



POPC

w s p a r c i e

Cyfryzacja to nasza wspólna sprawa

**Badanie potrzeb Beneficjentów i Wnioskodawców
II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (2022 r.)**

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

Warszawa, czerwiec 2022 r.

STOPKA REDAKCYJNA

Tytuł publikacji: *Badanie potrzeb Beneficjentów i Wnioskodawców II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (2022 r.)*

Autorzy: *Radosław Ratajczak, Filip Sieracki*

Data powstania publikacji: *30 czerwca 2022 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. Słownik pojęć	4
2. Dlaczego badamy potrzeby?	4
3. Zespół badawczy	5
4. Zakres badawczy i dobór respondentów	5
5. Wyniki badania.....	7
• Tworzenie projektu IT oraz zarządzenie - Nowa perspektywa finansowa 2021-2027 z Programu Cyfrowa Europa – jak wesprzeć wykorzystanie potencjału?.....	7
• Innowacje cyfrowe i nowe technologie – jak zwiększyć ich udział w e-usługach dla obywateli	8
• Tworzenie e-usług ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb użytkowników	8
• Badania ilościowe - wyniki	9
6. Podsumowanie i rekomendacje.....	11
• Rekomendowane usługi wspólne dla wnioskodawców i beneficjentów	11
• Rekomendowane dla rozwoju POPC 2.0 w przyszłej perspektywie	12

Strona **3** z **14**

Centralny Ośrodek Informatyki

Al. Jerozolimskie 132-136 | 02-305 Warszawa | tel.: +48 22 250 18 03 | tel.: +48 22 250 28 85 | e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl
<https://www.gov.pl/web/popcwsparcie>

1. Słownik pojęć

Beneficjent – podmiot, który zawarł umowę o dofinansowanie Projektu IT w II osi POPC.

Instytucje wdrażania POPC – instytucje otoczenia POPC – Instytucja Zarządzająca i Instytucja Pośrednicząca POPC, które odpowiadają za zarządzanie POPC, jego prawidłową realizację oraz cele POPC.

Projekt IT (projekt informatyczny) – organizacja tymczasowa polegająca na budowie lub modyfikacji systemu informatycznego, lub wdrożeniu usług publicznych realizowanych drogą elektroniczną, lub udostępnieniu danych w postaci elektronicznej w celu wykorzystania do realizacji zadań publicznych¹.

Realizacja projektów – jest to połączenie dwóch aspektów Projektów, warstwy zarządczej oraz warstwy merytorycznej (wykonawczej).

Zarządzanie projektami – dziedzina zarządzania zajmująca się zastosowaniem dostępnej wiedzy oraz metod dla osiągnięcia założonych celów, przygotowania oraz realizacji projektów zgodnie z harmonogramem. Poprzez zarządzanie projektami można rozumieć także zestaw umiejętności kierowniczych niezbędny do skutecznej i efektywnej realizacji Projektów².

Wnioskodawca – podmiot, który zamierza ubiegać się albo ubiega się o dofinansowanie Projektu ze środków II osi POPC.

2. Dlaczego badamy potrzeby?

Cyfryzacja to nasza wspólna sprawa. Dlatego poznanie potrzeb Beneficjentów i Wnioskodawców II osi Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC) jest dla nas kluczowe. Badanie przeprowadzamy od 2019 r. i będziemy prowadzić je w najbliższych latach. Pracujemy zgodnie z duchem metody projektowania zorientowanego na użytkownika (User-Centred Design, „UCD”). Dzięki temu doskonalimy ofertę Centrum Kompetencyjnego „POPC Wsparcie” tak, aby coraz lepiej pomagać instytucjom i organizacjom w realizacji projektów IT, które są trudne i wymagające. Zależy nam, aby w trakcie ich prowadzenia, zespoły projektowe nie pozostawały bez pomocy.

Wszystko po to, aby zwiększać wpływ społeczny z publicznych projektów IT. Aby wszystkie organizacje, które chcą i mają potencjał wygenerowania korzyści społecznych dla obywateli, mogły brać udział w finansowaniu z II osi POPC. Są wśród nich doświadczone instytucje, które wybierają wyspecjalizowane i zaawansowane usługi. Są również i takie, które dzięki finansowaniu z POPC mają szansę wyjść z cyfrowego impasu i po raz pierwszy zaoferować swoim użytkownikom rozwiązania cyfrowe. Nie jest to droga łatwa. Dzięki gruntownym badaniom procesu wnioskowania i realizacji, chcemy ją ułatwić. Uprościć. Zwiększyć skuteczność, a przede wszystkim użyteczność powstających systemów IT.

¹ Definicję oparto na Zarządzeniu nr 48 Prezesa Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2016 r. w sprawie Komitetu Rady Ministrów ds. Cyfryzacji, tekst ujednolicony „Monitor Polski” z 17 lipca 2018 r., poz. 705.

² Źródło: M. Trocki, Nowoczesne zarządzanie projektami, 2012.

Wszyscy nadal uczymy się skutecznej realizacji projektów IT w instytucjach, organizacjach, uniwersytetach, muzeach i bibliotekach. To badanie jest częścią tego procesu. Nauką o cyfryzacji usług administracyjnych, zasobów cyfrowych, rejestrów. Po to, abyśmy nie zapomnieli, że w tym wszystkim chodzi o użytkowników, o obywateli, którzy dzięki II osi POPC mogą skorzystać z nowoczesnych e-usług w ochronie zdrowia, nauce, sztuce, administracji.

To jest wyższy cel, który przyświecał zespołowi badawczemu Centralnego Ośrodka Informatyki („COI”).

3. Zespół badawczy

Nasz zespół składa się z ekspertów ds. badań User Experience: Radosław Ratajczak i Filip Sieracki. Posiadają oni doświadczenie w prowadzeniu badań, moderowaniu wywiadów oraz projektowaniu zorientowanego na użytkownika, a także wiedzę o POPC – po raz kolejny prowadzili badania projektów IT w II osi POPC, starając się zrozumieć, jakiego wsparcia potrzebują projekty.

4. Zakres badawczy i dobór respondentów

Badanie ilościowe (Beneficjenci II osi POPC)

Badania te wykonano za pomocą ankiety on-line prowadzonej wraz z Badaniami Dojrzałości Projektowej Beneficjentów II osi POPC. Ankieta trwała od kwietnia do maja 2022 r., brali w niej udział wyłącznie Beneficjenci POPC.

Instytucje biorące udział w badaniu ilościowym

- Główny Urząd Statystyczny
- Instytut Ekspertyz Sądowych im. prof. dra Jana Sehna w Krakowie
- Instytut Immunologii i Terapii Doświadczalnej PAN
- Instytut Łączności - Państwowy Instytut Badawczy
- Komenda Główna Policji
- Ministerstwo Rozwoju i Technologii
- Muzeum Sztuki w Łodzi
- Narodowy Instytut Dziedzictwa
- Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego PZH - Państwowy Instytut Badawczy
- Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie
- Politechnika Gdańska
- Politechnika Krakowska
- Polska Agencja Żeglugi Powietrznej
- Polski Instytut Sztuki Filmowej
- Polskie Centrum Akredytacji
- Polskie Wydawnictwo Muzyczne
- Prokuratura Krajowa
- Sieć Badawcza Łukasiewicz - Instytut Technik Innowacyjnych EMAG
- Sieć Badawcza Łukasiewicz - Poznański Instytut Technologiczny

Strona 5 z 14

Centralny Ośrodek Informatyki

Al. Jerozolimskie 132-136 | 02-305 Warszawa | tel.: +48 22 250 18 03 | tel.: +48 22 250 28 85 | e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl
<https://www.gov.pl/web/popcwsparcie>

- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny
- Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
- Uniwersytet Jagielloński
- Uniwersytet Medyczny im. Piastów Śląskich we Wrocławiu
- Uniwersytet Medyczny w Łodzi
- Urząd Lotnictwa Cywilnego
- Urząd Morski w Szczecinie
- Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej
- Urząd Zamówień Publicznych
- Wytwórnia Filmów Dokumentalnych i Fabularnych

Badanie jakościowe (Beneficjenci i Wnioskodawcy II osi POPC)

Wybraliśmy indywidualne wywiady pogłębione („IDI”). Opis kryteriów ich doboru znajduje się poniżej. Celem wywiadów było przeprowadzenie analizy potrzeb Wnioskodawców i Beneficjentów II osi POPC. Potrzeby te zostały podzielone na trzy grupy:

- 1. Tworzenie projektu IT oraz zarządzanie**
- 2. Innowacje cyfrowe i nowe technologie**
- 3. Tworzenie e-usług ze szczególnym uwzględnieniem UX usługi**

Do badań zaprosiliśmy osoby, które są lub były kierownikami projektu POPC lub inicjatywy wnioskowania o środki. Często są to kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za zarządzanie portfelem projektów, kierownicy działów IT, kierownicy programów lub doświadczeni pracownicy merytoryczni.

Kryteria doboru respondentów – Wnioskodawcy

Wywiady przeprowadziliśmy z wybranymi respondentami spośród projektów które zgłosiły zespołowi POPC Wsparcie chęć uzyskania pomocy w aplikowaniu o środki na projekty informatyczne. Jako wnioskodawcę należy rozumieć organizację która wcześniej nie otrzymała dofinansowania w ramach środków z II osi POPC.

Kryteria doboru respondentów – Beneficjenci

Do badania zaprosiliśmy instytucje, które według wiedzy zespołu projektu „POPC Wsparcie” w pierwszej połowie 2022 roku, wykazywały opóźnienia w projekcie względem Harmonogramu Rzeczowo-Finansowego (HRF, projekty monitorowane) lub planowały zmiany harmonogramu w trakcie realizacji projektu. Dobór takiej grupy pozwolił na skupieniu się na najbardziej newralgicznych elementach realizacji projektów, które wpływają na opóźnienia i trudności w realizacji projektów zgodnie z HRF. Badania odbyły się w czerwcu 2022 r.

Instytucje biorące udział w badaniu jakościowym

- Główny Instytut Weterynarii – wnioskodawca,
- Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji – beneficjent,
- Ministerstwo Obrony Narodowej – beneficjent,
- Rzecznik Praw Pacjenta – wnioskodawca,
- Kancelaria Prezesa Rady Ministrów – beneficjent.

5. Wyniki badania

Poniżej przedstawiamy wyniki badań jakościowych w obszarze potrzeb projektowych beneficjentów i wnioskodawców.

Badania te prowadzone były w formie pogłębionych wywiadów indywidualnych (IDI) i skupiały się na wcześniej wyselekcjonowanych najważniejszych obszarach takich jak:

- **Tworzenie projektu IT oraz zarządzenie - Nowa perspektywa finansowa 2021-2027 z Programu Cyfrowa Europa – jak wesprzeć wykorzystanie potencjału?**
- **Innowacje cyfrowe i nowe technologie – jak zwiększyć ich udział w e-usługach dla obywateli**
- **Tworzenie e-usług ze szczególnym uwzględnieniem UX usługi**

Tworzenie projektu IT oraz zarządzenie - Nowa perspektywa finansowa 2021-2027 z Programu Cyfrowa Europa – jak wesprzeć wykorzystanie potencjału?

Szkolenia i konsultacje Projektu IT na etapie koncepcji

Beneficjenci wskazują na potrzebę uspołnienia wiedzy nie tylko formalnej, ale przede wszystkim interpretacji przepisów, które są i będą podstawą realizacji, rozliczania, raportowania i kontrolowania. Dodatkowo, potrzebne jest promowanie wymiany wiedzy i *know-how* pomiędzy podmiotami.

Ścieżka procedur i wprowadzenie spójnego systemu zarządzania, raportowania i rozliczania procedur. Beneficjenci wskazują na potrzebę zbudowania prostych, jasnych, powtarzalnych i trwałych rozwiązań w zakresie rozliczania, sprawozdawania i kontrolowania projektów. Powinny one być jednoznaczne na etapie przed otrzymaniem dofinansowania, a zasady obowiązujące podczas aplikowania o fundusze powinny być tożsame z tymi, które obowiązują podczas realizacji.

Automatyzacja procesów projektowych np. szablony gotowych rozwiązań, uwolni czas na innowacyjne rozwiązania. Beneficjenci zauważają cały czas potrzebę wsparcia w zarządzaniu projektami oraz w obszarze dokumentacyjnej:

- potrzebna jest baza dokumentów wzorcowych np. szablony gotowych umów, rozwiązań dotyczących realizacji wniosku o zmianę itp.
- jest potrzeba budowania i uaktualniania bazy wiedzy projektowej, zarówno z zakresu realizacji formalnej (dokumenty) jak i metodycznej (metodyki zarządzania projektami).

Innowacje cyfrowe i nowe technologie – jak zwiększyć ich udział w e-usługach dla obywateli

W trakcie badania staraliśmy się również wspólnie odpowiedzieć na pytanie, jak zwiększyć udział nowych technologii oraz innowacji cyfrowych w publicznych Projektach IT (np. zastosowanie obliczeń super-komputerowych, sztucznej inteligencji, cyberbezpieczeństwa, Big Data, IoT, innowacyjnych i użytecznych e-usług).

Rozwiązania chmurowe dla administracji publicznej – infrastruktura

Beneficjenci i wnioskodawcy wskazują na konieczność zbudowania infrastruktury chmurowej, do której innowacyjne Projekty będą miały preferencyjny dostęp w oparciu o proste i jasne zasady. Wprowadzenie takich rozwiązań daje więcej przestrzeni i możliwość skupienia się w Projekcie na np. wyborze nowych technologii.

Promowanie standardów w zakresie danych, które podążają za technologią

Rozmówcy wskazują na potrzebę wprowadzenia standardów w obszarze wszystkich elementów digitalizacyjnych np. Big Data, wykorzystanie baz danych w instytucjach kultury i nauki, tak jak medycznych. Do tego dochodzi promowanie możliwości ich ponownego wykorzystania do celów naukowych (przy zachowaniu animizacji).

Użyteczność e-usług

Beneficjenci i wnioskodawcy zauważają, że dobre e-usługi publiczne nie są możliwe bez odpowiedniego zaangażowania odbiorców i grup interesów. Jednak wciąż brakuje im wiedzy jak takie procesy można wprowadzać do ich projektów. Warto zastanowić się nad rzeczowym wsparciem w zakresie szeroko pojętego User Experience oraz metod promowania i tworzenia użytecznych dla obywateli e-usług.

Tworzenie e-usług ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb użytkowników

W badaniu potrzeb Wnioskodawców i Beneficjentów staraliśmy się odpowiedzieć na pytanie, jak zwiększyć użyteczność produktów projektów oraz samych e-usług.

Pierwszym aspektem jest wczesne uświadomienie potencjalnych i obecnych beneficjentów o konieczności korzystania z takiego podejścia i pokazywania korzyści jakie one za sobą niesie.

Ważne są również narzędzia i wiedza z tego obszaru. Zespoły realizujące projekty powinny mieć łatwy dostęp do dobrych praktyk korzystania z takich rozwiązań w sektorze publicznym (zarówno w kraju jak i na świecie). Warto zastanowić się nad stworzeniem standardów dla instytucji publicznych i promowaniem sposobu ich wdrażania ("Design System") np. na wzór rozwiązań z Wielkiej Brytanii³.

Aby zapewnić odpowiednią jakość e-usług realizowanych w przyszłości, należy dbać o elementy t.j. user experience, zaangażowanie użytkowników, sposób prowadzenia badań i wyciągania z nich wniosków. Oraz traktować jako jeden z kluczowych aspekt powodzenia projektów.

1. Budowaniem aktywnego zaangażowania użytkowników instytucjonalnych odpowiednio wcześniej – jak ich angażować, wynagradzać, jakie dawać korzyści za udział?

³ <https://design-system.service.gov.uk>

2. Zaangażowanie zapewnia efektywne zbieranie dojrzałych wymagań od początku – zdarza się, że użytkownicy instytucjonalni zgłaszają istotne wymagania dopiero na testach akceptacyjnych, gdy nie ma czasu i zasobów na znaczne zmiany.
3. Odpowiedni budżet UX w Projektach oraz planowanie stanowisk odpowiedzialnych za UX w Projekcie lub organizacji, który dba o proces UX i zapewnianie jakości produktów końcowych.
4. Zapewnienie w projektach IT o napiętych harmonogramach optymalnych zasobów, ludzi, budżetu i czasu na iteracje po badaniach UX.
5. Zapewnienie zgodności z WCAG 2.1 w systemach dla użytkowników instytucjonalnych.

Drugim typem są użytkownicy końcowi, czyli ci, którzy korzystają z e-usług. Dla nich cyfryzacja usprawnia załatwianie spraw lub stwarza nowe możliwości w odpowiedzi na potrzeby i kontekst użycia usługi. Są to np. obywatele, przedsiębiorcy, naukowcy, lekarze, pacjenci itd. W ich przypadku wyzwaniem UX jest:

1. Zaangażowanie użytkowników w proces tworzenia systemów od samego początku oraz pokazanie użytkownikom, że ich potrzeby mają wysoki priorytet – w sposób istotny wpływają na rozwój systemu.
2. Zbudowanie podejścia w zespole, że użytkownik jest „ekspertem” i należy do niego podchodzić partycypacyjnie i empatycznie – wymaga szerszego patrzenia na e-usługę niż tylko funkcjonalność.
3. Niewystarczające usystematyzowanie procesu UX w Projekcie, także po jego zakończeniu, w samej organizacji Beneficjenta, na etapie utrzymania, czy dalszego rozwoju.
4. Uzyskanie dostępu społeczności użytkowników (np. kluczowych user’ów) do konsultacji prototypów projektowych – wgląd do wczesnej wersji aplikacji i zbieranie feedbacku, jednocześnie budowanie relacji z nimi, z marką produktu i jej promocja np. na portalach społecznościowych.
5. Utrzymanie równowagi pomiędzy zbieraniem potrzeb i oczekiwań użytkowników, a spełnieniem zapisów ustawy nałożonych na system czy e-usługę.
6. Duże produkty IT dla wielu użytkowników – trudności w badaniu potrzeb użytkowników, szczególnie w bardzo rozproszonych, niejednorodnych, dużych grupach docelowych (zarówno instytucjonalnych, jak i końcowych).

Badania ilościowe - wyniki

Poniżej przedstawiamy wnioski z badań potrzeb Beneficjentów z ankiety on-line.

Ogólne spostrzeżenie nt. badania potrzeb beneficjentów

Część wniosków powtarza się po raz kolejny w tym roku, część również pokrywa się z wynikami badań jakościowych. Oczekiwany zakres wsparcia i beneficjentów można podzielić na trzy grupy:

- Organizacje, które są świadome swoich luk kompetencyjnych i organizacyjnych, ale potrafiący odnajdować się w rzeczywistości projektowej. Oczekują oni rzeczowego wsparcia w zależności od specyfiki swoich projektów lub specyfiki samej instytucji.
- Beneficjenci którzy są bardzo świadomi, doświadczeni i dojrzały projektowo pod względem IT – nie potrzebujący szerokiego wsparcia, a głównie doradztwa w poszczególnych zakresach czy procesach. Dla tych instytucji szczególnie ważne wydaje się dzielenie się dobrymi praktykami. Takie podejście występuje u ok. 15% beneficjentów.
- Beneficjenci wymagający wsparcia i opieki w szerokim spektrum realizacji projektów IT – wsparcie w tworzeniu strategii rozwoju, budowanie zespołów, pozyskiwaniu i utrzymywaniu kompetencji IT wewnątrz organizacji, pomoc na każdym etapie realizacji projektu. Takie podejście występuje u ok. 15% beneficjentów.

Strona 9 z 14

Centralny Ośrodek Informatyki

Al. Jerozolimskie 132-136 | 02-305 Warszawa | tel.: +48 22 250 18 03 | tel.: +48 22 250 28 85 | e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl
<https://www.gov.pl/web/popcwsparcie>

Kultura projektowa oraz strategia IT (na podstawie odpowiedzi opisowych i ilościowych)

Dla ponad 40% instytucji wyzwaniem są często zmieniające się plany działania oraz zmiany w strategii IT organizacji. Część beneficjentów wskazało, że potrzebują wsparcia w budowaniu kultury projektowej IT od podstaw – tj. tworzenia odpowiednich komórek organizacyjnych, szkolenia pracowników, czy budowie ogólnej strategii i przekładania jej na realne działania – podobnie jak w zeszłych latach. Pojawiają się tutaj kwestie również związane z zarządzaniem zmianą czy sposobami na pozyskiwanie finansowania projektów – aspekt ten wskazywany jest jako kluczowy przy możliwości rozwoju organizacji w aspektach IT.

Tworzenie zespołów projektowych, zespoły projektowe, metodyki zarządzania projektami (na podstawie odpowiedzi opisowych i ilościowych)

Dla ponad 75% organizacji podczas doboru kompetencji do zespołów projektowych, kluczowe są dwa czynniki.

- wiedza merytoryczna dotycząca projektu i zarządzania nim
- doświadczenie w realizacji projektów IT.

Większość instytucji wskazuje na chęć edukacji w zakresie wiedzy związanej z zarządzaniem projektami, w tym szczególnie stosowaniem metodyk zwinnych. Ważna jest również wymiana wiedzy z sposobu stosowania tych metodyk w instytucjach publicznych.

Jak co roku wskazywana jest problem związany z pozyskiwaniem kompetencji na rynku pracy, beneficjenci mają ograniczone możliwości konkurowania z rynkiem komercyjnym.

Budżetowania Projektów IT (na podstawie ankiety ilościowej i odpowiedzi opisowych)

Największe problemy wskazanymi w tym obszarze przez ankietowanych są podobne do tych z zeszłych lat:

- Zdarzają się nietrafione wyceny wstępne – co jest problemem w momencie przystępowania do realizacji zamówień publicznych,
- Zachodzą zmiany technologiczne w trakcie realizacji, pojawiają się nowe technologie – można w tym przypadku mówić o dwóch aspektach:
 - projekty są planowane rok lub więcej przed ich realizacją, a w momencie gdy przedsięwzięcie ma się rozpocząć okazuje się że pewne rozwiązania przestają funkcjonować na rynku lub pojawiają się nowe,
 - duże zmiany wymagają akceptacji Instytucji Zarządzającej co jest czasami procesem czasochłonnym
- Oprogramowania użytkowe (dedykowane funkcje użytkowe) – część funkcjonalności i aspektów użytkowych okazuje się ważna w momencie realizacji projekt. Często w momencie tworzenia koncepcji nie zostały one przewidziane.
- Wynagrodzenia – wskazane również wcześniej, trudność konkurowania o pracownika i utrzymania go z rynkiem komercyjnym.

Wiedza IT (na podstawie ankiety ilościowej)

Najczęściej wskazywanymi obszarami, w których instytucje mają problemy w zdobyciu kompetencji czy zatrudnieniu specjalistów są:

- specjalistyczna IT np. wiedza w zakresie architektury,
- zarządzanie zmianą,
- metodyki zwinne i inne w zarządzaniu projektami.

Zarządzanie ryzykiem (na podstawie ankiety ilościowej)

Ponad 30% instytucji wskazuje na wyzwania związane z ryzykiem t.j.

- brak strategii zarządzania ryzykiem,
- brak reguł raportowania zagrożenia,
- nie posiadanie doświadczenia w zarządzaniu ryzykiem w IT.

6. Podsumowanie i rekomendacje

Rekomendowane usługi wspólne dla wnioskodawców i beneficjentów

Platforma wymiany doświadczeń pomiędzy Beneficjentami POPC, ale i Wnioskodawcami na zaawansowanym etapie prac. Główne cele to:

- **Platforma wymiany doświadczeń** o realizowanych projektach – dająca przestrzeń dla prezentacji, dyskusji, debat, wymiany dobrych praktyk i tzw. *lessons learned*. Rekomendowane jest stworzenie platformy i jej założeń: formy, pozyskanie członków, stworzenie agendy - wydarzeń, spotkań i/lub konferencji, warsztatów.
- **Szkolenia i warsztaty z rozwoju potencjału systemów IT, e-usług i zasobów cyfrowych:** Jak dalej otwierać zbiory? Jak zwiększać ich wykorzystanie? Jak tworzyć użyteczne e-usługi? Jak wykorzystać potencjał systemów IT lepiej i innowacyjnej? Beneficjenci spotykają się w gronie własnym i w gronie ekspertów tej dziedziny (inspiracja i benchmarki), również spoza POPC, uzyskują wiedzę od liderów rynku.

Zbudowanie jasności celów projektu, poparte badaniami UX już na etapie wniosku:

1. **Doradztwo strategiczne i warsztaty koncepcyjne** – przy tworzeniu koncepcji projektu, osadzenie celu w szerszym kontekście strategii i rozwoju cyfryzacji organizacji. Maksymalizacja korzyści społecznych.
2. **Doradztwo UX: badania UX i warsztaty UX** – przy prowadzeniu badań i planowaniu zadań UX w projekcie. Określenie użytkowników i interesariuszy w szerszej perspektywie, poza własnym środowiskiem. Wykorzystanie dobrych praktyk i benchmarków zagranicznych i polskich.
3. Doradztwo: maksymalizacja korzyści społecznych z projektu IT – co można zrobić?
4. Doradztwo: promocja projektu – jak ją ułożyć?

Wsparcie zespołów projektowych na etapie realizacji:

1. **Doradztwo UX i warsztaty UX:** przede wszystkim zapewniające rozpoczęcie badań UX i konsultacji społecznych już na etapie wniosku, nie tylko na etapie realizacji, oraz odpowiednie ułożenie procesu pracy z użytkownikami i interesariuszami w trakcie realizacji projektu. Umożliwienie szerszego spojrzenia na swój projekt przez wnioskodawcę i wygenerowanie większych korzyści społecznych. Analizę benchmarków, podobnych rozwiązań w Polsce i na świecie.
2. **Rekomendacje dla harmonogramu:** zaplanowanie czasu na badania UX i konsultacje społeczne harmonogramie, także na początku projektu, w trakcie określania celów i koncepcji projektów, nie tylko na etapie prototypowania.
3. **Kryteria wyboru potrzeb priorytetowych:** Zespół projektowy **powinien** dobrać kryteria wyboru potrzeb przed przystąpieniem do procesu.
4. Określony proces konsultacji i badań UX:
 - W pierwszym kroku, w fazie inicjacji projektu POPC, rekomendowane jest stworzenie **grupy doradczej użytkowników i interesariuszy**, aby regularnie konsultować założenia projektowe z przedstawicielami różnych grup, zbudować ich poparcie dla projektu i wyłonić kluczowych graczy.

Strona 11 z 14

Centralny Ośrodek Informatyki

Al. Jerozolimskie 132-136 | 02-305 Warszawa | tel.: +48 22 250 18 03 | tel.: +48 22 250 28 85 | e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl
<https://www.gov.pl/web/popcwsparcie>

- W drugim kroku, warto wyłonić **kluczowe instytucje do konsultacji produktów** projektu - prototypów projektów na etapie realizacji, wyboru funkcjonalności, testowania produktów i funkcjonalności w fazie wytwórczej.

Zapewnienie wiedzy o zamówieniach dla doświadczonego specjalisty od zamówień publicznych w zespole projektowym POPC:

1. **Baza wiedzy** OPZ z zamówień publicznych przeprowadzonych z sukcesem w projektach POPC.
2. **Baza dobrych praktyk** w zamówieniach publicznych projektów POPC, nie tylko w przetargu nieograniczonym, standardy. **Lista ryzyk** w zamówieniach publicznych projektów POPC. Problemy, które mogą się pojawić i możliwe działania zapobiegawcze.
3. **Poradnik:** zamówienia publiczne a POPC. **Doradztwo** ds. zamówień publicznych w projektach unijnych.
4. **Szkolenia i warsztaty:** zamówienia publiczne w projektach POPC, sposoby radzenia sobie z problemami, warunki zastosowania innych postępowań niż przetargi nieograniczone, plusy i minusy.

Minimalizacja problemów z rozliczaniem (nieświadomie zawartych przez zespół projektowy we wniosku projektu POPC) na etapie realizacji:

1. **Wprowadzenie mechanizmów** elastycznego zarządzania zakresem projektu i ułatwienia obsługi zmian w tych projektach.
2. **Poradnik dla Wnioskodawców w sprawie zapisów we wniosku i ich wpływie na rozliczanie POPC** (wyjście poza poradnik dla Beneficjentów) i jego popularyzacja, promocja, ułatwienie przekazu. Np. czarna lista – analiza zapisów we wniosku i wyborów w projekcie, które pochłaniają dużo czasu administracyjnego etapie realizacji – rozliczania. Ranking trudności.
3. **Kluczowe wsparcie/doradztwo opiekuna projektu CPPC** na pierwszym etapie projektu – podpowiada jak rozstrzygać kwestie problemowe i występować o zgody na zmiany.
4. **Doradztwo** eksperta ds. funduszy POPC Wsparcie.

Szkolenia i materiały informacyjne: przed przystąpieniem do pisania wniosku warsztaty kluczowych osób z opiekunem projektu – specjalistą od rozliczania: Jak rozlicza się projekty POPC? Co mogę, czego nie mogę pisząc wniosek o dofinansowanie z POPC? Proste pytania i odpowiedzi uwzględniające: „tu są punkty, na których możecie poleć i co wtedy zrobić”, „konsekwencje finansowe z zapisów”, „z czym to wszystko się je”, „przeszkolenie z realiów realizacji”, „wniosek o płatność – jak złożyć poprawnie?”.

Rekomendowane dla rozwoju POPC 2.0 w przyszłej perspektywie

Ważnym efektem prowadzonych badań są również rekomendacje dla przyszłej perspektywy finansowej, jak przypadnie na lata 2021-2027. Program cyfrowy w tej perspektywie nazywamy roboczo POPC „2.0”. To nazwa nieoficjalna – funkcjonuje tylko na potrzebę naszych raportów.

Poniżej nasze rekomendacje.

Zwiększenie spójności całego procesu wnioskowania o środki

Unikanie wymagania od Wnioskodawców tych samych dokumentów na różnych etapach. Ułożenie procesu tak, aby Wnioskodawcy rozumieli proces, poszczególne cele i intencje.

Stopniowe odchodzenie od POPC zamówień publicznych typu fixed-scope:

- W takich zamówieniach może pojawić się słaby wykonawca, który chce zrealizować projekt tylko zgodnie z zapisami SIWZ (obecnie SWZ), „dowieźć projekt” bez względu na jakość i użyteczność.
- Jednocześnie mocno go ograniczyć, gdyż wykonawca nie odpowiada przed użytkownikami za produkt IT.
- Zapewnienie możliwości korzystania z agile-metodyk zwinnych w zamówieniach publicznych.

Stworzenie katalogu architektury informacyjnej państwa dla wnioskujących:

- Pozwoli na odpowiednio wczesne wyłapywanie dublujących się projektów. Warto to zrobić dziedzinowo (np. e-zdrowie, e-kultura, e-nauka etc.).
- Pozwoli na łączenie inicjatyw i wykorzystywanie już istniejącej infrastruktury.

Zróżnicowanie procesu wnioskowania w zależności od wielkości projektu-budżetu. Podział programu i konkursów na:

- **Mniejsze projekty** - mniej doświadczone organizacje z mniejszymi budżetami. Te, które mają napędzać rynek. Dopasowany rodzaj wsparcia – więcej pracy z doradcą/ekspertami jeszcze przed fiskłą projektową nad dopracowaniem koncepcji („na KRMC one są nadal niedojrzałe”). Przewidzenie wsparcia w inicjacji projektu: ustaleniem celów, stworzeniem architektury, analizą procesów, podniesieniem dojrzałości IT organizacji przed SW.
- **Większe projekty** - doświadczone organizacje z większymi projektami w referencjach. Dobrane na zasadzie zaufania. Strategiczne. Oczekujące na specjalistyczne wsparcie w tematach eksperckich, np. API i włączenie interesariuszy biznesowych w możliwości re-use - jak to robić dobrze?
- **Podział konkursu na dziedziny** (np. e-zdrowie, e-kultura, e-administracja, e-nauka itp.).
- **Większy nacisk na mniejsze projekty i uproszczenie dla nich ścieżki formalnej**, która nadal jest trudna i nie zawsze potrzebna/adekwatna do rozmiarów inicjatywy: KRMC, przygotowanie SW i innych dokumentów to znaczne wyzwanie. Przygotowanie formalności wewnętrznie pochłania zbyt dużo zasobów (których często organizacja nie ma). Najczęściej jest to zlecane firmom zewnętrznym, co dyskryminuje mniejszych aktorów. Dlatego, dodatkowo ważne dla tych organizacji jest poddanie konsultacji koncepcji, prototypów SW, dokumentów i sposobu rozliczania przed ich wprowadzeniem, aby usunąć niepotrzebne, nadmierne rozbudowane elementy, które mogą zaszkodzić realizacji.
- **Mniejsze projekty, mniejsze instytucje i organizacje mogłyby otrzymać większy zapas zaufania** i nie przechodzić przez taką samą procedurę jak doświadczone instytucje z projektami o znacznie większych budżetach.
- **Zwiększenie znaczenia strategii IT we wnioskowaniu** – przedstawienie szerszej koncepcji/wizji rozwoju cyfryzacji danego obszaru w organizacji, na podstawie której tworzona jest wysokopoziomowa architektura (np. tak jak system ochrony zdrowia). Określenie jak wnioskowany projekt się w nią wpisuje.

Jedno okienko rozliczania POPC 2.0

Rozliczanie i raportowanie z przebiegu projektu często wiąże się z składaniem raportów lub innych dokumentów w wiele miejsc.

Zmiana sposobu planowania i rozliczania działań informacyjno-promocyjnych projektów POPC 2.0. Potrzebne są zmiany systemowe:

- Według badanych, rekomendowane jest, aby środki kwalifikowalne na promocję rozliczyli jeszcze po zakończeniu projektu, np. przez trzy miesiące.

- Część promocyjna jest trudna do rozliczenia ze środków II osi POPC – „w jaki sposób trzymać się zasady konkurencyjności i prowadzić przetargi, jeżeli w branży promocji działa się na zasadzie negocjacji z wybranymi kanałami, skierowanymi do naszych konkretnych użytkowników?”.
- Są beneficjenci, którzy chcieli produkty projektu POPC wypromować w prasie, radiu, telewizji i mediach społecznościowych, np. na Facebooku. Ale nie wiedzieli jak rozliczyć takie działania, przede wszystkim te oparte o negocjacje. Standardowo promocja projektów opiera się na wyborze konkretnych kanałów, gdzie zyskujemy dostęp do interesujących nas użytkowników, i w następnym kroku, na negocjacji z tymi kanałami (np. z TVP –TVP nie zgłosił się do przetargu małej instytucji, bo jest za dużym graczem i to instytucja musi zgłosić się do nich). Negocjacje w reżimie POPC nie są możliwe, są wbrew zasadzie konkurencyjności.
- Przykładem są beneficjenci, którzy chcieli wybrać tzw. influencerów z kanałów YouTube, ale z uwagi na problem wyboru „jak ich wybrać w sposób konkurencyjny?” i nakładów pracy do rozliczenia – zrezygnowali z tego kanału, skierowanego do młodszych użytkowników.

Projekty kontynuujące II oś POPC

Brak wsparcia dalszego finansowania powstałych już i dobrze rokujących produktów IT, np. rozwoju platformy, to przerwanie jego pełnego rozwoju – być może jest szansa na wsparcie organizacji, którym projekty POPC się udały i mają duże pozytywne korzyści społeczne lub są strategicznie ważne z krajowego punktu widzenia strategii informatyzacji. Efekty z tych udanych projektów są często zdecydowanie lepsze niż z organizacji niedoświadczonych. Wg respondenta można umożliwić podłączenie się nowych instytucji pod udane projekty - “do tego co już powstało w ostatnich latach, do tych serwisów czy platform”. W obecnych projektach II osi POPC część zespołu projektowego odchodzi po zakończeniu projektu – to ogranicza rozwój systemu czy platformy na ciągle ważnym etapie, po trzech latach budowania od nowa zgranego zespołu i rozwoju jego potencjału.

Możliwość kontynuacji finansowania projektów zakończonych sukcesem w nadchodzącej nowej perspektywie

Potrzebna jest wiedza dla kierownika projektu POPC, że ona będzie lub jej nie będzie. Daje to możliwość podtrzymania grupy/zespołu projektowego, który się dobrze zawiązał (informatyk musi mieć zapewnioną ścieżkę rozwoju, inaczej odejdzie, ale też dalszy rozwój koordynatorów, z których wydobycie potencjału).

Rada korzyści społecznych - merytoryczna ocena faktycznych korzyści z projektu IT w momencie wyboru projektów i w trakcie realizacji, gdy mierzone są postępy projektu (O). Umożliwia promowanie projektów wartych kontynuacji finansowania w nowej perspektywie – wybór projektów na podstawie sukcesów oraz korzyści społecznych, ale oszacowanych przez specjalistę – oprócz opiekuna administracyjnego (sprawdzającego, czy zadeklarowana liczba skanów jest wystarczająca lub dopełnienie pozostałych wskaźników), powinien sprawdzić on/ona (np. w dziedzinie cyfryzacji zasobów – rada kuratorów, kustosz), czy założenia merytoryczne projektu są zasadne i korzystne – czy rzeczywiście spełniają zakładane korzyści.