

człowiek – najlepsza inwestycja

Ewaluacja usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanych ze środków EFS



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
INFRASTRUKTURY
I ROZWOJU

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**EWALUACJA
USŁUG DORADZTWA EDUKACYJNEGO
DLA OSÓB DOROSŁYCH,
WSPÓŁFINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW EFS**

Wydawca:

Departament Europejskiego Funduszu Społecznego
Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
ul. Wspólna 2/4
00-926 Warszawa
tel. (+48 22) 273 80 51
faks (+48 22) 273 89 19

e-mail: pokl@cpe.gov.pl

www.efs.gov.pl

Infolinia EFS

0 801 EFS 801
0 801 337 801
(płatne jak za połączenie lokalne)

ISBN 978-83-7610-535-2

Wykonawca badania:

GHK Polska Sp. z o.o.
ul. Waliców 11
00-851 Warszawa

Zespół badawczy:

Marcin Budzewski, Maciej Gruza, Karolina Jakubowska,
Joanna Mirosław, Mateusz Trochymiak, Łukasz Widła-Domaradzki

Publikacja bezpłatna

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

SPIS UŻYWANYCH SKRÓTÓW	5
STRESZCZENIE	6
EXECUTIVE SUMMARY	9
1. WPROWADZENIE	12
1.1. Przedmiot badania	12
1.2. Cel badania	13
1.3. Założenia badania	14
1.4. Zastosowana metodologia	14
1.5. Opis przebiegu badania	15
2. PROBLEM NA JAKI ODPOWIADA INTERWENCJA	19
2.1. Udział Polaków w kształceniu ustawicznym	19
2.2. Doradztwo edukacyjno-zawodowe w Polsce	26
2.3. Podsumowanie	28
3. ZAŁOŻENIA PILOTAŻU	29
3.1. Założenia interwencji	29
3.2. Wybór projektów	33
3.3. Projekty wybrane do realizacji	35
3.4. Pojawiające się problemy i sposoby ich rozwiązywania	41
3.5. Podsumowanie	46
4. KONCEPCJA DORADZTWA W ZAŁOŻENIACH I PRAKTYCE	47
4.1. Standard w założeniach i praktyce	47
4.1.1. Podsumowanie	50
4.2. Strategia pracy z klientem	50
4.2.1. Podsumowanie	53
4.3. Działania informacyjno-promocyjne i rekrutacja uczestników	53
4.3.1. Podsumowanie	54
4.4. Praca doradców edukacyjnych	54
4.4.1. Klient u brokera	56
4.4.2. Podsumowanie	60
4.5. Baza danych o usługach edukacyjnych	61
4.5.1. Analiza baz ofert edukacyjnych	61
4.5.2. Podsumowanie	65

5. PROFIL KORZYSTAJĄCYCH Z DORADZTWA EDUKACYJNEGO	66
5.1. Podsumowanie.	79
6. EFEKTY DORADZTWA EDUKACYJNEGO	80
6.1. Zakładana skuteczność wsparcia.	80
7. ODPOWIEDZI NA PYTANIA BADAWCZE	84
8. WNIOSKI I REKOMENDACJE	93
9. SPIS ILUSTRACJI	97
Spis tabel	97
Spis wykresów	97
Spis map	97
Spis schematów	97
10. BIBLIOGRAFIA	98
ZAŁĄCZNIKI	99
Załącznik A	99
Załącznik B.	100
Załącznik C.	104
Załącznik D	106
Załącznik E.	110

Spis używanych skrótów

BAEL	Badanie aktywności ekonomicznej ludności
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
GUS	Główny Urząd Statystyczny
IDI	In-Depth Interview
IOK	Instytucja Ogłaszająca Konkurs
IP/IP II	Instytucja Pośrednicząca Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
IRP	Instytucje Rynku Pracy
IZ	Instytucja Zarządzająca Programem Operacyjnym Kapitał Ludzki
MPiPS	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
NEET	Osoby bez pracy, nauki czy szkolenia (ang. Not in Education, Employment, or Training)
NGO	Organizacja pozarządowa (ang. non-governmental organisation)
PO KL	Program Operacyjny Kapitał Ludzki na lata 2007-2013
PSZ	Publiczne Służby Zatrudnienia
RIS	Rejestr Instytucji Szkoleniowych
SzOP	Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
Zasady...	Zasady pilotażowego uruchomienia i realizacji usług doradczych w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL

Streszczenie

Wprowadzenie i metodologia

W sierpniu 2014 r. Instytucja Zarządzająca PO KL zleciła firmie GHK Polska realizację badania ewaluacyjnego usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych. Niniejszy raport podsumowuje doświadczenia trzydziestu¹ pilotażowo realizowanych projektów, średnio po ponad połowie okresu przeznaczanego na świadczenie w nich doradztwa edukacyjnego. Badanie skupiało się na ocenie poszczególnych elementów standardu oraz wpływie czynników, tj. obszar realizacji oraz typ beneficjenta na sposób świadczenia wsparcia i jego skuteczność. Oprócz analizy danych zastanych w badaniu przeprowadzono wywiady pogłębione z: przedstawicielami IZ i IP I/II (7), uczestnikami (8), beneficjentami (9), doradcami edukacyjnymi (8). W ramach badania przeprowadzono wizyty „tajemniczych klientów” w punktach informacyjnych utworzonych w ramach projektów (10) oraz przeanalizowano (30) i przetestowano (24) zawartość baz (portali) instytucji edukacyjnych. Ponadto przeprowadzono badanie CATI na próbie 150 osób, które skorzystały z doradztwa edukacyjnego.

Doradztwo edukacyjne w liczbach

- Realizowanych jest 30 z 32 planowanych w „Założeniach...” projektów. Ostatecznie 19 spośród 32 projektów realizowanych jest przez podmioty określone w założeniach. W pozostałych przypadkach były to inne niż założono w dokumentacji Poddziałania podmioty.
- Zgodnie z założonymi we wnioskach o dofinansowanie wartościami wskaźników, w ramach projektów, wstępnym wsparciem doradczym objętych zostanie blisko 20 tys. osób, w tym ponad połowę stanowić będą kobiety. Blisko 15 tys. osób otrzyma właściwe doradztwo. W wyniku udzielonych porad naukę ma podjąć 7,5 tys. osób. Najwyższą skuteczność wsparcia założono w projektach realizowanych przez organizacje pozarządowe, najniższą zaś w projektach realizowanych przez instytucje rynku pracy. Miejsce zamieszkania (miasto/wieś) w sposób istotny różnicuje uczestnictwo w edukacji, dlatego też w projektach realizowanych na terenach wiejskich beneficjenci zakładali niższą skuteczność doradztwa. Pozostałe wskaźniki, według których wyłoniono obszary do realizacji projektów, nie wpływają w sposób istotny statystycznie na zakładaną w projektach skuteczność.
- Skuteczność mierzona stopniem realizacji założonych w projektach wskaźników, dotyczących liczby osób objętych usługą doradczą, nie zależy od: doświadczenia podmiotu świadczącego wsparcie (liczba zrealizowanych projektów, rozpoznawalność w województwie); wysokości wsparcia na uczestnika; świadczenia wsparcia w partnerstwie; obszaru, na którym realizowany jest projekt. Niemniej jednak w badaniach jakościowych respondenci zgłaszali, że obserwują większe zainteresowanie doradztwem edukacyjnym na obszarach o „gorszych” wartościach wskaźników społeczno-ekonomicznych, według których różnicowano pilotażowe projekty. Skuteczność zależy przede wszystkim od czasu realizacji projektu oraz od typu podmiotu świadczącego wsparcie – skuteczniej wdrażane były projekty realizowane przez firmy prywatne.

Pomimo szansy na finansowanie podobnych działań w latach 2014-2020, doświadczenia pilotażu wskazują, iż instrument ten przed ewentualnym jego skalowaniem wymaga usprawnień. Zwłaszcza, że przy powszechnym wdrożeniu może nastąpić eskalacja problemów obserwowanych obecnie w mikroskali.

¹ Do realizacji wybrano 31 projektów. Natomiast w trakcie badania okazało się, że jeden z beneficjentów zaprzestał realizacji projektu w ramach 9.6.3.

Zainteresowanie doradztwem edukacyjnym oferowanym w Poddziałaniu 9.6.3 było niskie. Osoby zainteresowane były konkretnym szkoleniem, a nie samym doradztwem. Najczęściej doradztwo edukacyjne kierowano do osób młodych, będących na etapie dokonywania wyboru dalszej edukacji. W tym sensie „brokerzy edukacyjni” powielali działania, które są już prowadzone w szkołach, a nawet finansowane z EFS. Ponadto zbliżony charakter wsparcia świadczonego przez doradców zawodowych i edukacyjnych sprawia, że pojawiają się wątpliwości czy kilkakrotnie nie jest finansowane to samo działanie. W pilotażu świadczenie wsparcia, zbliżonego do już dostępnego ma małe znaczenie. Natomiast przy ewentualnym powszechnym wdrożeniu instrumentu, może nastąpić nasilenie konkurencji pomiędzy projektodawcami.

W opinii beneficjentów i doradców „Zasady...” porządkowały logikę wsparcia i w tym sensie były pomocne przy wdrażaniu projektów. Niektóre z pojawiających się problemów wynikały ze sposobu interpretacji dokumentu. W rezultacie beneficjenci mieli problemy ze znalezieniem doradców spełniających wszystkie wymienione w „Założeniach...” warunki odnośnie ich kwalifikacji i kompetencji. Skutkowało to również ograniczaniem dostępu do niektórych form wsparcia oferowanego w projekcie, np. organizowano targi edukacyjne wyłącznie dla uczestników projektu, bazy ofert edukacyjnych udostępniano wyłącznie uczestnikom.

Wszystkie analizowane projekty zawierają określone w „Zasadach...” fazy doradztwa. Natomiast beneficjenci w różny sposób podchodzili do kolejności poszczególnych faz, czasu trwania (od 1,5 do 10 godzin) i obowiązku uczestniczenia w każdej z nich. Zasadniczo beneficjenci zakładali, że każda z faz to kolejne spotkanie. W praktyce okazało się to trudne do wdrożenia, ponieważ przy małej atrakcyjności wsparcia uczestnicy rezygnowali z kolejnych spotkań z doradcą. Aby nie tracić znacznej części osób po fazie zaufania, łączono ją z właściwym doradztwem i prezentacją oferty, oferując wszystkie elementy wsparcia podczas jednego spotkania. Nie wszyscy uczestnicy brali udział w poszczególnych elementach standardu usługi doradztwa. Zgodnie z intencją IZ, część beneficjentów dawała uczestnikom możliwość wyboru dodatkowych, w stosunku do doradztwa indywidualnego, form wsparcia.

Im częstszy kontakt z doradcą, tym lepsza ocena jego pracy, nawet w przypadku gdy przedstawione oferty nie były adekwatne do sytuacji uczestników. Natomiast należy zaznaczyć, iż niektóre osoby nie chciały kilkakrotnie spotykać się z doradcą, pomimo jego zachęty i gotowości dostosowania terminu i miejsca spotkania do ich potrzeb. Pozytywnie należy ocenić doradców ze względu na różnorodne próby dotarcia do uczestników, elastyczność w dostosowywaniu terminów i miejsc spotkań.

Uczestnicy, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, oceniają udzielone wsparcie przez pryzmat przedstawionej im oferty szkoleniowej. Ze względu na fakt, że połowie z nich nie przedstawiono żadnej oferty, ich ocena wsparcia jest umiarkowanie pozytywna. Zaznaczyć należy, że nieprzedstawienie ofert niekoniecznie wynika z nierzetelnej pracy doradców, lecz ze względu na brak aktualnej (bezpłatnej) oferty edukacyjnej.

Wyniki badania CATI przeprowadzonego na próbie uczestników projektów Poddziałania 9.6.3 pokazują, że uczestnicy są raczej (55%) i bardzo (37%) zadowoleni z udzielonej im pomocy. Ogółem 89% badanych podjęło jakąkolwiek naukę po projekcie, w tym 81% wzięło udział w kursach, 5% rozpoczęło studia, 4% rozpoczęło naukę w szkole. Wyniki badania CATI wskazują, że jedynie typ beneficjenta wpływa na fakt podjęcia nauki po doradztwie. Osoby uczestniczące w projektach realizowanych przez instytucje rynku pracy mają większe szanse na podjęcie dalszej nauki niż osoby, które korzystały z pomocy innych typów podmiotów. Średnia ocena wpływu wsparcia na podjęcie nauki była dla uczestników 9.6.3 równa 7,01 na skali od 1 do 10, najwyższa wśród osób, które podjęły studia 7,57, najniższa zaś w grupie osób, które rozpoczęły naukę na szkoleniach lub kursach 6,96.

Zgodnie z wynikami analiz jakościowych, skuteczność udzielonego wsparcia zależeć będzie od udziału uczniów szkół oraz studentów studiów licencjackich wśród wspartych, czyli grup które zazwyczaj kontynuują naukę. Następnie sukces poszczególnych interwencji zależeć będzie od dostępności bezpłatnych szkoleń na danym terenie (EFS, FP, inne środki) oraz siatki instytucji współpracujących z beneficjentem, które mogą przyjąć lub sfinansować szkolenie uczestników. Ponadto sukces zależeć będzie od obawy beneficjenta przed konsekwencjami finansowymi niezrealizowania wskaźników. Przy braku dostępu do bezpłatnej oferty, beneficjenci z własnych środków szkolą uczestników.

Koncepcja doradztwa skierowanego do ogółu dorosłych oraz poprawa sposobu informowania o dostępnej ofercie w ramach EFS uznawana jest za potrzebną. W opinii przedstawicieli IP i beneficjentów doradztwo powinno być połączone z możliwością pokrycia przynajmniej części kosztów szkolenia lub być realizowane, gdy oferta bezpłatnych szkoleń będzie bogatsza. Natomiast ponad połowa badanych uczestników nie widzi konieczności modyfikacji realizowanych projektów, a jedynie 4% zgłasza potrzebę finansowania wybranych szkoleń.

Pilotaż pokazuje zapotrzebowanie na informację o bezpłatnych szkoleniach finansowanych z EFS oraz słabość obecnych sposobów informowania o dostępnym wsparciu.

Decydując się na kontynuację tego typu wsparcia w przyszłości, należałoby zastanowić się nad sensownością finansowania działań takich jak: strategia pracy z klientem (dokument rzadko wykorzystywany w praktyce), targi edukacyjne (podobne działania już są finansowane ze środków publicznych, należałoby odejść od idei targów wyłącznie dla uczestników projektu), baza ofert edukacyjnych (tworzenie kilkudziesięciu baz byłoby nieefektywne, zwłaszcza że uczestnicy i doradcy rzadko z nich korzystają, a opracowane wyszukiwarki zawierają wiele błędów), prowadzenie punktu informacyjno-doradczego (przede wszystkim nie jest podawana do publicznej wiadomości informacja o ich istnieniu i godzinach działania, dlatego rzadko są one odwiedzane przez osoby „z ulicy”).

Executive summary

Introduction and methodology

In August 2014 HC OP Managing Authority assigned a contract to GHK Polska which consisted in conducting evaluation study of adult education guidance and counselling services. The present report summarizes experiences of thirty (30)² pilot projects, on average after mid-term duration assumed for providing such services. The study focussed on the evaluation of individual components of the standard, as well as the influence of certain factors, i.e. the implementation area and the type of beneficiary, the form of provided support and its effectiveness. Apart from the desk research, the study included mainly qualitative research methods, i.e. conducting IDIs with: representatives of Managing Authority and Intermediate Body I/II (7), participants (8), beneficiaries (9) and educational counsellors (8). The study included “secret client” visits in information points set up under the projects (10), analyses (30) and tests (24) of the content of educational institutions data bases (portals).

Education guidance and counselling in numbers

- There are 30 projects being implemented out of 32 planned in the „Assumptions...”. Eventually 19 out of 32 projects are being implemented by the entities specified in the assumptions. In the remaining cases these were the entities other than the ones specified in the Sub-measure documentation.
- In accordance with the amounts of indicators assumed in the application for funding under the projects, initial guidance and counselling funding will cover almost 20 thousand people, over 50% of whom will be women. About 15 thousand people will receive appropriate guidance and counselling. As a result of provided guidance and counselling 7.5 thousand people are supposed to start learning and training. The highest effectiveness of support was assumed in the projects implemented by NGOs, while the lowest in the projects implemented by the labour market institutions. The place of living (urban/rural areas) significantly differentiates participation in learning and training, so that is why the beneficiaries assumed lower effectiveness of guidance and counselling in the projects implemented in rural areas. The remaining indicators according to which the areas for project implementation were selected do not have statistically significant impact on the assumed project effectiveness.
- Effectiveness measured by the degree of fulfilment of the indicators assumed in the projects regarding the number of people covered by counselling service does not depend on: experience of the entity providing support (the number of implemented projects, recognisability in the voivodship); the amount of support per participant; providing support in a partnership; the area of project implementation. However, in the qualitative research the respondents indicated that they could observe stronger interest in education guidance and counselling in the areas with “worse” values of socio-economic indicators, according to which the pilot projects were differentiated. Effectiveness depends first of all on the duration of project implementation, and on the type of entity providing support – the projects implemented by private entities were run more effectively.

Despite the opportunity to fund similar measures in the years 2014-2020, the experiences of the pilot programmes indicate that this instrument requires some improvements before possible scaling-up. It should be particularly borne in mind that along with large-scale implementation may occur escalation of the problems observed currently in micro-scale.

² 31 projects were selected for implementation. However, during conducting the study it appeared that one of the beneficiaries ceased to implement the project under 9.6.3.

The interest in education guidance and counselling offered in Sub-measure 9.6.3 was low. People were mainly interested in a concrete training, and not in guidance and counselling themselves. Most commonly education guidance and counselling targeted young people who were about to make the choices regarding their further education. In this aspect "educational brokers" duplicated the activities already run in schools, and even funded under ESF. Moreover, similar character of the support provided by vocational and educational advisors raises some doubts as to whether the same activities are not funded several times. In the pilot programme providing support similar to already existing one is of little importance. However, a possible large-scale implementation of the instrument can lead to intensification of competition between project implementers.

In the beneficiaries and counsellors' opinions the „Principles ...”, as well as other binding HC OP guidelines structured the logic of the support and in this meaning were helpful. Some of the occurring problems resulted from the way of interpreting the document. As a result beneficiaries had problems with finding counsellors fulfilling all requirements referred to in the „Assumptions ...” regarding their qualifications and competences. It resulted also in limiting access to some forms of support offered under the project e.g. educational fairs were organised only for project participants. Similarly, educational offers data bases were made available only to project participants.

All analysed projects include counselling stages set out in the „Principles...”. Individual beneficiaries treated in various ways the sequence of these stages, their duration (from 1.5 to 10 hours), as well as the obligation to participate in each of them. Generally, the beneficiaries assumed that each of the stages is a subsequent meeting. In practice, it turned out to be difficult to implement, as with low attractiveness of support the participants resigned from subsequent meetings with a counsellor. In order not to lose a significant number of people after the stage of building trust, it was combined with core counselling and presentation of offers, offering all support elements during a single meeting.

The more frequent the contact with counsellors, the better evaluation of their work, even in such cases when the presented offers were not adequate for the participants situation. It should be pointed out, however, that some people did not want to meet counsellors several times, despite their encouragement and readiness to adjust the time and place of meeting to participants' needs. Various attempts to reach participants should be evaluated positively, as well as the flexibility in adjusting time and place of meetings. Not all participants took part in all elements of counselling service standard. In accordance with the Managing Authority's intention, some beneficiaries gave participants a choice of additional, in relation to individual counselling, forms of support.

The concept of counselling directed to general population of adults, as well as improvement in forms of informing about the offer available under ESF are considered necessary. In the respondents' opinions guidance and counselling should be joined with the possibility of covering at least some parts of the training costs or to be implemented when the offer of free-of-charge training is more extensive.

The pilot programme shows that there is demand for information about free-of-charge training funded under ESF, but it also demonstrates the weakness of current ways of informing about available support.

Taking the decision whether to continue this kind of support in the future one should consider how sensible is funding such activities like: the strategy of work with a client (the document rarely used in practice), educational fairs (similar activities are already funded from public sources, it is absolutely necessary to abandon the idea of organising fairs exclusively for project participants), educational offers data basis (creating some dozens of data bases would be ineffective, especially that participants and counsellors rarely use them and designed search engines contain many errors), setting up and running information-counselling points (first of all, the information about their operation and office hours is not given to wider public, that is why they are rarely visited randomly).

Participants of all projects evaluate the support provided to them in terms of the training offer presented to them. At the same time, half of the respondents did not receive any offer – not necessarily due to inefficient work of the counsellors, but due to the lack of updated (free-of-charge) educational offer. Effectiveness of provided support will depend on: participation of school pupils and bachelor-level students among the supported, i.e. groups which usually continue education. The next guarantor of success of individual interventions will depend on availability of free-of-charge trainings in a given area (ESF, Labour Fund, and other funds), as well as the network of institutions cooperating with the beneficiary, which may take on or fund participants training. Moreover, the success will depend on the beneficiary's concerns regarding the financial consequences of unfulfilled indicators. With lack of access to free-of-charge offers, the beneficiaries train people from their own resources. The interest in counselling service is stronger in rural areas, while the effectiveness of provided support may be lower in these areas due to low supply of trainings and the necessity to travel to bigger towns or cities in order to obtain further training.

1. Wprowadzenie

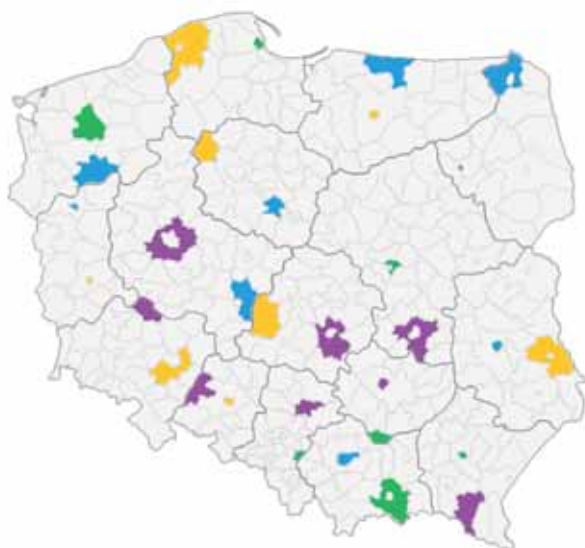
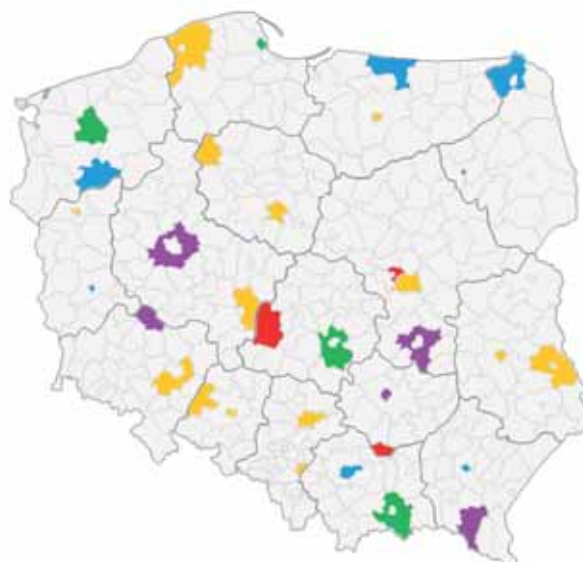
1.1. Przedmiot badania

Niniejszy raport podsumowuje doświadczenia ze świadczenia usługi doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych. W 2011 r. w ramach PO KL pilotażowo wprowadzono **Poddziałanie 9.6.3 „Doradztwo dla osób dorosłych w zakresie diagnozy potrzeb oraz wyboru kierunków i formy podnoszenia swoich kompetencji i podwyższania kwalifikacji”**. Decyzję tę podjęto w trakcie przeglądu śródkresowego, podczas którego zaobserwowano, że pomimo wielu dofinansowanych projektów, wskaźnik uczestnictwa osób dorosłych w szkoleniach (wg BAEL) nie ulega zmianom. Wywnioskowano, że Program w obecnym kształcie głównie stymuluje podaż, a nie popyt na szkolenia, a liczba osób podnoszących swoje kwalifikacje się nie zmienia, gdyż szkolą się osoby, które robiłyby to również bez udziału środków EFS. Doradztwem zamierzano zachęcić tych, którzy się nie szkolą – do tego, aby zaczęli to robić. Natomiast tym, którzy chcą podnosić swoje kwalifikacje przez doradztwo, chciano pomóc w wyborze oferty edukacyjnej.

W „Zasadach...” Instytucja Zarządzająca określiła minimalny zakres doradztwa edukacyjnego oraz wymogi odnośnie kwalifikacji i kompetencji osób udzielających porad. Sformułowano standard etyczny, którym powinien kierować się doradca edukacyjny.

Od początku planowano zrealizować działanie jedynie w ograniczonym zakresie – na terenie 32 powiatów, w każdej z lokalizacji obejmując wsparciem min. 500 osób. Odgórnie ustalono, na jakich obszarach i przez jakie podmioty mają być realizowane projekty (mapa 1). Miało to na celu maksymalne różnicowanie warunków świadczenia doradztwa, aby na podstawie wniosków płynących ze zróżnicowanych projektów móc dopracować koncepcję doradztwa edukacyjnego.

Badanie prowadzone było **w połowie okresu przeznaczanego na świadczenie wsparcia** w ramach Poddziałania. Ostatecznie **spośród planowanych 32 projektów, w momencie badania realizowanych było 30. W przypadku 19 projektów ich lokalizacja i typ podmiotu świadczącego wsparcie jest zgodny z „Załoženiami...”** (mapa 2). **Spośród blisko 20 tys. osób planowanych do objęcia usługą doradztwa edukacyjno-szkoleniowego, zgodnie z zaplanowaną ścieżką, udział w projekcie zakończyło ponad 6,5 tys. osób.**

Mapa 1. Planowane lokalizacje projektów pilotażowych oraz preferowane typy beneficjentów**Mapa 2.** Rzeczywiste lokalizacje projektów pilotażowych oraz typy beneficjentów

■ IRP ■ NGO ■ Uczelnia ■ Firma ■ Projekt nie jest realizowany

1.2. Cel badania

Ocena usługi doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanego ze środków EFS w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL, a także ocena potrzeb związanych z dalszym finansowaniem tego rodzaju wsparcia w okresie programowania 2014–2020.

Badanie ocenia usługi doradztwa edukacyjnego świadczone w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL. Ewaluacja koncepcji pilotażu uwzględnia adekwatność doradztwa edukacyjno-szkoleniowego do potrzeb osób chcących się dokształcać oraz skuteczność udzielonego wsparcia pod kątem podjętych przez uczestników projektów dalszych decyzji i wyborów edukacyjnych³.

Wnioski płynące z badania efektów doradztwa i analizy skuteczności sposobów świadczenia wsparcia, pilotażowo wdrożonego instrumentu, posłużyły do wypracowania rekomendacji możliwych do wykorzystania przy projektowaniu i wdrażaniu interwencji na lata 2014-2020 stymulujących udział Polaków w edukacji ustawicznej.

Cele szczegółowe badania ewaluacyjnego to:

- Ocena standardu usług doradztwa edukacyjnego (w tym poszczególnych jego elementów) realizowanego w ramach Poddziałania 9.6.3.
- Ocena skuteczności i użyteczności udzielonego wsparcia (pod kątem zarówno treści, jak i sposobu jego dostarczenia).
- Ocena sposobów świadczenia doradztwa edukacyjnego przez różne podmioty, w ramach różnych współistniejących systemów instytucjonalnych (w tym m.in. przez instytucje rynku pracy, oświaty, organizacje pozarządowe, a także firmy komercyjne).

³ MIR (2012), *Zasady pilotażowego uruchomienia i realizacji usług doradczych w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL*, s. 4.

- Ocena wpływu doradztwa edukacyjnego na aktywność edukacyjną osób dorosłych, które skorzystały z tej formy wsparcia.
- Ocena pilotażu doradztwa edukacyjnego z uwzględnieniem jego trafności i skuteczności – w kontekście potrzeb osób poszukujących dla siebie właściwej ścieżki kształcenia oraz pod kątem podjętych przez uczestników projektów dalszych decyzji i wyborów edukacyjnych.
- Ocena rodzaju i zakresu potrzeb związanych z rozwojem doradztwa edukacyjnego w Polsce.
- Dostarczenie rekomendacji dla działań, jakie mogą być podjęte z wykorzystaniem środków EFS, w celu wzmocnienia poziomu uczestnictwa osób dorosłych w kształceniu ustawicznym.

1.3. Założenia badania

Zakres badania

- Zakres przedmiotowy:
 - Poddziałanie 9.6.3 „Doradztwo dla osób dorosłych w zakresie diagnozy potrzeb oraz wyboru kierunków i formy podnoszenia swoich kompetencji i podwyższania kwalifikacji”.
- Zakres terytorialny:
 - 30 powiatów, na terenie których realizowane są projekty Poddziałania 9.6.3 PO KL.
- Zakres czasowy:
 - badanie obejmuje okres realizacji pilotażu od 2012 r. do 30 czerwca 2014 r.
- Zakres podmiotowy – badaniem objęte zostały następujące grupy respondentów:
 - uczestnicy,
 - beneficjenci, w tym kierownicy/koordynatorzy projektów oraz brokerzy edukacyjni,
 - instytucje zarządzające – do grupy tej zaliczono przedstawicieli IZ i IP/IP2 zasiadających w grupie sterującej realizacją wsparcia pilotażowego w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL.
- Płaszczyzny analizy – w miarę możliwości dane ilościowe prezentowane są w podziale na:
 - województwo,
 - formę organizacyjną beneficjenta (IRP, NGO, Uczelnia/Szkoła wyższa, Firma),
 - a w przypadku uczestników: płeć, wiek, wykształcenie, status na rynku pracy.
- Odbiorcy wyników badania:
 - Instytucja Zarządzająca PO KL,
 - Instytucje Pośredniczące/Instytucje Pośredniczące drugiego stopnia,
 - beneficjenci.

1.4. Zastosowana metodologia

W toku badania przeanalizowano dokumentację dostępną dla wszystkich realizowanych projektów. W ramach zastosowanych w badaniu metod jakościowych – przeprowadzono wizyty bądź wywiady z przedstawicielami 22 spośród 30 realizowanych projektów, a prace badawcze powadzono na terenie wszystkich województw. Schemat zamieszczony poniżej podsumowuje plan realizacji badania.

Schemat 1. Przebieg realizacji badania



1.5. Opis przebiegu badania

Pierwszy etap badania miał charakter przygotowawczy dla prowadzonych w dalszej kolejności prac terenowych oraz przewidzianych analiz zebranego materiału empirycznego.

W początkowej fazie realizacji badania odbyły się dwa spotkania z Zamawiającym. Podczas spotkania Zamawiający przedstawił kontekst interwencji i cel badania. Omówiona została metodologia badania. Kolejne spotkanie odbyło się po wstępnej analizie danych zastanych. Spotkanie miało na celu omówienie propozycji Wykonawcy poszerzenia metodologii badania o komponent wywiadów z doradcami edukacyjnymi. Również podczas drugiego spotkania omówiono sposób doboru lokalizacji wizyt tajemniczych klientów oraz beneficjentów, z którymi prowadzono wywiady pogłębione.

Wywiady z zarządzającymi

W pierwszej kolejności przeprowadzone zostały wywiady indywidualne z przedstawicielami instytucji odpowiedzialnych za zaplanowanie, zakontraktowanie i rozliczenie projektów Poddziałania 9.6.3, czyli Instytucji Zarządzającej oraz Instytucji Pośredniczących.

W ramach IDI poruszane były zagadnienia dotyczące genezy instrumentu, oczekiwań odnośnie jego efektów, założeń kryjących się za uszczegółowieniem grup docelowych w kryteriach wyboru projektów, obserwowanych czynników sukcesu interwencji mierzonego stopniem realizacji wskaźników produktu i rezultatu. W niedługiej przyszłości obecne instytucje pośredniczące będą instytucjami zarządzającymi, dlatego też podczas wywiadów zdiagnozowano plany kontynuacji lub modyfikacji wsparcia w zakresie doradztwa edukacyjnego.

Przeprowadzono łącznie 7 wywiadów z przedstawicielami instytucji koordynujących wsparcie, tj.:

- Instytucji Zarządzającej – osoby odpowiedzialnej za opracowanie „Założeń...”, uczestniczącej w posiedzeniach grupy sterującej Poddziałaniem 9.6.3 (N=1),
- Instytucji Pośredniczących – osobami zasiadającymi w grupie sterującej Poddziałaniem 9.6.3 lub będącymi opiekunami projektów wdrażanych w ramach Poddziałania (N=6).

Dobór respondentów miał charakter celowy i wynikał z kilku czynników: planów IP kontynuacji wsparcia w perspektywie programowej 2014-2020; zastosowanych kryteriów wyboru projektów; uwag zgłaszanych podczas spotkań grupy sterującej; zaobserwowanych niezgodności w danych zastanych.

Wywiady z beneficjentami

Wywiady z beneficjentami pozwoliły zdiagnozować różne strategie świadczenia wsparcia, trudności napotymane podczas realizacji projektów oraz sposoby rozwiązywania napotypanych problemów. Rozmowy prowadzono z kierownikami lub koordynatorami projektów dobranych w sposób celowy. Respondenci reprezentowali różne typy podmiotów: uczelnie (N=3), instytucje rynku pracy (N=2), firmy (N=2), organizacje pozarządowe (N=2).

Wywiady z uczestnikami

Pogłębione wywiady indywidualne z uczestnikami Poddziałania 9.6.3 miały na celu zebranie informacji na temat: ich motywacji, potrzeb i barier w zakresie dalszego kształcenia; motywacji, oczekiwań i barier związanych z przystąpieniem do projektu; oceny udzielonego wsparcia pod kątem zakresu i jakości udzielanych porad. Badani proszeni byli o dokonanie samooceny wpływu wsparcia i innych czynników na ich dalsze losy edukacyjne oraz wskazanie propozycji zmian w sposobie świadczenia wsparcia.

Łącznie przeprowadzono 8 wywiadów z uczestnikami 4 projektów realizowanych w 3 województwach. Wywiady pogłębione zostały zrealizowane z dwoma typami uczestników projektów Poddziałania 9.6.3.

Cztery wywiady zostały przeprowadzone z osobami, które swoim profilem odzwierciedlają segmenty populacji dorosłych Polaków, którzy najrzadziej podnoszą swoje kwalifikacje. Na podstawie dostępnej literatury ustalono, iż są to najczęściej:

- Mieszkańcy wsi.
- Osoby powyżej 45 roku życia.
- Osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym lub niższym.
- Osoby bezrobotne lub bierne zawodowo.

Drugą grupę wywiadów przeprowadzono z 4 osobami, które należą do grup osób najczęściej korzystających ze wsparcia oferowanego w Poddziałaniu 9.6.3. Na podstawie zawartości baz PEFS ustalono, iż są to:

- Uczniowie – osoby w wieku 18–19 lat.
- Studenci – osoby w wieku 20–25 lat, uczące się.
- Młodzi bezrobotni – w wieku 18–30 lat, nieuczący się.
- Osoby w wieku średnim, między 30 a 45 r.ż., bez względu na status na rynku pracy (połowa z nich pracuje).

Wywiady z doradcami edukacyjnymi

Głównym celem wywiadów z doradcami była ocena standardu doradztwa edukacyjnego, zaproponowanego przez IZ. W toku rozmów identyfikowano również trudności napotymane na różnych etapach świadczenia doradztwa i sposoby radzenia sobie z nimi. W ten sposób również badano użyteczność opracowywanych przez beneficjentów baz. Wywiady przeprowadzono z 8 doradcami edukacyjnymi zatrudnionymi w projektach realizowanych przez: uczelnię (N=1), instytucję rynku pracy (N=1), firmy (N=4), organizacje pozarządowe (N=2).

Analiza danych zastanych

Analiza dokumentacji projektowej wykorzystana została do oceny: stopnia realizacji założeń Poddziałania, w tym wykonania wskazanych we wniosku o dofinansowanie wskaźników; stosowanych elementów standardu świadczenia wsparcia; doświadczenia beneficjenta w świadczeniu tego typu wsparcia. Analizą objęto: wnioski o dofinansowanie (N=31), strategie pracy z klientem (N=30⁴), bazy PEFS (N=29⁵) oraz dane zawarte w bazie KSI-SIMIK.

Tajemniczy klient

Głównym celem badania „*mystery client*” była ocena skuteczności i użyteczności udzielonego wsparcia w fazie budowy zaufania. Badanie pozwoliło również oszacować na ile klient może decydować, jakiego typu forma edukacji jest dla niego najbardziej odpowiednia.

Wizyty przeprowadzone zostały w projektach, w których informacja o miejscu i czasie działania punktu są ogólnodostępne. Przeprowadzono 10 wizyt, w 10 różnych projektach, zlokalizowanych w 10 województwach. Odwiedzane punkty zostały zróżnicowane ze względu na typ podmiotu świadczącego wsparcie: uczelnie (N=2), instytucje rynku pracy (N=2), firmy (N=3), organizacje pozarządowe (N=3). W przypadku dwóch projektów wizyta zakończyła się niepowodzeniem, ponieważ punkty nie działały w godzinach podanych do ogólnej wiadomości.

Profile klientów odwiedzających punkty dostosowane zostały do grupy docelowej poszczególnych projektów. Wśród klientów były zarówno osoby młode jak i starsze, pracujące jak i bezrobotne.

Testy użyteczności baz

Ocena użyteczności baz powstałych w projektach Poddziałania 9.6.3 składała się z trzech etapów: charakterystyki baz, testów użytkownika, właściwej oceny. Charakterystyka baz polegała na opisanu struktury i elementów 29 dostępnych baz⁶. Na początku realizacji badania 3 bazy były niedostępne.

Bazy opisano uwzględniając ich zawartość, aktualność, funkcjonalność oraz dostępność. Opis baz umożliwił zidentyfikowanie poszczególnych elementów, które następnie poddane zostały testom wykonywanym przez potencjalnych ich użytkowników. Zrealizowano łącznie 4 testy z osobami o profilach podanych w poniższej tabeli. Każdy z użytkowników dokonał przeglądu 6 portali, w ramach których wykonywał określone zadania.

⁴ Pomimo wielokrotnych prób nawiązania kontaktu z beneficjentem realizującym projekt w powiecie sieradzkim (łódzkie) nie otrzymano strategii pracy z klientem dla tego projektu. Zgodnie z wypowiedzią opiekuna, projekt nie jest realizowany, a IP również nie może nawiązać kontaktu z beneficjentem.

⁵ Baza PEFS nie zawierała danych uczestników projektu realizowanego na terenie powiatu aleksandrowskiego (kujawsko-pomorskie). Było to spowodowane późnym terminem (marzec 2014) podpisania umowy o dofinansowanie tego projektu.

⁶ W jednym przypadku koordynator projektu ostatecznie nie udostępnił badaczom bazy. W drugim przypadku baza nie powstała, ponieważ beneficjent odstąpił od realizacji projektu.

PROFIL	CHARAKTERYSTYKA
Kobieta, 50 lat, zamieszkała na wsi, wykształcenie średnie zawodowe, pracująca.	25 lat doświadczenia zawodowego, kompetencje cyfrowe na poziomie średnim (obsługa wyszukiwarki Internetowej, poczty elektronicznej oraz serwisów społecznościowych), korzysta z Internetu około 2 godz. dziennie, głównie w celach rozrywkowych i komunikowania się, szkoliła się wcześniej i jest zainteresowana konkretnymi szkoleniami w przyszłości w celu polepszenia swojej sytuacji zawodowej.
Mężczyzna, 52 lata, zamieszkały w średniej wielkości mieście, wykształcenie średnie-zawodowe, bezrobotny.	30 lat doświadczenia zawodowego, obecnie od roku bezrobotny (zwolniony z powodu zamknięcia zakładu), niski poziom kompetencji cyfrowych (nie posiada poczty, umie obsłużyć wyszukiwarkę), jeżeli korzysta z Internetu to tylko w razie konieczności i z pomocą syna, jest zainteresowany szkoleniami, chciałby się przekwalifikować.
Kobieta, 27 lat, zamieszkała na wsi, wykształcenie wyższe, pracująca.	2 lata doświadczenia zawodowego, kompetencje cyfrowe wysokie (obsługa skomplikowanych programów analitycznych, podstawowe języki programowania itp.), korzysta z Internetu około 12 godz. dziennie, głównie w celach służbowych, jest zainteresowana szkoleniami, ale nie do końca wie z jakiej dziedziny.
Mężczyzna, 27 lat, zamieszkały w dużym mieście, wykształcenie wyższe, pracujący.	4 lata doświadczenia zawodowego, wysoki poziom kompetencji cyfrowych (obsługa wyszukiwarki, obsługa portali społecznościach, używanie narzędzi Internetowych np. google analytics, doodle, poczty elektronicznej, dysków sieciowych itp.), korzysta z Internetu około 10 godz. dziennie, zarówno w celach służbowych, komunikacyjnych jak i rozrywkowych, szkolił się i zamierza to robić w przyszłości, głównie w celach zawodowych, nie wie jednak jeszcze dokładnie czego konkretnie potrzebuje.

Około dwugodzinny test miał na celu określenie użyteczności poszczególnych elementów konstrukcyjnych baz. Dzięki testom możliwe było opisanie sposobów korzystania z baz, sposobów wyszukiwania szkoleń w Internecie, motywacji potencjalnych uczestników oraz identyfikacji barier i ograniczeń, które towarzyszą temu procesowi.

Ostateczna ocena użyteczności dokonana została w oparciu o materiał zebrany w dwóch powyższych etapach, uzupełniona o informacje pochodzące z rozmów z koordynatorami projektów oraz brokerami edukacyjnymi. Analiza pomogła zidentyfikować elementy, które składają się na użyteczność bazy, dzięki czemu możliwe było wyłonienie dobrych praktyk, a także stworzenie rekomendacji w zakresie przyszłych działań.

Badanie ankietowe wśród uczestników projektów

W ramach badania zrealizowano 150 wywiadów telefonicznych wspomaganymi komputerowo z uczestnikami projektów Poddziałania 9.6.3. Dobór próby miał charakter losowy, w badaniu dotarto do osób, które wzięły udział w 29 projektach realizowanych w Poddziałaniu.

2. Problem na jaki odpowiada interwencja

IP przystąpiły do pilotażu zaproponowanego przez IZ, dostrzegając problem niskiego uczestnictwa Polaków w kształceniu ustawicznym. Doradztwem zamierzano zachęcić tych, którzy się nie szkolą do tego, aby zaczęli to robić. Natomiast tym, którzy chcą podnosić swoje kwalifikacje chciano pomóc w wyborze dobrej jakościowo oferty edukacyjnej. W praktyce żaden z beneficjentów i doradców, z którymi przeprowadzono wywiady, nie sprawdza jakości oferowanych szkoleń. Zatem realizowane obecnie projekty nie odpowiadają na ten problem.

Ponadto uruchomienie nowej formy wsparcia uzasadniane było fragmentarycznością obecnej oferty informacyjnej na temat możliwości uczenia się przez całe życie oraz niezadawalającymi efektami wielu inicjatyw realizowanych w obszarze kształcenia osób dorosłych.

W poniższym rozdziale diagnozowane są problemy, na jakie odpowiada doradztwo edukacyjne dla osób dorosłych, wprowadzone w ramach PO KL.

2.1. Udział Polaków w kształceniu ustawicznym

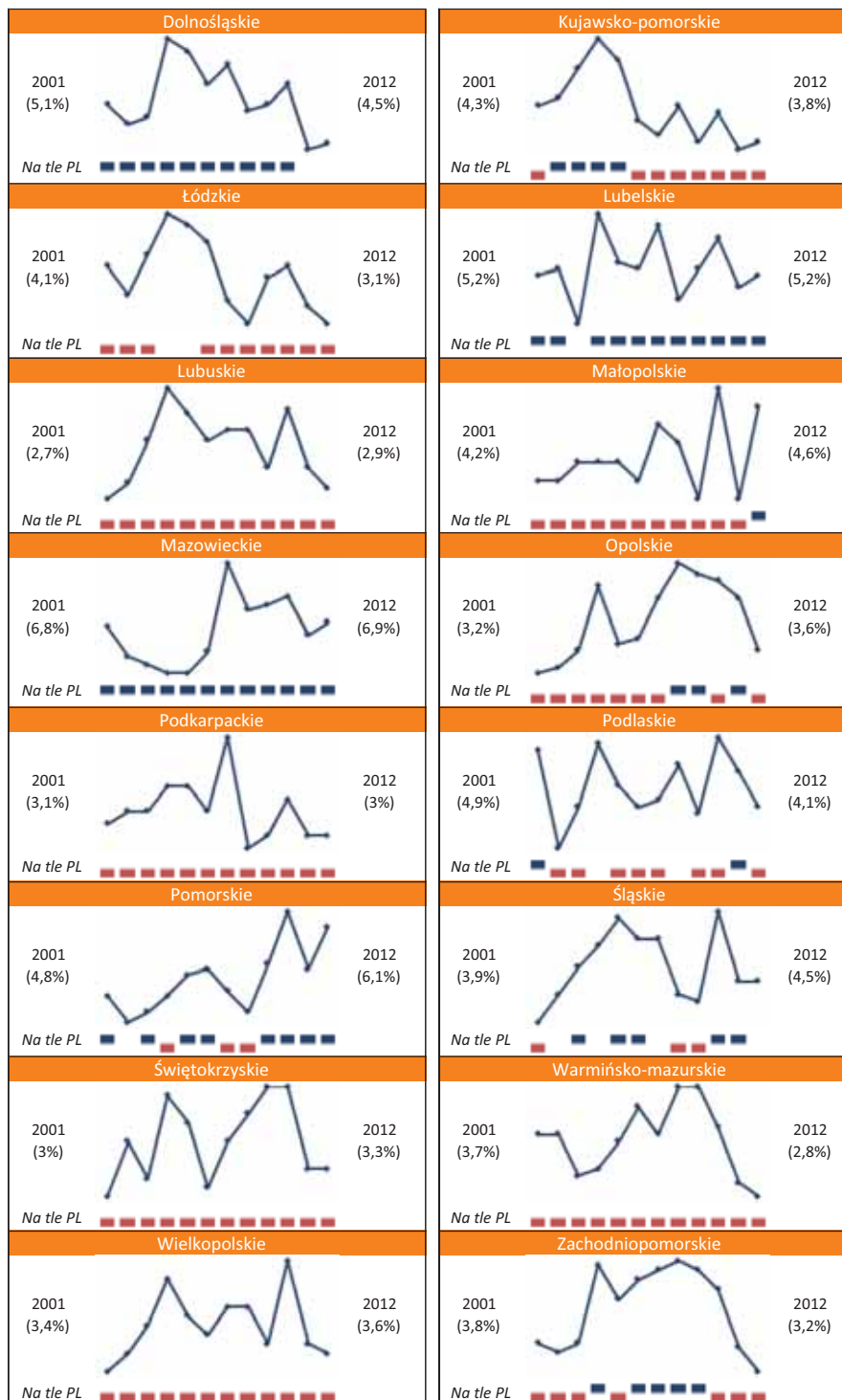
Kwestia kształcenia ustawicznego pojawia się w wielu polskich badaniach. Najbardziej miarodajne wyniki w tym zakresie przynoszą: Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) i „Kształcenie dorosłych” prowadzone przez GUS, Bilans Kapitału Ludzkiego (BKL) prowadzone przez PARP, „Diagnoza Społeczna” oraz badania prowadzone przez Instytut Badań Edukacyjnych⁷.

Polska znajduje się w przedostatniej grupie krajów Unii Europejskiej pod względem uczestnictwa w kształceniu i szkoleniu. Niższe wskaźniki – od 1,7 do 3% – występują jedynie na Węgrzech i Słowacji, w Bułgarii, Rumunii, Chorwacji i Grecji. W czołówce UE pod względem uczestnictwa osób dorosłych w kształceniu ustawicznym są: Dania, Szwecja i Finlandia. W krajach tych od 20 do 30% osób w wieku 25-64 lata podnosi swoje kwalifikacje. Do wyników tych krajów trudno Polsce obecnie aspirować. Natomiast warte prześledzenia i naśladowania są działania zwiększające uczestnictwo w kształceniu ustawicznym podjęte w ostatnich latach w Czechach i Estonii. W ostatnich latach zanotowano w nich znaczny przyrost osób uczestniczących w kształceniu i szkoleniu. W przypadku Czech, w stosunku do roku 2006, zanotowano przyrost o 173% (z 5,6% w 2006 do 9,7% w 2013). W Estonii natomiast przyrost był jeszcze większy i wyniósł 194% (z 6,5% w 2006 do 12,6% w 2013), co może być m.in. rezultatem przyjętej strategii szkolnictwa wyższego 2006-2015 i jej planu wdrożeniowego na lata 2008-2010. Dokumenty te zawierają cel zwiększenia udziału 30-latków i osób starszych w studiach I i II stopnia do 25% w roku 2015 (w 2007 roku odsetek ten wynosił 22%, w 2009 roku – 23%).

⁷ Pod koniec 2014 r. planowana jest publikacja dwóch raportów istotnych w kontekście Poddziałania 9.6.3: „Uwarunkowania decyzji edukacyjnych – badanie panelowe gospodarstw domowych” oraz „Diagnoza stanu doradztwa edukacyjno-zawodowego”.

Analiza danych z **BAEL**, będącego podstawą powyższych porównań, może prowadzić do wniosku, że **dorośli Polacy generalnie nie kształcą się** (wykres 2.1). Rzeczywista przyczyna takich, a nie innych wyników badania BAEL to przyjęta metodologia, zgodnie z którą pytanie o uczestnictwo respondentów w kształceniu i szkoleniu **dotyczy okresu czterech tygodni przed badaniem. W efekcie wyniki są znacząco zaniżone w stosunku do rzeczywistej skali zjawiska.** Warto jednak zwrócić uwagę na pewne prawidłowości, które są niezależne od opisywanej metodologii. To, co przede wszystkim zwraca uwagę, to względnie stabilny udział osób kształcących się na przestrzeni lat. Od roku 2001 do 2012 nastąpił wzrost o jedynie 0,1 punktu procentowego (z 4,4% do 4,5%), przy jednocześnie względnie stabilnych wskaźnikach rocznych. Zwraca uwagę też to, że **w województwach z silnymi, rozwijającymi się ośrodkami miejskimi** (mazowieckie, pomorskie, lubelskie, małopolskie, śląskie, dolnośląskie) **skala uczenia się jest większa** niż w województwach, gdzie takich ośrodków aglomeracyjnych nie ma (lubuskie, opolskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie, podkarpackie), lub są one w stanie kryzysu (łódzkie, zachodniopomorskie). Z tego schematu wyłamują się województwa kujawsko-pomorskie oraz wielkopolskie, w których skala uczenia się jest niższa od średniej w kraju, pomimo istnienia silnych ośrodków miejskich.

Wykres 1. Osoby dorosłe w wieku 25–64 lata, uczestniczące w kształceniu i szkoleniu (%)⁸



Źródło: Bank Danych Lokalnych (2011-2012)

⁸ Wskaźnik obliczono jako procentowy udział osób w wieku 25–64 lata, uczących się i doksztalających się, w ludności ogółem, w tej samej grupie wiekowej (w okresie czterech tygodni przed badaniem).

Inne spojrzenie na kwestię uczenia się i szkolenia osób dorosłych przynosi badanie „**Kształcenie dorosłych**” prowadzone przez GUS w 2012 roku⁹. Przede wszystkim w tym badaniu informacje na temat kształcenia dotyczyły ostatnich 12 miesięcy przed badaniem, w wyniku czego jest ono bardziej miarodajne niż badanie BAEL.

W tym przypadku analiza skali uczestnictwa w kształceniu osób w wieku 25-64 lata wskazuje, że w roku 2011, w porównaniu z rokiem 2006, uczestnictwo w jakiegokolwiek formie kształcenia wzrosło o 4,2 punkty procentowe. **Coraz więcej osób bierze udział w kształceniu pozaformalnym (wzrost z 18,6% w 2006 do 21% w 2011 r.) oraz nieformalnym (wzrost z 25,4% do 29,0%).** Prawie nie zmienił się wskaźnik uczestnictwa w kształceniu formalnym, który dla roku 2006 wynosił 5,5%, a dla 2011 r. 5,4%. Około sześć na dziesięć osób dorosłych nie uczestniczyło w 2011 r. w żadnej formie edukacji, nawet w postaci formy samokształcenia, która nie wymaga ponoszenia kosztów finansowych.

Tabela 1. Osoby w wieku 25-64 lata według uczestnictwa w kształceniu formalnym, pozaformalnym i nieformalnym (%)¹⁰

Wyszczególnienie (%)	2006					2011				
	OSOBY UCZESTNICZĄCE:				OSOBY NIEUCZESTNICZĄCE W ŻADNEJ FORMIE KSZTAŁCENIA	OSOBY UCZESTNICZĄCE:				OSOBY NIEUCZESTNICZĄCE W ŻADNEJ FORMIE KSZTAŁCENIA
	W JAKIEJKOLWIEK FORMIE KSZTAŁCENIA	W KSZTAŁCENIU FORMALNYM	W KSZTAŁCENIU POZAFORMALNYM	W KSZTAŁCENIU NIEFORMALNYM		W JAKIEJKOLWIEK FORMIE KSZTAŁCENIA	W KSZTAŁCENIU FORMALNYM	W KSZTAŁCENIU POZAFORMALNYM	W KSZTAŁCENIU NIEFORMALNYM	
Ogółem	35,8	5,5	18,6	25,4	64,2	40,0	5,4	21,0	29,0	60,0
Mężczyźni	35,4	4,8	18,2	24,8	64,6	39,5	4,5	20,6	28,3	60,5
Kobiety	36,2	6,2	18,9	26,0	63,8	40,4	6,2	21,4	29,7	59,6
Miasto	41,8	6,7	22,6	29,6	58,2	45,8	6,6	25,2	33,4	54,2
Wieś	25,3	3,5	11,4	18,0	74,7	30,4	3,3	14,0	21,8	69,6

Źródło: GUS, Kształcenie dorosłych

W tym miejscu warto również przytoczyć dane z badania „**Bilans Kapitału Ludzkiego**” dotyczące kształcenia ustawicznego osób dorosłych¹¹. W roku 2013 zaangażowanie dorosłych Polaków w edukację w porównaniu z rokiem 2012 nie uległo zmianie. W ciągu 12 miesięcy poprzedzających IV edycję badania 35% Polaków w wieku 18-59/64 lata podnosiło swoje kompetencje w różnych formach:

- 19% Polaków uczestniczyło w kursach, szkoleniach, warsztatach, odczytach, seminariach, konferencjach, praktykach, stażach zawodowych lub studiach podyplomowych (z tego 5% uczestniczyło w obowiązkowych kursach BHP i przeciwpożarowych);

⁹ <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/edukacja/edukacja/ksztalcenie-doroslych-2011,3,2.html>

¹⁰ Ibidem, str. 16, 17. Dane nie sumują się ogółem, respondent mógł uczestniczyć jednocześnie w kilku formach kształcenia.

¹¹ Szczucka A., Turek K., Worek B., *Rozwijanie kompetencji przez dorosłych Polaków*, PARP, 2014, http://bkl.parp.gov.pl/system/files/Downloads/20140523082725/Raport_badanie_instytucje_szkoleniowe_IVedBKL.pdf?1400826460

- 17% uczyło się samodzielnie (uczyli się czegoś nowego lub zdobywali doświadczenie, korzystając z pomocy członków rodziny, pomocy przyjaciół, współpracowników; książek, profesjonalnych magazynów; programów komputerowych i Internetu; programów emitowanych przez telewizję, radio; muzeów, wystaw, galerii i centrów nauki);
- 14% badanych uczestniczyło w kształceniu formalnym (uczyło się w szkole średniej lub na uczelni);
- W kursach i szkoleniach (innych niż BHP i przeciwpożarowych) uczestniczyło 18% pracujących, 10% bezrobotnych oraz 7% nieaktywnych zawodowo.

Zdecydowana większość Polaków (65%) w żaden sposób nie podnosiła swoich kompetencji, nawet poprzez samokształcenie. 39% Polaków deklaruje, że nigdy nie uczestniczyło w kursach, szkoleniach, warsztatach, praktykach lub innych formach doksztalcenia.

Najczęściej swoje kompetencje podnosiły osoby z wykształceniem wyższym, młodsze lub w średnim wieku oraz mieszkające w dużych miastach. Wśród osób pracujących i bezrobotnych, kobiety nieco częściej podnosiły swoje kompetencje na nieobowiązkowych kursach lub szkoleniach. Najczęściej swoje kompetencje podnosili pracownicy w zawodach specjalistycznych oraz kierownicy wyższych szczebli, a także osoby z grupy techników i średniego personelu. W przypadku osób pracujących, wykształcenie miało dużo większe znaczenie dla aktywności edukacyjnej niż wiek.

Warto też wskazać na główne motywacje doksztalcenia wskazywane w BKL:

- Wśród osób pracujących, najczęściej wskazywanym powodem uczestnictwa w kursach i szkoleniach była chęć poprawy umiejętności potrzebnych w obecnej pracy (76%). W dalszej kolejności był to wymóg pracodawcy (32%), rozwój własnych zainteresowań (29%) i chęć zdobycia certyfikatu lub dyplomu (22%).
- W przypadku bezrobotnych najczęstszą motywacją była chęć znalezienia pracy (49%). Duże znaczenie miał również rozwój własnych zainteresowań (33%). Możliwość bezpłatnego uczestnictwa zachęciła co piątą osobę bezrobotną. Skierowanie z urzędu pracy wskazało jedynie 13% bezrobotnych aktywnych szkoleniowo.
- W grupie osób nieaktywnych zawodowo kluczowe znaczenie miał rozwój własnych zainteresowań (51%).

Wyniki badania BKL potwierdzają obserwacje badania prowadzonego przez GUS. **Osoby, które nigdy nie uczestniczyły w kursach lub szkoleniach, to przede wszystkim ci z wykształceniem zasadniczym zawodowym, gimnazjalnym i poniżej.**

Informacji na temat aktywności edukacyjnej osób dorosłych dostarcza również „**Diagnoza Społeczna**”¹². Wyniki analiz przedstawione w raporcie z 2013 r. wskazują, że udział osób dorosłych w kształceniu ustawicznym (formalnym lub pozaformalnym) jest zróżnicowany według grup wieku, miejsca zamieszkania i płci. Grupą najczęściej uczestniczącą w kształceniu ustawicznym jest grupa osób w wieku 20–24 lata – 57,6% osób podnosiło swoje kwalifikacje bądź uzupełniało wykształcenie w roku 2013. Odpowiedni odsetek osób w wieku 25–29 lat wyniósł 13,3%. Ostatnie badania diagnozy wskazują na utrzymującą się tendencję spadkową korzystania z usług edukacyjnych osób w tych dwóch grupach wiekowych (udział w kształceniu tych grup w roku 2011 wynosił odpowiednio: 58,8% i 15,1%). W kolejnych grupach wiekowych można zauważyć niewielki wzrost korzystania z różnych form kształcenia, jednak odsetki te są bardzo niskie. W 2013 r. kształciło się 4,75% osób w wieku 30–39 lat (4,3% w 2011 r.) oraz 1,6% osób powyżej 39 roku życia (1,3% w 2011 r.). Należy jednak zauważyć, że poziom aktywności edukacyjnej osób w tych grupach wciąż pozostaje na bardzo niskim poziomie. Spośród wszystkich grup wiekowych częściej kształcą się kobiety oraz mieszkańcy miast, jednak pomiędzy samymi miastami również występują znaczące różnice.

Z badań kolejnych rund „Diagnozy Społecznej” wynika, że edukacja ustawiczna osób dorosłych ma w Polsce wciąż niewielki zakres i niepokojące jest to, że pozytywne tendencje z roku 2009 uległy odwróceniu w ostatnich latach (2011 i 2013). Udział w kształceniu ustawicznym dorosłych Polaków w zestawieniu ze strukturą ludności według poziomu wykształcenia i umiejętnościami cywilizacyjnymi wskazuje na **dysproporcje w szansach rozwojowych mieszkańców miast i wsi oraz osób w wieku powyżej 35 lat.**

¹² Czapiński J., Panek T. (eds), *Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, Contemporary Economics, Volume 7, Warsaw, September 2013.

Podobne wnioski odnośnie kształcenia ustawicznego dorosłych Polaków można wysnuć z badania „**Uwarunkowania Decyzji Edukacyjnych**” realizowanego przez Instytut Badań Edukacyjnych. Analizy w ramach I rundy badania panelowego gospodarstw domowych wskazują (podobnie jak wyniki Diagnozy Społecznej), że status na rynku pracy wyraźnie różnicuje skłonność do edukacji zarówno w formie formalnej, jak pozaformalnej i nieformalnej. Ponadto, osoby lepiej wykształcone częściej uzupełniają swoją wiedzę, głównie w formie kształcenia pozaformalnego. Zauważono również, że „osoby uczestniczące w pozaformalnym doksztalcaniu się znacznie częściej deklarują udział zarówno w edukacji formalnej, jak i nieformalnym uczeniu się.”¹³ Jednak odsetki osób uczestniczących w jakiegokolwiek formie podnoszenia kwalifikacji, zwłaszcza w formach formalnych i pozaformalnych, są rażąco niskie. Jedyne niespełna 2,5% dorosłych członków gospodarstw domowych uczestniczy w edukacji formalnej, a około 6% w edukacji pozaformalnej, natomiast nieco ponad jedna trzecia badanych deklaruje udział w edukacji nieformalnej.

Z przeprowadzonych badań wyłania się następujący profil osoby „biernej” edukacyjnie i/lub szkoleniowo, to najczęściej:

- mieszkaniac wsi,
- osoba powyżej 45 lat,
- osoba o wykształceniu zasadniczym zawodowym lub niższym,
- osoba bezrobotna lub bierna zawodowo.

Projektując doradztwo edukacyjne dla osób dorosłych w ramach Poddziałania 9.6.3, **Instytucja Zarządzająca nie planowała koncentracji wsparcia na określonej grupie docelowej**. Po pierwsze, ze względu na pilotaż – chęci sprawdzenia kto byłby zainteresowany tego typu wsparciem. Po drugie, nie chciano powielać już istniejących rozwiązań i fragmentaryzacji doradztwa – zawodowe dla bezrobotnych, edukacyjne dla młodzieży.

Niezależnie od tego, **sześć¹⁴ IP zdecydowało się skoncentrować wsparcie na wybranej grupie docelowej**, premiując projekty skierowane do:

- Osób **powyżej 50 roku życia** (kujawsko-pomorskie, lubuskie, śląskie).
- Osób młodych **w wieku od 18 do 30 lat** (kujawsko-pomorskie), nieuczestniczących w kształceniu formalnym i niezatrudnionych (lubelskie, lubuskie), zamieszkujących obszary wiejskie (świętokrzyskie).
- Osób **niepełnosprawnych** (kujawsko-pomorskie, lubelskie, lubuskie, śląskie), z wykształceniem zasadniczym zawodowym i/lub podstawowym i/lub podstawowym nieukończonym bądź gimnazjalnym (świętokrzyskie).
- Osób **powracających oraz wchodzących po raz pierwszy na rynek** pracy po przerwie związanej z urodzeniem i/lub wychowywaniem dzieci (lubuskie).
- Osób z **wykształceniem co najwyżej średnim** (kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie).

Wybór powyższych grup uzasadniany był przede wszystkim ich trudną sytuacją na rynku pracy (młodzi), gorszą dostępnością kształcenia ustawicznego (osoby wychowujące dzieci, niepełnosprawni). Rzadko wybór danej grupy uzasadniany był jej postawą w stosunku to podnoszenia kwalifikacji lub umiejętności (osoby starsze, o wykształceniu co najwyżej średnim). Zgodnie z uzasadnieniami przedstawianymi przez IP w Planach Działań, **wdrożenie instrumentu ma przede wszystkim zwiększyć aktywności zawodową osób lub przynieść korzyści gospodarcze podmiotom zatrudniającym uczestników** (lubuskie, kujawsko-pomorskie). W województwie warmińsko-mazurskim wskazywano na miękkie efekty wsparcia, tj. podniesienie motywacji do nauki. Dlatego też w kolejnych badaniach warto badać efekty doradztwa w tym zakresie.

¹³ Magda I., Ruzik-Sierdzińska A., Perek-Białas J. „Kształcenie i doksztalcanie się z perspektywy aktywności zawodowej”, Warszawa, 30 czerwca 2014 (prezentacja na konferencji), http://www.eduentuzjasci.pl/images/stories/badania/ude/UDE_II_Magda%20Ruzik%20Perek_30%20062014.pdf

¹⁴ Kujawsko-pomorskie, lubelskie, lubuskie, śląskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie.

Wnioskodawcy, chcąc zdobyć dodatkowe punkty, mogli koncentrować wsparcie na preferowane przez IP grupy docelowe. W województwach lubelskim, lubuskim, warmińsko-mazurskim wstępuje taka koncentracja. W województwach śląskim i świętokrzyskim nie dotarto do zakładanych grup. W województwie kujawsko-pomorskim projektodawcy na razie wspierają głównie osoby młode, które jednocześnie spełniają warunek wykształcenia co najwyżej średniego. W projekcie realizowanym w powiecie sępoleńskim wsparcie planowano skierować do osób z wykształceniem średnim, bez kwalifikacji zawodowych, priorytetowo traktowano: bezrobotnych, kobiety wychowujące dzieci, mieszkańców wsi, osoby po 50 r.ż. W praktyce okazało się, że dwa pierwsze warunki spełniają przede wszystkim 18–19-latkowie, którzy nie mieli jeszcze czasu, aby zdobyć dalsze wykształcenie i kwalifikacje. Stanowią oni w projekcie 55% uczestników i jest to najwyższy wskaźnik spośród 29 analizowanych projektów. Projektodawca ten nie określa w PEFS czy uczestnicy nadal się uczą, dlatego też tym przypadku wysoki udział osób, które nie pracują i nie uczą się, jest zawyżony. Skierowanie wsparcia do osób z wykształceniem co najwyżej średnim planowano również w województwie warmińsko-mazurskim. Jednak tam są wspierani jedynie uczniowie ostatnich klas szkół ponadgimnazjalnych.

Tabela 2. Udział uczestników o preferowanych przez IP cechach

	POWYŻEJ 50 R.Ż.	18–30	18–30 NIEUCZĄCE SIĘ I NIEPRACUJĄCE	18–30 Z OBSZARÓW WIEJSKICH	OPIEKA NAD DZIEĆMI DO LAT 7 LUB NAD OSOBĄ ZALEŻNĄ	WYKSZTAŁCENIE CO NAJWYŻEJ ŚREDNIE**
dolnyśląskie (N=367)	11%	49%	26%	66%	18%	60%
kujawsko-pomorskie (N=351)	4%*	84%*	75%***	44%	8%	89%*
lubelskie (N=785)	5%	70%	54%* ***	49%	9%	47%
lubuskie (N=609)	60%*	22%	20%*	0%	11%*	63%
łódzkie (N=121)	5%	76%	76%	88%	17%	76%
małopolskie (N=606)	10%	67%	29%	56%	13%	51%
mazowieckie (N=204)	13%	59%	17%	80%	18%	50%
opolskie (N=672)	18%	40%	29%	22%	0%	62%
podkarpackie (N=478)	7%	75%	19%	42%	7%	45%
podlaskie (N=463)	11%	59%	24%	68%	0%	56%
pomorskie (N=593)	9%	56%	17%	51%	8%	49%
śląskie (N=282)	9%*	52%	36%	35%	24%	56%
świętokrzyskie (N=747)	9%	71%	24%	4%*	6%	27%
warmińsko-mazurskie (N=507)	22%	41%	35%	40%	16%	98%*
wielkopolskie (N=523)	15%	50%	10%	99%	7%	62%
zachodniopomorskie (N=484)	27%	46%	14%	57%	15%	84%
Ogółem (N=7792)	16%	56%	29%	46%	10%	58%

Źródło: PEFS 2007 Osoby, które rozpoczęły udział w projektach Poddziałania 9.6.3 wg stanu na 30.06.2014.

* Premiuwana w kryteriach strategicznych grupa docelowa wsparcia.

** Kategorie: Brak, Gimnazjalne, Podstawowe, Ponadgimnazjalne.

*** Projektodawca nie określa czy osoby nieaktywne zawodowe nadal się uczą.

Projektodawcy starali się dotrzeć do grup „biernych” edukacyjnie i/lub szkoleniowo – znaczą część uczestników stanowią osoby mieszkające na wsi. Połącznie dwóch kategorii: osób o wykształceniu zasadniczym zawodowym lub niższym oraz osób bezrobotnych lub biernych zawodowo sprawiło, że **wielu projektodawców oferowało wsparcie 18–19-letnim uczniom szkół ponadgimnazjalnych. Wskaźnik uczestnictwa w kształceniu i szkoleniu wg BAEL – który jest przedmiotem troski IZ i IP – liczony jest dla nieco starszej grupy wiekowej 25–64 lat.** Należy mieć jedynie nadzieję, że efekty pracy doradców z uczniami będą na tyle trwałe, że za kilka lat wskaźnik uczestnictwa w kształceniu i szkoleniu ulegnie zmianie.

2.2. Doradztwo edukacyjno-zawodowe w Polsce

Doradztwo edukacyjne w Polsce jest elementem poradnictwa zawodowego, realizowanego przez pracowników systemu edukacji, systemu publicznych służb zatrudnienia i, w pewnym zakresie, opieki społecznej. W systemie szkolnym za poradnictwo odpowiadają szkolni doradcy zawodowi. Ich zadania skoncentrowane są na udzielaniu wsparcia uczniom w zakresie podejmowanych przez nich decyzji edukacyjno-zawodowych. W tym przypadku trzeba jednak wskazać, że **szkolne poradnictwo zawodowe obejmuje przede wszystkim wsparcie w zakresie projektowania ścieżek edukacyjnych, realizowanych w formie kształcenia formalnego** (system szkolny oraz system szkolnictwa wyższego), w zdecydowanie mniejszym stopniu poradnictwo to dotyczy decyzji o charakterze zawodowym, a już praktycznie w ogóle nie bierze się pod uwagę kształcenia w formach nieformalnych i pozaformalnych. Z kolei **poradnictwo zawodowe realizowane przez Publiczne Służby Zatrudnienia** (działania te realizowane są między innymi przez doradców zawodowych, specjalistów rozwoju zawodowego i liderów klubów pracy) **koncentruje się na kształceniu pozaformalnym oraz na obszarze uprawnień zawodowych.** W bardzo małym stopniu bierze pod uwagę kształcenie formalne czy nieformalne. Inną bolączką jest w tym przypadku **dostępność oferty edukacyjnej, która w przypadku urzędów pracy ograniczona jest do szkoleń oferowanych przez firmy wpisane do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** oraz dodatkowo ograniczona jest wytycznymi MPIPS i wojewódzkich urzędów pracy. Zatem podstawowym problemem w zakresie poradnictwa edukacyjnego staje się brak całościowej informacji i usługi polegającej na dostarczeniu pełnej i rzetelnej informacji na temat dostępnej oferty szkoleniowo-dydaktycznej.

Za poradnictwo zawodowe w Polsce odpowiadają dwaj ministrowie: minister edukacji narodowej i minister pracy i polityki społecznej. Minister edukacji narodowej odpowiada za całość zadań z zakresu orientacji i poradnictwa zawodowego w stosunku do dzieci i młodzieży. Zadania realizuje przy pomocy poradni psychologiczno-pedagogicznych i szkół. Z kolei minister pracy i polityki społecznej odpowiada za poradnictwo zawodowe dla osób dorosłych i wykorzystuje w tym celu jednostki publicznej służby zatrudnienia¹⁵.

W systemie oświaty zadania związane z poradnictwem zawodowym wypełniają poradnie psychologiczno-pedagogiczne. Obecnie funkcjonuje 598 poradni, z czego 26 to poradnie specjalistyczne, które nastawione są na świadczenie młodzieży pomocy w wyborze zawodu. Wykorzystywane przez nie różnorodne metody diagnostyczne służą do badania predyspozycji psychofizycznych uczniów. Pozostałe poradnie realizują zadania związane z udzielaniem młodzieży pomocy w wyborze zawodu jako jedną z wielu innych form aktywności. Podstawową metodą pracy stosowaną w poradniach psychologiczno-pedagogicznych są testy psychologiczne: testy badające sprawność intelektualną, testy badające osobowość, zainteresowania, uzdolnienia specjalne i testy pedagogiczne¹⁶.

System poradnictwa zawodowego w szkolnictwie obejmuje również wszystkie szkoły i placówki systemu oświaty. W jego ramach szkoły zawodowe koncentrują się na poszerzonej orientacji zawodowej oraz procesie reorientacji zawodowej. Działania te polegają przede wszystkim na pobudzaniu uczniów do oceny samego siebie i swoich możliwości, a także na przygotowaniu do odnalezienia się na rynku pracy i podjęcia pracy.

¹⁵ <http://www.sdsiz.pl/index.php/projekty-mainmenu-44/187-system-poradnictwa-zawodowego-w-polsce>, dostęp: 20.03.2014.

¹⁶ Ibidem.

Wsparcie dla szkół i doradców w zakresie realizacji omówionych zadań prowadzi Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEziU), który w ramach projektu Eurodoradztwo Polska opracował pakiet publikacji zawierających informacje, wskazówki i narzędzia niezbędne do prowadzenia poradnictwa edukacyjno-zawodowego. Ponadto KOWEziU organizuje regularne szkolenia dla doradców zawodowych oraz nauczycieli pracujących, którzy wspomagają uczniów i rodziców w podejmowaniu decyzji odnośnie wyboru zawodu lub kierunku dalszego kształcenia¹⁷.

Ciekawych wyników na temat doradztwa zawodowo-edukacyjnego może dostarczyć badanie IBE „Diagnoza stanu doradztwa edukacyjno-zawodowego w kontekście zdolności tego systemu do wypełnienia przypisanych mu funkcji”, którego pełne wyniki mają być dostępne pod koniec 2014 roku. W ramach badania podjęto wysiłki w celu zbadania skali i sposobu, w jaki realizowana jest usługa doradcza w szkołach gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych, a także w akademickich biurach karier. Badanie to ma również odpowiedzieć na pytanie o zapotrzebowanie na usługę doradczą w szkołach oraz scharakteryzować odbiorców tej usługi przez pryzmat ich przygotowania do podejmowania decyzji odnośnie wyboru dalszej drogi kształcenia lub wejścia na rynek pracy. Wreszcie, celem tego badania jest określenie formy realizowania usługi doradczej oraz zidentyfikowanie czynników, które determinują jej kształt¹⁸.

Podkreślić należy, że **szkolny system poradnictwa zawodowego jest przedmiotem krytyki** ze strony interesariuszy systemu, takich jak pracodawcy, instytucje rynku pracy czy eksperci z dziedziny rynku pracy. Krytyka ta w sporej mierze wynika ze specyfiki systemu szkolnego, który przejawia się przede wszystkim swoistym odizolowaniem go od rynku pracy. Krytyczne opinie mają też swoje uzasadnienie w rzeczywistych efektach działania systemu poradnictwa szkolnego. Osoby, które korzystały z takich usług, z doradcą zetknęły się po ukończeniu szkoły średniej lub w momencie sprawdzania swoich predyspozycji do wykonywania określonych zawodów.

Jednym z efektów tej krytyki są **liczne próby stworzenia alternatywnego systemu poradnictwa zawodowego dla młodzieży, którego zadaniem jest obejście głównej słabości systemu szkolnego, to jest jego oderwania od rynku pracy**. Te alternatywne systemy tworzone są zarówno przez instytucje rynku pracy (jak OHP), jak również przez organizacje pracodawców (np. Związek Rzemiosła Polskiego) oraz organizacje pozarządowe, instytucje edukacyjne itp. Warto przy tym wskazać, że zręby alternatywnego poradnictwa zawodowego organizowanego przez OHP oraz ZRP powstawały jeszcze przed powstaniem systemu szkolnego poradnictwa zawodowego. Zatem nie należy ich rozpatrywać jako rozwiązań odpowiadających na słabości systemu szkolnego, lecz jako rozwiązania odpowiadające na realne potrzeby klientów tych instytucji w zakresie poradnictwa zawodowego.

Działania z zakresu poradnictwa zawodowego nakierowane na zwiększenie dostępu młodzieży do usług z zakresu poradnictwa i informacji zawodowej, pośrednictwa pracy i organizacji szkoleń oraz z zakresu kompleksowego wsparcia w procesie wejścia na rynek pracy, uzyskania i utrzymania zatrudnienia, kształtowania kariery zawodowej, samopoznania poprzez usługi poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy i szkoleń, realizowane są w znacznej mierze na drodze projektów finansowanych z EFS (np. w ramach Działania 9.2).

Jak pokazane zostanie w kolejnych rozdziałach za **jedną z przyczyn niskiego zainteresowania wsparciem oferowanym w Poddziałaniu 9.6.3 podawano występowanie na tym samym terenie podobnych inicjatyw** – również zawierających doradztwo dla osób kończących szkoły (9.2), jak i bezrobotnych (np. 6.1.3, 6.1.1). Aby wsparcie było skuteczne i znalazło zainteresowanych odbiorców, musi być zorganizowane w jeden spójny system, monitorowane i ewaluowane na bieżąco, aby trafiać z odpowiednim wsparciem do faktycznie potrzebujących. Wniosek ten potwierdzają spostrzeżenia koordynatorów projektów i samych uczestników, którzy w większości nie są zainteresowani samym tylko doradztwem. Widzą je raczej jako wsparcie towarzyszące, powiązane z konkretną ofertą szkolenia. Choć, jak pokazuje także badanie, doradztwo jest ważnym elementem wsparcia, uświadamiającym niejednokrotnie własny potencjał uczestników i wyzwalający potrzebę kształcenia się oraz rozwoju osobistego.

¹⁷ <http://new.koweziu.edu.pl/strony-statyczne/poradnictwo-zawodowe>, dostęp: 14.03.2014.

¹⁸ <http://eduentuzjasci.pl/badania/110-badanie/868-diagnoza-stanu-doradztwa-edukacyjno-zawodowego.html>

2.3. Podsumowanie

Z prowadzonej ewaluacji Poddziałnia 9.6.3, podobnie jak z powyżej analizowanych badań, wynika, że największe zainteresowanie edukacją ustawiczną wykazują osoby młode, które albo chciałyby kontynuować naukę w formie szkolnej albo poszukują jakiegoś kursu czy szkolenia, który pomógłby znaleźć im pracę. Mniejsze zainteresowanie wsparciem doradczymi zaobserwowano wśród mieszkańców miast, którzy – jak wynika z wcześniej przytoczonych badań – częściej chcą się szkolić. Wyjaśnienia tej rozbieżności należy szukać w sposobie określenia grupy docelowej, beneficjenci realizujący projekty na terenie miast w swoich projektach wybierali grupy rzadziej podnoszące swoje kwalifikacje (np. osoby z wykształceniem co najwyżej średnim, niepracujące).

Dostępne obecnie doradztwo sprzyja uczestnictwu osób dorosłych w podnoszeniu kwalifikacji i uczeniu się przez całe życie, lecz skupia się na wybranych grupach docelowych. W Polsce brakuje instytucji lub sprawnie funkcjonującego systemu, który spinałby wszystkie inicjatywy i działania oferując kompleksowe wsparcie i szeroką paletę usług, z których mogłyby korzystać osoby dorosłe: od pogłębionej diagnozy i analizy potrzeb – zarówno uczestnika wsparcia, jak i rynku pracy, poprzez dopasowanie i wybór odpowiedniego szkolenia/kursu/szkoły, aż do skierowania na praktykę zawodową, staż lub pomoc w znalezieniu zatrudnienia. Brak jednego odpowiedzialnego podmiotu sprawia, że oferta doradztwa edukacyjnego i szkoleń jest fragmentaryczna, a przez to nieskoordynowana, nawet w ramach samego PO KL.

3. Założenia pilotażu

3.1. Założenia interwencji

Prace nad doradztwem edukacyjnym dla dorosłych rozpoczęły się w 2010 r., w trakcie przeglądu śródkresowego. Ostatecznie w roku 2012 wyodrębniono nowe Poddziałanie w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, ukierunkowane na pilotażowe wdrożenie brokeringu edukacyjnego – doradztwa w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych. Zgodnie z założeniami usługi brokeringu mają obejmować pomoc w zdiagnozowaniu potrzeb oraz wyborze odpowiedniej oferty szkoleniowej dla osób dorosłych, które z własnej inicjatywy podejmują działania w zakresie podwyższania własnych kwalifikacji. Wprowadzenie powyższego mechanizmu, przy obecnym rozproszeniu i różnorodności ofert szkoleniowych, miało pozwolić na lepsze dostosowanie wsparcia do rzeczywistych potrzeb edukacyjnych¹⁹. W założeniach interwencja miała trafiać do osób, które chcą się dokształcać, lecz napotykają bariery natury informacyjnej, materialnej, motywacyjnej w realizacji swoich zamierzeń.

Przy tworzeniu koncepcji bazowano na doświadczeniach partnerstwa Equal „Niepełnosprawni – samodzielność, rodzina, rehabilitacja, edukacja, praca – system zintegrowany”, w skład którego wchodził jeden z beneficjentów Poddziałania 9.6.3 PO KL – Stowarzyszenie SPOZA. W ramach Inicjatywy Equal opracowano model pracy brokera edukacyjnego. Zawód ten został wprowadzony do Klasyfikacji Zawodów i Specjalności w 2007 r., przygotowano też program studiów podyplomowych dla brokerów. W dokumentacji wskazywano na zbieżność zawodu doradcy edukacyjnego z doradcą zawodowym. Wśród możliwości zatrudnienia brokerów edukacyjnych wymieniano samozatrudnienie, gdzie głównym źródłem dochodów byłoby prowizje uzyskiwane od firm szkoleniowych. Nie określono w jaki sposób zależność finansowa od firm szkoleniowych wpływa na bezinteresowność, którą również powinien kierować się w pracy broker, ograniczając się do zapisu: „Taka osoba nie powinna działać w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub korzyści innego rodzaju dla siebie, swojej rodziny lub swoich znajomych”²⁰.

Koncepcję pilotażu opracowaną przez IZ uzupełniono o wnioski płynące ze zleconej ekspertyzy. W wyniku tych uzupełnień oraz uwag zgłoszonych w toku konsultacji społecznych powstał dokument dosyć szczegółowo określający sposób świadczenia wsparcia w Poddziałaniu, co nie jest częstą praktyką w PO KL. Z początku IP obawiały się szczegółowości „Zasad...”, lecz o jakości dokumentu świadczy mała liczba uwag zgłaszanych do jego treści oraz fakt iż w opinii IP projektodawcy na jego podstawie nie mieli problemu ze sporządzeniem wniosków o dofinansowanie. Poszczególni beneficjenci (niezależnie od swojego statusu prawnego) mniej lub bardziej dosłownie traktowali zalecenia ministerstwa, co ostatecznie sprawiło im trudności w świadczeniu wsparcia. Problemy pojawiały się przy rekrutacji doradców edukacyjnych, którzy mieli spełniać wszystkie wymagania określone w dokumencie ministerstwa. Również zastosowanie pełnej ścieżki wsparcia określonej w „Założeniach...” sprawia trudności w praktyce, gdyż nie wszystkie osoby zainteresowane są zarówno indywidualnym, jak i grupowym wsparciem. Małym zainteresowaniem cieszyły się spotkania grupowe w przedstawicielami instytucji edukacyjnych wśród osób, którym przedstawiono podczas doradztwa indywidualnego konkretne oferty edukacyjne.

¹⁹ Szczegółowy opis priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, str. 278, http://www.efs.gov.pl/Dokumenty/Lists/Dokumenty%20programowe/Attachments/89/SzOP_PO_KL_1_stycznia_2014.pdf

²⁰ Stawicka K., Poradnik brokera edukacyjnego”, s. 8.

Na podstawie dokumentu „Koncepcja pilotażowego uruchomienia usług doradczych w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych” IP opracowały Plany działania na 2012 r. Dokument ten zawierał propozycję kryteriów wyboru projektów, jakie mogą zastosować IP, określał obszary i typy beneficjentów, które powinny zostać wyłonione w wyniku ogłoszonych konkursów. Ze względu na pilotażowy charakter wsparcia zdecydowano się na realizację projektów na terenach o najlepszych i najgorszych wskaźnikach społeczno-gospodarczych, które mogą mieć wpływ na rozwój zasobów ludzkich w ujęciu lokalnym. „Koncepcja” określała czas trwania projektów (24 miesiące), liczbę wspartych (500 osób), zakres wsparcia (porada indywidualna – 3 spotkania, informacja grupowa, udzielenie zasobów do samodzielnego korzystania), stawiała wymogi w stosunku doradców świadczących wsparcie oraz określała budżet projektów (50% środków powinny stanowić koszty doradztwa indywidualnego)²¹.

Obszary, na których powinny zostać zrealizowane projekty, wyłonione zostały w kilkietapowym procesie. IZ określiła, iż tereny realizacji projektów powinny być zróżnicowane pod względem następujących wskaźników:

- Poziom bezrobocia – stopa bezrobocia rejestrowanego;
- Wskaźnik urbanizacji – udział mieszkańców miast w ogólnej liczbie ludności;
- Obciążenie demograficzne – liczba ludności w wieku poprodukcyjnym na 100 osób w wieku produkcyjnym;
- Liczba przedsiębiorstw prowadzących działalność na terenie powiatu na podstawie liczby podmiotów wpisanych do rejestru REGON na 10 tys. ludności.

Poprzez różnicowanie obszarów realizacji według wyżej wymienionych wskaźników chciano przetestować na ile pewne cechy obszarów, na których realizowane będą projekty, wpływać będą na chęć uczestnictwa we wsparciu i podjęcie dalszej edukacji. Spodziewano się, iż wyższy udział przedsiębiorców oznaczać może większe szanse na finansowanie szkoleń przez pracodawców; wyższy udział osób starszych powinien się wiązać z niższą chęcią uczestnictwa we wsparciu.

Zidentyfikowano powiaty, w których wartości ww. wskaźników są najwyższe i najniższe w skali kraju. Spośród wyłonionych obszarów IP następnie sugerowała, który z powiatów najlepiej objąć wsparciem – nie zawsze były to obszary o najwyższych lub najniższych wartościach danego wskaźnika. W przypadku województw kujawsko-pomorskiego i łódzkiego oba obszary, na których realizowane są projekty, mają niekorzystne wskaźniki, które mogą mieć wpływ na rozwój zasobów ludzkich w ujęciu lokalnym. W województwach: lubuskim, mazowieckim, świętokrzyskim projekty realizowane są na terenach o korzystnych wartościach wskaźników określonych przez IZ.

Po nierozstrzygniętych pierwszych konkursach w województwach kujawsko-pomorskim i mazowieckim, projektodawcom dano możliwość wyboru obszaru realizacji projektu spośród kilku alternatyw. Nowe obszary miały zbliżone wartości wskaźników do obszarów pierwotnie wybranych.

Na potrzeby badania stworzono ranking powiatów uwzględniający wszystkie cztery wskaźniki określone przez IZ. Kolorami zaznaczono 30% najkorzystniejszych (zielony) i 30% najbardziej niekorzystnych (czerwony) wartości wskaźników w skali kraju. Następnie stworzono ranking 380 powiatów uwzględniający cztery zmienne – im niższa wartość w łącznej klasyfikacji, tym obszar charakteryzuje się bardziej korzystnymi wartościami wskaźników. **Obszar o najbardziej korzystnych wartościach wszystkich czterech wskaźników to Rzeszów, Olsztyn oraz powiat poznański. Powiaty chełmski, piotrkowski oraz radomski charakteryzują się największymi deficytami w obszarach wywróżonych przez ministerstwo, pomimo że niektóre z nich dobrane zostały do pilotażu ze względu na korzystną wartość jednego wskaźnika (Radom).**

Nie ma statystycznie istotnego związku pomiędzy typem obszaru, na którym realizowany jest projekt, a jego skutecznością mierzoną liczbą osób, które zostały objęte wsparciem według stanu bazy PEFS. Natomiast można zaobserwować tendencję **wyższej skuteczności w dotarciu do grup docelowych, w projektach realizowanych na terenach o najgorszych wartościach w skali kraju wskaźników**, wybranych przez IZ (**wysokie obciążenie demograficzne, niska stopa urbanizacji, mała liczba przedsiębiorstw**). Podobnej tendencji nie zaobserwowano w przypadku projektów realizowanych na terenach o najwyższej stopie bezrobocia. Jest to głównie spowodowane opóźnieniami w wykonaniu jednego z projektów realizowanych na obszarze wybranym ze względu na wysoką stopę bezrobocia.

²¹ MRR, Koncepcja pilotażowego uruchomienia usług doradczych w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych, s. 2-6.

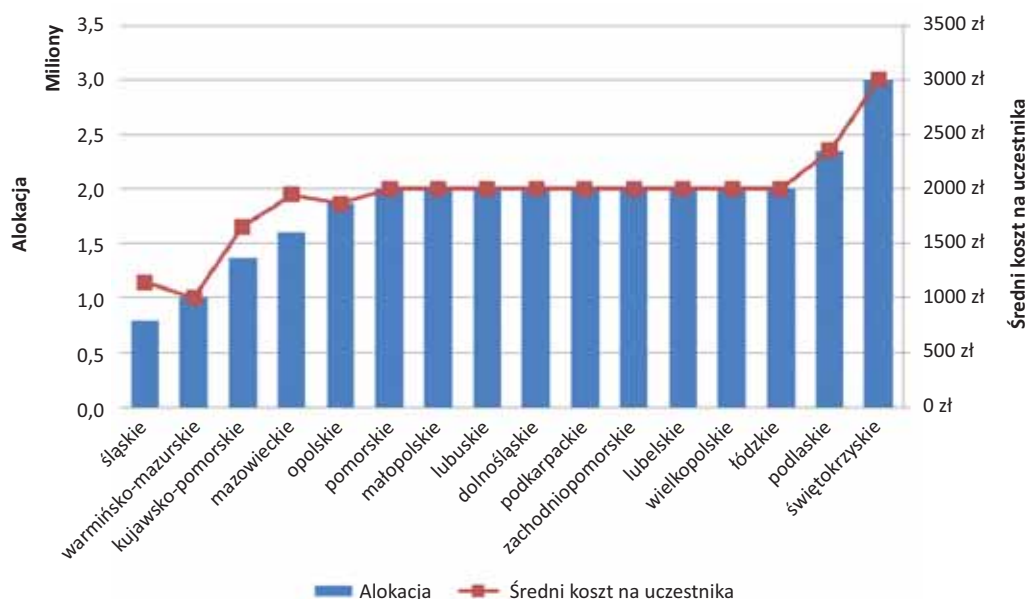
Tabela 3. Ranking powiatów, na terenie których realizowane są projekty wg wskaźników społeczno-demograficznych określonych w „Założeniach Poddziałania” (2011)

NR TERYT WOJEWÓDZTWA	POWIAT	STOPA BEZROBOCIA REJESTROWANEGO	UDZIAŁ MIESZKAŃCÓW MIAST W OGÓLNEJ LICZBIE LUDNOŚCI	LUDNOŚĆ W WIEKU POPRAKCYJNYM NA 100 OSÓB W WIEKU PRODUKCYJNYM	PODMIOTY WPISANE DO REJESTRU REGON NA 10 TYS. LUDNOŚCI	ŚREDNIE MIEJSCE W RANKINGU W 4 WSKAŹNIKACH
18	m. Rzeszów	7,6	100%	25,2	1197	58
28	m. Olsztyn	7,2	100%	25,4	1238	60
30	poznański	3,6	39%	19,4	1435	63
08	m. Gorzów Wielkopolski	9,4	100%	26,5	1425	75
14	piaseczyński	7,1	46%	23,3	1520	79
16	m. Opole	6,2	100%	29,3	1635	81
12	m. Kraków	4,8	100%	30,7	1530	89
08	m. Zielona Góra	8,3	100%	28,6	1342	89
20	m. Łomża	16,4	100%	21,0	960	92
24	bieruńsko-łędziński	4,9	77%	21,5	709	93
06	m. Lublin	9,4	100%	28,8	1182	99
22	m. Gdynia	5,5	100%	32,5	1414	99
26	m. Kielce	9,9	100%	30,7	1390	107
02	wrocławski	4,5	15%	20,0	1094	107
16	brzeski	20,3	57%	25,9	1069	171
18	sanocki	12,3	46%	24,8	704	184
24	myszkowski	18,9	55%	29,1	977	203
22	słupski	22,1	21%	20,2	903	204
32	choszczeński	27,0	48%	23,1	794	208
32	łobeski	29,3	53%	24,7	844	212
30	kaliski	8,4	2%	25,6	685	221
10	sieradzki	13,2	44%	28,4	705	226
12	nowosądecki	17,3	18%	21,7	653	235
04	aleksandrowski	21,2	45%	27,9	846	236
28	bartoszycki	30,0	55%	23,8	632	236
04	sępoleński	25,5	42%	23,9	697	237
02	górowski	26,4	42%	24,4	717	240
20	suwalski	9,9	0%	27,0	478	265
14	radomski	29,6	19%	22,7	647	275
10	piotrkowski	12,8	10%	28,2	554	286
06	chełmski	18,1	6%	27,3	414	315
	średnia	15,5	51%	26,0	867,9	

Źródło: GUS BDL 2011

W trakcie badania nie udało się jednoznacznie odtworzyć, na jakich zasadach określono alokację na Poddziałanie w poszczególnych województwach. Zespół tworzący „Zasady realizacji pilotażu” dążył do tego, aby warunki finansowe realizowanych projektów były podobne. Dlatego też rekomendowano, aby alokacja na projekt była nie mniejsza niż 1 mln. Ostatecznie w 9 województwach przeznaczono na realizację projektów kwotę zakładaną w koncepcji pilotażu. W pozostałych województwach alokacja jest niższa (śląskie, warmińsko-mazurskie, kujawsko-pomorskie, mazowieckie, opolskie) lub wyższa (podlaskie, świętokrzyskie), co prawdopodobnie wynika z oszczędności (lub ich braku) w innych Działaniach Priorytetu IX. Średnio na projekty pilotażowe przeznaczono 936 tys. zł, czyli 1 935 zł na uczestnika.

Wykres 2. Alokacja Poddziałania 9.6.3 oraz średni koszt na wspartego w województwach



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Planów działania

Ostatecznie **średni koszt na osobę objętą wsparciem indywidualnym w 30 realizowanych projektach jest nieco niższy (1 753 zł). Średni koszt na uczestnika jest wyższy w projektach realizowanych przez firmy (2 276 zł) oraz projektach, w których wstępuje partner (2 233 zł). Im wyższy udział nieaktywnych zawodowo, tym wyższy koszt na uczestnika. Odwrotna tendencja występuje w przypadku osób bezrobotnych**, co spowodowane jest projektami realizowanymi przez instytucje rynku pracy, w których koszt doradztwa indywidualnego wynosi w przeliczeniu na uczestnika 1 479 zł. Większe nakłady na uczestnika nie mają jednak wcale przełożenia na wyższą skuteczność w dotarciu do grup docelowych.

Koszt doradztwa oferowanego w Poddziałaniu 9.6.3 jest wysoki ze względu na konieczność opracowywania w ramach projektów baz, strategii pracy z klientem i organizacji targów edukacyjnych. Koszt podobnego wsparcia doradczego opracowanego na podstawie programu Spadochron (popularyzowanego przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych) to jedynie 413 zł (32 godz. wraz z materiałami). Beneficjenci nieznacznie wyżej wyceniają koszt samego udzielenia wsparcia doradczego. W jednym w projektów osoba, która zrezygnuje z projektu, musi liczyć się z konsekwencjami finansowymi w wysokości 540 zł.

3.2. Wybór projektów

Zdecydowana większość projektów (24 z 31) została wyłoniona w konkursach zakończonych w 2012 r. Pozostałe 7 projektów otrzymało dofinansowanie w ramach konkursów zakończonych w kolejnym roku, co było spowodowane nierozstrzygnięciem pierwszego konkursu. Sytuacja ta wystąpiła w województwach: kujawsko-pomorskim (powiat aleksandrowski), małopolskim (powiat nowosądecki), mazowieckim (powiat pruszkowski), oraz w przypadku obu powiatów określonych w „Założeniach...” w województwie śląskim i warmińsko-mazurskim.

Wraz z wszczęciem nowej procedury wyboru projektów w województwach kujawsko-pomorskim, mazowieckim i śląskim, modyfikowano kryteria wyboru projektu dotyczące: okresu realizacji projektu (skrócono projekty do 18 miesięcy), liczby wspartych (zmniejszono liczbę uczestników do 350), rozszerzano też obszar realizacji projektów (kujawsko-pomorskie, mazowieckie). **Pomimo zmniejszenia liczebności grupy docelowej i skrócenia czasu trwania projektu nie zdecydowano się na zmniejszenie alokacji.**

Instytucje Ogłaszające Konkursy stosowały zbliżony zestaw kryteriów wyboru projektów, zaproponowany przez IZ. Początkowe propozycje były modyfikowane, np. kryterium dostępu „Realizacja projektu wg standardu IZ” zamieniono na kryterium horyzontalne. **We wszystkich województwach zastosowano zbliżony zestaw kryteriów dostępu, modyfikując je nieznacznie z powodu późniejszego rozstrzygnięcia konkursu.**

We wszystkich województwach dodatkową premię punktową otrzymywały projekty realizowane przez podmioty określone w „Założeniach...”. **Typ beneficjenta nie był kryterium dostępu, dlatego też występują odstępstwa w tym zakresie w stosunku do założeń pilotażu (patrz mapa 1.2).**

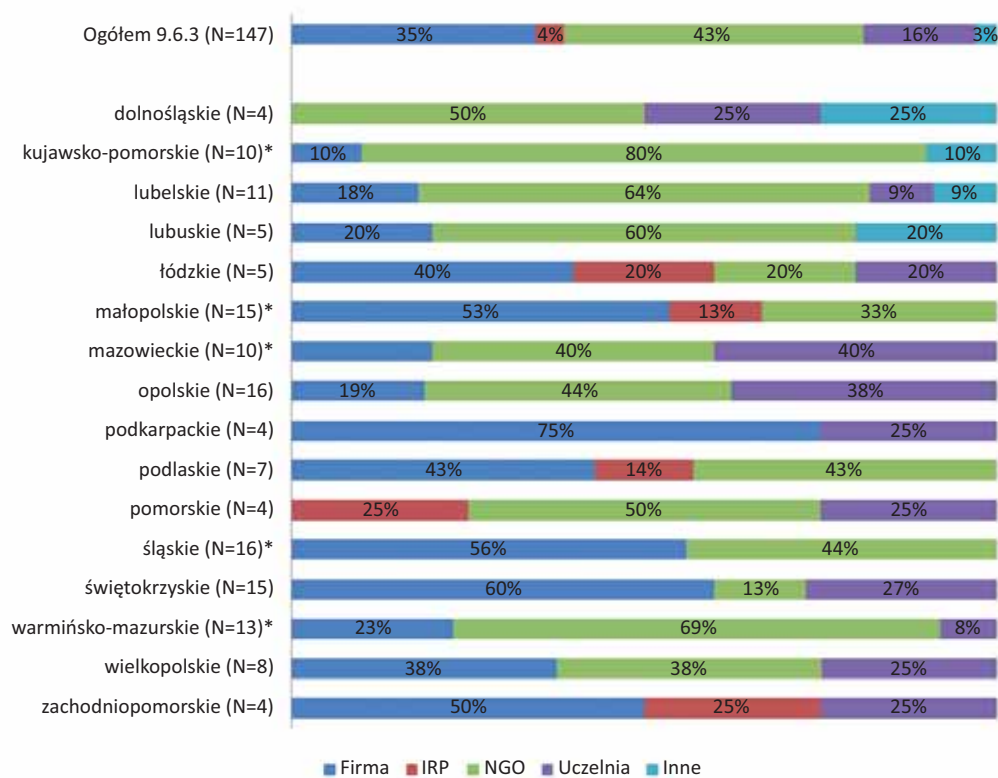
W opinii reprezentantów IP zainteresowanie świadczeniem wsparcia doradczego nie było wysokie, a wśród złożonych projektów „nie było z czego wybierać”. Zainteresowanie wsparciem było mniejsze zwłaszcza, gdy jednym z preferowanych w konkursie podmiotów była instytucja rynku pracy. W badaniu nie analizowano jakości złożonych wniosków, dlatego też nie można zweryfikować opinii pracowników IP. Natomiast biorąc pod uwagę jedynie liczbę złożonych wniosków, **zainteresowanie świadczeniem doradztwa edukacyjnego należy ocenić jako średnie.** Wykluczając województwa, w których ogłoszono dwa konkursy, wartość złożonych wniosków 3,44-krotnie przekroczyła alokowane na ten cel środki. Wartość ta jest nieznacznie niższa niż ogółem w Programie (3,69) i komponencie regionalnym (3,9)²².

Największy wybór wśród złożonych wniosków miały IOK z województw: opolskiego i świętokrzyskiego (odpowiednio 16 i 15 złożonych wniosków). W województwach kujawsko-pomorskim, małopolskim, mazowieckim, śląskim, świętokrzyskim oraz warmińsko-mazurskim w toku pierwszego konkursu nie rekomendowano do realizacji żadnego projektu. Za wyjątkiem województwa świętokrzyskiego, w pozostałych regionach konkursy zostały ogłoszone ponownie, a w ich toku wyłoniono realizowane obecnie projekty. Nazwy projektów wskazują, że projektodawcy w drugim konkursie zgłaszali podobne projekty.

Najwięcej wniosków o dofinansowanie złożyły organizacje pozarządowe (43%) oraz firmy (35%), w tym ponad połowa podmiotów gospodarczych składających wnioski to mikroprzedsiębiorstwa (53%). Wśród innych podmiotów zainteresowanych świadczeniem wsparcia doradczego występują: OHP, CKU, CKPiU.

²² Postęp w realizacji Programu Kapitał Ludzki wg stanu na 31 lipca 2014 r.

Wykres 3. Typy podmiotów aplikujących o wsparcie w ramach Poddziałania 9.6.3



* Województwa, w których ogłoszono dodatkowe konkursy w celu wyłonienia projektów KSI-SIMIK.

Ogółem 101 indywidualnych podmiotów złożyło 147 wniosków o dofinansowanie. 30 projektodawców złożyło więcej niż jeden wniosek. **11 spośród 30 podmiotów, które ostatecznie otrzymały środki w ramach Poddziałania 9.6.3, złożyło więcej niż jeden wniosek o dofinansowanie.**

Na etapie wyboru projektów zgłaszano pytania odnośnie:

- Obszaru realizacji wsparcia i lokalizacji punktu doradczego – wątpliwości pojawiały się w przypadku miast i otaczających je powiatów ziemskich.
- Doświadczenia merytorycznego – pytano o możliwość spełnienia kryterium dostępu przez partnera w projekcie [odpowiedź IP: nie].
- Szkoleń – możliwości pokrycia kosztu szkolenia lub dojazdu na nie [odpowiedź IP: nie]; jego lokalizacji – czy musi ono się odbyć na terenie powiatu objętego wsparciem [odpowiedź IP: nie]; czy osoba mogłaby uczestniczyć w szkoleniu e-learningowym [odpowiedź IP: tak]; możliwości kierowania na szkolenia współfinansowane z EFS [odpowiedź IP: tak].
- Doradztwa grupowego – beneficjenci zastanawiali się czy w tego typu poradach mogą również uczestniczyć osoby, które nie skorzystały z porady indywidualnej. Wówczas IZ wyjaśniła, że najważniejszym elementem doradztwa jest porada indywidualna i jedynie osoby, które z niej skorzystały, mogą zostać uznane za uczestników projektów. Pytano również o sposób organizacji doradztwa grupowego. Według IP powinno być ono przeprowadzone w formie targów ofert edukacyjnych lub innych typów spotkań, na których podmioty świadczące usługi edukacyjne będą mogły przedstawić swoje oferty, aby osoby biorące udział w projekcie mogły porównać i wybrać ofertę dla siebie.
- Skuteczności wsparcia – zadawano pytania czy wartości wskaźników docelowych muszą zostać określone w podziale na płeć [odpowiedź IP: nie] oraz czy liczba objętych właściwym doradztwem i podejmujących edukację może się znacząco różnić od liczby osób objętych fazą budowy zaufania. Natomiast IP przypominały, że skuteczność jest ocenianym elementem wniosku o dofinansowanie.

- Monitorowania efektów wsparcia – projektodawcy rozważali możliwość zbierania od uczestników deklaracji o planach rozpoczęcia nauki, a nie ukończenia jej po doradztwie; pytano również w jaki sposób mają być monitorowane efekty projektu [odpowiedź IP: na podstawie oświadczeń i certyfikatów]; czy student studiów licencjackich może podjąć studia magisterskie jako efekt udzielonego wsparcia [odpowiedź IP: tak].
- Doradców edukacyjnych – wątpliwość budziła możliwość zatrudnienia doradcy, który już pracuje dla beneficjenta [odpowiedź IP: tak]; zakresu jego obowiązków – czy mogą one wykraczać poza doradztwo [odpowiedź IP: tak]; kwalifikacji doradców – czy stawiane w „Założeniach...” wymogi należy traktować łącznie.
- Zlecenia poszczególnych zadań – projektodawcy rozważali zlecenie części zadań (np. doradztwa grupowego) podmiotom zewnętrznym co w opinii IZ nie było właściwe w pilotażu.
- Pojęcia kształcenia formalnego i pozaformalnego.
- Liczby objętych wsparciem – IP wskazywały, że liczba objętych wsparciem indywidualnym ma wynieść 500 osób.
- Możliwości wyposażenia biura projektu – IP przypominały, że istnieje taka możliwość do wysokości 10% wartości projektu w zależności od powiatu.

3.3. Projekty wybrane do realizacji

Wybrano 31 z 32 planowanych w „Założeniach...” projektów, ale ostatecznie realizowanych jest jedynie 30 inicjatyw. W województwie świętokrzyskim, po nieudanej próbie wyłonienia podmiotu realizującego projekt na terenie powiatu **kazimierskiego**, nie ogłoszono kolejnego konkursu. W rezultacie na tym obszarze nie jest realizowane wsparcie doradcze. W przypadku powiatu **sieradzkiego** wyłoniono beneficjenta, który jednak nie sprostował temu (i innym) powierzonym mu zadaniom. W toku badania pojęto kilka prób skontaktowania się z beneficjentem. Niestety skończyły się one niepowodzeniem. Podobny problem z kontaktem mają opiekunowie projektów realizowanych przez ten podmiot.

Wsparcie udzielane jest na terenie 29 powiatów spośród 32 określonych w matrycy stanowiącej załącznik do „Założeń ...”. Oprócz wspomnianych powyżej powiatów, wsparcie nie jest świadczone na terenie powiatu pruszkowskiego. Po nieudanej próbie wyłonienia projektu realizowanego na tym terenie, IP dała projektodawcom możliwość wyboru obszaru realizacji projektów spośród 4 alternatyw (prószkowski, piaseczyński, legionowski, grodziski). Ostatecznie do realizacji przyjęty został projekt realizowany na terenie powiatu piaseczyńskiego.

W matrycy zawartej w „Założeniach...” określono typ podmiotu, który preferowany jest do świadczenia wsparcia na danym terenie. **Ostatecznie 19 spośród 32 projektów realizowanych jest przez podmioty określone w „Założeniach...”.** W pozostałych 13 przypadkach projekty realizowane są przez inne typy beneficjentów – wyłonione w konkursie”. W następujących województwach wyłoniono projekty spełniające warunki z dokumentacji Poddziałania: dolnośląskie, małopolskie, podlaskie, pomorskie, warmińsko-mazurskie, zachodniopomorskie.

Tabela 4. Typy podmiotów realizujących projekty w ramach Poddziałania 9.6.3

	STOPA BEZROBOCIA		STOPA URBANIZACJI	
	NAJWYŻSZA ≥ 19%	NAJNIŻSZA ≤ 11%	NAJWYŻSZA 59%	NAJNIŻSZA ≤ 34%
Institucje rynku pracy	Powiat łobeski (ZACHODNIOPOMORSKIE) „Edukacja szansą na lepsze zatrudnienie w powiecie łobeskim” Powiat Łobeski – Powiatowy Urząd Pracy w Łobzie – IRP	Powiat bieruńsko-łędziński (ŚLĄSKIE) „Usługi doradcze w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych z terenu powiatu bieruńsko-łędzińskiego” Okręgowa Izba Przemysłowo-Handlowa w Tychach – NGO	Powiat m. Rzeszów (PODKARPACKIE) „Edubroker – doradztwo edukacyjne dla dorosłych” BD Center Sp. z o.o. – Firma	Powiat kazimierski (ŚWIĘTOKRZYSKIE)
Institucja prowadząca działalność oświatową	Powiat górowski (DOLNOŚLĄSKIE) „Nowa nadzieja” Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. J. Korczaka w Warszawie – Uczelnia	Powiat poznański (WIELKOPOLSKIE) „Doradztwo edukacyjne dorosłych szansą na rynku pracy w powiecie poznańskim” Wyższa Szkoła Komunikacji i Zarządzania w Poznaniu – Uczelnia	Powiat m. Kielce (ŚWIĘTOKRZYSKIE) „Doradztwo edukacyjne – mamy dla Ciebie szkolenie” Wyższa Szkoła Ekonomii, Prawa i Nauk Medycznych im. prof. Edwarda Lipińskiego – Uczelnia	Powiat piotrkowski (ŁÓDZKIE) „Ucz się i pracuj – wsparcie edukacji dorosłych” Powiat piotrkowski – IRP
Niepubliczne i publiczne podmioty prowadzące działalność gospodarczą w obszarze szkoleń i doradztwa	Powiat bartoszycki (WARMIŃSKO-MAZURSKIE) „Rozwój brokeringu edukacyjnego w powiecie bartoszyckim” Centrum Szkoleniowo-Doradcze LIDER Anna Agnieszka Lisikiewicz – Firma	Powiat m. Kraków (MAŁOPOLSKIE) „Od edukacji do rynku pracy. Doradztwo edukacyjne w procesie uczenia się przez całe życie.” Małopolska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. – Firma	Powiat m. Lublin (LUBELSKIE) „Lubelskie Centrum Doradztwa Edukacyjnego” Fundacja Rozwoju Lubelszczyzny – NGO	Powiat kaliski (WIELKOPOLSKIE) „Moja ścieżka zawodowa – diagnoza potrzeb edukacyjno-szkoleniowych w powiecie kaliskim” Stowarzyszenie Razem dla Powiatu – NGO
NGO	Powiat sępoleński (KUJAWSKO-POMORSKIE) „Wyszkolenie zawsze w cenie” Towarzystwo Wiedzy Powszechnej – Oddział Regionalny w Bydgoszczy – NGO	Powiat wrocławski (DOLNOŚLĄSKIE) „Inkubator indywidualnego rozwoju – Pośrednictwo edukacyjne dla mieszkańców powiatu wrocławskiego” Stowarzyszenie Centrum Wspierania Przedsiębiorczości – NGO	Powiat m. Zielona Góra (LUBUSKIE) „EduKiosk” F.H.U. „JAR-MAR” CENTRUM KSZTAŁCENIA „WIEDZA DLA WSZYSTKICH” Rębiasz Jarosław – Firma	Powiat chełmski (LUBELSKIE) „Nawigacja Edukacji” Fundacja Rozwoju Lubelszczyzny – NGO

Konkurs nierozstrzygnięty – nie wybrano beneficjenta.

Beneficjent wpisuje się w kategorie opisane w matrycy zamieszczonej w „Założeniach pilotażu...”.

Beneficjent nie wpisuje się w kategorie opisane w matrycy zamieszczonej w „Założeniach pilotażu...”.

Beneficjent nie wpisuje się w kategorie opisane w matrycy zamieszczonej w „Założeniach pilotażu...” oraz zaprzestał realizacji projektu.

OBCIĄŻENIE DEMOGRAFICZNE		REGON	
NAJWYŻSZE ≥ 27%	NAJNIŻSZE ≤ 23%	NAJWYŻSZE ≥ 980	NAJNIŻSZA ≤ 730
Powiat m. Gdynia (POMORSKIE) „Laboratorium edukacji” Powiat m. Gdynia – Powiatowy Urząd Pracy w Gdyni – IRP	Powiat m. Łomża (PODLASKIE) „Azymut – nowe kwalifikacje w Łomży” Województwo Podlaskie – Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku – IRP	Powiat piaseczyński (MAZOWIECKIE) „Broker edukacyjny – budujemy kapitał kariery” Stowarzyszenie Pomocy Osobom z Problemami Emocjonalnymi SPOZA – NGO	Powiat nowosądecki (MAŁOPOLSKIE) „Akcja Edukacja!” Powiat Nowosądecki – IRP
Powiat myszkowski (ŚLĄSKIE) „Doradztwo dla osób dorosłych w zakresie diagnozy potrzeb oraz wyboru kierunków i formy podnoszenia swoich kompetencji i podwyższania kwalifikacji na terenie powiatu myszkowskiego” Fundacja Regionalnej Agencji Promocji Zatrudnienia – NGO	Powiat radomski (MAZOWIECKIE) „Edukacja dorosłych – nauka przez całe życie” Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie – Uczelnia	Powiat brzeski (OPOLSKIE) „Akademia doradztwa edukacyjnego” Humaneo – NGO	Powiat sanocki (PODKARPACKIE) „Doradztwo edukacyjne dla mieszkańców powiatu sanockiego” Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Jana Grodka w Sanoku – Uczelnia
Powiat aleksandrowski (KUJAWSKO- POMORSKIE) „Stawiam na edukację – pilotażowy program doradczy z zakresu podnoszenia kompetencji i podwyższania kwalifikacji mieszkańców powiatu aleksandrowskiego” Fundacja Ekspert – Kujawy – NGO	Powiat choszczeński (ZACHODNIOPOMORSKIE) „Inwestuj w siebie – brokering edukacyjny” Pomorska Akademia Kształcenia Zawodowego Sp. z o. o. – Firma	Powiat m. Gorzów Wielkopolski (LUBUSKIE) „Poradnia Edukacji Dorosłych w Gorzowie Wielkopolskim” Lubuskie Stowarzyszenie Rozwoju Regionalnego „Rozwój” – NGO	Powiat suwalski (PODLASKIE) „Mam wybór – stawiam na rozwój!” Agencja Rozwoju Regionalnego „ARES” S.A. w Suwałkach – Firma
Powiat m. Opole (OPOLSKIE) „Z nauką za pan brat – kompleksowe doradztwo edukacyjne dla Opolan” Opolskie Centrum Demokracji Lokalnej FRDL – NGO	Powiat słupski (POMORSKIE) „PRZEPIS NA TWOJE KSZTAŁCENIE” Fundacja Rozwoju Lokalnego Parasol – NGO	Powiat m. Olsztyn (WARMIŃSKO – MAZURSKIE) „Akcja edukacja” Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie – NGO	Powiat sieradzki (ŁÓDZKIE) „Doradztwo edukacyjne możliwością kształtowania drogi podwyższania kwalifikacji mieszkańców powiatu sieradzkiego” Akademia Rozwoju Osobowego PERFECTA Sp. z o. o. – Firma

Do realizacji zatwierdzonych zostało 31 projektów – **blisko co drugi projekt realizowany jest przez organizację pozarządową (14). Porównywalna liczba projektów realizowana jest przez pozostałe typy podmiotów: firmy (7), instytucje rynku pracy (5), uczelnie (5).** W trakcie pilotażu jedna z firm przestała realizować projekt, więc ostatecznie wdrażanych jest 30 projektów.

Większość beneficjentów Poddziałania ma duże doświadczenie w realizacji projektów współfinansowanych ze środków EFS. Spośród 30 projektodawców 19 zrealizowało ponad dziesięć projektów. Największe doświadczenie mają podmioty realizujące projekty na terenie województwa lubelskiego oraz kujawsko-pomorskiego. Doświadczenie w realizacji tylko jednego projektu oprócz doradztwa edukacyjnego ma czterech beneficjentów. Łącznie z projektami Poddziałania 9.6.3 beneficjenci zrealizowali średnio 17 projektów o średniej wartości 1,5 mln zł. Projektodawcy świadczący wsparcie doradcze mają przede wszystkim doświadczenie w realizacji projektów konkursowych, współfinansowanych w ramach: 6.1.1 (16 z 29²³ beneficjentów), 8.1.2 (15), 8.1.1 (13), 7.2.1 (12), 6.2 (11). Zatem już wcześniej pracowali z różnymi grupami dorosłych. Natomiast **nie ma statystycznie istotnego związku pomiędzy doświadczeniem projektodawcy mierzonego liczbą lub rodzajem zrealizowanych projektów a skutecznością realizacji doradztwa edukacyjnego mierzonego stopniem rozliczenia środków lub liczbą objętych wsparciem (według stanu PEFS).**

Również przedstawiciele IP wskazywali, że **nawet bardzo doświadczeni projektodawcy** (ponad 30 zrealizowanych projektów, znane w województwie instytucje), **nie gwarantują skutecznej realizacji projektu składającego się z doradztwa edukacyjnego.** Sukces zależy raczej od obszaru realizacji oraz sposobu organizacji i świadczenia doradztwa. Szerzej na temat czynników wpływających na skuteczność realizacji projektów piszemy w dalszych rozdziałach.

Jedna trzecia działań realizowanych jest w partnerstwie, które najchętniej nawiązują organizacje pozarządowe i uczelnie. W charakterze partnera najczęściej występują firmy, instytucje rynku pracy oraz organizacje pozarządowe. W partnerstwie realizowane są oba projekty wprowadzone w województwach dolnośląskim i pomorskim.

Realizacja projektu w partnerstwie sprawia, że wzrasta koszt udzielenia właściwego doradztwa. Projekty realizowane w partnerstwie nieznacznie szybciej są rozliczne. Średnia rozliczonych środków jest wyższa o 2 do 4 p.p. niż w przypadku projektów realizowanych samodzielnie. Tendencja ta występuje wśród projektów prowadzonych w podobnym czasie. Natomiast różnice te nie są istotne statystycznie i **fakt posiadania partnera nie wpływa na skuteczność projektu mierzoną stopniem realizacji założonych wskaźników dotyczących osób objętych wsparciem lub udziałem rozliczonych środków.**

Tabela 5. Liczba projektów realizowanych w partnerstwie oraz typy partnerów

TYP BENEFICJENTA	TYP PARTNERA:					OGÓŁEM
	BRAK	FIRMA	IRP	NGO	UCZELNIA	
Firma	6				1	7*
IRP	4			1		5
NGO	8	3	2	1		14
Uczelnia	3		1	1		5
Ogółem	21	3	3	3	1	31*

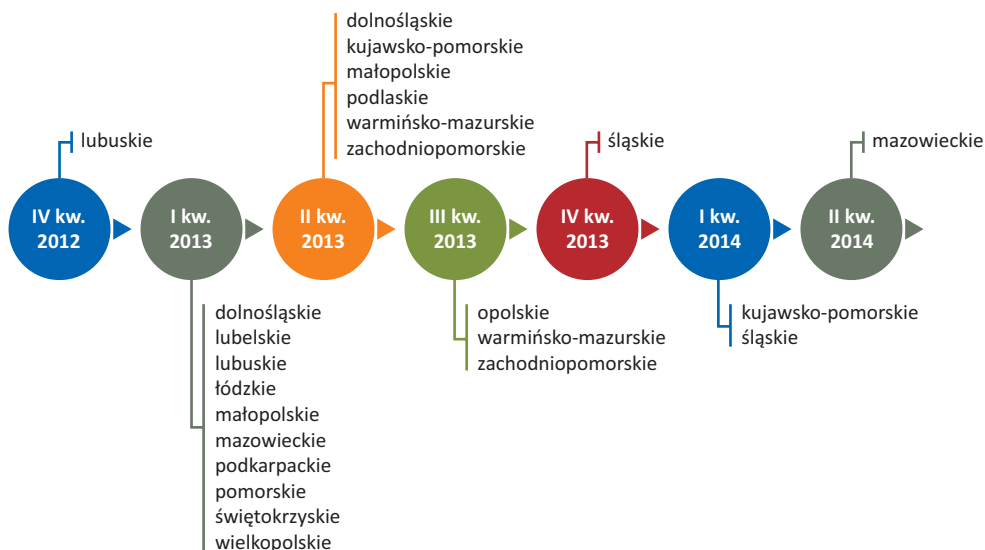
Źródło: Wnioski o dofinansowanie

* Realizacja jednego projektu została zawieszona.

²³ Jeden projektodawca realizuje dwa projekty 9.6.3.

Zgodnie z danymi zawartymi w KSI połowa umów na realizację projektów podpisana została w I kw. 2013 r. Do 1 sierpnia 2014 r. **projekty realizowane były średnio od roku i dwóch miesięcy** (dokładanie 429 dni). Zasadniczo oprócz projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe w województwie śląskim, kujawsko-pomorskim i mazowieckim, wszystkie projekty były w zaawansowanej fazie realizacji w momencie prowadzenia badania.

Schemat 2. Data podpisania umowy na realizację projektów



Źródło: KSI-SIMIK

Do końca II kwartału 2014 r. **rozliczono średnio ponad jedną trzecią zakontraktowanych środków** (36%). Poziom wydatkowania różni się pomiędzy typami beneficjentów – średnio 40% środków rozliczyły firmy, uczelnie i instytucje rynku pracy, czyli podmioty, które dłużej realizują projekty. W przypadku NGO, gdzie średnia liczba dni realizacji projektu jest niższa, również wysokość rozliczonych środków jest niższa. W województwach łódzkim i podlaskim, pomimo zbliżonej do średniej liczby dni realizacji projektu, udział rozliczonych środków jest poniżej średniej ogólnopolskiej. W przypadku województwa łódzkiego stało się to za sprawą projektu realizowanego w powiecie sieradzkim. Pomimo podpisania umowy w I kw. 2013 r. do tej pory firma realizująca ten projekt nie rozliczyła żadnych środków. W przypadku województwa podlaskiego oba projekty realizowane przez firmę, jak i instytucję rynku pracy są wolniej rozliczane niż średnio w tej grupie podmiotów.

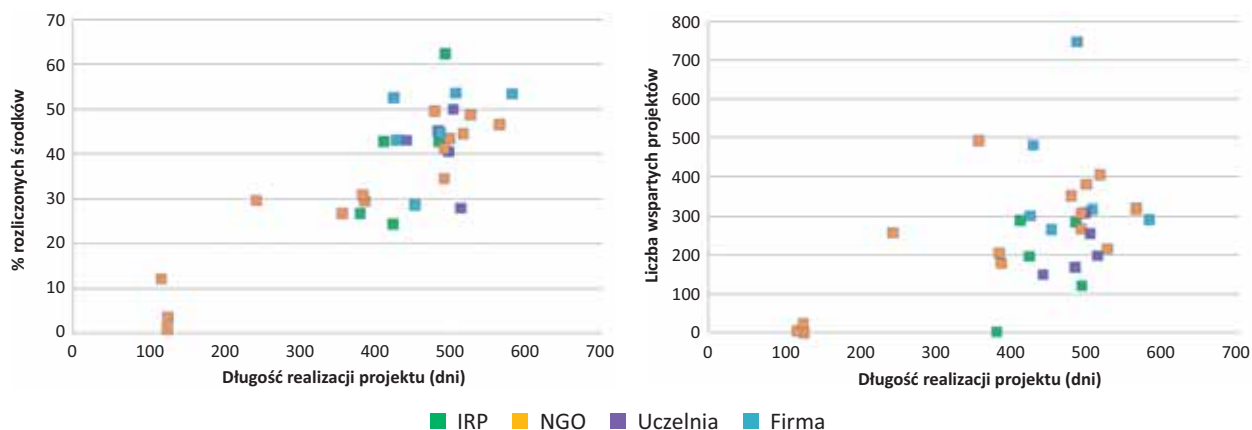
Tabela 6. Rozliczone środki według województw i typu podmiotu

WOJ.	FIRMA	IRP	NGO	UCZELNIA	ŚREDNIA
dolnośląskie			49%	43%	46%
kujawsko-pomorskie			27%		27%
lubelskie			44%		44%
lubuskie	53%		47%		50%
łódzkie	0%	62%			31%
małopolskie	54%	43%			48%
mazowieckie			12%	28%	20%
opolskie			28%		28%
podkarpackie	45%			41%	43%
podlaskie	29%	24%			27%
pomorskie		43%	35%		39%
śląskie			15%		15%
świętokrzyskie				45%	45%
warmińsko-mazurskie	53%		31%		42%
wielkopolskie			41%	50%	46%
zachodniopomorskie	43%	27%			35%
Średnia	40%	40%	32%	41%	36%

Źródło: KSI-SIMIK

Długością trwania projektu można tłumaczyć zróżnicowanie w zaawansowaniu realizacji projektów w przypadku organizacji pozarządowych i uczelni. Tak wyraźniej zależności nie ma w przypadku projektów realizowanych przez firmy oraz instytucje rynku pracy, co wskazuje iż inne czynniki mają wpływ na skuteczność projektów prowadzonych przez te typy podmiotów (mierzoną udziałem rozliczonych środków i liczbą wspartych).

Wykres 4. Długość realizacji projektu a rozliczne środki (lewy panel) i liczba wspartych (prawy panel)



Źródło: KSI-SIMIK, PEFS

3.4. Pojawiające się problemy i sposoby ich rozwiązywania

„Tylko 10% uczestników zgłasza się do projektów „z ulicy”. Pozostali to ciężka praca doradców edukacyjnych”. Rekrutacja to podstawowe wyzwanie z jakim borykają się beneficjenci niezależnie od swojego doświadczenia, statusu prawnego czy obszaru na jakim świadczone jest wsparcie.

Brak (bezpłatnych) szkoleń to najczęściej wskazywana przyczyna niskiego zainteresowania doradztwem edukacyjnym. Ich brak wpływa na małe zainteresowanie wsparciem oraz niską skuteczność: „samo doradztwo nie sprawi, że bezrobotni wydadzą na nie pieniądze, bo ich nie mają”.

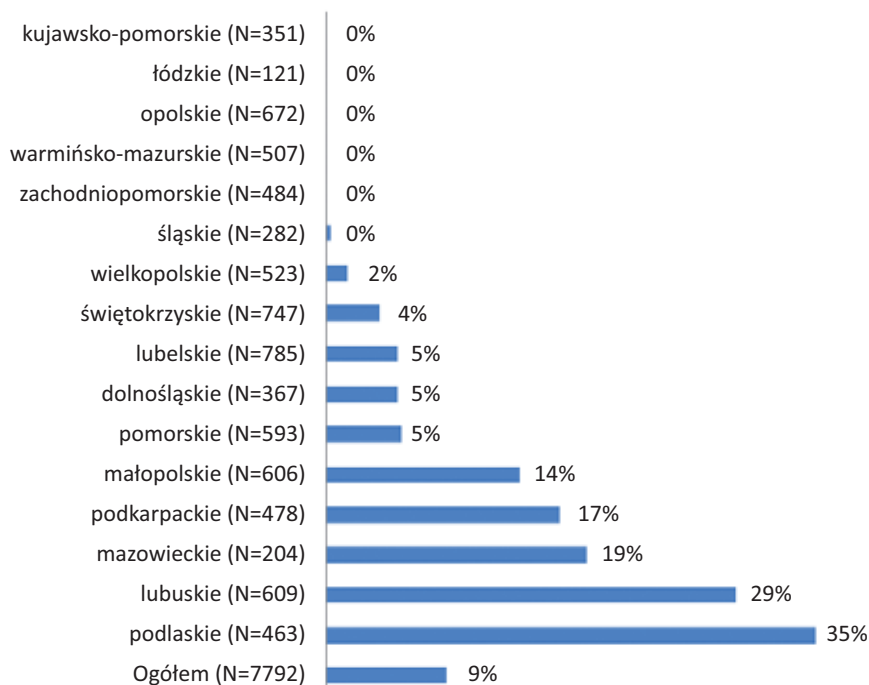
Brak środków na szkolenia w projekcie utrudnia beneficjentom rekrutację, ponieważ bardzo ciężko jest oferować coś „co nie jest materialne”. Dodatkowo **pilotaż odbywa się w okresie przejściowym, kiedy oferta szkoleń współfinansowanych z EFS jest uboga lub nie ma jej wcale**. Nawet niektórzy doradcy z początku nie byli przekonani do idei instrumentu: „na początku też nie widziałem sensu tego działania”, „przez tydzień zastanawiałem się czy to wziąć, bo nie ma nic konkretnego w ręku”. Natomiast po czasie przekonują się, że niektórzy potrzebują rozmowy, motywacji do działania: „Nie wiedziałem, że jest taka potrzeba społeczna dobrego słowa.”.

Beneficjenci w różny sposób starali się rozwiązać ten problem:

- **Nawiązywano współpracę w innych podmiotami świadczącymi wsparcie na danym terenie.** Beneficjenci prezentując ofertę innych beneficjentów starali się zachęcić osoby do udziału w doradztwie.
- **Wyszukiwano niszowe oferty szkoleń.** W przypadku, gdy na danym terenie nie było już szkoleń współfinansowanych z EFS lub dostępne szkolenia były bardzo specjalistyczne, szukano innych bezpłatnych ofert (środki szwajcarskie, ngo.pl, kursy oferowane w bibliotekach i domach kultury). Brokerzy starali się dotrzeć do informacji jako pierwsi, dlatego sprawdzano informacje o rozstrzygnięciach konkursów: „Należy pilnować terminów rekrutacji na szkolenia, aby w odpowiednim momencie zaprosić instytucję szkoleniową na spotkanie grupowe.”.
- **Organizowano próbne szkolenia/warsztaty.** Chcąc zachęcić osoby do udziału we wsparciu, w ramach doradztwa grupowego, organizowano ciekawe dla potencjalnych uczestników próbne szkolenia prowadzone przez instytucje edukacyjne z danego obszaru (np. decoupage, techniki radzenia sobie ze stresem, podstawy zarządzania projektami, podstawy księgowości, autoprezentacja, warsztaty literackie).
- **Oferowano szkolenia.** Instytucje rynku pracy dysponują środkami w projektach systemowych lub bonami edukacyjnymi, więc nimi starają się zachęcić potencjalnych uczestników oraz zrealizować założone w projekcie wskaźniki (np. podczas targów organizowane są szkolenia w interesujących dla uczestników dziedzinach). Niektórzy projektodawcy (nawet bardzo doświadczeni) założyli bardzo wysoką skuteczność wsparcia w nadziei, że doradztwo prowadzone będzie równoległe do projektów 6.1.1. Przy braku bezpłatnej oferty oraz w obawie przed konsekwencjami finansowymi niezrealizowania wskaźników w projektach, z własnych środków szkolą uczestników z umiejętności miękkich (autoprezentacja, przygotowywanie dokumentów rekrutacyjnych). Działają w ten sposób organizacje pozarządowe, instytucje rynku pracy, ten model działania rozważają również uczelnie.
- **Stosowano zróżnicowane kanały dotarcia do potencjalnych uczestników.** Projektodawcy różnymi sposobami próbowali dotrzeć i zachęcić osoby do skorzystania z doradztwa (prasa, outdoor, radio, telewizja, portale społecznościowe). Projektodawcy stosowali formy pozwalające potencjalnym zainteresowanym na bezpośredni kontakt z doradcami: wystawiono się na lokalnych imprezach lub planowano organizację własnych festynów edukacyjnych, prowadzono punkty/targi w galeriach handlowych, prezentowano projekty na spotkaniach lokalnych grup i stowarzyszeń, prowadzono rekrutację na terenie szkół, organizowano konkursy, oferowano gadżety, prowadzono telemarketing. Akcyjny sposób prowadzenia rekrutacji (w porównaniu do ciągłego) w opinii badanych sprzyja realizacji założonych w projektach wskaźników dotyczących liczby objętych doradztwem.

Sposób określenia grupy docelowej to kolejna trudność napotykana przez beneficjentów przy rekrutacji. Ograniczenia wynikają m.in. z założeń pilotażu – chęci skoncentrowania wsparcia na obszarze jednego powiatu. W toku prowadzenia działań beneficjenci napotykali osoby zainteresowane wsparciem, lecz zamieszkałe w okolicznym powiecie. Zdecydowana większość odbiorców doradztwa (91%) pochodzi z obszaru określonego w „Założeniach...”. Pozostałe osoby to np. studenci mieszkający akademikach lub mieszkańcy okolicznych powiatów. Jak widać na poniższym wykresie w 10 województwach beneficjenci obejmowali wsparciem osoby, które mieszkają na innym obszarze niż określony w „Założeniach...”. Częściej miało to miejsce w przypadku miast na prawach powiatu (7 z 10), niż na innych obszarach (4 z 19). Jest to spójne z obserwacją opiekuna projektu realizowanego na terenie miasta wojewódzkiego, że paradoksalnie projekt realizowany na „lepszem” terenie ma większe trudności z rekrutacją uczestników. Nie wynika to z typu beneficjenta ani jego doświadczenia. Projekt realizowany jest przez sprawdzonego w innych działaniach projektodawcę. Jedynie na obszarze miasta nie znajduje on wielu osób o określonych we wniosku cechach społeczno-demograficznych chętnych do wzięcia udziału w projekcie.

Wykres 5. Udział uczestników mieszkających na terenie innego powiatu niż określony w „Założeniach...”



Źródło: PEFS, Poddziałnie 9.6.3 zgodnie ze stanem na 30.06.2014.

Niektórzy projektodawcy przy wyborze grup docelowych sugerowali się kryteriami wyboru danego obszaru w „Założeniach...” lub grupami preferowanymi przez IP w kryteriach strategicznych. W praktyce okazywało się, że w małej społeczności trudno znaleźć osoby w tym profilu jednocześnie zainteresowane otrzymaniem doradztwa. Koordynatorzy uznawali, że „teren źle został dopasowany do tej usługi” (problem ten wystąpił zarówno w miastach, jak i powiatach o niskim stopniu urbanizacji), tymczasem oni sami określali grupę docelową wsparcia. Projektodawcy napotykali trudności w zainteresowaniu wsparciem osób o danym wykształceniu, płci, statusie na rynku pracy. Jeden z beneficjentów we wniosku o dofinansowanie zasugerował się, że obszar ten wybrany został do pilotażu ze względu na wysoki poziom bezrobocia i do tego typu osób starał się dotrzeć. W praktyce okazało się, że urząd pracy nie chce współpracować z podmiotem obcym na tym obszarze, a wielu bezrobotnych pracuje za granicą, natomiast rejestrują się w urzędzie pracy jedynie ze względu na ubezpieczenie. Zaś pozostali niepracujący nie mogą przystąpić do projektu, ponieważ nie mogą się zarejestrować w urzędzie pracy (są to członkowie rodzin rolników, ubezpieczeni w KRUS). Beneficjenci za zgodą IP **rozszerzali definicje grup docelowych** swoich projektów, gdy sposób określenia grupy docelowej nie był premiowany podczas oceny wniosków o dofinansowanie.

Kolejnym problemem napotykanym przy rekrutacji jest **konkurencja ze strony innych projektów** realizowanych na danym terenie. Niektórzy projektodawcy (IRP, NGO) zakładali na etapie wniosku o dofinansowanie, że wsparciem objęci zostaną uczniowie okolicznych szkół. Nie zdiagnozowali natomiast czy są już w nich realizowane projekty 9.2 PO KL. Szkoły nie są zainteresowane współpracą z beneficjentami, w rezultacie muszą oni poszukiwać nowych grup docelowych lub liczyć, że nie wszyscy uczniowie zostaną objęci doradztwem w ramach 9.2.

Ponadto beneficjenci realizujący inne projekty obawiali się, że **skorzystanie osoby z doradztwa edukacyjnego może wykluczyć ją z możliwości uczestniczenia w realizowanych przez nich projektach, w których również występuje wsparcie doradcze**. W takich sytuacjach projektodawcy 9.6.3 próbowali wytłumaczyć, że w przypadku projektów pilotażowych nie ma takiego zagrożenia. Nie mniej jednak spotykano się z niechęcią ze strony np. instytucji rynku pracy, a nawet ostrzeżeniami potencjalnych uczestników o negatywnych konsekwencjach przystąpienia do projektu 9.6.3.

Nawet po nakłonieniu osób do skorzystania z doradztwa, problem ze stosowaniem ścieżki doradztwa nie kończył się, ponieważ **osoby rezygnowały z kolejnych spotkań z doradcą** (właściwego doradztwa lub doradztwa grupowego). Udział rezygnujących zależy od umiejętności doradcy, atrakcyjności organizowanych spotkań grupowych, konsekwencji nieobecności lub korzyści z przyjsia na spotkanie. Wiele zależy również od sposobu zaplanowania ścieżki udziału we wsparciu. Chcąc zapobiec rezygnacjom projektodawcy podejmowali następujące działania:

- **Świadczone wsparcie w bliskim otoczeniu klienta.** W powiatach o niskim stopniu urbanizacji punktu w stolicy powiatu lub w okolicznym większym mieście sprawia, że osoby rzadko decydują się na kolejne spotkania z doradcą edukacyjnym. Wiąże się to z czasem i kosztami. W okresie wakacyjnym dojazd jest dodatkowo utrudniony, ponieważ część lokalnych połączeń jest zawieszana. W projektach realizowanych na terenie miast ten problem występuje w mniejszej skali, lecz mimo to doradcy dostosowują się do klientów umawiając się z nimi w dogodnych dla nich lokalizacjach, otwierając punkty informacyjne w miejscu pracy uczestników i świadcząc wsparcie – za zgodą pracodawcy – w godzinach pracy.
Już na etapie wniosku o dofinansowanie lub w trakcie realizacji projektu, beneficjenci świadczący wsparcie na terenie powiatów ziemskich podejmowali działania mające na celu zmniejszenie dystansu dzielącego ich od klienta. Instytucje rynku pracy otwierały dodatkowe punkty w odległych gminach (w filiach urzędu pracy, w urzędach gmin). Organizacje i firmy prowadziły mobilne punkty. Polegało to na współpracy z lokalnymi stowarzyszeniami, bibliotekami i domami kultury, zaangażowaniu ich w proces rekrutacji, np. idea projektu prezentowana była przez doradcę na spotkaniach lokalnych stowarzyszeń lub za rekrutację odpowiedzialne były lokalne instytucje, a doradca przyjeżdżał do tymczasowego punktu w danym dniu świadcząc usługę. Na obszarach wiejskich, oprócz problemów z dojazdem (co ma również wpływ na korzystanie ze szkoleń), problemem jest również brak infrastruktury do spotkań lokalnych społeczności. Dlatego też spotkania odbywały się w domach uczestników. Doradcy starają się unikać takich sytuacji, gdyż ingerują one w prywatność klientów.
- **Przeprowadzono wszystkie etapy doradztwa na jednym spotkaniu.** Rezygnacje z kolejnych faz doradztwa edukacyjnego zależą również od sposobu organizacji całego procesu. W większości projektów zakładano, że poszczególne fazy doradztwa to kolejne spotkania doradcy z klientem. Natomiast w praktyce osoby nie chcą się kilkakrotnie spotykać z doradcą: *„Za bardzo jest to wszystko rozciągnięte. Nawet dla osób młodych, które są bardziej dyspozycyjne”*. A im bardziej rozłożone w czasie spotkania, tym większe niebezpieczeństwo, że osoba nie ukończy wsparcia. Dlatego też ścieżka wsparcia bywa modyfikowana – i w zależności od preferencji uczestnika – wszystkie elementy doradztwa są oferowane podczas jednego spotkania. Jeden z projektodawców w następujący sposób zorganizował ścieżkę:
 - Spotkanie grupowe na wybrany temat. Podczas niego instytucje edukacyjne przeprowadzają pokazowe szkolenia, warsztaty.
 - Osoby zainteresowane wsparciem mailowo lub osobiście zgłaszają chęć uczestnictwa w spotkaniu, co równoznaczne jest z przystąpieniem do projektu.
 - W dniu spotkania odbywa się rozmowa doradcza i diagnoza potrzeb klienta.
 - Po spotkaniu osobiście lub za pośrednictwem poczty prezentowana jest oferta i prowadzony jest monitoring.
- **Zwracano koszty podróży.** Niektórzy beneficjenci przewidzieli zwrot kosztów podróży dla osób korzystających ze wsparcia lub kosztów dojazdów doradców do miejsca świadczenia wsparcia.

- **Organizowano pokazowe szkolenia.** Spotkania grupowe organizowane były przed, w trakcie lub po właściwym doradztwie. Grupowe doradztwo sprawia trudności zarówno prywatnym, jak i publicznym podmiotom: „*nasza kula u nogi*”. Bardzo trudno zebrać osoby pracujące w jednym miejscu i czasie, dodatkowo dopasować firmy szkoleniowe, które odpowiadałyby na potrzeby uczestników i zgodziłyby się przedstawić swoją ofertę po godzinach pracy. Również urzędy pracy napotykały opór ze strony uczestników do korzystania z doradztwa grupowego. Mimo, że w ogólnej opinii pracownikom urzędów pracy łatwiej jest zrekrutować bezrobotnych na spotkanie „*Po prostu zadzwoni, że ma się dana osoba stawić w urzędzie i ma być. Jest trochę nękania, dzwonięcia, ale raczej przychodzą.*”. Osoby, które odbyły spotkania z brokerem i przedstawiono im oferty szkoleń, nie miały potrzeby uczestniczenia w dodatkowych spotkaniach grupowych. Wychodząc naprzeciw temu problemowi, beneficjenci modyfikowali formułę spotkań. Jeden z beneficjentów pierwotnie zapraszał 6 firm, ale zaobserwował, że po wysłuchaniu interesującej prezentacji, osoby nie były zainteresowane kolejnymi. Obecnie podczas dwugodzinnych spotkań, prezentują się jedynie dwie firmy i jedna z nich prowadzi warsztat na wybrany temat: „*I to zadziało, ludziom się to podobało.*”. Podobne działania prowadzone są w przypadku targów, gdzie oprócz części otwartej dla wszystkich oferowane są szkolenia dla uczestników (np. kasy fiskalne, przedsiębiorczość), aby zachęcić ich do przyścia na targi.

W koncepcji pilotażu zakładano, że „znaczna część klientów” dokona wyboru odpowiedniej oferty i rozpocznie udział w poszczególnych typach kształcenia. Zgodnie z założonymi we wnioskach wskaźnikami taką decyzję ma podjąć co drugi wsparty. Przy braku bezpłatnych ofert szkoleniowych beneficjenci podejmowali następujące działania, mające na celu **osiągnięcie założonej skuteczności wsparcia:**

- **Kierują wsparcie do osób młodych.** Wsparcie osób młodych pozwala beneficjentom zrealizować założone wskaźniki: „*Nadzieja jest w osobach, które zechcą kontynuować naukę (bezpłatnie) w szkołach.*”.
- **Kierują uczestników do innych projektów współfinansowanych z EFS.** Urzędy pracy kierują osoby na szkolenia finansowane z FP, EFS. Beneficjenci generalnie występują w roli rekrutera do innych projektów, co jest trudne w przy niskiej liczbie projektów oraz wąskich definicjach grup docelowych.
- **Negocjują z instytucjami edukacyjnymi koszty szkoleń.**
- **Szukają sponsorów szkoleń wśród lokalnych stowarzyszeń, instytucji.**
- **Szkolą uczestników.** Jak wcześniej wspomniano projektodawcy z własnych środków szkolą osoby, aby zrealizować założone w projektach wskaźniki. Organizowane są szkolenia z umiejętności miękkich, bo szkolenia oczekiwane przez uczestników są zbyt drogie (np. wózki widłowe). Należy jednak zaznaczyć, że zjawisko to nie jest powszechne w projektach Poddziałania 9.6.3.

Trudności ze znalezieniem doradców o odpowiednich kwalifikacjach miały zwłaszcza podmioty prywatne, które chciały spełnić wszystkie wymogi odnośnie kwalifikacji doradców zawarte w „Założeniach...”. Doradcy zawodowi z urzędów pracy, w obawie przed świadczeniem usług konkurencyjnych, nie chcieli występować w roli doradców edukacyjnych. Ponadto mieli obawy, że doradca edukacyjny wyprze ich zawód. Projektodawcy w różny sposób starali się rozwiązać ten problem – próbując uzyskać zgodę IP na zmianę wymagań, rekrutując doradców z innych powiatów.

Innym problemem, wskazywanym przez respondentów, jest negatywny stereotyp doradcy zawodowego, utożsamianego z pracownikiem urzędu pracy, z którego usług bezrobotni są zmuszani korzystać. Występuje również znużenie wśród „etatowych uczestników” doradztwem i koniecznością wypełniania tych samych testów w kolejnym projekcie. W celu odróżnienia pracy doradcy edukacyjnego od zawodowego, beneficjenci celowo używali słowa „broker”, które ma neutralne konotacje.

Projekty mają na celu stymulowanie popytu na szkolenia, lecz **instytucje edukacyjne w niewielkim stopniu były zainteresowane udziałem w działaniach** w nich przewidzianych: zamieszczeniem swojej oferty w bazie, udziałem w targach i spotkaniach grupowych. Uzupełnianie swojej oferty w bazach utworzonych w projektach to dla firm szkoleniowych dodatkowy obowiązek informacyjny, który nie zwróci się przy małej promocji bazy, wąskiej grupie korzystającej z bazy (bazy dostępne jedynie po zalogowaniu). Ponadto instytucje mogły być mniej zainteresowane bazami, które powstają tylko w ramach projektu i prawdopodobnie po zakończeniu jego finansowania znikną. Błędy wstępujące w bazach (patrz rozdział 4.4) mogły zniechęcać firmy do prezentowania w nich swojej oferty. Większe zainteresowanie instytucji edukacyjnych bazami występowało w projektach realizowanych przez instytucje rynku pracy, czyli podmioty, które ewentualnie mogą zakupić szkolenie lub docierają do szerszej grupy. Bazę jednej z instytucji rynku pracy odwiedziło przeszło 2 tys. indywidualnych uczestników.

Przyczyn małego zainteresowania uczestnictwem w targach i spotkaniach grupowych należy upatrywać w:

- bardzo wąskiej grupie odbiorców spotkań i targów (imprezy jedynie dla uczestników projektu); niektórzy beneficjenci interpretowali, że targi są imprezą wyłącznie dla uczestników projektów: *„To jest finansowane z EFS, więc mogą na to przyjść tylko osoby z projektu, nikt inny, a ilu tych uczestników może przyjść na targi organizowane w konkretnym dniu?!”*. Ponadto w przypadku osób pracujących, spotkania odbywają się po godzinach pracy instytucji szkoleniowych;
- małym prestiżu targów organizowanych w projektach – targi typu „edukacja i praca” zazwyczaj organizowane są przez urzędy pracy/gmin, działania projektowe były kolejną tego typu imprezą na danym terenie. Instytucje edukacyjne nie były zainteresowane ponoszeniem dodatkowego kosztu wystawiania się na stosunkowo często organizowanych imprezach. Na terenach, na których takie targi nie były organizowane lub w projekcie są organizowane przez urząd pracy, zainteresowanie imprezą było większe. W celu przyciągnięcia uczestników targi łączone były z targami pracy, organizowano na nich szkolenia dla uczestników (zgodnie ze ścieżką w projekcie uczestnicy muszą przyjść na targi, szkolenia mają ich do tego zachęcić);
- w małej zasobności portfela odbiorców tych spotkań (głównie osoby będące bez pracy), zainteresowanych głównie bezpłatnymi szkoleniami;
- braku oferty – instytucje nie mają środków EFS na realizację projektów, więc nie mają nic do zaprezentowania na spotkaniach.

Inne problemy zgłaszane podczas wywiadów to: okres wakacyjny (brak możliwości dotarcia do uczniów), zbyt duża/mala liczba godzin wsparcia na uczestnika (indywidualne preferencje), trudności w pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi (brak motywacji do zmiany) i pracującymi (brak czasu), brak zainteresowania bazą danych (patrz rozdział 4.4) i pracownią komputerową, dużym obciążeniem biurokratycznym uczestnika (zaświadczenia z urzędu pracy potwierdzające status na rynku pracy, ankiety przed i po, certyfikaty i oświadczenia podjęcia edukacji).

3.5. Podsumowanie

„Zasady...” jak i inne wytyczne obowiązujące w PO KL zasadniczo nie były przeszkodą w świadczeniu wsparcia doradczego. Beneficjenci i doradcy zwracali uwagę, że niektóre z pojawiających się problemów mogły wynikać ze sposobu interpretacji dokumentu. Powodowało to, że beneficjenci mieli problemy ze znalezieniem doradców spełniających wszystkie warunki odnośnie kwalifikacji i kompetencji brokerów wymienione w „Zasadach...”. Skutkiem tego było również ograniczenie dostępu do niektórych form wsparcia oferowanego w projekcie, np. targi edukacyjne wyłącznie dla uczestników projektu. Beneficjenci kierowali się tu interpretacjami IP, z których wynikało że doradztwo grupowe (obejmujące również targi) to spotkania podmiotów świadczących usługi edukacyjne z uczestnikami projektu.

Skuteczność mierzona stopniem realizacji założonych w projektach wskaźników dotyczących liczby osób objętych usługą doradczą:

- nie zależy od doświadczenia podmiotu świadczącego wsparcie (liczba zrealizowanych projektów, rozpoznawalność w województwie);
- nie zależy od świadczenia wsparcia w partnerstwie;
- nie zależy od wysokości wsparcia na uczestnika;
- nie zależy od obszaru, na którym realizowany jest projekt. Natomiast występuje tendencja większego zainteresowania doradztwem edukacyjnym na obszarach o niższych wartościach wskaźników społeczno-ekonomicznych;
- zależy od czasu realizacji projektu. Różny moment podpisania umowy sprawia, że występują różnice w skuteczności dotarcia do grup docelowych pomiędzy różnymi typami beneficjentów. Wśród wszystkich instytucji realizujących projekty przez zbliżony okres, jedynie fakt realizacji projektu przez instytucje rynku pracy jest negatywnie związany ze skutecznością rekrutacji uczestników. Oznaczać to może, że realizacja doradztwa przez ten typ beneficjentów w przyszłości może wiązać się z niższą skutecznością projektów.

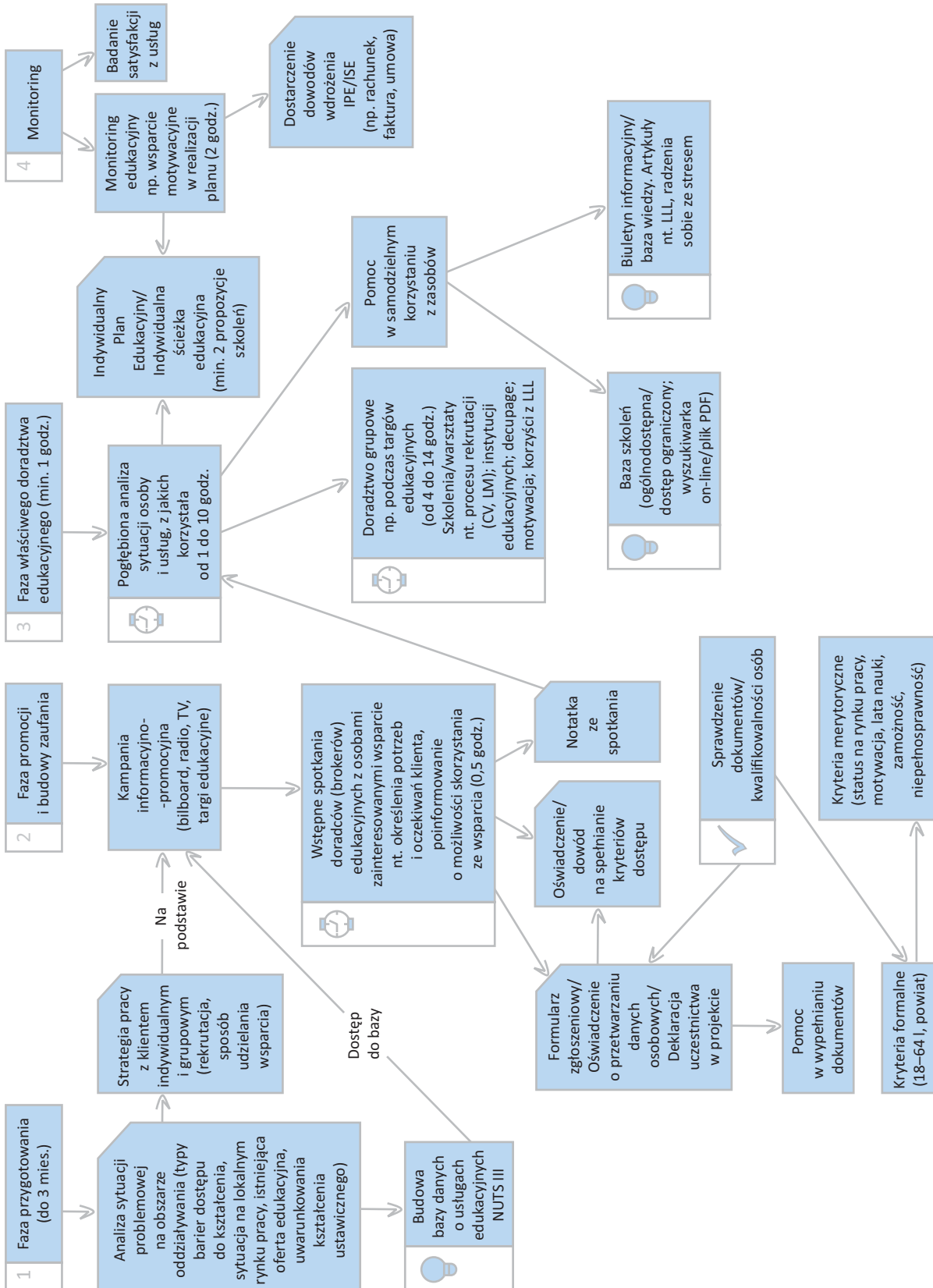
4. Koncepcja doradztwa w założeniach i praktyce

4.1. Standard w założeniach i praktyce

Zgodnie z „Założeniami...” proces doradztwa edukacyjnego powinien się składać się z następujących elementów:

- Faza przygotowania, obejmująca pogłębioną analizę w obszarze oddziaływania projektu, w tym budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w podregionie;
- Faza promocji i budowy zaufania;
- Właściwe doradztwo edukacyjne;
- Monitoring i opieka na etapie uczestnictwa w kształceniu;
- Doradztwo grupowe;
- Udzielenie zasobów do samodzielnego korzystania.

Schemat 3. Fazy doradztwa edukacyjnego



Wszystkie analizowane projekty zawierają określone w „Zasadach...” elementy wsparcia. Natomiast poszczególni **beneficjenci w różny sposób podchodzą do kolejności poszczególnych etapów, czasu ich trwania (od 1,5 h do 10 h) i obowiązku brania udziału w każdym z elementów przez wszystkich uczestników**. Szczegółowo faza przygotowawcza opisana została w rozdziałach 4.2-4.5. W tym miejscu skupiamy się na fazach, w których biorą udział osoby.

Zasadniczo beneficjenci zakładali, że każda z faz to kolejne spotkanie, co w praktyce okazało się trudnie do spełnienia – zwłaszcza na obszarach wiejskich, gdzie dojazd do miejsca udzielania porad jest problematyczny. **W trakcie realizacji projektów redukowana była optymistycznie założona we wniosku o dofinansowanie liczba spotkań:** „Wstępnie założonych było 5-6 spotkań: pierwsze spotkanie – wstępne doradztwo (ok. poł godziny), następnie indywidualny plan rozwoju edukacyjnego – 6 godzin w podziale na 3 spotkania. Z czasem ten wymiar skrócono do 4 godzin w ciągu dwóch spotkań. Uczestnicy chcą wszystko odbyć w ciągu jednego spotkania i to doradztwo faktycznie trwa ok. 4 godzin i odbywa się jednego dnia.”. Aby nie narażać osób na dodatkowe koszty, wizyty łączone były w jedno spotkanie, na którym prezentowana była również oferta szkoleniowa. W takim modelu udzielania wsparcia problemem było zachęcenie osób do wzięcia udziału w spotkaniach grupowych. **Osoby, którym przedstawiono konkretne oferty szkoleniowe nie miały potrzeby dodatkowych spotkań z instytucjami edukacyjnymi.** Atrakcyjność spotkań grupowych lub targów podnoszono poprzez organizowanie podczas nich szkoleń, które niekiedy kończyły się wydaniem certyfikatu potwierdzającego fakt podjęcia edukacji po doradztwie oraz oceną przydatności szkolenia (faza monitoringu).

Aby nie tracić znacznej części osób po fazie budowy zaufania, łączono ją z właściwym doradztwem. Otwarty dla wszystkich potencjalnie zainteresowanych element fazy budowy zaufania występuje w formie spotkań grupowych (np. w szkołach, podczas spotkań lokalnych stowarzyszeń) lub podczas działań informacyjno-promocyjnych (festyny). W zależności od sposobu organizacji pracy w projekcie ten etap budowy zaufania prowadzony był przez doradców lub rekruterów. Spotkanie z doradcą edukacyjnym ma miejsce po zadeklarowaniu chęci wzięcia udziału we wsparciu i zakwalifikowaniu się do projektu. Dlatego też **w znacznej części projektów liczba osób, które skorzystały z fazy budowy zaufania jest tożsama z liczbą osób, które skorzystały z właściwego doradztwa.** Podczas spotkania doradca diagnozuje oczekiwania w stosunku do doradztwa oraz przedstawia co może być efektem spotkania/-ań. W zależności od potrzeb danej osoby, doradcy stosują różne narzędzia diagnostyczne (np. wieloaspektową analizę preferencji zawodowych).

Liczba spotkań doradczych zależy od sposobu zaplanowania ścieżki wsparcia we wniosku o dofinansowanie oraz uwzględnienia kosztów dojazdu doradców do uczestnika. W jednym z badanych projektów, podczas jednego spotkania odbywają się wszystkie elementy doradztwa – spotkania indywidualne i grupowe. Osoby przystępują do projektu zachęczone tematem próbnego szkolenia organizowanego w ramach spotkań grupowych. Na godzinę przed spotkaniem ma miejsce spotkanie indywidualne oraz przedstawienie oferty szkoleniowej. W projektach, w których nie uwzględniono we wniosku o dofinansowanie kosztów dojazdu do uczestnika, liczba spotkań była redukowana do jednego lub kolejnego spotkania doradcze udzielane były w miejscach, w których przebywa wielu uczestników (szkoły, zakłady pracy).

W zależności od dostępności oferty, **propozycje konkretnych szkoleń przedstawiane były podczas pierwszego spotkania lub przesyłane w późniejszym terminie.** Ze względu na okres przejściowy, pomiędzy dwoma okresami programowania, doradcy nie dysponują ofertą bezpłatnych szkoleń, którymi przede wszystkim zainteresowani są uczestnicy. Dlatego też poszukują – czasami bezskutecznie – alternatywnych ofert lub negocjują cenę szkolenia w imieniu uczestnika. Nie wszyscy uczestnicy, z którymi przeprowadzono wywiady, otrzymali propozycję szkoleń. Osoby, którym przedstawiono ofertę, nie mogły z niej skorzystać, ponieważ nie kwalifikowały się do udziału w zaproponowanych im projektach. Doświadczenia te mają wpływ na ostateczną (negatywną) ocenę doradztwa edukacyjnego. Słabą stroną projektów jest zafiksowanie obu stron na bezpłatne szkolenia. Znaczna część uczestników nie spełnia kryteriów dostępu do projektów współfinansowanych z EFS. Przedstawianie ofert, do których osoby się nie kwalifikują, świadczy o niedostatecznej diagnozie sytuacji uczestnika.

Monitoring i opieka na etapie kształcenia polega w projektach na kontakcie telefonicznym lub mailowym z uczestnikami. W trakcie monitoringu brokerzy dokumentują podjęcie edukacji przez odbiorców doradztwa. Obywa się to zazwyczaj przez: pisemne oświadczenia lub dostarczenie rachunków ze sfinansowanych szkoleń; monitorowanie losów osób w bazie Syriusz lub poprzez wymianę informacji z instytucjami edukacyjnymi; rzadko beneficjenci polegają jedynie na ustnych deklaracjach uczestników. **Konieczność dostarczania dowodów w postaci rachunków/oświadczeń jest dodatkowym obciążeniem administracyjnym dla uczestnika, stosunkowo dużym w stosunku do samego wsparcia.** Analogicznie, pracownicy punktów informacji turystycznej mogliby domagać się od turystów przesłania dowodów potwierdzających fakt przejścia wskazanej drogi.

4.1.1. Podsumowanie

Ścieżka doradztwa zaplanowana przez IZ zasadniczo była dobrze oceniana przez beneficjentów i doradców. Różnica w ocenie zależała od dosłowności aplikacji jej w praktyce. Ścieżka przewidziana jako kolejne spotkania indywidualne i grupowe, w których ma wziąć udział każdy uczestnik, jest **trudna do zastosowania w praktyce, ponieważ samo wsparcie jest mało atrakcyjne dla uczestników.** Przede wszystkim pełna ścieżka **wymaga dużego zaangażowania ze strony osoby** (czas, koszt dojazdu), **przy małych korzyściach z udzielonego wsparcia** – oferta szkoleniowa, z której osoby nie mogą (nie kwalifikują się) lub nie chcą (ze względu na koszt) skorzystać.

Te same zapisy „Założeń...” były w różny sposób stosowane w projektach, stąd też znaczne różnice w jakości strategii pracy z klientem, budowanych bazach, zainteresowaniu doradztwem grupowych czy targami. Jak pokazane zostanie w kolejnych rozdziałach, elementy doradztwa, tj. strategia pracy z klientem, budowa bazy ofert edukacyjnych, nie są niezbędne w przyszłych projektach. Wątpliwa jest zasadność finansowania targów organizowanych wyłącznie dla uczestników projektu lub imprezy, która stanowi mniej atrakcyjną konkurencję dla działań już podejmowanych lokalnie. Przy kontynuacji doradztwa edukacyjnego, elastycznie należałoby podejść do spotkań grupowych. Jak pokazują doświadczenia obecnych projektów osoby, które otrzymały ofertę edukacyjną, nie są zainteresowane spotkaniem z instytucjami edukacyjnymi. Nawet jeżeli są to instytucje oferujące szkolenia o interesującej osobę tematyce. Spotkania grupowe cieszyły się zainteresowaniem, gdy w ich trakcie prezentowana była konkretna oferta (odbywała się rekrutacja do konkretnego projektu) lub prowadzane były szkolenia. Spotkania grupowe w takiej formie zachęcają osoby do przystąpienia do projektu i skorzystania z doradztwa.

Najmocniejszym elementem wsparcia są spotkania z doradcami. Natomiast forma i liczba spotkań zależy od indywidualnych potrzeb i preferencji osób – niektórzy lepiej czują się w grupie (np. osoby starsze), inni preferują spotkania indywidualne (mieszkańcy wsi, osoby młode). Dla doradców najbardziej cenny jest indywidualny kontakt. W trakcie takich spotkań nie ma lęku przed ekspozycją, przed oceną, osoba swobodnie pyta o to czym jest zainteresowana. Daje to też możliwość obserwacji klienta czy osoba ta kryguje się, czy jest otwarta.

4.2. Strategia pracy z klientem

Na etapie konsultacji „Założeń...” obawiano się, że diagnoza dokonana na potrzeby strategii pracy z klientem wyłoni inną grupę docelową wsparcia niż określona we wniosku o dofinansowanie. Ostatecznie określono, że strategia powinna być stworzona na podstawie dostępnych badań i analiz, lecz w odniesieniu do zapisów wniosku o dofinansowanie. Dlatego też **opracowanie strategii** na potrzeby projektów, w większości badanych przypadków, **było głównie spełnieniem formalnego wymogu** określonego w „Zasadach...”. W toku realizacji projektu strategii były **mało przydatne**, bardziej użyteczny był wniosek o dofinansowanie i „Założenia...”. Jak stwierdził jeden z koordynatorów projektu: *„Wniosek i Zasady... to dla mnie dokumenty użyteczne i często do nich zaglądamy, a nie do strategii”*. Strategia jednak, co przyznają niektórzy koordynatorzy projektów, **standaryzuje pracę doradców i była pomocna na początku realizacji projektu**, zwłaszcza przy wypracowaniu wspólnej ścieżki uczestnika w projekcie.

Autorami strategii byli zazwyczaj zewnętrzni eksperci lub współpracujący z beneficjentami doradcy. **Powstawanie dokumentu przebiegało w zdecydowanej większości projektów bez problemów.** W jednym badanym przypadku osoba pisząca strategię rozczarowała beneficjenta i dokument był poprawiany tak, aby spełnił jego oczekiwania. W przypadku jednego projektu powstały dwie strategie – oddzielnie dla doradztwa indywidualnego i grupowego.

Opracowane strategie **bardzo różnią się pod względem jakości i objętości.** Najmniej rozbudowane strategie (3) liczą niespełna 10 stron. W najkrótszej, 6-cio stronicowej strategii, właściwy opis pracy z klientem zawarty został na 2 stronach. Na pozostałych umieszczono ankietę ewaluacyjną dla uczestników porady grupowej. Najbardziej rozbudowane strategie liczą ponad 100 stron i oprócz wnikliwej analizy wyników badań empirycznych, zawierają szczegółowo opisane wszystkie wymagane przez standard etapy wsparcia, sporo miejsca poświęca się charakterystyce brokera edukacyjnego, a także zawarte są gotowe narzędzia pracy dla brokerów (testy, ankiety, scenariusze). **Niezależnie od objętości, strategie są rzadko wykorzystywane w praktyce.** Na początku realizacji projektu porządkują ścieżkę osoby w projekcie, więc nawet jednostronicowy schemat jest wystarczający. Doradcy, z którymi przeprowadzono wywiady uważali, że obszerny dokument może być przydatny dla osób, które dopiero zaczynają pracę jako doradca zawodowy/edukacyjny. Natomiast nie napotkano takich w trakcie realizacji badania. Ponadto uważali, że obszerna strategia mogła uświadomić koordynatorom projektów na czym polega praca doradcy.

Zgodnie z zasadami Poddziałania, **powstanie strategii powinno zostać poprzedzone „pogłębioną analizą sytuacji problemowej na obszarze oddziaływania projektu** – zwłaszcza w kontekście występowania trzech typów barier dostępu do kształcenia, wskazanych w Zasadach, sytuacji na lokalnym rynku pracy, istniejącej oferty edukacyjnej oraz innych, istotnych uwarunkowań kształcenia ustawicznego”. Dopiero na podstawie analizy wyników powinien powstać dokument zwany strategią. Nie wszyscy beneficjenci jednakowo potraktowali „pogłębioną analizę sytuacji”. W dwóch przypadkach, zanim powstała strategia, zaplanowano i przeprowadzono badania empiryczne, aby jak najdokładniej określić sytuację zastaną i zapotrzebowanie na doradztwo edukacyjne, w innych – w analizie bazowano na danych zastanych (12). **Ogółem w 14 przypadkach treść strategii, jej założenia i sposoby działania były konsekwencją przeprowadzonych analiz.**

Brak badań oraz jakiegokolwiek analizy sytuacji zastanej odnotowano aż w 16 strategiach. Dokumenty te tylko nieznacznie wykraczają poza zapisy „Zasad...”. Dla niektórych z tych projektów źródłem informacji o barierach edukacyjnych uczestników były „Zasady...”, skąd zostały skopiowane niektóre informacje, a autorzy strategii nie zadali sobie trudu, żeby przynajmniej zajrzeć do podstawowych statystyk PUP lub GUS. W tym kontekście, nie dziwią wypowiedzi koordynatorów przyznających wprost, że do strategii raczej nie zagląдают.

Zgodnie z „Zasadami...” **strategia powinna określać sposób pozyskania klientów oraz ścieżki postępowania w bezpośrednich kontaktach z nimi.** Z reguły w każdej strategii można odszukać części nawiązujące do poszczególnych faz w projekcie opisanych w Zasadach. Zatem stałym elementem wszystkich strategii jest **opis standardu usługi doradztwa edukacyjnego**, w szczególności:

- **Faza promocji/rekrutacji i budowy zaufania** – tu zwykle opisane są drogi dotarcia do klienta. Faza ta jest opisana różnorodnie. Niektórzy autorzy strategii pozostają przy wymienieniu sposobów i miejsc promocji projektu. Inni szczegółowo opisują tę fazę nadając jej oddzielny rozdział. W takich przypadkach opisane są m.in.: grupy docelowe kampanii promocyjnej projektu, możliwe bariery w procesie przekazu informacji, organizacja działań przygotowawczych, działania promocyjne (działania outdoor – reklama zewnętrzna, reklama uliczna, strona internetowa projektu, akcja na portalach społecznościowych, ogłoszenia i artykuły sponsorowane w prasie lokalnej, banery informacyjne w lokalnych portalach internetowych, artykuły i gadzety promocyjne, e-mail marketing, działania powiązane), harmonogram działań promocyjno-informacyjnych.

- **Faza doradztwa edukacyjnego** – opisana również bardzo różnorodnie w zależności od poziomu szczegółowości całego dokumentu. W przypadku dokumentów, które zostały przygotowane z większą starannością i dokładnością, faza ta jest podzielona na etapy (np. porada indywidualna, porada grupowa, pomoc w samodzielnym korzystaniu z zasobów), a każdy z nich szczegółowo opisany. Dokładnie opisane są zadania brokera na każdym etapie doradztwa, czas trwania poszczególnej usługi i umiejscowienie w czasie trwania projektu. Opisane są sposoby organizacji porad grupowych (spotkań i targów) łącznie z tematyką spotkań dla poszczególnych rodzajów grup uczestników, zasady współpracy z instytucjami szkoleniowymi. W strategiach krótszych faza ta opisana jest za pomocą przedstawienia głównych założeń wynikających z zapisów w „Zasadach” i stanowią raczej punkt wyjścia dla koordynatorów i brokerów edukacyjnych niż krok po kroku zaprezentowane zadania.
- **Faza monitoringu i opieki** – celem tego etapu jest badanie efektywności udzielanego wsparcia w zakresie poradnictwa indywidualnego i grupowego. Niektóre strategie opisują dokładnie działania brokerów w ramach tej fazy. Podają przykładowe sposoby jak kontaktować się z uczestnikami, w jaki sposób zachęcać ich do udziału w szkoleniach, jak podtrzymywać z nimi kontakt. Niektóre strategie zawierają w ramach tej fazy kwestionariusz PEFS oraz sposób zbierania i wprowadzania danych uczestników do bazy.

Ilustracją minimalistycznej wersji opisu tego etapu i przykładem jak nie powinna wyglądać strategia jest cytat stanowiący całość opisu etapu monitoringu i opieki: *„Dla części klientów, która w wyniku udzielonej porady/doradztwa dokonuje wyboru odpowiedniej dla siebie oferty edukacyjnej i rozpoczyna udział w poszczególnych formach kształcenia formalnego lub pozaformalnego, zapewnione zostanie wsparcie w zakresie eliminowania/przeciwdziałania ewentualnym barierom w procesie kształcenia/uczestnictwa w zaproponowanej w ramach projektu formie edukacji. Efekt bieżącej pomocy zapewniony zostanie poprzez bieżące monitorowanie przez brokerów edukacyjnych postępów klientów w realizacji przygotowanej uprzednio indywidualnej ścieżki działania.”*

Dużo więcej miejsca w tej strategii zajmuje opis położenia geograficznego i historycznych zmian administracyjnych powiatu, na terenie którego realizowany jest projekt. Czy po tak „szczegółowym” opisie sposobu monitorowania i opieki nad uczestnikiem wsparcia broker będzie wiedział jak postępować? Pozostaje mieć nadzieję, że broker to doświadczony doradca i w takim przypadku korzystał jednak z „Zasad...”.

Część strategii zawiera **informacje dotyczące brokera edukacyjnego**: kim jest, jakie są jego cele zawodowe, obszary pracy brokerów w poszczególnych fazach, opis zawodu brokera, zasady świadczenia usług brokera (w tym jego cechy), kwalifikacje i kompetencje osobiste brokera w projekcie, etykę obowiązującą brokerów edukacyjnych. Są to niekiedy bardzo ciekawe, pogłębione analizy, przybliżające informacje o zawodzie brokera edukacyjnego.

Na uwagę zasługują również **załączniki**, jakie zawiera część strategii. Są wśród nich dokumenty, formularze i oświadczenia wykorzystywane przy rekrutacji (np. formularz deklaracji udziału w projekcie), kwestionariusze służące do diagnozy potrzeb klienta (np. kwestionariusz wywiadu strukturalizowanego, kwestionariusz predyspozycji zawodowych, kwestionariusz zainteresowań zawodowych, ankieta określająca poziom wiedzy na temat lokalnego rynku pracy oraz motywacji do podjęcia dalszego kształcenia), jak i różne szczegółowe narzędzia wspierające pracę brokera z poszczególnymi grupami uczestników (np. ścieżka pracy z klientem napotyającym bariery motywacyjne/materialne/informacyjne, zestaw ćwiczeń typu case study, zestaw ćwiczeń w ramach Assessment/Development Center, test samooceny).

4.2.1. Podsumowanie

Po analizie strategii przygotowanych na potrzeby świadczenia usług doradztwa edukacyjnego należy stwierdzić, że beneficjenci projektów podeszli do tego zadania bardzo różnorodnie: od wypunktowania podstawowych działań w projekcie (7), po pogłębioną diagnozę sytuacji ze szczegółowo opisanymi wszystkimi etapami wsparcia (15).

Tak samo jak różnorodne są same dokumenty, tak samo bardzo różnie są one wykorzystywane w trakcie doradztwa edukacyjnego. Dla jednych beneficjentów strategia porządkuje prace doradców z beneficjentami, wyznacza pewien standard, pomaga ułożyć ścieżkę pracy z klientem, określa sytuację wyjściową, w której będą się brokerzy poruszać. Dla innych, np. dla instytucji rynku pracy, strategia jest mało użyteczna, ponieważ doradcy mają własne standardy świadczenia wsparcia i z nich korzystają. Kolejni twierdzą, że zasadniczo strategia jest jedynie uszczegółowieniem standardu, który nie pozostawia wiele przestrzeni na modyfikacje. Jeszcze inni koordynatorzy przyznają, że nawet dobry dokument nie gwarantuje sprawniej realizacji projektu. Brokerzy stosują często swoje sprawdzone w doradztwie narzędzia pracy z klientem.

4.3. Działania informacyjno-promocyjne i rekrutacja uczestników

Przegląd strategii i analiza wypowiedzi koordynatorów projektów pozwala wyciągnąć wniosek, że wszyscy beneficjenci starali się trafić do potencjalnych uczestników wszystkimi możliwymi kanałami informacji. Były to głównie działania out-door, reklama z wykorzystaniem mediów (prasa, radio, TV, Internet) oraz spotkania bezpośrednie.

Każdy z beneficjentów przygotował ulotki i plakaty, które były umieszczane i rozdawane we wszystkich możliwych miejscach: w szkołach, na uczelniach, w urzędach pracy, urzędach miasta i gminy, gminnych i miejskich ośrodkach kultury, ośrodkach pomocy społecznej, instytucjach użyteczności publicznej, galeriach handlowych. Ulotki zawieszane były na tablicach informacyjnych i w środkach komunikacji publicznej. Niektóre projekty zainwestowały w billboardy w strategicznych punktach w mieście.

Reklamę projektów umieszczano również na stronach internetowych – własnych lub np. na lokalnych portalach. Korzystano również z prasy, radia i telewizji. W prasie zamieszczano artykuły na temat doradztwa edukacyjnego i reklamy projektów, wykupiono bloki reklamowe w radiu i telewizji, udzielano wywiadów, w których informowano o naborze do projektu beneficjenci korzystali również z sieci swoich kontaktów i rozsyłano informacje o projekcie do instytucji, z którymi współpracują (pisma i e-maile zachęcające pracowników tych firm i ich klientów do wzięcia udziału w projekcie).

Aby pozyskać absolwentów szkół (osoby młode, które może chciałyby kontynuować naukę albo zdobyć dodatkowe kwalifikacje) doradcy jeździli do szkół. „W niektórych z nich natrafiono na projekty 9.2. Uczniowie mają też negatywne nastawienie do doradców zawodowych bo zazwyczaj odbywa się to w ten sposób, że przychodzi pani z urzędu pracy rozdaje testy i koniec. Nawet nie są one omawiane.” Te wcześniejsze negatywne doświadczenia rzutowały na decyzję o przystąpieniu do projektu 9.6.3.

Koordynatorzy projektów oraz doradcy edukacyjni brali udział w targach pracy, targach edukacyjnych, podczas których bezpośrednio informowali o projektach. W niektórych przypadkach była to wstępna rekrutacja. Aby zachęcić i pozyskać uczestników, beneficjenci „wychodzili na ulice” wykorzystując różne publiczne zgromadzenia (festyny, pikniki, koncerty) i rozdawali ulotki zapraszając do udziału w projekcie. Dobrym miejscem na pozyskanie uczestników były galerie handlowe, gdzie powstawały punkty projektu, w których doradca miał dyżur. Stałe punkty organizowano również w urzędach pracy, urzędach gminy czy urzędach miasta.

Beneficjenci starali się zachęcić uczestników wymyślając „chwytliwe hasła”, np. „Broker edukacyjny pomoże w wyborze”, choć jak się potem okazało **była potrzeba wyjaśnienia samego słowa „broker” który kojarzył się z pośrednikami nieruchomości.**

W zdecydowanej większości rekrutacja uczestników odbywała się bezpośrednio, rzadziej telefonicznie. W tym drugim przypadku rekrutację prowadzą telemarketerzy lub inne wynajęte instytucje, które kontaktują się ze swoimi klientami. Innym sposobem na rekrutację uczestników było wykorzystywanie do tego zadania lokalnych instytucji, które za cenę wynajęcia sali zapraszały mieszkańców na spotkanie z doradcą. W toku badania nie szacowano kosztów rekrutacji zlecanej innym podmiotom.

Do rekrutacji wykorzystywane są tzw. punkty rekrutacji. W takim punkcie przebywa osoba odpowiedzialna za rekrutację uczestników. W jednym z badanych projektów zrezygnowano z pomysłu stacjonarnego doradcy, gdyż zajmują się oni głównie jeżdżeniem w wyznaczone dni do urzędów pracy, gdzie rozstawiają się ze stolikiem. Na miejscu dwaj doradcy starają się od razu robić z zainteresowanym testy predyspozycji zawodowych.

Do rekrutacji wykorzystuje się również uczestników innych projektów realizowanych na danym terenie. Metodą „kuli śnieżnej” dociera się do kolejnych osób. Bywa też tak, że doradca umawia się na spotkania grupowe ze stowarzyszeniami czy innymi instytucjami i na nim przedstawia ideę projektu, zbiera kontakty od chętnych i później się z nimi umawia.

4.3.1. Podsumowanie

Oceniając po liczbie stosowanych kanałów dotarcia doradztwo edukacyjne było rozpoznawalne na terenie objętym wsparciem. Zasadniczo każdy z uczestników, z którymi przeprowadzono wywiad, przypomina sobie, gdzie się dowiedział o projekcie i przypominał sobie jego przebieg (za wyjątkiem „etatowego uczestnika”, któremu mylą się już poszczególne projekty). Każdy z uczestników, z którymi przeprowadzono wywiady, w inny sposób dowiedział się o wsparciu – w szkole, radio, lokalnym stowarzyszeniu, w którym działa, OPS-ie, na targach pracy, w miejscu pracy, od kolegi, od beneficjenta, u którego od czasu do czasu sprawdza jakiego wsparcia akurat teraz udziela.

4.4. Praca doradców edukacyjnych

Brokering edukacyjny, jako wyodrębniona dziedzina, funkcjonuje w Polsce od niedawna. W Klasyfikacji Zawodów i Specjalności²⁴ uwzględniony został dopiero w 2007 roku na wniosek Stowarzyszenia Pomocy Osobom z Problemami Emocjonalnymi SPOZA (jednego z beneficjentów 9.6.3). Warto zauważyć, że zawód ten powstał w drodze wyodrębnienia działań związanych z doradztwem edukacyjnym z działań realizowanych przez doradców zawodowych.

Standardy działania brokerów edukacyjnych stale ewoluują, są modyfikowane i dostosowywane do wymogów oraz potrzeb odbiorców usług poradnictwa edukacyjnego. W typowej sytuacji broker edukacyjny pracuje w zespole specjalistów: doradcy zawodowego, psychologa, coacha, asystenta społecznego, pracownika socjalnego czy pośrednika pracy. Działania z zakresu doradztwa edukacyjnego podejmowane są zazwyczaj po wskazaniu takiej potrzeby przez doradcę zawodowego lub pośrednika pracy. Broker może również skierować klienta do innego specjalisty (psychologa, coacha, pracownika socjalnego), jeśli uzna, że istnieje taka potrzeba. Praca brokera wiąże się z koniecznością posiadania cech ułatwiających nawiązywanie kontaktów i relacji. **Głównym celem pracy brokera edukacyjnego jest właściwe określenie potrzeb klienta w zakresie edukacji.** W praktyce częsty problem stanowi dopasowanie deklarowanych przez klienta potrzeb do wachlarza jego możliwości poznawczych: fizycznych, psychicznych, intelektualnych oraz emocjonalnych. Często samo wskazanie dostępnych na rynku ofert edukacyjnych to dopiero początek pracy z klientem, który oczekuje asysty brokera od momentu wyboru oferty do rozpoczęcia nauki. Należy też podkreślić, że doradztwo edukacyjne i zawodowe to niezbędne elementy efektywnych systemów szkoleniowych i powinno pojawić się na jak najwcześniejszych etapach kształcenia.

²⁴ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz.U. 2010, Nr 82, poz. 537 z późn. zm.).

Szczególne wymagania w zakresie brokeringu edukacyjnego dotyczą obszaru związanego z aktywizacją społeczną klientów. W tym wypadku znaczenia nabierają wszelkiego rodzaju działania grupowe, takie jak warsztaty, szkolenia, grupy terapii zajęciowej, które łączą się raczej z nabywaniem kompetencji społecznych a niekoniecznie z nabywaniem konkretnych umiejętności potrzebnych na rynku pracy. Działania aktywizacyjne wymagają taktu i zrozumienia indywidualnych potrzeb klienta w zakresie wspierania jego samodzielności, przy jednoczesnym umacnianiu w podjętym wysiłku oraz stawianiu kolejnych wyzwań. W opinii praktyków tylko takie całościowe podejście może skutkować przełamaniem dotychczasowego stosunku do własnych potrzeb i możliwości, w praktyce sprowadzając się do przekonania, że warto się uczyć, przekwalifikować, rozwijać zdolności i nabywać nowe umiejętności.²⁵

Zadania związane ze świadczeniem doradztwa edukacyjnego realizowane są przez brokerów edukacyjnych. Zgodnie z wytycznymi opracowanymi przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego brokerem edukacyjnym może zostać osoba, która posiada co najmniej:

- wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii/pedagogiki/doradztwa zawodowego oraz co najmniej roczne doświadczenie zawodowe w zakresie doradztwa zawodowego lub edukacyjnego (lub inny kierunek studiów, lecz ukończone studia podyplomowe w zakresie doradztwa zawodowego lub pedagogiki pracy)
- lub
- wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii/pedagogiki/doradztwa zawodowego, w tym licencja w zakresie doradztwa zawodowego regulowana przepisami ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy i co najmniej roczne doświadczenie zawodowe w zakresie doradztwa zawodowego lub edukacyjnego
- lub
- wykształcenie wyższe magisterskie i co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe w zakresie doradztwa zawodowego lub edukacyjnego

Tak określone kryteria ograniczają udział w programie wielu specjalistów posiadających szerokie kompetencje w świadczeniu usług brokeringu edukacyjnego, nieposiadających jednak stosownego wykształcenia lub doświadczenia zawodowego. Niektórzy beneficjenci mieli problem ze znalezieniem osób spełniających wyżej wymienione wymogi. Zauważa się, gdy interpretowano je łącznie. W małych społecznościach doradcy z urzędów pracy nie chcieli świadczyć wsparcia w projektach realizowanych przez prywatne podmioty, ze względu na zakaz świadczenia usług konkurencyjnych. W jednym z województw beneficjent miał trudności ze znalezieniem brokerów, ponieważ stawki określone (w opinii koordynatora) przez IP były bardzo niskie (26 zł brutto za godzinę).

Innym problemem, na jaki wskazali koordynatorzy, to brak rozpowszechnienia w Polsce roli doradcy edukacyjnego. Jest on mylony z doradcą zawodowym, który jest źle postrzegany przez pryzmat wsparcia świadczonego w urzędach pracy. Z drugiej strony „broker” to obce słowo dla osób pracujących fizycznie, z wykształceniem podstawowym lub zawodowym.

²⁵ G. Przybysz, Broker edukacyjny – praca, nauka, doświadczenie, Dobre praktyki nr 20 – 2011, <http://dobrepraktyki.ehost.pl>

4.4.1. Klient u brokera

Jednym z kryteriów przyznania dofinansowania było prowadzenie biura na terenie powiatu objętego wsparciem. W opinii IP zastosowanie tego kryterium miało pozytywnie wpłynąć na efektywność realizacji projektu oraz trafność udzielanego wsparcia. Konieczność prowadzenia biura na terenie powiatu uzasadniano lokalnym charakterem udzielanego wsparcia, łatwiejszą rekrutacją uczestników i bardziej komfortowym dostępem grup docelowych do kadry zaangażowanej w realizację projektu. Dodatkowo, dzięki znajomości lokalnych problemów, projektodawca miał bardziej adekwatnie dostosować wsparcie do rzeczywistych potrzeb uczestników. Za pomocą tego kryterium weryfikowano na ile projektodawca funkcjonuje w regionie, tj. zna problemy i specyfikę powiatu. Kryterium miało również na celu rozwój i wzmocnienie lokalnych instytucji i organizacji (m.in. lubelskie, kujawsko-pomorskie). Ponadto biuro na terenie powiatu usprawnia proces komunikacji i kontroli prowadzonych przez IP. Biura miały być prowadzone na terenie powiatów przez cały okres realizacji projektu, tj. do rozliczenia ostatniego wniosku beneficjenta o płatność.

Ponad połowa (16 z 30) beneficjentów miała siedzibę lub filię na terenie obszaru objętego wsparciem przed przystąpieniem do świadczenia doradztwa edukacyjnego. Zakorzenienie instytucji w lokalnej społeczności nie wpływa w sposób istotny statystycznie na skuteczność wsparcia mierzonego liczbą osób, które przystąpiły do projektów. W trakcie badania zidentyfikowano jeden przypadek, w którym lokalne instytucje sabotowały działania beneficjenta mającego stałą siedzibę w innym województwie. Negatywny stosunek wynikał z faktu, że lokalna instytucja przegrała w konkursie z tym beneficjentem.

Otwierane punkty informacyjne to raczej biura projektów lub miejsca świadczenia właściwego doradztwa, niż punkty, w których można ogólnie dowiedzieć się o idei „uczenia się przez całe życie” czy wziąć udział w „fazie budowy zaufania”. Beneficjenci podkreślali, że tzw. osoby z ulicy w punktach to rzadkość, lecz trudno trafić w miejsce, które nie wiadomo gdzie się znajduje i w jakich godzinach działa. Jedynie na stronach 26 z 30 projektów można znaleźć informację o adresie biura projektu/punktu. W większości przypadków podawane na stronach adresy to biura projektów, o czym świadczy fakt, że jedynie 9 podmiotów podaje godziny udzielania porad. Jak pokazały wizyty tajemniczych klientów udanie się do punktu w podawanych do publicznej wiadomości godzinach również nie gwarantuje zastania kogokolwiek.

Założenia IZ w zakresie kompetencji i standardu pracy brokera testowano poprzez badanie metodą „tajemniczego klienta”, które objęło fazę budowy zaufania. Faza ta, wg „Zasad...” ma celu przede wszystkim promocję projektu, dostarczenie potencjalnemu odbiorcy informacji, a także przekonanie go do wzięcia w nim udziału. Podczas półgodzinnego spotkania wstępnie mają zostać określone potrzeby i oczekiwania potencjalnego klienta. Z każdego spotkania powinna zostać sporządzona notatka zawierająca takie informacje jak: wiek, wykształcenie, zawód, status na rynku pracy, wstępne wnioski na temat potencjalnych kierunków dalszego kształcenia.

W ramach badania stworzono profil potencjalnych uczestników, którzy usłyszeli o projekcie (od znajomego, poprzez informacje w radiu, prasie itp.) i chcą dowiedzieć się czegoś więcej bezpośrednio w punkcie doradczym lub poprzez kontakt telefoniczny. Zaplanowano 10 wizyt tajemniczych klientów w punktach informacyjno-doradczych, z czego udało się zrealizować jedynie 8. W jednym przypadku tajemniczy klient nie zastał otwartego punktu, pomimo że na stronie internetowej beneficjent podaje godziny otwarcia. Kolejna z wizyt tajemniczego klienta, która ostatecznie nie doszła do skutku, umawiana była za pośrednictwem telefonu i maila. Pomimo prób kontaktu w różnych porach dnia, klient miał trudności z zastaniem doradcy. Gdy to nastąpiło, został odesłany do strony projektu i poproszony o wysłanie maila, na który ostatecznie nie uzyskał odpowiedzi. Należy uznać, że w tych projektach uprawia się politykę dezinformacji wobec potencjalnych uczestników.

Część beneficjentów otwiera punkt jedynie po wcześniejszym umówieniu telefonicznym, faza budowy zaufania realizowana jest telefonicznie. Taka praktyka odbiega od założeń Poddziałania, aczkolwiek wynika z uzasadnionych przyczyn praktycznych – liczba wizyt potencjalnych uczestników w punktach jest tak mała, że beneficjentom nie opłaca się otwierać punktu codziennie. Koordynatorzy przyznają, że **istnienie punktu doradczego jest nietrafione**, gdyż niewielu zainteresowanych do nich przychodzi.

Większość punktów wybranych do wizytacji było punktami stacjonarnymi, z wyjątkiem jednego. W tym przypadku brokerzy informowali o projekcie w często uczęszczanym miejscu publicznym, tj. galerii handlowej, instytucji publicznej. Informacja o dniu pracy punktu z podanymi datami, godzinami widniała na stronie projektu, a także na plakatach rozwieszonych na terenie miasta. Minusem tego punktu i ogólnie – punktów w miejscach publicznych – jest brak dyskrecji i swobodnej rozmowy uczestnika z brokerem, co może w sposób istotny wpłynąć na decyzję o udziale w projekcie. W badanym punkcie nie udzielano doradztwa właściwego na miejscu – na drugie spotkanie z brokerem zapraszano potencjalnego zainteresowanego do innej lokalizacji.

Na podobnej zasadzie działał również punkt doradztwa w jednym z urzędów pracy. W pokoju znajdował się jedynie punkt informacyjny, w którym pracowała rekruterka. Po udzieleniu wstępnych informacji o projekcie i podpisaniu deklaracji umawiała uczestnika z brokerem na doradztwo właściwe w miejscu, w którym broker stacjonował.

Nieco inaczej sytuacja wyglądała w pozostałych punktach, które stanowiły miejsce świadczenia właściwego doradztwa edukacyjnego. Były to zazwyczaj siedziby projektodawcy, bądź wynajmowane pomieszczenia.

Jakość obsługi klienta

Na potrzeby badania stworzono 5 wskaźników zgodności fazy budowy zaufania z założeniami pilotażu. Ze względu na ogólny charakter części wytycznych, zmienne uwzględnione we wskaźnikach zostały ustalone w toku dyskusji pomiędzy członkami zespołu badawczego. Zmiennymi wskaźników są obserwacje tajemniczych klientów opisane w systemie 0-1, gdzie 1 jest punktem przyznawanym „na korzyść” placówki. Wartości, które znalazły się na niżej zamieszczonym wykresie odnoszą się do liczby przebadanych placówek, które dostały punkt dla danej zmiennej, np. w 7 na 8 projektach łatwo było odnaleźć placówkę, 4 placówki znajdowały się blisko głównego węzła komunikacyjnego itd.

Wykres 6. Ocena punktów informacyjnych utworzonych w projektach Poddziałania 9.6.3



Dotarcie uczestnika do punktu

Niezwykle istotną kwestią okazała się droga, jaką musi pokonać potencjalny uczestnik projektu, aby trafić do danego punktu. Podczas rozmów z koordynatorami okazało się, że początkowe założenia o liczbie chętnych zgłaszających się do punktów były zbyt optymistyczne. Wobec czego zmieniano taktykę rekrutacji uczestników organizując spotkania w punktach użyteczności publicznej, wystawiając się na lokalnych festynach i targach, rekrutując uczestników w szkołach itp. Waga punktów doradczych przestała odgrywać pierwszorzędą rolę w procesie rekrutacji, dlatego zaczęto przykładać mniejszą uwagę do sposobu ich prowadzenia. W 3 na 10 zaplanowanych wizyt klient miał trudności z dostaniem się do punktu informacyjnego. W jednym przypadku klient nie zastał nikogo w punkcie pomimo, że odwiedził go w godzinach otwarcia. W drugim broker nie skontaktował się z potencjalnym klientem, pomimo jego zainteresowania doradztwem (kontakt telefoniczny i mailowy). W trzecim przypadku klient stał 15 minut pod zamkniętymi drzwiami punktu, pomimo przyjscia w godzinach jego otwarcia. Ostatecznie klientowi udało się porozmawiać z brokerką tylko dlatego, że ta zapomniała zabrać czegoś z biura. W trzech przypadkach, pomimo istnienia punktu na wizytę, trzeba było się umówić telefonicznie. Sytuacje te odbiegają od standardu założonego w wytycznych. Wprowadzanie klienta w błąd, podając nieprawdziwe informacje o otwarciu punktów, jest sytuacją niedopuszczalną i świadczy to o nieprzestrzeganiu zasadniczych założeń projektu.

Pomimo, że podczas większości wizyt plakaty oraz informacje o projekcie były niezauważalne, klienci raczej bez problemu odnajdywali drogę, a także pokój, w którym świadczone było doradztwo. Brak odpowiednich wskazówek dotarcia nie był czynnikiem znacząco utrudniającym dotarcie do celu.

Dostosowanie do potrzeb uczestnika

Wskaźniki te określają, na ile miejsce świadczenia doradztwa było dostosowane do potrzeb uczestników. Najważniejsze w tym względzie jest pomieszczenie, gdzie potencjalny klient i broker/pracownik punktu mogą odbyć rozmowę. W tej sytuacji również nie było większych problemów. Nawet tam, gdzie nie było punktu zapewniającego oddzielne pomieszczenie, klienci odbyli swobodną rozmowę z brokerami, bez skrzepowania i ingerencji osób trzecich.

Inną kwestią jest zadbanie o komfort potencjalnego uczestnika. Dostatecznie istotne jest posiadanie poczekalni. Nie powinna mieć miejsca sytuacja, w której potencjalny uczestnik stoi w kolejce do punktu, gdyż szybko się zniechęca i przez ten przyrządek może negatywnie oceniać całą usługę. Niezależnie od skojarzeń poczekalnia może mieć wiele zastosowań, które pozytywnie wpłyną na zaufanie uczestnika do projektu, np. można rozłożyć foldery i ulotki przedstawiające korzyści z uczestnictwa w tym projekcie.

Diagnoza uczestnika

Wstępna diagnoza potrzeb uczestnika oraz sporządzenie notatki po spotkaniu jest elementem wymaganym w „Założeniach...”. W każdym z badanych punktów doradca pytał o co najmniej 5 z 9 kryteriów, pozwalających mu ustalić czy uczestnik kwalifikuje się do projektu. Dopytanie o te kwestie na początku jest bardzo istotne, ponieważ pozwala określić dalsze postępowanie brokera z uczestnikiem, m.in. tematyki i formy szkoleń itp. Im bardziej konkretna i dopasowana propozycja już w początkowej rozmowie, tym większe prawdopodobieństwo, że klient podpisze deklarację uczestnictwa w projekcie.

Kompetencja brokera/pracownika punktu

Wskaźniki te, podobnie jak diagnoza uczestnika, ma istotne znaczenie dla sukcesu rekrutacji. Im bardziej zaangażowany broker/pracownik punktu, tym lepiej jest postrzegany i tym bardziej klient jest przekonany o tym, że jest pod opieką specjalisty. Nieco mniej pozytywne opinie – ale nadal pozytywne – klienci wypowiadali o osobach, które nie były brokerami, a wyłącznie rekruterami w projektach. Klienci dążyli do uzyskania konkretnych informacji o potencjalnych szkoleniach, a takie niekoniecznie posiadała – bądź nie miała odpowiednich uprawnień – osoba wyłącznie weryfikująca osoby. Na 8 wizyt rozmowa odbyła się z 5 brokerami i 3 pracownikami rekrutującymi.

Klienci bardzo cenili sobie docieklivość i zaangażowanie brokera. W 2 przypadkach rozmowa z brokerem była czynnikiem, który radykalnie zmienił podejście klienta – z osoby negatywnie nastawionej do idei doradztwa – do osoby zainteresowanej żywo projektem i widzącej w nim potencjalną korzyść. W jednym przypadku klient, zniechęcony 15-minutowym czekaniem na brokera, zupełnie zmienił zdanie po rozmowie o potencjalnych korzyściach doradztwa. **W dwóch przypadkach w kilka godzin po wizycie klienci otrzymali maila oraz telefon z konkretnymi propozycjami** – pomimo, że ostatecznie nie podpisali deklaracji uczestnictwa. **Brokerzy, pomimo składania propozycji podpisania deklaracji uczestnictwa w projekcie, nie naciskali klientów do tej czynności i odmowa klienta nie skutkowała zmniejszeniem zaangażowania brokera.**

Osoby nie będące brokerami jedynie informowały potencjalnych uczestników o projekcie, podstawowych jego założeniach oraz procedurach rekrutacji. Pomimo tego, że tajemniczy klienci oceniali ich jako przyjaznych (z wyjątkiem jednego przypadku, gdzie pracownik-stażysta odradzał udział w projekcie argumentując, że szkolenia są „zbyt drogie”), to po wizytach czuli pewien niedosyt. Wynika to z charakteru ich stanowiska – wyłącznie informacyjnego, w przeciwieństwie do brokerów, którzy już podczas wstępnej rozmowy potrafili zindywidualizować i zaproponować wsparcie oraz spełnić oczekiwania klienta. Z całą pewnością znaczenie ma tu też długość rozmowy – **rozmowy z brokerami trwały średnio 29 minut, natomiast z pracownikami informacyjnymi około 10 minut.**

Informacja o projekcie

Wskaźniki te weryfikują w jakim stopniu klienci byli informowani o projekcie. Wyższy stopień poinformowania nie przekładał się wprawdzie bezpośrednio na chęć uczestnictwa (gdyż było to bardziej związane z zaangażowaniem brokera), aczkolwiek wpływał na świadomość tego czym jest wsparcie, jak można z niego skorzystać i jakie klient odniesie korzyści. Tutaj, podobnie jak przy poprzednim wskaźniku, wyraźnie widoczny jest podział na brokerów i resztę pracowników. Wszyscy brokerzy potrafili wyjaśnić w sposób jasny na czym projekt polegał (zastrzegając, że jest to jedynie pomoc w odnalezieniu szkolenia – a nie gwarantowane szkolenie), jednocześnie przedstawiając zindywidualizowane (dopasowane do klienta) korzyści, które mogą wynikać z projektu. Pozostali pracownicy przedstawiali informacje jedynie ogólnikowo. Niezależnie jednak od tego, kto udzielał informacji, takie kwestie jak: wymogi rekrutacyjne, procedury, etapy wsparcia, zostały przez klientów zrozumiane właściwie. Tylko **jeden aspekt został wyraźnie zaniedbany – przedstawienie bazy ofert szkoleniowych**, które figuruje w „Założeniach...” jako obligatoryjny element fazy budowy zaufania. **Tylko jednemu klientowi przedstawiono bazę i sposób jej obsługi.**

4.4.2. Podsumowanie

Nasuują się dwa zasadnicze wnioski z przeprowadzonych wizyt. Przede wszystkim, świadczone usługi doradcze mają znaczne deficyty organizacyjne. Wynika to z jednej strony z **nietrafionego pomysłu prowadzenia punktów informacyjnych**, które niekoniecznie pełnią swoją rolę ze względu na małe zainteresowanie wsparciem. Dla projektodawców jest to dodatkowe obciążenie organizacyjne, które nie przynosi zadowalających rezultatów, z kolei dla całego projektu jest to znaczny koszt finansowy. Bardziej efektywne wydają się mobilne punkty, stoiska na lokalnych wydarzeniach, gdzie można spotkać potencjalnych uczestników. Efektywnym rozwiązaniem wydaje się być również prowadzenie stałej linii telefonicznej, gdzie zainteresowany może uzyskać potrzebne informacje i porozmawiać z brokerem na temat swoich potrzeb. Ta forma świadczenia wsparcia wykluczyłaby jednak kontakt osobisty, który jest niezwykle istotny, aby odpowiednio zmotywować osobę do podnoszenia swoich kwalifikacji. **Projektodawcy popełniają zasadnicze błędy organizacyjne w prowadzeniu punktów informacyjno-doradczych, np. poprzez wprowadzenie w błąd potencjalnych zainteresowanych godzinami otwarcia punktów.** Błędy te są niedopuszczalne i świadczą o braku profesjonalizmu beneficjentów.

Drugi wniosek wynikający z wizyt tajemniczych klientów jest taki, że standard określony w fazie zaufania jest trafiony, a wykonywany przez doradców przynosi wymierne skutki. Trafione było założenie o długości rozmowy, wstępnej diagnozie oraz przedstawianiu korzyści i możliwości projektu. Natomiast, rzadko podczas pierwszego kontaktu doradcy informują o bazach ofert edukacyjnych. Może wynikać to z niskiej jakości baz utworzonych w projektach (patrz rozdział 4.5) lub obawy, że osoba samodzielnie znajdzie dla siebie szkolenie. Warto przy tym dodać, że „testowani” brokerzy okazali się wysoce kompetentni, dobrze przygotowani do rozmowy, zaangażowani oraz przekonujący.

4.5. Baza danych o usługach edukacyjnych

Dla właściwej oceny tego elementu standardu istotne jest rozróżnienie pojęcia użytkownika bazy, które w tym przypadku oznacza zarówno odbiorcę działań doradczych, jak i samego doradcę-brokera. Rozpatrując użyteczność ze względu na odbiorcę działań wydawać się może, że w całej jego „ścieżce” doradztwa, bazy z ofertami edukacyjnymi będą miały marginalny wpływ na ostateczny sukces projektu, tj. podjęcie edukacji. Element ten nie powinien być jednak lekceważony, gdyż – jak pokazują współczesne badania w zakresie psychologii marketingu – odbiór danego produktu w istotny sposób może wpłynąć nie tylko na decyzję o wyborze pomiędzy tym, a innym produktem, ale również na przyszły proces decyzyjny konsumenta i jego motywację w stosunku do określonej kategorii produktów²⁶. W świetle „bariery motywacji”, wymienianej jako jednej z głównych powodów niskiego odsetka kształcących się dorosłych Polaków, konstrukcja i prezentacja ofert edukacyjnych wydaje się mieć istotne znaczenie.

Równie istotna jest użyteczność baz dla doradców. W tym przypadku bazy są narzędziem ich pracy, w związku z czym ich organizacja będzie miała wpływ na efektywność ich pracy, która jest ściśle związana z kosztami projektu i realizacją założonych wskaźników. Aspekt ten został również szczegółowo przeanalizowany i opisany w poniższym rozdziale.

4.5.1. Analiza baz ofert edukacyjnych

Sposób konstrukcji bazy w sposób istotny wpływa na sposoby jej użytkowania, a zatem ostatecznie na jej użyteczność. Konstrukcja baz została opisana w 4 aspektach: obszerności (zawartość baz), aktualności (na ile oferty są aktualne), dostępności (kto może z nich skorzystać), a także funkcjonalności (na ile są operacyjne, czy mają wyszukiwarke itp.).

Obszerność

Większość baz powstałych w projekcie to bazy ofert szkoleniowych (17), zdecydowaną mniejszość stanowią bazy instytucjonalne – zawierające wyłącznie listę instytucji oferujących usługi szkoleniowe (4), występują również bazy, które zawierają spis instytucji oraz ofert (8).

Zawartość bazy jest najistotniejszym kryterium określającym jej użyteczność. W większości przypadków użytkownik-odbiorca będzie bardziej zainteresowany poszukiwaniem konkretnej oferty, niż instytucji oferującej usługi. **Każdy z użytkowników bazy reagował w podobny sposób na bazy instytucjonalne – określano je jako mało użyteczne i nie widziano większego sensu w tworzeniu takich baz. Użytkownicy-odbiorcy uznali, że gdyby poszukiwali kształcenia szkolnego, to raczej szukaliby innymi sposobami, niż poprzez tego typu strony.** W bazach instytucjonalnych żaden z testerów nie znalazł nic, co mogłoby go zainteresować. Trochę inaczej wyglądała sytuacja w przypadku tych baz instytucjonalnych, które miały wymienione konkretne kursy, bądź studia podyplomowe, gdzie użytkownicy byli już wyraźniej zainteresowani, aczkolwiek nieco „rozczarowani” brakiem informacji o konkretnej ofercie (np. wymiar, terminy, płatność). Sytuacji nie poprawiał fakt utworzenia linków do stron reklamowanych instytucji – „żeby się zapoznać dobrze z ofertą, muszę kliknąć we wszystkie linki, i te wszystkie zakładki co się otworzą... to nie jest dobre”.

²⁶ Por. Schwartz B., The Paradox of Choice – Why More is Less.

Bazy zawierające informacje o konkretnych ofertach szkoleniowych okazywały się „trudniejsze” w obsłudze dla użytkowników. Wynika to poniekąd z większego zainteresowania stroną i zaangażowania w jej przeglądanie. Tutaj zdecydowanie lepszą opinię miały bazy zawierające jak najszerze opisy, aczkolwiek było to ważniejsze dla użytkowników w wieku 50+. Istotna przede wszystkim była informacja o cenie, niezależnie od formy podania (konkretna kwota, płatne/bezpłatne, finansowane z EFS itp.) Następnie informacja o wymiarze (stacjonarne/niestacjonarne, dzienne/wieczorowe, itp.) Czas trwania, daty rozpoczęcia i zakończenia, a także opis samego szkolenia. Informacje o cenie posiadało 18 z 24 baz, o czasie trwania 9 z 24. Czas trwania podany był w 21 z 24 baz, a daty rozpoczęcia i zakończenia w 15. Szczegółowy opis (tematyka szkolenia, na czym polega, zarys programu, „co można po tym robić” itp.) zawierało 18 baz. Warto również dodać, że 17 z 24 baz zawierało również informację o możliwych do uzyskania kwalifikacjach, kompetencjach, a także certyfikatach. Nie oznacza to jednak, że w każdej bazie, którą badacz zaklasyfikował jako posiadającą informację o cenie, wymiarze itd., wszystkie oferty zawierały pełne opisy. Podczas realizacji testów okazało się, że wiele ofert – pomimo posiadania rubryki, np. cena, wymiar – ma braki w opisach. **Na niektórych portalach takich braków było dużo, co całkowicie przekreślało bazę w oczach użytkowników – oceniali ją jako niedopracowaną, a nawet „nieprofesjonalnie wykonaną”.** Istotny był również język opisu ofert. W przypadku niektórych ofert, kierowanych do osób początkujących w danej dziedzinie, język opisu był zbyt skomplikowany i niezrozumiały, co wyraźnie zniechęcało użytkownika do kursu.

Jeżeli chodzi o liczbę ofert, to średnia przypadająca na bazę z ofertami wynosiła 1054 oferty, z czego najwyższa liczba to 5817, a najniższa 38 (z wyjątkiem instytucji, która posiadała wyłącznie aktualne oferty – 28). Jedynie 4 bazy posiadały powyżej 1000 ofert, z czego 2 z nich miały zasięg ogólnopolski i 2 były na poziomie NUTS-3. Jedynie 3 bazy zawierały poniżej 100 ofert, z czego wszystkie były na poziomie NUTS-3. Baza z największą liczbą instytucji zawierała 15 213 pozycji i miała zasięg ogólnopolski. Baza z najmniejszą liczbą instytucji – 202, była bazą o zasięgu NUTS-3. W bazach posiadających zarówno oferty szkoleniowe, jak i spis instytucji, znajdują się średnio 864 oferty oraz 176 instytucji bez istotnego zróżnicowania pomiędzy bazami. Trudno jest ocenić, co oznaczają poszczególne liczby i czy ofert bądź instytucji jest „za mało” bądź „za dużo”. Optymalna liczba ofert nie jest tu jednak tak istotna jak pozostałe czynniki, tj. w jaki sposób i w jakim celu pozyskiwane są oferty, na ile są one aktualne oraz kto jest użytkownikiem bazy.

Sposób pozyskiwania informacji do bazy

Sposób pozyskiwania informacji o ofertach bądź instytucjach edukacyjnych będzie wpływał na liczbę ofert w bazie, a także ich jakość. Co więcej, porównanie sposobów pozyskiwania informacji wraz z liczbą i aktualnością ofert bądź instytucji w bazie będzie świadczyło o efektywności działania beneficjenta. Im więcej ofert skłonna jest pozyskać dana instytucja określonym sposobem, tym bardziej będzie efektywna.

Zdecydowana większość instytucji pozyskuje oferty lub instytucje samemu je wyszukując (6), instytucje same je/się zgłaszają (7), bądź – co stanowi zdecydowanie większą część wszystkich baz – oferty i instytucje pozyskiwane są dwoma sposobami (12). Jedynie w trzech przypadkach instytucje do bazy były pozyskiwane z Rejestru Instytucji Szkoleniowych, a w jednym portalu z „Inwestycji w kadry”. **Beneficjenci, którzy wyszukują oferty oraz instytucje, mają bazy ze średnio 2-krotnie mniejszą liczbą ofert (694) niż Ci beneficjenci, którzy budują bazę wyłącznie poprzez zgłoszenia (1194).** Warto tutaj zwrócić uwagę na dwie kwestie. Budowanie bazy na podstawie zgłoszeń wymaga większego zaangażowania w promocję projektu, bądź posiadania odpowiedniej sieci kontaktów rozwiniętej w ramach statutowej działalności. Dlatego też w tej grupie znalazły się przede wszystkim powiatowe urzędy pracy, firmy oraz agencje rozwoju regionalnego statutowo zajmujące się szkoleniami. Z kolei beneficjenci wyszukujący oferty to głównie organizacje pozarządowe, które nie są wyspecjalizowane w tego typu działaniach. Bazy w pierwszym przypadku będą kierowane zatem do szerszego grona odbiorców niż w drugim. Warto zwrócić uwagę również na to, że wyszukiwanie ofert szkoleniowych przez pracowników projektowych zazwyczaj jest podyktowane potrzebami odbiorców, którzy zgłaszają się do projektu i zarazem dopasowywaniem bazy ofertowej do grup docelowych założonych w projekcie. W związku z tym wyszukiwanie ogłoszeń może przyczynić się do lepszego sprofilowania oferty edukacyjnej. Związane jest to jednak również z dużym obciążeniem pracą brokera. W jednym z projektów brokerzy muszą zaproponować podopiecznym min. 10 ofert, co – wg opinii koordynatora – wymaga poświęcenia przynajmniej jednego dnia na klienta. W tym przypadku oferty wyszukane pod konkretnych odbiorców dodawane są do bazy.

Z kolei posiadanie szerokiej bazy może ułatwić pracę brokerowi edukacyjnemu, a także zwiększyć szanse na znalezienie oferty edukacyjnej samodzielnie przez potencjalnego zainteresowanego. Z rozmów z brokerami wynika, że najpopularniejszym i najskuteczniejszym sposobem wyszukiwania propozycji dla uczestnika projektu nie jest wyszukiwanie w stworzonej w projekcie bazie (choć jest często pierwszym krokiem brokera), ale wyszukiwanie samodzielnie, np. poprzez google, kontakt z instytucjami itp. Należy też zaznaczyć, że brokerzy nie są zazwyczaj administratorami baz i nie mają większego wpływu na ich konstrukcję, tj. formę bazy. Trzeba też dodać, że w większości przypadków instytucje edukacyjne niechętnie współpracowały oraz nadsyłały zgłoszenia o szkoleniach, co – zdaniem brokerów – wynika z obawy przed konkurencją oferującą tańsze szkolenia. Trudna współpraca z instytucjami była znaczną barierą w zakresie pozyskiwania ofert do baz.

W kwestii zawartości powstałych baz, należy jeszcze dodać, że **wszystkie zostały stworzone bezpośrednio na potrzeby projektu**, co było też wymogiem udzielonego dofinansowania. To kryterium okazuje się być niezwykle użytecznym, gdyż beneficjenci, którzy już posiadają podobne bazy, skierowane do szerszego bądź węższego grona odbiorców, są zmuszeni do ich wyprofilowania (bądź stworzenia nowych) w celu gromadzenia informacji o ofertach bądź instytucjach ukierunkowanych na świadczenie usług dla grup odbiorców określonych w projekcie. To z kolei automatycznie zwiększa trafność proponowanych ofert dla szukających wsparcia.

Aktualność

Bazy, według deklaracji pracowników projektów, były aktualizowane w większości na bieżąco, po zgłoszeniu oferty/instytucji, bądź uzupełniane zgodnie z potrzebami uczestników. Wszystkie bazy, z wyjątkiem jednej, zawierały jednak informacje również o nieaktualnych szkoleniach bądź niedziałających instytucjach. Dokładne oszacowanie ile pozycji w danej bazie zawiera nieaktualne informacje było ponad możliwość niniejszego badania²⁷. W większości przypadków udało się zwerfikować najstarsze i najnowsze pozycje w bazach i zidentyfikować (na podstawie rozmów z pracownikami projektów) częstotliwość aktualizacji baz. W przypadku baz instytucjonalnych informacja o danej placówce jest trudna do zaktualizowania, a poza tym, w większości przypadków, informacje te nie dezaktualizują się tak szybko (przypadki programów szkolnych, studiów podyplomowych itp.) Inaczej ma się kwestia w przypadku poszczególnych ofert. Z wyjątkiem sytuacji kiedy nabór jest ciągły i powtarzalny (np. szkoły, kursy językowe), informacja o aktualności ogłoszenia jest kluczowa dla przydatności danej pozycji w bazie dla szukającego. Jeżeli w ogóle nie ma informacji o tym, czy ogłoszenie jest aktualne lub nie, w dużym stopniu zniechęca to osoby do dalszego poszukiwania. Istotne znaczenie ma też liczba nieaktualnych ogłoszeń w bazie, których duża liczba wpływa demotywująco na użytkownika, a nawet doprowadza do poirytowania w przypadku, gdy wyszukiwarka pokazuje również nieaktualne ogłoszenia. W testowanych bazach taka sytuacja była nagminna. W jednym przypadku użytkownik 6-krotnie (bezsukutecznie) przeglądał interesujące go kategorie szkoleń, cały czas trafiając na nieaktualne ogłoszenia.

Dostępność bazy

Kwestią wymagającą opisanie w celu zrozumienia na czym polega użyteczność konkretnych baz jest poznanie ich faktycznych użytkowników oraz celów, do jakich bazy są wykorzystywane. Założeniem Poddziałania jest, że bazy będą wykorzystywane przede wszystkim przez uczestników projektów. Część beneficjentów (10) potraktowała ten zapis dosłownie, umożliwiając dostęp do baz jedynie zalogowanym uczestnikom projektów. Bazy te zdecydowanie wyróżniały się na tle pozostałych pod kątem dopracowania szczegółów i funkcjonalności elementów, a przy tym były lepiej odbierane wizualnie przez testerów niż pozostałe. Dostęp do ofert jedynie po zalogowaniu ma służyć zachęceniu osób do wzięcia udziału w projekcie poprzez zapewnienie „wyłącznieści” do pewnych informacji. Pisząc wniosek beneficjenci obawiali się nawet, że cała usługa przeniesie się do rzeczywistości wirtualnej, osoby same będą wyszukiwały informacje i niechętnie korzystały ze spotkań z doradcą. Praktyka pokazała jednak, że uczestnicy nie postrzegają portalu w taki sposób. **Bazy nie cieszą się wielką popularnością, a sami uczestnicy wolą – zdaniem brokerów – korzystać raczej z doradztwa niż samemu wyszukiwać oferty.**

²⁷ Identyfikacja wszystkich nieaktualnych ofert wymagałaby przejrzania każdego ogłoszenia zawartego w bazie. Nie było to jednym z celów badania. Niemniej jednak, można oszacować, że nieaktualne oferty w tych bazach stanowią około 80-90% wszystkich ofert. Oferty te należy traktować jako niepotrzebną treść na portalu, zdecydowanie obniżając jego ergonomiczność i użyteczność.

Bazy są użytkowane również przez brokerów edukacyjnych w celu wyszukiwania informacji o ofertach dla podopiecznych. Na ile bazy instytucjonalne okazują się być niezbyt przydatne dla uczestników projektów, to dla brokerów mają większą wartość, gdyż stanowią potencjalne źródło informacji. W większości przypadków jednak brokerzy musieli sami wyszukiwać odpowiednie oferty poza bazą. Często też informacje przekazywane przez instytucje okazywały się być nieaktualne, przez co baza dla samych brokerów miała mniejszą wartość użytkową.

Należy zwrócić uwagę również na fakt, że jedynie 2 spośród analizowanych baz posiadały wersję dla osób niedowidzących, co ogranicza dostęp do projektu osobom niepełnosprawnym.

Funkcjonalność

Kryterium funkcjonalności dotyczy tych elementów w bazach, które usprawniają bądź utrudniają poruszanie się po portalu. Najistotniejszą jest tutaj sama forma bazy, która jest zamieszczona na portalu, a także jej umiejscowienie. Jedynie 4 bazy nie były zamieszczone on-line, a miały format pdf lub xls. Formy te nie zostały dobrze odebrane przez użytkowników, co nie oznacza, że nie były mniej funkcjonalne niż bazy on-line. Osoby 50+ miały trudność w wyszukiwaniu w bazach w formacie pdf i xls. Z kolei inny tester porzucił przeglądanie bazy pdf instytucjonalnej, gdy tylko ją otworzył. Młodszy testerzy uznali, że tego typu bazy wyglądają mocno nieprofesjonalnie i nie zachęcają do użytkowania – zwłaszcza, że trzeba je ściągnąć ze strony www projektu.

Funkcjonalność można określić jako sprawność poruszania się po portalu. W tym wypadku ze zdecydowaną większością baz nie było specjalnych problemów. Testerzy stosunkowo szybko (mniej niż 1 min) znajdowali dostęp do bazy ze strony głównej portalu.

Istotna dla funkcjonalności jest również wyszukiwarka. Pozycji znajdujących się w bazach jest najczęściej kilkaset, w związku z czym wyszukiwarka staje się kluczowym elementem poruszania się po bazie. W analizowanych bazach jedynie w czterech przypadkach nie było wyszukiwarki. Warto jednak dodać, że dwie spośród tych czterech to bazy w wersjach dokumentów (pdf). W jedynie 6 bazach (5 NGO i jedna szkoła wyższa) wyszukiwarka miała możliwość wyszukiwania, bądź filtracji, jedynie aktualnych ogłoszeń. Funkcja ta jest niezwykle istotna. W sytuacji, gdzie w bazie znajduje się kilkaset ogłoszeń, z czego jedynie mała ich część jest aktualna, brak opcji wyszukiwania jedynie aktualnych powoduje, że zainteresowany wyszukuje znaczny zbiór potencjalnie interesujących go ofert (wg innych kryteriów), lecz w dużej mierze nieaktualnych. Dodatkowo brak filtracji wyników wg daty ważności powoduje, że wyszukanie aktualnego ogłoszenia jest czasochłonne, gdyż wymaga przejrzania wielu pozycji, co jednocześnie obniża funkcjonalność portalu. Inne istotne funkcjonalności odnosiły się do filtrów bądź kategorii wyszukiwania:

- **ceny:** najlepiej postrzegane były te wyszukiwarki, które posiadały wyszukiwanie wg klucza: płatne/bezpłatne/dofinansowanie, bądź filtrowane kryterium rangi cenowej („od najniższej do najwyższej”);
- **hasło:** testerzy, wykonując zadanie polegające na wyszukaniu kursu o określonej tematyce, korzystali w większości przypadków w pierwszej kolejności z wyszukiwania po hasłach. Warto tu zaznaczyć, że przynajmniej w połowie testowanych baz wyszukiwarki wyszukujące po hasłach nie znajdowały kursu, który można było odnaleźć innym sposobem;
- **wymiar kursu/szkolenia:** testerzy wyszukując szkolenia zwracali dużą uwagę na czas trwania oraz terminy kursu, który ich interesuje. Co więcej, wymiar szkolenia/kursu był pierwszą poszukiwaną informacją, którą tester wyszukiwał po pytaniu badacza „czy wzięłby Pan/i udział w tym szkoleniu/kursie?” – przy czym cena była informacją drugorzędną.

Ponad połowa z analizowanych baz (13) posiada wszystkie powyższe kategorie wyszukiwania. Występowanie tych kategorii nie jest równoznaczne z brakiem problemów. Niektóre bazy zawierają co prawda kategorię „cena”, lecz w przypadku większości szkoleń informacja ta nie została uzupełniona („brak informacji” bądź puste pole). Również wyszukiwarki hasłowe nie zawsze pomagały w odnajdywaniu poszukiwanych ofert, ponieważ wyszukują jedynie po całych i dokładnych nazwach kursów. Ponadto większość przeanalizowanych portali zawierała podstawowe błędy, które w sposób istotny decydowały o negatywnej opinii użytkowników. Do takich należały:

- „puste linki” – linki, po kliknięciu których nic się nie wyświetlało lub nic się nie działo (11 na 24 przypadki);
- zbyt obszerne i niedopasowane kategorie ofert wyświetlane na stronie, które dezorientowały użytkownika (5 przypadków);
- zapętłone linki – przekierowanie po kliknięciu na stronę główną bądź inną niż docelowa stronę (8 przypadków);
- automatyczne filtry i zapętlenie w złożonych wyszukiwarkach – w przypadku wyszukiwarek, gdzie były kategorie i podkategorie, zaznaczenie wybranych powodowało brak wyświetlania ofert lub błędy na stronie, pomimo istnienia pozycji w danych podkategoriach (2 przypadki);
- brak możliwości zaznaczenia w wyszukiwarce kilku kategorii na raz (1 przypadek).

4.5.2. Podsumowanie

Formułując wnioski dotyczące użyteczności oraz funkcjonalności baz edukacyjnych wzięto pod uwagę motywacje i kroki użytkowników potencjalnych baz, aby w przyszłości móc lepiej i zgodnie z ich potrzebami projektować tego typu działania.

Przede wszystkim należy zdać sobie sprawę z tego, że na decyzję o podjęciu kształcenia wpływa wiele czynników, które są uwarunkowane nie tylko cechami demograficzno-społecznymi, tj. wiekiem, poziomem kompetencji, zasobami materialnymi, dostępnością czasową i geograficzną, posiadaniem dzieci itd. Istotną rolę odgrywa tu również motywacja danej osoby oraz racjonalność, jaką się kieruje przy podejmowaniu decyzji. Doświadczenia z testów i rozmowy z uczestnikami projektów pokazują, że o poziomie motywacji decyduje nie tylko przekonanie o celu kształcenia, np. w celach zawodowych, rozwoju osobistego itd., ale również wiedza o dostępnych ofertach edukacyjnych, w tym formach i trybach kształcenia oraz konkretnych programach i zagadnieniach. Większość z rozmówców i testerów była przekonana o potrzebie dokończenia, a także potrafiła określić zakres (dziedzinę) pożądanego kształcenia. Nie potrafili jednak sprecyzować dokładnie swoich oczekiwań, co wynikało z dwóch powodów: nie wiedzieli dokładnie czego oczekiwać po ofertach edukacyjnych oraz nie wiedzieli czego i jak konkretnie szukać. Wprowadzało to ich w stan zastoju w decyzji, przez co nie można było ich zaklasyfikować do osób niezmotywowanych a także zdecydowanych. W trakcie testów zaobserwowano jednak, że problem ten rozwiązywał się sam – po przejściu testów i przejrzaniu baz testerzy uświadamiali sobie, czego powinni oczekiwać od oferty edukacyjnej, jak mają ich szukać i wybierać oraz na co konkretnie by się zdecydowali. Dotyczyło to zarówno osób 50+, jak i młodszych. Nie jest znana i możliwa do oszacowania w badaniu skala takich „niezdecydowanych” potencjalnych uczestników kształcenia dla dorosłych. Jeżeli jednak tacy występują, to kontakt/użytkowanie bazy danych może mieć na nich duży wpływ – pozytywny dla osiągnięcia celu, jakim jest wzrost doszkalających się dorosłych. W sytuacji jednak, kiedy styczność z danym portalem tworzonym specjalnie dla takich osób zniechęca uczestnika do dalszego użytkowania tego typu portali, może to wpływać niekorzystnie na poszukiwania potencjalnych uczestników ofert kształcenia.

Użyteczność baz ofert edukacyjnych oraz instytucjonalnych powinna być rozpatrywana z perspektywy odbiorcy działania, tj. uczestnika projektu, a z drugiej strony z perspektywy brokera, który również wykorzystuje bazę w celu wyszukiwania ofert dla swoich podopiecznych.

Pomysł istnienia bazy ofert edukacyjnych nie do końca wydaje się dobry. Dzieje się tak z dwóch powodów: po pierwsze, niewielka liczba osób korzysta z baz, po drugie, istniejące bazy w dużej mierze są mało funkcjonalne. Nie oznacza to jednak, że bazy są zupełnie nieprzydatne. Mała liczba uczestników korzystających z baz niekoniecznie wynikać musi z ich niefunkcjonalności.

5. Profil korzystających z doradztwa edukacyjnego

Z badań BKL przeprowadzonych w 2013 r. wynika, że jedynie co dwudziesty Polak korzystał kiedykolwiek z pomocy doradcy zawodowego (5% pracujących, 14% bezrobotnych i 6% nieaktywnych zawodowo). Odsetek ten generalnie spadał wraz z wiekiem. Badania przeprowadzone wśród studentów również potwierdzają mało optymistyczne statystyki. Większość z nich nie widzi potrzeby lub nie ma okazji skorzystać z pomocy doradcy zawodowego zarówno na uczelni, jak i poza nią. Wynik ten jest o tyle zaskakujący, że na wielu uczelniach włożono dużo wysiłku w przygotowanie infrastruktury zwiększającej rozeznanie zawodowe przyszłych absolwentów. Z poradnictwa zawodowego częściej korzystają studenci uczelni niepublicznych, którzy wolą wsparcie doradcy z uczelni (11%) niż doradcy zawodowego z zewnątrz (8%).

Badania przeprowadzone w Małopolsce²⁸ naświetlają przyczyny niskiego zainteresowania doradztwem zawodowym. Respondenci, którzy nigdy z tego rodzaju usług nie korzystali, twierdzili, że nie mieli takiej potrzeby, nie mieli czasu lub też nie uznali doradztwa za ważne i potrzebne rozwiązanie. Pomimo niskiej partycypacji w doradztwie zawodowym, respondenci małopolskiego badania zgodnie przyznają, że takie poradnictwo jest potrzebne, a nawet niezbędne, szczególnie dla osób bezrobotnych, dla osób pracujących i chcących zmienić pracę czy też dla osób, które nie wiedzą, jakie mają predyspozycje i co chciałyby w życiu robić. Najbardziej więc przydatne jest ono osobom młodym, które nie wybrały jeszcze ścieżki dalszego rozwoju zawodowego. Ważne jest, aby miało ono miejsce na etapie gimnazjum lub szkoły średniej. Osoby, które miały okazję skorzystać z doradztwa zawodowego twierdzą, że system ten jest jeszcze w Polsce słabo rozwinięty, a formy świadczenia poradnictwa pozostawiają wiele do życzenia. Podobnie nisko zostały ocenione urzędy pracy, które świadczą doradztwo zawodowe.

Badanie ewaluacyjne pokazało, że najczęściej doradztwo edukacyjne w Poddziałaniu 9.6.3 kierowano do osób młodych, będących na etapie dokonywania wyboru szkoły lub szukających dla siebie jakiejś formy edukacji. Kolejną grupą zainteresowaną doradztwem są osoby, które „szukają pomysłu na siebie”, nie szkoliły się wcześniej, nie korzystały z porad doradcy i nie wiedzą co mogłyby ze sobą zrobić. Usługa doradztwa cieszy się stosunkowo niewielkim zainteresowaniem u osób pracujących, które są zdemotywowane albo brakiem czasu albo niechęcią pracodawcy do sfinansowania szkolenia. **Ogólne zainteresowanie doradztwem edukacyjnym oferowanym w Poddziałaniu 9.6.3 było niskie. Osoby zainteresowane były konkretnym bezpłatnym szkoleniem a nie samym doradztwem.** Choć z drugiej strony, dały się zauważyć pozytywne oceny spotkania z doradcą. Kontakt z doradcą odbierany był jako poszerzenie wiedzy, „*jakieś możliwości się otwierają i może się z tego kiedyś skorzystać*”, niejednokrotnie uczestnicy wychodzili z takich spotkań umocnieni, pewniejsi siebie i chęci do działania. Ale duża zasługa w tym brokera, który każdego uczestnika traktował indywidualnie.

Zgodnie z założonymi we wnioskach o dofinansowanie wartościami wskaźników, w ramach projektów, wstępnym wsparciem doradczym objętych zostanie blisko 20 tys. osób, w tym ponad połowę stanowić będą kobiety. Wykluczając projekt, który zawiesił swoją działalność, we wnioskach o dofinansowanie zaplanowano, że dokładnie **19 214 osób weźmie udział w fazie budowy zaufania, a 14 694 otrzyma właściwe doradztwo.**

W projektach zakładano, że **średnio niewiele ponad połowę uczestników stanowić będą kobiety.** Najwyższy udział uczestniczek założono w województwach: świętokrzyskim (65%), lubuskim (63%) i kujawsko-pomorskim (60%). Najwyższy udział kobiet (67%) założono w projekcie realizowanym przez organizację pozarządową w woj. lubuskim (Gorzów Wielkopolski). Skierowanie wsparcia w pierwszej kolejności do kobiet mogło wynikać z chęci utrzymania dodatkowych punktów na ocenie merytorycznej, gdyż IP premiowała projekty skierowane do matek powracających na rynek pracy.

²⁸ Górniak J. (i in.) „Kształcenie ustawiczne w Małopolsce w opiniach mieszkańców”. Raport z drugiego etapu badań naukowych: badania jakościowe, Kraków 2007.

W 12 spośród 31 analizowanych projektów liczba osób objętych doradztwem właściwym jest tożsama z liczbą wspartych w fazie budowy zaufania. Pozostali beneficjenci zakładali, że średnio trzy na cztery osoby, z którymi zostanie nawiązany wstępny kontakt, zdecydują się na przystąpienie do projektu. W praktyce pierwszy kontakt uczestnika z projektem nie zawsze jest z doradcą edukacyjnym, a z rekruterem, który zachęca do umówienia się na spotkanie z doradcą.

Dwóch projektodawców nie określiło ile uczestniczek otrzyma właściwe doradztwo. Pozostali zaś przewidywali, że kobiety będą bardziej zainteresowane dalszym wsparciem. Ponownie najwyższy udział uczestniczek zakładano w projektach realizowanych w województwach lubuskim (NGO, Gorzów Wielkopolski) i świętokrzyskim (uczelnia, Kielce). Wysoki udział kobiet zakładano również w projekcie, który ostatecznie nie jest realizowany w województwie łódzkim (firma, sieradzki).

Tabela 7. Zakładana we wniosku o dofinansowanie liczba osób objętych wsparciem

TYP BENEFICJENTA	OSOBY OBJĘTE FAZĄ BUDOWY ZAUFANIA	% KOBIEC OBJĘTYCH FAZĄ BUDOWY ZAUFANIA	OSOBY OBJĘTE WŁAŚCIWYM DORADZTWE	OSOBY OBJĘTE WŁAŚCIWYM DORADZTWE (% KOBIEC)	% OBJĘTYCH WŁAŚCIWYM DORADZTWE WŚRÓD UCZESTNIKÓW FAZY BUDOWY ZAUFANIA
Firma	3760	55%	2738	49%	73%
IRP	2740	41%	2710	42%	99%
NGO	8670	56%	7100	57%	82%
Uczelnia	4800	57%	2650	55%	55%
Ogółem	19 970	54%	15 198	52%	76%
Min.	350	0%	200	0%	25%
Maks.	2000	67%	1170	70%	100%
Średnia	644	53%	490	52%	83%

Źródło: Wnioski o dofinansowanie 31 projektów

Zgodnie ze stanem bazy PEFS projekty są obecnie w połowie realizacji. W ramach badania przeanalizowano dane uczestników 29 spośród 31 projektów²⁹ zawarte w bazie PEFS. **Do połowy 2014 r. udział w projektach rozpoczęło 7792 osób**, w tym w trzech projektach liczba wspartych była bardzo niska: łobeski (3 osoby), piaseczyński (5 osób), bieruńsko-łędziński (24 osoby). W projekcie realizowanym przez uczelnię w Kielcach udział w projekcie rozpoczęła znaczna liczba osób (747), jednak jedynie niewiele ponad 100 z nich zakończyło udział zgodnie z zaplanowaną ścieżką. Ogółem w projektach **wsparcie zakończyło 85% objętych wsparciem (6588)**.

²⁹ Projekt w powiecie sieradzkim nie jest realizowany. W momencie badania nie objęto jeszcze wsparciem osób w powiecie aleksandrowskim.

Tabela 8. Osoby, które rozpoczęły i zakończyły udział w projektach według województw

WOJEWÓDZTWO	ZAKOŃCZENIE WSPARCIA ZGODNIE Z ZAPLANOWANĄ ŚCIEŻKĄ		OGÓŁEM
	NIE	TAK	
dolnośląskie	12	355	367
kujawsko-pomorskie		351	351
lubelskie	37	748	785
lubuskie		609	609
łódzkie	4	117	121
małopolskie		606	606
mazowieckie	193	11	204
opolskie		672	672
podkarpackie		478	478
podlaskie	1	462	463
pomorskie		593	593
śląskie	179	103	282
świętokrzyskie	639	108	747
warmińsko-mazurskie	139	368	507
wielkopolskie		523	523
zachodniopomorskie		484	484
Ogółem	1204	6588	7792

Źródło: PEFS 2007 wg stanu na 30.06.2014.

Zgodnie ze stanem na I półrocze 2014 **firmy i uczelnie najsprawniej rekrutowały osoby do projektów**. Co ciekawe projektodawcy, którzy mają najłatwiejszy dostęp do potencjalnych grup docelowych, czyli **instytucje rynku pracy, najwolniej realizują zakładane w projektach wskaźniki dotyczące liczby wspartych** (zależność istotna statystycznie).

Tabela 9. Osoby, które rozpoczęły i zakończyły udział w projektach według typu beneficjenta

	ZAKOŃCZENIE WSPARCIA ZGODNIE Z ZAPLANOWANĄ ŚCIEŻKĄ		OGÓŁEM	% OSÓB, KTÓRE ROZPOCZĘŁY UDZIAŁ W PLANOWANEJ LICZBIE OBJĘTYCH USŁUGĄ DORADZTWA	% OSÓB, KTÓRE ROZPOCZĘŁY UDZIAŁ W PLANOWANEJ LICZBIE OBJĘTYCH USŁUGĄ INDYWIDUALNĄ
	Nie	Tak			
Firma	139	1686	1825	49%	67%
IRP	5	891	896	33%	33%
NGO	219	3192	3411	39%	48%
Uczelnia	841	819	1660	35%	63%
Ogółem	1204	6588	7792	39%	51%

Źródło: PEFS 2007 wg stanu na 30.06.2014.

We wnioskach o dofinansowanie projektodawcy określali również profil wspartych, zazwyczaj decydując się na wspieranie osób bezrobotnych. Na I poł. 2014 r. **bezrobotni stanowili 41% uczestników projektów**. Najczęściej do tej grupy docierają **instytucje rynku pracy i organizacje pozarządowe**. Uczelniom, które planowały skoncentrować się na tej grupie docelowej, bardziej udaje się docierać do osób nieaktywnych zawodowo. Trzej projektodawcy zdecydowali się na wsparcie wyłącznie osób bezrobotnych: górowski (dolnośląskie, uczelnia), piotrkowski (łódzkie, IRP), brzeski (opolskie, NGO). W praktyce **dotarcie do osób bezrobotnych okazywało się trudne dla instytucji niebędących urzędami pracy**. W obawie przed obejmowaniem osób podobnym typem wsparcia, **urzędy pracy niechętnie współpracowały z beneficjentami Poddziałania 9.6.3**. Obawiano się, iż udział osoby w projekcie pilotażowym mógłby wykluczyć osobę z projektu własnego urzędu pracy.

Projektodawcy zakładali, że **co czwarty wsparty będzie nieaktywny zawodowo**. Ostatecznie udział osób nieaktywnych zawodowo jest nieznacznie wyższy od zakładanego.

W pięciu projektach wsparcie starano się skierować do osób pracujących, które według założeń, stanowić miały ponad połowę uczestników w projektach realizowanych w: m. Zielona Góra (firma), powiecie sanockim (uczelnia), m. Kielce (uczelnia), m. Olsztyn (NGO), powiecie choszczeńskim (firma). W przypadku beneficjentów-firm rzeczywisty udział osób pracujących odbiega od założeń tych projektodawców (patrz tabela 10), co oznacza że do połowy 2014 r. tej grupie beneficjentów **nie udało się dotrzeć do zakładanej liczby osób pracujących**.

Tabela 10. Zakładany we wniosku o dofinansowanie profil osób objętych wsparciem

TYP BENEFICJENTA	WNIOSEK O DOFINANSOWANIE			PEFS		
	% BEZROBOTNYCH	% NIE-AKTYWNYCH ZAWODOWO	% PRACUJĄCYCH	% BEZROBOTNYCH	% NIE-AKTYWNYCH ZAWODOWO	% PRACUJĄCYCH
Firma	28%	27%	45%	36%	36%	28%
IRP	71%	16%	13%	61%	23%	17%
NGO	39%	29%	32%	48%	19%	33%
Uczelnia	41%	21%	38%	25%	42%	33%
Ogółem	42%	25%	33%	41%	28%	30%
Min.	8%	0%	0%	0%	0%	0%
Maks.	100%	56%	84%	100%	62%	69%
Średnia	42%	25%	33%	43%	26%	31%

Źródło: Wnioski o dofinansowanie, PEFS wg stanu na 30.06.2014.

Wśród obiorców doradztwa edukacyjnego **dominują kobiety (61%)**. Co dziesiąty uczestnik miał pod swoją opieką dziecko do lat 7 lub osobę zależną (13% kobiet, 5% mężczyzn). Najwyższy udział osób mających pod swoją opieką dzieci lub inne osoby występuje w projekcie realizowanym w województwie dolnośląskim (43%).

Tabela 11. Struktura uczestników według PEFS

	17-19 (N=1183)	20-25 (N=2041)	26-30 (N=1151)	31-35 (N=784)	36-40 (N=669)	41-45 (N=441)	46-50 (N=408)	51-64 (N=1099)	65+ (N=12)	OGÓŁEM (N=7788)
Ogółem	15%	26%	15%	10%	9%	6%	5%	14%	0%	
Kobiety	56%	59%	64%	66%	68%	67%	70%	56%	75%	61%
Mężczyźni	44%	41%	36%	34%	32%	33%	30%	44%	25%	39%
Brak	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Gimnazjalne	61%	10%	4%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	13%
Podstawowe	1%	2%	3%	8%	10%	12%	9%	16%	17%	6%
Pomaturalne	5%	24%	13%	12%	14%	16%	13%	15%	33%	15%
Ponadgimnazjalne	33%	40%	27%	36%	41%	43%	57%	52%	17%	39%
Wyższe	0%	25%	52%	44%	34%	28%	20%	15%	33%	26%
Opieka nad dziećmi lub osobami zależnymi	1%	6%	18%	25%	19%	10%	4%	2%	8%	10%
Obszar wiejski	57%	42%	43%	43%	47%	44%	37%	29%	8%	43%
Bezrobotny	15%	45%	52%	41%	47%	41%	50%	47%	8%	41%
Nieaktywny zawodowo	83%	37%	7%	8%	9%	9%	11%	17%	67%	28%
Zatrudniony	2%	19%	42%	50%	44%	50%	39%	36%	25%	30%
Firma	11%	25%	15%	9%	9%	5%	6%	19%	0%	23%
IRP	21%	24%	14%	11%	10%	8%	5%	7%	0%	12%
NGO	12%	24%	16%	11%	9%	6%	6%	16%	0%	44%
Uczelnia	22%	32%	12%	9%	7%	4%	4%	9%	0%	21%

Źródło: Wnioski o dofinansowanie, PEFS wg stanu na 30.06.2014.

Doradztwo edukacyjne oferowane jest bardzo często osobom młodym. **Udział osób do 25 r.ż. wynosi w Poddziałaniu 41%**, w poszczególnych województwach mieści się on w przedziale od 14% w województwie lubuskim do 79% w województwie kujawsko-pomorskim. Nie ma istotnej statystycznie zależności pomiędzy udziałem osób młodych a zakładaną w projekcie skutecznością – udziałem osób, które podejmą edukację po właściwym doradztwie. Do osób młodych najczęściej docierają podmioty, które zazwyczaj współpracują z tymi grupami, czyli **uczelnia (54%) i instytucje rynku pracy (46%)**, rzadziej firmy lub organizacje pozarządowe (odpowiednio 36-37%). Doradcy, z którymi przeprowadzono wywiady zauważali, że ich usługami niezależnie od Poddziałania 9.6.3 zainteresowane są zazwyczaj osoby młode „*jest większa świadomość, że dzięki testom można lepiej pokierować swoją przyszłością*”. Ostatnio obserwują oni większe zainteresowanie nawet płatnymi usługami doradczymi. Rodzice zwracają się do doradców, aby pomogli dzieciom w wyborze kierunku kształcenia zgodnego z ich predyspozycjami. Zainteresowanie tego typu usługami wynika z „*kulejącego*”, w opinii doradców, systemu doradztwa zawodowego w szkołach („*W szkołach jest głód na doradztwo edukacyjne.*”). Mała liczba etatów doradców zawodowych sprawia, że doradztwo sprowadzane jest do wkładów pracowników urzędu pracy i zbiorowego wypełniania testów, których wyniki nie są omawiane. Niestety w Poddziałaniu również napotkano projekty, w których podobnie świadczone było doradztwo.

Tworząc wnioski o dofinansowanie **część beneficjentów zakładała skierowanie wsparcia do uczniów szkół ponadgimnazjalnych**. Natomiast **nie wszyscy dokonali rozpoznania czy tego typu wsparcie jest już oferowane w szkołach (np. w ramach 9.2 PO KL)**. W rezultacie obecnie borykają się oni ze zrekrutowaniem odpowiedniej liczby uczestników. **18–19-latkowie stanowią 15% uczestników projektów realizowanych w Poddziałaniu** (14% wśród kobiet i 17% wśród mężczyzn). Udział osób w tej grupie wiekowej wynosi od 0% (powiat łobeski, bieruńsko-lędziński) do 55% (powiat sępoleński). Wywiad z przedstawicielem beneficjenta, realizującego projekt na terenie powiatu łobeskiego wskazuje, że udział osób w tej grupie wiekowej ostatecznie będzie wyższy. Po wakacjach urząd pracy zamierza objąć doradztwem uczniów szkół, pomimo że na ich terenie są realizowane projekty 9.2. Również w powiecie bieruńsko-lędzińskim projektem starano się zainteresować uczniów szkół, lecz na ich terenie było już oferowane doradztwo. **Wśród najmłodszych uczestników trzy czwarte ma wykształcenie gimnazjalne**. Na tej podstawie można oszacować, że **9% wszystkich uczestników Poddziałania 9.6.3 zostało zrekrutowanych do projektu prawdopodobnie w szkole**. Najwyższy udział osób w wieku 18-19 lat o wykształceniu gimnazjalnym występuje w projektach realizowanych przez uczelnie (89%) i instytucje rynku pracy (85%). Znaczny udział uczniów szkół występuje w projektach realizowanych w powiatach: poznańskim (44%), piaseczyńskim (40%³⁰) sępoleńskim (30%), słupskim (30%), sanockim (25%), Łomży (22%), nowosądeckim (20%). Jak pokazuje poniższy przykład uczestniczki nie zawsze jakość doradztwa oferowanego w Poddziałaniu odbiegała od sposobu świadczenia tego typu usług w szkołach, na który uskarżali się brokerzy.

Uczestnik 1

Najmłodsza respondentka o projekcie dowiedziała się **od nauczyciela**. Nie musiała przystępować do projektu, aczkolwiek „*wszyscy przystępowali, bo chcieli uniknąć lekcji*”, a poza tym była ciekawa jaki będzie rezultat jej testów. Pierwsze i jedyne spotkanie odbyło się w szkole, w klasie podczas zajęć. Po kilkunastominutowej „pogadance” przez 2 godz. klasa wypełniała testy. **Wyniki testów otrzymała e-mailem 1,5 miesiąca później już po otrzymaniu wyników matur**, w którym znajdował się opis predyspozycji zawodowych. Jak sama uznała było to „mało sensowne”, gdyż większość osób już złożyła dokumenty na studia lub do innych szkół, więc takie doradztwo nie wiele jej dało. **O bazie nic nie wiedziała**, nikt jej nie zaprezentował, a jeżeli tak, to nie zapamiętała tego faktu. Uczestniczce **nie zostały zaoferowane szkolenia ani kursy** (bądź tego nie pamięta). Oceny profilu zawodowego powstałego w wyniku testów nie doczytała nawet do końca, aczkolwiek przypomina sobie, że się zgadzało wszystko. Jak sama przyznała, **profil zawodowy, który powstał w wyniku testu, nie dał jej zbyt wiele, ponieważ został zbyt późno opracowany**. **Natomiast rozwił jej wątpliwości czy się „nadaje” do wykonywania wybranego zawodu**. Nie uważała, żeby doradztwo było dla niej użyteczne, aczkolwiek stwierdziła, że jest potrzebne jej rówieśnikom, którzy bardzo często nie wiedzą co mają robić po szkole. Uznała jednak, że doradztwo powinno być indywidualne i długotrwałe. Nie może być to jednodniowy proces, ponieważ młodzi ludzie „*długo się wahają z podjęciem decyzji, sami nie wiedzą czego chcą, jeden dzień tego nie załatwi*”.

[18–19 l, średnie, wieś, nie pracuje]

³⁰ Mała liczba uczestników.

Najliczniej w Poddziałaniu są reprezentowane osoby w wieku od 20 do 25 lat (25% kobiet, 28% mężczyzn). Do tej grupy wiekowej najczęściej docierają **uczelnie** (32%, w porównaniu do 25% wśród innych typów beneficjentów). Co dwudziesty (dokładanie 6%) odbiorca doradztwa edukacyjnego studiował przystępując do projektu. Najwyższy udział studentów występuje w projektach realizowanych w województwie świętokrzyskim (23%), podkarpackim i małopolskim (po 17%). Wybór tej grupy docelowej nie wynika jedynie z chęci wywiązania się z założonych w projektach wskaźników (projektodawcy pytali się czy podjęcie studiów magisterskich można traktować jako efekt doradztwa). Doradcy, z którymi przeprowadzono wywiad wskazywali, że studenci zazwyczaj korzystają z ich usług. Szukają oni sposobów na uatrakcyjnienie się na rynku pracy lub chcą skonsultować zmianę kierunku studiów, który wybrali kierując się preferencjami swoich rodziców. Osoba w tym wieku, z którą przeprowadzono wywiad indywidualny, przystąpiła do projektu z własnej inicjatywy.

Uczestnik 2

Osoba o projekcie dowiedziała się **przez radio**, skuszona wizją szkoleń i staży, które miały być w nim oferowane. Po obronie licencjatu rozpoczęła studium policealne, którego nie skończyła, gdyż nie mogła połączyć pracy z wymaganym na studiach stażem. Według uczestniczki, w radiu beneficjent zapewniał, że po zakończeniu tego kursu **będą oferowane szkolenia, a następnie półroczne staże**. Spisała numer telefonu i zadzwoniła. Przez telefon została zweryfikowana czy kwalifikuje się do projektu, po czym zaproszono ją na spotkanie do siedziby beneficjenta. Na spotkaniu grupowym przemawiał przedstawiciel OPS i przedstawiciel beneficjenta. Wraz z innymi wypełniła deklarację przystąpienia do projektu oraz **test predyspozycji zawodowych**. **Po 3–4 miesiącach** po spotkaniu telefonicznie **otrzymała propozycję uczestniczenia w kursie komputerowym**. Z chęcią przyjęła propozycję, jednak gdy się próbowała zapisać okazało się, że **nie kwalifikuje się** do projektu, gdyż ma wykształcenie wyższe, a kurs jest skierowany do osób, które mają wykształcenie co najwyżej średnie. Uczestniczce nie przedstawiono innych ofert, **nie omówiono** z nią wyników **testów**, nikt **nie przedstawił jej bazy**. Respondentka była **zawiedziona, że nie znaleziono dla niej szkolenia**. Chce się doszkalać, ale nie stać jej na bardzo drogie kursy. Za szkolenia gotowa byłaby zapłacić niewielką sumę.

[20–25 l, wyższe, wieś, pracuje]

Osoby w wieku 18–24 lata, które nie uczą się i nie pracują, stanowią 12–18% uczestników. Część projektodawców nie pyta osób nieaktywnych zawodowo czy nadal się uczą, dlatego udział tzw. NEET-ów oszacowano w dwojaki sposób: przyjmując, że wszystkie osoby nieaktywne w projektach uczyły się (pierwsza wartość) lub nie uczyły się (druga wartość). Przyjęte strategie promocji w tych projektach (rekrutacja na terenie szkół) sugerują jednak, że osoby te nadal uczyły się w momencie przystąpienia do projektu. W poszczególnych województwach udział tzw. NEET-ów waha się od 60% łódzkim do 8% w województwach podlaskim i pomorskim.

Uczestnik 3

Młoda nieaktywna zawodowo osoba o projekcie dowiedziała się **od pracownika socjalnego**. Przystąpiła do projektu z **ciekawości**, nie wiedziała czego się po nim spodziewać i jakie wsparcie otrzyma. **Nie szukała niczego konkretnego**. Pierwsze **godzinne spotkanie** odbyło się w siedzibie projektu. Rozmowa dotyczyła **aspiracji edukacyjnych i zawodowych** uczestniczki, aczkolwiek jak sama przyznała „*pytań od Pani (brokerki) padło niewiele, gdyż wszystko jej sama powiedziałam, o swojej sytuacji, o tym co chcę*”. Drugie spotkanie (właściwe doradztwo) odbyło się tydzień po pierwszym. Podczas spotkania przez 2 godziny uczestniczka wypełniała **testy predyspozycji zawodowych**. W nich określała również swoje preferencje co do kursów: bezpłatne, maksymalnie 4-miesięczne, ze stypendium szkoleniowym. Podczas trzeciego spotkania w kilkanaście minut omówiono wyniki testów. Podczas rozmowy dowiedziała się jakie ma predyspozycje („*mam predyspozycje artystyczne, gorzej poradziłabym sobie w pracy biurowej*”). Otrzymała kopie testów i informację, że doradca skontaktuje się z nią, gdy będzie miał dla niej propozycję szkolenia. **Od ponad pół roku nikt się z nią nie skontaktował**, ale też nie upominała się u doradcy o swoją ofertę. **Nie wiedziała o istnieniu bazy**, nie przypomina sobie, żeby była jej przedstawiona. Doradztwo edukacyjne jest zdaniem uczestniczki potrzebne, aczkolwiek sama nie widziała dla siebie w tym większego zastosowania. Ze względu na znaczne ograniczenia związane z jej trudnym położeniem życiowym, była zdystansowana wobec tego typu wsparcia („*niewiele mi takie doradztwo pomoże w mojej sytuacji*”). Uczestniczka nie była niezadowolona z projektu, aczkolwiek zdziwiona, że nikt do niej nie zadzwonił, przez co zrezygnowana: „*Nie dziwię się, że nikt do mnie nie dzwoni. Trudno jest dla mnie coś dobrać, w mojej sytuacji. Pewnie nic nie ma dla mnie cały czas.*”. **Bardzo dobrze oceniona została praca brokera**. Po spotkaniu z nią uczestniczka poczuła się, **bardziej zmotywowana do szukania** możliwości doszkolenia. „*Ja to jestem taka, że się boję, że się nie nadaję do niczego.*”. Dopiero testy i rozmowa z brokerem o jej predyspozycjach sprawiły, że zaczęła być bardziej świadoma swojej wartości i zaczęła bardziej interesować się doszkalaniami. Uczestniczka zamierza wziąć udział w projekcie MOPS-u dotyczącego aktywizacji zawodowej.

[26–30 l, podstawowe, miasto, nie pracuje]

Kolejna grupa wiekowa, która licznie korzystała z doradztwa edukacyjnego to osoby na początku kariery zawodowej. **Osoby w wieku 25–30 stanowią 15% uczestników Poddziałania**, udział tej grupy docelowej waha się do 29% w województwie lubelskim do 8% w województwie lubuskim. Ponad co druga osoba w tym wieku była bezrobotna w momencie przystąpienia do projektu (52%), w tym 18% pozostawało bez pracy ponad dwa lata. Do młodych bezrobotnych częściej kierują wsparcie instytucje rynku pracy i organizacje pozarządowe. W projektach realizowanych przez urzędy pracy bezrobotni do 30 r.ż. stanowią jedną trzecią uczestników. W projektach realizowanych przez organizacje pozarządowe co czwarty uczestnik miał do 30 lat i pozostawał bez pracy.

Uczestnik 4

Młoda pracująca osoba o projekcie dowiedziała się **w stowarzyszeniu**, w którym działa. Do projektu przystąpiła z **czystą ciekawości**. Aktywnie korzysta z wszelkich darmowych szkoleń, zainteresowała się z myślą, że tu też oferowane są szkolenia. Telefonicznie skontaktowała się z beneficjentem, który zaprosił ją na **spotkanie grupowe**. Podczas spotkania wyjaśniono jej na czym polega projekt, podpisała deklarację uczestnictwa i wypełniała **testy predyspozycji**. Po spotkaniu **nie dostała ani wyników testów, ani propozycji ofert edukacyjnych**. **Nie słyszała też o bazie**. Uczestniczka była **bardzo niezadowolona**, gdyż minął prawie rok od rozpoczęcia projektu i nikt do niej się w sprawie nie odezwał. Pomimo wyrażenia precyzyjnych preferencji odnośnie szkoleń, np. nauka języka angielskiego, nikt nie wysunął jej żadnych propozycji. Byłaby gotowa zapłacić za kursy pod warunkiem, że odpowiadałyby jej preferencjom i potrzebom (nauka weekendowa).

[26–30 l, wyższe, wieś, pracuje]

Co dziesiąta osoba korzystająca z doradztwa edukacyjnego miała przystępując do projektu 31–35 lat (10%), 36–40 lat (9%). Wśród korzystających ze wsparcia w tych grupach wiekowych są zarówno osoby pracujące, jak i pozostające bez pracy.

Uczestnik 5

Kolejna osoba o projekcie dowiedziała się od kolegi z pracy, który brał udział w projekcie i odbył szkolenie komputerowe. Głównym celem i oczekiwaniem wobec projektu był udział w (bezpłatnym) szkoleniu językowym. Pierwszy kontakt był jednocześnie drugim. **Uczestniczka nie stawiała się na pierwsze wyznaczone spotkanie**, więc na jednym odbyło się zarówno zapoznanie z projektem, jak i właściwe doradztwo. Podczas spotkania w siedzibie beneficjenta wypełniła **dokumenty projektowe** oraz **test określający poziom znajomości języka**. Na spotkaniu z brokerem **dowiedziała się, że istnieje baza szkoleniowa**, ale – jak twierdzi – nikt jej nie pokazywał jak działa i jak należy z niej korzystać. Dostała **wydrukowany link do bazy**. Do czasu rozmowy kobieta **nie korzystała z bazy, bo nie miała czasu**. Nie miała również takiej potrzeby, ponieważ dostała oferty interesujących ją szkoleń. Podczas pierwszego i ostatniego spotkania z doradcą otrzymała **oferty 4 szkoleń**. Dzwoniła pod jeden ze wskazanych adresów, lecz okazało się, że **nie spełnia warunków uczestnictwa** w nim. To zniechęciło ją do dalszych prób i nie dzwoniła do kolejnych firm szkoleniowych. Można zatem wysnuć wniosek, że broker zaniedbał trochę swoją pracę, wskazując kobiecie szkolenie, na które, ze względów formalnych, nie może być zakwalifikowana. Po spotkaniu z brokerem kobieta wzięła udział w spotkaniu grupowym, na którym prezentowały się firmy szkoleniowe. Po prezentacji firm brokerki prowadziły spotkanie, na którym każdy z uczestników dokonywał „samooceny”. Warsztaty te bardzo się podobały. Po tym spotkaniu respondentka dostała dokument „papierek”, z którym ma się udać na kurs i jak zdecyduje się na szkolenie, to ma wziąć podpis i przynieść doradcy. Kobieta **bardzo dobrze ocenia to grupowe spotkanie**, bo każdy coś o sobie powiedział i to ją umocniło. Respondentka pozytywnie ocenia spotkanie z brokerem, choć twierdzi, że nie wyjaśniano jej zasad uczestnictwa w projektach, których oferty jej zaproponowano. Ogólnie rzecz biorąc uczestniczka ma mieszane uczucia w stosunku do otrzymanego wsparcia. Jest zadowolona z porady grupowej, lecz jednocześnie jest bardzo rozczarowana, gdyż nie udało się skorzystać ze szkolenia: „Czuje się taki niesmak”.

[40–45 l, zasadnicze zawodowe, wieś, pracuje]

Z prowadzonych analiz w ramach badania wyłania się również grupa tzw. „etatowych uczestników”³¹ różnego rodzaju kursów i szkoleń. Jest to bardzo zróżnicowana pod względem ekonomicznym i społeczno-demograficznym grupa osób. Są wśród nich zarówno osoby bezrobotne, jak i nieaktywne zawodowo, osoby młode jak i powyżej 40 r.ż. Z udziału w bezpłatnych formach podnoszenia kwalifikacji uczyniły swego rodzaju sposób na życie, który niejednokrotnie przynosi im, oprócz edukacyjnych, także profity materialne. Ta grupa nie ma sprecyzowanego profilu kształcenia czy jakiejś szczególnej potrzeby uczenia się: „pójdą na każde szkolenie, jakie by im się zaproponowało. (...) Nie chcą pracować, bo udział w szkoleniach daje im wystarczające benefity, zwłaszcza gdy szkolenie jest połączone ze stażem. (...) Kończą jedno szkolenie i idą na kolejne”. „Kalkulują jaka jest stawka za godzinę szkoleniową, czy jest staż”. Jest to obserwacja trochę niepokojąca, gdyż wynika z tego, że nie zawsze wsparcie szkoleniowe przewidziane w projektach trafia do osób, które faktycznie takiego wsparcia potrzebują. Celem szkoleń organizowanych w ramach EFS jest podnoszenie kwalifikacji z jednej strony oraz zwiększanie aktywności zawodowej i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu z drugiej. A motywacja, jaką jest korzyść finansowa wyniesiona bezpośrednio z uczestnictwa w kursach czy szkoleniach, nie wskazuje na to, aby działania te przyniosły zamierzone rezultaty. Należałoby rozważyć wprowadzenie ograniczeń dla osób korzystających ze szkoleń wielokrotnie lub wiązać ofertę szkoleniową z konkretnymi ofertami pracy. Nie chodzi przecież tylko o zwiększenie uczestnictwa w szkoleniach, ale też (a może przede wszystkim) o podniesienie efektywności tych szkoleń. **Jedyna osoba, która ostatecznie skorzystała z przedstawionych jej ofert szkoleniowych, to typ „etatowego uczestnika”.**

³¹ Są to osoby nastawione na zysk z udziału w projekcie a nie na jego efekt, osoby uczestniczące w kilku projektach po sobie. W badaniu zidentyfikowano to zjawisko (potwierdzone zresztą wynikami innych badań, np. *Badanie wskaźników komponentu regionalnego*), jednak trudno określić jego skalę bez dokładniejszych pomiarów.

Uczestnik 6

Osoba chętnie bierze udział w bezpłatnych szkoleniach o różnej tematyce: komputerowe, florystyczne, artystyczne, językowe, kulinarne. Od czasu do czasu **chodzi do beneficjenta sprawdzić „co tam mają”** i w ten sposób dowiedziała się o projekcie: „*zapisalam się, żeby był po mnie jakiś ślad [...] i po pewnym czasie dostałam telefon*”. Na pierwsze spotkanie umówiła się z doradcą w domu kultury w swojej miejscowości. Podczas około godzinowego pierwszego spotkania **rozmawiano o jej sytuacji zawodowej, zainteresowaniach i możliwościach**. Kolejne spotkania (ok. 2 godz.) odbyły się w ciągu dwóch tygodni. Uczestniczka, nie pamięta jednak zbyt wielu szczegółów tamtych rozmów. Bierze udział w wielu kursach i chodzi na różne spotkania, więc myli je ze sobą. Respondentka od początku wiedziała na jakie szkolenie chce iść, więc **odrzuciła kilka przedstawionych jej ofert**. Ostatecznie dostała się do projektu, w którym oferowano interesującą ją szkolenie (florysta): „*ja się zgodziłam, pani broker zaniósł moje dokumenty do [...] i tam dokonano wyboru 10 osób z 30 i ja się zakwalifikowałam. Potem było spotkanie z doradcą zawodowym, z psychologiem i testy już pod kątem tego szkolenia*”. Respondentce **został założony mail, ale z niego nie korzysta** (jeszcze nie dostała komputera z programu „wykluczenie cyfrowe na wsi”) – „*córka czasem sprawdza, czy coś nowego się dzieje*”. **Została zapoznana z bazą i zagląda czasem na nią u córki**, która też ją przegląda i szuka dla siebie oferty. Baza jest ciekawa, zawiera sporo aktualnych ofert, ale dla niej nie ma nic odpowiedniego. Respondentka uczestniczyła w spotkaniu grupowym, podczas którego prezentowały się firmy. Zdaniem respondentki jest to dobry element, ale ludzie się nie interesują: „*nie wiem, czy ludzie nie chcą pracować?*”. Osoba **rozpoczęła szkolenie połączone ze stażem. Wiąże z nim duże nadzieje**, choć wie, że praca w kwiaciarni to ciężka praca i zastanawia się czy jej podoła. Samo szkolenie też dobrze ocenia, odbyło się w ciekawym miejscu były dobre obiady, dogodne warunki lokalizacyjne, prowadził je znany florysta. Respondentka zastanawia się jeszcze nad kursem językowym, artystycznym i kulinarnym. Z kursem językowym wiąże nadzieje na wyjazd za granicę. Znalazła kurs, za który gotowa byłaby zapłacić, lecz odbywa się w późnych godzinach i nie będzie miała jak wrócić do domu. Respondentka **pozytywnie ocenia doradztwo**. Takie doradztwo jest potrzebne dla osób bezrobotnych, poszukujących pracy, ale jej zdaniem, najpierw trzeba stworzyć miejsca na staż „przynajmniej na staż”. Jest to szansa, że może jedna czy dwie osoby znajdą później zatrudnienie.

[46–50, podstawowe, wieś, nie pracuje]

Kolejną, często występującą grupą odbiorców wsparcia doradczego są **osoby po 50 r.ż. (14%)**. Stanowią one ponad połowę wspartych w województwie lubuskim i jedynie 4% uczestników w województwach lubelskim i kujawsko-pomorskim. Do osób po 50 r.ż. częściej docierają firmy (19%) i organizacje pozarządowe (16%). Wśród uczestników w tej grupie wiekowej występują zarówno osoby bezrobotne (47%) i nieaktywne zawodowo (17%), jak i pracujące (36%).

Uczestnik 7

Kolejna osoba o projekcie dowiedziała się **podczas targów pracy**, na którym zobaczyła plakat projektu. Razem z koleżanką od pewnego czasu szuka kursu językowego, w którym wspólnie mogłyby uczestniczyć, więc zainteresowały się doradztwem. Brokerka „zajęła się nimi” i wytłumaczyła na czym polega projekt i umówiła się na spotkanie. Pierwsze spotkanie (2 godz.) odbyło się w miejscu pracy uczestniczki. Na spotkaniu z brokerką była obecna również koleżanka z pracy. Podczas spotkania padły pytania „o to, co umiem, co robię, czego się uczę, co chciałabym robić, [...] w jaki sposób się uczę najlepiej i jakie mam możliwości czasowe i jakie mam możliwości finansowe”. Drugie spotkanie (2 godz.) uczestniczka odbyła w siedzibie beneficjenta. Podczas niego wypełniała różnego rodzaju dokumenty i brokerka ustalała jej profil indywidualny. Potem odbyło się jeszcze jedno spotkanie (1,5 godz.), na którym doradca przedstawił **dwie oferty szkoleń** językowych, w tym w jednym mogła uczestniczyć razem z koleżanką. **Ostatecznie nie poszła na zaproponowane kursy** i czeka na tańszą ofertę od doradcy. Jeśli nic się nie znajdzie, sama zacznie czegoś szukać: „Pani brokerka dobrze się nami opiekuje, jesteśmy z nią w kontakcie mailowym i telefonicznym i żyjemy nadzieją, że coś dla nas znajdzie, znając ograniczenia finansowe i czasowe.”. Brokerka **poinformowała o bazie**, a dla uczestniczki jest to proste urządzenie, z którego **czasem korzysta**. Jak na razie dla siebie nie znalazła nic odpowiedniego, bo większość ofert jest zbyt droga. Uczestniczka **nie brała udziału w żadnym spotkaniu grupowym ani w targach edukacyjnych**. Doradca kontaktował się w tej sprawie, informując o spotkaniach. Doradztwo edukacyjne jest zdaniem uczestniczki potrzebne każdemu i w każdym wieku: „wiedza daje wolność. Jeśli ktoś dużo umie jest wolnym człowiekiem bo może robić różne rzeczy, daje możliwości poruszania się na rynku pracy w innym zawodzie”. Uczestniczka jest **zadowolona z udziału** w projekcie. Mocnym punktem jest broker i taka indywidualna opieka. Ta osoba wie o co pyta, potrafi przetworzyć te informacje, które dostaje. Uczestniczka ma nadzieję, że broker przełoży jej oczekiwania na jakąś ofertę, że zrobi to dobrze. „Myślę, że skoro mnie [...] pomogła, to osobie mniej rozedukowanej tym bardziej takie doradztwo może pomóc. [...] Ludzie często nie zdają sobie sprawy, że nauka to wielki skarb, i mam nadzieję, że nie tylko ja jestem zachwycona tymi wszelkimi europejskimi historiami”.

[56–60 l, wyższe, miasto, pracuje]

W ramach Poddziałania dopuszczono możliwość objęcia wsparciem również osoby po 65 r.ż. pod warunkiem zadeklarowania gotowości podjęcia pracy po wsparciu. Jedynie trzem projektodawcom udało się namówić do udziału osoby w tym wieku. W tym celu nawiązywano współpracę z uniwersytetami trzeciego wieku. Zgodnie z wypowiedzą doradcy jest to najbardziej aktywna grupa w projekcie, lecz możliwości znalezienia odpowiedniej dla nich oferty są bardzo ograniczone. Spotykano się z odmową firm szkoleniowych przyjęcia do grupy osób w tym wieku.

Uczestnik 8

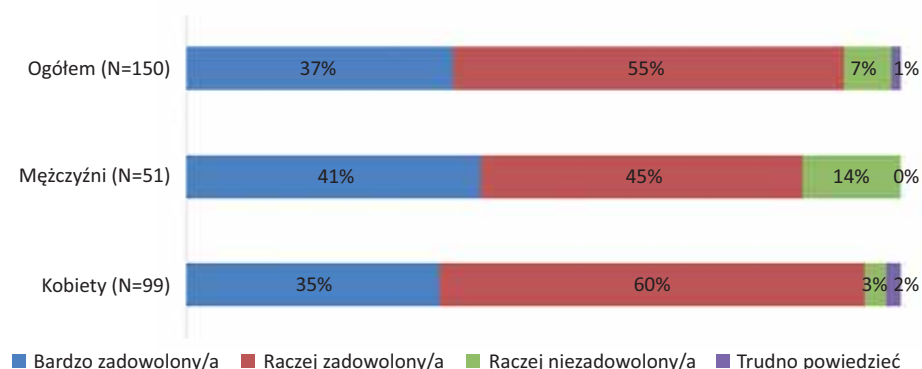
Osoba o projekcie dowiedziała się **od brokera, który przyjechał do jego miejsca pracy**: „blondynka, przyjechała czerwonym [samochodem], odpowiadał jej mój wiek i powiedziała mi o projekcie [...]. Pytała czym się zajmuję, co mnie interesuje. Pytano o zarobki i czy to wystarcza. Bardzo fajnie nam się rozmawiało.”. W trakcie godzinnego spotkania osoba wypełniła deklarację uczestnictwa w projekcie. Dwie oferty szkoleń osoba otrzymała telefonicznie. Ostatecznie **z nich nie skorzystała**, ponieważ kolidowały z jej pracą: „mam tyle wyjazdów do pożarów, że podziękowałem”. Poza tym „mam już [powyżej 60 lat – przyp. autor.] lata, gdzie ja tam będę się uczył czegoś nowego i zmieniał zawód na stare lata. Poza tym ja to lubię, to jest moje życie.”. **O bazie dowiedział się** na pierwszym spotkaniu, ale od razu powiedział, że tego nie chce, bo **nie ma komputera**. Osobę brokera respondent **ocenił dobrze**: „była to kompetentna osoba, dobrze nam się rozmawiało, i to co robiła, robiła dobrze, znała swój temat i mówiła do rzeczy”. Z perspektywy respondenta to jedno spotkanie wystarczyło i ogólnie jest zadowolony z rozmowy: „Takie doradztwo jest potrzebne, bo jak się posłucha kogoś takiego młodego to można przełożyć to na jakieś działania, ale ja mam co robić”. Nie zamierza się doszkalać, chyba że oddeleguje go jego pracodawca.

[61–65 l, zasadnicze zawodowe, wieś, pracuje]

Zdecydowana większość uczestników badania (92%) jest zadowolona z udziału w projektach, przy czym 55% badanych deklaruje, że są bardzo zadowoleni. Oceny uczestników są nieznacznie niższe niż oceny innych działań w komponencie regionalnym PO KL³². Bardziej zachowawczy w ocenie udzielonego wsparcia są mężczyźni (86% zadowolonych, w tym 45% bardzo) niż kobiety (95%, w tym 60% bardzo).

Osoby, którym nie przedstawiono żadnej oferty, wstrzymywały się od udzielenia odpowiedzi (14% z nich udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”). Mniej zadowoleni (7% badanych jest raczej niezadowolona) z udzielonego wsparcia są mężczyźni (14%, w stosunku do 3% w grupie kobiet), osoby, które nie podjęły nauki po doradztwie lub podjęły ją lecz są zdania, że doradztwo miało niewielki wpływ na ten fakt.

Wykres 7. Czy ogólnie rzecz biorąc, jest Pan (i) z udzielonej pomocy...

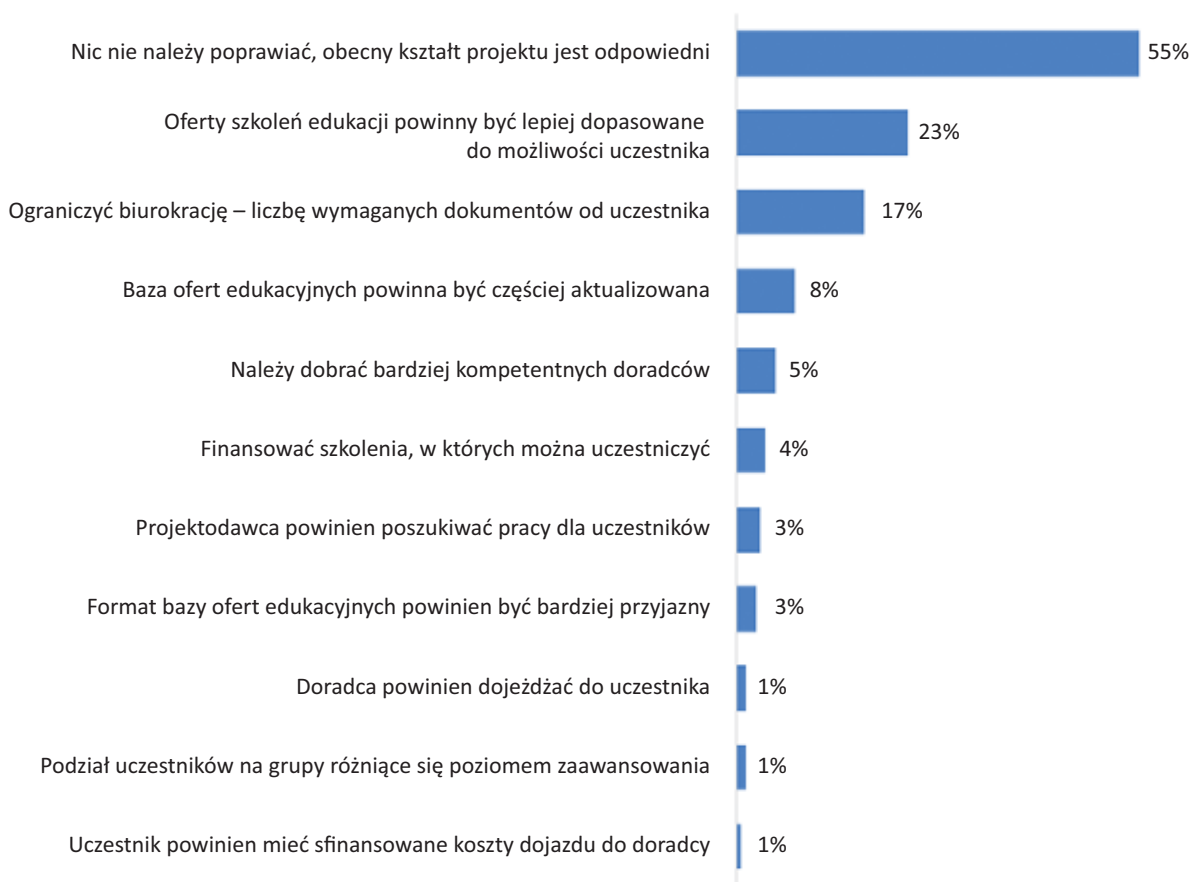


Źródło: Badanie CATI wśród uczestników Poddziałania 9.6.3

³² PAG Uniconsult, Raport końcowy z II fali badania ewaluacyjnego pn. „Badanie skuteczności wsparcia realizowanego w ramach komponentu regionalnego PO KL 2007-2013”, Warszawa 2013, s. 46.

Ponad połowa (dokładnie 55%) uczestników projektów nie widzi konieczności wprowadzania zmian w sposobie świadczenia usług doradczych. Pozostali ankietowani postulowali wprowadzenie następujących zmian: lepsze dopasowanie oferty szkoleniowej do możliwości uczestnika (23%), ograniczenie biurokracji – liczby wymaganych dokumentów od uczestnika (17%), częstszej aktualizacji bazy ofert edukacyjnych (8%), doboru bardziej kompetentnych doradców (5%), finansowania wybranych szkoleń (4%), projektodawca powinien poszukiwać pracy dla uczestników (3%), format bazy ofert edukacyjnych powinien być bardziej przyjazny (3%). Po 1% badanych chciałoby, aby: doradca dojeżdżał do uczestnika; uczestnik miał sfinansowane koszty dojazdu do doradcy; uczestnicy byli dzielni na zróżnicowane grupy.

Wykres 8. W jaki sposób należałoby poprawić projekt, w którym Pan (i) uczestniczył?



Źródło: Badanie CATI wśród uczestników Poddziałania 9.6.3 (n=150)

5.1. Podsumowanie

Wsparciem doradczym objęto przede wszystkim osoby młode. Skierowanie wsparcia do osób młodych nie należy jedynie rozpatrywać przez pryzmat łatwiejszego dostępu do tej grupy docelowej (szkoły, uczelnie) i większe szanse na realizację wskaźników skuteczności założonych w projektach (kontynuację nauki). Jak wynika z doświadczeń doradców i wyników badań, zazwyczaj wsparciem tego typu zainteresowane są osoby młode, które są w trakcie procesu wyboru ścieżki edukacyjno-zawodowej. Wśród pozostałych grup wiekowych można zaobserwować potrzebę nie tyle doradztwa w jakim kierunku się szkolić, ale potrzebę szerszej informacji na temat dostępnej bezpłatnej oferty szkoleniowej.

Dla „etatowych uczestników” wsparcie doradcze w Poddziałaniu 9.6.3 jest kolejnym doradztwem (planem działania), z którego korzystają zarówno przed, jak i po projekcie Poddziałania 9.6.3. Udając się do projektu zasugerowanego przez doradcę edukacyjnego ponownie odbywają oni spotkanie z doradcą zawodowym, z psychologiem i wypełniają podobne testy.

Na szczęście nie wszystkie osoby zgłaszające się na różne formy kształcenia kierują się tylko korzyściami finansowymi. Powody korzystania z edukacji ustawicznej różnią się w zależności od wieku uczestników, a także ich sytuacji społeczno-ekonomicznej. Z wywiadów przeprowadzonych z koordynatorami projektów 9.6.3 i samymi uczestnikami wynikają następujące **motywy podnoszenia kwalifikacji osób dorosłych**:

- chęć zdobycia uprawnień/kwalifikacji potrzebnych do znalezienia/zmiany pracy lub założenia własnej firmy;
- nauczenie się języka obcego potrzebnego do pracy za granicą (zwłaszcza w okresie przed sezonem wakacyjnym);
- staż połączony ze szkoleniem pozwalający na zdobycie doświadczenia zawodowego;
- podniesienie kwalifikacji w celu zdobycia awansu zawodowego/podwyżki;
- rozwój własnych pasji i zainteresowań (np. kurs z florystyki);
- zdobycie podstawowych umiejętności (np. komputerowych, pisania CV, języka obcego) „dla siebie”, aby lepiej sobie radzić na rynku pracy i w społeczeństwie.

6. Efekty doradztwa edukacyjnego

6.1. Zakładana skuteczność wsparcia

Beneficjenci zakładali we wnioskach o dofinansowanie, że średnio co druga osoba objęta wsparciem indywidualnym rozpocznie naukę ze wsparciem doradztwa. W wyniku udzielonych porad naukę ma podjąć 7,5 tys. osób. Pomędzy projektami występują znaczne różnice w zakładanej skuteczności wsparcia – przyjmowano, że od 10% do 90% osób objętych wsparciem rozpocznie naukę. Różnice te wynikają z kilku czynników: sugestii IP, aby wyznaczyć wyższy wskaźnik skuteczności, założenia odnośnie grupy docelowej (osoby młode, które kontynuują naukę), założenia o dostępności wsparcia finansowanego z EFS. Beneficjenci liczyli, że doradztwo będzie prowadzone równoległe z projektami np. 6.1.1, wówczas byłoby pośrednikami w procesie rekrutacji.

Ostatecznie brak bezpłatnych szkoleń sprawia, że realizacja założonych wskaźników skuteczności stanowi problem dla beneficjentów. W obawie przed konsekwencjami finansowymi podejmują nawet decyzje o szkoleniu uczestników ze środków własnych. Przekornie można powiedzieć, że wbrew sugestiom IP i beneficjentów doradztwa nie trzeba łączyć z finansowaniem szkoleń z publicznych środków, zasady Programu wystraszają „motywuja” beneficjentów, aby przejąć ten koszt na siebie.

Tabela 12. Zakładana skuteczność udzielonego wsparcia

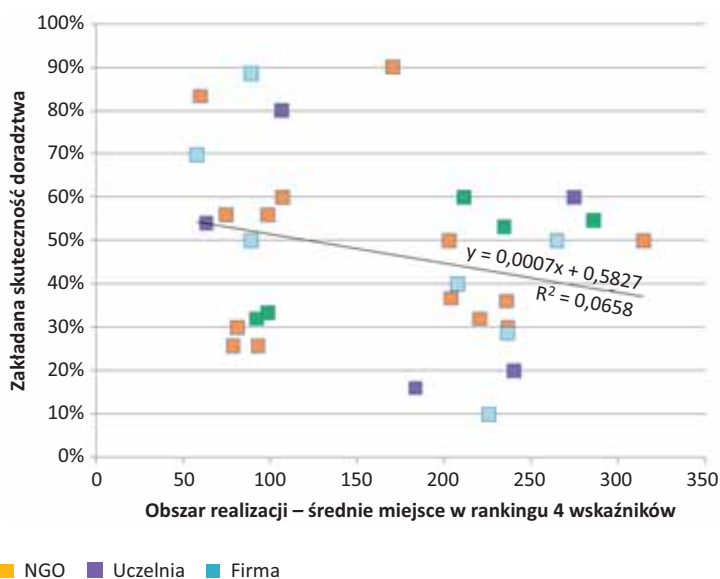
TYP BENEFICJENTA	OSOBY, KTÓRE W WYNIKU WSPARCIA ROZPOCZNĄ NAUKĘ	OSOBY, KTÓRE W WYNIKU WSPARCIA ROZPOCZNĄ NAUKĘ (% KOBIEC)	% OSÓB, KTÓRE ROZPOCZNĄ NAUKĘ WŚRÓD OBJĘTYCH WŁAŚCIWYM DORADZTWE
Firma	1307	49%	48%
IRP	1260	41%	46%
NGO	3749	53%	53%
Uczelnia	1240	52%	47%
Ogółem	7556	50%	50%
Min.	50	0%	10%
Maks.	1053	71%	90%
Średnia	244	48%	47%

Źródło: Wnioski o dofinansowanie 31 projektów

Wyższą skuteczność wsparcia zakładano na terenie powiatów o lepszych wskaźnikach społeczno-ekonomicznych – różnica rzędu 18 p.p. Istotna statystycznie różnica występuje w przypadku obszarów zróżnicowanych ze względu na udział mieszkańców wsi. Na terenach wybranych do pilotażu ze względu na znaczny udział mieszkańców miast, przewidywana skuteczność była o 14 p.p. wyższa niż na terenach wiejskich. Założenia beneficjentów są spójne z wynikami badań ogólnopolskich, których miejsce zamieszkania jest wymieniane jako dość istotny czynnik różnicujący uczestnictwo w edukacji. Analizując wyniki badań (BAEL, IBE, BKL oraz Diagnoza Społeczna), w podziale na miasta i wsie, można zauważyć, iż wyższy wskaźnik nieuczestnictwa w jakiegokolwiek formie uczenia się występuje na wsiach 69,6% niż w miastach 54,2%. Osoby zamieszkałe w miastach częściej uczą się w każdej z wymienionych form edukacji, niż mieszkańcy wsi. W roku 2011 45,8% mieszkańców miast i 30,4% mieszkańców wsi podjęło lub kontynuowało jakąkolwiek formę nauki lub szkolenia. W kształceniu formalnym udział brało 6,6% osób zamieszkałych w miastach i 3,3% osób zamieszkałych na wsi. Jeszcze większa różnica dotyczyła uczestnictwa w kursach i szkoleniach. Jedynie co czwarty mieszkaniec miasta (25,2%) i co siódmy mieszkaniec wsi (14,0%) uczestniczył w kształceniu pozaformalnym. Także kształcenie nieformalne było znacznie rzadziej wykorzystywane do uzupełniania edukacji przez mieszkańców wsi (21,8%) niż miast (33,4%).

W badaniu CATI wśród uczestników Poddziałania 9.6.3 nie zaobserwowano, aby skuteczność mierzona liczbą osób, które podjęły edukację zależała od miejsca zamieszkania. Naukę podjęło 90% mieszkańców wsi i 89% miast. Natomiast mieszkańcy wsi częściej podejmują naukę w krótszą – w formie szkoleń lub kursów (85% w stosunku do 79%).

Wykres 9. Zakładana skuteczność doradztwa edukacyjnego wg obszaru realizacji oraz typu projektodawcy



Źródło: Wnioski o dofinansowanie 31 projektów

Z miejscem zamieszkania wiąże się kolejna bariera, na którą wskazują osoby korzystające z doradztwa i koordynatorzy projektów. **Problemy z dojazdami (brak komunikacji), zbyt duże odległości** do pokonania, czy wreszcie **koszty podróży**, to dla wielu osób – zwłaszcza mieszkańców obszarów wiejskich – problemy nie do pokonania. **Dlatego ważnym wsparciem dla tych osób jest zwrot kosztów dojazdu, organizowanie doradztwa i szkoleń blisko miejsca zamieszkania lub zorganizowanie transportu.** Kwestie te decydowały o uczestnictwie w doradztwie i miały istotny wpływ przy podejmowaniu decyzji o dalszym kształceniu.

Zdaniem uczestników projektów, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, bardzo istotnym czynnikiem utrudniającym podjęcie kształcenia są kwestie finansowe. Co ciekawe, w badaniu CATI na tę przyczynę zaprzestania dalszej edukacji wskazało jedynie 6% uczestników. Dla większości uczestników, którzy nie podjęli szkolenia pomimo otrzymania adekwatnej do potrzeb oferty edukacyjnej, główną tego przyczyną były zbyt wysokie koszty udziału w szkoleniu. Z kolei dotychczasowe doświadczenia wskazują, że szkolenia finansowane z EFS cechują się małą lub bardzo małą efektywnością, bardzo często biorą w nich udział osoby, które można określić jako „etatowi uczestnicy”, którzy nie planują zmiany swojej sytuacji na rynku pracy, celem samym w sobie jest dla nich udział w szkoleniach. W tej sytuacji wydaje się, że pewnym rozwiązaniem tego problemu byłoby powiązanie dofinansowania szkoleń z funduszy publicznych z podjęciem aktywnych działań w celu zmiany swojej sytuacji na rynku pracy, czy powiązanie ich z konkretnymi ofertami pracy. W tym kontekście niezwykle istotne jest odejście od oceny wskaźników rezultatów projektów szkoleniowych określonych liczbą uczestników na rzecz ocen jakościowych, takich jak na przykład fakt podjęcia zatrudnienia (samozatrudnienia) powiązanego z tematyką szkolenia.

Z analizy *desk research* wynika, że nawet jeśli dojazd i finanse nie stanowią przeszkód w kształceniu ustawicznym, to są nimi bariery motywacyjne. Brak motywacji jako przyczynę niepodjęcia edukacji wskazało 13% ankietowanych uczestników Poddziałania 9.6.3. Dlatego szczególnie istotne jest w tym względzie **prowadzenie diagnozy potrzeb i oczekiwań osób dorosłych w kontekście istniejących możliwości na rynku edukacyjnym oraz dostarczenie informacji i doradztwa w zakresie wyboru odpowiedniej ścieżki kształcenia ustawicznego**, a także **promocja kształcenia ustawicznego jako ścieżki rozwoju osobistego i zawodowego**. Z rozmów z koordynatorami projektów, jak również z samymi uczestnikami wynika, że tego rodzaju wsparcie jest szczególnie potrzebne osobom nieświadomym swojej wartości i potencjału, jaki w nich jest. Niejednokrotnie uświadomienie uczestnikom wsparcia korzyści, jakie płyną z kształcenia, zachęcało ich do pójścia na szkolenie, nawet jeśli wcześniej nie mieli takiego zamiaru.

Dostępne badania pokazują istotną zależność uczestnictwa w kształceniu ustawicznym (LLL) od poziomu wykształcenia. Im to wykształcenie jest niższe, tym gotowość do uczestnictwa w szkoleniach zmniejsza się. Metoda przełamania tej bariery to przede wszystkim skierowanie dodatkowych działań motywacyjnych do tej grupy osób, odbywających się w formie indywidualnych porad, warsztatów motywacyjnych itp. Zajęcia takie powinny być nakierowane przede wszystkim na przezwyciężenie barier mentalnych (niska samoocena), zniwelowanie negatywnego oddziaływania środowiska społecznego (niewiera w wartość edukacji) oraz na rozwijanie podstawowych kompetencji społecznych.

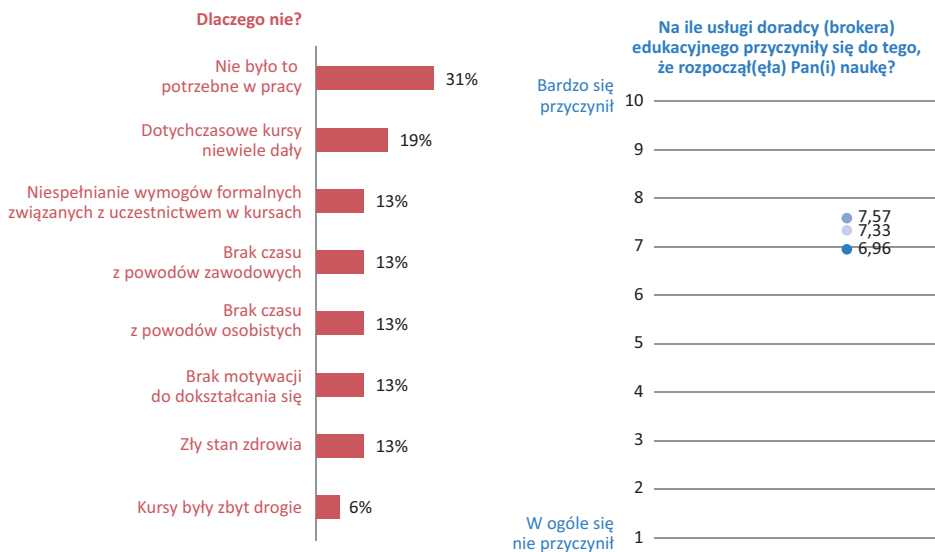
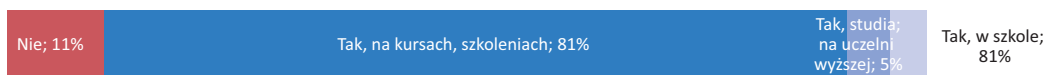
Ogółem 89% badanych pojęło jakąkolwiek naukę po projekcie, w tym 81% wzięło udział w kursach, 5% rozpoczęło studia, 4% rozpoczęło naukę w szkole. Średnia wpływu wsparcia na podjęcie dalszej nauki jest wysoka w Poddziałaniu – wynosi 7,01 w skali skali 1–10. Osoby, które pojęły edukację wyższą lub szkolną częściej deklarują, że rozmowa z doradcą pomogła im w podjęciu decyzji o dalszej nauce. Średnia ocena wpływu doradztwa na rozpoczęcie nauki, w skali 1–10, wynosiła wśród obecnych studentów 7,57 i uczniów 7,33. Tymczasem osoby, które podjęły szkolenia, niżej oceniają wpływ doradcy na podjęcie przez nich dalszej nauki (6,96).

Wyniki badania CATI wskazują, że jedynie typ beneficjenta wpływa na fakt podjęcia nauki po doradztwie. Osoby uczestniczące w projektach realizowanych przez instytucje rynku pracy mają większe szanse na podjęcie dalszej nauki niż osoby, które korzystały z pomocy innych typów podmiotów.

Wśród przyczyn niepodjęcia dalszej nauki ankietowani uczestnicy Poddziałania 9.6.3 wymieniali najczęściej brak takiej potrzeby w związku z wykonywaną pracą (31%), niską użyteczność dotychczasowych kursów (19%). Jedynie w przypadku 6% badanych niepodjęcie nauki wynikało z braku na ten cel środków.

Wykres 10. Podjęcie nauki po projekcie

Czy po spotkaniu z doradcą (brokerem) edukacyjnym rozpoczął(ęła) Pan(i) naukę:



Źródło: Badanie CATI wśród uczestników Poddziałania 9.6.3 (n=150)

7. Odpowiedzi na pytania badawcze

Jak wygląda zapotrzebowanie na doradztwo edukacyjne? Z czego ono wynika?

W przeprowadzonym w 2013 r. ogólnopolskim badaniu zdiagnozowano, że niewiele ponad co dwudziesty Polak korzystał z pomocy doradcy zawodowego (dokładnie 6,3%). Odsetek ten generalnie spadał wraz z wiekiem. Z doradztwa częściej korzystają osoby bezrobotne (14%), niż pracujące lub nieaktywne zawodowo (odpowiednio 5% i 6%). O słabości udzielanych porad świadczy, że jedynie dwie trzecie badanych zadowolonych jest z tych porad, w tym niewiele ponad co dziesiąta osoba jest bardzo zadowolona. Na tym tle doradcy edukacyjni w Poddziałaniu wypadają bardzo dobrze – bardzo zadowolony jest ponad co drugi uczestnik (55%).

Również zainteresowanie doradztwem edukacyjnym oferowanym w Poddziałaniu 9.6.3 było bardzo niskie. Przyzwyczajone standardowymi projektami współfinansowanymi z EFS osoby oczekiwały konkretnego szkolenia, liczyły, że po doradztwie ich wybór zostanie sfinansowany lub były zainteresowane konkretną ofertą, a nie samą usługą doradczą. Podobnie jak w badaniach ogólnopolskich, najliczniejszą grupę korzystających z doradztwa w Poddziałaniu stanowią osoby młode, w tym uczniowie szkół ponadgimnazjalnych, czyli grupa, do której już kierowana jest tego typu usługa nawet w ramach PO KL. Ich liczny udział świadczyć może o słabości obecnego systemu doradztwa zawodowego w szkołach. Z trudności dotarcia do tej grupy docelowej wysnuć można wniosek, że występuje zróżnicowanie regionalne w dostępie do doradztwa na terenie szkół. Kierowanie wsparcia do osób młodych nie jest tylko strategią beneficjentów na zrealizowanie wskaźników założonych w projektach, z doświadczeń doradców wynika, że te osoby najczęściej szukają pomocy przy wyborze dalszej ścieżki edukacyjnej i zawodowej.

Jak wygląda charakterystyka grupy docelowej doradztwa edukacyjnego? Jakie grupy osób dominują, a jakie nie są zainteresowane tego rodzaju wsparciem?

Wsparciem doradczym objęto przede wszystkim osoby młode. Ogółem udział osób do 25 r.ż. wynosi w Poddziałaniu aż 41%. Uczniowie ostatnich klas szkół ponadgimnazjalnych stanowią 9% wspartych. Populację studentów można oszacować na 6%, natomiast młodzi niepracujący i nie uczący się stanowią od 12 do 18% uczestników. Doradztwo cieszy się również zainteresowaniem osób po 50 r.ż., które stanowią 14% wspartych. Mniej zainteresowane wsparciem były osoby pracujące, zamieszkałe w miastach, czyli grupy, które zazwyczaj podnoszą swoje kwalifikacje.

Na ile dostarczone wsparcie spełniło oczekiwania jego odbiorców? Czy istnieje różnica w sposobie oceny wsparcia przez kobiety i mężczyzn? Czy było ono dopasowane do ich odmiennych potrzeb – np. tryb świadczenia usług?

W przypadku uczestników, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, ocena udzielonego wsparcia zależy przede wszystkim od efektu doradztwa, czyli przedstawienia dopasowanej oferty szkoleniowej, z której dana osoba mogłaby skorzystać. Ze względu na okoliczności, niezależnie od doradców, nie mogli oni spełnić oczekiwań uczestników, czyli zaoferować im bezpłatne szkolenia. Na podstawie przeprowadzonych badań jakościowych można wysnuć wniosek, że pomimo braku możliwości spełnienia tego oczekiwania, sposób przeprowadzenia procesu doradczego oraz częstotliwość kontaktów doradcy z klientem ma wpływ na ostateczny odbiór doradztwa. Popełniane błędy organizacyjne sprawiają, że doradztwo jest źle odbierane przez blisko połowę osób, z którymi przeprowadzono wywiady pogłębione. Wśród popełnianych błędów należy wymienić: przesyłanie wyników diagnozy zbyt późno, gdy osoba nie ma możliwości ich wykorzystania (po maturach), przedstawianie ofert projektów, do których dana osoba się nie kwalifikuje oraz długie okresy braku kontaktu z klientem. Część z tych błędów wynika z założeń instrumentu. Ze wsparcia mogą skorzystać tylko osoby pełnoletnie, dlatego uczniowie szkół ponadgimnazjalnych mają ograniczone możliwości wykorzystania wyników doradztwa. Doradcy są zobowiązani do przedstawienia określonej liczby ofert szkoleniowych (od 2 do 10). Chcąc spełnić narzucone im wskaźniki, przy ograniczonej podaży na oczekiwane bezpłatne szkolenia, przesyłają oferty projektów, do których klienci się nie kwalifikują. Ponad połowa badanych, pomimo podobnego efektu doradztwa – braku przedstawienia oczekiwanych ofert edukacyjnych – pozytywnie ocenia doradztwo za sprawą podtrzymywanego kontaktu przez doradcę. Natomiast zaznaczyć należy, że nie każdy klient życzy sobie częstych kontaktów. Doradcy pomimo, że byli elastyczni w sposobie świadczenia wsparcia i dostosowywali je do preferencji uczestników (forma, czas i miejsce świadczenia usług oraz sposób diagnozy potrzeb uczestników), często spotykali się z brakiem zainteresowania wsparciem ze strony (potencjalnych) klientów.

Zdecydowana większość uczestników badania ankietowego (92%) jest zadowolona z udziału w projektach, przy czym 55% badanych deklaruje, że są bardzo zadowoleni. Oceny uczestników są nieznacznie niższe niż oceny innych działań realizowanych w komponencie regionalnym PO KL³³. Bardziej zachowawczy w ocenie udzielonego wsparcia są mężczyźni (86% zadowolonych, w tym 45% bardzo) niż kobiety (95% zadowolonych, w tym 60% bardzo). Ponad połowa (dokładnie 55%) uczestników projektów nie widzi konieczności wprowadzania zmian w sposobie świadczenia usług doradczych. Jedynie 4% badanych postuluje, aby w ramach doradztwa finansowano koszty szkoleń. Częściej postulowano lepsze dopasowanie oferty szkoleniowej do możliwości uczestników (23%) oraz ograniczenie biurokracji w projekcie (17%).

Czy i w jakim stopniu projekty realizowane w ramach Podziałania 9.6.3 PO KL wpłynęły na zwiększenie uczestnictwa osób dorosłych w kształceniu ustawicznym (ogółem i w podziale na powiaty, w których realizowane były projekty)? Czy i w jakim stopniu usługi w zakresie doradztwa edukacyjnego wpłynęły na decyzje i wybory edukacyjne uczestników wsparcia, umożliwiły zmianę ich sytuacji na rynku pracy?

Beneficjenci zakładali we wnioskach o dofinansowanie, że średnio co druga osoba objęta wsparciem indywidualnym rozpocznie naukę w wyniku doradztwa. Najwyższą skuteczność wsparcia zakładały organizacje pozarządowe (53%), najniższą zaś instytucje rynku pracy (46%). Pomiędzy projektami występują znaczne różnice w zakładanej skuteczności wsparcia – od 10% do 90%. Różnica w zakładanej skuteczności zależy od miejsca zamieszkania uczestników, niższą skuteczność przywidywano na obszarach wiejskich, co jest spójne z wynikami badań ogólnopolskich na temat uczestnictwa Polaków w kształceniu ustawicznym.

³³ PAG Uniconsult, Raport końcowy z II fali badania ewaluacyjnego pn. „Badanie skuteczności wsparcia realizowanego w ramach komponentu regionalnego PO KL 2007-2013”, Warszawa 2013, s. 46.

Większość osób, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, miała konkretne plany odnośnie tematyki szkoleń bądź edukacji. Rolą doradców w ich przypadku było znalezienie (bezpłatnej) oferty. Przy braku takiej oferty na rynku lub w sytuacji, w której badani nie kwalifikują się do wsparcia EFS, doradztwo nie miało wpływu na zwiększenie ich udziału w kształceniu ustawicznym. Wśród ośmiu osób, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, tylko jedna pojęła edukację. Doradca miał mały wpływ na zwiększenie uczestnictwa tej osoby w kształceniu ustawicznym – osoba ta często bierze udział w różnego rodzaju szkoleniach finansowanych z EFS. Natomiast doradca pomógł jej w znalezieniu i zakwalifikowaniu się do tego projektu. W przypadku jednej badanej można stwierdzić, że kontakt z doradcą wpłynął na jej stosunek do podnoszenia kwalifikacji. Natomiast ostatecznie nie pojęła ona szkolenia, ponieważ doradca nie przedstawił jej żadnej oferty. Doradcy edukacyjni wśród efektów swojej pracy deklarowali wzrost pewności siebie uczestników, podejmowanie pracy.

Naukę podjęło 87% ankietowanych uczestników Poddziałania 9.6.3. Najwyższy odsetek podejmujących edukację występuje wśród uczestników projektów realizowanych przez instytucje rynku pracy (100%), najniższy zaś wśród uczestników projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe (84%).

Średnia ocena wpływu wsparcia na podjęcie nauki była równa 7,01 na skali od 1 do 10. Ponownie najlepiej pod tym względem wypadają instytucje rynku pracy (7,52), które mogły zaoferować osobom szkolenia finansowane ze środków dostępnych urzędowi pracy. Podczas gdy osób korzystających ze wsparcia uczelni średnia ocena wpływu projektu na podjęcie dalszej nauki wynosiła 6,48.

W jakiej części osoby objęte doradztwem edukacyjnym kontynuowały dalszą edukację (LLL)? Na ile jest to efekt udzielonego doradztwa, a na ile innych czynników (jakich)?

Wśród osób, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne, tylko jedna podjęła edukację. Osoba ta często uczestniczy w projektach finansowanych z EFS, ponieważ dają one korzyści finansowe (stypendium szkoleniowe, staż).

Ankietowani uczestnicy najczęściej po doradztwie podejmowali dalszą edukację w formie szkoleń lub kursów (81%), niż na studiach wyższych (5%) lub w szkole (4%). Średnia wpływu wsparcia na podjęcie dalszej nauki jest wysoka (7,01). Osoby, które pojęły edukację wyższą lub szkolną, częściej deklarują, że rozmowa z doradcą pomogła im w podjęciu decyzji. Średnia ocena wpływu doradztwa na rozpoczęcie nauki, na skali 1–10 wynosiła wśród obecnych studentów – 7,57, a wśród uczniów – 7,33. Tymczasem osoby, które podjęły szkolenia, niżej oceniają wpływ doradcy na podjęcie przez nich dalszej nauki (6,96). Potwierdzają to wyniki badań jakościowych, w których znaczna część osób od początku wiedziała w jakim kursie chce uczestniczyć, a co za tym idzie – doradca miał mały wpływ na dojęcie przez nich dalszej nauki.

Od czego i w jaki sposób zależą uzyskane efekty wsparcia? (Czy różnią się w zależności np. od: typu beneficjenta, typu powiatu, wielkości projektu?)

Wyższą skuteczność zakładały organizacje pozarządowe, najniższą zaś instytucje rynku pracy. Należy jednak zauważyć, że różnice te nie są istotne statystycznie. Zakładana skuteczność różni się na obszarach wiejskich i miejskich. Skuteczność wsparcia zależy będzie od: udziału uczniów szkół oraz studentów studiów licencjackich wśród wspartych, czyli grup, które zazwyczaj kontynuują naukę. Następnie sukces poszczególnych interwencji zależy będzie od odstępności bezpłatnych szkoleń na danym terenie (EFS, FP, inne środki) oraz siatki instytucji współpracujących z beneficjentem, które mogą przyjąć lub sfinansować szkolenie uczestników. Ponadto sukces zależy będzie od obawy beneficjenta przed konsekwencjami finansowymi niezrealizowania wskaźników, ponieważ beneficjenci z własnych środków szkolą uczestników, aby tylko zrealizować założone w projektach wskaźniki.

Natomiast wyniki badania ankietowego wskazują na wyższą skuteczność wsparcia (mierzoną podjęciem nauki) w przypadku projektów realizowanych przez instytucje rynku pracy – 100%. Skuteczność pozostałych typów beneficjentów wynosiła: firmy 93%, uczelnie 86%, organizacje pozarządowe 84%.

Wśród przyczyn niepodjęcia dalszej nauki ankietowani uczestnicy Poddziałania 9.6.3 wymieniali: brak takiej potrzeby w związku z wykonywaną pracą (31%), niską użyteczność dotychczasowych kursów (19%), niespełnianie wymogów formalnych związanych z uczestnictwem w kursach/szkoleniach (13%), brak czasu z powodów zawodowych (13%) i osobistych (13%), brak motywacji (13%), zły stan zdrowia (13%), zbyt duże koszty szkoleń (6%).

Jakie są czynniki sukcesu dla tego rodzaju wsparcia? W jaki sposób powinno ono być realizowane, by osiągnąć maksymalną skuteczność?

Czynniki sukcesu brokeringu edukacyjnego warunkowane są przede wszystkim tym, na ile dany instrument jest w stanie przełamywać bariery wynikające z niskiej aktywności edukacyjnej dorosłych Polaków, uwarunkowanej czynnikami takimi jak: miejsce zamieszkania, wiek, poziom wykształcenia, status na rynku pracy, brak motywacji do podnoszenia własnych kompetencji, status materialny i sytuacja rodzinna.

Przełamywanie barier motywacyjnych powinno być przede wszystkim skoncentrowane na wspieraniu osób w uświadamianiu im, czego mogą i powinny się nauczyć, aby zmienić swoją sytuację na rynku pracy, bardzo często praca taka powinna zaczynać się od uświadomienia wartości wykształcenia jako takiego. W tym kontekście istotne jest też zidentyfikowanie rzeczywistych powodów bierności edukacyjnej, bardzo często wynikającej z przyjętych w danym środowisku społecznym negatywnych wzorców kulturowych. Działania takie muszą być podejmowane kompleksowo, często też powinny dotyczyć również rodziny uczestnika, lub wręcz całych społeczności lokalnych, które mogłyby być objęte programami rewitalizacji społecznej. Warto też wskazać, że brak świadomości konieczności podnoszenia własnych kompetencji jest bardzo często również problemem samych pracodawców, którzy nie widzą konieczności szkolenia swoich pracowników. Do nich również należałoby skierować takie wsparcie, pokazujące przede wszystkim wymierne korzyści wynikające ze szkolenia pracowników.

Bariery informacyjne wynikają przede wszystkim z rozproszenia informacji o dostępnej ofercie edukacyjnej, jej nieaktualności lub nieadekwatności oferty do rzeczywistych potrzeb, zarówno lokalnego rynku pracy, jak i samych osób chcących podjąć kształcenie. Z tego względu należy podkreślić, że warunkiem sukcesu doradztwa edukacyjnego jest przede wszystkim dostęp do aktualnej, rzetelnej i pełnej informacji o dostępnych szkoleniach. Funkcję taką mogą pełnić bazy ofert edukacyjnych, jednak pod warunkiem, że będą to narzędzia użyteczne i stale aktualizowane, co wiąże się z koniecznością ponoszenia na ten cel stałych wydatków.

Warto zauważyć, że bariery motywacyjne oraz bariery informacyjne mogą być przełamywane poprzez prawidłową realizację zadań brokeringu określonego w „Zasadach...”. Dwie kolejne bariery wykraczają poza zakres doradztwa edukacyjnego, jednak mają bardzo silny wpływ na jego efekty. Są to bariery materialne oraz bariery wynikające z sytuacji rodzinnej.

Przełamywanie barier materialnych jest zagadnieniem bardzo złożonym. Dotychczasowe doświadczenia pokazały, że finansowanie szkoleń ze środków EFS czy FP niekoniecznie przekłada się na ich efektywność. Z tego względu należałoby powiązać finansowanie czy dofinansowanie udziału w szkoleniu z ofertami pracy.

Należy też zwrócić uwagę na fakt, że barierą w dostępie do udziału w szkoleniach (ale nie samym doradztwie edukacyjnym) jest często sytuacja rodzinna, konieczność opieki nad dziećmi, osobami chorymi czy niepełnosprawnymi. Została ona zidentyfikowana również przy okazji tego badania. W takiej sytuacji jedynym skutecznym rozwiązaniem jest zapewnienie rozwiązań systemowych na poziomie państwa, zapewniających opiekę dzienną dla dzieci powyżej 1 roku życia oraz zapewnienie stałej lub okresowej opieki nad osobami niesamodzielnymi. Trzeba jednak zdać sobie sprawę z tego, że są to rozwiązania niezwykle kosztowne, których szybkie systemowe wprowadzenie wydaje się obecnie niemożliwe. Takie rozwiązania powinny być jednak długookresowym celem strategicznym w skali państwa.

Jakie instytucje (typ) były najlepiej przygotowane do świadczenia tego typu usług, a które w najmniejszym stopniu? Czy i ewentualnie jaki miało to wpływ na uzyskane efekty wsparcia?

Największym doświadczeniem projektowym dysponują organizacje pozarządowe (średnio 20 zrealizowanych projektów), instytucje rynku pracy (17), firmy (16), najmniejszym zaś uczelnie (7). Natomiast doświadczenie projektodawcy mierzone liczbą zrealizowanych projektów nie ma wpływu na skuteczność realizacji projektów w ramach 9.6.3. Zarówno bardziej, jak i mniej doświadczeni beneficjenci mieli trudności w zachęceniu osób dorosłych do skorzystania z doradztwa edukacyjnego.

Obserwację tę potwierdzają również wypowiedzi przedstawicieli IP, którzy w cechach obszaru, na którym realizowany jest projekt oraz w sposobie określenia grupy docelowej upatrują przyczyn lepszego lub gorszego sposobu realizacji założeń projektowych. Również niezależnie od osobowości prawnej beneficjenta mniej lub bardziej literalnie traktowano zapisy „Założeń...”, co miało przełożenie na sposób świadczenia wsparcia i jego efekty.

Realizacja założonych w projektach wskaźników dotyczących skuteczności wsparcia zależy do obawy instytucji przed konsekwencjami finansowymi niezrealizowania założeń. Różnego typu beneficjenci szkolą z własnych środków uczestników, aby zrealizować założone w projekcie wskaźniki. Stąd też lepiej do świadczenia wsparcia przygotowane są podmioty, które dysponują własnymi środkami na sfinansowanie szkoleń wybranych przez uczestników.

Wyniki badania ankietowego wskazują, że najlepiej do tego zadania przygotowane są instytucje rynku pracy. Po pierwsze dysponują one własnymi środkami na szkolenie osób bezrobotnych, posiadają informacje na temat dostępnej oferty innych beneficjentów PO KL, zatrudniają doświadczoną kadrę doradców.

Jakie specyficzne problemy występowały w trakcie realizacji tych projektów? Jakie działania podjęto, aby im przeciwdziałać? Czy występują jakieś luki albo bariery w tym obszarze (np. prawne)? Czy „Zasady... i inne dokumenty programowe (np. SZOP) utrudniły bądź ograniczyły działanie brokeringu edukacyjnego?

Brak bezpłatnych szkoleń, którymi byli zainteresowani uczestnicy, to najczęściej wymieniany problem wpływający na niskie zainteresowanie doradztwem i jego skuteczność. Projektodawcy podejmowali szereg działań mających na celu zwiększenie atrakcyjności doradztwa (ogłaszano konkursy, szkolono) lub zmniejszenie barier w dostępie do usługi (dojeżdżano do klienta). Wśród specyficznych problemów, które pojawiły się w trakcie pilotażu, wymienić należy: niskie zainteresowanie instytucji edukacyjnych prezentowaniem swojej oferty w bazach, na targach i podczas doradztwa grupowego.

Zmiany w licencjach wydawanych doradcom zawodowym przez urzędy pracy mogą wpłynąć na podaż doradców świadczących wsparcie w tego typu interwencjach w przyszłości.

Beneficjenci spotykali się z obawami innych projektodawców, czy wsparcie doradcze udzielane w Poddziałaniu 9.6.3 nie jest tożsame z doradztwem przewidzianym w ich projektach. Ze względu na podobne narzędzia wykorzystywane w doradztwie edukacyjnym i zawodowym istnieje obawa, że osoby kilkakrotnie będą uczestniczyły w bardzo podobnych formach wsparcia, co może negatywnie wpłynąć na postrzeganie doradztwa.

Które elementy standardu usługi doradztwa edukacyjnego są najlepiej oceniane i dlaczego?

Najlepiej oceniany jest osobisty kontakt z doradcą. W zależności od indywidualnych preferencji – spotkania indywidualne i grupowe.

Jak oceniane są poszczególne elementy standardu usług doradztwa:

Działania dotyczące budowy strategii pracy z klientem: *Jak była konstruowana strategia pracy z klientem – jakie elementy zawierała?*

Autorami strategii byli zazwyczaj zewnątrzni eksperci lub współpracujący z beneficjentami doradcy. Powstawanie dokumentu przebiegało bez większych problemów. Opracowane strategie bardzo różnią się pod względem jakości i objętości – od dokumentów kilkustronicowych, po ponad 100-stronicowe opracowania. Te ostatnie, oprócz wnikliwej analizy wyników badań empirycznych, zawierają szczegółowo opisane wszystkie wymagane przez standard etapy wsparcia, sporo miejsca poświęca się charakterystyce brokera edukacyjnego, a także zawarte są gotowe narzędzia pracy dla brokerów (testy, ankiety, scenariusze). Niezależnie od objętości w toku realizacji projektu, strategie były mało przydatne, ponieważ doradcy pracują zazwyczaj wykorzystując własne narzędzia.

Budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w regionie: *Jakie dane były gromadzone w przygotowanych przez beneficjentów bazach danych?*

Większość baz powstałych w projekcie to bazy ofert szkoleniowych (17), mniejszość stanowią bazy zawierające wyłącznie listę instytucji oferujących usługi edukacyjne (4), występują również bazy, które zawierają spis instytucji oraz ofert (8). Bazy zawierają informacje o: czasie trwania (21 z 25), cenie (18 z 25), tematyce szkolenia (18 z 25), możliwych do uzyskania kwalifikacjach, kompetencjach, a także certyfikatach (17 z 25), dacie rozpoczęcia (15 z 25), wymiarze kursu (9 z 25).

Budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w regionie: *Czy były wystarczające?*

Większość zadań wykonywanych przez testerów zakończyło się sukcesem w przypadku większości z analizowanych portali. Ogólna opinia testerów o koncepcji istnienia takich baz była również pozytywna – pomysł baz jest odbierany dobrze, uważają, że takie narzędzie może być praktyczne w poszukiwaniu ofert edukacyjnych. W odbiorze zniechęca jednak niedopracowanie baz stworzonych w Poddziałaniu 9.6.3, co w połączeniu z różnymi brakami informacji, nieaktualnością ofert, niefunkcjonalnością elementów w tych bazach powoduje, że ich końcowa użyteczność jest niska.

Budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w regionie: *Czy po zakończeniu wsparcia dalej te bazy funkcjonują?*

W momencie rozpoczęcia badania 5 z 31 baz nie działało, na zakończenie liczba ta zmalała do 1³⁴. Jedna IP rozważa przejście praw autorskich do bazy i uzupełnianie jej szkoleniami oferowanymi w regionie. Pozostali przedstawiciele IP za bardziej efektywne rozwiązanie uważają dalsze rozwijanie ogólnopolskiej bazy (Inwestycja w kadry), która powinna być zasilana danymi z regionu oraz bardziej rozpowszechniona wśród ogółu Polaków. Należy się spodziewać, że bazy działające, w szerszym bądź węższym zakresie, przed projektem 9.6.3 – będą funkcjonowały również po jego zakończeniu.

Należy też dodać, że samo rozwiązanie posiadania odrębnej bazy dla każdego projektu jest kosztowne. Stworzenie portali to koszt od 20 do 30 tys. złotych, a utrzymanie administracyjne bazy to koszt osoby zatrudnionej na pół bądź więcej etatu. O ile sam pomysł istnienia bazy wydaje się być trafionym, to istnienie 31 odrębnych baz wydaje się być rozwiązaniem nieefektywnym.

³⁴ Beneficjent przestał realizować projekt. Dodatkowo do jednej z baz nie uzyskano dostępu.

Budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w regionie: *W jakiej formie je opracowano?*

Zdecydowana większość baz to przeglądarki on-line pozwalające wyszukiwać po cenie, temacie, wymiarze kursu (23). Jedyne 4 mają format pdf lub xls. Część beneficjentów (10) dosłownie potraktowała zapis, że bazy mają być wykorzystywane przede wszystkim przez uczestników projektów, umożliwiając dostęp do baz jedynie zalogowanym uczestnikom projektów.

Budowa bazy danych o usługach edukacyjnych w regionie: *Kto z nich korzysta?*

Z perspektywy użytkowników-odbiorców, bazy ofert edukacyjnych nie do końca okazały się trafione. Dzieje się tak z dwóch powodów: po pierwsze, niewielka liczba osób korzysta z baz (jeszcze mniejsza liczba użytkowników korzystających z baz wymagających zalogowania), co przyznają sami koordynatorzy; po drugie, istniejące bazy w dużej mierze są niefunkcjonalne, nie zachęcają użytkowników do korzystania z nich i są w wielu miejscach niedopracowane.

Bazy okazują się bardziej użyteczne brokerom, którzy korzystają z nich w celu odnalezienia i dopasowania odpowiedniej oferty dla swoich podopiecznych. Użyteczność ta jednak jest ograniczona w sytuacji, gdy w bazie jest mała liczba ofert, z których można wybierać. Użyteczność bazy dla brokerów pomniejsza również fakt nieaktualnych informacji o ofertach oraz instytucjach edukacyjnych.

Aktualność i adekwatność oferty edukacyjnej: *Jak często oferta edukacyjna była aktualizowana?*

Bazy, według deklaracji pracowników projektów, były aktualizowane w większości na bieżąco, po zgłoszeniu oferty/instytucji, bądź uzupełniane zgodnie z potrzebami uczestników – oferty wyszukane pod konkretnych odbiorców dodawane są do bazy. Wszystkie bazy, z wyjątkiem jednej, zawierały również informacje o nieaktualnych szkoleniach bądź o nie działających instytucjach.

Aktualność i adekwatność oferty edukacyjnej: *Czy była wystarczająco kompleksowa?*

Średnia liczba ofert w bazie to ponad 1 tys. ofert, z czego najwyższa liczba to 5817 a najniższa 38 (z wyjątkiem instytucji, która posiadała wyłącznie aktualne oferty – 28). Jedyne 4 bazy posiadały powyżej 1000 ofert, z czego 2 z nich miały zasięg ogólnopolski i 2 były na poziomie NUTS-3. Jedyne 3 bazy zawierały poniżej 100 ofert, z czego wszystkie były na poziomie NUTS-3. Trudno ocenić, co oznaczają poszczególne liczby i czy ofert bądź instytucji jest „za mało” bądź „za dużo”. Niezależnie od liczby ofert w bazie, zainteresowanie nimi przez uczestników jest bardzo małe. W opinii beneficjentów i większości brokerów uczestnicy oczekują przede wszystkim darmowych szkoleń. Przy braku takich na rynku na próżno ich szukać w bazie.

Działania informacyjno-promocyjne projektów: *Czy doradztwo jest instrumentem rozpoznawalnym wśród potencjalnych klientów?*

Oceniając po liczbie stosowanych kanałów dotarcia, doradztwo edukacyjne powinno być rozpoznawalne na terenie objętym wsparciem. Prowadząc badanie CATI potwierdzano informację, że osoba ostatnio korzystała z usług doradcy edukacyjnego. 13% osób, z którymi się skontaktowano, nie przypominało sobie, aby spotkało się z doradcą edukacyjnym.

Działania informacyjno-promocyjne projektów: *Czy przepływ informacji był prawidłowy?*

Przepływ informacji wymaga jeszcze usprawnień, ponieważ nie wszystkim uczestnikom przedstawiono oferty szkoleń (8% badanych), część z przedstawionych ofert nie odpowiadała uczestnikom lub nie byli oni uprawnieni do skorzystania z niej. Ponadto ze względu na niskie zainteresowanie wsparciem, pomysł utworzenia punktów informacyjnych w projektach również nie sprawdza się. Z czasem projektodawcy zaczęli przykładać wagę do sposobu ich prowadzenia, nie informując nawet potencjalnych uczestników o godzinach otwarcia punktów.

Zastosowane sposoby rekrutacji: *Czy pozwoliły na indywidualne podejście i właściwe zdiagnozowanie potrzeb potencjalnych uczestników projektu?*

Koordynatorzy projektów wskazywali, że znaczny wysiłek jest koncentrowany na dotarciu, pozyskaniu i utrzymanie klienta, żeby tylko osiągnąć wysokie wskaźniki zakładane w projekcie. Bez przedstawienia indywidualnych korzyści nie byłoby w stanie zainteresować osób wsparciem, które nie przynosi wymiernych korzyści. Diagnoza potrzeb ma zasadniczo miejsce po przystąpieniu osoby do projektu. W zależności od oczekiwań, potrzeb i możliwości osoby, doradcy dostosowywali narzędzia pracy z klientem.

Zastosowane sposoby rekrutacji: *Czy sam klient mógł decydować jakiego typu forma edukacji jest dla niego najbardziej odpowiednia?*

Tak, klienci sami określali preferencje odnośnie formy, jak i tematyki szkoleń. Natomiast nie oznacza to, że przedstawiona im oferta była dopasowana do ich potrzeb. 23% badanych uczestników postuluje, aby oferty szkoleń, edukacji były lepiej dopasowane do możliwości uczestnika. Należy mieć na uwadze, że owo niedopasowanie nie wynika wyłącznie z winy brokera. Przy braku dostępnych lokalnie ofert edukacyjnych, ma on bardzo małe możliwości wpłynięcia na stronę podażową.

Spotkania z doradcami edukacyjnymi: *Jak oceniane są kompetencje i postawy brokerów – na ile byli oni aktywni, innowacyjni, nawiązywali dobry kontakt z klientem?*

Im częstszy kontakt z doradcą, tym lepsza ocena jego pracy, nawet w przypadku, gdy przedstawione oferty nie są adekwatne do sytuacji uczestników. Osoby, które nie skorzystały z doradztwa indywidualnego lub odbyły jedno spotkanie, po którym od kilku miesięcy nie otrzymały oferty szkoleniowej, negatywnie oceniają pracę doradców. Natomiast należy zaznaczyć, iż niektóre osoby nie chcą się spotykać z doradcą kilkakrotnie, pomimo jego zachęty i gotowości dostosowania terminu oraz miejsca spotkania do potrzeb uczestnika.

Pozytywnie należy ocenić różnorodne próby dotarcia do uczestników, elastyczność w dostosowywaniu terminów i miejsc spotkań. Doradcy prowadzący rekrutację również byli bardzo kompetentni, dobrze przygotowani do rozmowy, zaangażowani oraz przekonujący.

Spotkania z doradcami edukacyjnymi: *Czy w ramach projektów były wykorzystywane wszystkie elementy standardu usług doradztwa? Dlaczego? Czy w opinii odbiorców wsparcia usługi doradztwa edukacyjno-szkoleniowego zostały zrealizowane na odpowiednim poziomie?*

Nie wszyscy uczestnicy brali udział we wszystkich elementach standardu usługi doradztwa. Po pierwsze, nie we wszystkich projektach był taki obowiązek. Zgodnie z intencją IZ, część beneficjentów dawała uczestnikom możliwość wyboru dodatkowych, w stosunku do doradztwa indywidualnego, form wsparcia. Większość beneficjentów zakładających obligatoryjność wszystkich faz doradztwa, miała trudności w utrzymaniu uczestników w projekcie. Osoby rezygnują z kolejnych spotkań z doradcą ze względu na brak czasu, związane z tym koszty dojazdu, a przede wszystkim niską atrakcyjność wsparcia – brak bezpłatnych ofert szkoleniowych, którymi dysponowałby broker. Dlatego też beneficjenci modyfikowali ścieżkę wsparcia, aby zrealizować nałożone w projektach wskaźniki: spotkania grupowe organizowano na początku, żeby przyciągnąć potencjalnych uczestników, oferowano wszystkie elementy usługi podczas jednego spotkania, a nawet szkolono uczestników z własnych środków.

Nie wszystkim badanym uczestnikom przedstawiono oferty szkoleniowe, co może być spowodowane niską podażą, oczekiwaną przez uczestników, bezpłatnych szkoleń. Doradcy chcąc zrealizować nałożone im wskaźniki dotyczące liczby przedstawionych ofert, niekiedy kierowali osoby do projektów, do których oni się nie kwalifikowali. Brak bezpłatnej oferty lub propozycje projektów, do których osoby się nie kwalifikowały sprawiała, że udzielane wsparcie oceniane było negatywnie. Ostateczna ocena zależy od liczby spotkań i częstotliwości kontaktów z doradcą. Uczestnicy, którzy odbyli kilka spotkań z doradcą lub ten kontaktował się z nimi po poradzie indywidualnej, lepiej oceniali wsparcie pomimo, że nie zakończyło się ono przedstawieniem oferty szkoleniowej, z której mogliby skorzystać.

Czy należy kontynuować wsparcie w zakresie doradztwa edukacyjnego w bieżącym kształcie, czy też należy dokonać jakichś modyfikacji? Jakie elementy tego wsparcia były zbędne, a jakich zabrakło? Dlaczego?

Pilotaż pokazuje zapotrzebowanie na informację o bezpłatnych szkoleniach finansowanych z EFS oraz słabość obecnych sposobów informowania o dostępnym wsparciu.

Koncepcja doradztwa skierowanego do ogółu dorosłych oraz poprawa sposobu informowania o dostępnej ofercie w ramach EFS uznawana jest za potrzebną. W opinii przedstawicieli IP i beneficjentów doradztwo powinno być połączone z możliwością pokrycia przynajmniej części kosztów szkolenia lub być realizowane, gdy oferta bezpłatnych szkoleń będzie bogatsza.

Niewątpliwie połączenie doradztwa z bonem szkoleniowym może sprawić, że doradztwo z niechcianej formy wsparcia stanie się bardzo popularną. Wówczas doradców trzeba będzie wyposażyć w narzędzia pozwalające wybrać osoby, którym sfinansowane zostaną koszty szkoleń. Zaznaczyć należy, że nie wszyscy wspierani w Poddziałaniu 9.6.3 należą do preferowanych w EFS grup docelowych, więc i tak nie kwalifikowaliby się do wsparcia.

Gdyby doradztwo świadczone było w okresie znacznej podaży szkoleń finansowanych z EFS, nastąpiłaby eskalacja problemów obserwowanych w małej skali w pilotażu. Istnieją słuszne obawy, że doradztwo edukacyjne jest wsparciem tożsamym z doradztwem zawodowym, udzielanym już w projektach. Ponadto istnieje wątpliwość, czy tego typu projekty nie byłyby podwójnym finansowaniem działań, które już pokrywane są ze środków publicznych, np. koszty rekrutacji do projektów.

Wśród zbędnych elementów doradztwa wymienić należy: targi edukacyjne, strategie pracy z klientem, bazy ofert edukacyjnych.

W jaki inny sposób można zniwelować bariery w dostępie do kształcenia oraz ułatwić wybór odpowiedniej oferty kształcenia dla osób dorosłych?

Alternatywną w stosunku do doradztwa edukacyjnego są zwyczajne projekty realizowane w ramach PO KL, które odpowiadają na zasadnicze przeszkody w podejmowaniu kształcenia ustawicznego, tj. brak środków na sfinansowanie szkoleń, problem dojazdu na nie, opieki nad dziećmi/osobami zależnymi. Również w ich ramach jest oferowane doradztwo edukacyjno-zawodowe.

Większość badanych przedstawicieli IP oraz beneficjentów opowiada się za powiązaniem doradztwa edukacyjnego z bonem edukacyjnym. Jest to rozwiązanie, które z pewnością wpłynie na zwiększenie zainteresowania osobą doradcy/brokera edukacyjnego, lecz będzie wymagało wprowadzenia pewnych regulacji odnośnie pracy doradcy (w zakresie współpracy z instytucjami edukacyjnymi), a być może nawet uczestników (określenia liczby i wysokości bonu, z którego może skorzystać pojedyncza osoba). Jak pokazują doświadczenia bułgarskie bony edukacyjne dla osób pracujących (grupa działań 2.1.11, 2.1.13, 2.1.14 „Mogę” Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich) cieszą się bardzo dużym zainteresowaniem, nawet jeżeli: wsparcie oferowane jest przez instytucje rynku pracy; podmioty, w których można zrealizować bon są jedynie instytucjami wpisanymi na specjalne listy (podobne do RIS); a dana osoba może otrzymać bon tylko raz podczas całego okresu programowania. Natomiast znaczna liczba uczestników nie powinna przesłaniać gorszych stron tego typu rozwiązania. Jak pokazują wyniki badań ewaluacyjnych działanie to trafia głównie do osób młodych (ponad połowę stanowią osoby do 34 r.ż.), z dużych miast, gdzie są instytucje edukacyjne. Zatem wprowadzenie bonu szkoleniowego nie zlikwiduje bariery lokalizacyjnej. Innym problemem jest oderwanie szkoleń finansowanych poprzez bony od potrzeb pracodawców oraz coraz mniejsze zainteresowanie przedsiębiorców partycypowaniem w kosztach szkoleń.

8. Wnioski i rekomendacje

Upowszechnianie uczenia się dorosłych, przede wszystkim w trybie pozaformalnym, w miejscu pracy oraz zapewnienie skutecznego mechanizmu łączącego finansowanie ze środków prywatnych i publicznych, jest jednym z kluczowych kierunków interwencji wymienianych w Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju. „Polska 2030” zakłada wprowadzenie zintegrowanego systemu poradnictwa edukacyjno-zawodowego, świadczonego przez współpracujące instytucje systemu oświaty i rynku pracy. W tym dokumencie zakładane jest wspieranie rozwoju doradztwa zawodowego w szkołach. Utrwalaniu idei uczenia się przez całe życie ma służyć rozwój partnerstwa na rzecz uczenia się dorosłych, w tym poprzez tworzenie wspólnych projektów edukacyjnych i szkoleniowych nakierowanych na realizację konkretnych potrzeb pracodawców i pracowników³⁵. Dokumenty programowe na lata 2014-2020 przewidują wsparcie (m.in. poprzez doradztwo), mające na celu wyrównywanie dostępu do kształcenia się przez całe życie. Zatem instrument doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych trafia na podatny grunt i ma duże szanse rozwoju.

Natomiast pomimo szansy na finansowanie podobnych działań w latach 2014-2020, doświadczenia pilotażu wskazują, iż **instrument ten przed ewentualnym skalowaniem wymaga usprawnień**. Zwłaszcza, że przy powszechnym wdrożeniu **może nastąpić eskalacja problemów obserwowanych obecnie w mikroskali**.

Poniżej przedstawiono zasadnicze kierunki dalszych działań, które wyłaniają się z przeprowadzonego badania.

Zwiększenie jakości i skali doradztwa edukacyjno-zawodowego w szkołach

Generalnie osoby młode, częściej niż inne grupy wiekowe, zainteresowane są wsparciem doradcy. Wynika to z momentu w życiu, w którym podejmują wybory edukacyjno-zawodowe. Wówczas szukają pomocy lub utwierdzenia się w dokonanym wyborze. Kierując wsparcie do uczniów szkół ponadgimnazjalnych brokerzy edukacyjni powielali działania, które są już prowadzone, a nawet finansowane z EFS. Dodatkowo, ze względu na dolną granicę wiekową grupy docelowej (18 lat) oferowanego przez nich doradztwa, szanse na wykorzystanie przez uczniów porad przy dokonywaniu dalszych wyborów edukacyjnych były ograniczone (wyniki po maturach). Niestety w Poddziałaniu napotkano projekty, w których wsparcie skierowane do uczniów szkół ponadgimnazjalnych powieliła złe praktyki doradztwa szkolnego – zbiorowe wypełnianie testów, brak omówienia wyników. Fakt, że niektórym beneficjentom Poddziałania 9.6.3 udało się wejść do szkół i świadczyć na ich terenie wsparcie doradcze, świadczy, że nadal występują białe plamy na mapie doradztwa szkolnego. W przyszłości niekoniecznie lukę tę musi zapłacić broker edukacyjny. Szczegółowych wyników w kwestii skali świadczenia doradztwa może dostarczyć np. badanie IBE „Diagnoza stanu doradztwa edukacyjno-zawodowego”. Podsumowując, należałoby w większym stopniu skoncentrować się na wdrożeniu (poprzez szkolenia doradców, sprawdzanie jakości ich pracy) standardu doradztwa edukacyjno-zawodowego świadczonego w szkołach (np. opracowanego przez KOWEziU) oraz zwiększenie zasięgu tego typu wsparcia.

³⁵ Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności. Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju, MAC, Warszawa 2013.

Rozbudowa oferty usług edukacyjnych

Potencjalni uczestnicy zainteresowani są przede wszystkim bezpłatnymi szkoleniami. Natomiast doradca ma niewielki wpływ na tworzenie ofert edukacyjnych. Co prawda doradcy podejmują negocjacje cenowe z firmami szkoleniowymi, lecz osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo nie mogą podjąć takich zobowiązań. Dlatego należy dążyć do rozbudowania jak najszerzej oferty usług edukacyjnych (zarówno edukacji formalnej, jak i pozaformalnej), które cechowałyby się wysoką dostępnością dla użytkowników, zarówno finansową, jak i geograficzną (co stanowi obecnie dwie najważniejsze bariery dla jednostki w podejmowaniu decyzji o kształceniu się). Chociaż postulat ten wykracza poza zasięg merytoryczny projektu doradztwa, to jest on niezwykle ważny dla jego powodzenia. Należy jednak uwzględnić, że rozbudowa oferty edukacyjnej i przekazanie o niej informacji doradcom wpłynie tylko na część ich zadań: na możliwość informowania (przedstawienia oferty edukacyjnej), a nie na sam proces doradczy.

Kontynuacja działań informacyjnych o dostępnej ofercie usług edukacyjnych

Cześć uczestników zainteresowana była konkretnym (bezpłatnym) szkoleniem, a nie samą usługą doradczą. W przypadku osób zdecydowanych praca brokera sprowadzała się do poinformowania o miejscu świadczenia tego typu szkoleń, bez konieczności przejścia pełnej ścieżki diagnozy i doradztwa. Wychodząc naprzeciw tej potrzebie w wielu projektach „zacierano” granicę pomiędzy fazą budowy zaufania, a doradztwem właściwym – doradca jednocześnie informował i starał się przeprowadzić wsparcie na pierwszym spotkaniu z potencjalnym klientem. Doświadczenia pilotażu pokazują, że osoby nie wiedzą o dostępnych źródłach informacji o ofercie edukacyjnej (np. Inwestycji w kadry), a nawet poinformowani o tego typu miejscach (bazy w Poddziałaniu 9.6.3) nie korzystają z nich. W tym kontekście istotna jest rola osoby, która potrafi wyszukać odpowiednią informację. Jest to działanie czysto informacyjne, dlatego obudowywanie go formalnościami w postaci deklaracji przystąpienia do projektu, a później dostarczeniem dowodów na podjętą naukę, może zniechęcać potencjalnie zainteresowanych do korzystania z tego typu usług. W tym kontekście miejsce brokerów edukacyjnych mogą zająć odpowiednio przeszkolone osoby pracujące w punktach informacyjnych funduszy europejskich, które mogą pośredniczyć w rekrutacji prowadzonej w projektach, nie tylko informować, w której zakładce na stronie IP ukryty jest dokument (excel lub pdf) o dofinansowanych projektach wraz z oferowanym w nich wsparciem i terminem rekrutacji. Osoby takie, oprócz zadań rekrutacyjno-informacyjnych, powinny zostać także przeszkolone jako doradcy edukacyjni. Zawarte na mapach projektów PO KL nazwy projektów i kwoty dofinansowania są mało użyteczne dla ostatecznych odbiorców wsparcia. Tego typu doradcy mogliby wspierać beneficjentów w prowadzonych rekrutacjach, organizując spotkania dla potencjalnie zainteresowanych.

Modyfikacja standardu przed jego ewentualnym powszechnym wdrożeniem

Projekty realizowane w ramach Poddziałania 9.6.3 nie powinny być rekomendowane jako modelowe rozwiązania służące upowszechnianiu uczenia się osób dorosłych. Za taką rekomendacją przemawia kilka wniosków.

Zainteresowanie doradztwem edukacyjnym oferowanym w Poddziałaniu 9.6.3 było niskie. Większym zainteresowaniem usługą doradczą cieszyła się wśród osób młodych, będących na etapie dokonywania wyboru szkoły. Kolejna grupa zainteresowana doradztwem to osoby, które „szukają pomysłu na siebie”, które nie szkoliły się wcześniej, nie korzystały z porad doradcy i nie wiedzą co mogłyby ze sobą zrobić. W ich przypadku kontakt z doradcą miał wpływ na wzrost pewności siebie i motywacji do działania. W świetle tych obserwacji można dojść do wniosku, że sama usługa doradztwa edukacyjnego w testowanej formie ma sens przede wszystkim w odniesieniu do osób młodych, które szukają odpowiedzi jaką ścieżkę edukacji/kariery zawodowej powinny wybrać. Tego typu wsparcie już jest świadczone. Wobec wspomnianych w raporcie słabości obecnego systemu doradztwa szkolnego, należałoby wspierać jego jakość i zasięg (patrz rekomendacja 1).

Zmiana grupy docelowej. Dążąc do zmiany wartości wskaźnika uczestnictwa w LLL mierzonego według metodologii BAEL, należałoby wspierać nieco starszą grupę Polaków. Wskaźnik uczestnictwa w kształceniu i szkoleniu dotyczy okresu czterech tygodni przed badaniem w grupie wiekowej 25-64 lata. Jeżeli doradztwo polegałoby na usłudze informacyjnej o dostępnej aktualnie ofercie szkoleniowej, wówczas nie byłaby wskazana koncentracja usługi na wybranej grupie docelowej. W przypadku powiązania instrumentu doradczego z materialnymi korzyściami (bonem), należałoby skoncentrować wsparcie na grupach najrzadziej uczestniczących w kształceniu ustawicznym. W tym przypadku należałoby zwrócić uwagę, że problemem dla części populacji jest dostępność do instytucji edukacyjnych. Należałoby odróżnić te działania od tych skierowanych do młodzieży szkolnej oraz studentów.

Komplementarność wsparcia. Zbliżony charakter doradztwa świadczonego przez doradców zawodowych i edukacyjnych sprawia, że inni beneficjenci mają wątpliwości, czy wsparcie udzielane przez brokerów nie jest tożsame z tym, jakie oni oferują w „standardowych” projektach. W przyszłości może pojawić się nawet znużenie doradztwem, spowodowane koniecznością skorzystania z obowiązkowego elementu wsparcia, czyli opracowania (w przypadku „etatowych” uczestników) kolejnego planu działania/ścieżki edukacji. W tym celu należałoby rozważyć uznawanie indywidualnych planów działań opracowanych przez inne podmioty, bez konsekwencji finansowych dla beneficjenta, gdyż one sprawiają, że w regulaminach uczestnictwa wymagany jest udział w pełnej ścieżce. W pilotażu świadczenie wsparcia zbliżonego do już dostępnego, ma małe znaczenie, a beneficjentom Poddziałania 9.6.3 zazwyczaj udawało się przekonać innych projektodawców, że nie świadczą tożsamego wsparcia. Przy ewentualnym powszechnym wdrożeniu doradztwa edukacyjnego, może nastąpić nasilenie konkurencji pomiędzy projektodawcami. W takim przypadku mniej atrakcyjne wsparcie doradcy będzie się cieszyło jeszcze mniejszym zainteresowaniem. Już obecnie uczestnicy spotykali się z ostrzeżeniami, że skorzystanie z porady brokera może przekreślić szansę na dostanie się do projektu realizowanego przez urząd pracy zawierającego szkolenia i staże³⁶. Ze względu na zbliżony charakter wsparcia świadczonego przez doradców zawodowych i edukacyjnych, u przedstawicieli urzędów pracy pojawiają się obawy, czy osoba, która skorzystała z usługi doradcy edukacyjnego może skorzystać z usługi doradcy zawodowego. Warunkiem uczestnictwa w projektach PO KL jest przejście pełniej ścieżki wsparcia (zawierającej doradztwo) stąd też ostrzeżenia urzędów pracy o możliwości wykluczenia z projektu osoby, która uprzednio skorzystała z usług doradcy edukacyjnego.

Elastyczność ścieżki. Wytyczne odnośnie pilotażu oraz ścieżka wsparcia zaplanowana przez IZ były dobrze oceniane. Pomimo, że w praktyce kolejność poszczególnych etapów była zmieniana, to uporządkowanie procesu doradczego i zwerbalizowanie go było przydatne dla beneficjentów i doradców. Ścieżka przewidziana jako kolejne spotkania, najpierw indywidualne później grupowe, okazała się bardzo trudna do zastosowania w praktyce. Znaczna część uczestników rezygnowała z kolejnych spotkań, ponieważ samo wsparcie jest mało atrakcyjne dla uczestników, a wymaga od nich dużego zaangażowania (czas, ewentualny koszt dojazdu na spotkanie). W wielu projektach „zatała się” granica pomiędzy fazą budowy zaufania, a doradztwem właściwym – doradca jednocześnie informował i starał się przeprowadzić wsparcie na pierwszym spotkaniu z potencjalnym klientem. W niektórych przypadkach na pierwszym spotkaniu proponowano już konkretne szkolenia. Takie postępowanie oznaczało odrzucenie przyjętego standardu doradztwa, gdzie proces obejmował przynajmniej dwa lub więcej spotkań (diagnoza, testy, rozmowa, zaproponowanie przynajmniej dwóch ofert itd.). W zależności od typu odbiorcy takie działanie okazywało się skuteczne. Jeżeli były to osoby stosunkowo zdecydowane, to praca brokera sprowadzała się do poinformowania o miejscu świadczenia tego typu szkoleń. W przypadku niezdecydowanych odbiorców, którzy nie mieli doświadczenia zawodowego i posiadali niskie wykształcenie, sprawa wymagała przejścia przez cały proces diagnostyczno-doradczy określony w standardzie. Zatem standard pracy brokera w dużym stopniu zależy od typu odbiorcy usługi i powinien pozostać elastyczny. Sytuacje osób zgłaszających się do projektu znacząco się różnią – dla jednych udzielenie porady będzie możliwe natychmiastowo, inni będą wymagać większej liczby spotkań i większego zaangażowania doradcy. Dlatego też to doradca (a nie rekruter) powinien być pierwszą osobą do kontaktu z potencjalnym uczestnikiem i powinien odbyć z nim przynajmniej jedną, osobistą rozmowę.

Doradztwo grupowe, po przedstawieniu danej osobie konkretnych ofert, nie cieszyło się zainteresowaniem uczestników. Beneficjenci podejmowali szereg działań mających na celu przyciągnięcie i utrzymanie uczestnika, w tej jednak mało atrakcyjnej formie wsparcia.

³⁶ W POKL obowiązuje zakaz korzystania z tego samego typu wsparcia z różnych działań i priorytetów POKL w okresie realizacji projektu. Uczestnicy niektórych projektów składają następujące oświadczenia (np. w: http://www.efs.gov.pl/Dokumenty/Documents/FAQ_ver3_Beneficjenci.pdf)

Rezygnacja z finansowania niektórych elementów. Decydując się na kontynuację tego typu wsparcia w przyszłości, należałoby zastanowić się nad sensownością finansowania działań takich jak: **strategia pracy z klientem** (dokument rzadko wykorzystywany w praktyce), **targi edukacyjne** (podobne działania już są finansowane ze środków publicznych, absolutnie należałoby odejść od idei targów wyłącznie dla uczestników projektu), **baza ofert edukacyjnych** (tworzenie kilkudziesięciu baz byłoby nieefektywne, zwłaszcza że uczestnicy i doradcy rzadko z nich korzystają, a opracowane wyszukiwarki zawierają wiele błędów). Społeczeństwu i brokerom należałoby zapewnić dostęp do sprawnie funkcjonującej, na bieżąco aktualizowanej i zawierającej szeroki wachlarz ofert edukacyjnych bazy, która byłaby administrowana centralnie. Nie ma potrzeby istnienia wielu baz w sytuacji, kiedy działają w tym samym celu i wiele z nich zawiera oferty edukacyjne na poziomie krajowym – zwłaszcza, że istnienie jednej bazy zamiast 32 jest ogromną oszczędnością finansową. Istotne jest, aby bazy zawierały ogłoszenia zbierane na poziomie lokalnym. Przy tym potrzebne byłoby rozpoczęcie kampanii promocyjnej informującej o tego typu narzędziu, docierającej również do instytucji szkoleniowych, które często nie dostrzegają korzyści figurowania w takiej bazie.

Kolejna zmiana powinna dotyczyć **punktów informacyjnych**. Trudności w rekrutacji powodowały, że projektodawcy odchodzili od wstępnych założeń projektowych. Po początkowych „porażkach” rekrutacyjnych zaczęto kłaść większy nacisk na początkowe fazy wsparcia, tj. budowę zaufania oraz promocję. Konsekwencją tego było coraz częstsze odchodzenie od prowadzenia punktów informacyjno-doradczych, do których rzadko przychodzili zainteresowani, na rzecz rekrutacji „mobilnej”, wychodzącej do lokalnej społeczności, tj. uczestnictwa w targach/festynach, obecności w szkołach, miejscach użyteczności publicznej, a nawet centrach handlowych. Warto w przyszłości rozważyć sensowność funkcjonowania punktów informacyjno-doradczych, które nie przyciągają wielu zainteresowanych. Z drugiej strony, istnienie takiego punktu jest potrzebne, gdyż nie można zamykać dróg dostępu osobom, które nie mają dostępu lub nie korzystają z innych źródeł informacji, np. telefonu, Internetu itp. Niezależnie jednak od przyjętego rozwiązania, większy nacisk powinien zostać położony na działania wychodzące do lokalnych społeczności (festyny, targi, wizytacje, punkty mobilne, spotkania lokalnych stowarzyszeń).

Kompatybilność ze szkoleniami. Przy ewentualnym powszechnym wdrożeniu instrumentu należałoby zadbać o jego kompatybilność organizacyjno-instytucjonalną z innymi działaniami szkoleniowymi finansowanymi z EFS – począwszy od rekrutacji, po fazę doradztwa i ostatecznie skierowanie osoby na szkolenie.

Zaoferowanie uczestnikowi oferty edukacyjnej było związane ściśle z jakością i liczbą ofert, którymi broker dysponował, co często stanowiło problem, gdyż broker – nawet jeżeli znalazł odpowiednie szkolenie – nie mógł zagwarantować klientowi uczestnictwa w nim. Warto w tym miejscu dodać, że połowa badanych uczestników nie otrzymała żadnej oferty edukacyjnej. Sytuacja ta jest nie tyle wynikiem nierzetelnej pracy doradców, co ograniczonym dostępem do aktualnej (bezpłatnej) oferty edukacyjnej. Bardzo istotnym czynnikiem utrudniającym podjęcie kształcenia są kwestie finansowe. Dla większości uczestników, którzy nie podjęli szkolenia pomimo otrzymania adekwatnej do potrzeb oferty edukacyjnej, głównym tego powodem były zbyt wysokie koszty udziału w szkoleniu. Z kolei dotychczasowe doświadczenia EFS wskazują, że bardzo często biorą w nich udział osoby, które można określić mianem „etatowych uczestników”, dla których celem samym w sobie jest udział w szkoleniach. Zaznaczyć należy, że broker w obecnej formie nie zniwelował tego zjawiska. Jedyną osobą wśród badanych, która podjęła edukację, była właśnie „etatowa uczestniczka”. Przy założonych wskaźnikach skuteczności pracy brokera oraz kryteriach grup docelowych określanych w projektach, wyeliminowanie tego zjawiska jest mało prawdopodobne.

Wymienione bariery w dostarczaniu usług doradztwa edukacyjnego skłaniają do wniosku, że doradztwo powinno być kompatybilne ze wsparciem w postaci szkoleń, co zresztą było postulatem większości pytanych w badaniu zarządzających, koordynatorów i części doradców. Doradztwo połączone ze szkoleniami już jest oferowane w projektach finansowanych z EFS. Naturalnie można połączyć doradztwo ze wsparciem finansowym w postaci bonów/finansowania części kosztów szkoleń. Natomiast przy takim scenariuszu rozwoju instrumentu doradztwa, należałoby się liczyć, że usługi brokera z mało popularnego wsparcia, staną się bardzo pożądane, ponieważ oferowałyby pomoc materialną. Wówczas należałoby wypożyczyć brokera w narzędzia obiektywizujące podejmowane przez niego decyzje o finansowaniu danej osobie szkoleń/edukacji. Kodeks etyczny może okazać się niewystarczający w obliczu oskarżeń podważających zasadność podjętych przez niego decyzji.

9. Spis ilustracji

Spis tabel

Tabela 1.	Osoby w wieku 25-64 lata według uczestnictwa w kształceniu formalnym, pozaformalnym i nieformalnym (%)	22
Tabela 2.	Udział uczestników o preferowanych przez IP cechach	25
Tabela 3.	Ranking powiatów, na terenie których realizowane są projekty wg wskaźników społeczno-demograficznych określonych w „Założeniach Poddziałania” (2011)	31
Tabela 4.	Typy podmiotów realizujących projekty w ramach Poddziałania 9.6.3	36
Tabela 5.	Liczba projektów realizowanych w partnerstwie oraz typy partnerów	38
Tabela 6.	Rozliczone środki według województw i typu podmiotu	40
Tabela 7.	Zakładana we wniosku o dofinansowanie liczba osób objętych wsparciem	67
Tabela 8.	Osoby, które rozpoczęły i zakończyły udział w projektach według województw.	68
Tabela 9.	Osoby, które rozpoczęły i zakończyły udział w projektach według typu beneficjenta	68
Tabela 10.	Zakładany we wniosku o dofinansowanie profil osób objętych wsparciem	69
Tabela 11.	Struktura uczestników według PEFS	70
Tabela 12.	Zakładana skuteczność udzielonego wsparcia	80

Spis wykresów

Wykres 1.	Osoby dorosłe w wieku 25–64 lata, uczestniczące w kształceniu i szkoleniu (%)	21
Wykres 2.	Alokacja Poddziałania 9.6.3 oraz średni koszt na wspartego w województwach	32
Wykres 3.	Typy podmiotów aplikujących o wsparcie w ramach Poddziałania 9.6.3.	34
Wykres 4.	Długość realizacji projektu a rozliczne środki (lewy panel) i liczba wspartych (prawy panel)	40
Wykres 5.	Udział uczestników mieszkających na terenie innego powiatu niż określony w „Założeniach...”	42
Wykres 6.	Ocena punktów informacyjnych utworzonych w projektach Poddziałania 9.6.3.	58
Wykres 7.	Czy ogólnie rzecz biorąc, jest Pan (i) z udzielonej pomocy...	77
Wykres 8.	W jaki sposób należałoby poprawić projekt, w którym Pan (i) uczestniczył?	78
Wykres 9.	Zakładana skuteczność doradztwa edukacyjnego wg obszaru realizacji oraz typu projektodawcy.	81
Wykres 10.	Podjęcie nauki po projekcie.	83

Spis map

Mapa 1.	Planowane lokalizacje projektów pilotażowych oraz preferowane typy beneficjentów	13
Mapa 2.	Rzeczywiste lokalizacje projektów pilotażowych oraz typy beneficjentów.	13

Spis schematów

Schemat 1.	Przebieg realizacji badania	15
Schemat 2.	Data podpisania umowy na realizację projektów	39
Schemat 3.	Fazy doradztwa edukacyjnego	48

10. Bibliografia

Badanie efektywności kształcenia ustawicznego i zapotrzebowania na kształcenie ustawiczne, Laboratorium Badań Społecznych, http://obserwatorium.mazowsze.pl/upload/user/TOM%201_raport_dane%20za_stane_final.pdf

Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce, PARP 2011, http://bkl.parp.gov.pl/system/files/Downloads/20110616070718/Bilans_Kapitalu_Ludzkiego_-_Raport_podsumowujacy.pdf?1308200874

G. Przybysz, Broker edukacyjny – praca, nauka, doświadczenie, *Dobre praktyki* nr 20 – 2011, <http://dobrepraktyki.ehost.pl>

Jegorow D., Edukacja ustawiczna a wyzwania współczesnej gospodarki, Chełm 2012, http://dorota.jegorow.info/wp-content/uploads/2013/10/PKU_raport.pdf

Kompetencje Polaków a potrzeby polskiej gospodarki – Raport podsumowujący IV edycję badań BKL z 2013 r., http://bkl.parp.gov.pl/system/files/Downloads/20140523082725/BKL_IVed_raport_podsumowujacy.pdf?1400826454

Kształcenie dorosłych 2011, GUS, Warszawa 2013, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/edukacja/edukacja/ksztalcenie-doroslych-2011,3,2.html>

Kształcenie ustawiczne i jego rola w rozwoju zawodowym człowieka, WUP w Kielcach, 2011, http://www.wup.kielce.pl/images/stories/CIZ/Kształcenie_ustawiczne_www.pdf

Program Operacyjny Kapitał Ludzki – Departament Zarządzania EFS, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, Warszawa, 15 kwietnia 2014 r.

Raport z badań firm i instytucji szkoleniowych wzbogacony wynikami badań ludności oraz badań pracodawców realizowanych w 2010 r. w ramach projektu „Bilans Kapitału Ludzkiego” PARP, 2012, http://bkl.parp.gov.pl/system/files/Downloads/20110616070806/Kto_nas_ksztalci_po_zakonczeniu_szkoly.pdf?1308200911

Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013 – Departament Zarządzania EFS, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, Warszawa, 1 stycznia 2014 r.

Szczucka A., Turek K., Worek B., Rozwijanie kompetencji przez dorosłych Polaków, PARP, 2014, http://bkl.parp.gov.pl/system/files/Downloads/20140523082725/Raport_badanie_instytucje_szkoleniowe_IVedBKL.pdf?1400826460

Umiejętności Polaków – wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC), Instytut Badań Edukacyjnych, 2013, http://eid.edu.pl/_upload/file/2013_10/ibe-raport-PIAAC-2013.pdf

Zasady pilotażowego uruchomienia i realizacji usług doradczych w zakresie kształcenia formalnego i pozaformalnego osób dorosłych w ramach Poddziałania 9.6.3 PO KL, 2012 r. MRR

Załączniki

Załącznik A. Analiza SWOT

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
<ul style="list-style-type: none"> • Pomoc osobom dorosłym w znalezieniu odpowiedniej oferty edukacyjnej • Możliwość świadczenia doradztwa dla osób w różnym wieku • Możliwość zwiększenia samoświadomości, podniesienia własnej wartości uczestników projektu • Lokalny charakter części projektów, pozwalający potencjalnym uczestnikom wziąć udział w projekcie (mobilne punkty informacyjne, świadczenie wsparcia blisko miejsca zamieszkania uczestnika)³⁷ • Doświadczenie, kompetencje, zaangażowanie i inicjatywa doradców • Brak konkurencji między uczestnikami o wsparcie • Duża inwencja beneficjentów w sposobach rekrutacji uczestników, organizacji ścieżki doradztwa i realizacji założeń projektowych 	<ul style="list-style-type: none"> • Mała atrakcyjność wsparcia, brak zainteresowania doradztwem edukacyjnym • Błędy organizacyjne w sposobie świadczenia wsparcia (brak kontaktu lub długie okresy braku kontaktu z uczestnikiem, nie przedstawianie ofert edukacyjnych) • Brak środków na dojazd do uczestnika, świadczenie wsparcia w stolicy powiatu lub w większym okolicznym mieście • Niska jakość i użyteczność baz ofert edukacyjnych, niskie zainteresowanie tą formą wsparcia • Powielanie wsparcia już oferowanego na danym terenie (targi, doradztwo w szkołach, doradztwo w projektach, rekrutacja) • Duże obciążenie biurokratyczne dla uczestnika w stosunku do udzielonego wsparcia (brak zaufania – od uczestnika wymaganie pisemnych oświadczeń, certyfikatów, obserwacja osoby na szkoleniu przez doradcę) • Zbyt długi/krótki czas doradztwa dla osób pracujących, sztywny przydział godzin na osobę
SZANSE	ZAGROŻENIA
<ul style="list-style-type: none"> • Zapisy umowy partnerstwa przewidujące ten typ wsparcia • Dostępność środków na ten cel w RPO • RUR jako system zarządzania ofertami szkoleniowymi 	<ul style="list-style-type: none"> • Małe zainteresowanie instytucji edukacyjnych udziałem we wsparciu • Brak instrumentów niwelujących najistotniejsze bariery przy podejmowaniu edukacji (lokalizacja, finanse) • Konkurencja ze strony innych projektów (9.2, 6.1.3) • Brak połączeń komunikacyjnych z miejscami, w których udzielane jest wsparcie lub oferowane są szkolenia • Brak miejsc do spotkań na terenach wiejskich, gdzie mogłoby być świadczone doradztwo lub szkolenia • Brak środków na finansowanie działań edukacyjnych

³⁷ Mocna strona nie odnosi się od ograniczenia grupy docelowej projektu do mieszkańców danego powiatu, lecz do działań podejmowanych przez niektórych projektodawców, mających na celu dotarcie i świadczenie wsparcia w najbliższym otoczeniu uczestnika (wieś, gmina).

Załącznik B. Model wsparcia w zakresie brokeringu edukacyjnego

Na podstawie przeprowadzonego pilotażu można wysnuć wniosek, że brokering edukacyjny, funkcjonujący **w zaproponowanej w pilotażu formie, nie do końca spełnia przyjęte założenia**. Trzeba tu przede wszystkim zwrócić uwagę na podstawową przyczynę negatywnych ocen uczestników projektów dotyczącą udzielonego wsparcia – jest nią brak zaproponowania adekwatnych do sytuacji klienta kursów czy szkoleń. Należy też zwrócić uwagę na trzy istotne czynniki – wysoka skuteczność wsparcia wśród osób młodych (mierzona wskaźnikiem obrazującym podjęcie szkolenia lub kształcenia), wielokrotnie podnoszona kwestia braku oferty zawierającej darmowe dla uczestników szkolenia oraz bariera informacyjna, wyrażająca się w braku dostępu do aktualnej informacji na temat oferty szkoleniowej. Omawiając rezultaty przeprowadzonego pilotażu nie sposób też pominąć kwestii sygnalizowanego w badaniu dublowania zadań brokera edukacyjnego w stosunku do zadań realizowanych w ramach poradnictwa zawodowego. Zadania z tego zakresu w istocie wykonywane są już przez szkolnych doradców zawodowych oraz doradców zawodowych, zatrudnionych w powiatowych urzędach pracy. W przypadku PUP zadania te są również w pewnym zakresie realizowane przez inne kategorie pracowników: pośredników pracy (w zakresie analizowania rynku pracy pod kątem luk kompetencyjnych kandydatów do pracy w stosunku do zapotrzebowania pracodawców), liderów klubów pracy (w zakresie poradnictwa grupowego), specjalistów rozwoju zawodowego (w zakresie projektowania ścieżek edukacyjnych) oraz specjalistów do spraw szkoleń (w zakresie gromadzenia informacji na temat oferty edukacyjnej).

Omówione powyżej niezbyt pozytywne wnioski z przeprowadzonego pilotażu nie powinny jednak przesłaniać generalnego wniosku wynikającego z badania, to jest stwierdzenia, że **brokering edukacyjny jest usługą, która jest potrzebna i ma duży potencjał**. W tym wypadku wydaje się jednak, że **należy zaproponować inny model świadczenia usług z tego zakresu, niż ten realizowany w projektach pilotażowych**. Model ten powinien opierać się na następujących założeniach:

- Zadania z zakresu doradztwa edukacyjnego powinny być realizowane przez doradców zawodowych w szkołach, w przypadku powiatowych urzędów pracy przez zatrudnionych w nich doradców zawodowych, co zapobiegnie dublowaniu już realizowanych zadań oraz pozwoli wykorzystać istniejącą infrastrukturę.
- Brokering edukacyjny powinien być skierowany do możliwie szerokiego grona odbiorców:
 - osób młodych (zwłaszcza młodzieży szkolnej, podejmującej decyzje edukacyjno-zawodowe) – doradcy szkolni;
 - osób bezrobotnych (zarejestrowanych jako osoby bezrobotne w PUP) – doradcy zawodowi w PUP;
 - osób biernych zawodowo i pracujących „na czarno” – instytucje pomocy i integracji społecznej lub PUP (dla zarejestrowanych);
 - osób pracujących (posiadających status poszukujących pracy oraz tych, którzy nie mają tego statusu) – PUP (dla zarejestrowanych);
 - klientów pomocy społecznej – instytucje pomocy i integracji społecznej;
 - przedsiębiorców (w zakresie szkoleń dla pracowników) – instytucje otoczenia biznesu.
- Brokering edukacyjny nie powinien być zadaniem samodzielny, wyniki badania wskazują na wyższą skuteczność działań złożonych, w których samo doradztwo edukacyjne jest tylko jednym z elementów świadczonej usługi.
- Dostęp do informacji o ofercie edukacyjnej powinien być możliwie jak najszerszy, natomiast sama informacja musi być na bieżąco aktualizowana.

Przyjęte założenia, będące wypadkową wniosków z przeprowadzonego badania ewaluacyjnego, prowadzą do sformułowania propozycji wsparcia w zakresie brokeringu edukacyjnego. Poniżej zaprezentowano elementy zaproponowanego modelu.

Baza danych

Pierwszym elementem zaproponowanego modelu powinna być baza danych, zamierzająca możliwie kompletną i przede wszystkim aktualną informację na temat oferty edukacyjnej. Wyniki badania sugerują, że taka baza mogłaby powstać w oparciu o istniejący już portal *Inwestycja w kadry*, jednak trzeba zwrócić uwagę, że zadania projektowanej bazy danych są nieco inne, podobnie jak zdefiniowani użytkownicy (w portalu *Inwestycja w kadry* są to przedsiębiorcy) i zakres gromadzonych informacji. Baza powinna spełniać następujące założenia:

- Dostęp on-line z pełną funkcjonalnością dla wszystkich zainteresowanych, bez potrzeby logowania;
- Możliwość filtrowania informacji z wykorzystaniem co najmniej następujących filtrów: rodzaj (na przykład: szkolenie zawodowe, edukacja szkolna, kształcenie akademickie, szkolenie prowadzące do uzyskania uprawnienia zawodowego itp.), lokalizacja (województwo, powiat, miejscowość), koszty szkolenia (w tym: darmowe – płatne), czas trwania szkolenia (dni, miesiące, lata), termin zapisów, termin rozpoczęcia cyklu szkolenia, warunki przystąpienia do szkolenia (w tym możliwość filtrowania kategorii warunków), warunek zaliczenia szkolenia (np. egzamin, test, obecność), uzyskanie certyfikat ukończenia (np. świadectwo szkolne, dyplom, certyfikat, uprawnienie zawodowe).
- Baza musi zawierać informacje nie tylko na temat kursów i szkoleń zawodowych, ale również na temat oferty edukacyjnej publicznych i niepublicznych szkół z systemu oświaty, szkół wyższych oraz oferty edukacyjnej rzemiosła.
- Wszystkie informacje w bazie muszą być aktualne, co oznacza konieczność bieżącego administrowania bazą i wbudowanie w nią mechanizmów pozwalających na automatyczną aktualizację zawartych w niej informacji. Można to uzyskać na przykład poprzez wprowadzenie obowiązkowego pola zawierającego termin zapisów na szkolenie – po tym terminie taki zapis w bazie byłby automatycznie usuwany.
- Baza powinna być oparta o wyraźny i prosty interfejs, dostosowany do użytkowników niemających dużego doświadczenia w obsłudze podobnych portali, ponadto powinna się charakteryzować możliwie jak najmniejszym zużyciem zasobów po stronie użytkownika końcowego. Zapewni to możliwość przeglądania bazy z wykorzystaniem starych komputerów oraz łącz o słabej przepustowości danych.

Baza danych zaprojektowana według powyższych założeń będzie mogła spełniać swoje cele tylko pod jednym warunkiem – że będzie na bieżąco zasilana danymi na temat aktualnej oferty edukacyjno-szkoleniowej. Częściowo proces ten można zautomatyzować, zasilając bazę danymi pozyskanymi z istniejących już portali (na przykład omawiany już portal *Inwestycja w kadry*, ale też mogłyby być wykorzystane dane z Rejestru Instytucji Szkoleniowych, Systemu Informacji Oświatowej, czy z projektowanego Rejestru Usług Rozwojowych). Za tworzenie i aktualizację danych w systemie powinna odpowiadać określona instytucja (na przykład urzędy marszałkowskie, jeżeli przyjęty zostanie rozproszony model współzarządzania bazą), która powinna mieć zagwarantowany budżet na realizację tego zadania.

Brokerzy edukacyjni

Przeprowadzony pilotaż wskazuje, że tworzenie odrębnego stanowiska brokera edukacyjnego nie wydaje się w pełni uzasadnione. Trzeba wskazać, że zadania z tego zakresu są już wykonywane, przede wszystkim przez szkolnych doradców zawodowych oraz doradców zawodowych zatrudnionych w powiatowych urzędach pracy (lub szerzej – w publicznych służbach zatrudnienia, obejmując też na przykład doradców zawodowych zatrudnionych w OHP).

Sprawa rozszerzenia zadań doradców zawodowych o pełen zakres doradztwa edukacyjnego jest względnie prosta w przypadku systemu oświaty. Szkolni doradcy zawodowi w praktyce wykonują zadania z tego zakresu, ich głównym problemem jest ograniczony dostęp do informacji na temat dostępnej oferty edukacyjnej w powiązaniu z zapotrzebowaniem rynku pracy na określone kompetencje i kwalifikacje. Wydaje się, że w tym zakresie wystarczającym byłoby zapewnienie szkolnym doradcom zawodowym dostępu do aktualnej informacji na temat oferty edukacyjnej, co może być spełnione poprzez uruchomienie opisanej już wcześniej bazy danych. W ten sposób możliwe stanie się świadczenie pełnego zakresu usług doradztwa edukacyjnego dla młodzieży, będącej jedną z głównych kategorii potencjalnych klientów brokerów edukacyjnych.

Bardziej skomplikowane jest (z punktu widzenia obowiązujących przepisów) zapewnienie pełnego zakresu usług dla pozostałych grup potencjalnych odbiorców brokeringu edukacyjnego. W tym przypadku postulowane oparcie usługi o istniejącą już sieć doradców zawodowych, zatrudnionych w publicznych służbach zatrudnienia, wymagałoby zmiany przepisów, w tym przede wszystkim ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w zakresie świadczonych usług rynku pracy oraz kategorii klientów, do których te usługi są skierowane. Trzeba jednak zaznaczyć, że jest to bardziej efektywne pod względem kosztów funkcjonowania systemu rozwiązanie, niż tworzenie od podstaw nowego systemu brokeringu edukacyjnego. Efektywność ta wynika z dwóch przyczyn – świadczenie usług w ramach istniejącej już infrastruktury (powiatowe urzędy pracy) przez osoby, które posiadają już niezbędne kwalifikacje do prawidłowego świadczenia takiej usługi (doradcy zawodowi). Niewątpliwie rozwiązanie to będzie wymagało poniesienia dodatkowych nakładów finansowych (na przykład odrębne pomieszczenie przeznaczone na prowadzenie spotkań z klientami oraz dodatkowe etaty doradców zawodowych, wynikające ze zwiększonej liczby klientów). Jednak będą to nakłady znacząco mniejsze, niż w przypadku tworzenia odrębnej sieci doradców edukacyjnych. Proponowane zmiany (stosowane także w innych krajach UE) pozwoliłyby na dodatkowe finansowanie urzędów pracy (zatrudnienie dodatkowych doradców, sfinansowanie im dojazdów na spotkania z klientami) i objęcie wsparciem osób pracujących.

Przebieg doradztwa edukacyjnego

Analiza zrealizowanych projektów pilotażowych prowadzi do wniosku, że brokering edukacyjny **powinien być ograniczony jedynie do fazy poradnictwa indywidualnego**, jako że poradnictwo grupowe w analizowanych projektach było oceniane jako mało efektywne i niebyłoby przydatne, generując przy tym znaczne koszty. W tej sytuacji można zaproponować następujący przebieg usługi doradztwa edukacyjnego:

- Faza pierwsza – rozpoznanie. W ramach tej fazy doradca prowadzi wywiad z klientem, mający na celu rozpoznanie jego potrzeb, możliwości, deficytów kompetencyjnych i kwalifikacyjnych w stosunku do zapotrzebowania na rynku pracy. W tym celu wykorzystać można wystandaryzowaną ankietę oraz testy psychologiczne i testy predyspozycji, które pozwolą określić profil klienta. Faza ta powinna być realizowana w ramach jednego spotkania, nie trwającego dłużej niż 1–1,5 godziny.
- Faza druga – przygotowanie oferty edukacyjnej. W tej fazie doradca edukacyjny przygotowuje propozycje ścieżki bądź ścieżek edukacyjnych dla klienta, bazując na przeprowadzonym rozpoznaniu kompetencji, kwalifikacji i predyspozycji klienta, możliwościach zatrudnienia dostępnych na danym rynku pracy, informacji o kompetencjach i kwalifikacjach poszukiwanych przez pracodawców oraz łącznej analizie tych informacji. Zaprojektowanie ścieżki edukacyjnej (bądź ścieżek) możliwe będzie dzięki dostępowi do aktualnej informacji z bazy danych, w wyniku czego opracowana propozycja będzie nie tylko dostosowana do potrzeb klienta i realnych możliwości zatrudnienia, ale też bazować będzie na rzeczywistej ofercie edukacyjno-szkoleniowej.
- Faza trzecia – przedstawienie klientowi zaproponowanej ścieżki edukacyjnej (bądź ścieżek) i wypracowanie z klientem ostatecznej ścieżki edukacyjnej. W ramach tej fazy realizowany będzie kontakt z klientem, co pozwoli na zapoznanie go z opracowaną propozycją (propozycjami). Następnie doradca wspólnie z klientem powinien określić optymalną ścieżkę rozwoju edukacyjnego, która powinna spełniać trzy podstawowe kryteria:
 - musi być zaakceptowana przez klienta, który musi mieć poczucie, że jest jej współautorem i bazuje ona na jego rzeczywistych potrzebach oraz aspiracjach, daje mu szansę na zmianę jego sytuacji na rynku pracy,
 - musi zawierać wskazanie konkretnych szkoleń i kursów, które są dostępne dla klienta,
 - musi uwzględniać sytuację społeczną, rodzinną, ekonomiczną i zawodową klienta (np. oferować częściowo lub całkowicie finansowane szkolenia dla osób w trudnej sytuacji materialnej i/lub finansować dojazdy na szkolenie).

Opisane powyżej fazy nie oznaczają dla klienta brokera konieczności tylu spotkań, jest to jedynie schemat pracy brokera, dla niego przygotowany.

Tylko spełnienie tak określonych warunków pozwoli na zrealizowanie zaprojektowanej ścieżki edukacyjnej. Niespełnienie któregokolwiek z nich, jak pokazuje przeprowadzone badanie ewaluacyjne, prowadzi do ryzyka, że usługa świadczona przez doradcę nie przyniesie efektu w postaci podjęcia aktywności edukacyjnej przez klienta.

Na koniec warto też wspomnieć o sposobie monitorowania efektów świadczonych usług. Tu można się pokusić o propozycję, że zaproponowany przebieg doradztwa edukacyjnego mógłby zostać uzupełniony o czwartą fazę, jaką jest monitoring działań edukacyjnych podjętych przez klienta. Trzeba jednak zaznaczyć, że monitoring nie powinien ograniczać się tylko do sprawdzenia samego faktu czy usługa była świadczona w pełni lub czy klient podjął zalecane w ścieżce szkolenie, lecz powinien on obejmować cały proces realizacji ścieżki edukacyjnej, wraz z kontrolą, na ile świadczona usługa wpłynęła na zmianę sytuacji klienta na rynku pracy. Trzeba jednak podkreślić, że jego wyniki nie mogą być traktowane tylko jako narzędzie kontroli jakości pracy doradców, ale przede wszystkim monitoring powinien być narzędziem podnoszenia jakości świadczonych usług. Oznacza to, że wyniki monitoringu powinny być wykorzystywane do podnoszenia efektywności i jakości pracy doradcy, poprzez wprowadzanie niezbędnych zmian i modyfikacji do świadczonych usług, a nie być tylko i wyłącznie narzędziem dyscyplinującym doradców edukacyjnych do realizacji założonych wskaźników.

Załącznik C. Tabela wniosków i rekomendacji

LP.	TYTUŁ RAPORTU	WNIOSEK (STRONA W RAPORCIE)	REKOMENDACJA (STRONA W RAPORCIE)
1.	Ewaluacja usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanych ze środków EFS	Status na rynku pracy wyraźnie różnicuje skłonność do edukacji zarówno w formie formalnej, jak pozaformalnej i nieformalnej. Ponadto, osoby lepiej wykształcone częściej uzupełniają swoją wiedzę, głównie w formie kształcenia pozaformalnego. Zauważono również, że osoby uczestniczące w pozaformalnym doksztalcaniu się znacznie częściej deklarują udział zarówno w edukacji formalnej, jak i nieformalnym uczeniu się.	Skoncentrować się na aktywizacji osób biernych edukacyjnie: <ul style="list-style-type: none"> • mieszkaniec wsi, • osoba powyżej 45 r.ż., • osoba o wykształceniu zasadniczym zawodowym lub niższym, • osoba bezrobotna lub bierna zawodowo.
2.	Ewaluacja usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanych ze środków EFS	Bariera fizyczna i finansowa stanowią dwie najważniejsze bariery dla jednostki w podejmowaniu decyzji o kształceniu się.	Należy dążyć do rozbudowania jak najszerszej oferty usług edukacyjnych (zarówno edukacji formalnej, jak i pozaformalnej), które cechowałyby się wysoką dostępnością dla użytkowników, zarówno finansową, jak i geograficzną.
3.	Ewaluacja usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanych ze środków EFS	Cześć uczestników zainteresowana była konkretnym (bezpłatnym) szkoleniem, a nie samą usługą doradczą. W tym kontekście istotna jest rola osoby, która potrafi wyszukać odpowiednią informację.	Kontynuacja działań informacyjnych o dostępnej ofercie usług edukacyjnych.
4.	Ewaluacja usług doradztwa edukacyjnego dla osób dorosłych, współfinansowanych ze środków EFS	Doświadczenia pilotażu wskazują, iż instrument ten przed ewentualnym skalowaniem wymaga usprawnień.	Projekty realizowane w ramach Poddziałania 9.6.3 nie powinny być rekomendowane jako modelowe rozwiązania służące upowszechnianiu uczenia się osób dorosłych.

ADRESAT REKOMENDACJI	SPOSÓB WDROŻENIA	STATUS: STAN WDROŻENIA	TERMIN REALIZACJI
RPO	<p>Wśród działań promujących edukację, działań szkoleniowych i edukacyjnych powinny znaleźć się w RPO zapisy, które jednoznacznie kierowałyby część funduszy dla osób:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mieszkańców wsi, • osób powyżej 45 r.ż., • osób o wykształceniu zasadniczym zawodowym lub niższym, • osób bezrobotnych lub biernych zawodowo. 	Częściowo wdrożone	
IZ RPO	Oferowanie wsparcia blisko uczestnika, finansowanie kosztów dojazdu na szkolenia, organizowanie transportu.	Wdrożona	
PARP IZ RPO	Miejsce brokerów edukacyjnych mogą zająć odpowiednio przeszkolone osoby pracujące w punktach informacyjnych funduszy europejskich, które mogą pośredniczyć w rekrutacji prowadzonej w projektach (tylko dla szkoleń finansowanych z funduszy europejskich; w przypadku pozostałej oferty szkoleń/oferty edukacyjnej informacją mogliby dysponować doradcy zawodowi) Kampania promująca dostępne instrumenty (Inwestycja w kadry).	Częściowo wdrożone	
IZ RPO Koordynacja działań: Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koncentracja wsparcia na grupie wiekowej 25–64. 2. Komplementarność wsparcia brokera z doradztwem oferowanym w projektach. 3. Standard pracy brokera w dużym stopniu zależy od typu odbiorcy usługi i dlatego też ścieżka osoby w projekcie powinna pozostać elastyczna. 4. Rezygnacja z finansowania: strategii pracy z klientem, targów edukacyjnych, bazy ofert edukacyjnych, stacjonarnych punktów informacyjnych. 5. Powiązanie pracy doradcy z ofertami szkoleniowymi przez: <ol style="list-style-type: none"> a) świadczenie wsparcia równoległe w stosunku do wdrażanych projektów EFS; b) bezpośrednie połączenie doradztwa ze szkoleniami tak, jak ma to już miejsce w EFS; c) połączenie pracy doradcy z bonami edukacyjnymi lub możliwością pokrywania części kosztów szkolenia (część ceny szkolenia lub kosztów dojazdu). W ostatnim modelu należy liczyć się ze wzrostem zainteresowania wsparciem doradców edukacyjnych oraz koniecznością wyposażenia ich w narzędzia obiektywizujące podejmowane przez nich decyzje. 		

Załącznik D. Przykłady dobrych praktyk

W projektach Poddziałania 9.6.3 zidentyfikowano następujące dobre praktyki:

- Mobilne punkty doradcze;
- Kącik dla dzieci w PUP;
- Plakat z testem;
- Konkurs upowszechniający ideę uczenia się przez całe życie.

Spośród inicjatyw europejskich warto zwrócić uwagę na alternatywne sposoby wspierania uczenia się przez całe życie:

Centra Doradztwa Edukacyjnego – Słowenia

Głównym krajowym projektem, w ramach którego opracowywane i świadczone jest doradztwo dla dorosłych, jest ISIO/IGAE: *Informacje i Doradztwo Edukacyjne dla Dorosłych* (Information and Guidance in Adult Education), uruchomiony w 1999 roku. Podstawowym celem było i nadal jest: zapewnienie wysokiej jakości doradztwa dla wszystkich dorosłych, poradnictwo przez całe życie na rzecz kształcenia ustawicznego (*Memorandum w sprawie uczenia się przez całe życie*, 2000).

W ramach tego projektu opracowano podstawy teoretyczne, a w latach 2001-2005 powołano do życia 14 lokalnych centrów doradztwa edukacyjnego dla dorosłych. Skoncentrowano się w nich na lokalnych potrzebach osób z różnych grup społeczno-ekonomiczno-demograficznych. Od 2008 r. Centra doradcze działają razem z Centrami Kształcenia Ustawicznego (finansowanymi w ramach EFS oraz przez Ministerstwo Edukacji i Sportu). Centra kierują swoje usługi do różnych grup odbiorców z wykorzystaniem różnorodnych metod, programów, narzędzi, szkoleń. W 14 centrach zatrudnionych jest 40 doradców. Odbiorcami usług doradztwa są głównie kobiety (62%), osoby ze średnim wykształceniem (26%), osoby do 30 r.ż. (44%), pracujący (44%).

Urlopy szkoleniowe – Holandia

Sporym utrudnieniem w korzystaniu z doradztwa edukacyjnego jest dla osób pracujących brak czasu lub brak możliwości skorzystania z takich usług po pracy. Ograniczenie czasu pracy w trakcie szkolenia, w tym wprowadzenie specjalnych zasad dostosowanych do potrzeb związanych z wiekiem pracowników, np. przyznanie osobom starszym więcej czasu na utrwalenie wiedzy związanej z obsługą komputera, może być przykładem dobrej praktyki, jak pracodawcy mogą wspierać swoich pracowników w kształceniu ustawicznym.

W Achmea, dużej holenderskiej firmie świadczącej usługi finansowe, funkcjonuje Centrum Transferu Achmea, które zapewnia pracownikom, którzy utracili pracę, wsparcie w znalezieniu nowej na terenie firmy lub, jeśli to możliwe, poza nią. Plany szkoleń i rozwoju dostosowane są do etapu życia pracownika. Po ukończeniu 45 r.ż. każdy pracownik co 5 lat może skorzystać z porady dotyczącej kariery zawodowej. Uzupełnieniem systemu doradztwa są udogodnienia dla starszych pracowników związane z kształceniem. Pracownikowi po ukończeniu 40 r.ż. przysługuje maksymalnie 10 dni rocznie płatnego urlopu naukowego, zależnie od indywidualnych potrzeb. Pracownik zobowiązany jest zgłosić propozycję szkolenia i skonsultować ją z kierownikiem liniowym. Szkolenia pozwalają na utrzymanie pracowników w zatrudnieniu, jak również mogą skutkować awansem poziomym i pionowym.

Doradztwo edukacyjne – Finlandia

Wartym odnotowania jest system poradnictwa edukacyjnego skierowanego do młodszych grup dorosłych w Finlandii. Absolwenci szkół średnich otrzymują usługę doradztwa w zakresie przyszłych studiów, kariery zawodowej i innych wymiarów życia. Ponadto otrzymują poradnictwo w zakresie aktualnej oferty studiów, wyboru przedmiotów, nauczanych kwalifikacji i przyszłych planów. Zgodnie z podstawą programową uczniowie szkół średnich otrzymują 38 obowiązkowych godzin doradztwa, które dotyczą m.in planowania programu studiów, metod nauczania, zawodów i zatrudnienia. Doradztwo edukacyjne jest obecne na każdym etapie kształcenia: od szkoły podstawowej, poprzez średnią, zawodową i na uczelniach wyższych. Wszystkie uniwersytety i politechniki świadczą własne usługi poradnictwa wspomagając studentów m.in w planowaniu ścieżki zawodowej.

Ciekawym rozwiązaniem w Finlandii jest możliwość podjęcia przez osoby bezrobotne dziennych studiów, bez utraty uprawnień do otrzymywania zasiłku dla bezrobotnych. Celem takiego rozwiązania jest zwiększenie możliwości tych osób w zakresie rozwoju ich umiejętności i znalezienia bądź utrzymania pracy. W tym celu Urząd Zatrudnienia i Rozwoju Ekonomicznego ocenia potrzeby edukacyjne i szkoleniowe osób bezrobotnych w kontekście potrzeb rynku pracy.

Strategie zwiększające udział osób dorosłych w studiach wyższych

W Estonii Strategia szkolnictwa wyższego 2006–2015 i jej plan wdrożeniowy na lata 2008–2010 zawierają cel zwiększenia udziału 30-latków i osób starszych w studiach I i II stopnia do 25% w roku 2015 (w 2007 roku odsetek ten wynosił 22%, w 2009 roku – 23%).

W Irlandii za dorosłych studentów uznaje się osoby w wieku co najmniej 23 lata. W 2008 r. Narodowy plan równego dostępu do szkolnictwa wyższego 2008–2013 wyznaczył jako cel zwiększenie odsetka dorosłych studiujących w pełnym wymiarze godzin z 13% w 2006 roku do 20% w roku 2013. Zakłada się w nim także podniesienie udziału dorosłych w studiach wyższych w pełnym i niepełnym wymiarze godzin (z 18% w roku 2006 do 27% w 2013). Ponadto wśród kluczowych założeń planu znalazła się promocja uczenia się przez całe życie poprzez poszerzanie ścieżek dostępu do szkolnictwa wyższego oraz istotne rozwijanie kursów o niepełnym wymiarze godzin/elastycznych (z 7% w roku 2006 do 17% w 2013), w połączeniu z finansowaniem skierowanym do studentów, mającym wspierać proces uczenia się przez całe życie.

W Niemczech w 2009 r. landy wprowadziły standardową procedurę, na podstawie której rzemieślnicy, technicy i osoby o kwalifikacjach zawodowych w branży przemysłowej lub finansowej mogą starać się o przyjęcie na studia, jeśli dysponują przynajmniej trzyletnim doświadczeniem zawodowym w swojej dziedzinie.

W Hiszpanii co roku uniwersytety rezerwują pewną liczbę miejsc dla kandydatów na studia należących do określonych kategorii. Obejmują one trzy grupy dorosłych studentów: w wieku powyżej 25, 40 i 45 lat. Kandydaci z pierwszej grupy, którzy spełniają tradycyjne warunki przyjęcia, mogą dostać się na studia po zdaniu specjalnych egzaminów wstępnych na uniwersytetach. Egzamin taki składa się z części ogólnej (obejmującej trzy testy) i części szczegółowej oceniającej umiejętności, zdolności i uzdolnienia w kierunku wybranych studiów. Osoby w wieku ponad 40 lat, które nie dysponują kwalifikacjami pozwalającymi na rozpoczęcie studiów, mogą wnioskować o akredytację dotychczasowego doświadczenia zawodowego, jeśli jest ono związane z programem, w którym chcą uczestniczyć. Kryteria kwalifikacji i doświadczenie zawodowe potrzebne w przypadku różnych programów studiów określają uniwersytety.

Bony edukacyjne dla bezrobotnych – Łotwa

Na Łotwie od 2009 r. bezrobotni, którzy chcą uzyskać nowe kwalifikacje, mogą korzystać z bonów edukacyjnych do wykorzystania w programach kształcenia zawodowego, w przypadku przekwalifikowania lub w programach doskonalenia zawodowego (zarówno formalnych, jak i pozaformalnych). Ponadto w 2010 r. 690 bezrobotnych dysponujących zdezaktualizowanymi lub niekompletnymi kwalifikacjami na poziomie studiów wyższych otrzymało wsparcie w uzyskaniu nowych kwalifikacji na poziomie studiów wyższych lub ukończeniu przerwanej nauki. Przyznawano też czesne w wysokości do 1000 LVL (ok. 1400 EUR) oraz miesięczne stypendium na okres nauki.

Zwrot kosztów dojazdów, opieka nad dzieckiem – Belgia

W Belgii osoba poszukująca pracy zarejestrowana w FOREM (waloński państwowy urząd pracy i szkoleń) lub w Bruxelles-Formation podpisuje kontrakt szkolenia zawodowego, który daje jej dostęp do różnych świadczeń. Należą do nich: świadczenia dla bezrobotnych lub świadczenia integracji społecznej, zwrot kosztów podróży, rekompensata za szkolenie (pod pewnymi warunkami), pomoc w opiece nad dziećmi lub pokrycie jej kosztów oraz ubezpieczenie. We Wspólnocie Flamandzkiej Państwowy Urząd Pracy i Zatrudnienia (VDAB) przyznaje uczestnikom kursów szereg świadczeń, w tym zasiłki na przejazdy, zakwaterowanie (jeśli w przypadku danego kursu konieczny jest nocleg) oraz na opiekę nad dziećmi, jeśli mają oni małe dzieci.

Finansowanie kształcenia dorosłych przez pracodawców

W Hiszpanii prawo zobowiązuje firmy do finansowania formalnego i pozaformalnego kształcenia zawodowego pracowników i osób bezrobotnych. Kwoty zebrane przez przedsiębiorstwa są łączone z pomocą z Europejskiego Funduszu Społecznego i Państwowego Urzędu Zatrudnienia (Servicio Público de Empleo Estatal – SPEE). Ministerstwo Pracy i Imigracji corocznie przeznacza te środki na różne inicjatywy w zakresie zarządzania i szkoleń. Wysokość dofinansowania uzyskiwanego przez firmy na szkolenia zależy od wielkości przedsiębiorstwa i wkładu wniesionego w poprzednim roku.

We Francji ustawodawstwo wymaga od prywatnych przedsiębiorstw częściowego pokrywania kosztów ustawicznego kształcenia i szkoleń. Kwota tego wkładu różni się w zależności od rodzaju firmy i liczby pracowników. Przedsiębiorstwa mogą zrealizować to zobowiązanie poprzez wniesienie części lub całości obowiązkowych opłat na rzecz organizacji uprawnionych do zbierania opłat od pracodawców (Organisme Paritaire Collecteur Agréé – OPCA). Środki te przeznacza się na finansowanie różnych programów kształcenia i szkolenia ustawicznego, w tym „szkoleń indywidualnych” lub „indywidualnych urlopów na szkolenie”. Zajęcia mogą mieć charakter formalny lub pozaformalny.

Inicjatywa Edukacja Dorosłych, Adult Education Initiative (AEI) – Szwecja

Inicjatywa ta stanowi jedną z największych inwestycji w edukację osób dorosłych w Szwecji. Był to pięcioletni program, który miał na celu: odnowienie rynku pracy i polityk edukacyjnych, zwiększenie wzrostu gospodarczego. Celem było dostarczenie wsparcia w zdobyciu nowych umiejętności i wiedzy przede wszystkim osobom bezrobotnym, którym w całości lub częściowo brakowało kwalifikacji szkolnych na poziomie trzeciej klasy ponadgimnazjalnej. Celem inicjatywy była również reforma i rozwój kształcenia osób dorosłych w Szwecji. W ramach programu prawie 800 tysięcy osób podniosło poziom swojego wykształcenia³⁸.

³⁸ <http://www.eucis-lll.eu/eucis-lll/wp-content/uploads/2012/03/EUCIS-LLL-Publication-Social-Dimension.pdf>

EUCEN – europejska sieć uniwersytetów oferujących kształcenie ustawiczne

W coraz większym stopniu w proces kształcenia ludzi dorosłych, doskonalenia, aktualizacji i podnoszenia ich umiejętności profesjonalnych włączają się uniwersytety. Formy kształcenia ustawicznego w europejskich uniwersytetach są różnorodne. Kształcenie może być organizowane w sposób scentralizowany – w ramach wydziałów, bądź też zdecentralizowany – kształcenie prowadzone przez katedry lub instytuty. Powstają także Ośrodki Kształcenia Ustawicznego, jako forma współpracy pomiędzy uczelniami i biznesem.

Cele realizowane przez EUCEN to przede wszystkim promocja, wspieranie rozwoju i polityki w zakresie kształcenia ustawicznego na poziomie uniwersyteckim w Europie, tworzenie standardów edukacyjnych najwyższej jakości i narzędzi dla zapewnienia wysokiego poziomu jakości kształcenia, zachęcanie do wdrażania na uniwersytetach najlepszych praktycznych rozwiązań i innowacji w zakresie LLL, tworzenie warunków do wymiany doświadczeń, informacji oraz współpracy pomiędzy członkami a znaczącymi instytucjami europejskimi.

Załącznik E. Zestawienia analizowanych danych

Tabela E.1. Kryteria wyboru projektów stosowane przez IP

	KRYTERIA DOSTĘPU					
	PROWADZENIE BIURA NA TERENIE POWIATU	DOŚWIADCZENIE MERYTORYCZNE MIN. 1 ROK	OKRES REALIZACJI	LICZBA WSPARTYCH	GRUPY DOCELOWE Z OBSZARU POWIATU	LICZBA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW
dolnośląskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies. (koniec do 31.12.2014)	min. 500	✓	maks. 1
kujawsko-pomorskie	✓	Projektodawca lub partner	min. 24 mies. min. 18 mies. (aleksandrowski/ m. Grudziądz)	min. 500 min. 350 (aleksandrowski/ m. Grudziądz)	✓ (aleksandrowski lub m. Grudziądz)	maks. 1
lubelskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 2
lubuskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1
łódzkie	✓	Projektodawca	min. 24 mies. (zakończenie projektu do 31.12.2014)	min. 500	✓	
małopolskie	✓	Projektodawca lub partner	min. 24 mies.	min. 500	✓	

WARTOŚĆ PROJEKTU	KRYTERIA DOSTĘPU			KRYTERIA STRATEGICZNE		
	DOSTOSOWANIE WSPARCIA DO POTRZEB UCZESTNIKÓW	REALIZACJA ZGODNIE ZE STANDARDEM IZ	INNE	RODZAJ BENEFICJENTA ZGODNY Z „ZASADAMI..”	WSPARCIE WYBRANYCH GRUP DOCELOWYCH	INNE
maks. 1 mln	✓	✓	Projekt realizowany jest na obszarze wskazanego powiatu	✓		
maks. 681,5 tys.				✓	<ul style="list-style-type: none"> poniżej 30 r.ż. powyżej 50 r.ż. osoby niepełnosprawne osoby posiadające wykształcenie co najwyżej średnie 	
				✓	<ul style="list-style-type: none"> osoby w wieku 18–30 lat, nieuczestniczące w formalnym kształceniu oraz niezatrudnione (min. 50%) osoby niepełnosprawne (min.10%) 	
				✓	<ul style="list-style-type: none"> osoby powracające oraz wchodzące po raz pierwszy na rynek pracy po urodzeniu i/lub wychowywaniu dzieci powyżej 50 r.ż. osoby w wieku 18–30 lat, nieuczestniczące w formalnym kształceniu oraz niezatrudnione osoby niepełnosprawne 	
maks. 1 mln	Wsparcie dostosowane do specyficznych potrzeb grupy docelowej wybranej spośród mieszkańców powiatu.	✓		✓		
maks. 1 mln			Wydatki ponoszone są w okresie jego realizacji, ale nie wcześniej niż od dnia złożenia WoD	✓		

	KRYTERIA DOSTĘPU					
	PROWADZENIE BIURA NA TERENIE POWIATU	DOŚWIADCZENIE MERYTORYCZNE MIN. 1 ROK	OKRES REALIZACJI	LICZBA WSPARTYCH	GRUPY DOCELOWE Z OBSZARU POWIATU	LICZBA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW
mazowieckie	✓	Projektodawca	min. 24 mies. max. 18 mies. (pruszkowski, piaseczyński, legionowski, grodziski)	min. 500 min. 350 (pruszkowski, piaseczyński, legionowski, grodziski)	pruszkowski, piaseczyński, legionowski, grodziski	
opolskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1
podkarpackie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 2
podlaskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies. (zakończenie projektu do 31.12.2014)	min. 500		
pomorskie	✓	Projektodawca lub partner	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1
śląskie	✓	Projektodawca	min. 18 mies.	min. 350	✓	maks. 1
świętokrzyskie	✓	Projektodawca lub partner	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 3
warmińsko-mazurskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1
wielkopolskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1
zachodniopomorskie	✓	Projektodawca	min. 24 mies.	min. 500	✓	maks. 1

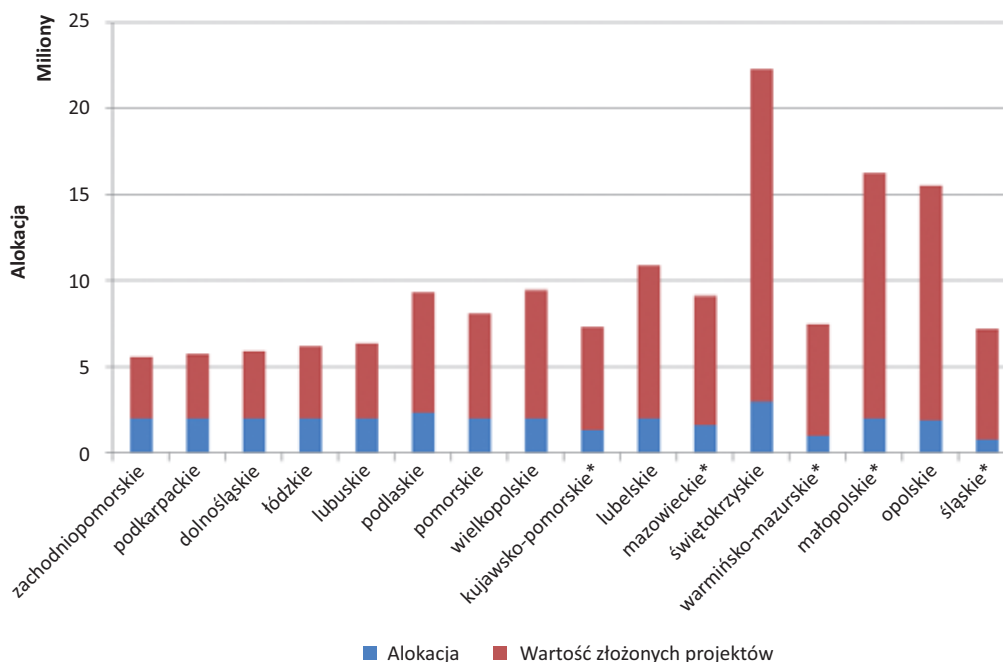
KRYTERIA DOSTĘPU				KRYTERIA STRATEGICZNE		
WARTOŚĆ PROJEKTU	DOSTOSOWANIE WSPARCIA DO POTRZEB UCZESTNIKÓW	REALIZACJA ZGODNIE ZE STANDARDEM IZ	INNE	RODZAJ BENEFICJENTA ZGODNY Z „ZASADAMI..”	WSPARCIE WYBRANYCH GRUP DOCELOWYCH	INNE
				✓		
maks. 930 tys.				✓		
więcej niż 700 tys., ale mniej niż 1 mln				✓		
suwalski maks. 1 000 000 łomża maks. 1 351 292,45	Wsparcie dostosowane do specyficznych potrzeb grupy docelowej, wybranej spośród mieszkańców powiatu	✓	Projekt realizowany jest na obszarze wskazanego powiatu. Projekt realizowany na obszarze maks. 1 powiatu.	✓		
				✓		Projektodawca posiada siedzibę lub wyodrębnioną formalnie jednostkę na terenie objętym realizacją projektu
				✓	<ul style="list-style-type: none"> • powyżej 50 r.ż. (min. 60%) • osoby niepełnosprawne (30%) 	
				✓	<ul style="list-style-type: none"> • osoby w wieku 18–30 lat, nieuczestniczące w formalnym kształceniu oraz niezatrudnione, zamieszkujące obszary wiejskie (min. 50%) • osoby niepełnosprawne z wykształceniem zasadniczym zawodowym i/lub podstawowym i/lub podstawowym nieukończonym bądź gimnazjalnym (min. 20%) 	
maks. 500 tys.				✓	<ul style="list-style-type: none"> • osoby o wykształceniu najwyżej średnim (100%) 	
maks. 1 mln				✓		
maks. 1 mln				✓		

Tabela E.2. Klasyfikacja obszarów, na których realizowane są projekty Poddziałania 9.6.3

	KORZYSTNE WSKAŹNIKI ZASOBÓW LUDZKICH				NIEKORZYSTNE WSKAŹNIKI ZASOBÓW LUDZKICH			
	OBCIĄŻENIE DEMOGRAFICZNE NAJNIŻSZE	REGON NAJWYŻSZE	STOPA BEZROBOCIA NAJNIŻSZA	STOPA URBANIZACJI NAJWYŻSZA	OBCIĄŻENIE DEMOGRAFICZNE NAJWYŻSZE	REGON NAJNIŻSZE	STOPA BEZROBOCIA NAJWYŻSZA	STOPA URBANIZACJI NAJNIŻSZA
dolnośląskie			✓				✓	
kujawsko-pomorskie					✓		✓	
lubelskie				✓				✓
lubuskie		✓		✓				
łódzkie						✓		✓
małopolskie			✓			✓		
mazowieckie	✓	✓						
opolskie		✓			✓			
podkarpackie				✓		✓		
podlaskie	✓					✓		
pomorskie	✓				✓			
śląskie			✓		✓			
świętokrzyskie				✓				
warmińsko-mazurskie		✓					✓	
wielkopolskie			✓					✓
zachodnio-pomorskie	✓						✓	

Źródło: Opracowanie własne

Wykres E.3. Alokacja oraz wartość złożonych wniosków o dofinansowanie



*Województwa, w których ogłoszono dodatkowe konkursy w celu wyłonienia projektów.

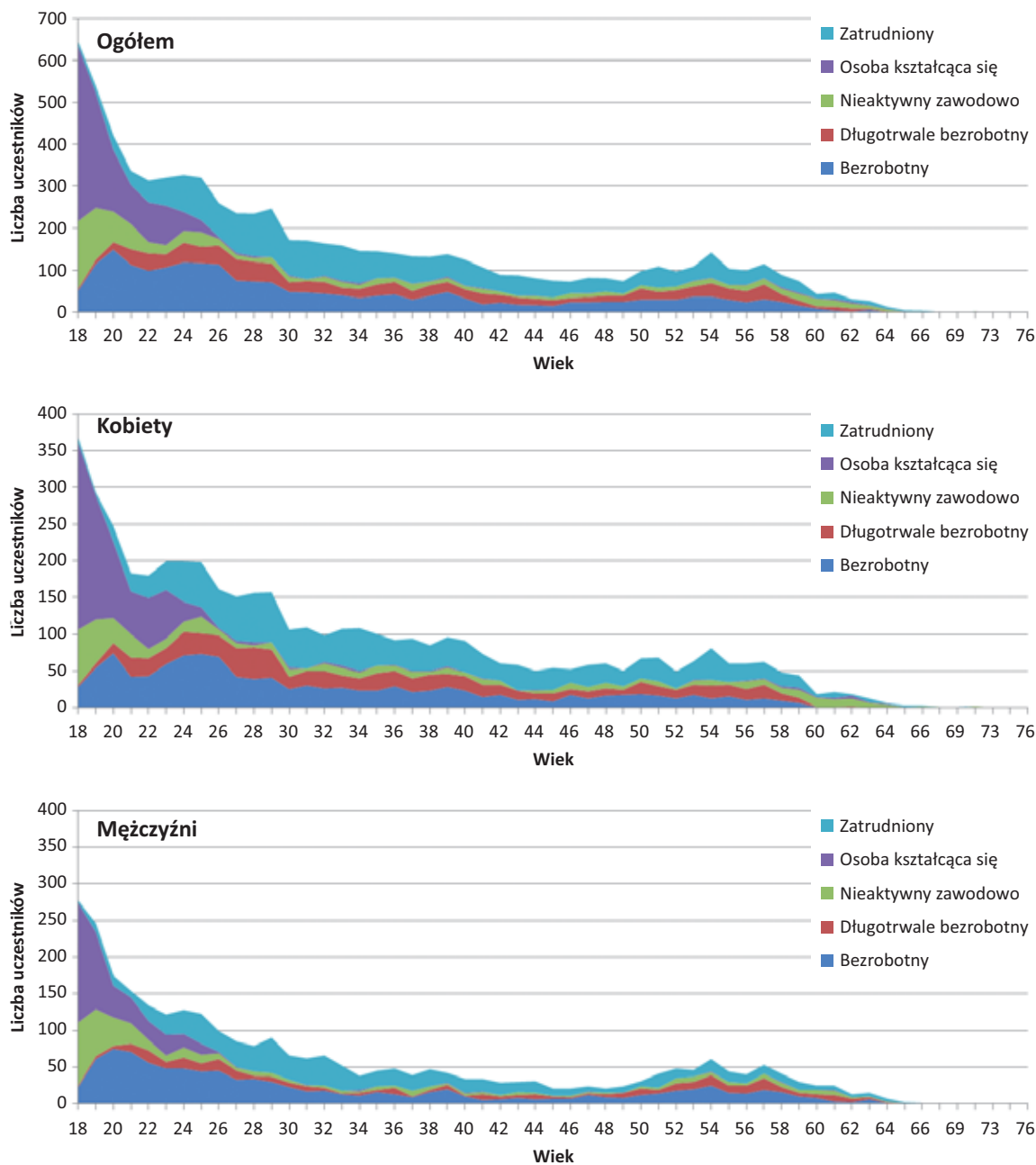
Źródło: KSI-SIMIK

Tabela E.4. Liczba projektów realizowanych przez beneficjentów Poddziałania 9.6.3 oraz ich średnia wartości

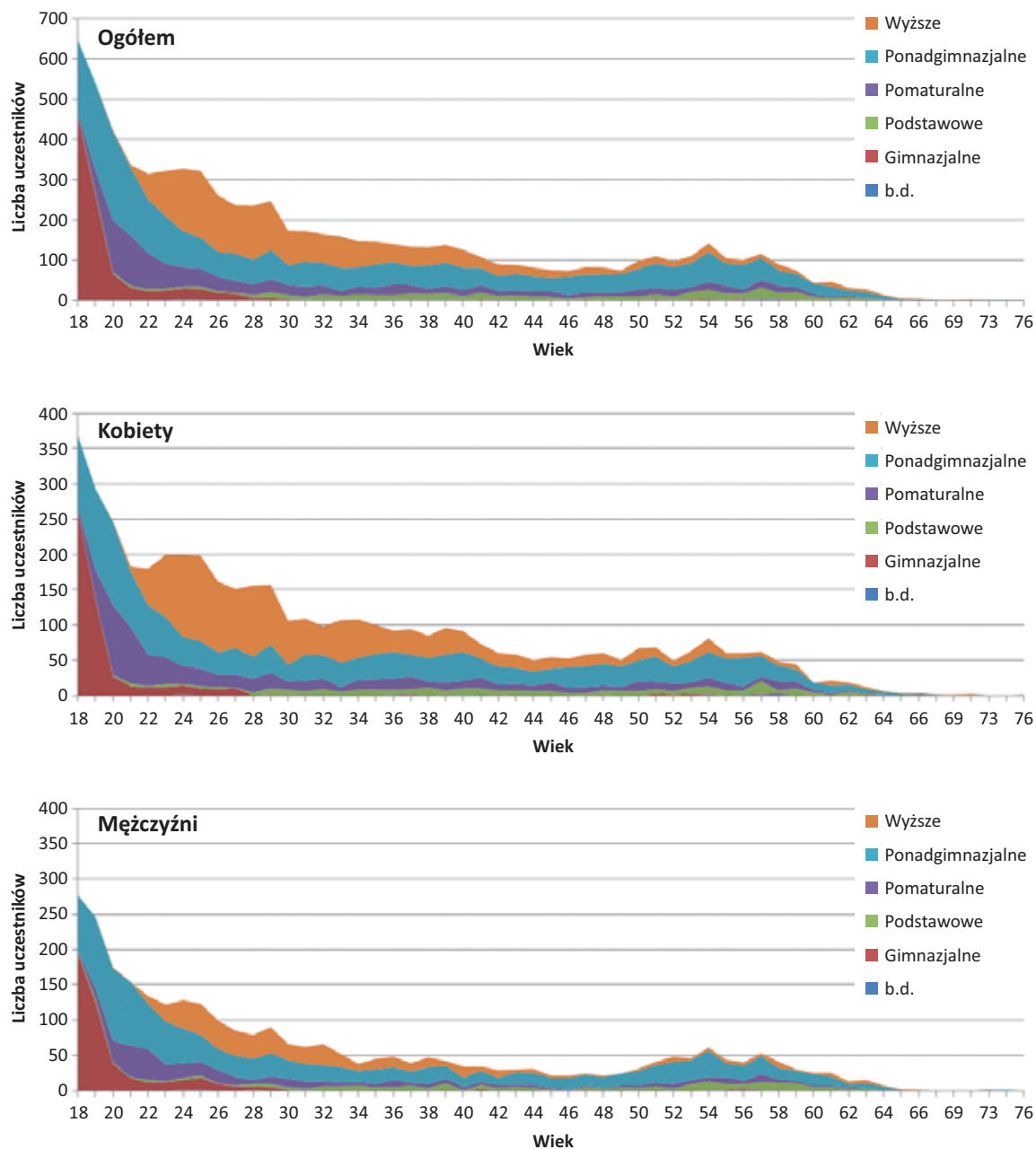
	LICZBA REALIZOWANYCH PROJEKTÓW	ŚREDNIA WARTOŚĆ REALIZOWANYCH PROJEKTÓW
dolnośląskie	32	2 996 032 zł
kujawsko-pomorskie	70	560 845 zł
lubelskie	84	1 007 703 zł
lubuskie	13	960 020 zł
łódzkie	39	1 253 025 zł
małopolskie	41	5 591 497 zł
mazowieckie	10	1 045 445 zł
opolskie	41	584 819 zł
podkarpackie	23	677 441 zł
podlaskie	40	1 371 232 zł
pomorskie	16	1 924 377 zł
śląskie	20	1 659 245 zł
świętokrzyskie	11	1 326 072 zł
warmińsko-mazurskie	43	1 615 073 zł
wielkopolskie	15	753 514 zł
zachodniopomorskie	16	1 723 089 zł
Ogółem	514	1 560 551 zł

Źródło: Lista beneficjentów, lipiec 2014

Wykres E.5. Status na rynku pracy uczestników ze względu na wiek i płeć



Wykres E.6. Status na rynku pracy uczestników ze względu na wiek i płeć



Wydawca:

Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
Departament Europejskiego Funduszu Społecznego
ul. Wspólna 2/4
00-926 Warszawa
tel. (+48 22) 273 80 51
fax (+48 22) 273 89 19

e-mail: pokl@cpe.gov.pl

www.efs.gov.pl

Infolinia EFS:

0 801 EFS 801
0 801 337 801
płatne jak za połączenia lokalne

ISBN 978-83-7610-535-2

Publikacja bezpłatna

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego