



POPC

w s p a r c i e

Cyfryzacja to nasza wspólna sprawa

Badanie potrzeb wsparcia Wnioskodawców i Beneficjentów II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (2019 r.)

Badanie przygotowane i przeprowadzone przez Centralny Ośrodek Informatyki
Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”

Warszawa, czerwiec 2019 r.

STOPKA REDAKCYJNA

Tytuł publikacji: *Badanie potrzeb wsparcia Wnioskodawców i Beneficjentów II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (2019 r.)*

Autorzy: *Andrzej Pieczunko, Radosław Ratajczak, Filip Sieracki*

Data powstania publikacji: *25 czerwca 2019 r.*

Centralny Ośrodek Informatyki

Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”

Aleje Jerozolimskie 132-136, 02-305 Warszawa

Tel.: +48 22 250 18 03, +48 22 250 28 88

e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl

<https://www.gov.pl/web/popcwsparcie>

Spis treści

1. Koncepcja badania	4
2. Skład zespołu COI wykonującego badanie	5
3. Uczestnicy badań	6
4. Wyniki	10
4.1. Wnioskodawcy II osi POPC	10
4.2. Beneficjenci II osi POPC	13
5. Potencjalne usługi wsparcia beneficjentów Centrum Kompetencyjnego „POPC Wsparcie”	14
5.1. Zarządzania i organizacji projektu	14
5.2. Aspekty prawne oraz formalne	15
5.3. Aspekty techniczne i produktowe	15
5.4. Aspekty użytkowe rozwiązania	15

1. Koncepcja badania

Badania potrzeb wsparcia Wnioskodawców i Beneficjentów II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa („POPC”) przeprowadzono w siedmiu Etapach:

Etap 1. – Przygotowanie badania (Beneficjenci II osi POPC):¹

W ramach tego Etapu opracowano scenariusz badania oraz narzędzie badawcze – arkusz pytań, który został wykorzystany na 2. oraz 3. Etapie badania. W Etapie 1. nastąpił również wybór instytucji do przeprowadzenia 2. Etapu badania.

Etap 2. – Badanie jakościowe (Beneficjenci II osi POPC):²

Celem tego Etapu była realizacja indywidualnych wywiadów pogłębionych („IDI”) oraz grupowych wywiadów pogłębionych („FGI”) na wcześniej wybranych grupach respondentów. Celem wywiadów było przeprowadzenie wstępnych badań potrzeb Beneficjentów II osi POPC.

Etap 3. – Badanie ilościowe (ankieta *on-line*) (Beneficjenci II osi POPC):³

Ankieta *on-line* miała na celu przebadanie większej liczby Beneficjentów II osi POPC i została wykonana za pomocą narzędzia do badań ilościowych wykorzystywanego przez Centralny Ośrodek Informatyki („COI”).

Etap 4. – Przygotowanie badania (Wnioskodawcy II osi POPC):

W ramach tego Etapu opracowano scenariusz badania oraz narzędzie badawcze – arkusz pytań. Wykorzystano je na 5. oraz 6. Etapie badania. W tym Etapie nastąpił również wybór instytucji do przeprowadzenia 6. Etapu badania.

Etap 5. – Badanie ilościowe (ankieta *on-line*) (Wnioskodawcy II osi POPC):

Badanie to opierało się na wcześniej przygotowanym arkuszu pytań. Miało na celu przebadanie większej ilości potencjalnych Wnioskodawców II osi POPC i zostało wykonane za pomocą narzędzia do badań ilościowych *on-line* wykorzystywanym przez COI. Etap realizowany równolegle z Etapem 6.

Etap 6. – Badanie jakościowe (Wnioskodawcy II osi POPC):

Celem Etapu 6. była realizacja wywiadów pogłębionych na wcześniej wybranych grupach respondentów. Celem wywiadów było przeprowadzenie szerszych badań niż wynikających z ankiety *on-line*. Wśród respondentów znajdowali się przedstawiciele instytucji, które zgłosiły się do Centralnego Ośrodka Informatyki – Centrum Kompetencyjnego „POPC Wsparcie” o pomoc w przygotowaniu dokumentacji dla konkursów o dofinansowanie projektów zaplanowanych do przeprowadzenia w 2019 r. Etap realizowany równolegle z Etapem 5.

Etap 7. – Raport:

¹ Etap ten był prowadzony równolegle badaniami dojrzałości projektowej Beneficjentów II osi POPC.

² Ibidem.

³ Ibidem.

Raport z badania potrzeb wsparcia Wnioskodawców i Beneficjentów II osi POPC jest podsumowaniem wyników Etapu 2., 3. oraz 5. i 6. W raporcie – niniejszym dokumencie – przedstawione są wyniki badania oraz najważniejsze wnioski dotyczące potrzeb badanych instytucji.

2. Skład zespołu COI wykonującego badanie

Badanie potrzeb Wnioskodawców i Beneficjentów II osi POPC przeprowadzili:

1. **Andrzej Pieczunko** – Dyrektor Departamentu Usług i Doradztwa w COI – w projekcie „POPC Wsparcie” – Menadżer kontraktu.

Odpowiadał za: zgodność badania z wymagań wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („**RODO**”); zapraszał i nakłaniał do wzięcia udziału w badaniach.

2. **Radosław Ratajczak** – Ekspert ds. badań *User Experience* w COI – w projekcie „POPC Wsparcie” – Badacz UX.

Opowiadał za: opracowanie scenariusza badań ilościowych i jakościowych Wnioskodawców i Beneficjentów II osi POPC. Aktywny słuchacz i facylitator badań jakościowych.

3. **Szymon Sankiewicz** – Specjalista ds. wsparcia projektów w COI – w projekcie „POPC Wsparcie” – Kierownik zespołu zadaniowego ds. wsparcia projektów.

Uczestniczył w części badań jakościowych.

4. **Filip Sieracki** – Ekspert ds. badań *User Experience* w COI – w projekcie „POPC Wsparcie” – Badacz UX.

Opowiadał za: opracowanie oraz konfigurację narzędzia i testy użyteczności elektronicznej ankiety. Przygotowywał dane na potrzeby raportu. Podczas IDI i FGI aktywny słuchacz i facylitator.

3. Uczestnicy badań

Poniżej przedstawiono spis instytucji biorących udział w **Etap 2. – Badania jakościowe (Beneficjenci II osi POPC)**. W badaniu wzięło udział 18 instytucji.

RODZAJ BADANIA	DATA BADANIA	BENEFICJENT	NAZWA PROJEKTU
IDI	2019-03-06	Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii	Platforma pośrednicząca elektronicznego fakturowania dla sfery finansów publicznych (działanie 2.1 POPC)
IDI	2019-03-06	Główny Urząd Statystyczny	Przestrzenne dane statystyczne w systemie informacyjnym państwa (działanie 2.1 POPC)
IDI	2019-03-11	Polskie Centrum Akredytacji	E-akredytacja – Platforma obsługi i zarządzania e-usługami w ramach procesów akredytacji i nadzoru w obszarze systemu oceny zgodności (działanie 2.1 POPC)
IDI	2019-03-11	Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia	Elektroniczna platforma gromadzenia, analizy i udostępniania zasobów cyfrowych o zdarzeniach medycznych" (P1) - Faza 2 (działanie 2.1)
IDI ⁴	2019-03-12	Instytut Oceanologii Polskiej Akademii Nauk	Elektroniczne Centrum Udostępniania Danych Oceanograficznych eCUDO.pl (poddziałanie 2.3.1 POPC)
IDI	2019-03-12	Urząd Lotnictwa Cywilnego	Doskonalenie i rozbudowa Zintegrowanego Systemu Informatycznego (działanie 2.2 POPC)
FGI	2019-03-13	Biblioteka Narodowa	Patrimonium – digitalizacja i udostępnienie polskiego dziedzictwa narodowego ze zbiorów Biblioteki Narodowej oraz Biblioteki Jagiellońskiej (poddziałanie 2.3.2 POPC)
	2019-03-13	Polskie Wydawnictwo Muzyczne	Digitalizacja zasobów będących w posiadaniu Polskiego Wydawnictwa Muzycznego (poddziałanie 2.3.2 POPC)
	2019-03-13	Narodowy Instytut Fryderyka Chopina	Dziedzictwo muzyki polskiej w otwartym dostępie (poddziałanie 2.3.2 POPC)
	2019-03-13	Narodowy Instytut Dziedzictwa	Digitalizacja i udostępnianie cyfrowych dóbr kultury - zabytków oraz grobów i cmentarzy wojennych (poddziałanie 2.3.2 POPC)
IDI ⁵	2019-03-14	Muzeum Narodowe w Krakowie	Bliżej kultury. Cyfryzacja reprezentatywnych kolekcji jednego z najstarszych i największych muzeów w

⁴ Instytucje, które realizują projekty w działaniu 2.3.1 oraz 2.3.2 co do zasady zapraszane były na wywiady grupowe (FGI). Z uwagi na fakt, że z zaproszenia do udziału w FGI nie przyjęli: Mazowiecki Urząd Wojewódzki („Cyfrowe udostępnienie dokumentacji administracji sektora publicznego – urzędów wojewódzkich”) oraz Uniwersytet Medyczny im. Piastów Śląskich we Wrocławiu („Polska Platforma Medyczna: portal zarządzania wiedzą i potencjałem badawczym”) przeprowadzono IDI.

⁵ Muzeum Narodowe nie mogło wziąć udziału w planowanych FGI. Przeprowadzono IDI podczas wizyty ekspertów „POPC Wsparcie” w Krakowie.

			Polsce – Muzeum Narodowego w Krakowie dla e-kultury i e-edukacji (poddziałanie 2.3.2 POPC)
IDI	2019-03-14	Instytut Ekspertyz Sądowych im. Prof. dra Jana Sehna w Krakowie	Zakup i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego do zarządzania działalnością opiniodawczą Instytutu Ekspertyz Sądowych im. prof. dra Jana Sehna (działanie 2.2 POPC)
FGI	2019-03-14	Politechnika Krakowska im. Tadeusza Kościuszki	Europejskie dziedzictwo techniczne – upowszechnianie historycznych i współczesnych publikacji z zakresu nauk technicznych w innowacyjnym środowisku informatycznym (poddziałanie 2.3.1 POPC)
	2019-03-14	Uniwersytet Łódzki	Cyfrowe udostępnianie zasobów biomolekularnych i opisowych Biobanku i Katedry Antropologii Uniwersytetu Łódzkiego – charakterystyka populacji zamieszkujących tereny dzisiejszej Polski na przestrzeni dziejów. Platforma informacyjna e-Człowiek.pl. (poddziałanie 2.3.1 POPC)
	2019-03-14	Instytut Psychiatrii i Neurologii	Digital Brain – Cyfrowe Zasoby Instytutu Psychiatrii i Neurologii W Warszawie (poddziałanie 2.3.1 POPC)
	2019-03-14	Instytut Matematyczny Polskiej Akademii Nauk	Otwarte Zasoby W Repozytorium Cyfrowym Instytutów Naukowych (OZWRGIN) (poddziałanie 2.3.1 POPC)
IDI	2019-03-18	Ministerstwo Finansów	Chmura obliczeniowa resortu finansów (HARF) (działanie 2.1)
IDI	2019-03-18	Urząd Morski w Szczecinie	Wdrożenie innowacyjnych e-usług o wysokim poziomie dojrzałości w zakresie rejestracji jachtów i innych jednostek pływających o długości do 24 m. (działanie 2.1 POPC)

W **Etapie 3. – Badanie ilościowe (Beneficjenci II osi POPC)** udział wzięło 60 respondentów. 8 osób nie wyraziło zgody na przetwarzanie danych osobowych, a kolejnych 15 respondentów nie wypełniło ankiety poprawnie. Całą ankietę (poprawnie) wypełniło 36 respondentów reprezentujących 24 instytucje. 2 spośród tych instytucji nie są bezpośrednimi beneficjentami POPC. Na podstawie ankiet dotyczących **22 Beneficjentów opracowano wyniki badań ilościowych**. Ankietę wypełniło: **1** przewodniczący komitetu sterującego, **15** kierowników projektów oraz **18** osób – członków zespołów projektowych. Listę instytucji biorących udział w badaniu przedstawiono poniżej:

DATA BADANIA	DZIAŁANIE / PODDZIAŁANIE POPC	NAZWA INSTYTUCJI
2019-04-01	2.3.1	Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
2019-04-01	2.3.2	Narodowy Instytut Fryderyka Chopina
2019-04-01	2.1	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
2019-04-01	2.3.1	Polska Akademia Nauk Biblioteka Kórnicka
2019-04-09	2.3.2	Muzeum Narodowe w Krakowie
2019-04-10	2.1	Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych
2019-04-15	2.1	Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
2019-04-16	2.3.2	Muzeum Narodowe w Warszawie
2019-04-16	2.3.1	Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego

2019-04-17	2.1	Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny
2019-04-17	2.3.1	Politechnika Krakowska
2019-04-24	2.1	Główny Urząd Geodezji i Kartografii
2019-04-24	2.3.1	Instytut Psychiatrii i Neurologii
2019-04-25	2.1	Główny Urząd Statystyczny
2019-04-25	2.1	Prokuratura Krajowa
2019-05-01	2.2	Instytut Ekspertyz Sądowych im. Prof. dra Jana Sehna w Krakowie
2019-04-01	2.2	Ministerstwo Cyfryzacji
2019-04-30	2.3.2	Biblioteka Narodowa
2019-04-05	2.1	Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii (respondent 1)
2019-04-17		Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii (respondent 2)
2019-04-02	2.1	Ministerstwo Finansów (respondent 1)
2019-04-11		Ministerstwo Finansów (respondent 2)
2019-04-02	2.1	Główny Urząd Miar (respondent 1)
2019-04-09		Główny Urząd Miar (respondent 2)
2019-04-09		Główny Urząd Miar (respondent 3)
2019-04-09		Główny Urząd Miar (respondent 4)
2019-04-09		Główny Urząd Miar (respondent 5)
2019-04-09		Główny Urząd Miar (respondent 6)
2019-04-01		Główny Urząd Miar (respondent 7)
2019-04-15		Główny Urząd Miar (respondent 8)
2019-04-03		Główny Urząd Miar (respondent 9)
2019-04-30		Główny Urząd Miar (respondent 10)
2019-04-03	2.3.2	Narodowy Instytut Dziedzictwa (respondent 1)
2019-04-03		Narodowy Instytut Dziedzictwa (respondent 2)

W Etapie 5. – Badanie ilościowe (Wnioskodawcy II osi POPC) udział wzięło 69 respondentów. Ankiety poprawnie wypełniło 39 respondentów. Reprezentują oni również instytucje, które realizują już projekty współfinansowane z II osi POPC, ale które ubiegają się o dofinansowanie do kolejnych projektów IT z POPC. Część instytucji otrzymała dofinansowanie do projektów już po przeprowadzeniu badania, np. Ośrodek Rozwoju Edukacji. Część respondentów nie podała nazwy swojej instytucji, a jedynie jej rodzaj. Badanie trwało od 2019-05-07 do 2019-05-21.

DATA BADANIA	NAZWA / TYP INSTYTUCJI
2019-05-07	Ministerstwo Cyfryzacji
2019-05-07	Instytut Pamięci Narodowej - Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu
2019-05-07	<i>Instytucja podległa Ministerstwu Cyfryzacji</i>
2019-05-08	<i>Jednostka samorządu terytorialnego</i>
2019-05-08	Ośrodek Rozwoju Edukacji
2019-05-08	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
2019-05-08	Ministerstwo Zdrowia
2019-05-08	Główny Urząd Miar
2019-05-09	<i>Instytut badawczy</i>

2019-05-09	Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii
2019-05-09	Wielkopolski Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Poznaniu
2019-05-09	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
2019-05-09	Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa
2019-05-09	Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji
2019-05-09	<i>Ministerstwo</i>
2019-05-09	Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji
2019-05-09	<i>Sektor publiczny</i>
2019-05-09	Instytut Hodowli i Aklimatyzacji Roślin - Państwowy Instytut Badawczy
2019-05-09	Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii
2019-05-09	<i>Centralna administracja rządowa</i>
2019-05-09	<i>Urząd centralny</i>
2019-05-09	Główny Urząd Statystyczny
2019-05-09	Centralna Komisja Egzaminacyjna
2019-05-10	Ministerstwo Sprawiedliwości
2019-05-10	<i>Instytucja państwowa</i>
2019-05-10	<i>Instytucja rządowa</i>
2019-05-10	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
2019-05-10	Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie
2019-05-10	Narodowy Instytut Dziedzictwa
2019-05-10	Instytut Pamięci Narodowej - Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu
2019-05-11	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie
2019-05-12	<i>Muzeum</i>
2019-05-14	<i>Instytucja kultury</i>
2019-05-14	Ministerstwo Finansów
2019-05-14	Urząd Morski w Szczecinie
2019-05-15	Komenda Główna Policji
2019-05-15	Przemysłowy Instytut Automatyki i Pomiarów
2019-05-17	Główny Inspektorat Sanitarny
2019-05-21	<i>Instytucja naukowa</i>

Kursywą podano „typy” instytucji zgodne z deklaracją respondentów w ankiecie.

W **Etapie 6. – Badania jakościowe (Wnioskodawcy II osi POPC)** wzięło udział 6 instytucji. Poniżej zaprezentowano zestawienie tych instytucji wraz z datami wykonania badania.

RODZAJ BADANIA	DATA BADANIA	WNISKODAWCA
IDI	2019-05-15	Centrum Onkologii – Instytut im. Marii Skłodowskiej-Curie
FGI	2019-05-15	Ośrodek Rozwoju Edukacji
	2019-05-15	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
IDI	2019-05-16	Przemysłowy Instytut Automatyki i Pomiarów
FGI	2019-05-16	Instytut Nauk Prawnych Polskiej Akademii Nauk
	2019-05-16	Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji

4. Wyniki

4.1. Wnioskodawcy II osi POPC

W trakcie badania ilościowego (**Etap 5.**) respondenci reprezentujący Wnioskodawców II osi POPC odpowiadali na pytania dotyczące 6 obszarów:

1. Potrzeba realizacji projektów IT w instytucji,
2. Etap koncepcji projektu,
3. Etap przygotowania do realizacji projektu,
4. Etap pozyskania środków na projekt,
5. Etap realizacji projektu,
6. Kryteria jakości usług doradczych.

Blisko **90%** respondentów wskazało, że w ich instytucji istnieje potrzeba realizacji projektów IT związaną z **rozbudową oraz wprowadzaniem e-usług publicznych**.

88% respondentów deklaruje potrzebę realizacji projektów na rzecz **usprawniania procesów back office’owych**.

74% respondentów deklaruje, że **będzie ubiegać się o środki zewnętrzne** na realizację takich projektów.

Koncepcja projektu to zbiór informacji dotyczących m.in. potrzeb użytkowników i problemów, jakie ma rozwiązać projekt IT, opis celów tego projektu, jego zakresu oraz współpracy tworzonego rozwiązania IT z innymi systemami informatycznymi.

W etapie koncepcji projektu wnioskodawcy największe potrzeby widzą w **definiowaniu komplanarności z innymi systemami (77%)** oraz **poszukiwaniu informacji o możliwych zewnętrznych źródłach finansowania (70%)**.

Blisko **38%** badanych **potrzebuje pomocy w doprecyzowaniu celu projektu** dla swojej instytucji.

Trochę ponad połowa ma problem z jasnym **wyznaczenie zakresu projektu (53%)**.

Przygotowanie do realizacji projektu kończy się opisem założeń projektu informatycznego, który potocznie nazywany jest „fiszka projektową”. Dokument ten przedkłada się do akceptacji Komitetu Rady Ministrów ds. Cyfryzacji („KRMĆ”). Pozytywna opinia KRMĆ warunkuje uzyskanie dofinansowania ze środków UE (jako jeden z wielu warunków). Fiszka zawiera m.in. zwięzły opis korzyści, jakie wynikną z realizacji projektu. Przedstawia koszty jego realizacji i zagrożenia, które mogą się pojawić podczas budowy i po wdrożeniu systemu informatycznego.

Przy przygotowaniu do realizacji projektu (tzw. fiszki projektowej) największym wyzwaniem dla Wnioskodawców II osi POPC jest **opracowanie wskaźników efektywności projektu**, na co wskazuje **79%** badanych.

Dla tych instytucji trudnym zagadnieniem jest również **dokładne określenie poziomu dojrzałości e-usługi publicznej** – potrzebę wsparcia w tym zakresie deklaruje blisko **56%** badanych.

Aż **58%** respondentów potrzebuje wsparcia w zakresie **zaplanowania bezpieczeństwa systemu**.

Najmniej problematyczny dla Wnioskodawców II osi POPC jest **wyбір partnerów do projektu** – **46%** deklaruje chęć uzyskania pomocy przy tworzeniu umowy partnerskiej.

Przy organizacji projektu największe wyzwania respondenci upatrują przy **tworzeniu dokumentacji zarządczej** (64% badanych) oraz **planowaniu produktów i struktury zespołu projektowego** (w obu przypadkach 44% udzieliło takiej odpowiedzi).

Na **etapie pozyskania środków** powstaje wniosek o dofinansowanie projektu. Zawiera dokumenty, które muszą być kompletne, czyli spełniają wszystkie wymagania formalne i merytoryczne. Dużo uwagi poświęca się studium wykonalności projektu. W nim znajdują się odpowiedzi na wiele kryteriów oceny projektu.

Wnioskodawcy II osi POPC największego wsparcia oczekują przy **wykonywaniu analizy ekonomicznej, łącznie z analizą kosztów i korzyści (90%)** oraz **szczegółowej analizie technicznej** rozwiązania (87%).

Instytucje potrzebują również pomocy przy **przygotowaniu studium wykonalności zgodnego z kryteriami oceny formalnej i merytorycznej POPC (77%)** oraz **analizie prawnej związanej a prawami autorskim i vendor-locking’iem (64%)**.

Realizacja projektu to dostarczanie produktów projektu i sprawdzanie, czy projekt realizuje swoje wskaźniki. Koszty projektu przedstawiane są do rozliczania.

Podczas realizacji projektu Wnioskodawcy potrzebują wsparcia w szeregu aspektów dotyczących prawa zamówień publicznych, tj.:

- **Przygotowaniu specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) (79%),**
- **Przygotowaniu dotyczące specyfikacji produktów (OPZ) (85%),**
- **Przygotowaniu umowy w sprawie zamówienia publicznego (72%).**

W fazie budowy rozwiązania informatycznego Wnioskodawcy oczekują wsparcia w następujących aspektach:

- **Tworzenie projektu technicznego systemu (67%),**
- **W zakresie badania potrzeb użytkowników, jak i *User Experience* (69%),**
- **Zaplanowanie infrastruktury (51%),**
- **Testowanie rozwiązań (59%),**
- **Dobór narzędzi do zarządzania projektem (64%),**
- **Zastosowanie dobrych praktyk w realizacji projektów informatycznych (64%).**

Podczas IDI i FGI z Wnioskodawcami II osi POPC na **6. Etapie** badania, respondenci identyfikowali głównie problemy organizacyjne w następujących obszarach:

- Przygotowanie i złożenie wniosku o dofinansowanie – **Wnioskodawcy chcą uzyskać pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych. Zaznaczają potrzebę wstępnej analizy wniosku o dofinansowanie projektu pod względem merytorycznym oraz formalnym.** Zadanie to realizuje COI – Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”.
- Wsparcie eksperckie podczas wyboru oprogramowania – **Wnioskodawcy chcą uzyskać pomoc doświadczonych prawników, ekspertów IT itd. podczas przygotowywania dokumentów postępowania przetargowego na dostarczenie oprogramowania.** Zadanie to realizuje COI – Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”. Usługa może być realizowana w szerszym zakresie (dla większej liczby zgłoszeń) po zwiększeniu składu osobowego „POPC Wsparcie” oraz jako wspomagająca usługa realizowana przez wykonawców zewnętrznych.
- Trudności w wyłonieniu dostawców – oczekiwania Wykonawców nie zawsze są zgodne z przepisami Prawa Zamówień Publicznych. Rekomendują np. wprowadzenie „łatwiejszego trybu” dla postępowań przetargowych prowadzonych ze środków UE. **Wnioskodawcy chcą mieć również do dyspozycji ekspertów, którzy przygotowują dokumentację postępowań przetargowych.** Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie” realizuje zadania opiniowania dokumentów postępowań przetargowych. Nie jest rekomendowane jednak przejęcie tych zadań rozumianych jako „tworzenie dokumentów w zastępstwie”.
- Trudność z rozpoczęciem projektu po otrzymaniu dofinansowania – **Wnioskodawcy chcą kilkumiesięcznej asysty doświadczonego „kierownika projektu – mentora”, który zorganizuje projekt u Beneficjenta, ustanowi mechanizmy sterowania projektem oraz przeszkoli personel Beneficjenta z zarządzania tym projektem.**
- Brak strategii wewnątrz instytucji dotyczącej realizacji projektów związanych z e-usługami publicznymi oraz cyfryzacją zasobów – Wnioskodawcy zdają sobie sprawę, że ten element jest uzależniony od sprawności organizacji, jej dojrzałości oraz liderów instytucji.
- Brakuje informacji – dobrych praktyk związanych z udostępnianiem e-usług publicznych – **Wnioskodawcy chcą mieć przewodnik, który „krok po kroku” przeprowadzi instytucję przez proces wymyślenia i tworzenia e-usługi publicznej.** „POPC Wsparcie” opracowało przewodnik pt. „Standard opisu elektronicznej usługi publicznej w działaniu 2.1 Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”. **Obok wspomnianego przewodnika Wnioskodawcy potrzebują warsztatów wymagań oraz wstępnych analiz biznesowych.**
- Trudność z weryfikacją potencjalnych partnerów – **Wnioskodawcy chcą mieć wsparcie eksperckie, które przeprowadzi je przez proces wyłonienia partnera, rozpisania zadań pomiędzy partnerami oraz podpisania**

umowy partnerskiej. „POPC Wsparcie” przygotowało przewodnik pt. „Przewodnik po zagadnieniach związanych z realizacją projektów partnerskich w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa lata 2014 –2020”.

Wnioskodawcy chcą jednak współpracować z ekspertem, który tłumaczyłby wszystkie aspekty opisane we wspomniany przewodniku. Zadanie to realizuje COI – Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”.

- Trudności z metodycznym prowadzeniem projektów z wykorzystaniem zarówno metod zwinnych, jak i waterfall’owych – **Wnioskodawcy chcą pozyskać praktyczną wiedzę dotyczącą zarządzania projektami. Może być dostarczana przez doświadczonych trenerów, ale również w procesie asysty doświadczonego „kierownika projektu - mentora”, skierowanego w pierwszej fazie realizacji projektu.**
- Częste braki kadrowe, w szczególności specjalistów z zakresu IT – **Wnioskodawcy chcą korzystać z zasobów eksperckich w sposób swobodny „na żądanie”. Podnoszą aspekty oczekiwań wysokich wynagrodzeń dla pracowników sektora IT oraz kierowników projektów względem możliwości tych instytucji.** Rekomenduje się propagowanie różnych modeli budowania zespołów projektowych, w tym udostępnienie przykładowych dokumentów postępowania przetargowych na dostarczanie zasobów ludzkich do projektów.
- Potrzeba wsparcia działów księgowych oraz działów odpowiedzialnych za realizowanie zamówień publicznych w instytucjach, które będą realizowały tego typu projekty po raz pierwszy – **Wnioskodawcy chcą wziąć udział w szkoleniach z tego zakresu oraz mieć „na żądanie” asystę ekspercką.** Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie” realizuje takie zadania.

Niektóre aspekty projektowe nie są przez Wnioskodawców analizowane przed prowadzeniem projektów. Dotyczy to między innymi:

- Szeroko pojętego *User Experience* („UX”). Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie” świadczy usługi w zakresie UX. Przygotuje też ponownie serię warsztatów i kursów z tego zakresu.
- Narzędzi, z których będzie się korzystać podczas zarządzania projektem, komunikacji projektowej wewnętrznej oraz zewnętrznej oraz miejsca gromadzenia dokumentacji projektowej. Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie” omawia narzędzia wykorzystywane w COI, jako możliwe do wykorzystania. Przekazuje też informacje dot. zasad licencjonowania i kosztów. Ewentualne warsztaty i szkolenia z innych narzędzi mogłyby przeprowadzić wykonawcy zewnętrzni.

Jak wynika z badań na **Etapie 5.** oraz **6.**, najważniejszymi aspektami **kryteriów jakościowych współpracy z firmą doradcą** (Centralnym Ośrodkiem Informatyki) są:

- Efektywność usługi doradczej,
- Dobra i łatwa komunikacja,
- Możliwość bezpośrednich kontaktów z ekspertami.

4.2. Beneficjenci II osi POPC

Na **Etapie 3. - Badanie ilościowe (ankieta on-line) (Beneficjenci II osi POPC)** pytania dotyczyły aspektów związanych z przygotowaniem projektu, metodyką pracy w projekcie, tworzeniem rozwiązania IT, komunikacji, wykorzystania narzędzi informatycznych wspierających realizację projektów oraz bezpieczeństwa systemów IT.

Największa ilość beneficjentów w tym badaniu, jako potencjalną lukę kompetencyjną wskazała aspekty związane z **bezpieczeństwem danych oraz cyberbezpieczeństwem (62%)**.

Na następnym miejscu znalazły się **aspekty związane z przygotowaniem projektu** (opracowanie harmonogramów, instruktaże i warsztaty dla zespołów, standardy i procedury projektowe) oraz **wymiana dobrych praktyk w zakresie rozliczania i realizacji zamówień publicznych (po 58%)**.

Warto zauważyć, że wśród respondentów na tym etapie nie wskazano dużego zapotrzebowania na podnoszenie kompetencji w stosowaniu narzędzi wspomagających zarządzanie projektami (**38%**).

Wszystkie aspekty związane z procesem wytwórczym oprogramowania również na chwilę obecną nie są uważane jako konieczne do doskonalenia (**między 19% a 27%**).

5. Potencjalne usługi wsparcia beneficjentów Centrum Kompetencyjnego „POPC Wsparcie”

Zarówno Wnioskodawcy, jak i Beneficjenci II osi POPC, oczekują wsparcia w bardzo szerokim zakresie. Potencjalne wsparcie dotyczy całego cyklu życia projektu – od pomysłu na projekt, aż do wdrożenia jego efektów.

Poniżej przedstawiono propozycje nowych usług dedykowanych dla projektów realizowanych ze środków II osi POPC, które wynikają z deklaracji Wnioskodawców i Beneficjentów lub zostały zdiagnozowane przez zespół „POPC Wsparcie” podczas badań jakościowych:

5.1. Zarządzania i organizacji projektu

- Stworzenie narzędzia (np. skryptu) dotyczącego najważniejszych spraw organizacyjnych zaraz po otrzymaniu pozytywnej decyzji dotyczącej przyznania finansowania do projektu ze środków II osi POPC.
- Przepisanie „mentora projektowego” z ramienia COI do każdego projektu. Szczególnie ważne przy pracach na początku projektu. Osoba ta mogłaby pomagać instytucjom szczególnie w aspektach organizacyjnych.
- Organizacja spotkań typu „kick-off” dla każdego nowego projektu, tak aby każda instytucja zapoznała się z rekomendacjami COI oraz Centrum Projektów Polska Cyfrowa, a także poznała możliwości wsparcia świadczonych usług.
- Stworzenie kodeksu dobrych praktyk dotyczącego realizacji projektów w ramach II osi POPC.
- Doradztwo w zakresie praktycznego stosowania metodyk zarządzania projektami oraz przegląd narzędzi wspomagających zarządzanie projektem (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Usługa doradcza w zakresie tworzenia wskaźników efektywności projektu.
- Wsparcie w przygotowaniu prezentacji projektu na KRMK.
- Wsparcie w realnym zbadaniu zapotrzebowania instytucji na realizację projektu IT, projektowania e-usług publicznych, zapotrzebowania użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych na rozwiązania IT) (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Wsparcie w wyborze narzędzi do zarządzania projektami.

5.2. Aspekty prawne oraz formalne

- Usługa doradcza w zakresie weryfikacji dokumentacji przetargowej, przygotowywania zamówień publicznych (ze szczególnością związanego z oprogramowaniem oraz sprzętem IT, rozwiązaniami chmurowymi) (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Doradztwo i szkolenia w zakresie rozliczania projektów.
- Wstępna analiza wniosków o płatność (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Wsparcie prawne w zakresie umów z wykonawcami oraz partnerami (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).

5.3. Aspekty techniczne i produktowe

- Usługa doradcza w zakresie analiz biznesowych (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Organizacja spotkań sieciujących i szkoleń dla pracowników instytucji zasilających lub korzystających z systemów ogólnokrajowych, np. „Kronik@”, wraz z aspektem integracji danych pomiędzy różnymi systemami.
- Propagowanie standardów i dobrych praktyk dotyczących otwartych danych (*Open Data*).
- Doradztwo techniczne oraz w zakresie rozwiązań hardwareowych (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).
- Doradztwo w zakresie bezpieczeństwa danych (**potencjalna usługa realizowana przez wykonawcę zewnętrznego**).

5.4. Aspekty użytkowe rozwiązania

- Szkolenie z zakresu *User Experience*.
- Doradztwo w skutecznym zarządzaniu interesariuszami projektu.
- Szkolenie i doradztwo z definiowania e-usług wraz z przykładami z Polski oraz świata.