

Tájékoztató és kitöltési segédlet a Projekt tartalom és KÖFOP hatás elemzés dokumentumhoz

A *Projekt tartalom és KÖFOP hatás elemzés* dokumentum célja, hogy segítse a KÖFOP kiemelt projektek Jó Állam Mutatóinak (JÁM) kiválasztását. A módszertani fejlesztést támogató szakértők feladata megvizsgálni, hogy a KÖFOP kiemelt projektek pályázataiban megjelölt Jó Állam Mutatók illeszkednek-e a projektek céljaihoz (illeszkedésvizsgálati szakasz), továbbá hogy elősegítsék azon mérési módszertanok kidolgozását, amelyek lehetővé teszik a projektek Jó Államra – elsődlegesen a hatékony közigazgatás hatásterület mutatóira – gyakorolt hatásaiknak megismerését a Jó Állam Projekt Mutatók segítségével. A fenti cél megvalósításának legfontosabb eszköze a [Projekt tartalom és KÖFOP hatás elemzés](#) Excel-táblázat kitöltése. Ezen dokumentum az excel táblázat kitöltéséhez nyújt segítséget.

Fontos, hogy a kitöltött sablon feltárjon minden, **a projekt tartalma, fejlesztési céljai alapján elvárt releváns kimenetet**, amely a KÖFOP kiemelt célcsoportok (lakosság, vállalkozások, projektgazda, illetve a közigazgatási és közszolgáltatási szektor egyéb szervezetei) legalább egyikében hat a Jó Állam és a KÖFOP-prioritások célrendszerében. Például, amennyiben a projekt egyik kimenete az online ügyintézés létrejötte, úgy azt egy eredményként kell kezelni, és az excel-táblázat egyik fülén feltüntetni. Ezt követően meg kell vizsgálni, hogy mely célcsoport(ok)ra, milyen hatással lesz a fejlesztés megvalósulása. Kinél idéz elő időráfordítás csökkenést, kinél költségcsökkenést, nő-e tőle az elégedettség stb. Ez egyben azt is jelenti, hogy minden egyes projektkimenetet **saját lapfülön kell szerepeltetni** (a dokumentumban a lapfülek száma szabadon bővíthető).

Minden lapfülön az **A1 mezőbe kérjük beírni a megvalósítani tervezett projektkimenet megnevezését**. Az elvárt kimenet rövid leírására a **8. sorban** van lehetőség, ahol célszerű kitérni a nem magától értetődő fogalmakra, rövidítésekre is. Itt különösen olyan szakkifejezésekre gondolunk, melyek adott szakterületet jellemeznek, illetve minden intézményi rövidítésre. Fontos, hogy a kimenetek között olyan termékeket, folyamatokat, eljárásokat adjanak meg, amelyek megvalósulása esetén az érintett aktorok (célcsoportokon belül lehatárolt érintettek¹) tevékenysége a fejlesztések (pl: digitalizáció, kényelmi szolgáltatások, képzések) hatására megváltozik.

A sablonban **öt hatásdimenziót** tüntettünk fel, ezeket minden kimenetre külön ki kell tölteni, ugyanakkor a hatásdimenziók alábonthatóak, és további fontos hatásdimenziók is feltüntethetőek. A következőkben rövid leírást adunk a sablonban szereplő hatásdimenziókról, és a teljesség igénye nélkül bemutatunk néhány alesetet.

Az **időráfordítás-csökkenés** hatásdimenziónál a projekt elvárt kimenete valamilyen időnyereség, amely vélhetően percben, órában, napban kifejezhető. Az excel-táblázatban javasolt megadni, hogy milyen mértékű csökkenés várható (például 15 perc, 8 munkanap, 3 óra). Alesetei lehetnek az ügyfelek szempontjából:

- Gyorsabb ügyintézés (pl.: ügyfélszolgálaton az ügyintézővel töltött idő, adminisztrációval töltött idő);
- Rövidebb várakozás;
- Járulékos időráfordítás (pl. utazás) csökkenése;
- Gyorsabb ügymenet (az egész folyamat, eljárás átfutási ideje);
- A kitöltéskor lehetőleg szerint pontos vagy annak hiányában becsült értékeket várunk.

A **költségcsökkenés** hatásdimenzióban a projekt elvárt kimenete pénzbeli megtakarítás, amely vélhetően forintban lesz kifejezhető. Ebben az esetben is pontos vagy becsült értéket várunk. Alesetei lehetnek az ügyfelek szempontjából:

¹ Pl: internethasználók, közműcégek, ellenőri munkát folytatók, stb,

- Az ügyintézés tényleges költségeinek csökkenése (pl.: illeték, szolgáltatási díj);
- Az ügyintézés járulékos költségeinek csökkenése (pl.: postaköltség, utazási költség, adminisztrációs költség csökkenése).

A **szolgáltatáshoz, eljáráshoz való hozzáférhetőség növelése, hozzáférési korlátok csökkentése** hatásdimenzióban a szolgáltatás igénybevételének megnyíló lehetőségén vagy az igénybevétel megkönnyítésén van a hangsúly (amennyiben a könnyítést az időnyereség vagy a költségek csökkentése eredményezi, akkor kérjük, hogy az előző oszlopokban tüntessék fel a hatást). A hozzáférhetőségben bekövetkező pozitív elmozdulás egyértelmű indikátorának tekintjük, ha az igénybevehetőség új csatornával bővül, akár újonnan létrehozott szolgáltatási elemről, akár egy már működő szolgáltatásról van szó (pl.: a szolgáltatás mostantól interneten keresztül is elérhető).

A **szolgáltatás, eljárásfejlesztéshez kapcsolódó képesség tétel, kompetencianövekedés** hatásdimenzióban a kimenet megvalósításával létrejövő tudás, képesség vagy kompetenciabővülés a kulcs. Ez a dimenzió azoknál a projekteknél releváns, amelyek képzési elemmel rendelkeznek, vagy amelyeknél tudatformálás, érzékenyítés, új ismeretek elsajátítását szükségessé tevő rendszerfejlesztés történik. Ebben az esetben is kérjük megnevezni, hogy miről van szó. Például új online rendszer működtetéséhez szükséges tudás elsajátítása.

Az **elégedettség és/vagy igénybevétel növekedése** esetében gyakorlatilag két dimenzióról van szó, amelyek a lehetséges mérési módszertanok hasonlósága és belső összefüggéseik miatt kerültek egy oszlopba. Mindkét esetben fontos tisztázni, hogy a szolgáltatás, eljárás egészével vagy részével kapcsolatos elégedettségre és/vagy igénybevételre hat-e a projekt. Például egy eljáráshoz kapcsolódó pluszszolgáltatás (pl.: sms-értesítés) bevezetése kapcsán az igénybevevői kör az sms- értesítést választók körében értelmezendő, míg joggal várhatjuk el, hogy a pluszszolgáltatás eredményeként növekedjen az egész eljárással kapcsolatos átlagos elégedettség.

A sablon négy átfogó célcsoportot emel ki, amelyek a projekt tartalmának megfelelően tovább bonthatók, amennyiben ez szükséges:

- **Lakosság.** A lakosság bármilyen releváns csoportja külön kiemelhető (pl.: nők, nyugdíjasok, gépjármű-tulajdonosok, adott kedvezményre jogosultak stb.).
- **Vállalkozások, kiemelt partnerek.** Itt elsősorban a vállalkozásokra gondolunk, de egy adott szolgáltatásnak lehetnek nem forprofit szervezeti igénybevevői is (nonprofitok, oktatási intézmények, önkormányzatok). Természetesen a vállalkozásoknál is van lehetőség különböző csoportok feltüntetésére (pl.: építési vállalkozások, könyvelők, közműszolgáltatók).

- **Állami szervek, közigazgatás.** E célcsoportnál azon közigazgatási szervekre és közszolgáltatásokat biztosító szervezetekre kell gondolni, melyek számára a projekt fejlesztési változásokat fognak eredményezni. Nyilván itt is hasznos az alábontás, érdemes konkrétan megjelölni például a közigazgatás azon szervezeteit, amelyekre a projekt adott tevékenységének elvárt kimenete hat valamely dimenzióban.
- **Saját szervezet.** Ez a sor biztosít lehetőséget arra, hogy fejlesztésekprojektgazda saját szervezetére gyakorolt hatásai rögzítésre kerüljenek. Saját szervezeten belül fel kell tüntetni, hogy az egészre vagy bizonyos részére van-e hatással a fejlesztés.

A kitöltés tartalmi szempontjai

A táblázat kitöltésekor a projekt tartalmi kimeneteit abból a szempontból keressük, hogy hol, miként és miben érnek el javulást a közigazgatás – szervezeten belüli és/vagy szervezetek közötti – folyamataiban, illetve a lakosságot, vállalkozásokat célzó eljárások, szolgáltatások esetében. Minden hatásdimenziónál fel kell tüntetni, hogy kik az érintettek, milyen társadalmi csoport, vagy a vállalkozások mely szegmensei. Ez egyfajta outcome-szemléletű áttekintést jelent: arra keres választ, hogy az érintettek számára milyen hozadéka lesz a projekt megvalósításának.

Kérjük, hogy az oszlopok és sorok metszésében található cellákba ne csak annyit jelöljenek, hogy van- e hatás, vagy nincs, hanem tüntessék fel a hatásmechanizmust is. Például: Költségcsökkentés – Saját szervezet cellában: A digitális eszközök amortizációs költsége kisebb, mint a papíralapú rendszer működtetésének költsége (anyagköltség, adatfeldolgozás).

Tehát a cellák kitöltésekor nem elégséges annak jelölése, hogy az adott kimenetnek van-e hatása az adott cellában, hanem a hatás mékintjét, hogyanját is fel kell tüntetni annak érdekében, hogy mérési módszertant lehessen rá fejleszteni. Pl.: egy informatikai fejlesztés esetében jellemző, hogy az adminisztráció oldalán költségmegtakarítást eredményez, de a mérési módszertan fejlesztéséhez fontos látni, hogy hol, a közigazgatás mely szervezeteinél, milyen folyamatokhoz kapcsolódóan jelentkezik a hatás. Előfordulhat, hogy az érintett szervezetek listája olyan hosszú (vagyis az egy cellában feltüntetendő információ mennyiség olyan jelentős), hogy szétfeszítené a sablon keretét. Ekkor lehetőség van arra, hogy egy cella saját lapfültre kerüljön, és az adott cella tartalmazza a hivatkozást erre a lapfültre. Fontos továbbá, hogy nem szükséges minden cellát kitölteni. Előfordulhat olyan eset, ahol „nem releváns” a fejlesztések hatása.

A kitöltés részletezettsége, konkrétsága az átvilágítás egyik leglényegesebb pontja. A kitöltés során az általános előnyöket le kell fordítani a célcsoportokat érintő konkrét előnyökre.

A projekt kimenete mellett meg kell adni, hogy hol okoz ez közvetlenül közigazgatási vagy társadalmi fejlesztést. Mit mozdít pozitív irányba, vagy közvetettség esetén a hatásútvonalát, ahogy a projekt kimenetei érvényesülnek a társadalomban vagy a közigazgatásban.

A kitöltött mátrixban teljes körű kitöltése tartalmazni fogja a kiemelkedően fontos és a másodlagos (származtatott, közvetett, kevésbé fontos) hatásokat is. Ezért a táblázat kitöltése után kérjük, hogy az elsődlegesen fontosnak tekintett hatásokat emeljék ki sárga háttérrel. Az is elképzelhető, hogy bizonyos mezőkben az adott elvárt projektkimenetnek nincs hatása, kérjük, ekkor a „nem releváns” kifejezést írják a mezőbe. Előfordulhat, hogy egy fejlesztésnek az elsődleges hatása az időráfordítás csökkenés a lakosságra nézve, de minimálisan költségcsökkenést is eredményez. Ebben az esetben az elsődleges hatás az időráfordítás csökkenés (kiemeljük sárgával), és a másodlagos hatás a költség csökkenés, azonban például az igénybevétel nem fog növekedni, így az „nem releváns” lesz.

A módszertani fejlesztés előkészítése során rendkívül fontos látnunk, hogy az adott elvárt kimenethez kapcsolódóan a szervezet milyen mérési eredményekkel rendelkezik már, vagy van-e valamilyen – a projektbe betervezett – mérési elképzelésük. Ezért kérjük, hogy töltsék ki az erre vonatkozó mezőt is (10.sor). Itt is pontos megnevezést kérünk. Például: munkaidő ráfordításból volt egy felmérés 2018-ban, ilyen és ilyen eredménnyel.

Valamint jelezzék azt is, hogy az elvárt kimenet a projekt mely mérföldkövéhez kapcsolódik, és a kimenet megvalósulása után mennyi időnek kell minimálisan eltelnie az első hatásmérésig (12. és 13. sor).

Ha a sablon kitöltése kapcsán bármilyen kérdésük merül fel, kérjük, forduljanak bizalommal munkatársunkhoz: japm@lechnekozpont.hu