



Strategia wdrażania

projektu innowacyjnego testującego

Temat innowacyjny:

Współpraca podmiotów działających w obszarze zatrudnienia oraz integracji i pomocy społecznej z przedsiębiorcami w zakresie ułatwiania wchodzenia na rynek pracy osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym.

Nazwa projektodawcy:

Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu

Nazwa partnerów:

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lipsku
Stowarzyszenie Centrum Młodzieży „Arka” w Radomiu

Tytuł projektu:

„PI WIRTUALNY ASYSTENT- innowacyjny program współpracy trójsektorowej w obszarze zatrudnienia, integracji oraz pomocy społecznej osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym”

Numer umowy:

UDA-POKL.01.02.00-00-015/11-00

Spis treści

| | |
|--|-----------|
| I. UZASADNIENIE | 4 |
| II. CEL WPROWADZENIA INNOWACJI | 11 |
| III. OPIS INNOWACJI, W TYM PRODUKTU FINALNEGO..... | 14 |
| VI. PLAN DZIAŁAŃ W PROCESIE TESTOWANIA PRODUKTU FINALNEGO | 22 |
| V. SPOSÓB SPRAWDZENIA, CZY INNOWACJA DZIAŁA..... | 29 |
| VI. STRATEGIA UPOWSZECHNIANIA..... | 32 |
| VII. STRATEGIA WŁĄCZANIA DO GŁÓWNEGO NURTU POLITYKI | 41 |
| VIII. KAMIENIE MIŁOWE II ETAPU PROJEKTU..... | 44 |
| XI. ANALIZA RYZYKA | 45 |
| WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW | 50 |



Słownik skrótów użytych w strategii:

OPS- ośrodki pomocy społecznej

UP- urząd pracy

NGO- organizacja pozarządowa

WA- WIRTUALNY ASYSTENT

MOPS- miejskie ośrodki pomocy społecznej

UG- urząd gminy

UM- urząd miasta

IRP- instytucje rynku pracy

IPS- instytucje pomocy społecznej

GM- Grupa Mentorska

I. **UZASADNIENIE**

Projekt „PI WIRTUALNY ASYSTENT – innowacyjny program współpracy trójsektorowej w obszarze zatrudnienia, integracji oraz pomocy społecznej osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym” jest odpowiedzią na brak dostatecznej współpracy między instytucjami pomocy społecznej, rynku pracy, organizacjami pozarządowymi oraz przedsiębiorcami w zakresie ułatwienia wchodzenia na rynek pracy osobom wykluczonym społecznie lub/i zagrożonym wykluczeniem społecznym. Punktem wyjścia dla realizacji projektu była diagnoza i analiza problemu mająca na celu pogłębienie wiedzy o wybranych zagadnieniach związanych z charakterem współpracy podejmowanej między PUP, OPS, NGO oraz Przedsiębiorcami na rzecz osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Poniżej przedstawione wnioski są wynikiem analizy dokumentów zastanych oraz badań własnych przeprowadzonych w I fazie realizacji projektu wśród grupy użytkowników, tj. kadry kierowniczej oraz pracowników ośrodków pomocy społecznej, urzędów pracy, pracowników/przedstawicieli organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorców. Dla dogłębnego poznania problemu, badaniami objęto także odbiorców projektu, tj. osoby zagrożone wykluczeniem społecznym i/lub wykluczone społecznie korzystające z pomocy OPS/UP lub NGO.

Badania przeprowadzono w OPS-ach, UP-ach, NGO-ach oraz wśród Przedsiębiorców zlokalizowanych na terenie subregionu radomskiego. Do badań wybrano metodę wywiadu kwestionariuszowego (PAPI), a narzędziem był strukturalizowany kwestionariusz ankiety. Przeprowadzona diagnoza pozwoliła przede wszystkim na poznanie problemów i potrzeb grup użytkowników i odbiorców oraz trudności, jakie napotykają instytucje we współpracy na rzecz tego samego klienta.

Opis problemów

Na przestrzeni kilkudziesięciu lat transformacji Polska znacząco zmieniła swoje oblicze. Transformacja ustrojowa pomogła wykonać wielki krok ku cywilizacji, w wyniku, którego zmieniły się poglądy oraz poprawił się ogólny status życia społeczeństwa. Jednakże wszelkie zmiany zachodzące na różnych płaszczyznach życia społecznego nie zlikwidowały problemu ubóstwa, bezrobocia czy wykluczenia społecznego. Polska, jako „świeży” członek UE, jest niestety jednym z tych państw, które wciąż borykają się z rosnącym zjawiskiem wykluczenia społecznego. Wykluczenie społeczne zgodnie z Narodową Strategią Integracji Społecznej i założeniami Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL) jest brakiem lub ograniczeniem możliwości uczestnictwa, wpływania, korzystania osób i grup z podstawowych praw instytucji publicznych, usług, rynków, które powinny być dostępne dla każdego. Do przyczyn wykluczenia społecznego zaliczyć należy

funkcjonujące w społeczeństwie negatywne stereotypy i uprzedzenia, których skutkiem jest bezpośrednia lub pośrednia dyskryminacja jakiejś grupy społecznej (z uwagi na płeć, orientację seksualną, wiek, pochodzenie rasowe, wyznanie czy niepełnosprawność etc.). Z powyższej definicji wynika, że każdy człowiek naznaczony „piętnem inności” może stać się wykluczonym społecznie, jego „wykluczenie” dotyczy może pracy, konsumpcji, uczestnictwa w kulturze, dostępu do usług zdrowotnych, udziału w życiu społeczności lokalnych i w polityce. Zgodnie z diagnozą zawartą w POKL 2007-2013 ryzyko wykluczenia i sfera ubóstwa dotyczy przede wszystkim rodzin, których członkowie wywodzą się z grup znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy i borykają się z problemem bezrobocia.

Opis wyników badań własnych

W toku prowadzonych badań własnych ustalono, iż problem wykluczenia społecznego wymaga usystematyzowanego podejścia przez organy polityki państwa odpowiedzialne za przeciwdziałanie temu zjawisku oraz odpowiednich zasobów, zarówno w postaci kadrowej, jak i w postaci przystosowanych narzędzi pracy. Przeszkodą, która skutecznie blokuje podejmowanie właściwych działań ukierunkowanych na usamodzielnienie się klientów instytucji pomocy społecznej oraz rynku pracy jest brak odpowiednich narzędzi, które ułatwiałyby zarówno pracę z klientami, a jednocześnie umożliwiałyby szybką wymianę informacji między instytucjami, które również świadczą pomoc na ich rzecz.

Jak dowodzą przeprowadzone badania własne, działania aktywizujące organizowane przez instytucje w dużej mierze dublują się, chociażby w zakresie organizacji i finansowania szkoleń i kursów, przyznawania pomocy pieniężnej oraz innych świadczeń z tytułu bezrobocia. Jest to niepokojący fakt, gdyż ponad połowa klientów OPS jest jednocześnie klientem UP (53,2%), co jednoznacznie może świadczyć o tym, że do większości wspólnych klientów z obu instytucji dociera ta sama nieefektywna pomoc, która docelowo nie rozwiązuje problemów związanych z bezrobociem, a niekiedy wręcz je pogłębia i uczy „życia na koszt państwa”.

Problem wykluczenia społecznego stał się na tyle poważny, iż potrzebuje wspólnej interwencji wielu instytucji i podmiotów. Tymczasem poziom integracji między nimi nie jest na wystarczającym poziomie by przynosił mierzalne efekty tej współpracy. Wskazuje na to fakt, małej aktywności pracowników instytucji publicznych jak i pozarządowych w spotkaniach, na których omawiane są problemy pomocy społecznej oraz rynku pracy. Tylko 20,7% pracowników NGO, 23,2% pracowników UP, oraz 40,4% pracowników OPS deklaruje, iż uczestniczy w tego typu inicjatywach.

Problemem, który utrudnia w znacznej mierze efektywną pracę na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym jest również nadmiar obowiązków. W opinii 85,3% badanych pracowników OPS, prace administracyjne zaczynają dominować nad rzeczywistymi problemami

klientów, co przekłada się na niską efektywność pracy a tym samym niski poziom usamodzielniania świadczeniobiorców. Badani respondenci pracownicy OPS, wskazują, że dzięki działaniom pomocy społecznej udaje się zaktywizować tylko do 5% klientów w skali roku. Na małą efektywność pracy socjalnej i przeładowanie obowiązkami wskazują również dane ogólnopolskie. W pomocy społecznej w Polsce na jednego pracownika socjalnego w 2010r. przypadło 2046 mieszkańców czyli za dużo o 46 osób (Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Pomoc społeczna w liczbach: 2010, str. 30).

Analiza wykazała, iż w działania interwencyjne mało zaangażowane przez OPS i UP są organizacje pozarządowe. W większości cechuje je lokalny charakter, znajomość problemów różnych społeczności oraz pozbawiony barier administracyjnych bliski kontakt ze środowiskiem. Co trzecia organizacja prowadzi działalność na terenie najbliższego sąsiedztwa, a działania ponad połowy nie przekraczają obszaru gminy lub powiatu (A. Niesporek *Trzeci sektor w Polsce. Organizacje Pozarządowe w sektorze socjalnym*, w: *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Toruń 2007). W związku z powyższym NGO- sy mogłyby stać się realnym i rzetelnym partnerem dla instytucji i odciąży je w pracy z najtrudniejszym klientem. Powyższa teza znajduje również swoje odzwierciedlenie w Raporcie MPiPS pt. *Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku*, (Warszawa 2009). NGO-sy stanowią ciągle „szarą strefę”, która świadczy pomoc bez znaczącej kooperacji z OPS - UP.

Bezrobocie oraz problemy finansowe, to główne przyczyny trudnej sytuacji życiowej, odbiorców, którzy brali udział w naszym badaniu. W przeważającej części to osoby o niskich kwalifikacjach, długotrwale bezrobotne (63,5%) z małym doświadczeniem zawodowym oraz chronicznie korzystające ze świadczeń pomocy społecznej (29,1% korzysta z pomocy od 1 do 3 lat, 40,2% korzysta z pomocy OPS powyżej 4 lat). Problem bezrobocia dotyczy również pozostałej części kraju. W 2010 r. najczęściej pomocy środowiskowej udzielano właśnie z powodu: ubóstwa – było ono przyczyną przyznania świadczenia dla 710,6 tys. rodzin (o 19,1 tys. więcej niż w 2009 r.), które łącznie liczyły 2,0 mln osób oraz bezrobocia – 637,8 tys. rodzin (więcej o 43,2 tys.), które łącznie liczyły 1,9 mln osób (GUS, *Pomoc Społeczna - infrastruktura, beneficjenci, świadczenia w 2010 r.*, Warszawa 2012, s. 38). Z badań własnych wynika, że aż 38,3% klientów pomocy społecznej dziedziczy wykluczenie społeczne, pochodzi z rodzin, w których ich opiekunowie/rodzice pobierali świadczenia społeczne. Istnieje, więc realne zagrożenie, że kolejne pokolenia również będą powielać ich sposób życia. Dlatego też wszelkie działania pomocowe powinny koncentrować się na rodzinie, nie tylko na osobie, która jest głównym świadczeniobiorcą. Tymczasem 60% zankietowanych pracowników OPS uważa, iż świadczenia, które proponuje pomoc społeczna rodzinom, nie przynoszą oczekiwanych efektów usamodzielnienia się i pełnienia wszystkich ról społecznych.

W szczególnej sytuacji na rynku pracy znajdują się osoby w wieku 50+, które wcześniej ulegają dezaktywizacji zawodowej oraz młodzież w wieku powyżej 15 roku życia, która narażona jest na dziedziczenie wykluczenia społecznego, oraz przedwczesne wypadnięcie z systemu edukacji, co w przyszłości może przełożyć się na trudności w odnalezieniu się na rynku pracy.

W przeprowadzonym badaniu osoby w wieku 50+, stanowią trzecią grupę wiekową, najliczniej korzystającą z pomocy społecznej (75%). Według Sprawozdania Departamentu Rynku Pracy MPiPS współczynnik aktywności zawodowej osób w wieku 50 lat i więcej wyniósł w ostatnim kwartale 2011 r. 33,7%, czyli nadal aktywna pozostawała zaledwie, co trzecia osoba w tej grupie. W badania własnych prowadzonych wśród przedsiębiorców, tylko 23, 6% odpowiedziało, że zatrudnia w swoich podmiotach osoby powyżej 50+ roku życia. W końcu 2011 roku w UP zarejestrowanych było 441,4 tys. osób powyżej 50 lat (o 19,8 tys. więcej niż przed rokiem), co stanowiło 22,3% w liczbie zarejestrowanych bezrobotnych.

Według *Pomocy Społecznej w liczbach:2010* (Instytut Rozwoju Służb Społecznych) 2,4 mln osób w Polsce (1,4 mln rodzin) skorzystało z pomocy społecznej jako świadczeniobiorcy (6,38% ludności Polski). 42% świadczeniobiorców stanowiły osoby do 24 roku życia. Ze świadczeń przyznawanych przez ośrodki pomocy społecznej skorzystało 41% młodych osób, a ze świadczeń w PCPR – 90%. Wśród świadczeniobiorców pomocy społecznej najwięcej osób pozostawało na utrzymaniu innych osób (dotyczy to w szczególności osób niepełnoletnich) oraz utrzymywało się ze świadczeń socjalnych. W grupie świadczeniobiorców w wieku produkcyjnym najwięcej było osób bezrobotnych, bez prawa do zasiłku. Pomoc społeczna wciąż za mało dba o rodziny. Mimo podejmowanych działań w tym zakresie np. organizacja wypoczynku, dożywianie itp., wciąż pomija się kwestie wsparcia psychologicznego i emocjonalnego szczególnie skierowanego do młodych ludzi, którzy nie zawsze rozumieją ciężką sytuację swojej rodziny oraz jej konsekwencje dla niego samego.

Zgodnie z zapisami *Strategii Spójności Społecznej* zdolność zapewnienia dobrobytu każdemu powinna być postrzegana, jako obowiązek wszystkich grup społecznych(...) czyli zarówno państwa jak i biznesu i samej jednostki. Dlatego wszelkie działania sektora pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy powinny być podejmowane w pełnej kooperacji z sektorem przedsiębiorstw. Tym bardziej, że wiele spośród przyczyn wykluczenia społecznego wynika pośrednio lub bezpośrednio z braku zatrudnienia. A wśród przykładowych, jeśli nie najważniejszych, instrumentów przeciwdziałania bezrobociu, biedzie i wykluczeniu społecznemu jest właśnie tworzenie miejsc pracy. Tymczasem sektor prywatnych przedsiębiorstw nie jest aktywnie pozyskiwany do wspólnych działań w tym zakresie, zarówno przez OPS-y jak i UP-y. Jak wynika z badań własnych przedsiębiorcy wskazują na dużą opieszałość urzędników, co utrudnia i odstrasza do kontaktu z instytucjami, ograniczają się jedynie do kontaktów wymuszanych przez określone czynności administracyjne.

Rzadko korzystają również z oferty, którą proponują dla nich UP-y np. w zakresie doposażenia istniejącego stanowiska pracy, skorzystało tylko 4,9% przedsiębiorców, na utworzenie nowego stanowiska pracy 10,1%, 68,2% przedsiębiorców nie korzystało w ogóle z ofert UP. Tylko 20,2% przedsiębiorców uczestniczy w spotkaniach z instytucjami pomocy społecznej i rynku pracy dotyczących rozwiązywania problemów osób w trudnej sytuacji życiowej. W większości przedsiębiorcy, jako przyczynę absencji na tego typu inicjatywach podają brak czasu, brak potrzeby lub też brak wiedzy o takich spotkaniach. Tymczasem ważne jest, by sektor prywatnych przedsiębiorstw stał się partnerem i współpracował zarówno z NGO, jak i UP oraz OPS, w myśl idei obywatelskiego społeczeństwa. Tym bardziej, że coraz częściej podnosi się kwestię odpowiedzialności społecznej biznesu, która zakłada konieczność aktywnego angażowania się firm w przedsięwzięcia organizowane dla dobra tak społeczności lokalnej, jak i całego społeczeństwa (*Współpraca z otoczeniem*, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce, Warszawa 2006, str. 16).

Analizując statystyki dotyczące rynku pracy, pomocy społecznej oraz warunków życia społeczeństwa, uwidacznia się, jak ważne zadanie społeczne mają do spełnienia instytucje pomocy społecznej oraz rynku pracy. Wszelkie działania oraz inicjatywy mające na celu pomóc osobom w trudnej sytuacji życiowej powinny być podejmowane świadomie, przy jednoczesnym zaangażowaniu wszystkich instytucji, w ścisłej kooperacji z organizacjami pozarządowymi oraz sektorem prywatnych przedsiębiorstw, tak by stanowiły one kompleksowy pakiet usług dla osób korzystających z ich wsparcia.

Przyczyny i konsekwencje występowania problemów w kontekście przeprowadzonych badań.

➤ Brak dostępu przez instytucje pomocy społecznej, rynku pracy oraz organizacje pozarządowe do informacji gromadzonych przez siebie nawzajem, o wspólnych klientach oraz formach świadczonej im pomocy. Pełny dostęp do danych ośrodków pomocy społecznej ma jedynie, co czternasty pracownik UP, a do danych organizacji pozarządowych - co dwudziesty. Niepełne informacje dotyczące form pomocy udzielanych przez OPS ma niespełna połowa pracowników UP, a do danych NGO – niecałe 40 %. W obu przypadkach ponad połowa nie ma dostępu do takich danych, część, jako przyczynę braku tych informacji, podaje zbyt dużą ilość czasu, jaką trzeba poświęcić na zgromadzenie informacji, a niektórzy nie wiedzą, gdzie takich danych szukać, co skutkuje między innymi niedostosowaniem oferowanych świadczeń środowiskowych oraz instrumentów i usług rynku pracy do rzeczywistych potrzeb odbiorców. Tymczasem pracownicy OPS wskazują, iż najbardziej pomocnym w pracy z beneficjentem jest dostęp do stałej informacji o rynku pracy (27,6%) oraz informacja z urzędu pracy o historii świadczeniobiorcy (24,5%). Według przeprowadzonych badań ponad połowa zankietowanych respondentów- odbiorców (59%) nie jest

zadowolona ze swojej sytuacji życiowej, i chciałaby ją zmienić. Dlatego pomoc dla tej grupy powinna koncentrować się na tworzeniu szans na aktywność zawodową, która pozwoli na samodzielną egzystencję. Tymczasem OPS-y oraz UP-y nieumiejętnie dostosowują oferowane formy wsparcia do tych, które sami zainteresowani chcieliby otrzymać. Jest to wynikiem tego, iż UP-y mają rozbudowany wachlarz możliwości aktywizacji zawodowej, ale nie posiadają tak szerokiej wiedzy o kliencie jak OPS-y, które z kolei mają ograniczone instrumenty poprawy sytuacji swoich klientów. Tym sposobem pomoc idąca z obydwu stron w każdym przypadku może być nieefektywna i nieadekwatna.

➤ Brak współpracy w zakresie przeciwdziałania bezrobociu instytucji pomocy społecznej, rynku pracy oraz sektora pozarządowego z przedsiębiorcami. Przedsiębiorcy są sceptycznie nastawieni do instytucji rynku pracy oraz ośrodków pomocy społecznej. Głównym powodem jest biurokracja, która utrudnia kontakty stronom, a także brak zrozumienia przez urzędników sytuacji przedsiębiorstw (36%). Najprężniej z przedsiębiorstwami kooperuje trzeci sektor (58%). Jednym z głównych celów działalności UP jest aktywizacja zawodowa swoich klientów, paradoksalnie urzędnicy chcą współpracować z pracodawcami, ale nie podejmują w tym obszarze inicjatywy. 67,9% pracowników UP nie kontaktuje się z pracodawcami w zakresie pozyskiwania ofert pracy, tylko 49,5% konsultuje się w przypadku planowania ofert szkoleniowych, a aż 76,6% chce stale z nimi współpracować na rzecz aktywizacji osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy.

➤ Mała kooperacja organów polityki społecznej oraz rynku pracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie przeciwdziałania marginalizacji. Pomimo świadomości o konieczności współpracy w jak najszerszym gronie obejmującym przedstawicieli różnych instytucji pomocowych, nadal nieliczne są przykłady realnej współpracy pomiędzy PUP, OPS, a organizacjami pozarządowymi. Jest to wynikiem między innymi małej liczby organizacji pozarządowych, które działają w obszarze przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu oraz bezrobociu. W 2010 r. zarejestrowanych było 12 tys. fundacji, 71 tys. stowarzyszeń, z tego 7% deklarowało, że najważniejszym obszarem ich działania są usługi socjalne i pomoc społeczna, co by oznaczało, że istnieje ok. 5,8 tys. tego typu organizacji zajmujących się pomocą społeczną. Jednakże szacuje się, że aktywność w celach statutowych ma ok. 75% zarejestrowanych podmiotów.

Słabo rozwinięta współpraca jest także wynikiem braku jasnych uregulowań między podmiotami, które wyznaczałyby zakres kontaktów między nimi oraz precyzyjnie regulowałyby zakresy wzajemnych obowiązków i kompetencji.

➤ Brak narzędzia, które umożliwiłoby szybką wymianę informacji oraz monitoring wspólnego klienta wszystkim instytucjom w jednym czasie. Instytucje publiczne nie posiadają danych na temat liczby klientów, którzy jednocześnie korzystają z pomocy OPS oraz UP. Żaden UP z terenu subregionu radomskiego nie posiada takich informacji. Jeśli chodzi o OPS, tylko 10 Dyrektorów twierdzi, iż posiada takie dane, przy czym pozyskuje je poprzez kontakt telefoniczny, ze stron internetowych, bądź też na podstawie przedłożonych przez klienta zaświadczeń z innych instytucji.

➤ Niska skuteczność działań pomocy społecznej oraz urzędów pracy w zakresie aktywizowania i usamodzielniania klientów instytucji. Pomoc świadczona przez różnego typu instytucje jest pasywna, niedostosowana do potrzeb i jednocześnie możliwości beneficjenta, skupia się na zaspokojeniu ich podstawowych potrzeb. Gdy tymczasem wraz ze wsparciem materialnym powinny iść w parze działania aktywizacyjne, uczące poruszania się po rynku pracy, pełnienia ról społecznych.

Rekomendacje skupiają się przede wszystkim na:

- usprawnieniu przepływu informacji między instytucjami pomocy społecznej a ośrodkami pomocy społecznej poprzez zbudowanie wspólnego systemu informatycznego, który umożliwiłby im kooperację w tym zakresie;
- większego włączenia organizacji pozarządowych w działania aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- uściślenia współpracy OPS, IRP, NGO i sektora prywatnych przedsiębiorstw między sobą w zakresie przeciwdziałania ekskluzji. Przeprowadzona diagnoza oraz jej wyniki szczegółowo prezentowane są w *Raporcie z badań ankietowych*, który dostępny jest na stronie www.asystent.wsnsit.pl oraz stanowi załącznik do niniejszej strategii.



II. CEL WPROWADZENIA INNOWACJI

Cel główny

Poprawa współpracy podmiotów działających w obszarze zatrudnienia oraz integracji i pomocy społecznej z przedsiębiorcami poprzez wypracowanie nowych narzędzi i metod współpracy w zakresie ułatwienia wchodzenia na rynek pracy osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym w subregionie radomskim do 31.12.2014 r. Cel wprowadzenia innowacji jest tożsamy z celem głównym projektu zawartym we wniosku o dofinansowanie projektu.

Cel zostanie osiągnięty poprzez:

- opracowanie ostatecznej wersji produktu finalnego. Źródła weryfikacji: opracowany podręcznik w postaci produktu finalnego i schematu przepływu danych oraz opis każdego poziomu uprawnień do 31.01.2014. Rezultat: 1 opracowany produkt finalny;
- wdrożenie WIRTUALNEGO ASYSTENTA w instytucjach ośrodków pomocy społecznej, urzędach pracy, wśród przedsiębiorców oraz organizacji pozarządowych. Źródła weryfikacji: liczba wydanych kodów dostępu do programu do 31.12.2014. Rezultat: 20 instytucji, które przetestują WIRTUALNEGO ASYSTENTA na terenie subregionu radomskiego;
- liczbę kluczowych pracowników instytucji rynku pracy, pomocy społecznej oraz pracowników organizacji pozarządowych i przedsiębiorców, którzy wezmą udział w szkoleniu przygotowującym do użytkowania programu WIRTUALNY ASYSTENT i podniosą swoje kwalifikacje. Źródła pomiaru: liczba wydanych zaświadczeń ukończenia szkolenia, ankieta na zakończenie szkolenia, pomiar zostanie dokonany do końca 30.06.2013 r. Rezultat: podniesienie umiejętności obsługi programu WIRTUALNEGO ASYSTENTA wśród 60 użytkowników, 60 zaświadczeń ukończenia szkolenia,
- liczba instytucji PSZ, Pomocy społecznej, NGO, Przedsiębiorców, które uczestniczyły w projektach mających na celu wdrożenie standardów usług. Źródło pomiaru: liczba podpisanych umów partnerskich. Rezultat: 20 instytucji/ podmiotów, które wdrożyły WIRTUALNEGO ASYSTENTA.

Cele szczegółowe

- 1) **Nawiązanie współpracy podmiotów działających w obszarze zatrudnienia, pomocy społecznej i przedsiębiorców oraz identyfikacja problemów i potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w subregionie radomskim do 31.01.2013 roku.**

Cel zostanie osiągnięty poprzez

- nawiązanie partnerstw przez wnioskodawcę z użytkownikami projektu tj. instytucjami rynku pracy, pomocy społecznej, przedsiębiorcami oraz organizacjami pozarządowymi w celu kooperacji

w zakresie opracowania modelu współpracy międzysektorowej na rzecz ułatwiania wchodzenia na rynek osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym. Źródła weryfikacji: Liczba podpisanych umów partnerskich do końca 31.01.2013 roku. Rezultat: 20 podpisanych umów partnerskich, 1 model współpracy między OPS, UP, NGO i Przedsiębiorcami;

- organizację 3 spotkań Grupy Mentorskiej (GM), której członkami są przedstawiciele instytucji rynku pracy, pomocy społecznej, organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorcy. Celem posiedzeń GM jest identyfikacja problemów grup użytkowników, jak i odbiorców projektu. Źródła weryfikacji: 3 listy obecności ze spotkań GM, termin wykonania: grudzień 2012 r. Rezultat: 3 listy obecności, 3 protokoły ze spotkań GM;

- liczbę opracowanych wstępnych wersji produktu finalnego oraz strategii, które będą uwzględniały wnioski z przeprowadzonych badań ankietowych oraz wnioski z przeprowadzonych spotkań członków GM. Źródła weryfikacji: liczba wysłanych do zatwierdzenia wstępnych wersji produktu finalnego i strategii do 31.01.2013 r. Rezultat: opracowana strategia oraz wstępna wersja produktu finalnego.

2) Zidentyfikowanie płaszczyzn współdziałania instytucji rynku pracy oraz integracji i pomocy społecznej oraz pracodawców na rzecz dostosowania kompetencji i kwalifikacji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym do lokalnej gospodarki w subregionie radomskim do końca 31.01.2013 r.

Cel zostanie osiągnięty poprzez:

- zidentyfikowanie płaszczyzn współpracy instytucji pomocy społecznej, rynku pracy, organizacji pozarządowych i przedsiębiorców w zakresie współdziałania na rzecz wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem. Źródła weryfikacji: Liczba przeprowadzonych ankiet wśród odbiorców i użytkowników do 31.12.2012. Rezultat: 1 raport z badań ankietowych.

- liczba pracowników zaangażowanych ze strony użytkowników, którzy wniosą wkład w opracowanie wstępnej wersji produktu finalnego. Źródła weryfikacji: liczba opracowanych wstępnych wersji produktu finalnego i strategii do 31.12.2012 r. Rezultaty: Rezultat: 3 listy obecności, 3 protokoły ze spotkań GM;

3) Wzrost dostępu instytucji rynku pracy oraz integracji i pomocy społecznej do informacji i form pomocy udzielanym osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym poprzez zastosowanie modelu WIRTUALNEGO ASYSTENTA w subregionie radomskim do końca 31.12.2014 r.

Cel zostanie osiągnięty poprzez:

- przetestowanie programu WIRTUALNY ASYSTENT przez 20 instytucji rynku pracy, pomocy społecznej, organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorców. Źródło pomiaru: podpisane deklaracje przez instytucje, organizacje, przedsiębiorców o udziale w testowaniu programu WIRTUALNY ASYSTENT. Rezultat: minimum 20 instytucji, które przetestuje program WA;

- upowszechnienie opracowanego narzędzia wśród użytkowników i odbiorców projektu poprzez organizację konferencji upowszechniających projekt, kampanii radiowych, prasowych i telewizyjnych oraz rozesłanie do instytucji pomocy społecznej, rynku pracy, organizacji pozarządowych i przedsiębiorców kompendiów wiedzy o projekcie i jego rezultatach. Źródło pomiaru: opracowane kompendium wiedzy podsumowujące projekt i rezultaty, listy obecności na konferencjach, protokoły odbioru wyemitowania kampanii telewizyjnej, kampanii radiowej oraz kampanii prasowej. Pomiar do końca 31.12.2014. Rezultat: Wzrost wiedzy na temat programu WIRTUALNY ASYSTENT u minimum 800 użytkowników i odbiorców, 8 konferencji, 1 kampania telewizyjna, 1 kampania radiowa, 1 kampania prasowa, 1 kompendium wiedzy;
- liczbę kluczowych pracowników instytucji rynku pracy, pomocy społecznej oraz pracowników organizacji pozarządowych i przedsiębiorców, którzy wezmą udział w szkoleniu przygotowującym do użytkowania programu WIRTUALNY ASYSTENT i podniosą swoje kwalifikacje. Źródła pomiaru: liczba wydanych zaświadczeń ukończenia szkolenia, ankieta na zakończenie szkolenia, pomiar zostanie dokonany do końca 30.06.2013 r. Rezultat: podniesienie umiejętności obsługi programu WIRTUALNEGO ASYSTENTA wśród 60 użytkowników;
- liczbę odbiorców projektu, na których zostanie przetestowany program WIRTUALNY ASYSTENT. Źródła pomiaru: deklaracje uczestnictwa w testowaniu projektu podpisane przez odbiorców projektu oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych w programie WIRTUALNY ASYSTENT do końca 30.06.2013 r. Rezultaty: 180 odbiorców projektu, na których został przetestowany program WIRTUALNY ASYSTENT;
- liczbę wdrożonych strategii WIRTUALNEGO ASYSTENTA. Źródła pomiaru: decyzja KST dotycząca akceptacji strategii projektu innowacyjnego. Rezultat: przyjęta strategia wdrażania.

Stan pożądany po wprowadzeniu innowacji

Włączenie Przedsiębiorców oraz Organizacji pozarządowych w działania UP oraz OPS w celu ułatwienia wchodzenia na rynek osobom zagrożonym wykluczeniem i/lub wykluczonym społecznie. W ramach realizacji projektu zostanie nawiązana współpraca międzysektorowa oraz zostanie utworzone i wdrożone narzędzie –informatyczna baza danych i informacji WIRTUALNY ASYSTENT, która będzie obejmowała wszystkie dane o klientach UP, OPS oraz formy wsparcia, którymi została objęta osoba (docelowo rodzina), korzystająca jednocześnie z pomocy ośrodka pomocy społecznej oraz urzędu pracy. Program swym działaniem będzie umożliwiał pracownikom instytucji jednoczesną pracę na danych o tym samym kliencie. W proces przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu dzięki programowi, będą mogli aktywnie włączyć się Przedsiębiorcy, którzy za pomocą nowego narzędzia będą mieli ułatwiony kontakt z instytucjami publicznymi, jak i pozarządowymi.

III. OPIS INNOWACJI, W TYM PRODUKTU FINALNEGO

Na czym polega innowacja

Innowacyjność w projekcie przejawia się w dwóch wymiarach:

- Wymiar problemu - projekt zakłada nowe podejście do problemu braku wystarczającej współpracy międzysektorowej instytucji rynku pracy, pomocy społecznej, organizacji pozarządowych z przedsiębiorcami na rzecz ułatwiania wchodzenia na rynek osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym. Projekt reaguje na zagadnienia, które nie są nowe dla polityki państwa, jednakże dotychczas nie powstały narzędzia/rozwiązania, które kompleksowo ułatwiałyby nawiązywanie międzysektorowej i międzyinstytucjonalnej kooperacji na rzecz tego problemu.
- Wymiar formy wsparcia - w postaci produktu finalnego. Projekt dostarcza nowego narzędzia w postaci informatycznej bazy danych WIRTUALNY ASYSTENT, która zawiera informacje o osobach wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym bezrobotnych oraz ich rodzinach, możliwościach rozwiązywania problemów gospodarstw domowych, kierowanych formach wsparcia i pomocy zarówno do członków rodziny, jak i bezpośredniego beneficjenta instytucji pomocy społecznej i rynku pracy.

Innowacyjność produktu przejawia się w tym, iż będzie on:

- 1) spójną bazą danych, zawierającą niezbędne informacje dla pracowników OPS oraz UP na temat tego samego klienta;
- 2) umożliwiał bezpośredni kontakt, bez zbędnych formalności, instytucjom rynku pracy oraz pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi, które także działają w obszarze przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu;
- 3) umożliwiał włączenie do procesu przeciwdziałania wykluczeniu, a głównie bezrobociu, sektora prywatnych przedsiębiorstw, które także będą mogły korzystać z zasobów bazy oraz bezpośrednio kontaktować się z wybranym urzędem pracy, organizacją pozarządową lub też ośrodkiem pomocy społecznej;
- 4) umożliwiał stały monitoring losów beneficjentów pomocy, w tym także ich rodzin, który zapewni bieżącą aktualność systemu;
- 5) umożliwiał monitorowanie zapotrzebowania rynku pracy poprzez możliwość dodawania ofert pracy w bazie WIRTUALNEGO ASYSTENTA.

Efektom realizacji projektu będzie internetowa baza danych WIRTUALNY ASYSTENT, stanowiąca narzędzie wykorzystywane przez ośrodki pomocy społecznej i urzędy pracy



do czerpania wiedzy o wspólnych klientach oraz ich rodzinach, formach wsparcia kierowanych do poszczególnych osób oraz możliwościach ich rozwiązania, przy ścisłej współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz przedsiębiorcami.

Użytkownikami systemu będą:

- *jednostki organizacyjne pomocy społecznej*, przede wszystkim: ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, gminne ośrodki pomocy społecznej, ośrodki wsparcia, ośrodki interwencji kryzysowej, a bezpośrednio kluczowi pracownicy tych instytucji, którzy rozpoczynają tworzenie wirtualnego świat informacji, gdyż oni mają najwięcej informacji o klientach i ich członkach rodzin, sytuacji zdrowotnej, mieszkaniowej itp.,
- *instytucje rynku pracy*, przede wszystkim urzędy pracy, a bezpośrednio kluczowi pracownicy urzędów pracy, którzy będą uzupełniać i weryfikować informacje tych osób, które już zostały wprowadzone przez OPS-y do bazy w zakresie doświadczenia zawodowego, wykształcenia i historii bezrobocia. Ponadto baza będzie uzupełniana o osoby, które nie występują w pomocy społecznej,
- *przedsiębiorcy*, którzy będą się logować w dowolnym czasie i miejscu, po wypełnieniu formularza i zaakceptowaniu go przez administratora bazy (wstępna weryfikacja wiarygodności użytkownika bazy w celu nie zaśmiecania jej zbędnymi informacjami),
- *organizacje pozarządowe*, które będą się logowały w dowolnym czasie i miejscu po wypełnieniu formularza i zaakceptowaniu go przez administratora bazy (wstępna weryfikacja wiarygodności użytkownika bazy w celu nie zaśmiecania zbędnymi informacjami).

Wszyscy użytkownicy systemu będą pracować w porozumieniu ze sobą „na danych o osobach” z danego obszaru, powiatu bądź gminy, w przestrzeni nie ograniczonej czasowo, co w konsekwencji przyczyni się do:

- zmniejszenia problemu dublowania się form pomocy przez UP, OPS oraz NGO poprzez szybki dostęp;
- oszczędności czasu i środków – uzyskanie informacji drogą elektroniczną jest szybsze i nie generuje kosztów;
- oszczędności czasu pracowników, co zwiększy ich wydajność, a w perspektywie także efektywność;
- unikania błędów i weryfikacji przekazywanych przez beneficjentów danych, zarówno przez pracowników instytucji pomocy społecznej, jak i przez pracowników urzędów pracy,
- nawiązania współpracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie wymiany informacji i realizacji wspólnych działań;
- łatwiejszego i szybszego dostępu do ofert pracy poprzez czynny udział przedsiębiorców w systemie;
- głębszego poznania sytuacji osoby zagrożonej wykluczeniem społecznym dzięki dostępowi do informacji udostępnianym przez inne instytucje, z pomocy, których korzysta beneficjent,

- trafnego doboru oferty szkoleniowej w kontekście zapotrzebowania rynku pracy – przedsiębiorcy w fazie rejestracji będą deklarowali, w jakich zawodach planują zatrudniać w przyszłości.

Komu służy innowacja, kto będzie mógł ją wykorzystywać w przyszłości (grupa docelowa)

Opracowany model współpracy OPS, UP, NGO oraz przedsiębiorców poprzez zastosowanie unikatowego narzędzia w postaci produktu finalnego, tj. WIRTUALNEGO ASYSTENTA będzie służył zarówno:

- *użytkownikom systemu*, tj. pracownikom ośrodków pomocy społecznej, pracownikom urzędów pracy, pracownikom organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorcom. Wykorzystanie narzędzia przez wszystkich użytkowników pozwoli na zgromadzenie pełnej informacji o kliencie UP, OPS, podopiecznym NGO oraz o potencjalnym pracowniku przedsiębiorcy, który funkcjonuje w systemie OPS, UP, NGO oraz rynku pracy. Dotychczasowy podział tych systemów doprowadził do sytuacji, iż potencjalny Jan Kowalski zmuszony sytuacją życiową do korzystania z OPS, UP i pomocy NGO nie mógł odnaleźć się na rynku pracy, gdyż całość energii poświęcał na „krażeniu” między instytucjami w celu „przeżycia”, a paradoksalnie jego energia winna być skierowana na poszukiwanie pracy i śledzenie rynku ofert, a zadaniem instytucji powinno być kreowanie takich sytuacji, które stwarzają możliwości zarówno do aktywizacji zawodowej, jak i do usamodzielnienia.

Na etapie testowania użytkownikami systemu będą instytucje z obszaru subregionu radomskiego, tj.:

- po 3 kluczowych pracowników z 5 ośrodków pomocy społecznej, tj. łącznie 15 osób,
- po 3 kluczowych pracowników z 5 urzędów pracy, tj. łącznie 15 osób,
- po 3 pracowników z 5 organizacji pozarządowych, tj. 15 osób – przyjmuje się, że zostaną podjęte działania, mające na celu zrekrowanie jak największej liczby NGO, co pozwoli na efektywniejsze działanie w systemie, do 15 organizacji po jednym pracowniku,
- po 3 pracowników z 5 przedsiębiorstw, tj. 15 osób – przyjmuje się, że zostaną podjęte działania, mające na celu zrekrowanie jak największej liczby Przedsiębiorców, co pozwoli na efektywniejsze działanie w systemie.

Użytkownicy systemu zostaną podzieleni na pięć obszarów, według powiatów - tj. w każdym obszarze działania będzie przynajmniej: 1 OPS, 1 UP, 1 NGO i 1 przedsiębiorca - tak, aby wszyscy mogli pracować w tym samym obszarze.

Na etapie upowszechniania użytkownikami systemu będzie, co najmniej 60 instytucji z obszaru całej Polski. Upowszechnianie projektu wśród instytucji zostało rozpoczęte na etapie prowadzenia pogłębionej diagnozy i poprzez etap testowania aż do upowszechniania zespół projektu będzie podejmował działania, aby zainteresować jak największą liczbę potencjalnych użytkowników

systemu. Szczególnie istotnym elementem upowszechniania będzie zainteresowanie WA samorządów gminnych, powiatowych oraz instytucji szczebla centralnego. Działania upowszechniające będą w szczególnym stopniu ukierunkowane na przedsiębiorstwa i organizacje pozarządowe, gdyż jak największy udział tych podmiotów w tworzonych modelach współpracy przełoży się w konsekwencji na szerszy krąg interesariuszy, których dotyczy wspólny cel, tj. zmniejszenie wykluczenia społecznego.

➤ *odbiorcom systemu*, tj. osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym bądź wykluczonym m.in. z przyczyny bezrobocia, których problemy będą mogły być skuteczniej rozwiązywane dzięki unikatowemu zastosowaniu innowacyjnego produktu.

Na etapie testowania odbiorcami systemu będą klienci OPS i/lub UP, tj. osoby zagrożone bądź wykluczone społecznie, m.in. z powodu bezrobocia z terenu subregionu radomskiego - 180 osób (90K, 90M) w szczególności osoby 50+, których głównie dotyczy wykluczenie z rynku pracy oraz młodzież powyżej 15 roku życia wchodząca na rynek pracy, której w znacznej mierze dotyka problem dziedziczenia wykluczenia. Szczególne ukierunkowanie na w/w grupy jest nieprzypadkowe, gdyż są to grupy defaworyzowane na rynku pracy.

W przypadku osób młodych w wieku 15+, ważne jest, by uzmysłwić im, iż powielanie zachowań rodziców, którzy korzystają z pomocy społecznej i są bierni zawodowo, jest niewłaściwą perspektywą życiową, dlatego tak istotne jest, by od najmłodszych lat budować potrzebę aktywności zawodowej. Natomiast w przypadku osób 50+ przeciwdziałanie przedwczesnemu wypadnięciu z rynku pracy poprzez zmianę lub podniesienie kwalifikacji pozwoli na zmniejszenie długotrwałego bezrobocia, gdyż im dłuższa bierność zawodowa na tym etapie życia, tym zmniejsza się prawdopodobieństwo ponownego zatrudnienia.

Na tym etapie odbiorcy projektu będą rekrutowani, jako członkowie rodzin i do systemu będą wchodzić wraz ze swoim najbliższym otoczeniem, gdyż wychodzenie z wykluczenia społecznego nie jest możliwe poprzez zastosowanie narzędzi i pomocy tylko wobec jednego członka rodziny. Aby było ono skuteczne, konieczne jest oddziaływanie na całe otaczające go środowisko i pomoc całej rodzinie. Dlatego w pierwszej kolejności będą rekrutowane do projektu rodziny, w których są osoby w wieku 15+ bądź +50 i przynajmniej jeden członek rodziny korzysta z OPS oraz przynajmniej jeden członek rodziny korzysta z pomocy UP. Odbiorcy projektu będą rekrutowani z obszarów, na których działają użytkownicy systemu i analogicznie zostaną oni podzieleni na pięć grup według obszarów oddziaływania użytkowników. Rekrutacja będzie przeprowadzana wśród klientów OPS i UP.

Na etapie upowszechniania odbiorcami systemu będą klienci OPS i/lub UP, tj. osoby zagrożone bądź wykluczone społecznie, m.in. z przyczyny bezrobocia z terenu całej Polski, w szczególności osoby 50+, których głównie dotyczy wykluczenie z rynku pracy oraz młodzież powyżej 15 roku życia

wchodząca na rynek pracy, która w znacznej mierze dotyka dziedziczenia wykluczenia. Przeprowadzenie upowszechniania na terenie całej Polski jest jak najbardziej zasadne, gdyż świadomość istnienia narzędzia prowadzi do późniejszego jego zastosowania w praktyce.

Jakie warunki muszą być spełnione, aby innowacja działała właściwie

Czynnikami koniecznymi, aby WA funkcjonowała są:

- aprobata i chęć przystąpienia i wdrożenia systemu WIRTUALNY ASYSTENT przez OPS i UP;
- akceptacja sektora NGO jako równoprawnego partnera świadczącego pomoc osobom w trudnej sytuacji życiowej;
- aktywność UP oraz OPS w zakresie nawiązywania współpracy z przedsiębiorcami.
- przełamanie niechęci przedsiębiorców do OPS i UP poprzez równoprawne traktowanie użytkowników systemu. Przedsiębiorca będzie mógł w dowolnym dla siebie czasie „wejść” do systemu i dokonać komunikacji z dowolnym urzędem, jednocześnie korzystając z informacji o rynku pracy a tym samym wysyłając informację do instytucji o swoich potrzebach kadrowych;
- przekazanie informacji i współdziałanie w zakresie pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi. W chwili obecnej nie ma żadnej weryfikacji udzielanej pomocy przez NGO, co powoduje możliwość udzielania takiej samej pomocy przez OPS i NGO. Zasilenie bazy informacjami o proponowanych i możliwych formach pomocy pozwoli na dotarcie do większej liczby potrzebujących, a tym samym uchroni przed nadużyciami ze strony „operatywnych” osób korzystających z pomocy NGO i OPS;
- chęć przystąpienia do systemu odbiorców projektu na etapie testowania poprzez deklarację uczestnictwa i oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych. Zastosowanie takiego rozwiązania jest konieczne, gdyż rozmowy z Departamentem Informatyki Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej są procesem długotrwałym, i aby nie „blokować” i wstrzymywać etapu testowania zostanie zastosowane doraźne rozwiązanie. Na tym etapie zostaną podjęte rozmowy w celu „zaciągnięcia” danych z systemu POMOST, jest to najczęściej stosowany system w OPS;
- skuteczne przygotowanie użytkowników do pracy w WA na etapie testowania poprzez przeprowadzenie szkolenia na temat możliwości i zastosowania systemu;
- skuteczne przeprowadzenie procesu upowszechniania produktu finalnego, pozytywna walidacja a następnie włączenie go do głównego nurtu polityki;
- zmiana ustawy o pomocy społecznej i ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy poprzez wprowadzenie zapisów ułatwiających wymianę informacji bez naruszenia ustawy o ochronie danych osobowych oraz konieczności współpracy obu instytucji, jak również z NGO i przedsiębiorcami. Jednakże powodzenie wprowadzenia innowacji nie jest uzależnione od zmian legislacyjnych, WA może być wprowadzony w obecnych warunkach, a zaproponowane zmiany ułatwiłyby jego funkcjonowanie.

Na etapie testowania szacunkowy koszt będzie wynosił ok. 20 tys. na jedną instytucję/podmiot, który będzie uczestniczył w testowaniu. Wskazany koszt obejmuje budowę systemu, jego poprawki, konsultacje, opracowanie systemu, szkolenie testerów oraz raporty testerów uwzględniające uwagi do systemu. Po etapie testowania koszt będzie obejmował dostęp do serwera, koszt administratora bazy – koszty te są na dzień dzisiejszy już poniesione, gdyż każda instytucja posiada serwerownię oraz obsługę informatyczną instytucji, dodatkowym kosztem będzie jedynie przeszkolenie pracowników z funkcjonowania systemu – sam system będzie bezpłatny.

Jakie efekty może przynieść zastosowanie innowacji

Poprzez zastosowanie innowacyjnego podejścia do problemu przy użyciu nowego produktu, jakim jest WIRTUALNY ASYSTENT, korzystnym efektem będzie niewątpliwie:

- poprawa sytuacji życiowej osób zagrożonych/wykluczonych społecznie, w szczególności tych 15+ i 50+, poprzez zastosowanie WIRTUALNEGO ASYSTENTA dającego obraz wszystkim użytkownikom systemu osoby potrzebującej pomocy. Formy i zakres pomocy będzie trafniej ukierunkowany na długofalowość w procesie wyjścia z wykluczenia osoby, zmniejszy szanse ponownego znalezienia się w niekorzystnej sytuacji, co uchroni kolejnych członków rodziny przed niebezpieczeństwem dziedziczenia wykluczenia,
- nawiązanie partnerskiej współpracy pomiędzy UP, OPS, NGO oraz przedsiębiorcami, współdziałanie i wymiana wzajemnych informacji pozwoli na skupienie się na problemach, nie na urzędowych procedurach. Poprzez uznanie przedsiębiorców i NGO, jako równoprawnych partnerów, którzy są niezbędni do pomocy klientom OPS i UP, zmniejszy się niechęć obu instytucji do urzędów. Widocznym efektem tej współpracy już na etapie testowania będzie wskaźnik korzystających z OPS i UP na wejściu, w trakcie i na koniec testowania,
- nie dublowanie się form pomocy UP i OPS oraz NGO. Poprzez przepływ informacji o udzielanej pomocy każdy z użytkowników systemu będzie mógł dowiedzieć, co danej osobie zostało zaproponowane przez OPS, UP czy NGO. W konsekwencji nie będzie powodowało to dublowania się form pomocy, a będzie prowadziło do skutecznego działania zmierzającego do pomocy klientom OPS i UP.
- łatwiejszy i szybszy dostęp do ofert pracy. Poprzez umożliwienie przedsiębiorcy w dowolnym czasie wejścia do bazy, rozwinie się wirtualna współpraca UP z Przedsiębiorcami w zakresie pośrednictwa pracy i wspomagania pracodawców w postaci doboru oferty szkoleń i kursów dla klientów,
- oszczędność czasu i środków – uzyskanie informacji drogą elektroniczną jest szybsze i nie generuje kosztów.

Jakie elementy obejmować będzie innowacja

Innowacyjność w projekcie będzie polegać na unikalnym systemie współpracy OPS, UP, NGO i Przedsiębiorców, który oparty będzie na komunikacji poprzez informatyczną bazę danych WIRTUALNY ASYSTENT.

Innowacyjność w projekcie obejmuje następujące elementy:

- model współpracy OPS, UP, NGO i przedsiębiorców: równe prawa = równe obowiązki,
- opracowanie i testowanie wstępnej wersji produktu,
- wsparcie OPS, UP, NGO i przedsiębiorców we wprowadzaniu innowacji,
- przygotowanie pracowników OPS, UP, NGO i przedsiębiorców do prawidłowego zastosowania innowacji.

Narzędziem do wprowadzenia innowacji będzie produkt finalny projektu, na który składa się:

1) program informatyczny w postaci bazy danych WIRTUALNY ASYSTENT.

Użytkownikami systemu będą równoprawni partnerzy, tj. OPS, UP, NGO i przedsiębiorcy, którzy poprzez wspólne działania przyczynią się do poprawy swojej sytuacji, a tym samym osób zagrożonych/wykluczonych społecznie.

Odbędzie się to poprzez:

- OPS dostarczając informacji do systemu i współpracując z UP, NGO i Przedsiębiorcami w zakresie swoich klientów, będzie miał usystematyzowane i potwierdzone informacje na temat sytuacji ekonomicznej, społecznej i zdrowotnej osób zagrożonych/wykluczonych społecznie. Podjęte działania spowodują, że trudna praca z niełatwym klientem przyniesie efekty w postaci częstszego usamodzielniania się świadczeniobiorców pomocy społecznej.
- UP-y dostarczając, weryfikując i uzupełniając informacje w systemie, będą współpracowały z OPS, NGO i przedsiębiorcami w zakresie zmniejszenia bezrobocia wśród swoich klientów. Pracownicy UP-y mając pełniejszy obraz nie tylko samego bezrobotnego, ale także jego rodziny i dostarczonych form pomocy przez OPS i NGO, łatwiej będą mogli ocenić sytuację każdego bezrobotnego i dopasować oferowaną pomoc – pracę do sytuacji, w jakiej jest każdy zarejestrowany klient UP. Poprzez nawiązanie partnerskiej współpracy z przedsiębiorcami oferta szkoleń i kursów oferowanych bezrobotnym będzie dopasowana do lokalnego rynku pracy. Całość współpracy przełoży się na zmniejszenie bezrobocia na danym obszarze.
- NGO dostarczając i uzupełniając informacje w systemie, będą współpracować z OPS, UP i przedsiębiorcami w zakresie pomocy społecznej osobom zagrożonym/wykluczonym społecznie. Poprzez mniej sformalizowane procedury pracy organizacje pozarządowe mogą szybciej reagować na sytuację konkretnej osoby. Wzajemna komunikacja w zakresie świadczonych form pomocy

i wzajemne konsultowanie trafności doboru tych form w konsekwencji wzmocni osoby zagrożone/wykluczone społecznie, co przyczyni się do zmniejszenia wykluczenia społecznego.

- Przedsiębiorcy dostarczając informacji o obecnej i przyszłej sytuacji zatrudnienia na rynku pracy, będą mogli ją skonfrontować z kwalifikacjami, jakie posiadają bezrobotni zarejestrowani w bazie. Poprzez wirtualną komunikację przedsiębiorców z UP, OPS i NGO zostanie zniwelowana największa bariera, jaka odstrasza przedsiębiorców od urzędów, tj. biurokracja. UP-y wykorzystają informacje o planowanym zatrudnieniu w przedsiębiorstwach w doborze szkoleń i kursów, jakie są proponowane bezrobotnym. Poprzez nawiązanie tej współpracy zostanie w konsekwencji zmniejszone bezrobocie.

Do prawidłowego funkcjonowania informatycznej bazy danych WIRTUALNY ASYSTENT niezbędny jest serwer bazodanowy oraz serwer aplikacyjny. Środowisko będzie oparte o wirtualizację, dlatego sprzęt fizyczny powinien mieć następujące wymagania minimalne: Dwa procesory czterordzeniowe klasy x86 dedykowane do pracy w serwerach zaprojektowane do pracy w układach dwuprocesorowych, taktowane zegarem co najmniej 2.2GHz. Minimum 16 GB pamięci RAM DDR3 1066 MHz. Komunikacja oparta będzie o zaszyfrowany protokół uniemożliwiający podsłuch danych. Po nawiązaniu połączenia odbędzie się uwierzytelnienie i autoryzacja dostępu do określonych zasobów.

2) Instrukcja obsługi programu WIRTUALNY ASYSTENT – będzie zbiorem informacji niezbędnym do logowania i korzystania przez użytkowników. Poprzez przejrzysty i prosty układ będzie umożliwiała, każdemu użytkownikowi szybki dostęp i łatwe zapoznanie się z informatyczną bazą danych WIRTUALNY ASYSTENT.

3) Wytyczne postępowania dotyczące rejestracji zbiorów osobowych w rejestrze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych – zgodnie z art.46 ust.1 ustawy o ochronie danych osobowych, administrator danych rozpocznie ich przetwarzanie po zgłoszeniu zbioru do rejestracji GENERALNEMU Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych (GIODO). Zgłoszenie zbioru danych zostanie dokonane na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do rozporządzenia MSWiA z n.i2.2008 r. w sprawie wzoru zgłoszenia zbioru danych do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych (Dz.U. Nr 229, poz.1536). Zgłoszenia będzie można dokonać osobiście, pocztą lub drogą elektroniczną bez użycia podpisu elektronicznego, a następnie uzupełnić zgłoszenie w formie papierowej. Aplikacja umożliwiająca skuteczne dokonanie zgłoszenia drogą elektroniczną znajduje się na stronie internetowej Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w systemie „platforma e-giODO”.

VI. PLAN DZIAŁAŃ W PROCESIE TESTOWANIA PRODUKTU FINALNEGO

W ramach tego działania nastąpi testowanie wstępnej wersji utworzonego narzędzia współpracy instytucji rynku pracy, ośrodków pomocy społecznej, organizacji pozarządowych i przedsiębiorców, jakim jest WIRTUALNY ASYSTENT.

Dobór grup użytkowników i odbiorców

W testowaniu produktu finalnego wezmą udział dwie grupy podmiotów: użytkownicy, czyli podmioty, które otrzymają wypracowany model współpracy w zakresie wspólnego przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu oraz odbiorcy, czyli osoby zagrożone wykluczeniem społecznym bądź wykluczone społecznie. Testowanie produktu odbędzie się na stosunkowo niewielkiej grupie osób, tj. 60 użytkownikach oraz 180 odbiorcach. Wybór grupy docelowej testującej w takiej liczbie wynika z faktu, iż specyfika projektów innowacyjnych oznacza testowanie rozwiązań w małej skali i włączenie do stosowania na szerszą skalę następuje w momencie potwierdzenia skuteczności wypracowanych narzędzi. Wtedy dopiero innowacja może okazać się skuteczna. Mając to na uwadze, projektodawca upowszechni produkt finalny na teren całego kraju w przypadku potwierdzenia jego skuteczności, a to będzie miało miejsce po etapie testowania i wdrożenia.

Na etapie testowania projektodawca ograniczył się do terenu subregionu radomskiego obejmującego powiaty: białobrzeski, zwoleński, szydłowiecki, radomski, lipski, przysuski, kozienicki oraz miasto Radom. Skala zjawiska wykluczenia społecznego, z jaką borykają się instytucje rynku pracy i pomocy społecznej z tych terenów jest ogromna. Główną przyczyną korzystania z pomocy społecznej przez osoby zamieszkujące subregion radomski jest bezrobocie. Wg badań przeprowadzonych w I etapie projektu na terenie subregionu radomskiego aż 73,2% klientów instytucji pomocy społecznej wskazało bezrobocie, jako główną przyczynę trudnej sytuacji życiowej, w jakiej się znaleźli. Bezrobocie jest najistotniejszym problemem tego regionu Mazowsza. Miasto Radom i jego powiaty mają największą stopę bezrobocia w województwie mazowieckim. Przykładowo, zgodnie z *Komunikatem o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa mazowieckiego w listopadzie 2012 roku*, stopa bezrobocia rejestrowanego w powiecie radomskim wyniosła 30,2% (wobec 29,2% w listopadzie 2011 r.), a w powiecie szydłowieckim 36,9% (wobec 36,3% w listopadzie 2011 r.), podczas gdy w województwie mazowieckim wskaźnik ten wyniósł 10,5%. Stopa bezrobocia we wspomnianych powiatach była więc ponad trzykrotnie wyższa niż w całym województwie.

Pilotażowe testowanie wypracowanych narzędzi odbędzie się na minimum 60 (40K i 20M) użytkownikach (po 3 pracowników z minimum: 5 powiatowych urzędów pracy, 5 ośrodków pomocy społecznych, 5 organizacji pozarządowych i 5 przedsiębiorstw zlokalizowanych w subregionie radomskim) oraz minimum 180 (90K i 90 M) odbiorcach zamieszkałych na terenie subregionu

radomskiego będących klientami urzędów pracy i/lub ośrodków pomocy społecznej (w szczególności wśród osób w wieku +50 oraz +15).

Zarówno użytkownicy, jak i odbiorcy wpłyną na ostateczny kształt produktu finalnego, jakim będzie WIRTUALNY ASYSTENT, a ich opinie będą stanowić zasadniczy głos podczas modyfikowania produktu końcowego, tak, aby był on jak najbardziej użyteczny i efektywny dla obu tych grup.

Proces działań testujących nastąpi w okresie od 1 kwietnia 2013 do 31 grudnia 2013 roku. Personelem zaangażowanym w ten proces będzie Koordynator fazy testowania przy jednoczesnym wsparciu eksperta ds. wdrażania innowacji oraz całego zespołu projektowego.

Rekrutacja testerów wśród potencjalnych użytkowników i odbiorców odbędzie się w miesiącach kwiecień – maj 2013 r.

Rekrutacja użytkowników do testowania produktu będzie następująca:

- projektodawca roześle (listownie/e-mailowo) bądź osobiście dostarczy do dyrektorów/kierowników instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej, organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorców zlokalizowanych na terenie subregionu radomskiego pisemne informacje z zaproszeniem do udziału w testowaniu wypracowanego produktu wraz z prośbą o przekazanie informacji do pracowników instytucji;
- jednocześnie informacje o rekrutacji pojawią się na stronie internetowej produktu finalnego www.asystent.wnsit.pl oraz stronie internetowej projektu www.innowacja.wnsit.pl;
- kierownictwo w/w podmiotów wyrażając zgodę na udział danej instytucji w etapie testowania (podpisanie stosownego porozumienia o udziale danej instytucji w testowaniu) wyrazi jednocześnie zgodę na przeprowadzenie przez projektodawcę rekrutacji testerów w danej instytucji;
- projektodawca zorganizuje co najmniej jedno spotkanie w potencjalnych instytucjach testujących z pracownikami chętnymi do testowania, podczas których koordynator fazy testowania wyjaśni zasady procesu oraz przekaże formularze zgłoszeniowe dla pracowników wraz ze wstępną wersją produktu finalnego oraz instrukcją jego użytkowania;
- kandydaci odeślą formularz zgłoszeniowy do projektodawcy (poczta tradycyjną lub e-mailową bądź przekażą osobiście koordynatorowi fazy testowania),
- projektodawca zweryfikuje zgłoszone kandydatury (głównie pod względem pełnionej funkcji) i utworzy listę kwalifikacyjną osób do testowania produktu (po 3 pracowników z danej instytucji) oraz listę rezerwową.

Główne kryteria doboru użytkowników do testowania:

Instytucje pomocy społecznej oraz rynku pracy.

do etapu testowania będą przyjmowani kluczowi pracownicy¹ tych instytucji.

Organizacje pozarządowe

do etapu testowania będą przyjmowane NGO działające w obszarze usług socjalnych i pomocy społecznej oraz ochrony zdrowia.

Przedsiębiorcy

do etapu testowania będą przyjmowane w pierwszej kolejności przedsiębiorstwa duże, średnie, małe i mikro, a następnie ich pracownicy, w pierwszej kolejności będą przyjmowani pracownicy z najdłuższym stażem pracy.

Zgłoszenie pracowników do udziału w testowaniu będą dobrowolną decyzją każdego z nich.

Projektodawca przeanalizuje otrzymane formularze zgłoszeniowe i wybierze po trzy osoby z każdej zgłoszonej instytucji biorąc pod uwagę następującą zasadę: dobór pracowników do grupy użytkowników nastąpi w taki sposób, aby każdy z powiatów subregionu radomskiego reprezentowany był przez co najmniej 3 pracowników OPS-u zlokalizowanym w danym powiecie, 3 pracowników PUP-u, 3 pracowników organizacji pozarządowych i 3 pracowników danego przedsiębiorcy. W przypadku organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorców zasadne będzie zrekrutowanie jak największej liczby organizacji i podmiotów gospodarczych (w tym przypadku daną organizację i podmiot gospodarczy może reprezentować 1 pracownik) w każdym powiecie, gdyż pozwoli to na efektywniejsze testowanie WA i tym samym skuteczne wypracowanie właściwego modelu współpracy pomiędzy instytucjami.

Zakwalifikowani pracownicy potwierdzą chęć przystąpienia do testowania wypełniając ankietę rekrutacyjną oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych. Jednocześnie zobowiążą się do udziału w testowaniu przez cały etap tego działania, czyli do końca grudnia 2013 roku.

¹ Kluczowymi pracownikami instytucji pomocy społecznej są, zgodnie ze Szczegółowym Opiszem Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego (w tym również: główny specjalista, starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator, starszy specjalista pracy socjalnej, specjalista pracy socjalnej, starszy pracownik socjalny, pracownik socjalny, aspirant pracy socjalnej). Natomiast kluczowymi pracownikami publicznych służb zatrudnienia, według Podręcznika Wskaźników Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, są osoby zatrudnione na stanowisku pośrednika pracy, doradcy zawodowego, specjalisty ds. rozwoju zawodowego, specjalisty ds. programów, lidera klubu pracy, doradcy EURES, asystenta EURES.

Rekrutacja odbiorców do testowania produktu będzie następująca

- Rekrutacja przeprowadzona zostanie w powiatowych urzędach pracy i ośrodkach pomocy społecznej wśród klientów tych instytucji, które potwierdziły udział w testowaniu i z których wybrano kluczowych pracowników do testowania.
- Projektodawca zorganizuje w PUP-ach i OPS-ach z subregionu radomskiego spotkania (co najmniej jedno spotkanie po uprzedniej zgodzie kierownictwa) z jak największą grupą ich klientów w celu poinformowania o założeniach projektu oraz przekazania formularzy zgłoszeniowych do etapu testowania.
- Informacja o rekrutacji klientów w/w instytucji do projektu znajdzie się na stronie internetowej projektu oraz produktu, a także w ogólnie dostępnych miejscach tych instytucji.
- Z każdego powiatu wybranego do testowania projektodawca na podstawie otrzymanych formularzy zgłoszeniowych wypełnionych przez potencjalnych odbiorców wybierze minimum 36 osób będących jednocześnie klientami OPS i PUP z danego regionu (powiatu).
- Kryterium doboru odbiorców do grupy testującej będzie warunek zarejestrowania w bazie PUP-u lub/i OPS-u. Projektodawca wybierze w szczególności osoby, w wieku 50+, lub te, które wśród najbliższych członków rodziny mają osoby w wieku +50 lub młodzież w wieku powyżej 15 lat. Wybrani do testowania odbiorcy potwierdzą chęć przystąpienia do testowania wypełniając ankietę rekrutacyjną oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych.

Przebieg testowania

W miesiącu maju planowane jest uruchomienie systemu Wirtualny Asystent, który będzie testowany przede wszystkim przez użytkowników systemu.

Dla zrekrutowanych użytkowników - testerów projektodawca zorganizuje jedno 3-dniowe szkolenie dotyczące wypracowanego modelu oraz zasad użytkowania programu WIRTUALNY ASYSTENT (w maju 2013 r.). Podczas 24-godzinnego szkolenia projektodawca przedstawi założenia merytoryczne i praktyczne funkcjonowania WA. Podczas szkolenia zostanie omówiony system informatyczny produktu. Testerzy w trakcie szkolenia będą konsultować i rozwiązywać swoje wątpliwości z zakresu działania systemu. Poza ekspertem prowadzącym 24-godzinne szkolenie, udział wezmą także w razie potrzeby zespół zarządzający oraz koordynator ds. testowania. Projektodawca zaplanował szkolenia w formie wyjazdowej, co ma na celu nawiązanie ściślejszej współpracy pomiędzy instytucjami trzech sektorów. Opinie użytkowników-testerów po 3-dniowym szkoleniu będą jednym ze źródeł informacji dotyczących ewentualnych poprawek do systemu.

Testowanie modelu w minimum 20 zadeklarowanych instytucjach zaplanowano w okresie maj 2013 – grudzień 2013 r. Jak wspomniano wcześniej, wszyscy użytkownicy będą testować wypracowany program WA w swoich instytucjach podzieleni na minimum 5 obszarów obejmujących powiaty subregionu radomskiego. W każdym więc obszarze działania współpracować będzie przynajmniej

1 urząd pracy, 1 ośrodek pomocy społecznej, organizacja pozarządowa i przedsiębiorca (najlepiej kilku przedsiębiorców), którzy będą pracować nad aktywizacją społeczną i zawodową wspólnej grupy odbiorców. Projektodawca zapewni wszelką pomoc doradczą podczas testowania programu poprzez przekazywanie wszelkich instrukcji jego działania. Przez cały okres testowania projektodawca na bieżąco będzie monitorował prace użytkowników - testerów m.in. poprzez wizyty monitoringowe w instytucjach testujących oraz ankietowanie. Działania te wykonywać będzie Ekspert ds. metodologii i ewaluacji we wsparciu eksperta ds. wdrażania innowacji oraz koordynatora ds. testowania.

Ponieważ na etapie testowania istotny jest udział także odbiorców projektu, projektodawca zorganizuje w tym celu trzy spotkania użytkowników z odbiorcami projektu (dla łącznie 720 osób). Celem spotkań będzie zapoznanie kolejnych grup z wypracowanym produktem finalnym i uzyskanie informacji dotyczącej jego działania. Spotkania zaplanowano na okres lipiec – wrzesień 2013 r. (średnio raz w miesiącu).

Podczas fazy testowania niezwykle ważnym punktem będą spotkania eksperta ds. wdrażania innowacji z przedsiębiorcami i organizacjami pozarządowymi. Celem tych spotkań będzie inicjowanie do nawiązywania partnerskiej współpracy pomiędzy nimi a OPS-mi i PUP-mi, co przyczyni się do rozpoczęcia współdziałania i wzajemnej wymiany informacji na temat osób wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem społecznym. Przekonanie jak największej grupy przedsiębiorców do programu jest tym istotniejsze, gdyż to dzięki pracodawcom (poprzez dostęp do ich ofert pracy) może nastąpić poprawa sytuacji życiowej osób wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Wszystkie etapy testowania zostaną zakończone opracowaniem doprecyzowanej strategii wdrażania systemu WA, która będzie zawierała rozwiązania i spostrzeżenia użytkowników (testerów) dotyczące w szczególności potrzeb odbiorców (styczeń 2014). Ostateczna wersja produktu finalnego zostanie przekazana do walidacji.

Podczas etapu testowania projektodawca zapewni uczestnikom następujące materiały

- podczas 3-dniowego szkolenia jego uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne (program szkolenia, wstępną wersję programu WA z instrukcją obsługi, notes, długopis),
- podczas trzech spotkań użytkowników z odbiorcami każdy uczestnik otrzyma materiały informacyjne o modelu działania WA,
- w trakcie całego etapu testowania projektodawca rozpowszechni wstępną wersję programu WA w formie płyty DVD (300 szt.) podczas spotkań z przedsiębiorcami, organizacjami pozarządowymi, instytucjami rynku pracy i pomocy społecznej.

Sposób monitorowania przebiegu testowania

Monitorowanie ogólnego postępu prac oraz weryfikacja z założonym harmonogramem dokonywana będzie na bieżąco przez Zespół zarządzający. Monitorowanie bieżącego etapu testowania produktu będzie prowadził Ekspert ds. metodologii i ewaluacji. Monitoring dostarczy odpowiedzi m.in. na pytania: jak często korzystają z bazy jej użytkownicy - pracownicy OPS/UP?; jakie bazy przynosi efekty w opinii użytkowników?; jak często korzystają z bazy przedsiębiorcy?; czy przedsiębiorcy poprzez dostęp do bazy realizują swoje potrzeby?; jak często korzystają z bazy pracownicy organizacji pozarządowych?; czy baza ułatwia komunikację między instytucjami?; czy baza ułatwia wymianę informacji między jej użytkownikami? itp. Ekspert ds. metodologii i ewaluacji będzie sporządzał comiesięczne sprawozdania z testowania. Jako narzędzia monitorujące będą służyły m.in. formularze uwag, które będą dostępne w bazie WIRTUALNEGO ASYSTENTA. Będą one przesyłane do weryfikacji eksperta ds. metodologii i ewaluacji. Ekspert będzie odbywał wizyty monitoringowe w instytucjach, w których będzie testowany program. Informacji na temat przebiegu i efektów testowania będą również dostarczały obserwacje oraz indywidualne wywiady z użytkownikami i odbiorcami przeprowadzone podczas wizyt monitorujących. Łącznie zaplanowanych jest 10 wywiadów, które będą przeprowadzone wśród losowo wybranych użytkowników i odbiorców programu przez Eksperta ds. metodologii i ewaluacji lub Koordynatora fazy testowania. Podczas spotkań użytkowników i odbiorców programu zaplanowanych w etapie testowania będą również zbierane opinie na temat wad i zalet programu.

Ewentualne decyzje o wprowadzaniu korekt do testowanego produktu i ich zakresu będą podejmowane przez Zespół Zarządzający Projektem po zatwierdzeniu przez Menedżera Projektu. Ponieważ produktem będzie informatyczna baza danych, wszelkie uwagi dotyczące technicznej strony produktu będą konsultowane z Ekspertem ds. sieci i informatyki.

Monitorowanie przebiegu działań testowania będzie prowadzone równoległe z monitoringiem realizacji całego projektu pod względem merytorycznym i finansowym, który warunkuje jego prawidłową realizację.

Oczekiwanym efektem końcowym testowania, który przesądza o wdrożeniu wypracowanego systemu jest pozytywna ocena testowanego programu przez 90% instytucji testujących, czyli przez minimum 18 podmiotów, które zdecydowały się na udział w działaniach testujących. W konsekwencji przyczyni się do podniesienia jakości oferowanych usług przez UP i OPS poprzez współpracę z organizacjami pozarządowymi i przedsiębiorcami w działaniach przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu. To z kolei przyczyni się do poprawy sytuacji życiowej osób wykluczonych społecznie/zagrożonych wykluczeniem.

Plan działań zasadniczo nie odbiega od zapisów we wniosku o dofinansowanie. Jest jego doszczegółowieniem. Jedyną istotną zmianą jest wydłużenie szkolenia dla użytkowników – testerów

z 16 godzin (podczas 2 dni) na 24 godziny (podczas 3 dni). Zaproponowana zmiana wynika z faktu, iż przeszkolenie 60 testerów w zakresie funkcjonowania i obsługi programu WIRTUALNY ASYSTENT wymaga dodatkowych godzin (a tym samym i dodatkowego dnia) na zapoznanie się z teoretycznymi, a w szczególności praktycznymi aspektami jego działania. Zwiększona liczba godzin szkolenia pozwoli na przeprowadzenie praktycznych ćwiczeń w zakresie logowania do systemu i wymiany informacji pomiędzy wszystkimi grupami użytkowników.

V. SPOSÓB SPRAWDZENIA, CZY INNOWACJA DZIAŁA

Badanie rzeczywistych efektów zastosowania programu WIRTUALNY ASYSTENT będzie obejmowało dwa elementy: ewaluację wewnętrzną, którą będzie prowadził Ekspert ds. metodologii i ewaluacji oraz ewaluację zewnętrzną, której dokona wybrany ewaluator zewnętrzny.

Efekty zastosowania innowacji uznane za wystarczające uzasadnienie dla jej stosowania na szerszą skalę to sprawne i skuteczne funkcjonowanie programu WIRTUALNY ASYSTENT przejawiające się w poprawie współpracy międzysektorowej w widocznym oddziaływaniu na odbiorców w aspekcie ich aktywizacji zawodowej i usamodzielnienia się.

Efekty zastosowania innowacji zostaną uznane za wystarczające, gdy:

- 80% użytkowników testujących program uzna go za efektywne narzędzie pracy, które umożliwi wymianę informacji i danych dotyczących tego samego klienta,
- 70% podmiotów/ instytucji, które wezmą udział w testowaniu, zadeklaruje chęć wdrożenia programu WIRTUALNY ASYSTENT, jako obowiązujące narzędzie pracy,
- 80% użytkowników, uzna, iż program jest pomocny przy nawiązywaniu współpracy międzysektorowej w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.

Ewaluacja wewnętrzna

Ewaluacji wewnętrznej będzie dokonywał na bieżąco (*on-going*) Ekspert ds. metodologii i ewaluacji, który będzie odpowiedzialny za zaplanowanie całego procesu, wybór narzędzi, zbieranie i opracowywanie danych. Monitoring i ewaluacja pozwolą na bieżącą korektę podejmowanych działań. Ewaluacja wewnętrzna skupi się m.in. na:

1. Ocenie skuteczności wdrażania programu WIRTUALNY ASYSTENT w instytucjach, które będą brały udział w testowaniu programu;
2. Poznaniu opinii użytkowników programu dotyczących jego skuteczności i funkcjonalności w codziennej pracy z klientem;
4. Poznaniu wpływu zastosowania WIRTUALNEGO ASYSTENTA na sytuację ekonomiczną, społeczną i zawodową odbiorców projektu;
5. Poznaniu sprawności programu w zakresie ułatwiania nawiązywania współpracy międzysektorowej przy użyciu WIRTUALNEGO ASYSTENTA.

W ramach ewaluacji wewnętrznej ankietami ewaluacyjnymi zostaną objęci:

- użytkownicy (testerzy) WIRTUALNEGO ASYSTENTA (ankieta przed rozpoczęciem testowania, w trakcie i po okresie testowania);
- odbiorcy, którzy uczestniczyć będą w testowaniu programu. Działania ewaluacyjne pomogą poznać wpływ zastosowania nowego produktu na sytuację osób zagrożonych wykluczeniem społecznym,

które korzystają z pomocy OPS oraz UP. Dzięki włączeniu do programu grupy odbiorców oraz objęciu ich badaniami ewaluacyjnymi, będzie możliwe skonfrontowanie oddziaływania programu nie tylko na użytkowników. Aby szczegółowo poznać opinie na temat nowego produktu 60 testerów sporządzi indywidualne raporty z funkcjonowania systemu pod koniec etapu testowania, dzięki czemu będzie możliwa dokładna analiza wad i zalet programu.

Uwagi do zaproponowanego narzędzia jego użytkownicy będą mogli również przekazywać za pomocą internetowego formularza uwag, który zostanie uwzględniony w budowie programu WIRTUALNEGO ASYSTENTA. W ramach ewaluacji wewnętrznej Ekspert ds. metodologii i ewaluacji będzie odbywał wizyty monitorujące w instytucjach, które będą testowały nowe narzędzie. Podczas wizyt będą prowadzone ankiety monitorujące etap testowania wśród grup użytkowników oraz gromadzone będą opinie i propozycje zmian w programie. Wzór ankiety przygotuje Ekspert w porozumieniu z Zespołem Zarządzającym. Ponadto w trakcie tych wizyt zostaną przeprowadzone także indywidualne wywiady pogłębione z 10 testerami - interesariuszami, wybranymi w drodze losowania, tj. 2 pracownikami OPS, 2 pracownikami UP, 2 pracownikami NGO, 2 przedsiębiorcami oraz z 2 odbiorcami projektu, również wybranymi w drodze losowania. Na bieżąco będzie dokonywana weryfikacja zebranych danych oraz opinii od użytkowników i odbiorców projektu. Wyniki ewaluacji będą na bieżąco dostarczały informacji zwrotnej od interesariuszy, pozwolą na podejmowanie bieżących decyzji zmierzających do udoskonalenia ewaluowanego przedsięwzięcia. Ekspert ds. metodologii i ewaluacji będzie opracowywał sprawozdania i przekazywał je Menedżerowi Projektu oraz Partnerom. W systemie kwartalnym będą sporządzane raporty ewaluacyjne, uwzględniające wyniki ankiet ewaluacyjnych oraz opinie interesariuszy.

Ewaluacja zewnętrzna

Ewaluacja zewnętrzna zostanie przeprowadzona po zakończeniu testowania programu WIRTUALNY ASYSTENT w danych instytucjach. Planowany termin to grudzień 2013. Jej wykonanie zostanie zlecone firmie zewnętrznej w celu bezstronnej oceny wypracowanego produktu. Ewaluator zewnętrzny zostanie wybrany zgodnie z zasadą konkurencyjności, merytoryczne kryteria będą następujące: doświadczenie w ewaluacji projektów współfinansowanych z EFS, w tym innowacyjnych oraz w zakresie systemów informatycznych, zaproponowana koncepcja badań, tj. harmonogram, adekwatność metod i narzędzi do zaproponowanych pytań badawczych, sposób prezentacji wyników ewaluacji oraz odpowiednio niska cena.

Zakres ewaluacji zewnętrznej będzie miał na celu analizę rzeczywistych efektów testowania w celu zbadania efektywności wypracowanego narzędzia.

Ewaluacja będzie przeprowadzona w oparciu o kryteria trafności, efektywności, użyteczności i skuteczności oraz poniższe pytania kluczowe:

1. Czy ewaluowany produkt realizuje cele projektu?

2. Czy zaproponowane narzędzie jest efektywne i może być alternatywą dla narzędzi stosowanych dotychczas?
3. Czy była możliwość osiągnięcia zakładanych celów niższym kosztem?
4. Czy testowanie produktu przebiegało prawidłowo?
5. Czy zaproponowane narzędzie umożliwia nawiązywanie współpracy międzysektorowej?
6. Czy zaproponowane narzędzie ułatwia aktywizowanie społeczno-zawodowe osób zagrożonych wykluczeniem społecznym?
7. Czy możliwe jest zwiększenie efektywności zaproponowanego narzędzia?
8. Czy grupy docelowe zostały odpowiednio zaangażowane na etapie testowania produktu?

Ewaluator przeanalizuje wszystkie dane zgromadzone w monitoringu i ewaluacji wewnętrznej. Metodologia badania wykorzystana podczas ewaluacji zewnętrznej będzie obejmowała analizę dokumentów zastanych, badania ankietowe, analizę SWOT produktu.

Wynikiem ewaluacji zewnętrznej będzie raport, który będzie miał następującą strukturę:

1. Opis przedmiotu ewaluacji
2. Opis zastosowanych metod ewaluacyjnych
3. Opis kryteriów i pytań badawczych
4. Wyniki ewaluacji
5. Wnioski i rekomendacje

Wyniki ewaluacji będą stanowiły podstawę do doprecyzowania i skorygowania ostatecznej wersji produktu finalnego dla zespołu zarządzającego projektem.

Zaproponowane podejście do ewaluacji zostało uszczegółowione w stosunku do zapisów wniosku o dofinansowanie.

VI. STRATEGIA UPOWSZECHNIANIA

Cel działań upowszechniających

Głównym celem podejmowanych w projekcie działań upowszechniających jest przekazanie szerokiemu grzemu adresatów informacji na temat wypracowanego produktu finalnego, jakim jest WIRTUALNY ASYSTENT, czyli kompleksowa wspólna baza danych o klientach instytucji rynku pracy, pomocy społecznej oraz organizacji pozarządowych, do której dostęp będą mieli także przedsiębiorcy. Działania te mają na celu zachęcenie grupy użytkowników i odbiorców z terenu całego kraju do jego stosowania, a tym samym przekonanie adresatów do skuteczności powstającego systemu informatycznego.

Osobą w głównej mierze odpowiedzialną za prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych będzie Koordynator upowszechniania, jednakże działania upowszechniające będą wspierane i podejmowane także przez eksperta ds. mainstreamingu oraz cały zespół projektowy.

Grupy, do jakich skierowane będą działania upowszechniające

W ramach projektu zakładamy upowszechnienie systemu informatycznego Wirtualny Asystent wśród co najmniej 800 użytkowników i odbiorców z terenu całej Polski (przede wszystkim wśród użytkowników i odbiorców systemu), w tym wśród co najmniej 60 instytucji/podmiotów. Działania upowszechniające będą skierowane zatem do następujących grup:

| Grupa adresatów upowszechniania | Uzasadnienie |
|--|---|
| Kierownictwo i kluczowi pracownicy instytucji rynku pracy | Kluczowi pracownicy tych instytucji to podstawowa grupa bezpośrednich użytkowników systemu WIRTUALNY ASYSTENT. Mają oni najwięcej informacji o klientach (osobach wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem społecznym), ich członkach rodzin oraz sytuacji społecznej, w jakiej się znajdują. Od decyzji natomiast kierownictwa zależy upowszechnienie programu w podległych im instytucjach. Zainteresowanie systemem WA tej grupy jest, więc kluczowe, gdyż będą oni być może ten nowatorski system w przyszłości stosować w ich miejscu pracy w walce przeciw ekskluzji społecznej. W Polsce funkcjonuje 341 powiatowych i 16 wojewódzkich urzędów pracy (na podstawie <i>Informacji o stanie i strukturze zatrudnienia</i> |
| Kierownictwo i kluczowi pracownicy ośrodków pomocy społecznej | |
| Przedstawiciele organizacji pozarządowych świadczących pomoc na rzecz osób wykluczonych społecznie/zagrożonych wykluczeniem społecznym | |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy w 2011 roku, Departament Rynku Pracy MPiPS). Według stanu na 31 grudnia 2011 r. w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy zatrudnionych było łącznie 23 638 osób, z czego 20 137 zatrudnionych w powiatowych urzędach pracy. Na koniec 2011 r. łącznie w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy zatrudnionych było 8 276 pracowników na stanowiskach kluczowych, co stanowiło 35% ogółu zatrudnionych w urzędach pracy. Na jednego pracownika PUP przypadało na koniec 2011 roku 98 bezrobotnych.</p> <p>Analizując instytucje pomocy społecznej w Polsce, to według <i>Pomocy Społecznej w liczbach:2010</i> (Instytut Rozwoju Służb Społecznych) w Polsce w 2010 r. funkcjonowało 2 448 ośrodków pomocy społecznej, 315 powiatowych centrów pomocy rodzinie, 61 miejskich ośrodków pomocy rodzinie. W 2010 r. w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej zatrudnionych było 131 436 osób, z czego 18 667 pracowników socjalnych w OPS oraz 1 704 pracowników socjalnych w PCPR. Na jednego pracownika socjalnego przypadło w 2010 r. 2046 mieszkańców, w tym 73 rodziny.</p> <p>Jeśli chodzi o dane NGO w Polsce, to w 2010 roku zarejestrowanych było 12 tys. fundacji i 71 tys. stowarzyszeń, bez OSP (według <i>Raportu z badania 2010 Podstawowe fakty o organizacjach pozarządowych</i>, Warszawa 2011). 17% NGO prowadziło działania w obszarze usług socjalnych i pomocy społecznej (ale dla 7% NGO były to obszary najważniejsze).</p> |
| Prywatni przedsiębiorcy | <p>To także niezwykle ważna grupa użytkowników programu WA. Aby system był skuteczny i przynosił mierzalne korzyści (zapobiegał wykluczeniu społecznemu), konieczne jest włączenie w jego działanie także sektora przedsiębiorców, którzy poprzez oferowanie możliwości zatrudnienia przeciwdziałają temu problemowi. Przedsiębiorca dzięki WA będzie mógł uzyskać informacje o poszukujących pracownikach w danym</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>zawodzie</p> <p>na danym obszarze, a sam będzie mógł poinformować te trzy instytucje o dostępnym miejscu pracy. Dopiero połączenie wszystkich trzech sektorów zaowocuje wymiernym efektem w postaci ograniczenia wykluczenia społecznego.</p> <p>Według raportu Ministerstwa Gospodarki <i>Przedsiębiorczość w Polsce</i> (Warszawa, sierpień 2012) liczba zarejestrowanych podmiotów na koniec 2011 r. w systemie REGON wyniosła 3.869,9 tys., co oznacza spadek w stosunku do roku 2010 o 40 tys. jednostek. Na ogólny spadek liczby zarejestrowanych podmiotów składał się znaczący spadek liczby osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (o 71 tys.) oraz wzrost liczby spółek handlowych (o blisko 20 tys.), a także spółek cywilnych (o 5 tys.). Pomimo tych zmian, osoby fizyczne dominują w systemie REGON – ich liczba wynosi 2.871,4 tys., natomiast liczba spółek handlowych 322,4 tys., zaś spółek cywilnych 276,3 tys.</p> <p>Najwięcej podmiotów – nieco ponad milion – zarejestrowanych jest w sekcji G - <i>Handel hurtowy i detaliczny</i>. W dalszej kolejności znajdują się sekcje: F - <i>Budownictwo</i> (461 tys. podmiotów), C - <i>Przetwórstwo przemysłowe</i> (354 tys.) oraz M - <i>Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna</i> (336 tys.). Należy mieć na uwadze, że stan rejestru REGON nie jest dobrym wskaźnikiem skali przedsiębiorczości w Polsce – szacuje się, że tylko około 50% podmiotów zarejestrowanych w systemie rzeczywiście prowadzi działalność gospodarczą. Dane dotyczące przedsiębiorstw „aktywnych” prezentowane przez GUS pojawiają się z ponad rocznym opóźnieniem. W 2009 roku liczba aktywnych firm wynosiła 1.674 tys. Spośród działających firm, zdecydowaną większość stanowiły mikroprzedsiębiorstwa (96%), firmy małe stanowiły 3%, zaś średnie 0,9% liczby przedsiębiorstw. Udział największych firm (zatrudniających powyżej 249</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | pracowników) wyniósł 0,2% (wg <i>Raportu MG Przedsiębiorczość w Polsce</i> , Warszawa, wrzesień 2011). |
| Klienci instytucji rynku pracy i/lub ośrodków pomocy społecznej (kobiety i mężczyźni), czyli osoby wykluczone społecznie lub zagrożone wykluczeniem społecznym m.in. z powodu bezrobocia, w szczególności w wieku powyżej 15 lat oraz powyżej 50 lat | <p>To podstawowa grupa odbiorców projektu, zatem istotne jest rozpowszechnienie systemu wśród nich samych. Osoby w wieku 15+ i 50+ to grupy szczególnie narażone na wykluczenie społeczne spowodowane przede wszystkim wykluczeniem z rynku pracy, gdyż jedna grupa (50+) może przedwcześnie wypaść z rynku pracy, a druga (15+) z procesu edukacyjnego. Osobom z grupy 50+ trudniej znaleźć pracę niż innym grupom bezrobotnych m.in. ze względu na stereotypowe podejście pracodawców do takich osób dotyczące wieku, kwalifikacji, częstej absencji, czy stanu zdrowia itd. Jednocześnie formy pomocy oferowane przez instytucje rynku pracy i pomocy społecznej dla tych grup są niewystarczające. Grupa 15+ to osoby, których w znacznej mierze dotyka problem dziedziczenia wykluczenia społecznego.</p> <p>Kluczowe jest poinformowanie klientów instytucji pomocowych o istnieniu systemu WA, który pomoże im wyjść z systemu pomocy społecznej i powrócić do życia społecznego i aktywności zawodowej.</p> <p>Według Informacji o stanie i strukturze zatrudnienia w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy w 2011 roku, Departament Rynku Pracy MPiPS, na koniec 2011 roku zarejestrowanych było 1 982 676 bezrobotnych.</p> |
| Media lokalne, regionalne i ogólnopolskie | Zainteresowanie mediów (prasa, telewizja, internet) jako środków opiniotwórczych i masowego przekazu jest niezwykle kluczowe, gdyż za ich pośrednictwem możliwe będzie upowszechnienie systemu WA na szeroką skalę. |

Plan działań upowszechniających

Działania upowszechniające rozpoczęły się częściowo już na etapie przygotowania fazy realizacji i będą kontynuowane na etapie wdrażania i testowania produktu.

Upowszechnianiu służyły następujące działania podjęte na początku projektu na etapie przygotowania fazy realizacji:

| Działanie | Grupa docelowa | Terminy |
|--|---|---|
| Strona internetowa projektu www.innowacja.wsnsit.pl i jej bieżąca aktualizacja. Strona ta stanowi źródło informacji o założeniach projektu oraz wszelkich działaniach, jakie są dokonywane podczas każdego etapu; wszystkie informacje na stronie są ogólnodostępne, a adres strony jest i będzie podawany podczas wszystkich spotkań/konferencji oraz na materiałach informacyjno-promocyjnych | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających (na terenie całej Polski) | od czerwca 2012 roku, czyli od rozpoczęcia projektu, przez cały czas jego trwania. Strona będzie aktywna także po zakończeniu realizacji projektu |
| Rozesłanie informacji o realizacji projektu innowacyjnego wraz z prośbą o możliwość udziału tych instytucji w badaniach | urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego | czerwiec – lipiec 2012 |
| Organizacja trzech spotkań Grupy Mentorskiej (GM) projektu, w skład których weszli: kadra kierownicza IPS, IRP, NGO oraz przedsiębiorców z subregionu radomskiego (35 członków). Podczas spotkań projektodawca m.in. przedstawił założenia projektu i produktu finalnego. Eksperti GM stanowią merytoryczne wsparcie podczas realizacji projektu; | urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego, przedstawiciele Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Warszawie i Mazowieckiego Obserwatorium Rynku Pracy | październik – listopad 2012 |
| Przeprowadzenie badań ankietowych wśród kadry kierowniczej IPR (6) i IPS (42), pracowników IPR (62) i OPS (275), | urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe | lipiec – listopad 2012 r. |

| | | |
|--|---|--------------------------|
| przedstawiciele NGO (222), przedsiębiorców (327) oraz klientów instytucji IRP i OPS (1250) | oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego, klienci instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej z subregionu radomskiego Dzięki przeprowadzonym badaniom, informacja o projekcie dotarła do ponad 2100 odbiorców i użytkowników projektu | |
| Informacje w mediach – reklamy prasowe na początku realizacji projektu, artykuły w prasie i w Biuletynie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Warszawie oraz portalach internetowych w trakcie trwania projektu; | odbiorcy i użytkownicy z subregionu radomskiego (oraz całego Mazowsza) | wrzesień – grudzień 2012 |
| Stworzenie strony internetowej produktu finalnego www.asystent.wsnsit.pl | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających (na terenie całej Polski) | czerwiec 2012 r. |

Upowszechnianiu służyć będą także działania podejmowane podczas fazy testowania produktu finalnego:

| Działanie | Grupa docelowa | Terminy |
|--|--|---------------------|
| Działania rekrutacyjne do udziału w testowaniu | urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego, klienci instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej z subregionu radomskiego (minimum 60 użytkowników oraz 180 odbiorców) | kwiecień – maj 2013 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
| 3-dniowe szkolenie dla użytkowników – minimum 60 testerów mające na celu zapoznanie z funkcjonowaniem systemu WA. Uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne | Minimum 60 użytkowników programu - kluczowi pracownicy OPS i UP, przedstawiciele NGO oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego | maj 2013 |
| Organizacja trzech spotkań z udziałem zarówno użytkowników produktu, jak i odbiorców, których celem będzie zapoznanie kolejnych grup (odbiorców) z wypracowanym produktem finalnym i zdobycie spostrzeżeń dotyczących jego działania. Uczestnicy otrzymają materiały informacyjne o modelu działania WA | Minimum 720 odbiorców i użytkowników programu - klienci instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej z subregionu radomskiego, kluczowi pracownicy OPS i IRP, przedstawiciele NGO oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego, media lokalne/regionalne | lipiec – wrzesień 2013 r. |
| Spotkania eksperta ds. wdrażania innowacji z przedsiębiorcami i organizacjami pozarządowymi | Przedsiębiorcy i organizacje pozarządowe z subregionu radomskiego | kwiecień – grudzień 2013 |
| Rozpowszechnienie płyty DVD ze wstępną wersją modelu oraz strategią wdrażania (300 szt.) | urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorcy z subregionu radomskiego, klienci instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej z subregionu radomskiego | kwiecień – grudzień 2013 |

Intensyfikacja działań upowszechniających produkt finalny i ostateczną strategię nastąpi w ostatniej fazie II etapu, tj. w okresie od kwietnia 2014 do grudnia 2014. Obejmować będzie swoim zasięgiem następujące działania, które będą mieć zasięg ogólnopolski:

| Działanie | Grupa docelowa | Terminy |
|--|--|----------------------------------|
| Organizacja ośmiu konferencji ogólnokrajowych upowszechniających produkt finalny (minimum 800 osób, w tym 60 instytucji) na których prelegenci przedstawiają praktyczne zastosowanie WA oraz raporty z jego funkcjonowania, które zostaną następnie upublicznione na stronie WA. Na konferencje zostaną zaproszeni również przedstawiciele samorządów lokalnych i wojewódzkich oraz przedstawiciele świata polityki; | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających | maj 2014 – grudzień 2014 |
| Dystrybucja materiałów upowszechniających zawierających założenia powstałego modelu – broszury, wersja DEMO oraz pamięć przenośna z wersją DEMO (dystrybucja podczas konferencji upowszechniających) 800 sztuk | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających | maj 2014 – grudzień 2014 |
| Dystrybucja podręczników (1500 sztuk) będących publikacją WIRTUALNEGO ASYSTENTA. Podręcznik wdrażania ostatecznej wersji modelu będzie cechować nietypowa oprawa graficzna przyciągająca uwagę użytkowników. Podręcznik wraz z załączoną płytą DVD | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających | październik 2014 – grudzień 2014 |
| Telewizyjna kampania medialna zakładająca emisję 60-sek. spotu (emitowanego co najmniej trzykrotnie przez 40 dni) promujących WIRTUALNEGO ASYSTENTA, a tym samym współpracę trójsektorową, w telewizji regionalnej | Przedstawiciele grup docelowych działań z subregionu radomskiego | kwiecień – grudzień 2014 |
| Radiowa kampania medialna zakładająca emisję 30-sek. spotu promującego WIRTUALNEGO ASYSTENTA (co najmniej 1000 emisji) w rozgłośni regionalnej | Przedstawiciele grup docelowych działań z subregionu radomskiego | kwiecień – grudzień 2014 |
| Prasowa kampania medialna obejmująca 50 | Wszyscy przedstawiciele | kwiecień – grudzień |

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| artykułów sponsorowanych (średnio sześć w każdym miesiącu) oraz co najmniej 20 reklam zamieszczone w prasie ogólnopolskiej promujących WIRTUALNEGO ASYSTENTA; | grup docelowych działań upowszechniających z terenu całej Polski | 2014 |
| Emisja ogłoszeń promujących WIRTUALNEGO ASYSTENTA na 5 banerach informacyjnych rozmieszczonych w strategicznych miejscach w subregionie radomskim tj. przy UP, OPS, UM, UG | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających w subregionie radomskim | sierpień – październik 2014 |
| Zamieszczenie ogłoszeń promujących WA na 3 autobusach Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacji w Radomiu przez 10 m-cy. Ten niestandardowy kanał przekazu z całą pewnością zainteresuje potencjalnych użytkowników i odbiorców powstałym produktem finalnym. | Przedstawiciele grup docelowych działań z subregionu radomskiego | kwiecień 2014 – grudzień 2014 |
| Dystrybucja kompendiów (2000 szt.) podsumowujących projekt oraz przedstawiających jego rezultaty. Będą one zawierały zdobyte doświadczenia, jak i przeprowadzone raporty z monitorowania procesu upowszechniania. | Wszyscy przedstawiciele grup docelowych działań upowszechniających a także włączających w nurt polityki | październik 2014 – grudzień 2014 r. |

Przedstawione w strategii działania upowszechniające są zasadniczo zbieżne z zapisami zawartymi we wniosku o dofinansowanie. Najistotniejszą zmianą w planie działań upowszechniających jest zamiana prasy regionalnej na ogólnopolską przy artykułach sponsorowanych oraz reklamach promujących wypracowany model. Ma to na celu zwiększenie skuteczności upowszechniania projektu na terenie całej Polski.

VII. STRATEGIA WŁĄCZANIA DO GŁÓWNEGO NURTU POLITYKI

Cel działań włączających

Głównym celem działań włączających jest zachęcenie potencjalnych użytkowników i odbiorców do szerokiego i powszechnego wykorzystania oraz stosowania w praktyce wypracowanego modelu współpracy oraz jego narzędzia, jakim jest WIRTUALNY ASYSTENT. Aby program WA mógł być stosowany w całym kraju, konieczne jest poinformowanie i próba przekonania także decydentów regionalnych i krajowych mających wpływ na kształt polityki społecznej i zatrudnienia w zakresie powstałego modelu oraz ułatwienie jego wdrażania i upowszechniania wśród instytucji pomocy społecznej, rynku pracy, organizacji pozarządowych i przedsiębiorców. Środkiem prowadzącym do tego celu będzie uświadomienie potencjalnym użytkownikom oraz decydującym korzyści płynących z zastosowania modelu, jaki zostanie wypracowany w ramach projektu.

Osobą w głównej mierze odpowiedzialną za prowadzenie działań włączających będzie ekspert ds. mainstreamingu (na potrzeby bezpośrednich kontaktów z adresatami działań włączających) we współpracy z Koordynatorem ds. upowszechniania, jednakże działania włączające będą wspierane i podejmowane także przez cały zespół projektowy.

Plan działań oraz grupy, do jakich skierowane będą działania włączające

Większość działań upowszechniających zawiera zarazem funkcję włączania do nurtu polityki. Działania włączające będą realizowane z punktu widzenia dwóch płaszczyzn: praktycznego wykorzystania wypracowanego produktu (mainstreaming horyzontalny) oraz włączenia do głównego nurtu polityki (mainstreaming wertykalny). Celem działań mainstreamingu horyzontalnego jest wyposażenie potencjalnych użytkowników modelu w wiedzę i umiejętności o wypracowanym produkcie, a w konsekwencji wykorzystanie nowego modelu przez użytkowników i odbiorców. Celem natomiast działań mainstreamingu wertykalnego jest próba wpływu na decydentów poprzez wskazanie korzyści z wdrożenia wypracowanego produktu finalnego. Doświadczenia związane ze stosowaniem modelu pozwolą sformułować rekomendacje dotyczące tego, co należy zmienić w środowisku prawnym, aby model mógł działać sprawniej oraz aby łatwiej móc go wdrażać w sferze integracji społeczno-zawodowej.

Działania mainstreamingowe skierowane będą przede wszystkim do poniższych grup interesariuszy (minimum 800 interesariuszy, w tym co najmniej 60 instytucji z terenu całej Polski):

- potencjalni użytkownicy, czyli pracownicy instytucji rynku pracy, ośrodków pomocy społecznej, przedstawiciele organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorcy, a więc grupa adresatów, którzy będą model być może w przyszłości stosować, a także odbiorcy projektu, czyli osoby wykluczone/zagrożone wykluczeniem społecznym, czyli klienci ww. instytucji;

- dyrektorzy i kierownicy instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej, a więc zarządzający instytucjami, w których ma nastąpić wdrożenie wypracowanego produktu WA;
- dyrektorzy wojewódzkich urzędów pracy prowadzących zadania samorządu w zakresie polityki rynku pracy;
- decydenci szczebla lokalnego, regionalnego i centralnego, dzięki którym będzie możliwe efektywniejsze wprowadzanie modelu na skalę ogólnopolską (województwie, przedstawiciele samorządów lokalnych, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, w szczególności przedstawiciele tych departamentów, które odpowiadają za tworzenie programów z zakresu integracji społecznej i aktywizacji zawodowej, posłowie z sejmowej Komisji pracy i polityki społecznej). Decydenci ci mają wpływ na politykę społeczną oraz politykę rynku pracy.

Strategia włączania do głównego nurtu polityki jest komplementarna w stosunku do strategii upowszechniania. Działania włączające zostały zatem zainicjowane już w pierwszym etapie realizacji projektu – podczas przeprowadzania badań (wśród instytucji rynku pracy, ośrodków pomocy społecznej, organizacji pozarządowych i przedsiębiorców z subregionu radomskiego) oraz podczas trzech spotkań Grupy Mentorskiej składającej się z kierownictwa w/w podmiotów (w I etapie okres czerwiec 2012 – listopad 2012). Kontynuacja działań włączających odbędzie się w fazie testowania modelu wśród użytkowników i odbiorców (od kwietnia 2013 do grudnia 2014 r.). Projektodawca przeszkoli grupę 60 użytkowników w zakresie działania WIRTUALNEGO ASYSTENTA oraz zorganizuje trzy spotkania (po 240 osób) informacyjne zarówno dla potencjalnych użytkowników, jak i odbiorców projektu.

Intensyfikacja działań włączających nastąpi natomiast w okresie od kwietnia 2014 do grudnia 2014, czyli podobnie jak w przypadku działań upowszechniających. Kluczowymi działaniami w zakresie włączenia do głównego nurtu polityki będzie organizacja 8 ogólnopolskich konferencji, których uczestnicy (potencjalni użytkownicy, odbiorcy, zaproszeni przedstawiciele władz lokalnych, regionalnych i centralnych) zostaną zaznajomieni z wypracowanym modelem współpracy, możliwościami jego wdrożenia i zastosowania. Ponadto projektodawca prześle wypracowane założenia modelu współpracy do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz odpowiednich komisji sejmowych w celu rozważenia wpisania ich w rozwiązania systemowe. Działania włączające zostaną wzmocnione poprzez rozesłanie 2000 sztuk kompendium podsumowującego fazę upowszechniania do potencjalnych użytkowników z terenu całej Polski oraz przedstawicieli władz lokalnych, regionalnych i centralnych związanych z polityką społeczną i polityką rynku pracy. Towarzyszyć temu będą osobiste i telefoniczne kontakty z kierownictwem wybranych instytucji rynku pracy i ośrodków pomocy społecznej z terenu całej Polski w celu zachęcenia do wdrożenia wypracowanego modelu. Dodatkowo projektodawca będzie prezentować rezultaty i doświadczenia projektu podczas

ważnych wydarzeń organizowanych w ramach swojej statutowej działalności (konferencje ogólnopolskie i międzynarodowe, wykłady otwarte).

Działania upowszechniające i włączające zakończą się sukcesem, jeśli:

- co najmniej 70% uczestników zostanie zainteresowanych modelem;
- co najmniej 80% przedsiębiorców uczestniczących w spotkaniach i konferencjach wyrazi zainteresowanie systemem WA
- co najmniej 50% odbiorców uczestniczących w spotkaniach i konferencjach wyrazi zainteresowaniem produktem finalnym.

Miernikiem osiągnięcia celu będzie liczba użytkowników systemu WA oraz nawiązanej współpracy trójsektorowej.

Przedstawione działania włączające są częściowo zgodne z zapisami wniosku o dofinansowanie. Grupa adresatów mainstreamingu została poszerzona o tzw. decydentów szczebla lokalnego, regionalnego i centralnego, którzy mają duży wpływ na włączenie produktu do głównego nurtu polityki. Według opinii projektodawcy przedstawienie wypracowanych rozwiązań tej szacowanej grupie zwiększy szansę na włączenie modelu do głównego nurtu.

VIII. KAMIENIE MIŁOWE II ETAPU PROJEKTU

| L.p. | Treść | Czas trwania (rok, kwartał) | | | | | | | |
|------|--|-----------------------------|----|-----|----|------|----|-----|----|
| | | 2013 | | | | 2014 | | | |
| | | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1 | Przygotowanie i uruchomienie bazy WIRTUALNY ASYSTENT | | √ | | | | | | |
| 2 | Przeprowadzenie szkolenia 60 użytkowników (testerów) produktu WIRTUALNY ASYSTENT | | √ | | | | | | |
| 3 | Testowanie produktu przez 60 użytkowników na 180 odbiorcach | | √ | √ | √ | | | | |
| 4 | Organizacja spotkań użytkowników z odbiorcami | | | √ | | | | | |
| 5 | Przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej projektu | | | | √ | √ | | | |
| 6 | Opracowanie finalnej wersji produktu finalnego WIRTUALNY ASYSTENT | | | | | √ | | | |
| 7 | Przekazanie produktu finalnego do walidacji | | | | | √ | | | |
| 8 | Upowszechnianie i włączanie do głównego nurtu polityki | | | | | | √ | √ | √ |
| 9 | Organizacja i przeprowadzenie konferencji upowszechniających | | | | | | √ | √ | √ |
| 10 | Opracowanie kompendium podsumowującego projekt i rezultaty oraz rozesłanie ich do 2000 podmiotów użytkowników na terenie kraju | | | | | | | √ | √ |



XI. ANALIZA RYZYKA

| L.p. | Zidentyfikowane potencjalne zagrożenia | Prawdo podobieństwo | Wpływ ryzyka | Stopień ryzyka | Stopień ograniczenia zagrożenia |
|------|---|---------------------|--------------|----------------|--|
| 1 | Trudność w pozyskaniu OPS, UP, NGO i przedsiębiorców | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - precyzyjne i dokładne informowanie o zaletach systemu jak największej liczby potencjalnych użytkowników systemu, wnioskodawca już na etapie diagnozy i prowadzonych badań informował potencjalnych użytkowników systemu o jego zastosowaniu, - staranny dobór użytkowników do etapu testowania poprzez zbadanie ich zainteresowania i zaangażowania w rozwiązywany dzięki systemowi problem wykluczenia społecznego i bezrobocia, <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - stały monitoring etapu testowania i ciągły kontakt z użytkownikami systemu pozwoli na bieżąco rozwiązywać wszystkie problemy i wątpliwości użytkowników, - precyzyjny dobór grupy odbiorców systemu, którzy będą wykazywać chęć zmiany obecnej sytuacji życiowej, co będzie miało pozytywny wydźwięk w kontaktach z pracownikami - testerami, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | <p>Niechęć potencjalnych użytkowników do proponowanego narzędzia</p> | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - informowanie użytkowników o prostej konstrukcji systemu i precyzyjne przygotowanie oraz przeprowadzenie szkolenia nt. WIRTUALNEGO ASYSTENTA ułatwi i zachęci użytkowników do korzystania z systemu, - przekonywanie użytkowników do nawiązywania „wirtualnych” partnerstw w systemie, które wspomogą i ułatwią ich codzienną pracę, <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzenie w systemie możliwości zgłaszania uwag dotyczących działania programu. Użytkownicy systemu będą mieli ciągłą pomoc w napotkanych trudnościach, a tym samym ich uwagi zostaną wykorzystane w ewentualnych korektach systemu. |
| 3 | <p>Niedostosowanie funkcji systemu do potrzeb użytkowników</p> | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - system został oparty o istniejące i obowiązujące druki dokumentów w OPS i UP, natomiast obszary dotyczące NGO i przedsiębiorców o zdiagnozowane na etapie badań potrzeby - aby w procesie testowania ułatwić na bieżąco weryfikację istniejącego systemu została zastosowana funkcja kontaktu i zgłaszania uwag do administratora. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - bieżący monitoring postępu prac administratora bazy, tak aby informacje i problemy były rozwiązywane w jak najkrótszym czasie. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Rezygnacja odbiorców systemu z udziału w programie | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - precyzyjny, bieżący monitoring poziomu zaangażowania ze strony odbiorców, - staranny dobór odbiorców projektu. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządzenie listy rezerwowej odbiorców, - opracowanie procedur wdrażania nowych odbiorców systemu. |
| 5 | Niski poziom zainteresowania ze strony użytkowników systemu | 2 | 2 | 4 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - precyzyjne, bieżące monitorowanie poziomu zaangażowania i natychmiastowe reagowanie, - staranny dobór użytkowników projektu, - wysoki poziom kompetencji ekspertów prowadzących szkolenia użytkowników. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - indywidualne konsultacje z użytkownikami na etapie testowania. |
| 6 | Niski poziom uczestniczenia w systemie przedsiębiorców i organizacji pozarządowych | 2 | 2 | 4 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - podczas organizowania spotkań użytkowników z odbiorcami zaproszenie jak największej liczby przedsiębiorców i przedstawicieli organizacji pozarządowych, - docieranie do jak największej liczby przedsiębiorców i organizacji pozarządowych i informowanie o zaletach systemu, - precyzyjne, bieżące monitorowanie poziomu zaangażowania i natychmiastowe reagowanie, - wysoki poziom kompetencji ekspertów prowadzących szkolenia użytkowników. |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| | | | | | <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - indywidualne spotkania z przedsiębiorcami i organizacjami pozarządowymi w celu weryfikacji i dostosowania systemu do ich potrzeb. |
| 7 | <p>Problemy techniczne w użytkowaniu informatycznej bazy danych w instytucjach /podmiotach, które będą testować program</p> | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dokładne testy wdrożeniowe, - bieżące testowanie jakości bazy, - wprowadzenie modułu zgłaszania problemów do administratora bazy przez wszystkich użytkowników. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - konsultacje nakierowanie na eliminowanie zaistniałych trudności technicznych, - bieżący monitoring administratora bazy. |
| 8 | <p>Brak zainteresowania systemem administracji centralnej</p> | 2 | 2 | 4 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - prezentowanie i zainteresowanie informatyczną bazą danych wśród kluczowych decydentów, - upublicznienie projektu wśród mediów i osób o silnym oddziaływaniu na problem wykluczenia/zagrożenia wykluczeniem społecznym. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - bieżące śledzenie kierunków zmian w przedmiotowym zakresie i szybkie reagowanie na nie. |
| 9 | <p>Wystąpienie innych zagrożeń (dzisiaj nieznanych)</p> | 1 | 2 | 2 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - precyzyjne monitorowanie realizacji projektu. <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - przygotowanie osób wyznaczonych do reagowania w sytuacjach awaryjnych, trudności i zagrożeń, |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|
| | | | | | - niezwłoczne konsultacje z Instytucją Zarządzającą . |
| 10 | Problemy organizacyjne w instytucjach, podmiotach biorących udział w testowaniu | 2 | 2 | 4 | <p><u>Zapobieganie:</u></p> <p>- ustalenie wytycznych obszaru działań w procesie testowania i wpisanie ich do umów partnerskich.</p> <p><u>Minimalizowanie:</u></p> <p>- bieżący kontakt z kadłą kierowniczą instytucji, w których będzie testowany program, mający na celu eliminowanie trudności i zagrożeń.</p> |

Wykaz załączników

- **Załącznik nr 1.** Wstępna wersja produktu finalnego- informatyczna baza danych WIRTUALANY ASYSTENT
- **Załącznik nr 2.** Model współpracy trójesktorowej
- **Załącznik nr 3.** Instrukcja użytkowników v. 1.0 WIRTUALNEGO ASYSTENTA
- **Załącznik nr 4.** Program szkolenia użytkowników WIRTUALNEGO ASYSTENTA
- **Załącznik nr 5.** Raport z badań ankietowych



Podpisy osób składających strategię:

Projektodawca:

.....
imię i nazwisko, funkcja i podpis osoby składającej strategię

Partner I:

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lipsku

.....
imię i nazwisko, funkcja i podpis osoby składającej strategię

Partner II:

Stowarzyszenie Centrum Młodzieży „Arka” w Radomiu

.....
imię i nazwisko, funkcja i podpis osoby składającej strategię