

Załącznik nr 4 do SIWZ – znak sprawy: OR-IV.272.2.60.2019**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**

na wykonanie badania ewaluacyjnego pt.

Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych**1. WPROWADZENIE I UZASADNIENIE EWALUACJI**

E-usługi stanowią ważny element cyfryzacji gospodarki, są także nieodzownym elementem dynamicznie rozwijającego się społeczeństwa informacyjnego. Sprawne i skuteczne funkcjonowanie e-usług pociąga za sobą konieczność zwiększenia roli narzędzi TIK¹ w codziennym funkcjonowaniu administracji publicznej. Co za tym, idzie głównym celem stawianym przed administracją publiczną jest zwiększenie efektywności jej działania w zakresie świadczenia usług dla obywateli. Realizacja powyższych celów powinna odbywać się poprzez uproszczenie załatwiania spraw urzędowych, zwiększenie dostępności informacji na ich temat.

Dzięki wprowadzeniu nowoczesnych TIK administracja publiczna może zwiększyć swoją efektywność, ale przede wszystkim oferować sprawne i niewymagające osobistego stawiennictwa załatwienie sprawy urzędowej. Z jednej strony usługi publiczne ewoluują w kierunku usług przyjaznych klientowi, z drugiej zaś zmieniające się formy prowadzenia działalności czy organizacji pracy i zarządzania przedsiębiorstwem wymuszają na administracji publicznej wprowadzenia nowych mechanizmów świadczenia usług w urzędzie oraz załatwiania spraw podmiotów gospodarczych. W odpowiedzi na zmiany potrzeb klientów urzędu, administracja publiczna oferuje możliwość załatwienia spraw interesantów poprzez e-usługi.²

Elektroniczna usługa publiczna definiowana jest przez Ministerstwo Cyfryzacji jako działanie podejmowane przez podmiot publiczny, polegające na umożliwieniu usługobiorcy realizacji obowiązku lub uprawnienia określonego przepisem prawa, i realizowane z udziałem usługobiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej na odległość tzn. bez jednoczesnej obecności stron. Poziom świadczenia e-usług przez jednostki administracji publicznej mierzy się na poziomach „dojrzałości usług” (Sophistication Level). Wyróżniamy cztery ich poziomy: 1) poziom informacyjny – publikacja informacji na stronach www; 2) poziom interakcji jednostronnej – użytkownik może pobrać ze strony www odpowiednie druki i niezbędne formularze; 3) poziom interakcji dwustronnej – użytkownik, po pobraniu druków/formularzy i ich wypełnieniu (możliwe czasem od razu na stronie internetowej), może odesłać je do urzędu/instytucji drogą elektroniczną inicjując sprawę, której dotyczą; 4) poziom transakcyjny – oznacza pełną możliwość uiszczenia wszelkich płatności związanych z tą sprawą w trybie on-line; 5) poziom personalizacji – oznacza, że w ramach usługi udostępniono możliwość złożenia wniosku w formie elektronicznej, uprzednio wypełnionego danymi przez usługodawcę (danymi będącymi w posiadaniu usługodawcy), w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku usługodawca automatycznie dostarcza usługę w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy.

Na szczeblu unijnym dokumentem regulującym kwestie digitalizacji jest *Strategia - Jednolity Rynek Cyfrowy* (JRC), stworzona przez państwa członkowskie Unii Europejskiej. Ma ona na celu otwarcie i zwiększenie możliwości cyfrowych obywateli UE oraz wzmocnienie pozycji Europy jako światowego lidera w gospodarce cyfrowej. Istnieją trzy główne filary strategii: po pierwsze lepszy dostęp konsumentów i przedsiębiorstw do towarów i usług cyfrowych, po

¹ Technologie informacyjno-komunikacyjne oznaczają rodzinę technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej.

² A. Aleksiejczuk, K. Sachpazidu-Wójcika, *Determinanty rozwoju e-usług w administracji publicznej w Polsce*, „Economics and Management” nr 1/2015, s. 33-35.

drugie stworzenie odpowiednich warunków dla rozwoju sieci i usług cyfrowych, po trzecie rozwój europejskiej gospodarki cyfrowej i społeczeństwa cyfrowego o długofalowym potencjale wzrostu.

Z kolei dokumentem wykonawczym, na poziomie Unii Europejskiej, w obszarze elektronicznej administracji jest *Plan działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016–2020*, który stanowi podstawowy punkt odniesienia dla administracji publicznych Państw Członkowskich, w ich drodze do zwiększenia efektywności działania oraz poprawy relacji z obywatelem i przedsiębiorcą. Celem planu jest przyspieszenie cyfrowej transformacji usług publicznych jako kluczowego czynnika zapewniającego sukces jednolitego rynku UE poprzez usunięcie istniejących barier cyfrowych. Priorytetowym celem polityki w ramach Planu jest modernizacja administracji publicznej (ułatwienie interakcji cyfrowej) przy użyciu urządzeń cyfrowych umożliwiających mobilność obywateli i przedsiębiorstw, to jest interoperacyjność transgraniczną.

Na gruncie krajowym głównym narzędziem realizującym cele JRC oraz konsolidującym działania państwa w dziedzinie administracji jest *Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa*. Z kolei dokumentem stanowiącym opis wizji rozwoju kraju jest *Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju*, z której wynikają strategie sektorowe dot. m.in. cyfryzacji kraju (*Strategia Sprawne i Nowoczesne Państwo 2020, z perspektywą do 2030*).

Pomimo nadania istotnego znaczenia kwestii digitalizacji usług administracji publicznej jej poziom nie jest zadowalający. Dlatego też osiągnięcie korzyści z rozwoju e-administracji wymaga z jednej strony poniesienia określonych nakładów przez instytucje publiczne, z drugiej strony przepływu informacji w celu zainteresowania odbiorców zdalną formą komunikacji³. Według danych ONZ poziom cyfryzacji administracji publicznej w Polsce, zgodnie z indeksem rozwoju e-administracji w 2018 r. wyniósł 0.7926, co dało Polsce 33. miejsce spośród 193 badanych krajów, co stanowi progres o trzy miejsca w porównaniu do 2016 roku, kiedy to Polska zajmowała 36. miejsce⁴. Z kolei zgodnie z danymi GUS w 2018 r. 96,6% jednostek administracji publicznej oferowało usługi elektroniczne dla obywateli, a wśród nich najwięcej podmiotów świadczyło e-usługi w obszarze – sprawy obywatelskie (81,9%), natomiast 65,3% jednostek administracji publicznej deklarowało korzystanie z systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją⁵.

W województwie podkarpackim w 2018 r. dostęp do szerokopasmowego mobilnego Internetu posiadało 69,8% jednostek administracji publicznej, gdzie średnia krajowa wyniosła 70,5%. Z kolei odsetek jednostek administracji publicznej, które korzystały z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami wyniósł w województwie podkarpackim 83,2% przy średniej krajowej wynoszącej 65,3%⁶.

Obowiązek realizacji przedmiotowego badania wynika z art. 56 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 oraz *Wytycznych w zakresie ewaluacji polityki spójności na lata 2014-2020*, to jest wymogu przeprowadzenia ewaluacji wpływu wdrażanej interwencji na realizację celów każdej osi priorytetowej przynajmniej raz podczas okresu programowania.

³ E. Kuzionko-Ochrymiuk, *Informatyzacja administracji publicznej w województwach polski*, „Optimum. Economic Studies”, 2015, nr. 1 (91), s. 162.

⁴ Department of Economic and Social Affairs, *United Nations E-Government Survey 2018*, New York 2018, s. 140.

⁵ GUS, *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2018 r.* (<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-komunikacyjnych-w-jednostkach-administracji-publicznej-w-2018,7,1.html>) data pobrania 28.06.2019.

⁶ <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-komunikacyjnych-w-jednostkach-administracji-publicznej-przedsiębiorstwach-i-gospodarstwach-domowych-w-2018-roku,3,17.html>

Celem badania jest ocena wpływu wsparcia RPO WP 2014-2020 na podniesienie jakości i poprawę dostępu do elektronicznych usług publicznych (e-administracji, e-kultury i e-zdrowia) poprzez zwiększenie poziomu wykorzystania TIK w procesie realizacji zadań publicznych i udostępniania zasobów przez administrację publiczną oraz instytucje regionalne i lokalne.

Działania objęte ewaluacją są realizowane w ramach OP II - Cyfrowe Podkarpackie RPO WP 2014-2020 w ramach CT 2 – Zwiększenie dostępności, stopnia wykorzystania i jakości TIK oraz PI 2c – wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia. Głównym celem realizacji projektów miała być wyższa jakość i rozszerzony zakres usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną.

Działania w ramach OP II RPO WP 2014-2020 skupiały się na wybranych elementach wsparcia w obszarze rozwoju infrastruktury społeczeństwa informacyjnego, przede wszystkim e-usług. W ramach tej osi wspiera się działania polegające na wsparciu informatyzacji instytucji szczebla regionalnego i lokalnego, udostępnienia informacji sektora publicznego oraz cyfryzacji zasobów m.in. w obszarach ochrony zdrowia, kultury i jej dziedzictwa, turystyki, informacji przestrzennej oraz administracji.

W ramach OP II wyróżniono 7 typów projektów: 1) Tworzenie lub rozwój e-usług publicznych (A2B, A2C), w tym tworzenie i udostępnianie zasobów cyfrowych, 2) Tworzenie lub rozwój usług wewnątrzadministracyjnych (A2A) niezbędnych do funkcjonowania e-usług publicznych, 3) Tworzenie lub rozwój publicznych zasobów geodezyjnych oraz informacji przestrzennej, 4) Cyfrowe udostępnianie informacji sektora publicznego, 5) Projekty z zakresu wdrożenia e-usług dostępnych w ramach Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej (PSIM), 6) Projekty z zakresu wytworzenia/modernizacji/rozwoju e-usług dostępnych w ramach Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej (PSIM) – platforma regionalna, 7) Projekty z zakresu wytworzenia/modernizacji/rozwoju e-usług dostępnych w ramach Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej (PSIM).

Jednym z najistotniejszych działań w ramach PI 2c jest realizacja projektu *Podkarpacki System Informacji Przestrzennej* (PSIP), który angażuje 43,31% alokacji OP II, a jego celem jest poprawa konkurencyjności regionu poprzez utworzenie regionalnej (wojewódzkiej), otwartej, cyfrowej platformy, integrującej zasoby informacyjne o charakterze przestrzennym, w celu ich publikacji oraz świadczenia związanych z nimi e-usług. Jedną z jego głównych funkcji będzie wspomaganie procesu decyzyjnego na szczeblu: województwa, powiatów oraz miast i gmin zintegrowanych z tym systemem. Projekt jest realizowany w partnerstwie, liderem Projektu jest Województwo Podkarpackie oraz 22 partnerów - 18 powiatów i 4 miasta na prawach powiatu. Wartość projektu wynosi ogółem: 177 768 020 PLN.

Działania w wymiarze e-administracji skupiały się na wytworzeniu nowych usług na poziomie co najmniej trzecim oraz integracji z istniejącymi systemami dziedzicznymi.

Z kolei usługi w obszarze e-zdrowia mają przyczynić się do podniesienia poziomu funkcjonowania służby zdrowia w województwie podkarpackim, a także usprawnić kontrolę procesów zarządczych.

Środki finansowe przewidziane do wykorzystania w ramach OP II RPO WP 2014-2020 na cały okres programowania z EFRR (z rezerwą wykonania) wynoszą 81 039 212 euro, to jest 348 695 521,39 PLN. W wyniku zakończenia dwóch naborów zakontraktowano 238 284 435,12 PLN (wkład UE). W ramach konkursu nr RPPK.02.01.00-IZ.00-18-001/15 oraz nr RPPK.02.01.00-IZ.00-18-002/16 wybrano do dofinansowania 47 projektów, z czego podpisano 45 umów z 39 beneficjentami. Trzeci nabór, na piąty typ projektów, dotyczący wdrożenia e-usług dostępnych w ramach Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej (PSIM) został ogłoszony w maju 2019 r. (ogólna pula środków przeznaczona na dofinansowanie projektów wynosi 43 000 000,00 PLN), dodatkowo w grudniu 2019 r. planuje się kolejny nabór na e-zdrowie (indykatoryna pula środków przeznaczona na dofinansowanie projektów wynosi 33 000 000,00 PLN). W ramach majowego naboru na 5 typ projektu wpłynęło 16 wniosków na łączną kwotę 34 039 972 PLN. Zgodnie z harmonogramem rozstrzygnięcie

konkursu planowane jest na marzec 2020 roku. Zakłada się, że zaplanowane nabory na e-zdrowie w całości zaangażują niewykorzystaną część alokacji przeznaczonej na PI 2c/ dz. 2.1. Ze względu na to, że przeprowadzone już nabory oraz planowane konkursy wyczerpią potencjał absorpcyjny w obszarze OP II, IZ RPO WP 2014-2020 planuje realokować środki w wysokości odpowiadającej kwocie rezerwy wykonania w ramach OP II do OP IV.

W ramach OP II Cyfrowe Podkarpackie założono następujące wskaźniki produktu: *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości, co najmniej 3* oraz *Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego*, natomiast wyznaczonym wskaźnikiem rezultatu strategicznego jest *Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC)*.

Tabela. 1. Wskaźniki produktu i rezultatu strategicznego.

Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Realizacja wskaźnika		Wartość docelowa dla 2023 r.	% realizacji wartości docelowej dla 2023 r.	
		Szacowana	Aktualna		Według wartości szacowanej	Według wartości aktualnej
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	szt.	102,00	73,00	36	283,33%	202,87%
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3	szt.	1 734,00	1 080,00	63	2752,38%	1714,29%
Odsetek obywateli korzystających z e-administracji (EAC)	%	-	24	35	-	-

Źródło: RPO WP 2014-2020, Informacja kwartalna za III kwartał 2019 r. oraz dane z systemu Strateg na dzień 24.10.2019 r. (wskaźnik: *Odsetek osób korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną [%]*).

2. CEL BADANIA

Oszacowanie wpływu interwencji na podniesienie jakości i poprawę dostępu do elektronicznych usług publicznych

Cel główny zostanie zrealizowany przez następujące cele szczegółowe:

- I. charakterystykę e-usług publicznych w województwie podkarpackim w latach 2014-2019 w kontekście realizowanego wsparcia w ramach OP II RPO WP 2014-2020;
- II. ocenę wpływu projektów realizowanych w ramach OP II RPO WP 2014-2020 na podniesienie jakości i poprawę dostępu do usług publicznych w województwie podkarpackim;
- III. określenie dobrych praktyk oraz rekomendacji w obszarze optymalnego ukierunkowania wsparcia w perspektywie 2021-2027.

Wnioski z badania będą uwzględniać planowane kierunki polityki regionalnej oraz założenia perspektywy finansowej na lata 2021 – 2027.

3. ZAKRES BADANIA

Zakres przedmiotowy badania: Ocena wpływu interwencji na podniesienie jakości i poprawę dostępności świadczonych e-usług, ze szczególnym naciskiem na ich użyteczność, efektywność i skuteczność. Analizie zostanie poddana również trafność celów oraz trwałość rezultatów projektów OP II Cyfrowe Podkarpackie RPO WP 2014-2020. Badanie powinno również określić dalsze zapotrzebowanie w tym obszarze, także w zakresie skutecznego i efektywnego wykorzystania e-usług w perspektywie finansowej 2021-2027.

Zakres oceny powinien odnosić się do projektów, które zostały, są lub będą realizowane (wybrane do dofinansowania) w ramach OP II RPO WP 2014-2020. Zakres przedmiotowy ewaluacji obejmuje zatem dotychczasowe/potencjalne produkty i rezultaty oraz spodziewane efekty interwencji.

Analizy, o których mowa powyżej, zostaną dokonane m.in. w oparciu o przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące postępów w realizacji OP II (poglądowe dane dotyczące realizacji OP II zostały przedstawione w załączniku nr 1 do SOPZ).

Zamawiający zastrzega, że na etapie realizacji badania dane dotyczące postępów w realizacji OP II zostaną zaktualizowane i mogą ulec zmianie. Ewentualna zmiana dotyczyć będzie konieczności uwzględniania w wykonywanych czynnościach badawczych wyników naboru RPPK.02.01.00-IZ.00-18-003/19 – e-zdrowie, tj. objęcia analizą projektów wybranych do dofinansowania. W ramach ww. naboru 16 wniosków o dofinansowanie zostało zakwalifikowanych do oceny formalnej, zakłada się, że wyniki naboru będą dostępne w marcu 2020. Po uzyskaniu od Zamawiającego ostatecznych danych Wykonawca będzie zobowiązany do ujęcia w raporcie metodologicznym ww. aktualizacji propozycji liczebności populacji zawartej w ofercie.

Zakres podmiotowy badania: Przedstawiciele IZ RPO WP 2014-2020, eksperci oceniający wnioski w ramach naborów w OP II RPO WP 2014-2020, beneficjenci, potencjalni beneficjenci.

Zasięg terytorialny: województwo podkarpackie.

4. PROBLEMATYKA BADAWCZA

Ocena powinna uwzględniać niżej wymienione cele szczegółowe oraz powiązane z nimi problemy badawcze, w formie pytań i zagadnień badawczych.

Cel szczegółowy I:

1. Jak kształtował się poziom rozwoju e-usług publicznych w województwie podkarpackim w latach 2014-2019?
2. Jak oceniana jest logika interwencji w zakresie wspierania e-usług (zakres i charakterystyka wsparcia)?
3. Jakie problemy/bariery zostały zidentyfikowane podczas wdrażania projektów w ramach OP II RPO WP 2014-2020? Jakie były ich przyczyny?
4. W jakim stopniu projekty realizowane w ramach OP II RPO WP 2014-2020 wypełniają założenia określone w dokumentach strategicznych?

Wykonawca udzielając odpowiedzi na powyżej przedstawione pytanie badawcze powinien wziąć pod uwagę następujące zagadnienia badawcze:

- charakterystyka e-usług publicznych i poziomu ich świadczenia z uwzględnieniem takich aspektów jak: wykorzystywanie TIK, rodzaje e-usług, użyteczność stron internetowych i ich dostępność, wykorzystanie elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD), poziom indeksu rozwoju e-administracji;

- odtworzenie modelu logicznego interwencji publicznej w ramach OP II RPO WP 2014-2020, tj. zakres i charakterystyka wsparcia (charakterystyka projektów wg miejsca realizacji, formy prawnej beneficjenta, celów projektu, wielkości udzielonego wsparcia), konstrukcja celów osi w kontekście zdiagnozowanych problemów, określenie relacji przyczynowo-skutkowych, wskazanie przewidywanych efektów interwencji, identyfikacja czynników zależnych i niezależnych od IZ RPO WP 2014-2020, tj. pozytywnych (wpływających na skuteczność wsparcia) oraz negatywnych (ograniczających skuteczność wsparcia);
- określenie problemów i barier, które wystąpiły w trakcie realizacji po pierwsze na poziomie RPO WP 2014-2020, po drugie na poziomie projektów oraz wskazanie ich przyczyn;
- ocena działań podjętych przez IZ RPO WP 2014-2020, tj. analiza na poziomie przyjętych rozwiązań instytucjonalnych (m.in. ocena warunków konkursowych i systemu oceny projektów, ewolucja kryteriów oceny, ocena procesu naboru projektów, podjęte działania informacyjno-promocyjne);
- ocena wypełniania założeń dokumentów strategicznych, tj. powiązanie spójności projektów w ramach OP II RPO WP 2014-2020 z celami określonymi w dokumentach strategicznych (*Europa 2020, Plan działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016–2020, Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, SOR, Strategia Sprawne i Nowoczesne Państwo 2020, z perspektywą do 2030, RPO WP 2014-2020, Strategia rozwoju województwa - Podkarpackie 2020*).

Cel szczegółowy II:

5. W jakim stopniu udało się osiągnąć zamierzone efekty wsparcia?
6. Czy, a jeżeli tak to w jakim stopniu projekty realizowane w ramach OP II RPO WP 2014-2020 wpłynęły na podniesienie jakości oraz zwiększenie dostępności e-usług?
7. Czy pojawiły się nieplanowane efekty realizacji projektów?
8. W jakim stopniu inwestycje w e-usługi odpowiadały najważniejszym potrzebom w regionie?
9. Czy, a jeżeli tak to w jakim stopniu dofinansowane projekty w ramach OP II RPO WP 2014-2020 są komplementarne zewnętrznie/wewnętrznie, funkcjonalnie i przestrzennie?
10. W jakim stopniu uzyskane efekty wsparcia można uznać za trwałe (skala i zakres) pod względem organizacyjnym, technicznym i finansowym?
11. Jak należy ocenić efektywność realizowanych projektów? Czy podobne efekty można było osiągnąć przy wykorzystaniu innych instrumentów czy niższych nakładów finansowych?

Wykonawca udzielając odpowiedzi na powyżej przedstawione pytania badawcze powinien wziąć pod uwagę następujące zagadnienia badawcze:

- przedstawienie głównych produktów projektów, w tym m.in. typu i rodzaju udostępnionych e-usług (określenie i opis jakie e-usługi zostały udostępnione w ramach realizowanych projektów), wraz ze wskazaniem poziomu ich świadczenia („dojrzałości usług”);
- ocena stopnia osiągnięcia zidentyfikowanych na etapie programowania celów RPO WP 2014-2020;
- identyfikacja projektów, które najbardziej przyczynią się do realizacji celów Programu i zaspokajają zidentyfikowane potrzeby, identyfikacja obszarów niedostatecznie dofinansowanych;
- określenie użytkowników e-usług oraz ocena stopnia zainteresowania e-usługami;
- ocena wpływu projektów realizowanych w ramach OP II RPO WP 2014-2020 na podniesienie jakości oraz poprawę dostępu do elektronicznych usług publicznych, także dla osób z niepełnosprawnościami, w tym m.in. wpływ projektów na poprawę ich

funkcjonowania (skrócenia obiegu dokumentów, czasu obsługi interesariuszy itp.), poprawę dostępu do informacji sektora publicznego, tj. możliwość świadczenia e-usług dla: administracji (A2A), przedsiębiorstw (A2B) oraz obywateli (A2C);

- identyfikacja nieplanowanych efektów interwencji (niewyrażonych w jej celach), tzn. pozytywnych stanowiących wartość dodaną oraz negatywnych – ubocznych;
- analiza zaspokojenia dotychczasowych potrzeb z punktu widzenia adresatów wsparcia⁷,
- przedstawienie komplementarności - zewnętrznej (uzupełniające się wzajemnie działania/projekty finansowane z różnych programów operacyjnych, w tym poprzedniej perspektywy finansowej), wewnętrznej (uzupełniające się wzajemnie działania/projekty finansowanych w ramach RPO WP 2014-2020), funkcjonalnej (oddziaływanie projektów na ten sam problem społeczno-gospodarczy) i przestrzennej (realizacja projektów ukierunkowanych na te same tereny);
- trwałość, efektywność realizowanego wsparcia.

Cel szczegółowy III:

12. Jakie rozwiązania można byłoby zastosować w kontekście zidentyfikowanych problemów/barier wdrażania interwencji w obszarze e-usług w kolejnej perspektywie finansowej?
13. Jakiego rodzaju e-usługi należy wspierać w perspektywie finansowej 2021-2027?
14. Jakie przykłady dobrych praktyk można wskazać w celu ich wykorzystania w perspektywie finansowej 2021-2027?

Wykonawca udzielając odpowiedzi na powyżej przedstawione pytania badawcze powinien wziąć pod uwagę następujące zagadnienia badawcze:

- zaproponowanie rozwiązań dla zdiagnozowanych problemów/barier, na poziomie RPO WP 2014-2020 oraz na poziomie projektów, które należy zastosować w kolejnej perspektywie finansowej;
- diagnoza dalszego zapotrzebowania w regionie w zakresie e-usług publicznych⁸ oraz wskazanie wsparcia/działań (e-administracja, e-zdrowie, e-kultura, system informacji przestrzennej, e-uczenie się, e-włączenie społeczne), które należałoby kontynuować w przyszłej perspektywie finansowej, z uwzględnieniem założeń dokumentów na lata 2021-2027, w tym *Projektu Strategii rozwoju województwa - Podkarpackie 2030* oraz założeń *Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2021-2027*;
- wskazanie przykładowych/modelowych rozwiązań w zakresie e-usług.

5. KRYTERIA EWALUACYJNE

W badaniu zostaną uwzględnione następujące kryteria ewaluacyjne:

Trafność – rozumiana jako ocena stopnia adekwatności zakładanych celów interwencji w odniesieniu zdiagnozowanych problemów w zakresie e-usług w województwie podkarpackim;

Skuteczność – rozumiana jako ocena stopnia realizacji zakładanych celów interwencji w odniesieniu do rzeczywistych efektów ich realizacji;

Efektywność – rozumiana jako badanie relacji nakład/rezultat w kontekście realizowanego wsparcia;

⁷ w tym m.in. beneficjentów oraz użytkowników (w przypadku możliwości ich zidentyfikowania).

⁸ z uwzględnieniem m.in. potencjalnych beneficjentów.

Użyteczność – rozumiana jako przydatność interwencji w kontekście rozwiązania zdiagnozowanych problemów oraz zaspokajania potrzeb w zakresie e-usług;

Trwałość – rozumiana jako utrzymanie efektów realizacji wspartych inwestycji pod względem organizacyjnym, technicznym i finansowym w perspektywie długookresowej.

6. METODOLOGIA BADANIA

Podstawowym elementem planu badawczego będzie ewaluacja bazująca na teorii, czyli ocena oparta koncepcyjnie na teorii interwencji. Jej celem jest nie tylko informowanie o realizacji i efektach interwencji publicznej, ale także o tym, w jaki sposób i dlaczego dana interwencja osiągnie lub osiągnęła określone rezultaty. Taki schemat badawczy powinien składać się z dwóch komponentów: konceptualnego, w ramach którego odtworzona zostanie logika interwencji oraz empirycznego, służącego testowaniu przyjętej teorii programu. Stosując tę metodę Wykonawca powinien opierać się na konstrukcji modelu logicznego (tj. graficznej prezentacji interwencji). Przy jego stosowaniu powinien ustalić wizję przyświecającą interwencji, tj. ostateczny długoterminowy cel oraz powiązać go z istniejącymi problemami, a także określić oczekiwania co do rezultatów i oddziaływania. Ponadto, model logiczny musi zawierać kontekst wdrażania interwencji i inne czynniki wpływające na podejmowanie decyzji i partycypację w interwencji. Zaprezentowane w modelu powiązania poszczególnych elementów z zależnościami przyczynowo-skutkowymi muszą zostać wyjaśnione.

Wybór podejścia wynika ze zidentyfikowanej potrzeby szczegółowej analizy mechanizmu, za pomocą którego interwencja ma doprowadzić do zakładanych efektów. Szczególnie istotne jest dokładne przeanalizowanie, jakie konkretnie są efekty interwencji, czyli co poprawiło się w zakresie świadczonych usług, i w jaki sposób zostało to osiągnięte. Uzupełnieniem planu badawczego będzie realizacja studiów przypadków wybranych/strategicznych projektów.

Badanie zostanie zrealizowane zgodnie z najlepszą wiedzą i praktyką w tym zakresie. Od Wykonawcy oczekuje się przedstawienia spójnej koncepcji realizacji badania ewaluacyjnego, przedstawiającej sposób realizacji celów i zakresu badania.

Szczegółowa metodologia badania zostanie przedstawiona przez Wykonawcę już na etapie składania ofert i będzie zawierać kompletny katalog metod badawczych właściwych z punktu widzenia celu i zakresu badania, gwarantujących udzielenie wyczerpujących odpowiedzi na pytania badawcze przedstawione w pkt. 4 *Problematyka badawcza* oraz otrzymanie bezstronnych i wiarygodnych wniosków i rekomendacji. Odpowiedź na każde pytanie musi być przygotowana w oparciu o co najmniej dwa źródła danych. Podejście metodologiczne jest jednym z głównych kryteriów oceny ofert składanych przez potencjalnych Wykonawców.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest już na etapie składania oferty do przedstawienia propozycji opisu i doboru próby badawczej (do poszczególnych metod i technik z uzasadnieniem przyjętego podejścia metodologicznego)⁹. Wykonawca zobowiązany jest także wskazać np. konkretną liczbę wywiadów, uczestników wywiadów oraz wyszczególnić dokumenty, na podstawie i w oparciu o które formułował będzie tezy, hipotezy i wnioski badawcze.

⁹ W przypadku zastosowania badań ilościowych istotne jest określenie/zdefiniowanie: populacji badania, operatu losowania, metody doboru, wielkości próby, efektywności realizacji próby oraz implementacja założeń i sposobu zbierania danych.

Minimalny zakres metodologiczny wymagany przez Zamawiającego:**1. Analiza dokumentów (Desk research)¹⁰:****a) Akty prawne i wytyczne szczebla unijnego i krajowego:**

- Pakiet rozporządzeń UE w sprawie polityki spójności 2014-2020, w tym w szczególności:
 - ✓ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;
 - ✓ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1301/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i przepisów szczególnych dotyczących celu „Inwestycje na rzecz wzrostu i zatrudnienia” oraz w sprawie uchylenia rozporządzenia (WE) nr 1080/2006;
 - ✓ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) NR 1006/2009 z dnia 16 września 2009 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 808/2004 w sprawie statystyk Wspólnoty dotyczących społeczeństwa informacyjnego;
 - ✓ 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - ✓ Rozporządzenie Komisji (UE) 2017/1515 z dnia 31 sierpnia 2017 r. w sprawie wykonania rozporządzenia (WE) nr 808/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego statystyk Wspólnoty w sprawie społeczeństwa informacyjnego za rok referencyjny 2018;
- Projekty rozporządzeń dla polityki spójności na lata 2021-2027:
 - ✓ Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego, a także przepisy finansowe na potrzeby tych funduszy oraz na potrzeby Funduszu Azylu i Migracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu na rzecz Zarządzania Granicami i Wiz;
 - ✓ Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Funduszu Spójności;
 - ✓ Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiające program „Cyfrowa Europa” na lata 2021–2027;
- Umowa Partnerstwa;
- Umowa Partnerstwa na lata 2021-2027 – Założenia;

¹⁰ W ocenie należy wykorzystać wszystkie dostępne źródła, które dotyczą zagadnień związanych z tematyką badania. **Wykonawca zobowiązany jest do analizy aktualnych wersji dokumentów, także tych, które zostały zaktualizowane w trakcie realizacji badania, jak również nowych dokumentów istotnych ze względu na przedmiot badania.**

- Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020;
- Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych;
- *Wytyczne w zakresie ewaluacji polityki spójności 2014-2020;*
- *Wytyczne w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020;*
- *Wytyczne w zakresie sprawozdawczości na lata 2014-2020.*

b) Dokumenty strategiczne i programowe:

- Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu - Strategia „Europa 2020”;
- Strategia - Jednolity Rynek Cyfrowy;
- Plan działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016–2020;
- Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.) – SOR;
- Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa;
- Strategia Sprawne i Nowoczesne Państwo 2020, z perspektywą do 2030;
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020;
- Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020;
- Strategia Rozwoju Województwa – Podkarpackie 2020;
- Projekt Strategii rozwoju województwa - Podkarpackie 2030;
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Podkarpackiego na lata 2021-2027 – założenia.

c) Badania ewaluacyjne i ekspertyzy oraz opracowania istotne z punktu widzenia tematyki badania:

- Ewaluacja ex-ante Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020;
- Ewaluacja mid-term dotycząca postępu rzeczowego RPO WP 2014-2020 dla potrzeb przeglądu śródkresowego, w tym realizacji zapisów ram i rezerwy wykonania;
- Ewaluacja kryteriów i systemu wyboru projektów RPO WP 2014-2020;
- Ocena wpływu wsparcia udzielonego w ramach RPO WP 2007-2013 na rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim;
- Efekty polityki spójności 2007-2013 w Polsce;
- Wpływ polityki spójności perspektywy finansowej 2007-2013 na rozwój społeczeństwa informacyjnego;
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014–2018;
- E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model rzeczywistości na przykładzie województwa podkarpackiego;
- E-administracja w oczach internautów 2016;
- Wpływ cyfryzacji na działanie administracji publicznej w Polsce;
- Standardy dostępności Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

d) Pozostałe:

- Dane pochodzące z SL2014 obejmujące: elementy umów o dofinansowanie, dane dotyczące beneficjentów – niezbędne do realizacji badania, udostępnione przez IZ RPO WP 2014-2020.
Zamawiający zakłada możliwość udostępnienia dodatkowych danych, wykraczających poza dane gromadzone w ww. bazie, tj. elementów wybranych wniosków o dofinansowanie oraz ich załączników w wersji elektronicznej. Wykonawca w ofercie przetargowej ma przedstawić szczegółową koncepcję wykorzystania ww. danych na potrzeby realizacji badania, tj. wskazać konkretny zakres ww. dokumentów, który będzie podlegał analizie wraz z uzasadnieniem przyjętych założeń.
- Dokumentacja konkursowa naborów oraz informacje dostępne na portalu RPO WP 2014-2020;
- Sprawozdania IZ RPO WP 2014-2020 i/lub dane pochodzące z informacji kwartalnych dostępne na portalu RPO WP 2014-2020 i/lub udostępnione przez IZ RPO WP 2014-2020;
- Dane statystyczne GUS, STRATEG, EUROSTAT.

Dokumenty przedstawione powyżej nie stanowią katalogu zamkniętego i jeżeli będzie to uzasadnione metodologią badania ich lista może zostać uzupełniona i rozszerzona.

Zadaniem Wykonawcy jest zebranie dokumentów (wersji papierowych lub elektronicznych) - Zamawiający może jedynie ułatwić ich pozyskanie (zgodnie ze swoimi kompetencjami). Wykonawca powinien dołożyć wszelkich starań, aby analiza danych zastanych uwzględniła jak najszersze spektrum dostępnych dokumentów, tak aby pozyskane informacje odpowiadały na potrzeby przedmiotowego badania.

Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu raportu ze wstępnej analizy desk research, który będzie stanowił załącznik do raportu metodologicznego. Raport ten powinien zawierać przede wszystkim informacje o danych jakie w czasie realizacji prowadzonych analiz były dostępne/niedostępne oraz które z niedostępnych danych powinny zostać zebrane za pomocą innych metod/technik badawczych.

2. Wywiady w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)¹¹ z:

- a) przedstawicielami IZ RPO WP 2014-2020 (przedstawicielem Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego - min. 1 wywiad, przedstawicielem Departamentu Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym - min. 1 wywiad, przedstawicielem Departamentu Wdrażania Projektów Infrastrukturalnych Regionalnego Programu Operacyjnego - min. 1 wywiad;
- b) ekspertem oceniającym wnioski w ramach naborów w OP II RPO WP 2014-2020 - min. 1 wywiad.

Zamawiający dopuszcza realizację wywiadów w formie diad lub triad. Zamawiający oczekuje, że respondentami w badaniu będą kluczowe osoby zaangażowane w programowanie i wdrażanie OP II RPO WP 2014-2020.

¹¹ W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość realizacji części wywiadów w formie telefonicznych wywiadów indywidualnych (TDI), jednakże jedynie za zgodą Zamawiającego, po przedstawieniu przez Wykonawcę argumentów wskazujących na brak możliwości zrealizowania ich poprzez IDI.

3. Badanie ilościowe z:

- a) beneficjentami w ramach OP II RPO WP 2014-2020 (badanie na pełnej populacji). Dane poglądowe nt. stanu realizacji OP II przedstawiono w załączniku nr 1 do SOPZ.
- b) potencjalnymi beneficjentami, w tym m.in. jednostkami samorządu terytorialnego ich związkami i stowarzyszeniami, jednostkami organizacyjnymi jednostek samorządu terytorialnego posiadającymi osobowość prawną, podmiotami działającymi w publicznym i niepublicznym systemie ochrony zdrowia, szkołami wyższymi, jednostkami naukowymi, instytucjami kultury. Realizacja badania ma służyć uzyskaniu opinii na temat dalszego zapotrzebowania na komponent e-usług.

Wykonawca zobowiązany jest już na etapie składania oferty do przedstawienia szczegółowej koncepcji doboru próby badawczej wraz z uzasadnieniem przyjętych założeń.

Wykonawca poprzedzi ww. badania ankietowe pilotażem. Obejmuje ono co najmniej 1% ustalonej próby badawczej. Badanie pilotażowe ma służyć sprawdzeniu narzędzia badawczego. Wnioski z pilotażu powinny służyć usunięciu błędów narzędzia badawczego, ułomności technicznych, językowych, strukturalnych, niedoskonałości zaburzających prawidłowy kontakt z respondentem. Raport z pilotażu z ewentualnymi uwagami i propozycjami podlega akceptacji Zamawiającego. Jeżeli po przeprowadzonym badaniu pilotażowym w procedurze badawczej nie nastąpi żadna zmiana uzyskane w ten sposób dane zostaną włączone do właściwej analizy.

4. Studium przypadku

Wykonawca przeprowadzi łącznie co najmniej 6 studiów przypadku dotyczących udostępnionych e-usług publicznych. Projekty są realizowane w następujących kategoriach interwencji, tj. 078 - Usługi i aplikacje w zakresie e-administracji (w tym elektronicznych zamówień publicznych, informatycznych środków wsparcia reformy administracji publicznej, bezpieczeństwa cybernetycznego, środków na rzecz zaufania i ochrony prywatności, e-sprawiedliwości i demokracji elektronicznej), 079 - Dostęp do informacji sektora publicznego (w tym otwartych danych w zakresie e- kultury, bibliotek cyfrowych, zasobów cyfrowych i turystyki elektronicznej), 081 - Rozwiązania informatyczne na rzecz aktywnego i zdrowego starzenia się oraz usługi i aplikacje w zakresie e-zdrowia (w tym e-opieka i nowoczesne technologie w służbie osobom starszym). Projekty zostaną objęte szczegółową analizą sposobu w jaki wpłynęły one na osiągnięcie celów OP II. Realizacja studium przypadku ma także zilustrować praktyczne funkcjonowanie wdrożonych rozwiązań (dobre/złe praktyki). Analizy mogą zostać wsparte i uzupełnione o badanie ilościowe z użytkownikami e-usług w ramach danego projektu. Propozycję koncepcji doboru projektów do analizy (bez wskazywania konkretnych projektów) Wykonawca przedstawi w ofercie przetargowej. Wykonawca, zanim przystąpi do właściwej analizy, przedstawi do akceptacji Zamawiającego wytypowane projekty wraz z uzasadnieniem. Wybór projektów powinien uwzględniać ich wagę (wyrażoną m.in. przez budżet) i różnorodność (zakres i formę e-usług).

5. Warsztat ewaluacyjny

Wykonawca w końcowej fazie realizacji badania przeprowadzi warsztat ewaluacyjny z przedstawicielami instytucji zaangażowanych w realizację RPO WP 2014-2020. Warsztat ma służyć dyskusji nad wynikami przeprowadzonej ewaluacji przedstawionymi we wstępnej wersji końcowego raportu. Zakłada udział kluczowych osób zaangażowanych w programowanie i wdrażanie OP II RPO WP 2014-2020, adresatów rekomendacji, przedstawicieli Wykonawcy, a jego celem ma być wypracowanie ostatecznego kształtu tabeli rekomendacji.

7. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

Zamawiający udostępni Wykonawcy dane niezbędne do realizacji badania, w tym dane kontaktowe do beneficjentów.

Wykonawca zobowiązany jest, możliwie w największym stopniu, do podjęcia odpowiednich przygotowań organizacyjnych, umożliwiających osobom z niepełnosprawnościami wzięcie udziału w badaniach¹², to znaczy powinien spełniać standardy dostępności określone w Załączniku nr 2 do *Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020*.

Wykonawca zobowiązany jest do rzetelnej i terminowej realizacji badania, zgodnie z zapisami umowy oraz ofertą przedstawioną przez Wykonawcę, a także z raportem metodologicznym, który z chwilą zaakceptowania przez Zamawiającego kształtuje dalszą treść stosunku zobowiązaniowego. Ponadto, od Wykonawcy oczekuje się pełnej współpracy z Zamawiającym w zakresie:

- a) uzgadniania wszelkich kwestii związanych z metodologią badania, w tym przygotowania i konsultowania projektów narzędzi badawczych,
- b) utrzymywania stałego kontaktu (wyznaczenie osoby/osób do kontaktów roboczych, spotkania robocze, telefoniczne, e-mail, pisma),
- c) informowania Zamawiającego o ewentualnych zmianach składu osobowego zespołu badawczego,
- d) obecności **Kierownika badania, a w przypadku zidentyfikowania takiej potrzeby również innych członków zespołu badawczego**, na prezentacjach wstępnych wersji raportów – metodologicznego i końcowego, posiedzeniu Komitetu Monitorującego RPO WP 2014-2020, jak również podczas innych organizowanych spotkań z Zamawiającym ustalonych w ramach realizacji badania, o których mowa w pkt 10 *Harmonogram realizacji badania* niniejszego SOPZ¹³,
- e) bieżącego informowania o pojawiających się trudnościach, zagrożeniach i opóźnieniach w realizacji badania oraz przedstawiania rozwiązań pojawiających się problemów,
- f) konsultowania wszelkich decyzji, podejmowanych w wyniku ewentualnego pojawienia się trudności w trakcie realizacji badania,
- g) przedstawienia Zamawiającemu planu realizacji badań terenowych oraz umożliwienia mu wrywkowego monitorowania tych badań,
- h) przekazywania na żądanie Zamawiającego: informacji cząstkowych nt. realizacji metod/technik badawczych, w tym analizy ich wyników np. w zakresie badań terenowych, fragmentów raportu końcowego itp.,
- i) przekazywania na każde życzenie Zamawiającego, w formie krótkiego pisemnego raportu/sprawozdania, dodatkowej, pełnej informacji o stanie realizacji badania, tj. wykonanych czynnościach organizacyjnych i efektach podejmowanych działań – stopniu zaawansowania realizacji prób badawczych, przeprowadzonych i zaplanowanych wywiadach itp.,

¹² W przypadku zidentyfikowania możliwości udziału osób z niepełnosprawnościami w badaniach.

¹³ W celu zapewnienia podczas prezentacji/posiedzeń/spotkań obecności osób merytorycznie przygotowanych do udzielania odpowiedzi na pytania, Zamawiający może żądać obecności określonych członków zespołu badawczego podczas prezentacji/posiedzeń/spotkań, o których mowa w pkt 10 SOPZ, bazując na doświadczeniu wskazanym w przedłożonym, na etapie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, wykazie osób, lub na późniejszym etapie realizacji badania, zgodnie z planem organizacji pracy badawczej wraz z harmonogramem realizacji badania z podziałem prac pomiędzy członków zespołu przedstawionym w raporcie metodologicznym. Skład zespołu badawczego uczestniczącego w prezentacjach/posiedzeniach/spotkaniach będzie więc każdorazowo uzgadniany z Zamawiającym.

- j) nanoszenia dodatkowo poprawek w treści wstępnych wersji raportów oraz projektów narzędzi badawczych w trybie „śledź zmiany”, celem ułatwienia weryfikacji ustosunkowania się do zgłoszonych uwag,
- k) konsultowania z Zamawiającym wszelkich innych istotnych kwestii związanych z realizacją badania,
- l) udokumentowania uzyskanego materiału badawczego pozyskanego w trakcie zbierania danych pierwotnych.

Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu materiały robocze (zestawienia, bazy danych, bazy wynikowe) zebrane podczas prowadzonych badań w postaci elektronicznej, w wersji edytowalnej (zgodnej z MS Office). Wyniki ankiet i bazy danych zgromadzone w trakcie realizacji badania, jak i inne produkty powstałe w wyniku analizy zebranego materiału badawczego powinny zostać przekazane Zamawiającemu z uwzględnieniem zasady poufności informacji i ochrony anonimowości respondentów. Bazy powinny być kompletnie opisane, nadające się do dalszych samodzielnych analiz prowadzonych przez Zamawiającego. Powinna zostać również dostarczona do nich książka kodowa w wersji elektronicznej (edytowalnej), zawierająca wszelkie informacje o sposobie kodowania zmiennych.

Wykonawca, realizując badanie, jest zobowiązany postępować zgodnie ze standardami realizacji badań ewaluacyjnych i przyjętymi powszechnie zasadami etyki prowadzenia badań i kontroli jakości pracy osób zaangażowanych w ich realizację. Zamawiający zastrzega sobie możliwość (na każdym etapie realizacji badania) do fizycznego uczestnictwa w wykonywanych czynnościach badawczych, po dokonaniu wcześniejszych uzgodnień z Wykonawcą. W przypadku powzięcia informacji o nierzetelnej realizacji badania lub stwierdzenia jego niskiej jakości na podstawie dostarczonych materiałów (m.in. bazy danych z już zrealizowanych wywiadów lub badań ankietowych, czy transkrypcji z przeprowadzonych wywiadów, o które Zamawiający może poprosić na każdym etapie realizacji badania¹⁴), Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy, a ten zobowiązany jest przedsięwziąć odpowiednie środki zaradcze, w tym dokonać zmiany ankietów/moderatorów i powtórzyć zakwestionowane wywiady/ankiety.

8. ODBIORCY EWALUACJI

Odbiorcy bezpośredni: Instytucja Zarządzająca RPO WP 2014-2020, Instytucje Pośredniczące RPO WP 2014-2020, Komitet Monitorujący RPO WP 2014-2020, Krajowa Jednostka Ewaluacji, Komisja Europejska.

Odbiorcy pośredni: Beneficjenci RPO WP 2014-2020, użytkownicy e-usług, opinia publiczna.

9. PRODUKTY BADANIA I SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW

Wykonawca zobowiązuje się do prezentacji oraz przekazania wyników realizacji badania w terminie, miejscu i formie uzgodnionej z Zamawiającym.

Wymagane formy prezentacji wyników badania:

- ⇒ **Wstępny raport metodologiczny; raport metodologiczny;**
Raport powinien zawierać następujące elementy:
- spis treści,
 - wykaz skrótów, spis tabel, wykresów, rysunków itp.,

¹⁴ W przypadku, gdy w toku realizacji badania Zamawiający nie poprosi o dostarczenie materiałów umożliwiających zweryfikowanie rzetelności realizacji badania (np. bazy danych z wywiadów ankietowych, transkrypcji z wywiadów) Wykonawca zobowiązany jest przekazać wszystkie wymagane materiały wraz z raportem końcowym.

- opis przedmiotu badania (celów, problemów badawczych, kryteriów ewaluacyjnych)¹⁵,
- szczegółowy opis koncepcji badania (zastosowane metody i techniki badawcze¹⁶ wraz z opisem prób badawczych),
- projekty narzędzi badawczych¹⁷,
- opis sposobu zapewnienia rzetelności oraz kontroli jakości działań prowadzonych w ramach badania,
- opis sposobu prezentacji wyników badania,
- plan organizacji pracy badawczej wraz z harmonogramem realizacji badania (w podziale dziennym – np. wykres Gantta) z podziałem prac pomiędzy członków zespołu,
- załączniki, w tym raport ze wstępnej analizy desk research.

⇒ **Wstępny raport końcowy; raport końcowy;**

Raport z badania powinien być opracowany w języku polskim i posiadać następującą strukturę:

- spis treści,
- wykaz skrótów, spis tabel, wykresów, rysunków itp.,
- streszczenie raportu – nie więcej niż 5 stron A4 (w języku polskim i angielskim),
- wprowadzenie (opis głównych założeń badania),
- syntetyczny opis koncepcji badania oraz zastosowanej metodologii badawczej (stanowiący skrót raportu metodologicznego),
- opis wyników ewaluacji stanowiący jasną odpowiedź na cele i problemy badawcze (analiza i interpretacja),
- wnioski z badania i wynikające z nich rekomendacje w formie tabelarycznej¹⁸ (w języku polskim i angielskim),
- załączniki przedstawiające szczegółowy opis zastosowanej metodologii badawczej, zestawienia i analizę danych, źródła informacji wykorzystywanych w badaniu, narzędzia badawcze, syntetyczną informację nt. wyników badania dla decydentów¹⁹ (kluczowe wnioski i rekomendacje - 3 strony A4), tabelę prezentującą syntetyczne odpowiedzi na pytania badawcze wraz ze wskazaniem odniesienia do części raportu stanowiących rozwinięcie tematu oraz inne niezbędne informacje.

Raport końcowy stanowić powinien podsumowanie analiz, jak również powinien udzielać wyczerpujących odpowiedzi na postawione pytania badawcze - jednak liczba stron raportu (bez uwzględnienia załączników) nie powinna przekraczać 100 stron A4²⁰. Wykonawca powinien zaproponować szatę graficzną raportu (np. grafika na pierwszej stronie dokumentu, zgodna z zakresem przedmiotowym badania), która podlega akceptacji Zamawiającego.

Na Wykonawcy badania spoczywa obowiązek wykonywania na każdym etapie realizacji badania **rzetelnej analizy i oceny eksperckiej zebranych danych oraz formułowania własnych wniosków i rekomendacji** - sformułowane w raporcie końcowym wnioski muszą

¹⁵ Wykonawca powinien umieścić w raporcie metodologicznym model logiczny ewaluacji z uwzględnieniem celu, kryteriów, z przyporządkowaniem metod badawczych (w tym metod analizy danych) i źródeł danych do poszczególnych pytań badawczych (preferowana forma graficzna).

¹⁶ Wykonawca powinien umieścić w raporcie metodologicznym pełen wykaz dokumentów, dostępnych danych oraz dodatkowych danych i dokumentów, które zostaną wykorzystane w trakcie realizacji badania.

¹⁷ Zamawiający dopuszcza na tym etapie przedstawienie projektów narzędzi badawczych, jeżeli będzie to uzasadnione metodologią badania oraz harmonogramem realizacji badania.

¹⁸ Tabela rekomendacji badania ewaluacyjnego stanowi załącznik nr 2 do SOPZ.

¹⁹ Informacja powinna koncentrować się na najważniejszych wnioskach z badania, czyli wskazywać rekomendacje i zmiany, jakie należy na tym etapie podjąć.

²⁰ Zamawiający na prośbę Wykonawcy może podjąć decyzję o zwiększeniu maksymalnej objętości raportu.

być poparte przedstawionymi wynikami badania oraz stanowić rezultat przeprowadzonej przez Wykonawcę analizy i interpretacji wyników badania.

Rekomendacje przedstawione przez Wykonawcę powinny przyjąć formę pozwalającą na ich bezpośrednią implementację, np. przy propozycji zmiany zapisów dokumentów podawać konkretny kształt zapisu modyfikowanego. Ponadto Wykonawca powinien dokonać priorytetyzacji proponowanych rekomendacji.

Raport powinien być napisany w czytelnej i zrozumiałej dla odbiorców oraz przejrzystej (jednolitej pod kątem formatowania tekstu i elementów graficznych) formie. Wnioski i rekomendacje wynikające z badania powinny być obiektywne, pragmatyczne i precyzyjne, by można je było wdrożyć. Raport końcowy powinien także podawać dokładne źródła informacji, w celu ich weryfikacji, jak również zapewniać anonimowość respondentom biorącym udział w badaniu.

Streszczenie powinno koncentrować się na wnioskach i rekomendacjach z badania oraz zawierać nagłówki i odsyłacze do konkretnych części raportu (np. poprzez podanie numerów stron). Dodatkowo powinno zawierać syntetyczny opis zastosowanego podejścia badawczego. Treść streszczenia powinna być zrozumiała dla osób nie zajmujących się na co dzień tematyką dotyczącą przedmiotu ewaluacji (w przypadku poddania streszczenia indeksowi czytelności FOG, wartość nie powinna przekraczać 18).

⇒ **Prezentacja multimedialna**

Wykonawca zobowiązany jest do opracowania oraz przedstawienia prezentacji wstępnego raportu metodologicznego oraz wstępnego raportu końcowego w terminie oraz miejscu uzgodnionym z Zamawiającym, zgodnie z zapisami harmonogramu badania. Forma oraz zawartość merytoryczna prezentacji będzie każdorazowo konsultowana z Zamawiającym.

Od Wykonawcy oczekuje się także opracowania atrakcyjnie wizualnego materiału udostępnionego za pomocą narzędzi komunikacyjnych, który w jasny i przystępny sposób umożliwi zapoznanie szerokiego grona odbiorców z wynikami badania (np. poprzez zastosowanie kombinacji tekstu i grafiki, animacji, lektora, połączenia audio i wideo)²¹. Propozycja prezentacji zależy od kreatywności Wykonawcy. Zarówno forma jak i zawartość merytoryczna prezentacji podlega akceptacji Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu kompletne dokumenty z realizacji badania - opracowania częściowe, niedokończone, nieuwzględniające zgłoszonych przez Zamawiającego uwag nie będą przyjmowane. Również brak czytelnej i zrozumiałej dla odbiorców, w szczególności pod kątem poprawności narracji (zachowania logiki wyводу i kolejności formułowanych tez, spójności poszczególnych wątków, poprawności gramatycznej, stylistycznej i ortograficznej, w tym interpunkcyjnej) oraz przejrzystej (jednolitej pod kątem formatowania tekstu i elementów graficznych) formy dokumentów może skutkować odrzuceniem ich przyjęcia. Zamawiający może uznać wówczas, że Wykonawca nie dostarczył produktów zgodnie z zapisami zawartej umowy, co w konsekwencji prowadzić może do zastosowania kar umownych.

Dokumenty z realizacji badania powinny być wzbogacone o elementy graficzne w postaci tabel, wykresów, grafów, map, itp.²² Wykonawca powinien wykazać się inwencją twórczą w sposobie ich opracowywania i prezentacji.

²¹ W przypadku poddania materiału indeksowi czytelności FOG, wartość nie powinna przekraczać 10-11.

²² Elementy graficzne należy przekazać także w formacie edytowalnym.

Dodatkowo na wszystkich materiałach wytworzonych na potrzeby badania wymagane jest umieszczenie znaku Fundusze Europejskie z napisem Program Regionalny, znaku barw Rzeczypospolitej Polskiej składającego się z symbolu graficznego oraz nazwy Rzeczpospolita Polska, logo promocyjnego województwa podkarpackiego z podpisem *Podkarpackie przestrzeń otwarta*, znaku Unii Europejskiej z napisem Europejskie Fundusze Strukturalne i Inwestycyjne oraz adnotacji „Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020”.

Opracowane produkty powinny spełniać normy określone w *Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020*. Ponadto Wykonawca ma obowiązek realizować badanie zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1) – RODO. Wykonawca zapewni wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie danych spełniło wymogi RODO.

Po zakończeniu badania, Zamawiający przekaze Wykonawcy *Kartę oceny procesu i wyników zewnętrznego badania ewaluacyjnego*, zgodną z *Wytycznymi w zakresie ewaluacji polityki spójności 2014-2020*, na podstawie której zostanie dokonana ocena całego procesu jego realizacji.

10. HARMONOGRAM REALIZACJI BADANIA

Badanie zrealizowane zostanie w ciągu 147 dni kalendarzowych (21 tygodni) od dnia podpisania umowy z Wykonawcą.

<i>Harmonogram realizacji badania²³</i>	<i>Zadania realizowane w ramach realizacji badania</i>
do 10 dni kalendarzowych	Spotkanie konsultacyjne w siedzibie Zamawiającego z udziałem przedstawicieli Wykonawcy, celem omówienia najważniejszych kwestii związanych z badaniem.
do 28 dni kalendarzowych	Wykonawca dostarczy w formie elektronicznej wstępny raport metodologiczny w formacie zapisu pliku doc. lub docx. oraz pdf. ** W terminie oraz miejscu uzgodnionym z Zamawiającym, Wykonawca dostarczy prezentację multimedialną wstępnego raportu metodologicznego (w formie elektronicznej, w formacie zapisu pliku ppt. lub pptx.), jak również zaprezentuje wstępny raport metodologiczny.
do 42 dni kalendarzowych	Wykonawca dostarczy w formie elektronicznej raport metodologiczny w formacie zapisu pliku doc. lub docx. oraz pdf.
do 112 dni kalendarzowych	Wykonawca dostarczy w formie elektronicznej wstępny raport końcowy w formacie zapisu pliku doc. lub docx. oraz pdf. ** W terminie oraz miejscu uzgodnionym z Zamawiającym, Wykonawca dostarczy prezentację multimedialną wstępnego

²³ Bieg wskazanych terminów rozpoczyna się następnego dnia po dniu podpisania umowy, jeżeli nie wskazano inaczej. W przypadku, gdy koniec terminu przypada na sobotę, niedzielę, święto lub inny dzień ustawowo wolny od pracy, za ostatni dzień terminu uważa się następny dzień po dniu lub dniach wolnych od pracy.

**Harmonogram
realizacji badania²³**

Zadania realizowane w ramach realizacji badania

	raportu końcowego (w formie elektronicznej, w formacie zapisu pliku ppt. lub pptx.), jak również zaprezentuje wstępny raport końcowy.
do 14 dni kalendarzowych od dnia przekazania przez Wykonawcę wstępnego raportu końcowego	Przeprowadzenie warsztatu ewaluacyjnego.
do 21 dni kalendarzowych od dnia przekazania przez Wykonawcę wstępnego raportu końcowego	Zamawiający przekaże uwagi do wstępnego raportu końcowego .
do 147 dni kalendarzowych	Wykonawca dostarczy w formie elektronicznej raport końcowy w formacie zapisu pliku doc. lub docx. oraz pdf oraz oświadczenie członków zespołu badawczego (załącznik nr 3 do SOPZ).
po zakończeniu realizacji badania	Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, zaprezentuje raport końcowy na posiedzeniu Komitetu Monitorującego RPO WP 2014-2020 ²⁴ , w terminie oraz miejscu uzgodnionym z Zamawiającym (jednodniowe, do 8 godzin, do 70 osób), bez dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu. Prezentacja powinna koncentrować się na wnioskach i rekomendacjach z badania ²⁵ .

Dokumenty w formie elektronicznej należy przekazywać na adres e-mail: ewaluacja@podkarpackie.pl, w formie załącznika do wiadomości e-mail, do godziny 15:00 wskazanego w harmonogramie dnia.

Mając na uwadze cele i zakres niniejszej ewaluacji, Zamawiający może zobowiązać Wykonawcę do udziału w 2 dodatkowych spotkaniach, poza wyżej wymienionymi prezentacjami raportów bez dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu. Wykonawca zostanie każdorazowo poinformowany o terminie i miejscu spotkania na co najmniej 3 dni przed spotkaniem i ma obowiązek potwierdzenia udziału, bądź w uzasadnionych przypadkach ustalenia innego dogodnego terminu.

²⁴ lub na innym spotkaniu np. konferencji.

²⁵ Prezentację raportu końcowego należy przekazać na co najmniej 10 dni przed planowanym posiedzeniem, celem akceptacji Zamawiającego.

Załącznik nr 1. Dane podglądowe nt. stanu realizacji OP II

Numer naboru	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Liczba złożonych wniosków poprawnych formalnie	Liczba podpisanych umów	Wkład UE na umowach obowiązujących (nierozwiązanych)	Liczba zakończonych projektów
RPPK.02.01.00-IZ.00-18-001/15	2015-12-28	2016-03-01	20	19	35 751 838,92	16
RPPK.02.01.00-IZ.00-18-002/16	2016-06-30	2016-07-28	29	26	202 532 596,20	24
RPPK.02.01.00-IZ.00-18-003/19	2019-06-17	2019-07-09	16*	-	-	-
Suma	-	-	65	45	238 284 435,12	40

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z SL2014 wg stanu na dzień 17.09.2019 r. oraz informacji na stronie internetowej <https://www.rpo.podkarpackie.pl>

*- liczba wniosków zakwalifikowanych do oceny formalnie.

Załącznik nr 2. Tabela rekomendacji badania ewaluacyjnego

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia (kwartał)
	Klasa rekomendacji			Podklasa rekomendacji	
	Obszar tematyczny			Program operacyjny	

Wyjaśnienia:

Treść wniosku: odniesienie do konkretnej części raportu stanowiącej uzasadnienie sformułowania danej rekomendacji z podaniem numeru strony, na której omówiono wniosek.

Treść rekomendacji: rekomendacja powinna być sformułowana możliwie konkretnie i szczegółowo. W jasny sposób powinna wskazywać co należy zmienić, aby osiągnąć pożądany efekt. Należy zrezygnować z rekomendacji ogólnikowych, ponieważ takie rekomendacje często nie dają się wdrożyć lub też ocena ich faktycznego stanu wdrożenia jest niemożliwa.

Adresat rekomendacji: każdorazowo należy określić precyzyjnie adresata lub adresatów rekomendacji. Należy pamiętać, że ta sama instytucja może pełnić różne funkcje w ramach procesu realizacji polityki spójności. W takim wypadku należy uściślić adresata do poziomu umożliwiającego poprawną identyfikację.

Sposób wdrożenia: opis, w jaki sposób należy wdrożyć rekomendację. Powinien szczegółowo wskazywać jakie działania należy podjąć, w jakim horyzoncie czasowym oraz wskazywać ewentualne koszty tej zmiany. Sposób wdrożenia może ulec zmianie w trakcie realizacji procesu.

Termin wdrożenia: powinien mieć formę daty dziennej odpowiadającej zakończeniu danego kwartału, czyli 31 marca, 30 czerwca, 30 września lub 31 grudnia danego roku.

Klasa rekomendacji: należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Rekomendacja horyzontalna – dot. realizacji polityki spójności, wykraczająca poza jeden program operacyjny.
- Rekomendacja programowa – dot. tylko jednego programu operacyjnego.
- Rekomendacja pozasystemowa (zewnętrzna) – dot. instytucji lub obszarów zlokalizowanych poza systemem realizacji polityki spójności. Tego typu rekomendacje nie powinny być głównym produktem badania, niemniej jeśli w sposób istotny wpływają na realizację polityki spójności mogą być formułowane i przyjmowane do wdrażania. Rekomendacje tego typu zostaną udostępnione adresatom przez KJE.

Podklasa rekomendacji: w ramach klas rekomendacji horyzontalnej i programowej należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Rekomendacja operacyjna – dot. kwestii wdrożeniowych programu/ów oraz usprawnień w tym zakresie.

- Rekomendacja strategiczna – dot. strategicznych kwestii w obszarze realizacji programu lub całej polityki spójności.

Obszar tematyczny: przyporządkowany wg następującej kategoryzacji: polityki horyzontalne, system realizacji polityki spójności, informacja i promocja, rozwój regionalny i lokalny, innowacyjność oraz badania i rozwój, społeczeństwo informacyjne, przedsiębiorczość, energetyka, środowisko, transport, edukacja, kultura, turystyka i rekreacja, zdrowie, rynek pracy, włączenie społeczne, sprawność administracji.

Program operacyjny: rekomendacja musi mieć przyporządkowany PO, którego dotyczy. Jeśli dotyczy więcej niż jednego programu, należy wpisać kategorię „więcej niż jeden program”, lub „nie dotyczy” w przypadku rekomendacji pozasystemowych.

Załącznik nr 3. Oświadczenie członków zespołu badawczego

OŚWIADCZENIE CZŁONKA ZESPOŁU BADAWCZEGO BADANIA EWALUACYJNEGO

Ja, niżej podpisany/a oświadczam, że jestem autorem/współautorem raportu końcowego badania pn. *Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych w zakresie*

Data

Podpis