



UNIUNEA EUROPEANĂ



Studiu pentru determinarea gradului de conștientizare a potențialilor beneficiari în ceea ce privește POCA



VERSIUNE SINTETICĂ

IULIE 2020

PRESTATOR: Asociera Civitta Strategy & Consulting & Cult Market Research

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

CONTENTS

1. PREZENTAREA OBIECTIVELOR STUDIULUI ȘI A METODOLOGIEI UTILIZATE.....	2
2. ANALIZA ȘI EVALUAREA MĂSURILOR DE INFORMARE/PROMOVARE ȘI A INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE UTILIZATE DE AM POCA.....	3
3. ANALIZA GRADULUI DE CUNOAȘTERE A INTERVENȚIILOR SUSȚINUTE PRIN POCA	5
4. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	8

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

1. PREZENTAREA OBIECTIVELOR STUDIULUI ȘI A METODOLOGIEI UTILIZATE

Prezentul studiu este parte a proiectului „Sprijin pentru activitățile de publicitate, informare și comunicare ale AM POCA”, cod SIPOCA 38, finanțat din axa 3 – Asistență tehnică a Programului Operațional Capacitate Administrativă, obiectivul specific 3.2. Activitățile din cadrul OS 3.2 vizează „asigurarea publicității POCA, a informării și sprijinului pentru beneficiari și potențialii beneficiari” prin intermediul instrumentelor de comunicare și informare.

Studiul are ca scop principal măsurarea gradului de îndeplinire a următorului indicator de program:

- ID: 5S35 - *Grad de conștientizare a potențialilor beneficiari cu privire la oportunitățile de finanțare prin intermediul POCA*

Obiectivul general al cercetării este de a pune la dispoziția AM POCA noi mijloace de îmbunătățire a contribuției oferite potențialilor beneficiari POCA prin analiza și evaluarea măsurilor de informare/promovare derulate și a instrumentelor de comunicare utilizate (evenimente, comunicare on-line, tipărituri etc.). Obiectivele specifice ale cercetării sunt corelate cu obiectivele Planului de Acțiuni prezentat în cadrul Planului de Comunicare pentru Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, după cum urmează:

- Analiza măsurilor de informare/promovare derulate de AM POCA și a instrumentelor de comunicare utilizate de AM POCA (evaluarea surselor de informare asupra posibilităților de a primi finanțare UE, evaluarea rezultatelor activităților de promovare și de sprijin pentru potențialii beneficiari)
- Analiza și evaluarea gradului de cunoaștere a intervențiilor susținute din POCA (evaluarea gradului de accesibilitate a informațiilor necesare pentru pregătirea proiectului, evaluarea calității informațiilor referitoare la posibilitățile de a primi finanțare UE)

În cadrul evaluării s-a utilizat o abordare metodologică mixtă (metode cantitative și metode calitative), formată din următoarele instrumente: cercetare de birou, analiză de conținut, sondaje de opinie, interviuri cu beneficiarii POCA, focus grupuri în rândul potențialilor beneficiarilor, interviuri de tip Delphi, organizarea unei sesiuni de brainstorming. Evaluarea a fost efectuată de către o echipă de evaluare independentă de sistemul de implementare al POCA și s-a desfășurat în perioada august 2019-iunie 2020. Constatările și recomandările evaluării au fost discutate de către echipa de evaluare cu factorii interesați – reprezentanți ai AM - comentariile și sugestiile acestora fiind luate în considerare în cadrul procesului de elaborare a variantei finale a studiului.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



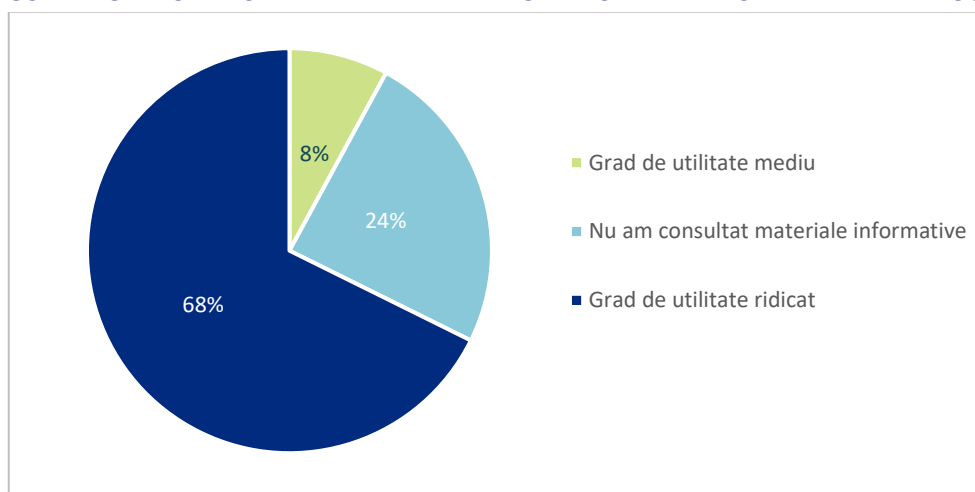
2. ANALIZA ȘI EVALUAREA MĂSURILOR DE INFORMARE/PROMOVARE ȘI A INSTRUMENTELOR DE COMUNICARE UTILIZATE DE AM POCA



Utilitatea materialelor informative

Realizarea de manuale/ghiduri/metodologii pentru creșterea gradului de conștientizare a potențialilor beneficiari este una dintre măsurile vizate de PCPOCA. Rezultatele cercetărilor demonstrează că Ghidul Solicitantului este unul dintre cele mai utile și cunoscute materiale informative puse la dispoziție de către AM POCA. Ghidul reprezintă un îndrumar adresat solicitanților de finanțare nerambursabilă în care sunt prezentate etapele necesare pentru obținerea finanțării. Într-o analiză fundamentată pe opiniile potențialilor beneficiari despre Ghidul Solicitantului, rezultatele au relevat un grad de utilitate ridicat. Majoritatea potențialilor beneficiari (92%) evaluează materialele informative ca având un grad de utilitate ridicat sau mediu, în timp ce doar 8% nu au consultat materiale informative. Potențialii beneficiari identifică elementele principale și necesare care asigură elaborarea cererii de finanțare: condițiile de eligibilitate, modul de solicitare al finanțării, cheltuielile eligibile și neeligibile etc.

FIGURA 1. GRADUL DE UTILITATE A MATERIALELOR INFORMATIVE FURNIZATE DE AM POCA



Gradul de utilitate a evenimentelor de informare/ promovare

Planul de Comunicare evidențiază necesitatea intensificării acțiunilor de informare și publicitate pentru POCA și eficientizarea acestora. PC POCA are ca obiectiv realizarea unui număr de 112 de evenimente de informare și comunicare, aceasta fiind valoarea țintă pentru anul 2023. În total, se cuantifică un număr de 55 de evenimente organizate în perioada 2017-2019. Preconizăm faptul că valoarea țintă a Planului de Acțiuni al PCPOCA pentru anul 2023 va fi atinsă întrucât jumătate dintre evenimente au fost realizate, până acum. În plus, potențialii beneficiari susțin în continuare intensificarea activităților de informare/promovare pentru POCA. Se remarcă necesitatea diseminării informațiilor prin organizarea mai multor evenimente la nivel regional, menționând că majoritatea sesiunilor de

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



informare se desfășoară preponderent în zona București - Ilfov, iar accesibilitatea reprezintă un impediment pentru potențialii beneficiari din provinciile îndepărtate. Nivelul de participare la evenimente este moderat, având în vedere tipul acestor acțiuni de informare. Cercetările au relevat faptul că un procent de 49% dintre respondenți au participat la evenimente organizate de AM POCA. Participanților la evenimente le-au fost furnizate informații necesare pentru elaborarea fișei de proiect și cererii de finanțare, precum și informații despre condițiile obligatorii pentru contractarea proiectelor. Totuși, analiza a relevat impactul pozitiv pe care l-au avut evenimentele de informare/promovare pentru potențialii beneficiari:

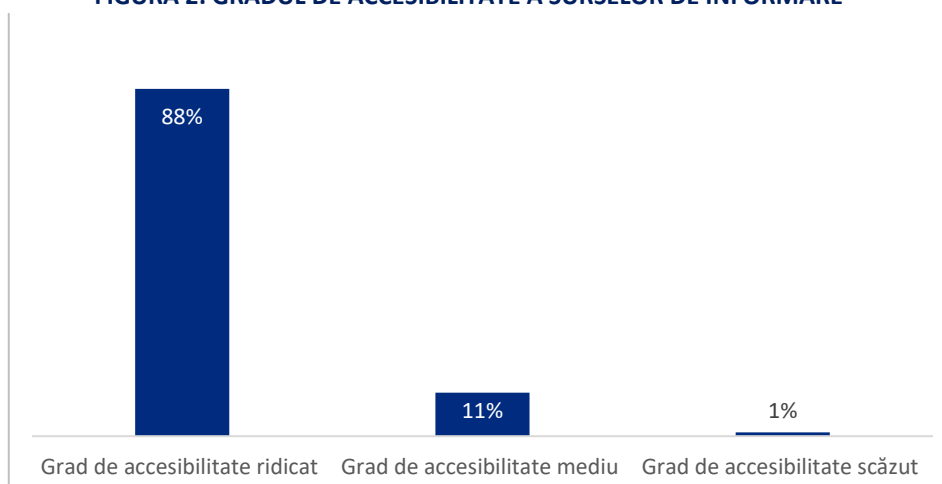
- creșterea gradului de simplitate pentru elaborarea fișei de proiect și cererii de finanțare
- creșterea nivelului de satisfacție al potențialilor beneficiari cu privire la calitatea fișelor de proiect
- eficientizarea procedurilor de elaborare a fișei de proiect
- creșterea gradului de conștientizare cu privire la beneficiile POCA
- creșterea gradului de colaborare și schimbului de informații între potențialii beneficiari



Gradul de accesibilitate a informațiilor necesare pentru pregătirea proiectului

Analiza gradului de accesibilitate a informațiilor necesare pentru pregătirea proiectului furnizate în cadrul workshop-urilor a relevat un grad de satisfacție ridicat al potențialilor beneficiari. În principal, se remarcă gradul de accesibilitate ridicat referitor la informațiile legate de încadrarea proiectului, eligibilitatea solicitanților și partenerilor și despre pașii necesari accesării finanțării. Cercetările au relevat faptul că un procent de 88% dintre potențialii beneficiari apreciază accesibilitatea ca fiind ridicată, iar 11% o consideră de nivel mediu. Se identifică faptul că evenimentele (în special întâlnirile de lucru și caravanele) oferă informații foarte accesibile, ceea ce permite o familiarizare optimă cu informațiile prezentate. Potențialii beneficiari sunt în general satisfăcuți de informațiile primite. Informațiile sunt apreciate ca fiind în special utile și actuale, în timp ce claritatea și exprimarea acestora pe interesul tuturor pot fi îmbunătățite mai mult.

FIGURA 2. GRADUL DE ACCESIBILITATE A SURSELOR DE INFORMARE



3. ANALIZA GRADULUI DE CUNOAȘTERE A INTERVENȚIILOR SUSȚINUTE PRIN POCA



Accesibilitatea informațiilor necesare pentru pregătirea proiectului pe pagina www.poca.ro

Pagina web a POCA deține informațiile necesare pentru pregătirea proiectelor. Cele mai vizibile informații de pe site sunt cele cu privire la AM POCA, Ghidul Solicitantului și lansarea sesiunilor de depunere a cererilor de finanțare. Beneficiile oferite de Program, conferințele/evenimentele desfășurate în cadrul programului și calendarul orientativ anual de lansare a sesiunilor de primire a cererilor de finanțare sunt remarcate într-o măsură ușor mai redusă. Potențialii beneficiari evaluează aceste elemente ca fiind ușor accesibile. Totuși, se remarcă faptul că pentru a fi la curent cu oportunitățile de finanțare active, potențialii beneficiari consultă și alte site-uri de specialitate sau se abonează la newsletter-e pentru a primi pe email informații cu privire la liniile de finanțare deschise. Transmiterea unui newsletter este una dintre principalele recomandări menită să eficientizeze comunicarea cu potențialii beneficiari. Promovarea prin mass-media este, de asemenea, considerată benefică. Analiza cercetărilor demonstrează că scurte spoturi TV, anunțuri radio sau distribuiri ale unor articole în presă ar fi de ajutor pentru o mai bună promovare a efectelor accesării de finanțări.

Mass media este un partener important care ar putea crește gradul de informare atât pentru potențialii beneficiari, cât și pentru publicul general. Anunțul într-un ziar local despre data și locul realizării evenimentului ar putea spori numărul participanților la evenimente. De asemenea, prin intermediul mass-mediei poate fi diseminată informația privind rezultatele din cadrul altor proiecte, fapt ce va mediatiza impactul acțiunii. În procesul de pregătire pentru campania de informare, eficiența acestora depinde în mare măsură de parteneri.

Se observă preferința pentru mijloacele online de diseminare a informațiilor (newsletter, e-mail) în locul opțiunilor clasice (broșuri sau flyere tipărite) având în vedere că parcurgerea materialelor online este mai facilă.

Cercetările au concluzionat faptul că potențialii beneficiari au toate elementele și informațiile necesare pentru pregătire proiectelor. Se remarcă un grad de cunoaștere ridicat privind domeniile în care POCA își aduce contribuția, condițiile de eligibilitate, instituția responsabilă, precum și obiectivele Programului Operațional Capacitate Administrativă. De asemenea, potențialii beneficiari sunt la curent cu oportunitățile de finanțare și verifică în mod constant apelurile de proiecte.



Gradul de conștientizare a potențialilor beneficiari cu privire la POCA

Rezultatele obținute în urma cercetărilor realizate demonstrează atât aplicabilitatea Planului de Comunicare POCA, cât și eficiența acțiunilor și instrumentelor de comunicare/informare realizate în perioada 2014-2019. Având în vedere faptul că Strategia de comunicare pentru instrumentele structurale 2014-2020 a relevat necesitatea intensificării și îmbunătățirii activităților de comunicare/informare ale publicului general și a potențialilor beneficiari de fonduri europene nerambursabile, studiul prezent demonstrează contribuția pe care PCPOCA a adus-o strategiei.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*

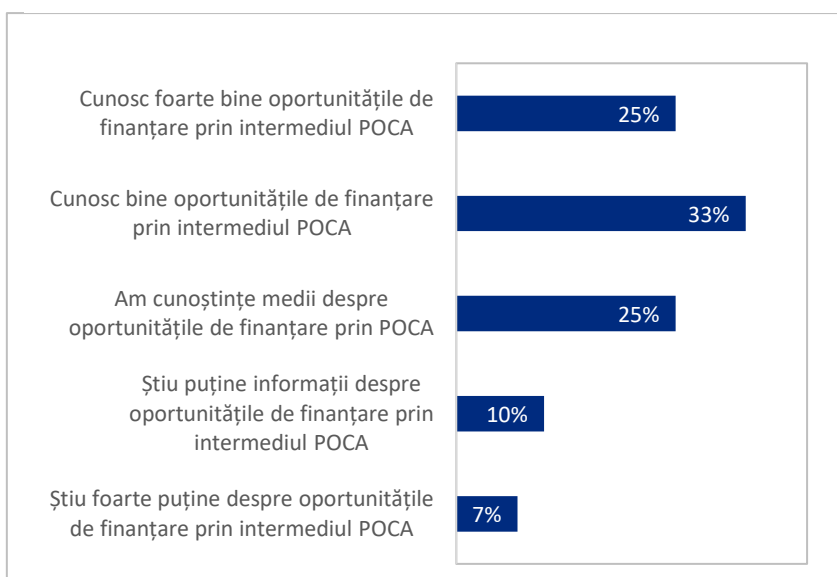


Definirea și publicarea de instrucțiuni clare privind depunerea proiectelor, asigurarea unei informări clare și la timp, furnizarea de exemple practice privind documentele necesare elaborării proiectelor și crearea unui context care să permită asimilarea de informații, au reprezentat acțiuni vizate prin PCPOCA și implementate de echipa programului. Astfel, gradul de conștientizare al potențialilor beneficiari este unul ridicat, fapt evidențiat și în capitolul 9 care vizează evoluția indicatorului de program. Cea mai mare parte a potențialilor beneficiari POCA (74%) cunosc în mare sau foarte mare măsură oportunitățile de finanțare POCA.

Se evidențiază faptul că potențialii beneficiari sunt foarte bine informați cu privire la intervențiile susținute prin POCA, atât prin consultarea informațiilor prezentate pe site, cât și prin activitățile de informare/promovare desfășurate de AM POCA. Aspecte precum structura programului, obiectivele specifice aferente fiecărei axe, calendarul apelului de proiecte, condițiile de eligibilitate și modul de solicitare al finanțării sunt bine cunoscute de potențialii beneficiari. În plus, rezultatele cercetărilor au evidențiat și faptul că gradul de informare cu privire la programele de accesare a fondurilor europene pentru instituțiile din România este foarte ridicat. Având în vedere gradul ridicat de conștientizare, dar și informare și cunoaștere a potențialilor beneficiari, identificăm nivelul de implicare pe care trebuie să îl vizeze Autoritatea de Management conform Strategiei de comunicare pentru instrumentele structurale. Strategia prezintă o piramidă a diferitelor niveluri de implicare pe care le poate atinge pentru un grup țintă.

Rezultatele cercetărilor evidențiază gradul de conștientizare ridicat al potențialilor beneficiari, identificând beneficiile acțiunilor și instrumentelor adoptate în perioada 2014-2029. Se recomandă continuarea acțiunilor de promovare/informare care să favorizeze trecerea către nivelul de cunoaștere. Pentru publicul general, chiar dacă rezultatele demonstrează un grad scăzut de conștientizare, concluzionăm că PCPOCA și-a atins contribuția la Strategia de Comunicare pentru fondurile structurale având în vedere tipul grupului țintă.

FIGURA 3. GRADUL DE CONȘTIENTIZARE A POTENȚIALILOR BENEFICIARI



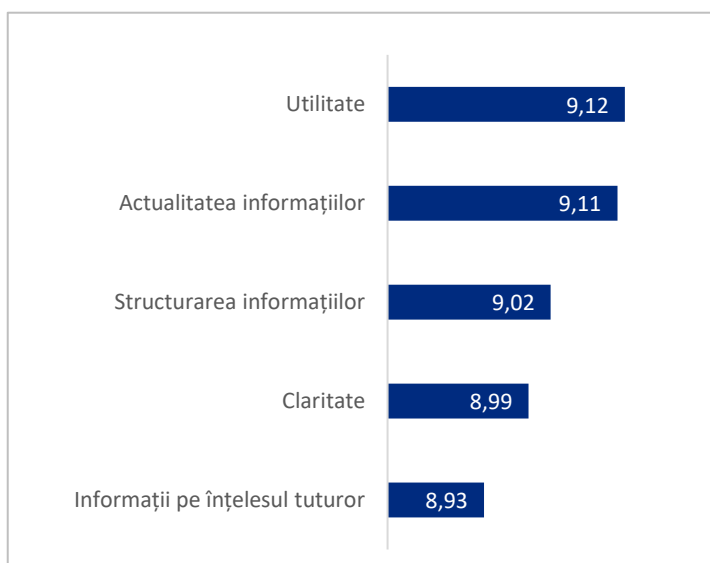
Calitatea informațiilor referitoare la posibilitățile de a primi finanțare UE

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



Calitatea informației este caracterizată printr-un număr de atribute precum: actualitatea, accesibilitatea, inteligibilitatea, utilitatea, fiabilitatea și relevanța. Referitor la toate aceste aspecte, se concluzionează faptul că activitățile de informare și instrumentele de comunicare au utilizat informații cu un grad calitativ ridicat. Prin urmare, gradul de satisfacție al potențialilor beneficiari este unul ridicat. Informațiile sunt apreciate ca fiind în special utile și actuale. Structurarea acestora, claritatea și limbajul sunt, de asemenea, apreciate.

FIGURA 4. EVALUAREA INFORMAȚIILOR FURNIZATE DE AM POCA PRIN INTERMEDIUL SURSELOR DE INFORMARE



Pentru îmbunătățirea activităților de informare au fost formulate o serie de sugestii cu privire la informațiile pe care doresc să le afle în viitor despre oportunitățile de finanțare prin POCA. Astfel, sugestiile de îmbunătățire vizează următoarele aspecte:

- Actualizarea constantă a calendarului orientativ privind lansările de cereri de proiecte;
- Exemplificarea mai multor modele de bune practici;
- Elaborarea unei secțiuni care să prezinte rezultatele obținute prin proiectele POCA într-o manieră accesibilă și prietenoasă, evitând limbajul tehnico-administrativ
- Evidențierea pe website-ul POCA a criteriilor de eligibilitate;
- Evidențierea liniilor de finanțare destinate, în mod exclusiv, ONG-urilor;
- Evidențierea tipurilor de acțiuni finanțate prin POCA;
- Evidențierea cheltuielilor eligibile și neeligibile;

Analiza evoluției indicatorului de program 5S35 - Grad de conștientizare a potențialilor beneficiari cu privire la oportunitățile de finanțare prin intermediul indică o evoluție constantă de la an la an. Astfel, se concluzionează că indicatorul de program 5S35 - Grad de conștientizare a potențialilor beneficiari cu privire la oportunitățile de finanțare prin intermediul POCA a fost realizat, întrucât gradul de cunoaștere a oportunităților de finanțare prin intermediul POCA este unul ridicat. Mai mult de jumătate dintre potențialii beneficiari care au auzit de POCA (58%) cunosc bine sau foarte bine aceste oportunități. Rezultatul măsurătorii indicatorului Grad de conștientizare potențiali beneficiari (măsurat prin intermediul acestei întrebări) indică faptul că ținta indicatorului, stabilită în anul 2014 la începutul lansării programului, de 46%, a fost depășită. În prezent (2020) valoarea acestui indicator este de 58% (o creștere de 12% în 6 ani, aproximativ 2% pe an). Dacă se va păstra acest ritm de creștere a valorii indicatorului Gradului de conștientizare a potențialilor beneficiari, în anul 2023 se va depăși valoarea țintă de 60%.

4. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Concluziile rezultate din cercetare demonstrează eficiența activităților de informare/ promovare realizate de AM POCA și se rezumă astfel:

- Gradul de conștientizare al potențialilor beneficiari este unul ridicat, iar obiectivul general al PCPOCA este atins întrucât se remarcă existența și gestionarea constantă a unui sistem eficient de informare și promovare.
- Gradul de utilitate al materialelor informative, inclusiv Ghidul Solicitantului, este unul ridicat întrucât potențialii beneficiari sunt familiarizați cu domeniile în care POCA își aduce contribuția, cu scopul programului și cu informațiile despre criteriile de eligibilitate ale cheltuielilor și calendarul orientativ al cererilor de proiecte.
- Accesibilitatea informațiilor pentru pregătirea proiectului furnizate prin sursele de informare și activitățile de comunicare, este ridicată întrucât potențialii beneficiari cunosc pașii necesari accesării finanțării POCA (modul de elaborare al fișei de proiect și cererea de finanțare, precum și modul de realizarea al contractării)
- Nivelul calitativ al informațiilor este, de asemenea, ridicat întrucât potențialii beneficiari remarcă utilitatea, actualizarea la timp a informațiilor și structura acestora.

Analiza triangulată a oferit soluții pentru rezolvarea dificultăților întâmpinate de potențialii beneficiari. Astfel, pentru creșterea gradului de conștientizare în rândul potențialilor beneficiari se precizează următoarele recomandări:

- **Adăugarea unei platforme de comunicare online în cadrul site-ului POCA.** S-a identificat nevoia pentru o platformă de comunicare online în timp real, capabilă să ofere feedback imediat, cu ajutorul diferitelor departamentele ale AM POCA. Astfel, dacă potențialul beneficiar nu a înțeles speța, poate solicita lămuriri suplimentare și adresa întrebări până la clarificare. Această soluție tip „chat” scurtează timpul de răspuns, în cazul transmiterii unei solicitări pe email durata fiind mult mai mare.
- **Organizarea unor sesiuni online de întrebări și răspunsuri.** S-a remarcat faptul că această activitate de comunicare ar avea un grad de utilitate foarte ridicat. Având în vedere și gradul de accesibilitate ridicat, astfel

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



de evenimente dau posibilitatea clarificării unor aspecte punctuale, scăzând consumul de resurse (transport, cazare, timpul petrecut pentru a ajunge la întâlniri regionale).

- **Organizarea periodică de evenimente de informare și întâlniri de lucru la nivel regional și central** este percepută de către potențialii beneficiari ca fiind foarte utilă și totodată necesară.
- **Îmbunătățirea vizibilității activității AM POCA pe rețele de socializare.** S-a identificat faptul că gradul de utilitate și accesibilitate al rețelelor de socializare este unul foarte ridicat, iar îmbunătățirea activităților de informare pe aceste canale este necesară. O strategie bună de promovare ar putea crește vizibilitatea programului și a activității AM POCA în foarte mare măsură, mai ales dacă sunt promovate exemple de bună practică, evenimentele organizate pentru grupurile țintă ale programului și diverse rezultate și statistici legate de implementarea proiectelor finanțate și derularea programului.
- **Promovarea prin diverse canale a unor proiecte de succes ca exemple de bună practică.** Analiza a relevat faptul că promovarea exemplelor de bună practică ar conduce la un grad de accesare crescut a finanțărilor POCA.
- **Organizarea de consultări directe cu potențialii beneficiarii înainte de lansarea proiectului, la care să aibă acces și operatorii economici, nu doar beneficiarii eligibili POCA, pentru proiectele necompetitive.** În cazul proiectelor strategice la nivel național, consultările directe cu potențialii beneficiari și operatorii economici ar favoriza consolidarea cooperării dintre aceștia. Mai mult, având în vedere că aceste proiecte vizează obiective la nivel macro, schimbul de informații, bune practici și idei, ar conduce la un impact pozitiv al proiectelor.

Mai mult, cercetările concluzionează că departamentul din cadrul AM POCA responsabil cu activitatea de comunicare/promovare este în foarte mare măsură inclus în structura autorității de management și colaborează cu alte departamente pentru a furniza informații pertinente și utile. În acest sens, reglementul de organizare și funcționare al AM POCA prezintă o repartizare clară a responsabilităților privind comunicarea/informarea ceea ce favorizează diseminarea informațiilor către potențialii beneficiari. Totuși, atât capacitatea administrativă a autorității cât și cea a potențialilor beneficiarilor, este influențată de slăbiciunile sistematice privind birocrăția și insuficiența personalului.

În plus, din analiză se remarcă unul dintre efectele programului POCA - constituirea unor rețele locale și regionale între potențialii beneficiari și beneficiarii POCA prin diseminarea informațiilor necesare pregătirii proiectelor, dar și prin împărtășirea poveștilor de succes și exemplelor de bune practici. Această dinamică care a format o rețea națională între principalii membri ai grupului țintă (autorități și instituții ale administrației publice centrale și locale, autorități administrative autonome, ONG-uri și instituții de învățământ superior acreditate și de cercetare) ar putea fi susținută prin alte tipuri de sprijin pentru întărirea capacității administrative, dar la un nivel mai specializat.

Concluzionând, gradul de conștientizare al potențialilor beneficiari cu privire la intervențiile finanțate prin POCA este unul ridicat. Rezultatul măsurătorii indicatorului *Grad de conștientizare potențiali beneficiari* indică faptul că valoarea propusă pentru anul 2014, de 46%, a fost depășită. În prezent (2020) valoarea acestui indicator este de 58% având o creștere de 12% în 6 ani (aproximativ 2% pe an). Dacă se va păstra acest ritm de creștere a valorii indicatorului, în anul 2023 se va depăși valoarea țintă de 60%.