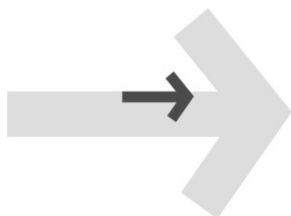


BD CENTER

35-222 Rzeszów
ul. Broniewskiego 1
tel. (17) 855 20 29
fax (17) 858 12 94

wspolpraca@bdcenter.pl
www.wspolpraca.pl
www.e-wspolpraca.pl

STRATEGIA WDRAŻANIA PROJEKTU INNOWACYJNEGO TESTUJĄCEGO



Temat innowacyjny:

Rozwiązania systemowe pozwalające zintegrować prace publicznych i niepublicznych jednostek działających na rzecz osób wykluczonych społecznie oraz wypracowanie mechanizmów współpracy pracowników socjalnych z pracownikami innych instytucji publicznych oraz organizacji świadczących usługi na rzecz klientów pomocy społecznej.

Tytuł projektu:

„Innowacyjny model współpracy dla instytucji pomocy społecznej i rynku pracy”

Projektodawca:

BD Center Paweł Walawender

Numer umowy:

UDA-POKL.01.01.00-00-025/10-00

Rzeszów, styczeń 2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Spis treści	2
I. Uzasadnienie	3
II. Cel wprowadzenia innowacji	7
III. Opis innowacji (w tym produktu finalnego)	11
IV. Plan działań w procesie testowania produktu finalnego	18
V. Sposób sprawdzania czy innowacja działa.....	21
VI. Strategia upowszechniania	24
VII. Strategia włączania do głównego nurtu polityki	27
VIII. Kamienie milowe II etapu projektu	28
IX. Analiza ryzyka.....	29
X. Załączniki	31

I. Uzasadnienie

Projekt *Innowacyjny model współpracy dla instytucji pomocy społecznej i rynku pracy* dotyczy współdziałania instytucji i organizacji (NiP IRP i PiIS) w newralgicznym obszarze z punktu widzenia funkcjonowania państwa, tj. w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu i marginalizacji społecznej poszczególnych osób i całych grup społecznych. Dążenie do zwiększenia efektywności działań tego rodzaju

Istota
projektu
i jego
beneficjenci

jest bardzo uzasadnione szczególnie z uwagi na ograniczenia budżetowe i związaną z tym koniecznością racjonalizacji wydatków na działalność instytucji pomocy społecznej i rynku pracy. Ponadto aktywna współpraca państwowych i niepaństwowych instytucji i organizacji dobrze wpisuje się w ideę społeczeństwa obywatelskiego, w którym docenia się dobrowolne zaangażowanie obywateli w rozwiązywanie palących problemów społecznych.

Grupę docelową stanowią pracownicy NiP IRP i PiIS, którzy będą wykorzystywać poszczególne elementy modelu w swojej działalności na rzecz osób zagrożonych marginalizacją i/lub ekskluzją oraz wykluczonych społecznie (Beneficjentów Ostatecznych), tj. w myśl ustawy o zatrudnieniu socjalnym z 13.06.2003 r. bezdomnych, uzależnionych od alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, chorych psychicznie, długotrwale bezrobotnych, zwalnianych z zakładów karnych, uchodźców oraz osób niepełnosprawnych (OZWS). O dużej skali zjawiska świadczy fakt, iż tylko wśród bezrobotnych jest ok. 1 600 tys. osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Ocena efektywności produktu jest uzależniona od poziomu współpracy instytucji i organizacji pomocy i rynku pracy.

Na potrzeby diagnozy problemu współpracy poszczególnych NiP IRP i PiIS, których celem jest przeciwdziałanie marginalizacji i wykluczeniu społecznemu wykorzystano dane pochodzące ze źródeł zastanych i wywołanych, tj. wykonano analizę dokumentów (DR, tj. *Desk Research*), zrealizowano badania wśród kadry kierowniczej i pracowników NiP IRP i PiIS działających w województwie podkarpackim

Źródła
danych
i metody
badawcze

z wykorzystaniem wystandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (PAPI, tj. *Paper&Pencil Interviewing* – 100 osób). Przeprowadzono także pogłębione wywiady indywidualne (IDI, tj. *Individual In-Depth Interview* – 13 osób) oraz zogniskowane wywiady grupowe (FGI, tj. *Focus Group Interview* – 17 wywiadów – 187 osób).

W wyniku podjętych badań ustalono, że wśród pracowników NiP IRP i PiIS występuje powszechna świadomość konieczności współpracy pomiędzy podmiotami zajmującymi się przeciwdziałaniem ekskluzji społecznej. Ponadto permanentnie podejmowane są wysiłki mające na celu nawiązywanie takiej kooperacji. Z danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej wynika, że prawie wszystkie podmioty zajmujące się omawianą problematyką realizują współpracę w jej zakresie (98% instytucji i organizacji objętych badaniami ewaluacyjnymi przeprowadzonymi na zlecenie MPiPS).¹ Dokładnie taki sam wynik uzyskano z toku własnych badań kwestionariuszowych przeprowadzonych wśród pracowników instytucji i organizacji opisywanego rodzaju działających na terenie Podkarpacia (98% odpowiedzi deklarujących współpracę).

Ustalenia
badawcze

Jednakże analiza siatki powiązań pomiędzy omawianymi instytucjami i organizacjami wyraźnie pokazuje, że nie jest ona zbyt gęsta. Wszystkie kategorie instytucji i organizacji uwzględnione we wspomnianych badaniach własnych w zdecydowanej większości współpracują tylko z jednym kooperantem. Często jest to instytucja nadrzędna. Wobec dużej różnorodności instytucji i organizacji zajmujących się problematyką przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu taki stan rzeczy nie jest zadowalający. Ponadto współpraca ta odbywa się najczęściej pomiędzy instytucjami państwowymi bez angażowania w nią organizacji pozarządowych. Badani przedstawiciele NiP IRP i PiIS wyraźnie zasygnalizowali także, że kooperacja ta często jest powodowana wyłącznie aktualnie obowiązującymi przepisami, które jednocześnie nie są dość precyzyjnie sformułowane. Na skutek takiego podejścia omawiana współpraca jest postrzegana w kategoriach swoistego przymusu prawnego, a nie szansy na efektywniejsze przeciwdziałanie wspomnianym problemom społecznym i w związku z tym jest ona sprowadzana do niezbędnego minimum.

Głównym polem współpracy międzyinstytucjonalnej jest wymiana informacji oraz podejmowanie działań na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym. Wynika to zarówno z przytaczanych danych MPiPS, jak i badań własnych. Jednakże zrealizowane przez Wnioskodawcę badania ilościowe, jak i jakościowe wykazały, iż współpraca ta napotyka na wiele barier.

¹ B. Ciężka, K. Puchalska, P. Błędowski, I. Kowalska-Żakieta, E. Kapilewicz i in., Raport Końcowy z badania ewaluacyjnego: „Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku”, Konsorcjum IBC GROUP Central Europe Holding S.A. & SMG/KRC POLAND MEDIA S. A., na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, lipiec 2009, s. 98, 100.

Przeprowadzone analizy szeroko omówione w „Raporcie diagnostycznym” pozwoliły na rozpoznanie podstawowych przyczyn problemów związanych z podejmowaniem współpracy pomiędzy poszczególnymi NiP IRP i PiIS. Umożliwiły one także wskazanie negatywnych skutków zastanej sytuacji. Uwarunkowania zaistniałych problemów i ich konsekwencje są więc następujące:

*Opis skali,
przyczyn i
konsekwencji
problemów*

- 1) wieloaspektowość zjawiska ekskluzji społecznej dotyczącej wielu środowisk społecznych² – na co zwracają uwagę m.in. S. Golinowska, A. Rajkiewicz, R. Szarfenberg, L. Dziewięcka-Bokun, J. Czapiński – która jest przyczyną/skutkiem wielu różnorodnych problemów natury społecznej (bezrobocie, ubóstwo, patologie społeczne, jak: alkoholizm, narkomania, przemoc w rodzinie itp.), a także wiąże się z takimi czynnikami jak: niezaradność życiowa, choroby i niepełnosprawność. Ta złożoność omawianego problemu utrudnia segmentację zadań jaka ma miejsce w związku z organizacją działalności instytucji pomocowych i rynku pracy. Dlatego też ważne jest usprawnienie przepływu informacji, a tym samym umożliwienie tym instytucjom podejmowania wspólnych i skoordynowanych działań. Innymi słowy usprawnienie kanałów informacyjnych będzie istotnym czynnikiem ułatwiającym współpracę pracownikom NiP IRP i PiIS, a w efekcie pozwoli na lepszą niż dotychczas alokację dostępnych środków przeznaczanych na działalność pomocową, a także efektywniejsze ukierunkowanie energii pracowników omawianych instytucji i organizacji;
- 2) funkcjonowanie w Polsce szeregu różnie usytuowanych prawnie i dysponujących różnymi kompetencjami instytucji oraz organizacji pomocowych i rynku pracy (państwowych i pozarządowych) zajmujących się problematyką ekskluzji społecznej³ wpływa na brak spójności podejmowanych działań i dublowanie się realizowanych przedsięwzięć. Ponadto sytuacja ta sprawia, że w kontekście ograniczonych zasobów poszczególne NiP IRP i PiIS wzajemnie postrzegają się jako konkurencyjne ośrodki wsparcia, które starają się dotrzeć do tych samych grup odbiorców z podobnymi ofertami z zakresu pomocy społecznej;
- 3) relatywnie duża liczba osób zatrudniona w instytucjach i organizacjach zajmujących się przeciwdziałaniem ekskluzji społecznej (ok. 130 tys. osób⁴) szczególnie w zhierarchizowanych instytucjach publicznych utrudnia efektywny przepływ informacji. Problem nadmiernej biurokracji negatywnie oddziałuje na czas, płynność i skuteczność procesu podejmowania decyzji;

² W myśl art. 1 ust. 2 Ustawy z 13.06.2003 o zatrudnieniu socjalnym - Dz. U. z 2003r. Nr 122, poz. 1143, aktualnie jednolity tekst zamieszczono w Dz. U. z 2011 r. Nr 43, poz. 225.

³ MPiPS, GUS

⁴ GUS

- 4) duża skala zjawiska zagrożenia ekskluzji społecznej sprawia, że pomimo relatywnie dużej liczby osób zaangażowanych w zapobieganie i niwelowanie skutków wykluczenia społecznego zarówno w instytucjach państwowych, jak i pozarządowych efektywna pomoc osobom zagrożonym jest bardzo utrudniona (na jednego pracownika PUP – ok. 100 bezrobotnych, a na jednego MOPS – ok. 2 tys. osób wymagających objęcia pomocą, a po drugie zagrożenie dotyczy całych grup społecznych).⁵ Ponadto poczucie przeciążenia pracą szczególnie wśród pracowników państwowych instytucji pomocy i rynku pracy negatywnie wpływa na angażowanie się przez nich w nowe przedsięwzięcia;
- 5) brak jednoznacznych zapisów prawnych wymuszających i regulujących współpracę pomiędzy poszczególnymi podmiotami (NiP IRP i PiIS) skutkuje brakiem intensywnej i wielopłaszczyznowej kooperacji;
- 6) brak wspólnej platformy wymiany informacji utrudnia inicjowanie i podejmowanie wspólnych działań.

⁵ GUS dane za 2009 r.

II. Cel wprowadzenia innowacji

Celem głównym projektu jest **zneutralizowanie braków w komunikacji i przepływie informacji pomiędzy NiP IRP i PiIS poprzez wypracowanie systemowego modelu współpracy**. Cel projektu jest taki sam jak cel wprowadzenia innowacji. Takie usprawnienie ostatecznie ma umożliwić poprawę jakości i efektywności działań NiP IRP i PiIS. Miarą osiągnięcia założonego w projekcie celu głównego (wskaźnik celu głównego) będzie liczba pracowników NiP IRP i PiIS wykorzystujących portal. Zakłada się że 70% spośród użytkowników przeszkolonych z obsługi systemu skorzysta z platformy internetowej (tzn. będą oni poszukiwać danych i/lub zamieszczać informacje dotyczące planowanych przedsięwzięć związanych z pomocą osobom zagrożonym marginalizacją i/lub wykluczeniem społecznym itp.). W celu weryfikacji powyższego założenia przewiduje się kontakt drogą elektroniczną z przeszkolonymi przedstawicielami NiP IRP i PiIS po dwóch tygodniach od zakończenia seminariów. Analogicznie zakłada się, że 70% spośród przeszkolonych osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w okresie dwóch tygodni skorzysta z portalu w celu zapoznania się z dostępnymi na nim informacjami dotyczącymi bieżących i planowanych działań NiP IRP i PiIS. Odpowiednie dane pozwalające na zweryfikowanie powyższego założenia w odniesieniu do osób zagrożonych ekskluzją społeczną zostaną zebrane drogą elektroniczną lub za pomocą kontaktu telefonicznego. Realizacja celu głównego wiąże się z uzyskaniem zarówno twardych jak i miękkich rezultatów, tj. z osiągnięciem sześciu celów szczegółowych.

*Cel główny
i cele
szczegółowe*

Kategoria rezultatów	Cele szczegółowe	Rezultaty	Sposoby weryfikacji i wskaźniki
T W A R D E	1. wypracowanie systemowego modelu współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS przy zastosowaniu innowacyjnego portalu będącego platformą do wymiany informacji i doświadczeń	1.1 produkt finalny (interaktywna platforma internetowa) zdalny do wdrożenia i upowszechnienia przez NiP IRP i PiIS	Ad. 1.1 – przydatność produktu zostanie zweryfikowana za pomocą ankiet ewaluacyjnych przeprowadzonych wśród 100 przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w fazie testowania ¹ – przy czym zakłada się uzyskanie 70% pozytywnych opinii dotyczących funkcjonalności portalu
			Ad. 1.1 – 100 raportów powdrożeniowych sporządzonych przez wszystkich uczestników fazy testowania zawierających opinie i wnioski pozwalające na ostateczne opracowanie systemowego modelu współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS

			Ad.1.1 – raport zawierający jakościową analizę zogniskowanego wywiadu grupowego z 10 osobami ² z grupy zagrożonych wykluczeniem społecznym (część uwzględniająca ocenę funkcjonalności portalu)
			Ad. 1.1 – pozytywna walidacja produktu przez IOK
	2. opracowanie, przetestowanie i wdrożenie programu zintegrowanych szkoleń (w tym szkoleń e-learningowych) dla pracowników NiP IRP i PiIS	2.1 opracowanie programów modelowych szkoleń prowadzonych standardową metodą dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS	Ad. 2.1 – 6 programów modelowych szkoleń prowadzonych metodą standardową dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS
		2.2 przetestowanie przez uczestników fazy testowania modelowych szkoleń prowadzonych standardową metodą dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS	Ad. 2.2 – na podstawie ankiet ewaluacyjnych (ex-post) przeprowadzonych wśród 50 przedstawicieli NiP IRP i PiIS (w tym min. 60% kobiet) ³ biorących udział w fazie testowania zostaną ocenione programy szkoleń przy czym zakłada się, że 70% uzna te szkolenia za modelowe
		2.3 wdrożone modelowych szkoleń dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS	Ad. 2.3 – 50 (w tym min. 60% kobiet) przedstawicieli NiP IRP i PiIS ³ , którzy ukończyli szkolenia
		2.4 opracowanie programów szkoleń e-learningowych dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS	Ad. 2.4 – 2 programy szkoleń e-learningowych dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS
		2.5 przetestowanie programów szkoleń e-learningowych dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS	Ad. 2.5 – na podstawie ankiet ewaluacyjnych (ex-post) przeprowadzonych wśród 50 przedstawicieli NiP IRP i PiIS (w tym min. 60% kobiet) ³ biorących udział w fazie testowania zostaną ocenione programy szkoleń przy czym zakłada się, że 70% oceni je pozytywnie
	3. opracowanie, przetestowanie i wdrożenie modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów opartej na współpracy NiP IRP i PiIS	3.1 opracowanie modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów opartej na współpracy NiP IRP i PiIS	Ad. 3.1 modelowa ścieżka aktywizacji beneficjentów oparta na współpracy NiP IRP i PiIS
		3.2 przetestowanie modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów opartej na współpracy NiP IRP i PiIS	Ad. 3.2 – 100 raportów powdrożeniowych sporządzonych przez wszystkich uczestników fazy testowania zawierających opinie i wnioski pozwalające na ostateczne opracowanie modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów

			Ad. 3.2 – raport zawierający jakościową analizę zogniskowanego wywiadu grupowego z 10 osobami ² z grupy zagrożonych wykluczeniem społecznym (część uwzględniająca opinie dotyczące przydatności modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów)
		3.3 wdrożenie modelowej ścieżki aktywizacji beneficjentów opartej na współpracy NiP IRP i PiIS	Ad. 3.3 upowszechnienie wiedzy o modelowej ścieżce aktywizacji wśród ok. 2000 przedstawicieli NiP IRP i PiIS ³ oraz 160 osób ⁴ z grupy zagrożonych wykluczeniem społecznym biorących udział w seminariach
M I Ę K I E	4. zwiększona wiedza przedstawicieli NiP IRP i PiIS oraz reprezentantów osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów NiP IRP i PiIS	4.1 zwiększona wiedza przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w fazie testowania w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów tego typu	Ad. – 4.1 pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) 100 przedstawicieli biorących udział w fazie testowania (w tym min. 60% kobiet) ¹ – przy czym zakłada się, że min. 70% uczestników badania zadeklaruje wzrost poziomu wiedzy w zakresie kompetencji poszczególnych NiP IRP i PiIS
		4.2 zwiększona wiedza osób zagrożonych wykluczeniem społecznym biorących udział w fazie testowania w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów NiP IRP i PiIS	Ad. 4.2 – pozytywna konkluzja zogniskowanego wywiadu grupowego wskazująca na zwiększenia się poziomu wiedzy w przypadku 10 osób ² z grupy zagrożonych wykluczeniem społecznym w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów NiP IRP i PiIS
		4.3 zwiększona wiedza przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w seminariach w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów tego typu	Ad. 4.3 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) ok. 2000 przedstawicieli biorących udział w seminariach ⁵ – przy czym zakłada się, że co najmniej 70% uzna, iż zwiększyła się ich wiedza w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów tego typu
		4.4 zwiększona wiedza przedstawicieli osób zagrożonych wykluczeniem społecznym biorących udział w seminariach w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów NiP IRP i PiIS	Ad. 4.4 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) 160 osób ⁴ – przedstawicieli zagrożonych wykluczeniem społecznym biorących udział w seminariach – przy czym zakłada się, że co najmniej 70% uzna, iż zwiększyła się ich wiedza w zakresie kompetencji poszczególnych podmiotów NiP IRP i PiIS

	5. upowszechnienie informacji o planowanych przez NiP IRP i PiIS przedsięwzięciach mających na celu wsparcie osób wykluczonych / zmarginalizowanych lub zagrożonych wykluczeniem / marginalizacją społeczną	5.1 zwiększona wiedza przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w fazie testowania dotycząca planowanych przedsięwzięć mających na celu wsparcie osób wykluczonych / zmarginalizowanych lub zagrożonych wykluczeniem / marginalizacją społeczną	Ad. 5.1 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) 100 przedstawicieli NiP IRP i PiIS ¹ – przy czym zakłada się, że 70% badanych dowiedziało się z platformy o planowanych przedsięwzięciach mających na celu wsparcie osób wykluczonych / zmarginalizowanych lub zagrożonych wykluczeniem / marginalizacją społeczną
		5.2 zwiększona wiedza pracowników NiP IRP i PiIS biorących udział w seminariach dotycząca planowanych przedsięwzięć mających na celu wsparcie osób wykluczonych / zmarginalizowanych lub zagrożonych wykluczeniem / marginalizacją społeczną	Ad. 5.2 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) ok. 2000 przedstawicieli NiP IRP i PiIS ⁵ – przy czym zakłada się, że 70% badanych dowiedziało się z platformy o planowanych przedsięwzięciach mających na celu wsparcie osób wykluczonych / zmarginalizowanych lub zagrożonych wykluczeniem / marginalizacją społeczną
	6. zwiększenie motywacji do podejmowania wspólnych działań (w tym wymiany doświadczeń) przez pracowników NiP IRP i PiIS	6.1 zwiększona motywacja do podejmowania wspólnych działań (w tym wymiany doświadczeń) wśród przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w fazie testowania	Ad. 6.1 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) 100 przedstawicieli biorących udział w fazie testowania (w tym min. 60% kobiet) ¹ – przy czym zakłada się, że 80% badanych uzna, iż zwiększyła się ich motywacja do współpracy (w tym wymiany doświadczeń)
		6.2 zwiększona motywacja do podejmowania wspólnych działań (w tym wymiany doświadczeń) wśród przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w seminariach	Ad. 6.2 – pomiar ankietami ewaluacyjnymi (ex-ante i ex-post) ok. 2000 przedstawicieli biorących udział w seminariach ⁵ – przy czym zakłada się, że 80% badanych uzna, iż zwiększyła się ich motywacja do współpracy (w tym wymiany doświadczeń)

¹ na etapie testowania przewiduje się udział 100 przedstawicieli NiP IRP i PiIS z województwa podkarpackiego z min. 10 instytucji przy udziale min. 60% kobiet (przy czym w przypadku braku wystarczającej liczby chętnych dopuszcza się udział pracowników z innych województw)

² na podstawie wskazań użytkowników przewiduje się dobór celowy 10 odbiorców, którzy wyrażą zgodę na uczestnictwo w fazie testowania

³ spośród 100 uczestników fazy testowania dla 50 osób przewidziano możliwość przetestowania modelowych szkoleń, szczegółowy opis doboru wspomnianych osób znajduje się w części IV. *Plan działań w procesie testowania produktu finalnego*

⁴ na podstawie wskazań użytkowników, którzy zadeklarowali swój udział w seminariach zorganizowanych we wszystkich 16 województwach w Polsce przewiduje się dobór celowy po 10 odbiorców z każdego województwa, którzy wyrażą zgodę na uczestnictwo we wspomnianych seminariach (łącznie 160 osób)

⁵ 2000 osób, tj. przedstawiciele 16 województw po 5 grup liczących 25 osób.

III. Opis innowacji (w tym produktu finalnego)

Innowacyjność projektu zawiera się w dwóch aspektach, tj. **dotyczy problemu** oraz **produktu**, jako formy wsparcia. Zdiagnozowanym problemem wymagającym pilnego rozwiązania jest niewystarczająca intensywność i zakres współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS. W wymiarze produktu końcowego innowacyjność wyraża się w interaktywnej platformie internetowej, która jest skierowana do pracowników wszystkich NiP IRP i PiIS działających na terenie całego

*Istota
innowacji
i grupa
docelowa*

kraju. Grupę docelową projektu stanowią więc powiatowe urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, agencje zatrudnienia i organizacje pozarządowe zajmujące się pomocą społeczną i rynkiem pracy działające na terenie całego kraju. Dzięki wykorzystaniu internetowego portalu faktycznymi beneficjentami podniesienia jakości działań NiP IRP i PiIS (tj. zintensyfikowaniu i większej efektywności współpracy) będą osoby wykluczone lub zagrożone wykluczeniem społecznym. Ponadto informacje znajdujące się na platformie stanowiąc będą także istotną pomoc bezpośrednio dla klientów NiP IRP i PiIS.

Innowacyjność platformy przejawia się w tym, iż będzie ona:

- 1) nowoczesnym narzędziem dającym możliwość wymiany informacji i doświadczeń oraz pozwalającym na wykształcenie nowego wymiaru kultury współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS;
- 2) atrakcyjnym sposobem na zaangażowanie pracowników NiP IRP i PiIS we współpracę między instytucjami dzięki przyjaznemu interfejsowi, łatwemu i szybkiemu dostępowi do danych;
- 3) produktem kompleksowym z uwagi na:
 - powszechny zasięg,
 - wdrożenie działań szkoleniowych,
 - internetową bazę inicjatyw, tj. bazę planowanych przedsięwzięć wraz z możliwością poszukiwania i dobierania optymalnego doboru partnerów do współpracy,
 - funkcjonującemu forum dyskusyjnemu dla pracowników NiP IRP i PiIS oraz klientów instytucji i organizacji tego typu;
- 4) oszczędności czasu beneficjentów poszukujących informacji o prowadzonych działaniach innych instytucji oraz możliwości udziału w szkoleniach e-learnigowych.

W efekcie realizacji projektu powstanie **systemowy model współpracy** złożony z platformy internetowej, modelowych programów szkoleń oraz podręcznika użytkownika. Na każdym etapie realizacji projektu zagwarantowana jest współpraca z zespołem eksperckim zapewniającym *empowerment*. W czasie trwania projektu działać będzie infolinia. W celu zapewnienia ciągłości i trwałości projektu po jego zakończeniu obsługa platformy oraz infolinii pozostanie w gestii BD Center. Jednocześnie będą prowadzone starania o przejęcie platformy i infolinii przez jedną z instytucji z obszaru rynku pracy i pomocy społecznej postulowanych przez pracowników NiP IRP i PiIS biorących udział w badaniach przeprowadzonych w pierwszym etapie projektu (Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Urząd Wojewódzki, Urząd Marszałkowski) lub też – zważywszy na ogólnopolski zasięg platformy – instytucji ponadregionalnych. Zakłada się przy tym, że na powodzenie powyższych działań (których efektem będzie wspomniane przejęcie zarządzania portalem i obsługi infolinii) wpłynie wysoki poziom funkcjonalności produktu ułatwiającego współpracę poszczególnym NiP IRP i PiIS oraz przynoszącego wymierne korzyści Beneficjentom Ostatecznym (tj. osobom zagrożonym marginalizacją i/lub wykluczeniem społecznym oraz zmarginalizowanym i/lub wykluczonym społecznie).

1) Platforma internetowa – składa się z trzech elementów, tj. aktualności, części informacyjnej (opisowej, bez możliwości edytowania przez użytkowników) oraz baz danych (umożliwiających pracownikom NiP IRP i PiIS uzupełnianie i aktualizowanie na bieżąco informacji). Zamieszczaniem danych na portalu będzie zajmował się zespół koordynujący. Jednakże dla optymalnej użyteczności portalu kluczowe jest też zaangażowanie ze strony użytkowników posiadających możliwość modyfikowania jego treści. Struktura portalu będzie tworzona więc w sposób dynamiczny. Użytkownicy będą mieć możliwość zgłaszania zapotrzebowania na istotne dla nich informacje.

Platforma złożona jest z 12 modułów, które powstały w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów zdiagnozowane w toku badań własnych przeprowadzonych w pierwszym etapie realizacji projektu. W diagnozie uwzględniono dane pochodzące z analizy materiałów zastanych, wystandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych, indywidualnych wywiadów pogłębionych i zogniskowanych wywiadów grupowych.

Typ modułu	Nazwa modułu	Charakterystyka modułu	Uzasadnienie*
I. A K T U A L N O Ś C I	Aktualności (strona główna)	– zamieszczane będą tu informacje dotyczące obecnej sytuacji na rynku pracy i w obrębie działań pomocy społecznej; – dostęp do opcji zamieszczania danych będzie miał zespół koordynujący;	– zdiagnozowane w trakcie badań zapotrzebowanie na aktualne informacje, szczególnie w związku z dużą częstotliwością zmian w prawie;
	Aktualności lokalne	– znajdują się tu informacje lokalne dotyczące różnych inicjatyw podejmowanych przez IRP i PS; – przewiduje się tu stały kontakt zespołu koordynujący z instytucjami; – moduł zakłada możliwość zamieszczania informacji przez zarejestrowanych użytkowników; – zapewnia promowanie przedsięwzięć ośrodkom pomocy, które nie mają własnej strony internetowej;	– moduł zaproponowany został przez osoby bezrobotne i pracowników IRP i PIS; – sformułowane w badaniach postulaty dotyczące usprawnienia przepływu informacji;
II. I N F O R M A C J E	Katalog kompetencji NiP IRP i PiIS	– baza informacji na temat kompetencji poszczególnych instytucji i punktów styku; – dane dotyczące schematów działań wypracowane przez instytucje; – przy zmianie przepisów moduł będzie na bieżąco uaktualniany;	– odpowiedź na deklarowaną w badaniach konieczność unikania powielania się podejmowanych działań i chęć koordynacji działań;
	Modelowa ścieżka aktywizacji	– schemat do wykorzystania przez instytucje wspierające OZWS; – ukazanie indywidualnej i optymalnej ścieżki, jaką potencjalny beneficjent instytucji powinien przejść, aby uzyskać kompleksową pomoc;	– przedstawiciele NiP IRP i PiIS jako docelowi użytkownicy wskazywali na potrzebę opracowania takiego modułu, podkreślając że ścieżka taka będzie bardzo przydatna OZWK;
	Kursy e-learning	- złożone z dwóch modułów tematycznych: – Kompetencje NiP IRP i PiIS zakresie pomocy OZWS społecznym; – Podstawy prawne działań NiP IRP i PiIS;	– badania wykazały zainteresowanie tego typu szkoleniami, głównie dlatego że mogą one oszczędzić czas beneficjentów; – tematyka kursów jest pochodną zapotrzebowania zgłaszanego w trakcie badań własnych;

* Szerokie i wyczerpujące omówienie danych stanowiących podstawę do formułowania uzasadnień zawarte jest w „Raporcie diagnostycznym”, który obejmuje wyniki badań na materiałach zastanych, rezultaty wywiadów kwestionariuszowych oraz wywiadów pogłębionych indywidualnych i grupowych.

	NGO – niezbędnik współpracy	– baza informacji związanych z organizacją NGO; – promowanie działalności NGO w zakresie wspierania OZWS; – informacje m.in. o zakładaniu NGO, aspektach prawnych działalności NGO, współpracy NGO z IRP i PiIS;	– moduł zapewniający wsparcie merytoryczne NGO, co jest bezpośrednio związane ze zdiagnozowanymi deficytami w tym zakresie;
	Modelowe programy szkoleń	składają się z bloku 6 szkoleń tematycznych (szczegółowo wymienione niżej), których celem jest zneutralizowanie braków w komunikacji i przepływie informacji pomiędzy niepublicznymi i publicznymi instytucjami rynku pracy i pomocy społecznej;	– tematyka szkoleń i ich forma jest odpowiedzią na zapotrzebowanie zgłaszane przez przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w badaniach własnych;
	Idea SEPI	– moduł ten ma za zadanie promocję platformy informacyjnej SEPI pozwalającej na monitorowanie statusu beneficjenta; – zawiera opinie użytkowników odnośnie zalet SEPI;	– wysoki poziom użyteczności platformy SEPIA z uwagi na jej funkcjonalność: (a) udostępnianie zaświadczeń w postaci elektronicznej; (b) wymianę danych pomiędzy Urzędami Pracy, Ośrodkami Pomocy Społecznej, Urzędami Miasta lub Gmin, Referatem Świadczeń Rodzinnych; (c) komunikację z systemem Ewidencji Ludności; (d) komunikację z Urzędem Stanu Cywilnego; (e) zainicjowanie kontaktu z PUP z wykorzystaniem infokiosków lub komputera; – wdrożenie programu jedynie w kilku powiatach Podkarpacia; – anonosowane w badaniach przez przedstawicieli NiP IRP i PiIS trudności w wypełnianiu obowiązków wynikające z braku wspólnej bazy beneficjentów;

III. B A Z Y D A N Y C H	Baza instytucji	– umożliwia samodzielną rejestrację instytucji; – będzie aktualizowana i uzupełniana przez zespół koordynujący;	– jest to próba zaspokojenia wyartykułowanej w badaniach potrzeby istnienia bazy aktualnych danych o NiP IRP i PiIS, a szczególnie o NGO, której obecny brak w znacznym stopniu utrudnia współpracę; – moduł silnie uzależniony od systematyczności i aktywności beneficjentów;
	Internetowa baza inicjatyw	– zawiera dane o realizowanych projektach; – udostępnia informacje o pomysłach na temat planowanych inicjatyw i przedsięwzięć instytucji; – stanowi platformę informacyjną dla instytucji poszukujących partnerów do swoich projektów oraz instytucji, które chcą się zaangażować w umieszczone w bazie przedsięwzięcia;	– moduł bardzo dobrze oceniony przez przedstawicieli NiP IRP i PiIS, przy czym jednak jego funkcjonalność będzie w głównej mierze zależała od zaangażowania pracowników tych instytucji;
	Wypracowane rozwiązania	– baza informacji na temat narzędzi i rezultatów, z których mogą skorzystać pracownicy NiP IRP i PiIS; – możliwość umieszczania przez instytucje informacji dotyczących ich przedsięwzięć (nazwę, opis, rezultaty, wnioski i zalecenia)	– bardzo ważny moduł z punktu widzenia przedstawicieli NiP IRP i PiIS wymagający aktywnej działalności zespołu koordynującego polegającej na poszukiwaniu informacji o wypracowanych rozwiązaniach dotyczących rynku pracy i pomocy społecznej oraz zachęcaniu do kooperacji pracowników wspomnianych instytucji przy aktualizacji danych na portalu; – moduł pozwalający na wzrost efektywności przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu;

	Forum dyskusyjne (składające się z dwóch elementów):	– wewnętrznego forum wymiany informacji pomiędzy pracownikami NiP IRP i PiIS oraz możliwości zamieszczania artykułów, tj. formalnie opracowanych wypowiedzi zarówno pracowników, jak i ekspertów; – ogólnodostępne forum dla wszystkich osób zainteresowanych problematyką wykluczenia społecznego, w tym także OZWS	– potrzeba utworzenia takiego modułu została wyrażona we wszystkich badaniach; – moduł jest odpowiedzią na zgłaszane deficyty w zakresie informacji; – stanowi narzędzie wsparcia przedstawicieli NiP IRP i PiIS oraz OZWS
--	---	--	--

Platforma zarządzana będzie w fazie realizacji niniejszego projektu przez zespół koordynujący, który na bieżąco będzie dbał o aktualizację informacji. Zadania zespołu koordynującego po zakończeniu realizacji projektu i do czasu przejścia platformy przez zainteresowaną instytucję (która podejmie się także działań koordynujących współpracę instytucji rynku pracy i pomocy społecznej) pozostaną w gestii BD Center.

2) modelowe programy szkoleń dla pracowników NiP IRP i PiIS

Przygotowując szkolenia postawiono założenia, że każda grupa składać się będzie z pracowników różnych IRP i PiIS, którzy jako zespół odbędą wszystkie 6 modułów szkoleniowych. Warunkiem jest również odpowiednia kolejność realizacji szkoleń. Szkolenia będą poprowadzone w formie warsztatowej (przetestowane przez 50 przedstawicieli NiP IRP i PiIS). Sposób prowadzenia zajęć i zaproponowana tematyka, ma przyczynić się do poszerzenia samoświadomości uczestników, rozwinięcia ich kompetencji, a także zbudowania prawdziwych relacji pomiędzy wszystkim uczestnikami, które stanowić będą podłoże dla ich lepszej i efektywniejszej współpracy. Kooperacja ta będzie w przyszłości skutkować skuteczniejszym rozwiązywaniem problemów podopiecznych tych instytucji a także pozwoli pracownikom IRP i PiIS na szersze i kompleksowe spojrzenie na sytuację rynku pracy.

I Moduł: Skuteczna komunikacja i e-komunikacja w służbie IRP i PiIS.

II Moduł: Kreatywność jako sposób poszukiwania odpowiedzi na nowe wyzwania i umiejętność rozwiązywania problemów stojących przed pracownikami IRP i PiIS.

III Moduł: Sposoby radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym w pracy urzędnika NiP IRP i PiIS.

IV Moduł: Inicjowanie i realizacja projektów partnerskich.

V Moduł: Współpraca w zespole i sposoby prowadzenia zebrań.

VI Moduł: Trudne rozmowy, interwencje w sytuacjach zakłóceń i manipulacji, informacja zwrotna.

3) podręcznik użytkownika – opracowana w przystępny sposób broszura zawierająca podstawowe informacje o projekcie, tj. o obsłudze, funkcjach i użyteczności platformy internetowej.

4) empowerment – artykułowanie przez przedstawicieli niepublicznych i publicznych instytucji rynku pracy i pomocy społecznej potrzeb beneficjentów (w szczególności osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym) w trakcie konsultacji przeprowadzanych na każdym etapie realizacji projektu.

5) infolinia obsługiwana przez członków zespołu koordynującego, będzie źródłem bieżącej informacji dla NiP IRP i PiIS.

Wszystkie produkty zostaną udostępnione na portalu www.e-wspolpraca.pl oraz stronie projektu www.wspolpraca.bdcenter.pl.

Wśród warunków jakie muszą być spełnione, aby innowacja zadziałała należy wymienić:

- 1) przeprowadzenie skutecznej kampanii promocyjnej mającej na celu zachęcenie pracowników NiP IRP i PiIS do podejmowania wspólnych przedsięwzięć z wykorzystaniem portalu internetowego;
- 2) przejawianie inwencji pracowników NiP IRP i PiIS związanej z nowatorskimi rozwiązaniami dotyczącymi kwestii przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu;
- 3) przeszkolenie pracowników NiP IRP i PiIS w zakresie wykorzystania portalu;
- 4) przeszkolenie pracowników NiP IRP i PiIS w trakcie modelowych programów szkoleń pod kątem motywacji do współpracy;
- 5) użytkowanie produktu finalnego (platformy internetowej) nie wymaga nakładu środków finansowych, ale wymaga zaangażowania pracowników NiP IRP i PiIS w aktualizację treści znajdujących się na portalu.



Szacowany koszt testowania i wdrożenia wypracowanego produktu wynosić będzie ok. 572 877,00 zł. Czas realizacji tego etapu projektu to 15 miesięcy.

IV. Plan działań w procesie testowania produktu finalnego

W fazie testowania produktu finalnego przewidywany jest udział 100 przedstawicieli NiP IRP i PiIS z województwa podkarpackiego przy udziale min. 60% kobiet. Na podstawie analizy wyników spotkań dotyczących utworzenia wstępnej wersji modelu współpracy przeprowadzonych na Podkarpaciu w okresie od lipca do września 2011 r. ze 187 pracownikami NiP IRP PiIS oraz wykazanego przez nich dużego zainteresowania produktem* można zakładać pozytywny efekt rekrutacji do grupy uczestników fazy testowania. Jednakże w przypadku braku wystarczającej liczby chętnych przedstawicieli NiP IRP i PiIS z województwa podkarpackiego do podjęcia działań związanych z testowaniem produktu dopuszcza się udział pracowników instytucji omawianego typu z innych województw. Aby zapewnić reprezentację wszystkich rodzajów instytucji i organizacji (w tym NGO, OHP, OPS, PCPR, PUP) listy rekrutacyjne zostaną utworzone analogicznie jak w przypadku zrealizowanych badań ankietowych, tj. z wykorzystaniem kwotowego i proporcjonalnego doboru próby.** Rekrutacja pracowników NiP IRP i PiIS do próby biorącej udział w fazie testowania zostanie przeprowadzonych za pomocą ogłoszeń w prasie lokalnej i informacji na stronie projektu i portalu umieszczonych wraz z regulaminem. Dla wzięcia udziału w fazie testowej istotna będzie także kolejność zgłoszeń.

*Założenia
fazy
testowania
projektu*

Dla 100 osób zakwalifikowanych do uczestnictwa w fazie testowania zostaną zorganizowane czterogodzinne szkolenia dotyczące założeń merytorycznych i zasad technicznych funkcjonowania portalu. Osoby te zostaną poproszone o sporządzenie raportów powdrożeniowych odnoszących się do treści zamieszczonych na platformie, ze szczególnym uwzględnieniem modelowej ścieżki aktywizacji. Na podstawie tych opracowań zostanie zredagowany zbiorczy raport powdrożeniowy.

Zadaniem połowy uczestników omawianej fazy projektu będzie przetestowanie modelowych programów szkoleniowych z sześciu modułów tematycznych. Osoby te zostaną dobrane przez koordynujący na podstawie zgłoszeń ochotników przy uwzględnieniu parytetu płci oraz poszczególnych typów NiP IRP i PiIS (tj. minimum 60% kobiet oraz po ok. 1/3 przedstawicieli instytucji rynku pracy, pomocy społecznej i organizacji pozarządowych). W przypadku rezygnacji uczestnika z udziału w szkoleniach założona liczba osób zostanie uzupełniona spośród pozostałych 50 przedstawicieli NiP IRP i PiIS. Wśród materiałów

* Por. „Raport diagnostyczny”, a w tym: wykaz miejsc oraz liczby uczestników spotkań s. 13 oraz wyniki badań własnych s. 87 i dalej.

** Por. „Raport diagnostyczny”, s.9-11.

szkoleniowych jakie otrzyma 100 uczestników fazy testowania będzie wstępna wersja podręcznika użytkownika. Natomiast 50 osób testujących szkolenia otrzyma skrypty zawierające merytoryczne treści związane z modułami szkoleniowymi.

W ramach testowania produktu po wprowadzeniu modyfikacji wynikających z raportów powdrożeniowych przewidziane są także indywidualne wywiady pogłębione (IDI) przeprowadzone z 20 reprezentantami poszczególnych typów IRP i PiIS, aby uzyskać pogłębione informacje pozwalające na udoskonalenie portalu. Osoby te będą dobrane w sposób celowy spośród 100 uczestników fazy testowania, po to żeby tak uzyskana próba typologicznie odzwierciedlała zróżnicowanie instytucji i organizacji rynku pracy i pomocy społecznej.

Istotnym aspektem fazy testowania będzie rozpowszechnienie informacji o portalu przez pracowników NiP IRP i PiIS biorących udział w tym etapie realizacji projektu wśród swoich klientów, tj. osób zagrożonych ekskluzją lub wykluczonych społecznie. Szacowana liczba odbiorców ostatecznych wdrażanego portalu, do których skierowana będzie wspomniana informacja to ok. 6000 osób. W przypadku braku umiejętności korzystania z komputera i/lub braku dostępu do Internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem społecznym zakłada się dotarcie z informacją o nowym portalu za pośrednictwem ogłoszeń prasowych, ulotek oraz plakatów promujących platformę. Zakłada się również możliwość skorzystania przez odbiorców z portalu w instytucjach publicznych udostępniających stanowiska komputerowe podłączone do internetowej sieci (np. WUP-y, Centra Aktywizacji).

Ponadto w celu zapewnienia udziału odbiorców w testowaniu produktu przewiduje się przeszkolenie z zasad funkcjonalności portalu 10 osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz przeprowadzenie z nimi zogniskowanego wywiadu grupowego. Osoby te zostaną wybrane do badań w sposób celowy na podstawie wskazań przedstawicieli NiP IRP i PiIS (za zgodą odbiorców). Umożliwi to uzyskanie zróżnicowanej grupy badanych pod względem wielowymiarowości problemu marginalizacji i wykluczenia społecznego. Ostatecznie badaniami zostaną objęte osoby kwalifikowane do kategorii zagrożonych ekskluzją społeczną na podstawie *Ustawy o zatrudnieniu socjalnym*⁶. Uwzględnienie w fazie testowania odbiorców ostatecznych spełnia oczekiwania odnośnie spektrum wiedzy służącej udoskonaleniu produktu finalnego. Należy zaznaczyć, że wspomniane szkolenie i badania wśród odbiorców ostatecznych nie było przewidziane we wniosku o dofinansowanie, natomiast podjęcie tych działań uzasadnione jest dążeniem do włączenia beneficjentów ostatecznych do głównego nurtu prac nad produktem stanowiącym szansę na polepszenie ich statusu społecznego.

⁶ Ustawa z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2003 r. Nr 122, poz. 1143). Aktualnie jednolity tekst zamieszczono w Dz. U. z 2011 r. Nr 43, poz. 225.

Po zakończeniu fazy testowania zostanie dokonane podsumowanie i sformułowane będą rekomendacje dotyczące finalnego kształtu portalu. Ostateczna wersja produktu zostanie przekazana do walidacji. Za fazę testowania produktu odpowiedzialny będzie zespół koordynujący oraz specjalista ds. monitoringu i ewaluacji fazy testowania.

Ponadto na etapie testowania dostępna będzie infolinia obsługiwana przez członków zespołu koordynującego i będąca źródłem bieżącej informacji dla NiP IRP i PiIS biorących udział w testowaniu produktu. Użytkownicy portalu będą również mieli możliwość przesyłania na bieżąco swoich uwag dotyczących jego funkcjonowania za pomocą poczty elektronicznej do biura projektu.

V. Sposób sprawdzania czy innowacja działa

Analiza realizacji projektu będzie obejmowała trzy elementy:

- 1) monitoring i ewaluację projektu; 2) ewaluację wewnętrzną oraz 3) ewaluację zewnętrzną.

Ad. 1) specjalista do spraw monitoringu i ewaluacji na bieżąco gromadzi dokumentację niezbędną do monitorowania właściwego przebiegu i zaplanowanych postępów w realizacji projektu. Należą do niej:

- sprawozdania z comiesięcznych posiedzeń Grupy Sterującej i Zespołu Projektowego zawierające informacje o zgodności realizacji poszczególnych działań z harmonogramem, informacje o stanie realizacji projektu, jak również stan osiągania poszczególnych kamieni milowych;
- karty czasu pracy;
- listy obecności;
- raporty finansowe określające stopień wykorzystania budżetu.

Ponadto na etapie upowszechniania (2000 pre testów wypełnianych przed seminariami i 2000 post testów wypełnianych po zakończeniu seminariów przez użytkowników projektu). Uczestnicy seminariów wypełniając formularz zgłoszeniowy zostaną poproszeni o podanie kontaktu telefonicznego i/lub adresu poczty elektronicznej, które pozwolą na skontaktowanie się z nimi w celu wypełnienia ankiet ewaluacyjnych tzw. post testów. Dodatkowo w każdym z 16 województw zorganizowane zostaną szkolenia dla 10 odbiorców, którzy zostaną wskazani przez użytkowników i wyrażą zgodę na uczestnictwo w szkoleniu (łącznie będzie to 160 osób należących do zróżnicowanych grup osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w rozumieniu *Ustawy o zatrudnieniu socjalnym*). Ogółem etap upowszechniania obejmie 2160 osób;

Ad. 2) ewaluacja wewnętrzna uwzględni zebranie i analizę wszystkich danych zgromadzonych w fazie testowania (opinie przedstawicieli grup docelowych wyrażone w raportach powdrożeniowych i wywiadach pogłębionych) oraz weryfikację osiągnięcia założonych poziomów wskaźników. Ewaluacja wewnętrzna prowadzona będzie przy użyciu metod ilościowych i jakościowych. W zakres metod ilościowych wchodzi wywiady wystandaryzowane, w których zostaną wykorzystane ankiety ewaluacyjne realizowane na etapie testowania przed i po szkoleniach (100 pre testów i 100 post testów w ramach szkolenia z funkcjonalności platformy oraz 50 post testów w ramach przeprowadzonych modelowych szkoleń). Dodatkowo powstanie 100 raportów powdrożeniowych sporządzonych



*Monitoring
i ewaluacja
produktu*

przez wszystkich uczestników fazy testowania zawierających opinie i wnioski pozwalające na ostateczne opracowanie systemowego modelu współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS. Ponadto na podstawie analizy i weryfikacji raportów powdrożeniowych ewaluator wewnętrzny opracuje scenariusz 20 wywiadów IDI mających na celu pogłębienie wiedzy pozyskanej dzięki tym raportom. Dodatkowo w celu uwzględnienia funkcjonalności portalu z perspektywy osób zagrożonych ekskluzją społeczną zostanie przeprowadzony zogniskowany wywiad grupowy z 10 przedstawicielami poszczególnych grup osób zaliczanych do grup marginalizowanych i/lub wykluczonych społecznie. W efekcie prac ewaluatora wewnętrznego powstanie raport oparty na wynikach badań ilościowych i jakościowych przeprowadzonych na etapie testowania, który będzie zawierał wnioski i rekomendacje dotyczące stworzenia finalnej wersji produktu.

Ad. 3) ewaluację zewnętrzną prowadzoną przez zewnętrznego ewaluatora (osoba fizyczna lub firma badawcza) wyłonionego w drodze zapytania ofertowego.

Kryteria wyboru ewaluatora zewnętrznego będzie kierunkowe wykształcenie (preferowane kierunki ekonomia, socjologia) oraz udokumentowane doświadczenie w badaniach ewaluacyjnych. Zadaniem ewaluatora zewnętrznego będzie ewaluacja *ex-post* projektu oparta na pięciu standardowych **kryteriach ewaluacji**, tj. adekwatności, efektywności, skuteczności, oddziaływania i trwałości:

– kryterium **adekwatności** (*relevance*)

Pytanie: W jakim stopniu przyjęte cele projektu odpowiadają zidentyfikowanym problemom w obszarze współpracy NiP IRP i PiIS?

– ocena **efektywności** (*efficiency*)

Pytanie: Jaki jest poziom „ekonomiczności” projektu, czyli stosunek poniesionych nakładów do uzyskanych wyników i rezultatów (przy czym nakłady rozumiane są tu jako zasoby finansowe, ludzkie i poświęcony czas)?

– ocena **skuteczności** (*effectiveness*)

Pytanie: Do jakiego stopnia cele przedsięwzięcia zdefiniowane na etapie programowania zostały osiągnięte, tj. w jakim docelowi beneficjenci, czyli przedstawiciele NiP IRP i PiIS naprawdę skorzystali z produktów i usług, jakie stały się dostępne dzięki projektowi?

– kwestia **oddziaływania – wpływu** (*impact*)

Pytanie: Jak jest związek pomiędzy celem projektu i celami ogólnymi, tj. w jakim stopniu korzyści odniesione przez docelowych beneficjentów (przedstawicieli NiP IRP

i PiIS) mają szerszy ogólny wpływ na większą liczbę ludzi w danym sektorze, regionie lub w całym kraju (osoby zagrożone ekskluzją lub wykluczeniem społecznym)?

– **trwałość** efektów (*sustainability*)

Pytanie: Czy pozytywne efekty projektu na poziomie celu (współpracy pomiędzy NiP IRP i PiIS) mogą trwać po zakończeniu finansowania zewnętrznego, a także czy możliwy jest wpływ tego projektu w dłuższym okresie w regionie lub kraju?

W związku z powyższym ewaluator zobowiązany będzie do określenia celów i metodologii ewaluacji (pytań, metod, narzędzi), przeprowadzenia badań ewaluacyjnych oraz opracowania raportu. Preferowane będą propozycje badań ewaluacyjnych uwzględniające triangulację metod badawczych, tj. umożliwiające ocenę realizacji projektu w kategoriach ilościowych i jakościowych. W związku z tym przewiduje się badania ankietowe o charakterze ilościowym, analizę dokumentów zastanych, wykorzystanie opinii eksperckich, wywiady pogłębione indywidualne i grupowe i inne.

Ponadto w trakcie realizacji projektu prowadzona jest ewaluacja *on-going*, która skupia się na bieżącym usprawnianiu zarządzania projektem. Ma ona na celu diagnozowanie i analizę problemów pojawiających się w trakcie jego realizacji, jak również określa możliwości ich rozwiązania.

Po zakończeniu testowania produktu i dokonania oceny jego rzeczywistych efektów przez eksperta zewnętrznego zespół koordynujący określi kształt produktu finalnego. Po wprowadzeniu ewentualnych poprawek opracowana zostanie ostateczna wersja produktu.

VI. Strategia upowszechniania

Celem upowszechniania produktu finalnego jest zapewnienie NiP IRP i PiIS zasobów merytorycznych (wiedza) oraz metodologicznych (narzędzia i procedury) do podejmowania wspólnych działań na rzecz przeciwdziałania zjawiskom marginalizacji i wykluczenia społecznego. Proces upowszechniania projektu ma miejsce już od pierwszego etapu realizacji przedsięwzięcia, tj. diagnozy problemów związanych z kooperacją instytucji pomocy i rynku pracy. W tym kontekście należy wspomnieć o konferencji inauguracyjnej, w której udział wzięło 97 osób. Upowszechnienie produktu wiązało się także z realizacją badań w terenie wśród 100 przedstawicieli NiP IRP i PiIS (badania PAPI), przeprowadzeniem indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI – 13 osób) oraz grupowych wywiadów pogłębionych (FGI 187 osób). Ponadto miało miejsce 15 wyjazdów dotyczących opracowania strategii wdrażania. Ważnym celem wymienionych spotkań było zainteresowanie potencjalnych użytkowników tematyką współpracy pomiędzy poszczególnymi NiP IRP i PiIS oraz włączenie ich w proces tworzenia produktu.

*Założenia
strategii
upowszech-
niania*

Działania upowszechniające zakładają kampanię społeczną i informacyjną dotyczącą modelu współpracy. Przewiduje się następujące typy działań:

- 1) organizację 16 seminariów regionalnych w poszczególnych województwach dla użytkowników i odbiorców, prezentujących działanie i wykorzystanie portalu – szkolenia upowszechniające (16 województw x 5 grup szkoleniowych x 25 osób = 2000 przedstawicieli NiP IRP i PiIS). Dodatkowo w każdym z 16 województw zorganizowane zostaną szkolenia dla 10 odbiorców, którzy zostaną wskazani przez użytkowników i wyrażą zgodę na uczestnictwo w szkoleniu (łącznie będzie to 160 osób należących do zróżnicowanych grup osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w rozumieniu *Ustawy o zatrudnieniu socjalnym*). Ogółem szkolenia obejmą 2160 osób;
- 2) ogólnopolską konferencję podsumowującą dla 100 osób – zaproszenia zostaną rozesłane do poszczególnych NiP IRP i PiIS. W związku z tym przewiduje się udział przedstawicieli takich instytucji jak: MPiPS, ROPS-y, WUP-y, PUP-y, OPS-y, OHP-y, NGO. Zaproszenia otrzymają także: reprezentanci organów nadzorujących funkcjonowanie PUP i OPS (tj. starostw powiatowych, urzędów miast i gmin), a także odbiorcy ostateczni oraz dziennikarze;
- 3) kampanię promocyjną opartą na ogłoszeniach w prasie lokalnej;
- 4) rozpowszechnianie materiałów informacyjno-upowszechniających (ulotki i plakaty) m.in. w OPS i PUP, w celu dotarcia do osób z kategorii OZWS;

- 5) zamieszczenie i aktualizacja materiałów upowszechniających na stronie portalu i projektu. Działanie to skierowane jest do wszystkich grup docelowych i ma zasięg ogólnokrajowy. Za pośrednictwem portalu zarejestrowani użytkownicy będą otrzymywać cykliczny *newsletter* zawierający aktualności dotyczące realizacji projektu i podejmowanych w nim działań;
- 6) rozkolportowanie podręcznika użytkownika portalu 2000 sztuk wśród IRP i PiIS;
- 7) przygotowanie publikacji podsumowującej projekt – nakład 3000 egzemplarzy rozkolportowanej wśród IRP i PiIS, mediów oraz ośrodków naukowych, szkół wyższych i uczelni, w których obszarze zainteresowania znajdują się zagadnienia związane z rynkiem pracy i pomocą społeczną.

Kategoria beneficjentów		Charakterystyka beneficjentów
U Ż Y T K O W N I C Y	ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, regionalne ośrodki polityki społecznej	– w Polsce jest 2539 OPS, 414 PCPR oraz 16 ROPS; – w Polsce zatrudnionych jest 126876 os. pracujących w PCPR oraz OPS, w tym 19404 osób na stanowisku pracownika socjalnego 15,2% (dane MPiPS 2009 r); – współpracują z PUP w zakresie diagnoz w wymiarze ok. 70%; – w nie posiadają dostępu do danych PUP dot. skali problemów społecznych.
	wojewódzkie urzędy pracy, powiatowe urzędy pracy	– w Polsce jest 441 powiatowych oraz 16 wojewódzkich urzędów pracy (dane Europejski Portal Pracy); – w zatrudnieniu: 23222 osób, w tym 19365 kobiet (83,3%) – dane MPiPS za 2009 r.; – współpracują z OPS w zakresie diagnoz w wymiarze ok. 50% w skali kraju; – nie posiadają dostępu do danych OPS dotyczących skali problemów społecznych.
	organizacje pozarządowe zajmujące się pomocą społeczną	– w Polsce działa 15737 NGO's działających w obszarze pomocy społecznej – dane bazy.ngo.pl.; – niedoceniona przez publiczne służby zatrudnienia i instytucje pomocy społecznej rola pomocnicza organizacji pozarządowych.
	agencje zatrudnienia	– wg danych KRAZ z 2008 r w Polsce działa 1856 agencji pracy tymczasowej; - Brak wystarczającej współpracy z publicznymi służbami zatrudnienia i instytucjami pomocy społecznej.
O D B I O R C Y	osoby wykluczone społecznie lub zagrożone wykluczeniem społecznym	– osoby zagrożone ekskluzją lub wykluczone społecznie bezrobotni (ok. 1,6 mln osób), a także bezdomni, uzależnieni od alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, chorzy psychicznie, zwalniani z zakładów karnych, uchodźcy oraz osoby niepełnosprawne.

Źródło: Ciężka B., Puchalska K., Błędowski P., Kowalska-Żakieta I., Kapilewicz E. i in., *Raport Końcowy z badania ewaluacyjnego: „Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku”*, Konsorcjum IBC GROUP Central Europe Holding S.A. & SMG/KRC POLAND MEDIA S. A., Warszawa, lipiec 2009, s. 36-37.

Ostateczną miarą osiągnięcia założonych w projekcie celów będzie liczba użytkowników wykorzystujących portal, przy czym zakłada się że 70% z ok. 2000 przedstawicieli NiP IRP i PiIS, którzy zostali przeszkoleni z obsługi systemu będzie go wykorzystywać (tzn. będą poszukiwać danych i/lub zamieszczać informacje dotyczące planowanych przedsięwzięć związanych z pomocą osobom zagrożonym marginalizacją i/lub wykluczeniem społecznym itp.). W celu weryfikacji powyższego założenia przewiduje się kontakt drogą elektroniczną z przeszkolonymi użytkownikami po dwóch tygodniach od zakończenia seminariów. Analogicznie za pomocą poczty elektronicznej zostanie nawiązany kontakt ze 160 przeszkolonymi na seminariach osoby z grupy zagrożonych ekskluzją społeczną, przy czym zakłada się że 70% z nich (ok. 112 osób) również będzie poszukiwać informacji na portalu. W przypadku braku dostępu do Internetu wśród przeszkolonych odbiorców potrzebne informacje zostaną pozyskane telefonicznie.

VII. Strategia włączania do głównego nurtu polityki

Strategia włączania do głównego nurtu polityki zbieżna jest z działaniami związanymi z jego upowszechnianiem. Celem włączenia do głównego nurtu polityki jest zapewnienie, że model współpracy wraz z narzędziami będzie w przyszłości szerzej stosowany przez NiP IRP i PiIS. Projekt finalny nie wymaga wprowadzania nowych regulacji prawnych. Zadawalającym efektem działań *mainstreamingowe* będzie rosnąca liczba instytucji i organizacji pomocy i rynku pracy współpracujących ze sobą w celu przeciwdziałania marginalizacji i ekskluzji społecznej.

*Założenia
strategii
włączania*

Zakłada się, że model współpracy zostanie wdrożony przez ok. 500 IRP i IPS, tj. ok. 20% wszystkich instytucji tego typu działających w Polsce. W skali ogólnokrajowej wspomniane instytucje działają na rzecz odbiorców ostatecznych (OZWS). Kluczowym aspektem w zakresie włączania do głównego nurtu polityki będzie przeprowadzenie seminariów we wszystkich 16 województwach w Polsce, tj. przeszkolenie 2000 przyszłych użytkowników z terenu całego kraju w zakresie funkcjonowania portalu oraz 160 odbiorców ostatecznych zagrożonych ekskluzją społeczną. Dodatkowo działania *mainstreamingowe* zakładają realizację indywidualnych wyjazdów promocyjnych z udziałem m.in. eksperta ds. *mainstreaming* – łącznie 60 spotkań z przedstawicielami instytucji i odbiorcami.

VIII. Kamienie milowe II etapu projektu

Zadanie/ etap	Treść	Czas trwania (rok, miesiąc)																										
		2012												2013												2014		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
V.	Faza testowania – ewaluacja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓															
1.	Prowadzenie akcji informacyjno-promocyjnej dotyczącej fazy testowania portalu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓															
2.	Rekrutacja NiP IRP i PiIS do fazy testowania	✓	✓	✓																								
3.	Prowadzenie szkoleń dla przedstawicieli NiP IRP i PiIS biorących udział w fazie testowania				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																	
4.	Testowe wdrożenie modelu współpracy z wykorzystaniem portalu w praktyce							✓	✓	✓	✓	✓	✓															
5.	Przygotowanie założeń ewaluacji i ewaluacja fazy testowania.			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																	
6.	Opracowanie raportu ewaluacyjnego po zakończeniu ewaluacji wewnętrznej.											✓																
7.	Hosting platformy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓															
Liczba uczestników (łącznie 110)																												
VI.	Stworzenie finalnej wersji produktu												✓	✓	✓	✓												
1.	Ewaluacja zewnętrzna												✓	✓														
2.	Opracowanie raportu ewaluacyjnego po zakończeniu ewaluacji zewnętrznej														✓													
3.	Modyfikacja produktu															✓	✓											
4.	Przekazanie produktu finalnego do walidacji															✓												
VII.	Upowszechnianie i włączanie do wspólnej polityki																✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.	Przygotowanie publikacji podsumowującej projekt																✓											
2.	Opracowanie tematycznych broszur oraz przygotowanie planu kampanii upowszechniającej																✓											
3.	Organizacja seminariów regionalnych – szkoleń upowszechniających																✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4.	Indywidualne spotkania promocyjne																✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5.	Kampania reklamowa promująca model																✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.	Ogólnopolska konferencja podsumowująca																										✓	
7.	Hosting platformy na potrzeby upowszechniania																✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Liczba uczestników (łącznie 2160)																												

IX. Analiza ryzyka

Algorytm identyfikacji najważniejszych zagrożeń uwzględnia określenie (A) prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka (skala: od 1 do 3, gdzie 1 oznacza niskie prawdopodobieństwo wystąpienia danego ryzyka, a 3 – prawdopodobieństwo wysokie) i (B) oszacowanie jego wpływu na realizację projektu (skala: od 1 do 3, gdzie 1 oznacza bardzo mały wpływ na realizację projektu, a 3 – wpływ bardzo duży). Zidentyfikowanie najważniejszych zagrożeń polega na przemnożeniu punktów określających „prawdopodobieństwo i wpływ ryzyka”. Za istotne uznano te zagrożenia, które uzyskały co najmniej 4 punkty, tj. takie w przypadku których występuje: co najmniej przeciętne prawdopodobieństwo zajścia i przeciętny wpływ na realizację projektu.*

Kategorie ryzyka	A	B	AxB	Sposób ograniczenia ryzyka
brak umiejętności wykorzystania produktu	1	3	3	- opracowanie łatwego w obsłudze interfejsu; - intensywne szkolenia; (ryzyko zniwelowane na etapie testowania); - zapewnienie telefonicznego (infolinia) lub e-mailowego wsparcia informacyjnego;
niedopasowanie funkcji platformy do potrzeb beneficjentów	1	3	3	- analiza potrzeb interesariuszy; - włączenie beneficjentów w proces tworzenia platformy; (ryzyko zniwelowane na etapie diagnozy);
niepomyślny wynik walidacji	1	3	3	- kadra realizująca projekt dysponująca wysokim poziomem merytorycznym; - bieżące konsultacje z użytkownikami; - prowadzenie ewaluacji <i>on-going</i> ;
niewystarczające możliwości sprzętowe NiP IRP i PiIS do obsługi portalu	1	3	3	- opracowanie platformy w taki sposób, aby zminimalizować wymagania sprzętowe - wyposażenie instytucji, w których brakuje komputerów w sprzęt w ramach projektu „Implementacja i rozwój systemu informatycznego”;
brak wystarczającej liczby przedstawicieli NiP IRP i PiIS z Podkarpacia zainteresowanych uczestnictwem w fazie testowania produktu	2	2	4	- założono relatywnie niewielką liczbę osób (100) wobec ogólnej liczby zatrudnionych w NiP IRP i PiIS; - przewidziano intensywną promocję portalu z uwzględnieniem zdywersyfikowanych źródeł informacji (ogłoszenia prasowe i internetowe, kontakt bezpośredni i telefoniczny z poszczególnymi NiP IRP i PiIS); - w przypadku wystąpienia problemu z rekrutacją pracowników NiP IRP i PiIS z Podkarpacia przewidziano rekrutację z innych województw;

* Pozostałe kombinacje uznane za istotne to: wysokie prawdopodobieństwo zaistnienia problemu przy przeciętnym (1) albo dużym jego znaczeniu dla realizacji celów projektu (2), a także przeciętne prawdopodobieństwo zaistnienia problemu przy jego dużym znaczeniu dla realizacji celów projektu (3). Za nieistotne uznano takie ryzyka, których zajście jest mało prawdopodobne, bez względu na ich znaczenie dla realizacji celów projektu oraz takie, które nie wpływają w znaczący sposób na realizację celów projektu bez względu na prawdopodobieństwo ich wystąpienia.

niższe od oczekiwanego zainteresowanie pracowników NiP IRP i PiIS korzystaniem z modelu	2	2	4	- diagnoza przyczyn braku chęci podejmowania współpracy; - intensyfikacja działań promocyjnych; - atrakcyjność proponowanych szkoleń (tj. zapewnienie wysokiego poziomu merytorycznego szkoleń oraz ich profesjonalna organizacja uwzględniająca oczekiwania uczestników);
brak chęci współpracy pomiędzy przedstawicielami NiP IRP i PiIS	2	2	4	- promocja wspólnych działań; - uświadamianie korzyści płynących ze współpracy NiP IRP i PiIS; - upowszechnianie wiedzy o „dobrych praktykach”; - usprawnienie procesu komunikacji; - promocja SEPI;
postrzeganie potencjalnych kooperantów jako konkurencji	2	2	4	- wykazywanie wspólnych celów i korzyści płynących ze współpracy;

Ponadto samo zarządzanie projektem z zastosowaniem metodologii IPMA ma na celu zminimalizowanie efektów potencjalnych ryzyk przez stały nadzór, monitorowanie i ewaluację działań.

X. Załączniki

1. Opis innowacyjności produktu finalnego

Osoba składająca strategię:

Paweł Walawender,
Dyrektor BD Center
(Imię, nazwisko, funkcja)

.....
Podpis osoby składającej strategię