

# Ze zákulisí evaluací NOK zkušenosti s evaluací ESIF

---

Jana Chladná a Petr Bouchal

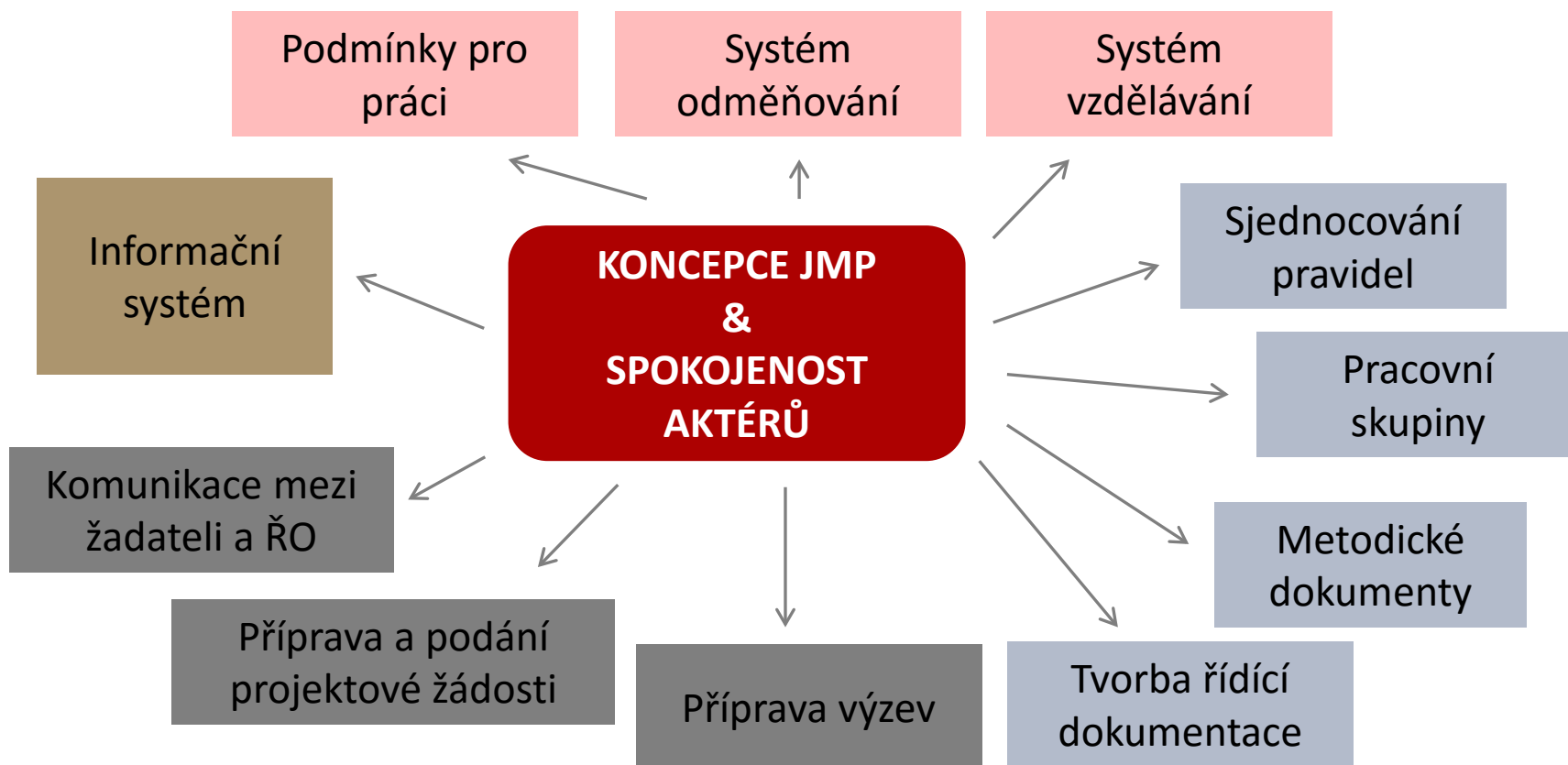
26. 5. 2016

# Co jsme udělali

## Evaluační Indikátory spokojenosti a hodnocení Koncepce JMP

- Cíle**      Spočítat indikátory spokojenosti OPTP z rok 2015  
Zjistit zpětnou vazbu na první fázi implementace období 14-20 (Jednotné metodické prostředí a výzvy)
- Přístup**    Externí zadání s intenzivním zapojením interní evaluační jednotky
- Sběr dat**    4 dotazníková šetření u 3 typů respondentů  
25 individuálních rozhovorů s žadateli  
2 skupinové diskuze se zástupci ŘO
- Kontext**    Mediální obraz monitorovacího systému  
Rozjezd nového období: nová pravidla, MS2014+, politický tlak na start  
Historie vyjednávání pravidel mezi NOK a řídicími orgány  
Čerstvě účinný služební zákon  
První evaluační jednotku NOK

# Na co jsme se ptali?



Zkrátka: mnoho témat, mnoho cílových skupin, mnoho stakeholderů.

# Koho jsme se ptali?

Celkem se jednalo o 3 skupiny osob:

## ŽADATELÉ

### Dotazníkové šetření

(osoby podávající aktuálně žádost o podporu, bez PRV a OP R) - osloveno 3944, návratnost 29 %

### Individuální rozhovory (25)

(vybraní zástupci žadatelů napříč OP – včetně PRV a OP R; zkušení i nezkušení)

### Jen OP s výzvou

(největší podíl OP PIK)

## MMR-NOK apod.

### Dotazníkové šetření

(osoby placené z OPTP, tj. zaměstnanci MMR-NOK, AO, PCO, CRR, AFCOS, OPTP )  
osloveno 539, návratnost 52 %

## ZÁSTUPCI ŘO

### Dotazníkové šetření

(členové pracovních skupin)  
osloveno 381, návratnost 26 %

### Skupinové diskuse (2)

(zástupci ŘO nominovaní vedením ŘO)

### Dotazníkové šetření uživatelů CSSF

osloveno 1649, návratnost 48 %

# Klíčová zjištění: indikátory

## **Spokojenost zaměstnanců**

- Pokles spokojenosti zaměstnanců především u odměňování
- Zpětná vazba k podpůrným funkcím organizací
- Reakce na kvalitu vedení, interní komunikaci atd.

## **Monitorovací systém**

- Výrazný pokles spokojenosti především interních uživatelů
- Patrný uživatelský nekomfort a nejasnosti, nárůst zátěže
- Celková spokojenost nižší než hodnocení konkrétních aspektů

# Klíčová zjištění: pravidla a výzvy

## Jednotné metodické prostředí

- Respondenti nejednotní v názoru na metodické dokumenty
- Zpětná vazba na přístup národního koordinátora

## Zkušenost s výzvami a žádostmi

- Relativně pozitivní zpětná vazba od žadatelů
- Žadatelé pocítili následky rychlého startu období
- Nejvíce se potýkali s problémy informačního systému

# Zkušenosti ze vzniku evaluace

- Dlouhá příprava dotazníkového šetření: 2x měř, 1x řež (řeš?) nestačí.
- Zjistit názor na jednotlivé metodické pokyny se příliš nepovedlo.
- Zjišťovat zpětnou vazbu na výzvy by bylo lepší automaticky než dotazníkem.
- Nutná častá reinterpretace dat a závěrů v konfrontaci s dalšími informacemi, popř. v reakci na dodatečné potřeby.
  - Forma a kvalita datasetu od evaluátora zásadní, stejně tak transparentnost kvalitativní analýzy dat
- Šlo o sběr zpětné vazby spíše než ucelenou evaluaci: externí evaluátor neměl prostor konfrontovat postoje respondentů s dalšími daty, byl ale nucen navrhnout doporučení.



# Co se dělo s výsledky dál?



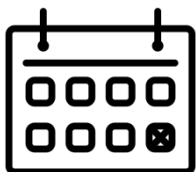
1

- Nastudovat závěry a doporučení evaluace



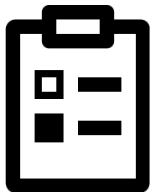
2

- Definovat, které nejsou relevantní (zdůvodnit)



3

- U relevantních definovat nápravné opáření, gestora a termín plnění.



4

- Využití sledujeme v Přehledu využití doporučení z evaluací: vyhodnocování 1x ročně - Rada ESIF

...a zveřejnit výstupy.



# Co následovalo: využití výsledků

Projednat návrhy opatření trvalo téměř 3 měsíce..

Při definování reakcí na doporučení jsme pomáhali

Probrat závěry a opatření na relevantních fórech se povedlo jen částečně.

Zveřejnění: politicky citlivé + (ne)diplomaticky formované závěry.

... Někdy jsme zjišťovali, že problém je jinde, než se zdá. Někdy jsme museli zpátky do dat

... možná příliš.

... Rezignace na spolupráci s NOK?  
Nechuť a nedůvěra ve zlepšení?  
Špatný formát?

... Manažerská reakce jako nástroj obroušení obav & získání reakce od partnerů.

# Co příště dělat jinak?

- Zapojit co nejširší skupinu včetně managementu do přípravy zadání a včas a jasně definovat, co bude výsledkem hodnocení.
- Jednoznačně definovat konec práce evaluátorů.
- Před samotnou realizací na všech úrovních více vysvětlit cíle a důvody prováděného hodnocení, včetně omezení nástrojů.
- Při dokončování výstupů již připravovat navazující kroky.
- Více motivovat účastníky šetření k poskytnutí zpětné vazby.
- Dle zkušeností upravit přístup a metody sběru dat.



**Děkujeme za pozornost**

**[evaluace@mmr.cz](mailto:evaluace@mmr.cz)**