi działa.



## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 5:

Usługi cyfrowe w ramach OP 2 RPO WL 2014-2020 najczęściej nie były tworzone metodami klientocentrycznymi. Interesariusze rzadko byli angażowani w ich projektowanie. Efektem jest szereg wykrytych błędów i niedociągnięć w zakresie UX (doświadczenia użytkownika).

- Rekomendacja 5:

Zapewnienie realnej klientocentryczności i human-centered design w projektach cyfrowych.



## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 6:

Istnieją nadal duże potrzeby wsparcia podmiotów leczniczych we wdrażaniu EDM i e-usług. Szpitale są ważnym ogniwem w wymianie elektronicznej dokumentacji medycznej jako jej główni „wytwórcy”. Z kolei zapotrzebowanie na wsparcie informatyzacji POZ i AOS, biorąc pod uwagę ich liczbę, jest również bardzo duże.

- Rekomendacja 6:

Należy udostępnić w FEL 2021-2027 wsparcie w zakresie e-zdrowia podmiotom leczniczym: szpitalom, POZ i AOS.



## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 7:

Instytucje publiczne nie są organizacjami technologicznymi, a stawia się przed nimi coraz bardziej złożone zadania związane z cyfryzacją procesów wewnętrznych, zarządzania danymi i zdalną obsługą interesariuszy (e-usługi). Tendencja ta nie osłabnie, a wręcz przeciwnie - będzie się nasilała w związku i w następstwie rozwoju technologicznego.

- Rekomendacja 7:

Należy udostępnić wnioskodawcom i beneficjentom pomoc doradczą na etapie przygotowywania koncepcji projektu jak i w trakcie jego realizacji.





## Wnioski i rekomendacje

- Wniosek 8:

W interesie władz województwa i odbiorców wsparcia jest rozwój e-usług na najwyższych poziomach dojrzałości tj. 4 i 5. Nieosiągnięcie wartości wskaźnika dotyczącego e-usług uruchamianych na trzecim poziomie dojrzałości nie świadczyłoby o niezrealizowaniu celów interwencji.

- Rekomendacja 8:

W perspektywie 2021-2027 nie zaleca się stosowania wskaźnika: „Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja [szt.]”.

Dziękuję za uwagę

