Evaluace komunikačního plánu OP VK
Manažerské shrnutí

Projekt „Evaluace komunikačního plánu OP VK“, jehož zadavatelem bylo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT), byl realizován společností HOPE-E.S., v.o.s. divizí EUservis.cz v období od 7. února 2011 do 29. dubna 2011.

Projekt je zaměřen na provedení evaluace Komunikačního plánu OP VK (KoP OP VK) dle jednotlivých **evaluačních okruhů (EO)**, které se blíže zabývají uvedenou problematikou:

- povědomí cílových skupin KoP OP VK a kvalita mínění o ESF a OP VK,
- úspěšnost komunikačních a propagačních aktivit OP VK,
- provedení syntézy zjištění na úrovni OP VK i ESF v ČR a navržení doporučení pro adekvátní zvýšení úspěšnosti komunikačních a propagačních aktivit.

Výše uvedené evaluační okruhy se dále dělily na jednotlivé **evaluační otázky**, jejich odpovědi jsou hlavní náplní této závěrečné zprávy.

V rámci projektu **proběhlo rozsáhlé šetření** v období únor – březen 2011, které zahrnovalo především:

- analýzu desk research (analýza základní dokumentace OP VK)
- kvalitativní media-research (monitoring tištěných článků, webových a audiovizuálních příspěvků v českých médiích)
- terénní šetření (elektronický dotazníkový průzkum a individuální rozhovory s cílovými skupinami KoP OP VK)
- telefonický průzkum mezi veřejností

Cílovými skupinami šetření byli především:

- žadatelé a příjemci pomoci OP VK
- potencionální žadatelé (oprávnění žadatelé) OP VK
- veřejnost (široká, odborná)
- implementační subjekty OP VK (řídící orgán, zprostředkující subjekty)
- média – sdělovací prostředky

Hlavními závěry provedených analýz dle zaměření jednotlivých evaluačních okruhů jsou:

1. **Povědomí a kvalita mínění o ESF, OP VK**

a) **žadatelé a příjemci pomoci OP VK**

- Míra povědomí o ESF a zejména OP VK cílové skupiny KoP OP VK žadatelé a příjemci pomoci OP VK je **poměrně vysoká**. Ovšem objevují se i výjimky, kdy

žadatel o podporu aktivit spadajících do **oblasti podpory 1.4 „EU peníze školám“ nemá dostatečné povědomí** o zdroji financování těchto projektů a není schopen přiřadit realizované projekty v rámci této oblasti podpory do OP VK.

- Kvalita mínění o ESF a zejména OP VK této cílové skupiny je ovlivněna zejména nespokojeností žadatelů s častými **změnami příruček, manuálů a metodických pokynů při přípravě a realizaci realizace projektu**, **nedostatku času** na přípravu projektové žádosti danou délkou výzvy, **častými personálními změnami** implementačních subjektů a **kvalitou webových stránek ŘO a ZS** (zejména nepřehlednost, nestrukturovanost a aktuálnost informací).

b) **potencionální žadatelé**

- Míra povědomí o ESF a zejména OP VK cílové skupiny KoP OP VK potencionální žadatelé OP VK je **velmi dobrá na obecné úrovni**, kdy potencionální žadatelé mají povědomí o existenci možností financování projektů zaměřených na vzdělávání prostřednictvím fondů EU i na **konkrétní úrovni**, kdy většina potencionálních žadatelů ví o existenci OP VK.
- Kvalita mínění o ESF a zejména OP VK se **odvíjí zejména od kvality jednotlivých informačních nástrojů**, zejména pak kvality internetových stránek ŘO a ZS.

c) **veřejnost**

- Obecná míra povědomí o ESF a zejména OP VK cílové skupiny KoP OP VK veřejnost je na **poměrně dobré úrovni**, zejména v případě podpory aktivit v oblasti **modernizace vzdělávání prostřednictvím EU**. Povědomí o konkrétních nástrojích pomoci OP VK je však u této cílové skupiny minoritní, zároveň však lez konstatovat, že míra **povědomí veřejnosti o ESF a OP VK stoupá se vzděláváním občanů**, tj. nejvíce informací o ESF a OP VK mají vysokoškolsky vzdělaní občané.
- Kvalita mínění o ESF a zájmena OP VK cílové skupiny KoP OP VK veřejnost je na **dobré úrovni**, kdy je více než polovina respondentů z této cílové skupiny toho názoru, že využívání peněz v rámci OP VK se děje podle jasných pravidel a je důsledně kontrolováno.

d) **implementační subjekty OP VK (řídící orgán, zprostředkující subjekty)**

- Míra povědomí o ESF a zejména OP VK cílové skupiny KoP OP VK implementační subjekty OP VK se **odvíjí od pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců ŘO a ZS**. Zaměstnanci, jejichž náplní práce je koordinace OP VK na úrovni ministerstva či krajů, mají vysoké povědomí o OP VK.
- Kvalita mínění o ESF a zájmena OP VK cílové skupiny KoP OP VK implementační subjekty OP VK se odvíjí zejména od **spokojenosti či nespokojenosti s aktuálním rozdělením kompetencí, případně také se systémem řízení komunikačních aktivit na ŘO a ZS**. Zaměstnanci, jejichž náplní práce je koordinace OP VK na úrovni ministerstva či krajů, jsou spíše nespokojeni s aktuálním rozdělením kompetencí v rámci řízení komunikačních aktivit OP VK (reorganizace, personální obměny).

e) **média – sdělovací prostředky**

- Obecnou míru informovanosti v případě cílové skupiny médií – sdělovacích prostředků - ovlivňují do jisté míry **webové stránky operačních programů, řídícího orgánu a zprostředkujících subjektů**. Velký vliv na míru a kvalitu informovanosti o OP VK mají v případě této cílové skupiny **tiskové zprávy, informační akce a přímá spolupráce s novináři,** která je ovlivněna rozdělením komunikačních kompetencí především na MŠMT (reorganizace).
- Kvalita informovanosti o ESF a zejména OP VK cílové skupiny média – sdělovací prostředky je **ovlivňována zejména kauzami,** které souvisí se vzděláváním obecně, specificky pak s akcemi, které jsou spolufinancovány z OP VK (příprava nové maturitní zkoušky, EU peníze školám).

2. Úspěšnost komunikačních a propagačních aktivit OP VK

V kontextu **aktivit řídícího orgánu a zprostředkujících subjektů** lze jednotlivé komunikační a propagační aktivity dle úspěšnosti rozdělit na **dvě základní skupiny**, tj. na aktivity, které jednotlivé cílové skupiny KoP OP VK hodnotily **pozitivně** a lze je proto považovat za úspěšné a na ty, které byly naopak hodnoceny **negativně**, tj. je lze považovat za méně úspěšné.

Pozitivně cílové skupiny hodnotí **konzultace a semináře**, kdy byla zaznamenána **širší nabídka seminářů a workshopů**, avšak poptávka stále převyšuje nabídku. U **konzultací si cílové skupiny cení větší vstřícnosti a odbornosti** pracovníků implementačních subjektů OP VK. **Média pozitivně prezentovala projekt EU peníze školám**, což výrazně přispělo k propagaci programu OP VK, avšak **negativně se na prezentaci programu projevila institucionální témata** (související s odvoláním vrchního ředitele sekce evropských fondů MŠMT).

Negativně cílové skupiny hodnotí **změny v informovanosti prostřednictvím webových portálů**, především www.msmt.cz, který se stal a stává v poslední době **spíše nepřehledný a nestrukturovaný**, je velmi obtížně dopátrat se hledané informace. Cílové skupiny si také stěžují na **změny** a jejich načasování v průběhu přípravy a realizace projektů, především **ve výzvách a metodických příručkách**. Všechny tyto zmíněné aspekty ovlivňují úspěšnost realizace komunikačních a propagačních aktivit OP VK.

Z hlediska doporučení lze navrhnout zejména **výrazný posun v internetové prezentaci OP VK** (zpřehlednění webového portálu MŠMT a webových portálů ZS, vznik samostatných stránek OP VK) a **zapojení nových komunikačních a propagačních toků, zejména sociálních sítí** (Facebook, Twiter apod.).

3. Syntéza zjištění na úrovni OP VK i ESF v ČR a návrh doporučení

V druhé polovině programového období lze metodický přístup naplnění povinností vyplývajících z Nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 pro oblast komunikace a publicity dále rozvíjet a zefektivňovat. Na základě provedených analýz a šetření byly identifikovány okruhy doporučení a návrhů, které směřují zejména do těchto oblastí.

Příprava a realizace RKoP 2012 – 2015
V tomto období je vhodné přesunout **důraz ze strany iniciace zájmu potenciálních žadatelů**
o podporu směrem k informování veřejnosti a ostatních relevantních cílových skupin o výsledcích programu a jednotlivých intervencích za využití komplexní mediální kampaně. Současně je nutno dále **rozvíjet a posilovat komunikační podporu příjemcům** a vytvořit tak podmínky pro úspěšné dokončení rozpracovaných projektů.

Řízení komunikace, její monitoring a evaluace
V rámci řízení a realizace Komunikačního plánu OP VK, **zpracovatel navrhuje posílit vnímání role publicity** uvnitř Řídícího orgánu OP VK, důsledněji dbát na čerpání rozpočtu komunikačního plánu a koncepčně spolupracovat s **externími dodavateli. Pro efektivní aktualizaci RKoP je nutné průběžně vyhodnocovat aktivity komunikace** na roční bázi a na jejím základě provádět tyto roční aktualizace RKoP. Za účelem zvýšení validity a reliability indikátorů úspěšnosti komunikačních a propagačních aktivit a zpracovatel **navrhuje nově uspořádat a optimalizovat monitorovací indikátory**.

Aplikace nástrojů komunikace
V návrhové části zprávy jsou obsažena doporučení, jak **zkvalitnit komunikaci projektů směrem k široké veřejnosti**. Tato doporučení jsou vytvořena na základě zkušenosti zpracovatele v oblasti komunikace a odborného komunikačního poradenství pro veřejnou správu. Návrhová část obsahuje návrhy, jak posílit komunikační prostředky využívané veřejnou správou v oblasti mediální, on-line a přímé komunikace, a to za využití moderních komunikačních kanálů. Důraz by měl být kladen na **využití současných technologických možností, např. na využití potenciálu sociálních sítí, diskuzních fór a nástrojů ke sdílení multimediálního obsahu**, případně přímé komunikace.

Kompletní výstup studie je k dispozici na ŘO OP VK.