

Třetí průběžná zpráva za období do 31. 7. 2021

KOMUNIKAČNÍ KAMPAŇ  
OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR

3. část

EVALUACE



## 1. Obsah

2.	Summary of results and main conclusions.....	4
	Communication to the general public.....	4
	Communication to the field experts.....	4
3.	Shrnutí výsledků a hlavních závěrů .....	5
	Vnímání komunikace a jednotlivých využitých nástrojů .....	5
	Komunikace k široké veřejnosti.....	5
	Komunikace k odborné veřejnosti.....	5
4.	Úvod .....	6
	Cíle a kontext evaluace.....	6
	Realizační tým a role jeho členů.....	7
5.	Použitá metodologie a provedená šetření .....	8
	Hlubkové rozhovory .....	8
	Osobní dotazování.....	8
6.	Analýza dat .....	9
	Hlubkové rozhovory .....	9
	Obecný rámec.....	9
	Komunikace existujících/aktuálních výzev .....	10
	Konzultace projektových záměrů .....	12
	Úvodní semináře .....	12
	Web <a href="http://www.penizeproprahu.cz">www.penizeproprahu.cz</a> .....	14
	Projektová příručka .....	14
	Komunikační kanály.....	15
	Informační software ISKP 14 .....	17
	Finanční a projektoví manažeři Odboru fondů .....	19
	Kontroly na místě .....	21
	Administrativa .....	22
	Agentury.....	23
	Komunikace v době covidových omezení .....	24
	Lhůty.....	24
	Povinná publicita .....	25
	Komunikace operačního programu navenek/Externí komunikace.....	26



Problematické oblasti.....	26
Image OP PPR .....	27
Osobní dotazování – výsledky osmé vlny .....	28
Obecná znalost podpory projektů financovaných evropskými fondy .....	28
Znalost OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR .....	31
Zaznamenání informací o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR v médiích .....	36
7. Hlavní závěry a zjištění .....	40
Vnímání komunikace a jednotlivých využitých nástrojů .....	40
Klíčové komunikační nástroje.....	40
Povědomí skupiny široké veřejnosti o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR a jeho komunikaci .....	41
8. Doporučení pro další zaměření ročních komunikačních plánů .....	47
9. Použitá literatura a zdroje .....	48
10. Samostatné přílohy .....	49
Přehled reklamních aktivit OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR .....	49
Struktura obyvatel Prahy.....	50
Scénář hloubkové rozhovory.....	52
Dotazník pro osobní dotazování.....	58
Vývoj výsledků osobního dotazování dle jednotlivých vln .....	61



## 2. Summary of results and main conclusions

### Impressions of communication tools and individual tools used

#### Communication to the general public

According to the survey results, the existence of the Operational Programme Prague – The Growth Pole of The Czech Republic (OP PGP) is noticed by neither the general public, nor the expert community (applicants, beneficiaries, and evaluators). The advertising activities' monitoring and analysis also prove this.

Poor media communication in the form of radio spots only has resulted in declining general public awareness of the programme – the respondents have shown minimal knowledge on the scope and outcomes of the projects co-funded by the European Union and Prague City Hall.

Roughly 70% of the general public respondents are aware of the considerable resources Prague draws from the EU funds. The mention of the programme itself, however, evoked little reaction, and thus fell to the 29% mark, with only 7% of the total knowing of the programme's purpose.

#### Communication to the field experts

Some of the expert community representatives, albeit aware of the weak general public campaign, do not view it as a significant issue. In terms of intensity and clarity, the communication targeted at those directly involved is regarded as distinctly better than that directed at ordinary people. The positive valuation is then supported by growing experience with the projects' implementation. While the first-time applicant segment was often critical of the intensity and especially the intelligibility of the communication, experienced applicants shared far fewer concerns.

Respondents' judgment of individual communication tools makes the programme stand out. Firstly, the OPP has enabled telephone consultations – undoubtedly the most efficient in the eyes of users. The key tool that subsequently influences the perception of all other tools is communication done through project managers, financial advisors and introductory seminars. A high satisfaction rate is shown for e-mail communication with the project managers.

The lowest rated was the ISKP 14 software and the IS ESF report system, with neither being operated by OP PGP. The issues were, yet again, mainly reported by the first-time applicants.

The beneficiaries have noted progressive improvements in the communication.

The agencies providing comprehensive subsidy advice are seen as necessary in the first-applicant segment. They help with understanding complicated language, the rules, the administrative miscellaneous, and explain how to use the ISKP14 software.



### 3. Shrnutí výsledků a hlavních závěrů

#### Vnímání komunikace a jednotlivých využitých nástrojů

##### Komunikace k široké veřejnosti

Komunikace OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR směrem k široké veřejnosti není vnímána ani širokou veřejností, ale neví o ní ani odborná veřejnost (žadatelé, příjemci, hodnotitelé).

Důsledkem jen minimální masmediální komunikace je skutečnost, že u veřejnosti klesá povědomí o existenci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR, a jen velmi minimální povědomí o obsahu a výsledcích projektů, které jsou EU a MHMP spolufinancovány.

Povědomí v rámci široké veřejnosti o tom, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky, kolísá okolo 70 %. Došlo však k výraznému poklesu podpořené znalosti OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR (tj. znalosti, kdy je respondentovi předložen/řečen název OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR) až na úroveň 29 %. A jen 7 % pak má povědomí o tom, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR.

##### Komunikace k odborné veřejnosti

Odborná veřejnost sice vnímá, že komunikace OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR vůči široké veřejnosti v podstatě neexistuje, ale část respondentů zastupujících odbornou veřejnost to nevnímá jako zásadní problém. Komunikace směrem k odborné veřejnosti je ve srovnání s komunikací pro širokou veřejnost vnímána z hlediska intenzity i srozumitelnosti výrazně lépe. Hodnocení se pak zlepšuje s rostoucími zkušenostmi s realizací projektů. Zatímco segment „prvožadatelů“ má časté výhrady k intenzitě, a především srozumitelnosti komunikace, tak v segmentu „zkušených“ je výhrad výrazně menší množství.

Srovnání vnímané kvality jednotlivých komunikačních nástrojů ukazuje výjimečnou pozici OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR v porovnání s ostatními operačními programy. OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA – PÓL RŮSTU ČR umožnil telefonickou komunikaci, která je považována za jednoznačně nejlepší a nejkvalitnější. Klíčovým nástrojem, který následně ovlivňuje vnímání všech dalších nástrojů, je komunikace prostřednictvím projektových a finančních manažerů a úvodních seminářů. Vysoká spokojenost panuje i s komunikací projektových manažerů prostřednictvím e-mailu. Nejhůře hodnocené jsou pak software ISKP 14 a systém pro vykazování podpořených osob IS ESF, které však nejsou spravovány OP PPR, i zde však žadatelé zaznamenávají pozitivní vývoj a problémy v současné době zdůrazňují především „prvožadatelé“.

Z hlediska časového vývoje hodnotí příjemci, že komunikace má dle dotazování v rámci evaluace zlepšující se trend.

Agentury zajišťující komplexní poradenství v oblasti dotací jsou vnímány jako nutnost v segmentu „prvožadatelů“. Důvody pro jejich využití jsou především pomoc s porozuměním složitému jazyku a pochopení pravidel a administrativy a pomoc při používání softwaru ISKP14.



## 4. Úvod

### Cíle a kontext evaluace

Cílem celého projektu je optimalizace komunikačních aktivit OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR a navržení doporučení pro zvýšení dopadu těchto aktivit. Dílčími cíli kvalitativního výzkumu je optimalizovat plánovanou komunikaci zaměřenou na přínos a dopad OP PPR a definovat bariéry, které nežádoucím směrem ovlivňují vnímání OP PPR a jeho komunikaci. Integrovaná komunikace zahrnuje zvyšování povědomí široké i odborné veřejnosti o projektech financovaných z OP PPR a jejich benefitech pro hlavní město a jeho obyvatele, pochopení podstaty OP PPR a poskytnutí dostatek relevantních informací o jednotlivých prioritních osách programu. Dále zajištění odborné podpory při podávání žádostí o finanční podporu projektů a komunikace prostřednictvím webové stránky, projektové příručky a dalších kanálů.

Průběh evaluace v období od 1. 8. 2020 do 31. 7. 2021 byl ovlivněn situací způsobenou pandemií covid-19 a souvisejícími vládními opatřeními. Dle dohody se Zadavatelem byla realizována pouze následující výzkumná šetření:

- Dvě vlny osobního dotazování (říjen 2020 a květen–červen 2021), celkem 410 respondentů
- Dvacet šest hloubkových rozhovorů (květen–červen 2021)



## Realizační tým a role jeho členů

### **Mgr. Jan König**

- Návrh oblastí dotazování
- Návrh scénáře hloubkových rozhovorů a skupinových diskusí
- Vyhodnocení skupinových diskusí
- Zpracování závěrečné zprávy a doporučení z kvalitativních výzkumů

### **Ing. Jiří Tošer**

- Hlavní kontaktní osoba pro Zadavatele
- Návrh a vyhodnocení dat z externích datových zdrojů
- Zajištění realizace skupinových diskusí
- Návrh dotazníku pro osobní dotazování
- Zpracování doporučení z osobního dotazování
- Zpracování průběžných a závěrečné zprávy

### **Ing. Martina Kocourová**

- Vyhodnocení hloubkových rozhovorů
- Vyhodnocení osobního dotazování



## 5. Použitá metodologie a provedená šetření

K zajištění výše jmenovaných cílů bylo využito kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkum využil hloubkových rozhovorů. Cílovou skupinou byla odborná veřejnost, tzn. lidé, kteří se podíleli nebo podílejí na realizaci projektů financovaných z OP PPR.

Kvantitativní výzkum byl realizován formou osobního dotazování (PAPI). Cílovou skupinou byla široká veřejnost, tj. lidé starší 18 let žijící v Praze.

### Hloubkové rozhovory

V průběhu května a června 2021 bylo realizováno 26 hloubkových rozhovorů s náhodně vybranými respondenty, kteří se podíleli nebo podílejí na realizaci projektů financovaných z OP PPR. Minimální délka jednoho rozhovoru byla stanovena na 30 minut, ale drtivá většina se pohybovala kolem 40 minut. Hloubkové rozhovory se zaměřovaly především na hodnocení jednotlivých nástrojů komunikace, srovnání vnímání skupiny „prvožadatelů“ a „zkušených“ a hodnocení srozumitelnosti komunikovaných informací včetně vnímání pozice specializovaných agentur.

### Osobní dotazování

V rámci dotazování bylo ve 2 vlnách uskutečněno 410 rozhovorů tazatelů s respondenty na základě předem připraveného dotazníku (ve formě papírových dotazníků) s přesně připravenými otázkami a většinou také možnostmi odpovědí ve výtípaných oblastech realizace projektů podporovaných z OP PPR (mimo jiné na Praze 5, Praze 6, Praze 1, Praze 8 a dalších místech). Jednotlivé vlny byly realizovány v říjnu září 2020 a květnu/červnu 2021). Cílovou skupinou byli obyvatelé Prahy starší 18 let. Reprezentativita byla zajištěna kvótním výběrem respondentů.





## 6. Analýza dat

Analýza dat je založena na strategii analytické indukce<sup>1</sup>. Tato strategie na základě opakujících se výstupů dochází k přijetí obecnějších závěrů a jejich expertní interpretaci. Tyto výstupy však není možné kvantifikovat.

### Hloubkové rozhovory

#### Obecný rámec

Z hloubkových rozhovorů lze vypožorovat dvojí pohled na celý OP PPR, respektive i na ostatní evropské dotace v širším slova smyslu (především dotace v oblasti vzdělávání a sociální oblasti v gesci MPSV, MŠMT a MHMP). Prvním pohledem je vnímání dotací a obtížnosti jejich čerpání z pohledu organizací, které již s čerpáním mají opakované zkušenosti. Druhým pohledem je perspektiva malých organizací, které ještě nikdy nečerpaly. Pro účely této zprávy první skupinu označujeme jako „zkušené žadatele“ a druhou skupinu jako „prvožadatele“.

V prvním případě, tedy zkušených žadatelů, je na proces čerpání z OP PPR pohlíženo jako na specifickou dovednost, kterou lze získat, případně si na ní najmout externistu nebo externí agenturu. V tomto kontextu jsou hodnoceny i jednotlivé části ovlivňující čerpání, jako jsou jazyk výzvy, pravidel a metodiky čerpání, uživatelská vstřícnost celého procesu čerpání, využívání ISKP14 pro administraci projektu a další. V této skupině administrativa čerpání nepředstavuje pro příjemce zásadní problémy. I u této skupiny přetrvává nicméně pocit, že je celý operační program zbytečně byrokratický a náročný na administraci a uživatelsky ne moc vstřícný. Přesto respondenti udávají, že v této oblasti došlo ke zlepšení v čase. Spíše se ovšem zdá, že se příjemci za dobu trvání OP v oblasti čerpání profesionalizovali nebo si našli schopné externí partnery pro oblast čerpání. Tento přístup ilustrují následující výroky:

- *Dovedu si představit, že lidi, kteří nejsou profíci, tak je to na pochopení těžké.*
- *Měli jsme agenturu na zpracování žádosti, když s tím nemáte zkušenosti, s psaním žádostí, tak je to obrovsky zatěžující věc.*
- *Už jsme se to naučili. Ale abych se mohl věnovat i jiným věcem v práci, tak máme systém administrace včetně externího specialisty.*

Ve druhém případě u „prvožadatelů“ je proces čerpání vnímán jako velmi složitý, uživatelsky málo vstřícný a málo přehledný. Převládá názor, že tento proces nelze téměř absolvovat bez externí pomoci. Přesto existuje mezi příjemci několik výjimek, které celý proces jako „prvožadatelé“ zvládli a většinou v čerpání prostředků pokračují. Tento přístup by šel shrnout výroky:

- *Když to neznáte, tak to nedáte.*
- *Pro začátečníky je to moc složité a agentury se musí platit. Je škoda, že tam jsou ty agentury, jsou to profíci a píšou to fakt dobře.*
- *Strašně složité je se tím prokousat a propojit to s byznysovým myšlením.*
- *Není šance sami bez zkušeností to podání zvládnout.*
- *Ten, kdo to nedělal, ten to nedá.*

<sup>1</sup>

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.



Oba typy žadatelů se ale až na výjimky shodují, že pro malou organizaci bez předchozí zkušenosti s čerpáním prostředků z OP a bez externí agentury je čerpání téměř nemožné. Tím podle nich může docházet k jakési diskriminaci tohoto typu organizací a výhodu mají organizace se zkušenostmi z předchozího čerpání.

Respondenti také výrazně odlišně hodnotí administrativní náročnost projektů podle jejich typu. Největší rozdíl je v porovnání investičních a neinvestičních projektů. Náročnost administrace se také projevuje v celkové vnímané uživatelské vstřícnosti projektů. Investiční projekty jsou tak vnímány jako výrazně náročnější na administraci a mnohem méně uživatelsky vstřícné.

- *Nejsme v tom profíci, opravdu bychom to nezvládli (a to si děláme spoustu projektů sami).*
- *U investičního projektu to řešíme externistou, protože jsou ty investiční projekty těžší.*

Administrativní náročnost vedla některé žadatele ke spolupráci s externí agenturou i v případě, že běžně tento typ služeb u neinvestičních projektů nevyužívají. Jako nejsložitější část u těchto projektů je u žádosti vnímána studie proveditelnosti a u realizace koordinace a administrace výběrových řízení.

- *Měli jsme investiční projekt a na ten máme externí firmu pro administraci.*
- *Investiční projekty jsou složitější a vyžadují komplexnější znalost – studie proveditelnosti, složitá výběrová řízení.*
- *Na druhou stranu je OP PPR (investiční) jediný program, kde čerpáme, kde jde příprava zařadit do uznatelných nákladů.*

U investičních projektů byla také v důsledku složitosti administrace cítit menší spokojenost s odborností projektových manažerů. Příjemci měli pocit, že projektoví manažeři problematice investic, výstavby, zpracování studií proveditelnosti a koordinaci procesů zejména při stavbách a rekonstrukcích sami nerozumí a tím nejsou pro žadatele dostatečnou oporou.

- *Manažeři na MHMP často sami oblasti investic nerozumí a je to potom pro všechny hodně komplikované.*

Další oblast, s kterou nebyli žadatelé u investičních projektů spokojeni, je délka lhůt pro nápravy. Je to dáno především faktem, že je do projektových aktivit zapojeno větší množství subjektů (stavební firmy, stavební dozor, dodavatelé apod.) a jejich koordinace a motivace k poskytnutí součinnosti při nápravách bývá náročnější.

- *Lhůty pro zpracování změn a oprav delší – vstupuje do toho hodně subjektů a všechno déle trvá.*

### Komunikace existujících/aktuálních výzev

Komunikace vypsáných/existujících výzev je hodnocena relativně pozitivně. Opět se hodnocení liší podle toho, zda se jedná o „zkušené“ žadatele, externí agentury, „prvožadatele“ nebo malé organizace, které žádají jen výjimečně nebo poprvé.

#### „Zkušení“ žadatelé

Zjednodušeně řečeno, čím je žadatel zkušenější, tím pozitivněji komunikaci výzev vnímá. Pro většinu takto zkušených žadatelů jsou informace o aktivních výzvách dobře dostupné. K jejich získání využívají celou škálu dostupných komunikačních kanálů. Tento typ žadatelů většinou využívá i více kanálů najednou. Mezi nejčastější kanály dle respondentů patří:

- *placené grantové kalendáře,*
- *informace od kolegů a známých, často i na Magistrátu hl. m. Prahy,*



- *veřejné informace z MHMP o připravovaných výzvách prostřednictvím newsletteru,*
- *web penizeproprahu.cz,*
- *„šuška“ v oboru čerpání dotací z evropských zdrojů nebo neziskovém sektoru.*
- *Máme v organizaci rozpracovaný celý systém (zpracování výzev) od požadavků jednotlivých našich středisek, přes jejich vyhodnocení až po hledání výzev, které by požadavky naplnily.*
- *Výzvy vyhledáváme interně. Máme na to grantové oddělení.*

Jako uživatelsky málo vstřícné vnímá tato typová skupina žadatelů jen nutnost sledovat více kanálů pro dotace z různých řídicích orgánů. Zde opakovaně padá požadavek sjednocení komunikace všech výzev na jednom místě ideálně v online prostředí. Zdroj těchto informací by měl být, na rozdíl od podobných grantových kalendářů, pro příjemce zdarma a dostatečně propagován. Harmonogram na ([dotaceeu.cz](http://dotaceeu.cz)) není pravděpodobně dostatečně znám.

Jako další návrh pro zlepšení je uváděna možnost, aby si žadatelé mohli zaregistrovat subjekt potencionálního žadatele k odběru informací o všech aktivních výzvách na jednom místě. Ideálně s možností filtrace informací podle zaměření výzev, typu žadatele, nebo projektového období.

Jazyk, kterým jsou výzvy komunikovány, je pro tuto skupinu zcela srozumitelný, respektive očekávaný. Lehce se v zadání výzev zorientují a nemají problém zjistit, zda je výzva pro ně zajímavá/aktuální.

- *Je to srozumitelné, nemám s tím problém.*
- *Velmi podobné napříč všemi výzvami (MŠMT, MPSV, ...).*
- *Mně to (srozumitelnost) nedělalo problém. Odpovědi na základní otázky jsem (z ní) dostala.*

Při delší diskuzi o stylu jazyka výzev dochází u této skupiny ke dvěma typům reakcí – posměškům nebo frustraci. Oba typy vyplývají ze zbytečné složitosti jazyka, respektive pocitu, že je jazyk, kterým jsou výzvy psané, zcela umělý nebo někdy nazývaný jako úřednický nebo „pseudoprávnícký“.

- *Asi bych se považoval za středně zkušeného příjemce a žadatele. Ten jazyk výzev je ale spíš pro legraci. Přestože vím, co hledat, vždycky mě to zarazí, jak nesrozumitelně to jde napsat.*

Pro pražské žadatele je největším vnímaným problémem spojeným s OP PPR malá četnost výzev. Tato omezení jdou napříč celým spektrem organizací od soukromých vzdělávacích, přes neziskové sociálně orientované až po příspěvkové organizace.

#### „Prvožadatelé“ a malé organizace

Tento typ potenciálních žadatelů udává, že bývá obtížné se o existenci výzev dozvědět. Většinou se sledování aktivních výzev systematicky nevěnují. Dozívají se o nich buď díky šuškaď v daném oboru – kultura, vzdělávání, sociální a zdravotní aktivity, komunitní aktivity, nebo spíše náhodou od známých a kolegů, nebo z internetu případně jiných médií.

- *Harmonogram výzev OP PPR je složitý, aby se v tom člověk vyznal.*
- *Musel jsem se tím prokousat a naučit se to číst.*
- *Dozvěděli jsme se šeptandou v kulturní a neziskové obci a komunitní činnosti.*
- *Věděli jsme, co chceme udělat reálně, ale nechápali jsme, co po nás chtějí.*

V případě, že se žadatelé o výzvě dozvědí, hodnotí její znění jako složité a obsah těžko pochopitelný. Je to dané především stylem jazyka, který je pro „prvožadatele“ velmi nezvyklý a nesrozumitelný.



- *Jazyk je velmi složitý, těžko se z něho pochopí, o co jde.*
- *(Je složitě) jenom zjistit, koho se to týká.*
- *Obecně je to složitě, náročné a často to mateřské školy odrazuje.*
- *Přemejšlel jsem, že to člověk s dobrou vizí (bez předchozí zkušenosti nebo agentury) nemůže napsat.*
- *Kdybychom na to neměli známýho, kterej má zkušenosti, tak bychom to nebyli schopni podat.*

U této skupiny dotazovaných příjemců převládá názor, že by jazyk výzvy, nebo alespoň komunikace výzev mohly být mnohem jednodušší a srozumitelnější. Složitost jazyka bývá i důvodem, proč se potenciální žadatelé obrací už na začátku na zprostředkovatelské/externí agentury nebo externí konzultanty.

- *Agentury to umí tak pěkně vysvětlit.*
- *Profil externista nám aspoň ještě ohlídá, jestli to chápeme správně, a to je u toho dle typu jazyka dost důležitý.*

Žadatel s předchozí zkušeností s čerpáním finančních prostředků z norských fondů uváděl, že je výzva v rámci OP PPR mnohem složitější v porovnání právě s norskými fondy.

- *Norské fondy jsou mnohem jednodušší.*

#### Konzultace projektových záměrů

V návaznosti na obtíže spojené s vnímáním komunikace výzev (její formy i obsahu), hodnotili respondenti možnost získat k výzvám doplňující informace formou konzultací k projektovému záměru s projektovými manažery jako zásadní. Všichni oslovení byli s možností své projektové záměry individuálně konzultovat spokojeni.

- *Skoro každou žádost konzultujeme. Poprvé ještě než začneme psát a potom se snažíme doptávat na detaily. Bez toho by to asi nešlo.*

Na rozdíl od ostatních operačních programů si u OP PPR všichni pochvalují možnost rychlé a vstřícné komunikace s manažery i po telefonu. Podobně jako to udávají i u průběžné komunikace s manažery v průběhu realizace/administrace projektu.

- *Často se až divím, jak moc jsou manažeři vstřícní.*

#### Úvodní semináře

Jedním z prvních komunikačních kanálů, se kterým se potenciální příjemci setkávají nebo mohou setkávat, jsou úvodní semináře pro žadatele. Ty jsou celkově hodnoceny pozitivně. Vlastní organizační zajištění seminářů je hodnoceno jako zcela bezproblémové a kvalitní. Ať se jedná o poskytování informací o čase či místu realizace.

Kvalita obsahu a přínos seminářů jsou nicméně hodnoceny velmi různorodě. Prvním typovým dělením je opět odlišný přístup, který mají k seminářům „zkušení“ žadatelé, případně externí agentury a konzultanti a „prvožadatelé“ nebo méně „zkušené“ menší organizace.

„Zkušení“ žadatelé o seminářích mluví spíše jako o zbytečnosti, kde se nic nového nedozvědí. Mají často pocit, že se jedná jen o výběr informací z příručky, které mají podobu prezentace. Tento typ žadatelů je navíc zvyklý využívat telefonickou a e-mailovou komunikaci přímo s manažery Odboru fondů. Tímto způsobem se doptají na konkrétní oblasti, které potřebují u žádostí řešit a nemusí se seminářů účastnit.



- *Obsahově nic moc.*
- *Pro spoustu lidí je to ztráta času.*
- *Měly by být primárně zaměřené na prvožadatele..., jak jazykem, tak obsahem.*
- *Na jednom workshopu jsem i přednášela a chvílema to bylo úsměvné.*
- *Manažeři neznali reálné prostředí. Měli by trochu znát sektor (prioritní osu), kterou mají na starost.*

Na druhé straně „prvožadatelé“ a žadatelé s menšími zkušenostmi si workshopy pochvalují. Jako jejich zcela nejsilnější stránku ovšem neuvádějí prezentovaný obsah, který je i touto skupinou považován jen za výběr nejdůležitějších informací z příručky, ale především dotazy ostatních žadatelů. Tyto dotazy jsou považovány za velmi inspirativní a vlastně pro semináře klíčové.

- *Tehdy mi přišly nejzajímavější dotazy ostatní žadatelů. Napadaly je věci, které mě v tu chvíli nenapadly.*
- *V téhle online době bych byla radši za prezenční semináře, dotazy ostatních jsou také přínosné, nenapadlo by mě se na některé dotazy zeptat.*
- *To je strašně informací, to by se člověk zbláznil, je to taky hodně obecné (respondent zmiňuje obecné vyznění obsahu workshopů).*
- *Byl jsem na workshopu a dovedl jsem si představit, jak to funguje.*
- *Asi nejdůležitější je ten prostor pro dotazy.*
- *Byla jsem a dost nám to pomohlo udělat si širší rámec, na co si dát pozor.*
- *(Díky tomu) jsme nezapomínali na byrokratický vykazování, dokumentaci a co archivovat.*

Dalším zmiňovaným přínosem workshopů je možnost osobního setkání s projektovými manažery a možnost „nasát“ kulturu práce v rámci OP PPR.

- *Vlastně občas zajdeme, ale hlavně kvůli vztahům s manažery. Na konkrétní otázky se spíš doptáváme individuálně.*

Někdy jsou spontánně pozitivně hodnoceny prezentace z workshopů. Ty jsou považovány za lepší zdroj informací než vlastní příručka.

- *Prezentace jsou srozumitelnější a nejsou tak obsáhlé.*
- *Shrnují vše důležité a hlavně oblasti, které bývají problémové.*
- *Dá se z toho víc pochopit.*
- *Je to dobrá selekce informací.*
- *Hodně nápomocné jsou záznamy z workshopů – prezentace a shrnutí..., dá se to líp pochopit.*

Samostatným tématem je jazyk seminářů, který je považován díky používání „projektových“ formulací za trochu strojený, a ne zcela běžný.

- *Jazyk seminářů? Asi jak kdo. Ale pořád tam zůstává ta trochu umělá terminologie. ...Ale hodně se to v čase mění k lepšímu.*
- *Čím jsou manažeři zkušenější, tím srozumitelnějším jazykem mluví.*

V obou výše uvedených typových skupinách dotazovaných příjemců lze nicméně slyšet požadavek na rozšíření komunikace pro žadatele, ale i později pro příjemce o video tutoriály. Tento požadavek je relativně častý. S největší pravděpodobností navazuje na zkušenosti s online komunikací a online životem v „době covidu“. Respondenti mají o těchto tutoriálech relativně jasnou představu. Tutoriály

by měly být velmi krátká a jasně strukturovaná videa kolem 10 minut délky. Někteří respondenti mají pocit, že by mohly tyto tutoriály dokonce semináře zcela nahradit.

- *Mně by pomohla krátká videa, nějaká animace a nemusela bych se stresovat někam chodit.*
- *Tak do 12 minut..., dobře segmentované.*
- *Workshopy jsou fajn, ale kdyby existovaly návodný, jednoduchý videa, tak by to bylo jednodušší.*

Web [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz)

Internetová stránka [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) je komunikační kanál, který byl často spontánně zmiňován, jako hojně využívaný zdroj informací. Četnost jeho využívání se mezi respondenty velmi liší. Někteří ho využívají od fáze sledování výzev, přes sledování stavu hodnocení výzev, stahování šablon, příruček a změn až po jakýsi adresář kontaktů pracovníků odboru fondů MHMP. Někteří příjemci web využívají víceméně nárazově a spíše jednorázově pro stažení dokumentů nebo využívání kontaktů. Poslední část respondentů web nevyužívá téměř vůbec.

- *Hledáme si tam výzvy.*
- *Semináře tam vyhledávám.*
- *Sleduji, v jakém stavu je žádost a jaká je šance, že to dostaneme. To je super.*
- *Kontakty, v tom je web penizeproprahu.cz nadstandardně dobrej.*

Všichni aktivní uživatelé si nicméně web chválí zejména pro jeho celkovou přehlednost a kvalitní prezentaci kontaktů. Kvalita webu je navíc uváděna jako výrazně lepší ve srovnání s weby ostatních operačních programů.

- *OP PPR má jeden z nejpřehlednějších webů.*
- *Skoro vypadá jak opravdu profi komerční web, a hlavně ty kontakty.*
- *Orientuji se nejintuitivněji.*
- *Takhle dobrý to nikde není.*
- *MPSV a MŠMT, nikde nic takového není.*
- *Penizeproprahu.cz, to mi vyhovuje.*
- *Vyznám se v tom dobře.*
- *Je to lepší než třeba (web) OP VVV.*
- *Vím kam kliknout, i vyhledávání funguje.*
- *Je to přehlednější než na MŠMT.*

Projektová příručka

Projektová příručka je všemi považována za sumu všech informací o projektu – projektovou „Bibli“. Lze v ní dohledat všechny informace o realizaci a administraci projektu. Celkově nicméně převládá jakýsi despekt k příručce jako celku. Příručka je považována za příliš rozsáhlou, málo strukturovanou a opět napsanou jazykem, který je pro „prvožadatele“ nebo neprofesionalizované příjemce nesrozumitelný a pro ty „zkušené“ náročný. Jazyku příručky navíc respondenti často vyčítají, že přesto že se snaží působit právníckým nebo zcela „vševysvětlujícím“ dojmem, interpretace textu není často jasná a ve svém důsledku ani mezi manažery jednotná. Výsledkem je tedy hodnocení, že se jedná o složitý, málo srozumitelný text, který je náročný na interpretaci a porozumění.

- *Asi by stálo za to zvážit změnu struktury pravidel výzvy. Nevím, když se seznamuju se 180 stránkami obecných pravidel pro žadatele. Může to lidi odradit.*



Tato snaha o sepsání pravidel vyčerpávajícím způsobem stejně naráží na realitu projektového čerpání. Podle příjemců v každém projektu existuje potřeba změn, nebo individuální potřeby, které nelze v příručce do detailu popsat.

- *Projekt je živý organismus a nikdy ho nejde realizovat beze změn.*
- *Pravidla existují, ale praxe a realizace každý den přináší něco nového.*
- *Je potřeba hledat řešení každodenních problémů.*

Hodnocení práce s příručkou se nicméně opět významně liší v rámci dvou skupin „zkušených“ příjemců a „prvožadatelů“ a menších organizací.

Zkušení příjemci vnímají práci s příručkou jako bezproblémovou. Zmiňují, že se za dobu čerpání naučili jazyku příručky rozumět a umějí pracovat i s její strukturou. Až na úplné výjimky s příručkou příjemci/agentury pracují velmi omezeně a spíše jen referenčně. Když cítí jakoukoliv nejasnost, tak upřednostňují přímou komunikaci s manažerem projektu.

- *Ta si myslím je psaná standardním jazykem, jako ostatní OP.*
- *Jazyk je formální, ale když víte, co chcete, tak to tam najdete.*
- *Jazyk není jednoduchý, ale dá se to naučit.*

U skupiny typově blízké „prvožadatelům“ nebo menším, méně zkušeným organizacím, je práce s příručkou vnímána spíše jako velký problém a katastrofa. Často je navíc popisovaná frustrace, že je pro ně příručka nepochopitelná, málo přehledná a nepřekonatelně obsáhlá. U této skupiny převládá snaha doporučit Odboru evropských fondů MHMP, aby jednotlivé kapitoly zpracoval buď do textové podoby v běžném jazyce nebo do tutoriálových videí. Že to je možné, je dokládáno zkušenostmi s jazykem, který používají externí agentury a konzultanti při vysvětlování pravidel čerpání svým klientům.

- *Ale orientovat se v podmínkách? Tak to je byrokratický nesmysl. V tom se laik nemůže vyznat.*
- *Do příručky bych se vůbec neodvažoval pouštět.*
- *Když slyšíte našeho konzultanta, jak umí ta pravidla převyprávět, tak si myslím, že by to šlo i v příručce. ...nebo aspoň nějakém překladu příručky.*

### Komunikační kanály

Za zásadní pro aktivní obousměrnou komunikaci s řídicím orgánem OP PPR jsou považovány telefon a e-mail. Samostatně jsou pak vnímány depeše a systém ISKP. Zatímco komunikace prostřednictvím telefonů a e-mailů je téměř všemi považována za bezproblémovou a nejsou k ní téměř žádné výhrady, u depeší a ISKP je situace složitější viz popis v dalších kapitolách.

- *Pro nás je přínosné, že můžeme používat celou škálu komunikace (nástrojů) – depeše, telefon, e-mail, ale i osobní schůzky.*
- *Komunikace probíhá opravdu dostatečně.*

### Telefon

Telefonická komunikace je asi největším fenoménem spojeným s OP PPR. V porovnání s ostatními operačními programy je považována za jednoznačně nejlepší a nejkvalitnější. S telefonickou komunikací jsou navíc spojené téměř výhradně pozitivní zkušenosti. V porovnání s ostatními OP je jako největší konkrétní výhoda uváděna možnost využívat mobilní telefonní čísla, která jsou vázaná na konkrétního manažera. Využití mobilní komunikace významně zvyšuje možnost manažery zastihnout, zanechat jim zprávu, nebo alespoň komunikace zanechává vzkaz o volání v podobě zmeškaného hovoru.



- *Telefon je ideální, ale často se tomu manažeři brání, ale v Praze OP PPR to problém není.*

Vyšší dostupnost manažerů na telefonu je rozhodně velmi důležitým faktorem, který vede i k častějšímu využívání telefonické komunikace oproti všem jiným možnostem a ke snadnější komunikaci s manažery. Toto je patrné i v porovnání s dalšími operačními programy. Výhody mobilní komunikace se ukázaly i v době covidových omezení, kdy značnou část času fungovali manažeři na home office.

- *Vstřícnost.*
- *Telefon berou, nebo zavolají nazpátek. To jinde není.*
- *Mají i mobily, a když byli v době COVIDu doma, tak se vlastně komunikovalo pořád stejně.*
- *Často po telefonu dostanu i tipy, které jsou přínosné.*

Další udávanou výhodou využívání mobilních telefonů je rychlost řešení problémů a jejich předcházení díky možnosti rychlého dovysvětlení si pravidel a interpretaci jejich chápání manažerem.

Na vysokou míru spokojenosti s telefonní komunikací má vliv i kvalitně řešená prezentace kontaktů s uvedením jejich specializací na webu [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz).

Za jedinou nevýhodu telefonu je považováno, že nejsou monitorované a nedá se tedy na obsah hovoru odkazovat zpětně. Proto někteří respondenti volí cestu potvrzení obsahu telefonního hovoru e-mailem.

- *Často si ale radši nakonec nechám potvrdit e-mailem.*
- *Vždycky jsem řešil telefonem a pak si to potvrdil e-mailem.*
- *Používám (telefon) jen někdy, protože to nemám potom písemně.*

#### *E-mail*

E-mail je obecně považován za druhý nejoblíbenější komunikační kanál. Kvalita komunikace e-mailem je podobně jako telefonická komunikace hodnocena velmi vysoko, a to i ve srovnání s ostatními operačními programy. Spokojenost vychází především z rychlosti reakce manažerů a přehlednosti komunikace.

- *Ta komunikace probíhá taky srovnatelně a někdy i líp než v komerční sféře. To se asi s jinými oblastmi veřejné správy nedá srovnávat.*

Obecně je za výhodu e-mailové komunikace považována možnost písemného uchování odpovědi k referenčním účelům. Ať již pro účely komunikace s projektovými manažery v budoucnosti, nebo při změně manažera v průběhu projektu. Specifickým případem je také možnost využít písemnou referenci pro komunikaci se zřizovatelem příjemce.

- *Většinu věcí jsem řešila e-mailem, mám jasnou odpověď a můžu jí postoupit dál i svému zřizovateli.*

Ve výjimečných případech byli dotazovaní příjemci nespokojeni s délkou čekání na odpověď na jejich e-mailovou komunikaci. Ale jednalo se o výjimky, které ostatní respondenti spíše popírali.

#### *Depeše*

Na rozdíl od víceméně jednotně pozitivního vnímání komunikace prostřednictvím e-mailů a telefonů je vnímání depeší názorově různorodější. Převládá názor, že pro vlastní obsah komunikace jsou zbytečné. Z tohoto pohledu se jedná jen o další komunikační nástroj, který nemá z pohledu příjemců žádnou přidanou hodnotu oproti e-mailům.





- *Za mě nejsou problém.*
- *Depeše – to je další věc. Odpověď byla porod.*
- *Neformální komunikaci řešíme e-mailem.*

Někteří respondenti si uvědomují důležitost depeší z pohledu monitorování auditní stopy o proběhlé komunikaci. Ta je ovšem z pohledu příjemců důležitá spíše pro řídicí orgán než pro příjemce.

- *Je to takové oficiálnější na řešení oficialit. Mají tam svoje místo.*
- *Libí se mi, že je to pružný, ale někdy mě štve, že co je v e-mailu se musí znova poslat i depeší.*
- *Je to o zvyku práce s depešemi.*

Depeše jsou z pohledu uživatelské vstřícnosti vnímány spíše jako málo vstřícné. Nejhůře je hodnocena složitost obsluhy a zejména neintuitivnost jejich použití. S depešemi se člověk musí naučit pracovat a často to zbytečně zdržuje. Opakovaně je udávána jednotlivost, která používání komplikuje. Jedná se o složitost vkládání kontaktů adresátů.

- *Depeše používat musím a mám z nich osypky.*

Jako samostatný a zásadní problém je popisován problém s řazením depeší, kdy se může stát, že důležitá depeše „zapadne“ mezi depeše zcela nedůležité. Stává se to především příjemcům, kteří mají aktivních více projektů, a tím pádem depeší dostávají větší množství. Depeše ke konkrétnímu projektu jsou pak dohledatelné až po rozkliknutí konkrétního projektu a nejsou vidět na základní stránce.

- *POZOR! Občas mi některé (důležité) depeše zapadnou – neumím to nastavit.*
- *Je to složité pro orientaci v depeších. Některé nejsou důležité a ty důležité se můžou ztratit.*
- *Musí se jít přes obrazovku konkrétního projektu, abyste se dostali ke všem depeším k projektu.*
- *Pomohlo by, kdybyste si mohli nastavit priority depeší – třeba newsletter by nemusel být tak důležitý, jako zprávy k úpravám a podpisům.*
- *Je to další komunikační kanál, který musíte sledovat.*

Jako velmi vstřícná je naopak popisována možnost zvolit upozornění na novou příchozí depeši formou sms a e-mailů. Tato funkce je hojně využívána a významným způsobem zvyšuje uživatelskou přívětivost projektových depeší.

#### Informační software ISKP 14

Způsob vnímání softwaru ISKP 14 kopíruje typové dělení příjemců podle jejich zkušenosti s administrací projektů financovaných z evropských zdrojů. „Zkušení“ příjemci nemají v současné době s používáním ISKP14 pro podávání žádosti a administraci projektů téměř žádný zásadní problém. Na druhé straně „prvožadatelé“ nebo méně zkušené malé organizace bez externích konzultantů a agentur vnímají ISKP 14 jako nelogický a nevstřícný nástroj, který celou administraci výrazně komplikuje.

- *Systém je jako z pozdních devadesátek.*
- *To, co by normálně trvalo 5 minut, trvá v ISKP hodinu.*

#### „Zkušení“ žadatelé

U tohoto typu žadatelů se zřejmě jedná o největší zaznamenanou pozitivní změnu. „Zkušení“ příjemci se v současné vlně dotazování o softwaru vyjadřují smířlivě a akceptují ho. Nicméně spíše se jedná o to, že se se softwarem naučili a zvykli si na něj.



- *Pro mě je to asi po 10 projektech v pohodě.*
- *Naučili jsme se v tom a mám pocit, že se to v čase zlepšuje, jak se to učíme.*
- *Na ten jsme od začátku nadávali hodně, ale už jsme si zvykli.*
- *Už to ani nezmiňuju jako negativum.*
- *Je nám známá a nemám s ní problém. Naučila jsem se to.*

Dokonce hovoří o dílčích zlepšeních. Zejména se jedná o stabilitu systému. Příjemci jsou také rádi, že už si na systém po změně z Benefit7 zvykli a umí ho ovládat. Navíc je systém používán i v rámci jiných operačních programů a někteří příjemci se s ním tedy setkávají i jinde.

- *Jen podepisuju elektronickým podpisem a to se určitě zlepšilo. Je to funkční, no problem.*
- *Rozhodně bych se už držel tohodle systému.*
- *Podařilo se to za 3 roky doladit.*
- *Má své mouchy, ale asi je to v pohodě.*
- *Tak jako oproti Benefitu7 je to lepší. Je to docela logický. Stabilita se zlepšuje. To prostředí mi nevadí.*
- *Ale rozhodně vás to nenavede na první dobrou. No vlastně je to naprostá hrůza, to je. A má to vliv na vnímání celého programu.*

Mezi převládajícími problémy softwaru jsou udávány jednotlivosti týkající se například vyplňování a exportování tabulek, nebo mírně odlišné funkcionality u různých typů projektů/operačních programů.

- *Problém jsou třeba tabulky v MSEU 2014 – to je průser.*
- *To (používání ISKP 14 ve všech OP) se srovnalo, ale každý OP si to stejně trochu upravil.*

Samostatnou obavou zůstává případná další změna/obměna systému. I když není ISKP 14 považován za uživatelsky vstřícný, jeho další změna je považována za nejhorsí případné řešení.

- *Jestli to příště ještě někdo změní. (výhrůžka, potom smích).*

#### „Prvožadatelé“ a méně zkušené malé organizace

Pro tento typ příjemců je software ISKP 14 jednou z největších překážek při podávání žádosti, ale především pro administraci projektu. Celý systém vyplňování je pro ně nepochopitelný. Jedná se jak o celkovou strukturu softwaru, tak o jeho dílčí kapitoly. Je často popisován jako nepřehledný nebo uživatelsky zcela nevstřícný. Nikdo nepochybuje, že se lze v jeho používání zdokonalit, ale převládá nepochopení, proč je potřeba takto příjemce zatěžovat.

Příjemci mají někdy alespoň dílčí radost, že systém negativně hodnotí i manažeři projektu, kteří s jeho použitím mají sami také občas problémy.

- *Je to hrůza nelogická.*
- *Asi největší oříšek je vyplňování ISKP pro někoho, kdo s tím není v kontaktu.*
- *To je noční můra. Zatím nejhorsí program.*
- *Doted' nevíme, jak se do toho systému zadává..., asi bychom to zvládli, ale asi by pak bylo víc oprav.*
- *My na něj slýcháme kritiku i od ŘO, to je zajímavé.*

Navrhovaná zlepšení, která jsou reálná, například zahrnovala možnost natočení a využívání video tutoriálů k jednotlivým krokům a stránkám. Vzhledem k tomu, že videa jsou na webových stránkách dostupná, je třeba na ně žadatele „jen“ upozornit.

- *Pomohly by videonávody/tutoriály s konkrétními kroky.*



Přestože je pro všechny typy příjemců pochopitelné, že ISKP 14 není produktem OP PPR, má jeho používání negativní dopad na vnímání administrativní náročnosti celého operačního programu a v důsledku i negativní dopad na vnímanou image OP PPR.

### Finanční a projektoví manažeři Odboru fondů

Manažeři jsou jednoznačně nejsilnějším komunikačním nástrojem celého OP PPR. Jejich význam je zásadní především z pohledu intenzity/frekvence vztahu mezi příjemcem a operačním programem. Respondenty je osoba manažera vnímána jako jednoznačně nejdůležitější složka celého komunikačního mixu operačního programu. Jinými slovy, spokojenost, respektive nespokojenost s osobou manažera, má nejzásadnější dopad na vnímání kvality komunikace v rámci celého procesu žádosti a realizace projektu. Kvalita vztahu mezi manažerem a příjemcem ovlivňuje i vnímání dílčích částí komunikačního mixu, jako je například vnímání ISKP, příručky, depeší apod.

- *Všechno je to o lidech.*
- *Měli jsme od nich velmi dobrou podporu.*
- *MŠMT, OP VVV, čím větší je ŘO, tím pomalejší. MHMP je poměrně flexibilní.*

Další zajímavostí je fakt, že se vnímání role manažera a jeho osoby neliší ani na základě typových odlišností příjemců. Zkušenější nebo méně zkušenější příjemci využívají a hodnotí kvalitu manažerů víceméně podobně. Na vnímání jejich kvality má vliv typ řešených projektů – investiční vs. neinvestiční, a případně zásadní problémy při realizaci projektu.

Manažeři jsou vnímáni ve dvou rovinách – lidské/komunikační a odborné.

Na úrovni lidské a komunikační jsou manažeři hodnoceni výborně. Mezi jejich nejsilnější stránky patří vstřícnost, snaha pomoci, rychlost komunikace a celková ochota. Jak bylo popsáno v kapitole o využívání telefonní a e-mailové komunikace, nejčastějším komunikačním médiem pro komunikaci s manažery je telefon a e-mail. Mimo období covidových opatření byly pro řešení složitějších záležitostí využívány i osobní schůzky a v době covidových opatření i schůzky v online prostředí. Manažeři OP PPR jsou vnímáni v oblasti vstřícnosti a komunikace nejlépe v porovnání s dalšími operačními programy.

- *Lidi jsou rozdílový faktor řídicích orgánů.*

Při hodnocení odborných znalostí se zkušenosti příjemců částečně liší podle typu realizovaných projektů. U neinvestičních projektů je odbornost manažerů vnímána jako dobrá. V případě, pokud si nejsou sami manažeři správností odpovědi jisti, jsou schopni rychle odpověď dohledat a zjistit.

Jako problémové jsou vnímány znalosti manažerů u investičních projektů. Tyto projekty bývají velmi komplexní a zahrnují například studie proveditelnosti, složitá výběrová řízení a specifické problematiky například z oboru stavebnictví. V těchto případech podle respondentů manažeři často tápali a pro konzultace museli využívat externího specialistu na oddělení fondů MHMP. Pravidla se zpřesňovala až v průběhu výzvy.

- *Vlastní schválení manažerem ještě neznamená, že to projde kontrolou a interní kontrolou MHMP.*
- *Kvalita manažerů se liší i podle prioritních os.*
- *Na jedné straně ochota na druhé straně spíše menší odborná připravenost.*
- *(Za odbornost) bych dal tak 7 bodů z 10 zatímco, ve vstřícnosti 9 z 10.*
- *Částečně měli externistu, který to pro MHMP přímo konzultoval.*
- *Manažeři na MHMP tehdy (v počátku investičních výzev) kolikrát 100% sami nevěděli.*
- *Výzva (investiční) měla specifické podmínky.*



- *Některé věci nebyly zřejmé ani z příručky ani z výzvy.*
- *Spoustu věcí se definovalo až v průběhu výzvy.*

Při rozhovorech se opakovaně objevuje ještě jedna oblast, která bývá v kontextu hodnocení kritizována. Jde o systémové vnímání role manažera. Zatímco u manažera je očekávána vlastní zainteresovanost na dosažení obsahových projektových cílů a podpora při jejich dosahování, je nyní manažer popisován spíše jako administrátor než manažer projektu. Takto vnímaný manažer-administrátor se zaměřuje především na správnost formální stránky projektu. V této oblasti také poskytuje příjemci podporu a příliš neřeší obsahové projektové cíle. Důsledek takové odlišnosti se projevuje na v současné době větším důrazu manažerů na formální správnost projektu.

- *Chtějí, aby to bylo správně, když přijdou kontroly.*
- *Vnímali to spíš projektově, svým způsobem úřednický.*

Dalším důsledkem vnímání manažera jako administrátora je, že vztah mezi příjemcem a manažerem nebývá vždy hodnocen jako partnerský. V těchto případech je vztah vnímán jako asymetrický – jako vztah, kde administrátor spíše chrání prostředky proti zneužití, než aby se partnersky podílel na dosažení projektových cílů.

- *Na MHMP jsou spíš administrátoři, než projektoví manažeři.*
- *U projektového manažera bych čekala, že manažer přijde s jednoznačným řešením a ne, že to musíme vyřešit sami a necháme si to od nich schválit.*
- *Líbilo by se mi, kdyby nám dali vědět, na co si dát pozor, s čím bývá problém.*
- *Musíte s nima vycházet.*
- *Jsou moc milí (manažeři), ale zároveň víte, že nejste s nimi na stejné úrovni. Získáváte peníze, tak poslouchejte.*

Na rozdíl od předchozích období vnímají v současnosti respondenti pozitivně menší míru fluktuace na pozicích manažerů. To ve svém důsledku vede k vyšší kvalitě znalostí i lepším vztahům mezi manažery a příjemci. Potenciální fluktuace je obecně vnímána jako velké ohrožení nejen kvality vztahů mezi manažery a příjemci, ale i celkové kvality spolupráce.

- *Tohle dělám 15 let a když to začalo, tak všichni manažeři přišli ze školy, a to, co si oni na začátku představovali, to bylo hrozný, ale teď už se to zlepšuje.*
- *Výměna lidí vždycky vede k tomu, že je to všechno zase od začátku.*
- *Doporučoval bych tam kontinuitu.*
- *Když mluvíte s někým novým, tak je to hrůza.*
- *Nesmí dojít k výměně víc než 60 % lidí, pak je to bordel.*

Jako negativní zkušenost uváděli někteří příjemci nejednotnou interpretaci pravidel různými manažery stejného odboru. Příjemci popisují i případy, kdy jeden manažer schválí určitý přístup/postup a po výměně manažerů v průběhu projektu nový manažer stejný postup zamítne i zpětně. Jako velmi frustrující jsou případy, kdy manažer něco v e-mailu schválí, ale později zamítne s odvoláním, že příjemce je povinen se řídit příručkou.

- *Zvláštní je i to, že občas mají dva manažeři různý názor na jedno pravidlo z příručky. A to může být někdy frustrující.*
- *Komunikace (manažerů) je hodně nesjednocená. Kdybych řídila takové oddělení, tak bych třeba každý měsíc odpovídala formou newsletteru na nejčastější otázky (příjemců).*



Několik příjemců nezávisle navrhovalo zveřejňovat všechny odpovědi příjemcům anonymně na webové stránce tak, aby byly všemi přístupné. Tím by existoval precedens, na který by se v interpretaci pravidel odkazovalo. Zároveň by taková stránka byla pro příjemce zdrojem schválených postupů a nemuseli by tedy v mnoha případech individuálně svoje dotazy konzultovat přímo s manažery.

### Kontroly na místě

Vnímání kontrol na místě přispívá také zásadně k celkovému image OP PPR. Vlastní institut kontroly je vnímán jako samozřejmost, která k projektům a čerpání finančních prostředků patří. Opakovaně bylo dokonce uváděno, že pokud je kontrola realizována v počátku realizace projektu, má pozitivní dopad na celkovou realizaci. V těchto případech dochází během kontroly k vyjasnění požadavků řídicího orgánu, ale i očekávání manažerů přítomných na kontrolách.

- *Byla jsem ráda, že tu kontrola byla. Vyjasnili jsme si nějaké části.*

Vlastní organizace kontrol a informování o jejich termínu a obsahu je vnímáno jako nadstandardně dobré. Až na jeden případ uvedli všichni respondenti, že měli dostatek informací o kontrole včas. Věděli, co bude předmětem kontroly a přibližně na co se připravit.

- *OK.*
- *Super komunikace.*
- *Dali vědět dostatečně dopředu, připravili jsme se a kontrolu hodnotím hodně kladně, 8 bodů z 10.*
- *Věděla jsem dostatečně dopředu (že přijdou) a věděla jsem, co budou kontrolovat.*
- *Veřejnosprávní kontrola je trochu stresová, ale je to běžná součást projektu.*
- *Zatím hodnotím jako velmi korektní.*

Pouze v jednom případě respondent uvedl, že příjemce nebyl dopředu informován o obsahu kontroly, tedy ani nevěděl, jaké dokumenty si má připravit. Tento přístup byl vnímán jako velmi nepraktický, protože se vše dohledávalo až na místě.

- *Měli jsme poslední kontrolu a většinou nám posílají, co budou kontrolovat, ale na poslední kontrole to neposlali, že nám to řeknou až tady.*

Snad jako jedinou opakující se výjimku je vhodné uvést, že by příjemci podpory ocenili, kdyby byla kontrola zaměřená nejen na kontrolu formálních záležitostí, ale i na vlastní obsah projektových aktivit. Respondenti si uvědomují, že je mnohem náročnější kontrolovat obsah a vlastní projektové aktivity ve vztahu k definovaným cílům. Nicméně zaměření především na formu vede někdy příjemce až k pocitu, že se o dopady projektu kontroloři a řídicí orgán téměř nezajímají. Zaměření na kontrolu formalit navíc evokuje byrokratické postupy.

- *Formální spíš než věcná, respektive jen formální.*
- *Částečně to bylo byrokratické. Asi by mohlo být méně.*
- *Ptali se na všechno, ale papíry jsou pro ně na 1. místě.*

Ve srovnání s minulostí jsou stávající kontroly vnímány pozitivněji.

- *Ted' to bylo mnohem lepší než dřív, neřešili každou čárku..., už to není takový to nesmyslný lpění na čárkách.*



## Administrativa

Samostatnou kapitolou, která sice není přímo propojená s komunikací, ale má na ní velký dopad, je administrativa. Základní hodnocení vnímání administrativní zátěže a její případné nevyhnutelnosti se napříč spektrem různých typů příjemců příliš neliší a celkově vyznívá negativně.

- *Ale to čerpání je vždycky spojené s frustrací.*
- *Při normální práci se to nedá vůbec dělat.*

Administrativní zátěž, především při realizaci projektu, je vnímána jako značná a do určité míry zbytečná. Navíc vede i k nižší efektivitě vynaložených projektových prostředků. Jednak proto, že část financí musí být vložena do procesu administrace, a za druhé proto, že přílišná administrativní svázanost projektu může vést k neoptimálním výsledkům (nemožnost rychle a flexibilně projekt přizpůsobovat podmínkám, nesvazovat cílovou skupinu projektu administrativní zátěží apod.).

- *Uživatelsky (administrování projektů) nevstřícné.*
- *Kdyby nám dali 500 000 Kč ať je využijeme, tak by to bylo víc efektivní..., pak by přišla kontrola a vykárali byste, co jste udělal.*
- *Všechno je hodně formální. Řešíte dohody a formality místo toho, abyste si dali kafe s rodiči.*
- *Zbytečně hodně omáčky.*
- *To (administrativa) bylo psycho na plnej úvazek.*
- *Z pohledu (množství) administrativy jsou asi granty od Magistrátu hlavního města Prahy, Ministerstva zdravotnictví České republiky a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky podobné.*

Pokud budeme administrativu hodnotit jako bariéru, na jejímž základu se žadatelé rozhodují, jestli o finanční prostředky v dotačním řízení žádat, nebo ne, tak se opět výrazně liší reakce respondentů podle jejich předchozí zkušenosti s realizací projektů v podobných operačních programech.

„Zkušení“ žadatelé nevnímají složitou administraci jako problém a opět jí berou spíše jako součást projektů a její zvládnutí jako dovednost, kterou je potřeba se naučit. Tito žadatelé jsou často na větší administrativu připravení. Buď mají v týmu předem určeného pracovníka, případně u větších firem celé oddělení, který má s administrací projektů zkušenosti, nebo spolupracují s externí agenturou nebo konzultantem. Tento přístup často vede při realizaci k oddělení obsahové a formální realizace projektu.

- *Naše finanční ředitelka se každého nového projektu děsí.*
- *Administrativa je zátěž, ale měli jsme dostatečný lidský zdroj.*
- *Já jako profík vím, co se po mě chce a co mám odpovědět.*
- *Já se věnuju spíš obsahu projektu a admin nechávám na kolegyni a externistovi.*

Pro „prvožadatele“ je administrativa velmi náročná a celý proces značně ovlivňuje přístup k realizaci projektu. Často jsou používána slova jako frustrace a stres. Složitost celého procesu administrace je daná více faktory – složitým jazykem příručky a projektového zadání, nutností interpretace pravidel, vykazováním v uživatelsky málo intuitivním a vstřícném systému ISKP 14 a složitostí pochopení a nastavení mechanismů pro sběr dat nutných pro vykazování. Výsledkem bývá, že organizace hodně energie na realizaci projektu věnuje právě na administraci. Organizace udávají, že na administraci potřebují i více než 0,5 úvazku.

- *Administrace projektu pro nováčka, tak 0,5 úvazku a pro profíka, tak 0,25.*
- *Je to nárazové, ale je toho fakt hodně.*



## Agentury

Důvodů pro využití organizace nebo experta/konzultanta poskytujícího služby v oblasti zpracování projektových žádostí a administrace je několik a liší se i podle typu a fáze projektů. Hlavní důvody ale existují dva – pomoc s porozuměním složitého jazyka a pochopení pravidel a administrativy a pomoc při používání softwaru ISKP 14.

- *Neumím si představit, že by do toho šla menší neziskovka (bez agentury).*
- *Selektuje to příjemce/žadatele – trpí ti žadatelé, kteří nemají prostředky.*
- *Nejtěžší je pro příjemce asi ISKP a nastudování si pravidel, ale i zpracování monitorovacích zpráv.*
- *Když se klient (příjemce) podívá na příručku, tak to člověka ovalí, huhh.*
- *Šablonovité výzvy jsou v pohodě, ani nikoho na to nemám, nějakou agenturu.*
- *Zvládneme to sami.*

Některé organizace využívají externí agentury a konzultanty jen pro fázi vypracování a podání projektové žádosti. V těchto případech jako důvod uvádějí, že profesionálové jednak dobře rozumí jazyku a podmínkám příručky a jednak vědí, „co chtějí hodnotitelé v žádosti číst“. To znamená, že tyto organizace věří, že mají díky agentuře větší šanci na úspěch.

- *Hned první posouzení (vhodnosti výzvy) jsme řešili s externí firmou. Bez ní bychom to vůbec nezvládli.*
- *Zase bych si povolala agenturu (na napsání žádosti) a potom bych si to sama administrovala.*
- *Agentury to fakt dělají dobře, vědí, co chtějí hodnotitelé číst.*

U investičních projektů je navíc pro mnoho organizací téměř nemožné samostatně připravit studii proveditelnosti, a to jednak z nedostatečné odborné erudice a jednak z kapacitních důvodů kvůli obsáhlosti této studie. U investičních projektů je nicméně vyšší náročnost žádosti pro mnoho organizací pochopitelná.

- *Měli jsme investiční projekt a na ten máme externí firmu pro administraci.*
- *Investiční projekty jsou složitější a vyžadují komplexnější znalost – studie proveditelnosti, složitá výběrová řízení.*
- *Slyšel jsem, že ty studie proveditelnosti zvládnout nejde.*

Další důvod pro využití agentury nebo externího konzultanta je administrace projektu po celou dobu realizace z důvodů, že je tato aktivita náročná jak časově, tak z důvodů potřebných zkušeností s požadavky na vykazování a vlastním použití ISKP 14. Obava firem, že v případě využití agentury nemají administraci ve svých rukou, nezazněla.

- *Najali jsme si je z důvodu velké obavy z administrativy.*
- *Absolutně nemáme kapacity na administrativu takového projektu.*
- *Obecně máme (jako nemocnice) nedostatek administrativních kapacit.*
- *Na to (vykazování v ISKP) jsme měli externího finančního manažera..., do ISKP zadával externista a my jsme dělali/připravovali zprávy o realizaci.*

Některé organizace s externími agenturami absolvují celý projektový proces. Od agentur se dozvídají o vlastní existenci výzev, absolvují s nimi přípravu projektového záměru, spolupracují na přípravě projektové žádosti a v případě čerpání spolupracují i na vlastní administraci projektu.



- *Neznám jedinou školu, která by měla někoho, kdo se specializuje na dotace, nemají specialitu a nemají kapacity.*
- *Školy na to (projekt) potřebují dalšího specialistu.*
- *A už vůbec nemáme nikoho, kdo by rozuměl problematice fondů.*

Několik respondentů uvádělo, že v zahraničí je realizace a administrace neinvestičních „menších“ projektů výrazně jednodušší a organizace si je zvládnou většinou administrovat sami. Externí agentury a konzultanti se najímají až u velikých a složitých projektů typu Horizon 2020, nebo složitých projektů s mnoha zahraničními partnery.

- *Mám kamarády v zahraničí a ti říkají, že to tam je jednodušší.*
- *Někdy mám dojem, že ve světě dělají firmy/agentury jako my jen ohromný projekty a ty menší projekty si dělají žadatelé sami.*
- *Ve světě firmy nepotřebují agentury, jen na ty obrovské projekty.*

### Komunikace v době covidových omezení

V době vládních nařízení a vyplývajících restrikcí nedocházelo z pohledu příjemců k žádným zásadním změnám v kvalitě komunikace s manažery fondů na MHMP. Někteří respondenti naopak uváděli, že komunikace probíhala ještě lépe než mimo covidové restriktce. Vedle zlepšení doby odezvy si respondenti pochvalovali i vstřícnost manažerů a jejich snahu pomoci řešit projektové změny, které vznikaly díky restrikcím.

- *Zaznamenala jsem pomocnou ruku, jak žádat o prodloužení.*
- *Frekvence komunikace se nesnížila, spíš naopak. Asi neběhali po kontrolách a byli na home officech a komunikace byla vždy obratem.*
- *Mobily byly velká úleva a mohlo se řešit na mobilu.*
- *Nic jsem nepocítila.*
- *Vlastně (i během covidu) probíhala komunikace standardně, jako všude jinde.*
- *Vždycky, když jsme něco potřebovali, tak úplně v pohodě.*
- *Komunikace probíhala a pomáhali.*
- *Fungovalo všechno písemně i ústně.*
- *Komunikace s Magistrátem byla úplně stejná.*

Vedle komunikace prostřednictvím mobilních telefonů manažeři využívali i online schůzky a konzultace.

- *Všechny proběhly skvěle.*
- *Je to skvělý nástroj i v době covidu přes Google Meet.*
- *Konzultace probíhaly přes Google Meet.*

### Lhůty

Nejčastěji jsou v kontextu lhůt vnímány termíny, do kdy je nutné odevzdat opravy a úpravy zpráv o realizaci apod. Tyto lhůty jsou vnímány jako dostatečné. Jako výjimky, kdy požadovaná lhůta nebyla dostatečná, byly uváděny nápravy v případě jednoho investičního projektu a jednoho projektu vzdělávacího. V prvním případě byla náprava náročná na spolupráci více subjektů. V druhém případě šlo o nápravy, které měly proběhnout v době školních letních prázdnin, kdy bylo těžké získat informace od zapojených učitelů, kteří byli na dovolené. V obou případech bylo nicméně uváděno, že manažeři vyšli vstříc s prodloužením lhůty na nápravy.

- *Ok.*
- *U investičních by bylo potřeba delší.*





- *Tohle to (lhůty na opravy) je někdy komplikované, hlavně u investičních projektů. Všechno tam dýl trvá.*
- *Zapíšete do stavebního deníku na kontrolním dni, pak se řeší, nabere se skluz a vstupuje do toho hodně subjektů – dodavatel, stavební dozor, projekt.*
- *Týden na odpověď je asi optimální v rámci normálního provozu.*

Druhou častou reakcí na lhůty byla nespokojenost s příliš dlouhými časovými úseky na kontroly/zpracování monitorovacích zpráv ze strany Odboru fondů MHMP. Ty jsou udávány v řádu několika měsíců. To může vedle nervozity vést i k problémům s financováním projektů. Pokud je například zpětně rozporována způsobilost určitých výdajů a ve stejné praxi je pokračováno ještě po dobu čekání na výsledek kontroly zprávy, mohou být finanční částky vysoké a důsledky zásadní. Byla uváděna doba čekání na zpracování/kontroly zprávy i 5-6 měsíců. To je téměř celé jedno další monitorovací období.

- *Vadí mi, že i kontroly (zprávy) trvají dlouho, lhůta je příliš dlouhá.*
- *Lhůty MHMP jsou dlouhé.*
- *Odbor fondů má na všechno dlouho.*

Nedodržování lhůt ze strany FON MHMP na jedné straně a vymáhání dodržování lhůt na straně příjemce je jednou z oblastí, která negativně ovlivňuje vnímání vztahu mezi příjemcem a FON MHMP.

Pro žadatele bývá důležitá i lhůta na vyhodnocení projektových žádostí. Stávající doba vyhodnocení, která často přesahuje 6 měsíců, je vnímána jako velmi nepraktická. Za takto dlouhou dobu se může změnit jak potřebnost vlastního projektu, tak personální a další situace v organizaci. To často vede k praktickým problémům při realizaci a následným změnám v projektu.

- *Pro nás jsou úplně ze všeho nejhorší dlouhé termíny vyhodnocování.*
- *V dubnu odevzdáte a za 7-8 měsíců máte výsledky..., všechno se za tu dobu změní.*
- *Nejtěžší je ¾ roku čekat.*

### Povinná publicita

Povinná publicita patří mezi oblasti, které byly dříve vnímány negativně nebo alespoň se zásadními výtkami a připomínkami, ale v současné době je považována za přijatelnou. Respondenti si na existenci povinné publicity nestěžují. Občas pouze zpochybňují její efektivitu, případně zastaralost použitých médií – například umístění plakátu na objektu apod.

- *Ale ta publicita (povinná), ta je fajn.*
- *Je vidět, kde jsou cedule a vývěsky s logoprvky Pólu růstu.*
- *Ale běžný člověk si to asi nespojí.*
- *Nikoho moc neobtěžuje.*
- *Nikdo si nemyslí, že to k něčemu je.*
- *Chtělo by jiný systém.*
- *Měli jsme základ, který nás neobtěžuje.*
- *Není to extra práce.*
- *Je to přežití. V téhle podobě.*
- *A3 plakát? Asi by to chtělo komunikovat jinde.*
- *Povinnou publicitu? ...ale ta je strojená, jen tak od stolu.*

Respondenti jsou ochotni i dobrovolně komunikovat zdroj financování projektu. Často by jim ale pomohlo, kdyby si mohli s řídicím orgánem odsouhlasit i jiný formát komunikace podle aktuálních možností a potřeb. Příjemci se nebrání ani spolupráci na intenzivnější komunikaci projektu ideálně



společně s FON MHMP. Takovou spolupráci vnímají jako oboustranně přínosnou. Někdy je nicméně ochota komunikovat ze strany FON MHMP považována jen za formální – na rozdíl třeba od Fondů EHP a Norska.

- *Všichni chtějí projekty publikovat a využili by podporu.*
- *(Snaha komunikovat) je jen formální.*
- *(Norské fondy) spolupracují i na publicitě a propagaci. Jde jim o věcnost (komunikace).*
- *Rádi bychom spolupracovali při komunikaci projektů.*
- *Hodila by se podpora MHMP.*
- *To souvisí s tou formalitou přístupu. Přijde mi, že nikomu nejde o opravdovou komunikaci projektů na veřejnost, ale jen o splnění pravidla číslo XY.*

### Komunikace operačního programu navenek/Externí komunikace

Komunikace existence OP PPR a jeho výstupů směrem k široké pražské veřejnosti je téměř nulová. Příjemci uvádějí, že se s takovou komunikací téměř nesetkávají. Zároveň se nedomnívají, že je taková komunikace směrem k široké veřejnosti nutná. Často se dokonce domnívají, že by to veřejnost příliš nezajímalo a potřebná je komunikace k odborné veřejnosti.

- *Vůbec o ničem nevím.*
- *MHMP nemusí asi komunikovat, ale měl by tam být (v projektech) zmiňován.*
- *To se mi nezdálo, že by OP PPR šlo o nějakou propagaci dopadu projektu na život lidí v Praze.*

Někteří respondenti nicméně uvádějí, že pokud je realizovaný projekt dobře zpracován do podoby reportáže, pak může být zajímavý i pro širokou veřejnost. Intenzita externí komunikace projektů je mezi příjemci velmi odlišná – je dána jak vlastním zaměřením projektu, cílovou skupinou, ale i zapojenými stakeholdery. Mnoho příjemců nicméně projekty komunikuje samostatně pro své potřeby.

- *Píšu zpravodaj a tam to je, píšu to i rodičům. Využívám povinné publicity.*
- *Komunikace je pro nás klíčová, ale není tam žádný plán pro komunikaci.*
- *My to promujeme sami, 2x do roka máme kampaně.*
- *Obyčejné obyvatele by to (OP PPR) asi nezajímalo.*
- *Máme zkušenost, že jsme dělali článek pro „zprávy z pólu“, a byl z toho hezký výstup. Mohlo by to být o každém projektu.*

Jako dobrý příklad komunikace dopadu projektů jsou dávány za vzor norské fondy. Mají připravenou komunikační strategii a snaží se příjemce nejen zapojit, ale i podpořit.

- *Norské fondy mají marketingovou strategii, jak propagovat NF.*

### Problematické oblasti

Mezi problematické oblasti, které jsou vnímány všemi typy příjemců, patří vykazování indikátorů a určení čerpání v režimu de minimis nebo mimo něj. Přestože tyto dvě zásadní oblasti nemají rozhodující vliv na každodenní realizaci projektu, přináší především na začátku projektu mnoho nejasností i stresu. Navíc vedou k prvním zatěžkávacím testům vztahu mezi příjemci a jejich manažery. Testují často i odbornou připravenost projektových manažerů a jejich schopnost řešit složitá/záludná projektová specifika. Ve většině případů jsou obě oblasti po vzájemné komunikaci vyřešeny.

- *De minimis – vůbec nevím, co tam patří a co ne.*
- *Jsou noční můra (indikátory 085), na začátku máte představu, ale pak to není tak jednoduchý.*



- *Indikátory jsou vražedný, měla by existovat možnost nějakého ekvivalentu.*
- *Ty projekty jsou živý, může se to (výše indikátorů) měnit.*
- *Stále mám problém pochopit indikátory, jak se počítají.*

### Image OP PPR

Celková image/vnímání OP PPR příjemci je ovlivněna a vystavěna na zkušenostech příjemců popsaných v předchozích kapitolách. Přesto se dá na základě 26 rozhovorů konstatovat, že nejsilněji vnímání OP PPR ovlivňují dva klíčové faktory, a to jsou osobnosti manažerů a administrativní, často byrokratická náročnost projektu. Zatímco manažeři a komunikace s nimi jsou jednoznačně nejsilnější stránkou celého operačního programu, administrativa a byrokracie naopak celou projektovou image zhoršují.

- *Nejvíc dělají image manažeři.*
- *Hodně záleží na osobě konkrétního manažera.*
- *Člověk se popere se vším, když má na druhý straně dobrého manažera.*
- *Když máte dobrého (většina zkušeností), tak je všechno skvělé.*
- *Měla jsem štěstí na manažery a díky tomu jsem se cítila partnersky.*
- *Byrokracie a nepartnerství, takhle to rozhodně vnímám.*
- *Je tu nedůvěra ze strany MHMP.*
- *Je to spíš kontrola než podpora.*
- *Přestože je často vztah s manažery vnímán jako partnerství, celý OP je spíš vnímán jako vztah mezi dárce a příjemcem, nikoliv mezi partnery..., dostali jste nějaký peníze, tak buďte rádi a moc si nevyskakujte.*

Respondenti byli v rámci rozhovorů vyzváni, aby přirovnali image OP PPR k existující firmě v ČR a mohli si vybrat na jedné straně mezi dynamickým startupem a na straně druhé Českou poštou. Nejčastější reakce byla, že tak hrozné jako Česká pošta to není, ale startup to rozhodně taky není. Toto hodnocení na jedné straně vycházelo z negativního hodnocení administrativní náročnosti projektu, až zbytečné byrokracie, důrazu na formální stránku řešení projektů a nízké uživatelské vstřícnosti a na straně druhé z dobrého hodnocení projektových manažerů.

- *Česká pošta to není, tak katastrofální to není.*
- *Nevím, není to tak zkostnatělé jako Česká pošta, ale neřekl bych startup ani byrokratická firma. Je tu lidský přístup.*
- *Spíš ho (image) vnímám špatně, je to takový administrativní kruh, ze kterého nemůžou..., oproti norským fondům – ty jsou výrazně administrativně méně náročné.*
- *Není to tak hrozný, jako česká pošta, ale byrokratickej úřad to je..., kdyby to byla soukromá společnost, musela by se chovat jinak.*
- *Pocitově je to taková součást státní správy. Je to takovej odbor..., velké formalistní zaměstření, ale není přehnaně byrokratické.*
- *Pro mě jednoznačně byrokracie s lidskou tváří, chichi.*



## Osobní dotazování – výsledky osmé vlny

### Obecná znalost podpory projektů financovaných evropskými fondy

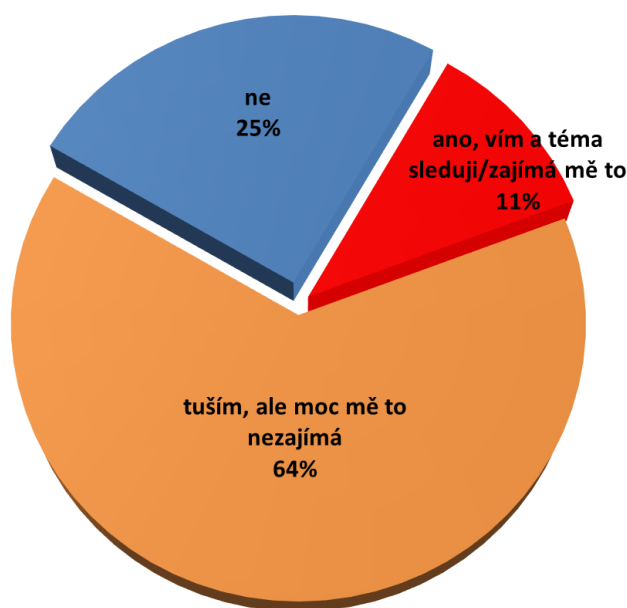
*Víte o tom, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie, ...)?*

75 % dotázaných ví, nebo alespoň tuší, že Praha čerpá finanční prostředky k podpoře projektů z různých oblastí, 25 % respondentů o tomto tématu nic neví.

Téma sleduje nebo se o něj přímo zajímá 11 % dotázaných, podíl těch, kteří o tématu pouze něco tuší, ale moc je nezajímá, je většinový a činí 64 % (v předchozí vlně sběru dat 49 %).

Celkový podíl těch, kteří buď téma sledují, nebo o něm alespoň něco tuší, oproti předchozí vlně sběru dat roste (80 % v 1. vlně dotazování, 76 % ve 2. vlně dotazování, 69 % ve 3. vlně dotazování, 64 % celkově dotázaných ve 4. vlně, 65 % v 5. vlně, 71 % v 6. vlně sběru dat, 63 % v 7. vlně sběru dat).

**Víte o tom, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie,...)?**

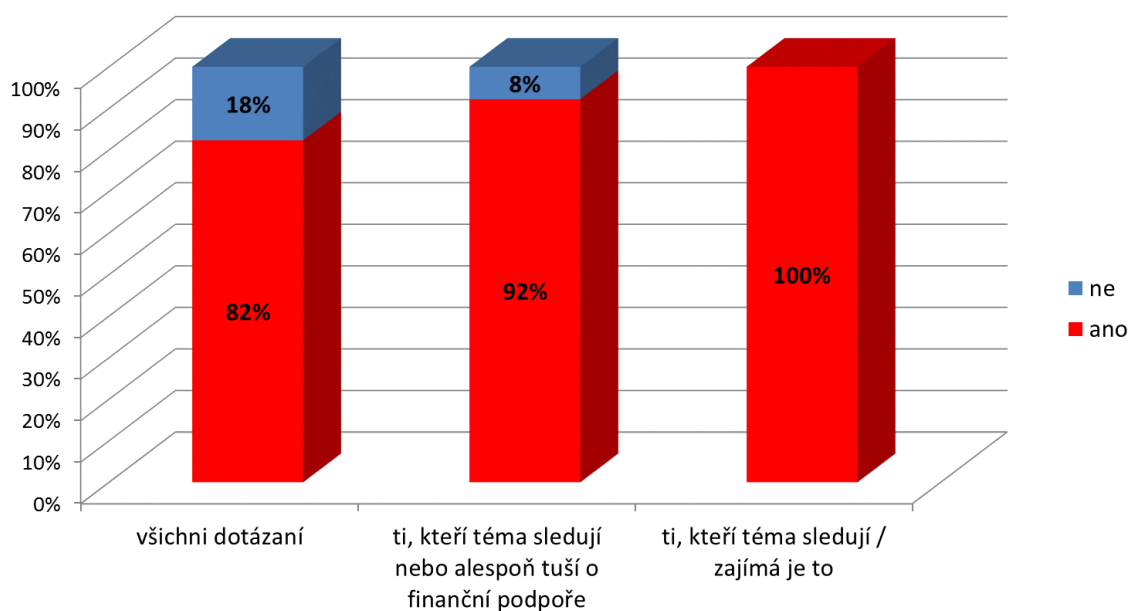


*Považujete za správné, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie, ...)?*

82 % všech dotázaných považuje za správné, že Praha čerpá finanční prostředky k podpoře nejrůznějších projektů. Podíl respondentů, kteří se takto vyjádřili, je nejvyšší za celou dobu dotazování (55 % v předchozí vlně sběru dat, 70 % v 6. vlně, 44 % v 5. vlně sběru dat, 67 % ve 4. vlně sběru dat, ve 3. vlně sběru dat 70 %, ve 2. vlně sběru dat 75 %, v 1. vlně sběru dat 64 %).

Procentuální zastoupení těch, kteří souhlasí s čerpáním prostředků z evropských fondů, úzce koreluje s mírou zájmu o toto téma:

**Považujete za správné, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie,...)?**

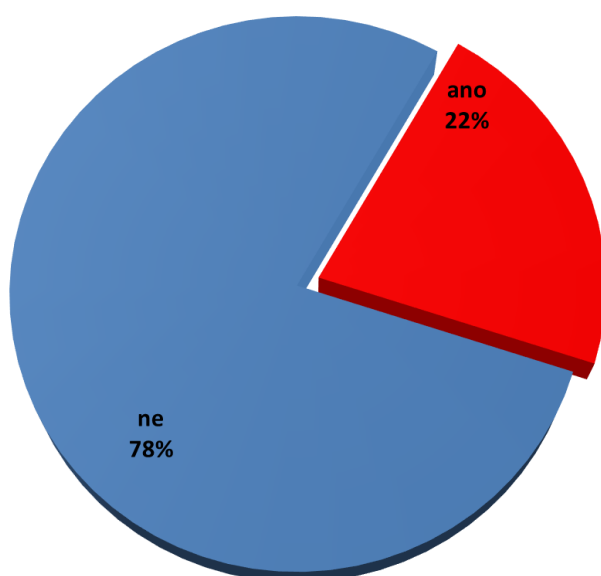


### Znáte nějaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů?

Nějaký konkrétní projekt v Praze podporovaný z evropských fondů si vybavuje 22 % dotázaných.

Podíl těch, kteří si spontánně vybavují konkrétní projekt, oproti předchozí vlně sběru dat vzrostl (v předchozí vlně sběru dat 17 %, v 6. vlně 37 % dotázaných, v 5. vlně 16 % dotázaných, ve 4. vlně sběru dat 10 %, 3. vlna sběru dat 11 %, ve 2. vlně sběru dat 31 %, v 1. vlně sběru dat 43 %).

### Znáte nějaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů?



### Jaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů znáte?

V rámci těch, kteří odpověděli kladně na dotaz „Znáte nějaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů?“, zhruba ¼ respondentů uváděla konkrétní motivy, polovina respondentů obecné motivy a ¼ respondentů neuváděla žádnou odpověď.

Mezi nejčastějšími obecnými odpověďmi zaznělo:

- podpora ZŠ, MŠ, modernizace školských zařízení, sportoviště, hřiště,
- podpora a vzdělávání seniorů, aktivní program pro seniory,
- novostavby,
- developerské projekty.



Mezi nejčastějšími konkrétními projekty byly uváděny:

- Erasmus,
- Praha zítra,
- Agrofert,
- Operační program Životní prostředí,
- ArchaeoCentrum Čechy-Bavorsko,
- ZOO Praha
- projekt Evergreen.

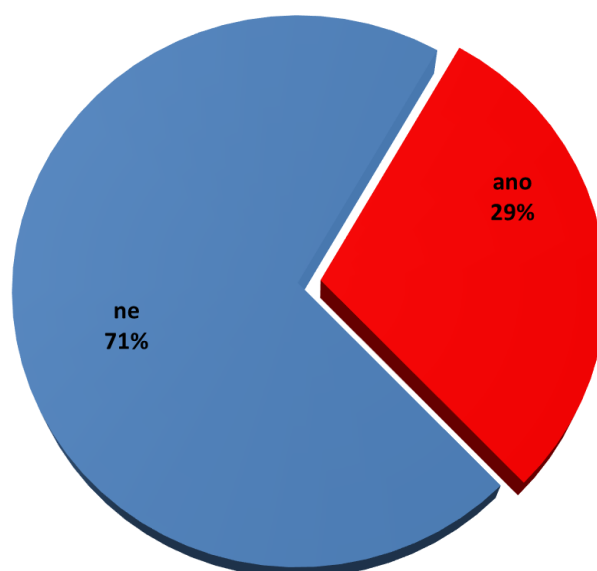
## Znalost OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR

*Slyšel/a jste již někdy o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?*

O OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR již někdy slyšelo 29 % dotázaných.

Podíl těch, kteří kladně zareagovali na znalost termínu OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA – PÓL RŮSTU ČR, se oproti posledním vlnám sběru dat snížil (7. vlna sběru dat 51 %, 6. vlna sběru dat 51 %, 5. vlna sběru dat 49 %, 4. vlna sběru dat 18 %, 3. vlna sběru dat 26 %, ve 2. vlně 17 % dotázaných, v 1. vlně sběru dat kladně odpověděla pouhá 2 % dotázaných).

### Slyšel jste již někdy o OPERAČNÍM PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR?

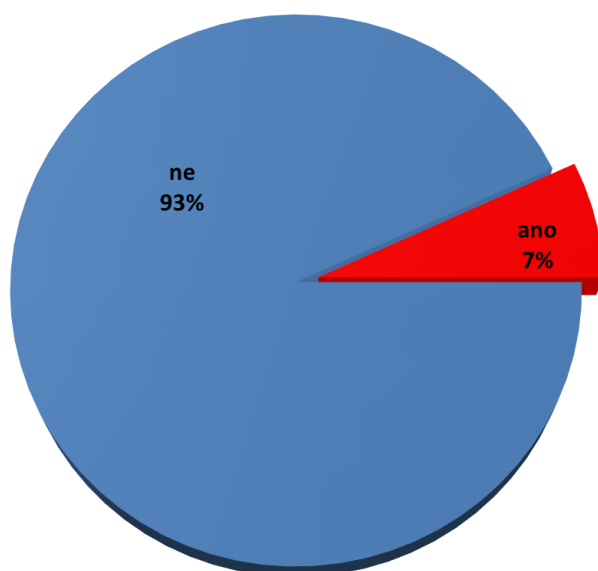


*Víte, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?*

Pouze 7 % všech dotázaných odpovědělo, že ví, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR (23 % z těch, kteří odpověděli, že již někdy slyšeli o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR).

Tento nízký podíl pokračuje v trendu předešlé vlny sběru dat (8 % v 7. vlně sběru dat, 28 % v 6. vlně sběru dat, 21 % v 5. vlně sběru dat, 5 % ve 4. vlně sběru dat, ve 3. vlně sběru dat 4 % respondentů).

**Víte, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR?**



*Jmenujte, prosím, co je podle Vás předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?*

Při dotazu na konkrétní předmět z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR byly jmenovány zejména:

- podpora, sociální sféra,
- vzdělání,
- podnikání,
- rozvoj Prahy.



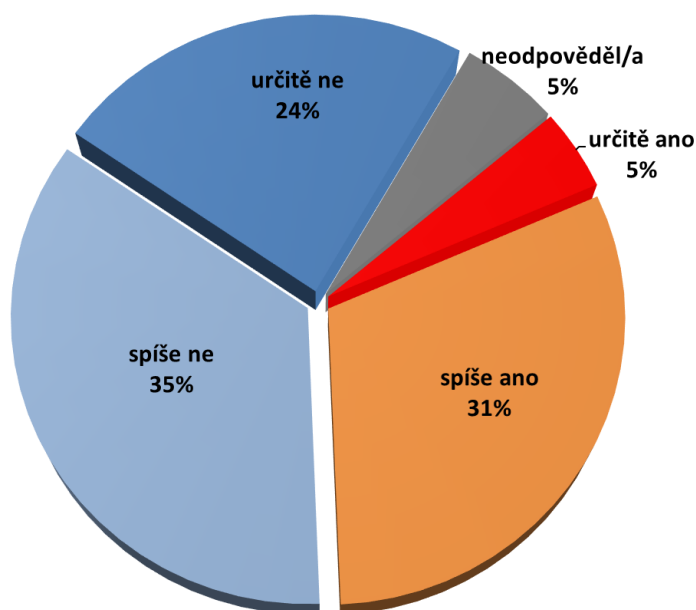


*Myslíte si, že jsou projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR dostatečně prezentovány?*

Na dotaz k dostatečné prezentaci projektů financovaných v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR odpovědělo 5 % „určitě ano“ a 31 % respondentů „spíše ano“, 35 % dotázaných odpovědělo „spíše ne“, 24 % dotázaných odpovědělo „určitě ne“ a 5 % respondentů neodpovědělo vůbec.

Prezentaci projektů financovaných v rámci OP PPR považuje za dostatečnou 35 % dotázaných, tento podíl se v posledních šetřeních snižuje (41 % v 7. vlně sběru dat, 61 % v 6. vlně sběru dat, 67 % v 5. vlně sběru dat, 26 % ve 4. vlně sběru dat, 13 % dotázaných v 3. vlně sběru dat).

**Myslíte si, že jsou projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR dostatečně prezentovány?**

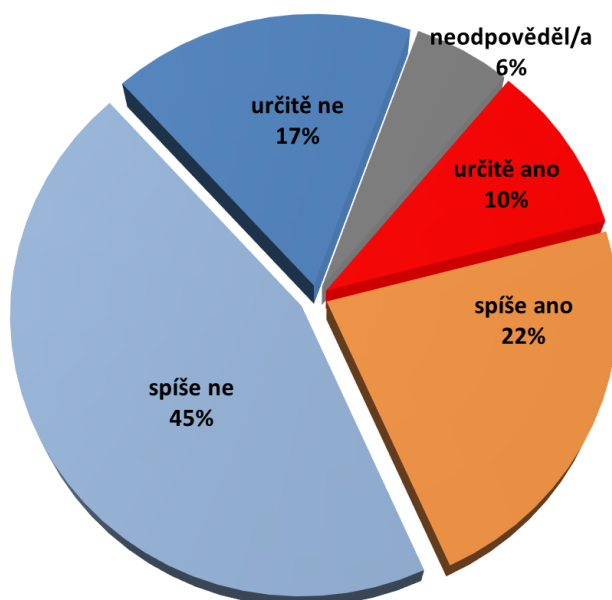


*Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR srozumitelné?*

Jen 32 % dotázaných považuje informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR za srozumitelné, pro 62 % dotázaných srozumitelné nejsou.

I podíl těch, kteří považují informace o OP PPR za srozumitelné, pokračuje v trendu spíše nižších hodnot (34 % dotázaných v 7. vlně sběru dat, 69 % v 6. vlně sběru dat, 61 % v 5. vlně sběru dat, 29 % ve 4. vlně sběru dat).

**Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR srozumitelné?**

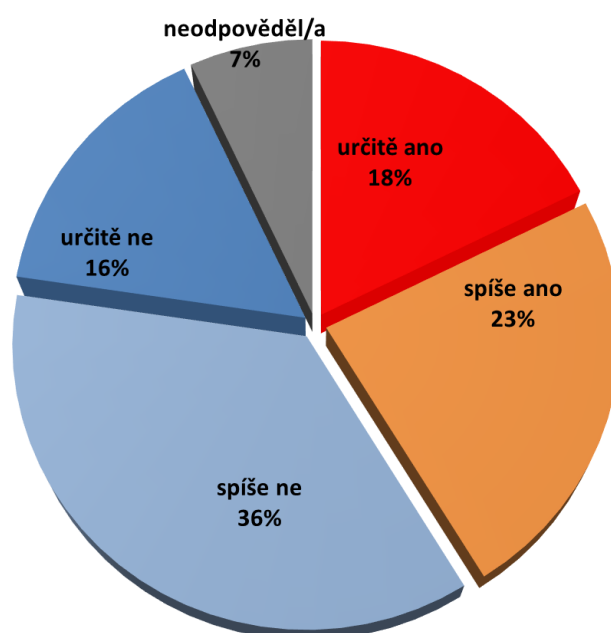


*Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR zajímavé?*

Informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR jsou zajímavé pro 41 % dotázaných.

Podíl těch, pro které jsou informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR zajímavé, oproti předchozí vlně sběru dat mírně vzrostl (35 % v 7. vlně sběru dat, 50 % v 6. vlně sběru dat, 50 % v 5. vlně sběru dat, 37 % dotázaných odpovídajících kladně ve 4. vlně sběru dat, 52 % ve 3. vlně sběru dat).

**Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR zajímavé?**



*Jakou formou by měly být propagovány úspěšné projekty v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?*

Kromě nejčastějších doporučení jako je **internet (sociální sítě, YouTube, internetová propagace, zprávy)** a klasická **reklama, média (TV, noviny)**, se objevuje doporučení na:

- přednášky na veřejnosti,
- školy,
- venkovní akce,
- nevtíravou formou, aby to bylo dobře dostupné pro ty, které to zajímá.

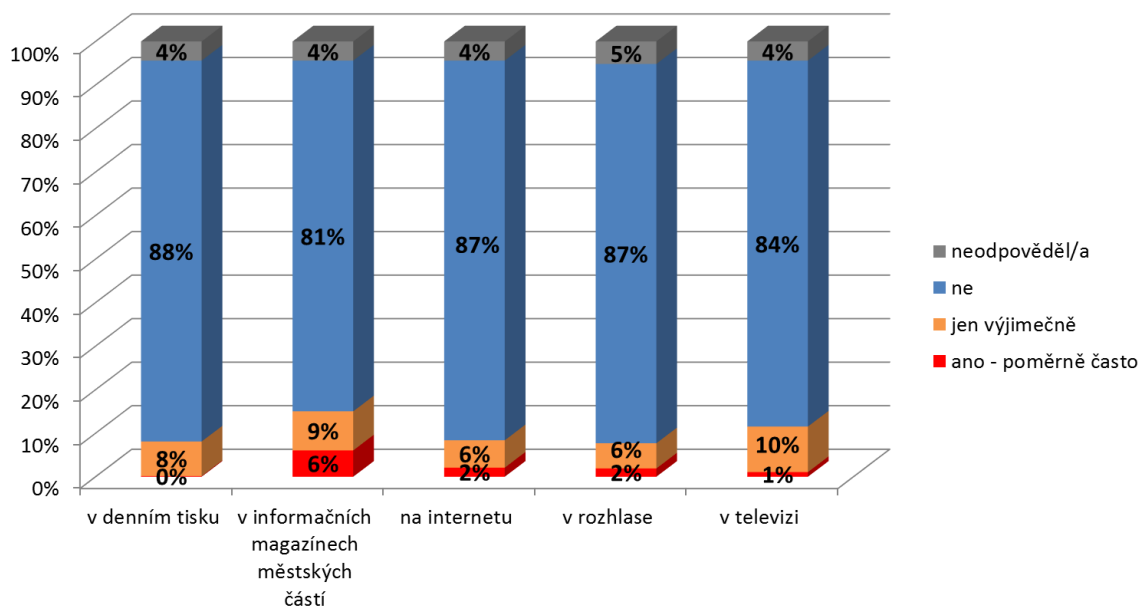
## Zaznamenání informací o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR v médiích

*Zaznamenal/a jste v posledních měsících v denním tisku / v informačních magazínech / na internetu / v rozhlasu / v televizi nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?*

Mezi média, ve kterých respondenti nejčastěji zaznamenali nějaké informace o OP PPR, patří zejména denní tisk (alespoň výjimečně zaznamenalo 55 % dotázaných), informační magazíny městských částí (alespoň výjimečně zaznamenalo 43 % dotázaných) a rozhlas (alespoň výjimečně zaznamenalo 39 % dotázaných). Nejméně často byla opět jmenována TV (alespoň výjimečně zaznamenalo 34 % dotázaných) a výrazně klesl podíl těch, kteří alespoň občas zaznamenali informace na internetu (z 52 % v předchozí vlně sběru dat na 29 %).

V porovnání s předešlou vlnou sběru dat se podíly u všech typů médií snižovaly.

**Zaznamenal jste v posledních měsících v denním tisku / v informačních magazínech / na internetu / v rozhlasu / v televizi nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR?**



*Setkal/a jste se ještě někde jinde s informacemi o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR?  
Pokud ano, tak kde?*

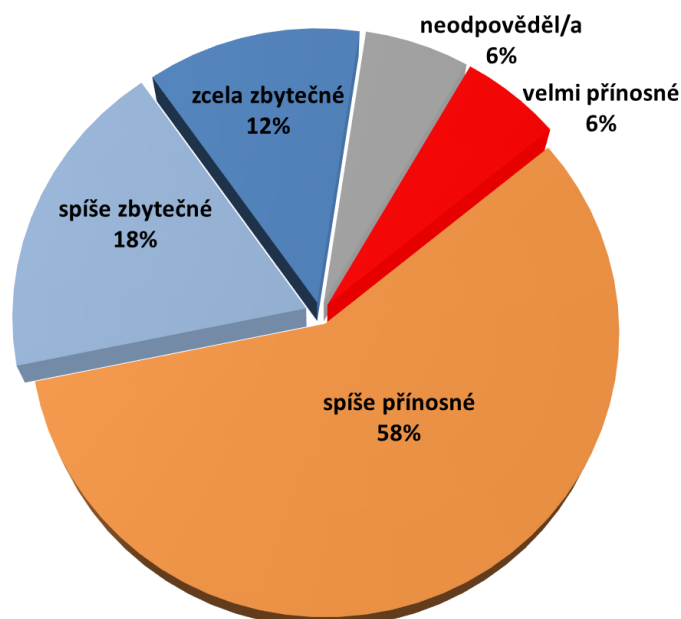
Jako další zdroj informací o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR byla nejčastěji uváděna škola (pravděpodobně je zde souvislost s realizovanými projekty).

*Myslíte si, že projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR jsou pro Prahu, resp. pro její obyvatele přínosné?*

Jako přínosné shledává projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR 63 % dotázaných (58 %, tedy většina, odpověděla „spíše přínosné“).

Jejich podíl patří od začátku dotazování k nejvyšším (36 % v 7. vlně sběru dat, 56 % v 6. vlně sběru dat, 58 % v 5. vlně sběru dat, 50 % ve 4. vlně sběru dat, 62 % ve 2. a 3. vlně sběru dat, 60 % v 1. vlně sběru dat).

**Myslíte si, že projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR jsou pro Prahu, resp. pro její obyvatele přínosné?**

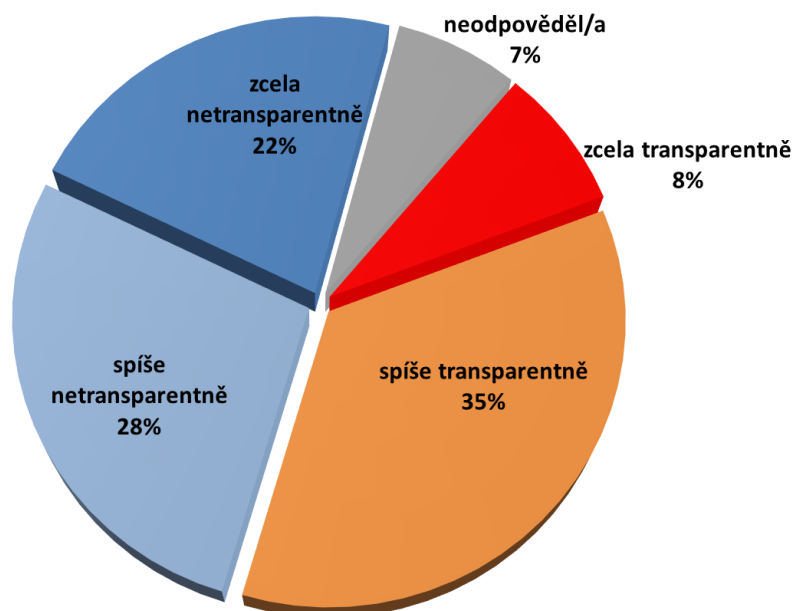


*Myslíte si, že finanční prostředky rozdělované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR jsou rozdělovány transparentně?*

Rozdělování finančních prostředků v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR považuje za transparentní 43 % dotázaných, oproti předchozí vlně sběru dat podíl vzrostl (31 % v 7. vlně sběru dat, 61 % v 6. vlně sběru dat, 65 % v 5. vlně sběru dat, 39 % ve 4. vlně sběru dat, 38 % ve 3. vlně sběru dat, 42 % ve 2. vlně sběru dat, polovina dotázaných v 1. vlně sběru dat).

Nejčastější odpovědí je „spíše transparentně“ (35 % dotázaných).

**Myslíte si, že finanční prostředky rozdělované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU ČR jsou rozdělovány transparentně?**



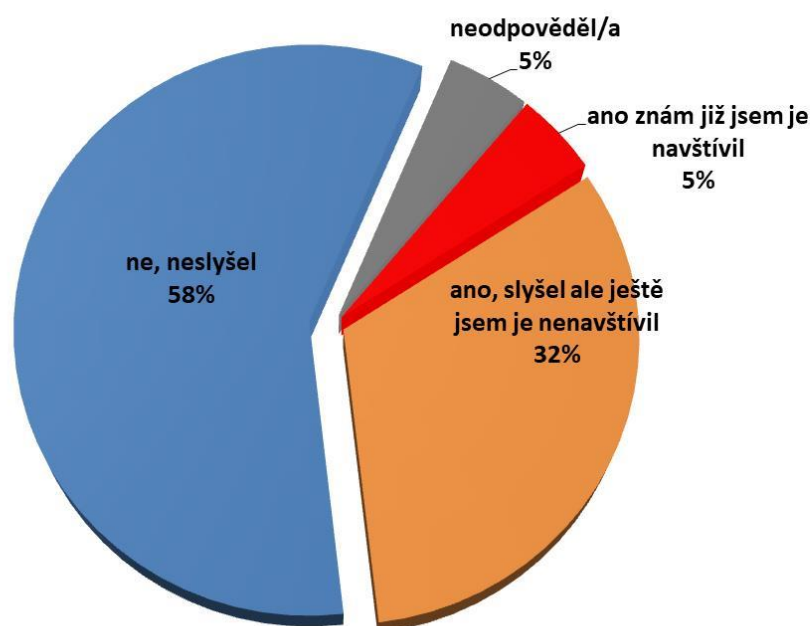
u

*Slyšel/a jste někdy o internetových stránkách [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz)?*

O portálu [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) už alespoň slyšelo 37 % dotázaných, z toho 5 % dotázaných již portál [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) navštívilo a dalších 32 % o portálu slyšelo, ale ještě ho nenavštívilo. 58 % dotázaných o portálu neslyšelo.

Podíl respondentů, kteří o stránkách [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) už alespoň slyšeli, oproti předchozí vlně sběru dat mírně poklesl (39 % v 7. vlně sběru dat, 48 % v 6. vlně sběru dat, 31 % v 5. vlně sběru dat, 38 % ve 4. vlně sběru dat, ve 3. vlně sběru dat 30 % dotázaných, ve 2. vlně dotazování 28 % dotázaných)

**Slyšel/a jste někdy o internetových stránkách [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) ?**



## 7. Hlavní závěry a zjištění

### Vnímání komunikace a jednotlivých využitých nástrojů

Komunikace OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR a jeho výstupů je odbornou i laickou veřejností vnímána jako téměř nulová, většina odborné i široké veřejnosti žádnou cílenou externí komunikaci nezaznamenala.

Slabá komunikace se projevuje v nízké míře povědomí o programu a jen minimálním povědomím o obsahu programu v rámci široké veřejnosti. V rámci odborné veřejnosti se pak část respondentů domnívá, že komunikace směrem k široké veřejnosti není nutná.

V rámci odborné veřejnosti jsou výrazné rozdíly ve vnímání jednotlivých komunikačních nástrojů, ale i evropských dotací v širším slova smyslu, v segmentu „zkušených žadatelů“ na jedné straně a segmentu „prvožadatelů“ na straně druhé. Lépe vnímá celkově komunikaci skupina zkušených uživatelů.

### Klíčové komunikační nástroje

- výzvy – jejich komunikace je hodnocena relativně pozitivně. Hodnocení se liší podle toho, zda se jedná o „zkušené“ žadatele, externí agentury, „prvožadatele“ nebo malé organizace, které žádají jen výjimečně nebo poprvé. Zjednodušeně řečeno, čím je žadatel zkušenější, tím pozitivněji komunikaci výzev vnímá.
- úvodní semináře – jsou celkově hodnoceny pozitivně. Výrazné rozdíly jsou mezi oběma segmenty příjemců. „Zkušení“ žadatelé o seminářích mluví spíše jako o zbytečnosti, ale „prvožadatelé“ a žadatelé s menšími zkušenostmi si je pochvalují. Obě skupiny se však shodují na vhodnosti rozšíření komunikace pro žadatele, ale i později pro příjemce o video tutoriály.
- projektová příručka – je všemi považována za sumu všech informací pro realizaci projektu – projektovou „Bibli“. Celkově nicméně převládá jakýsi despekt k příručce jako celku. Příručka je považována za příliš rozsáhlou, málo strukturovanou a opět napsanou jazykem, který je pro „prvožadatele“ nebo neprofesionalizované příjemce nesrozumitelný.
- telefon – telefonická komunikace je asi největším fenoménem spojeným s OP PPR. V porovnání s ostatními operačními programy je považována za jednoznačně nejlepší a nejkvalitnější. S telefonickou komunikací jsou navíc spojené téměř výhradně pozitivní zkušenosti.
- e-mail – je obecně považován za druhý nejoblíbenější komunikační kanál. Kvalita komunikace e-mailem je podobně jako telefonická komunikace hodnocena velmi dobře, a to i ve srovnání s ostatními operačními programy. Spokojenost vychází především z rychlosti reakce manažerů a přehlednosti komunikace.
- depeše – na rozdíl od víceméně jednotně pozitivního vnímání komunikace prostřednictvím e-mailů a telefonů je vnímání depeší názorově různorodější. Převládá názor, že pro vlastní obsah komunikace jsou zbytečné. Depeše jsou z pohledu uživatelské vstřícnosti vnímány spíše jako málo vstřícné. Nejhorší je hodnocena složitost obsluhy a zejména neintuitivnost jejich použití.

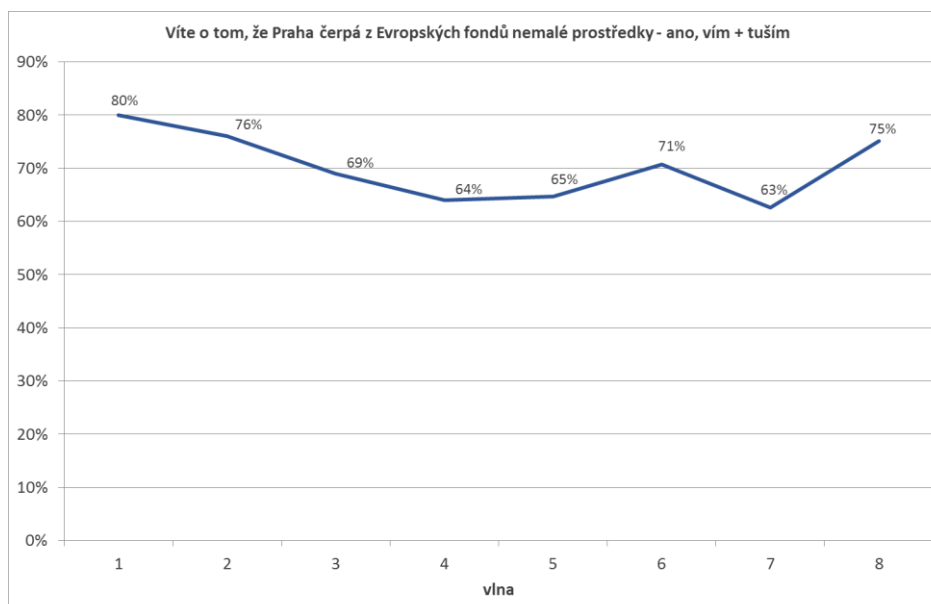


- informační software ISKP 14 – i zde vnímání softwaru kopíruje typové dělení příjemců podle jejich zkušenosti s administrací projektů financovaných z evropských zdrojů. „Zkušení“ příjemci nemají v současné době s používáním ISKP 14 pro podávání žádostí a administraci projektů téměř žádný zásadní problém. Na druhé straně „prvožadatelé“ nebo méně zkušené malé organizace bez externích konzultantů a agentur vnímají ISKP 14 jako nelogický a nevstřícný nástroj, který celou administraci výrazně komplikuje.
- finanční a projektoví manažeři Odboru evropských fondů – jsou jednoznačně nejsilnějším komunikačním nástrojem celého OP PPR. Spokojenost, respektive nespokojenost s osobou manažera má nejzásadnější dopad na vnímání kvality komunikace v rámci celého procesu žádosti a realizace projektu.
- kontroly na místě – institut kontroly je vnímán jako samozřejmost, která k projektům a čerpání finančních prostředků patří. Opakovaně bylo dokonce uváděno, že pokud je kontrola realizována v počátku realizace projektu, má pozitivní dopad na celkovou realizaci.

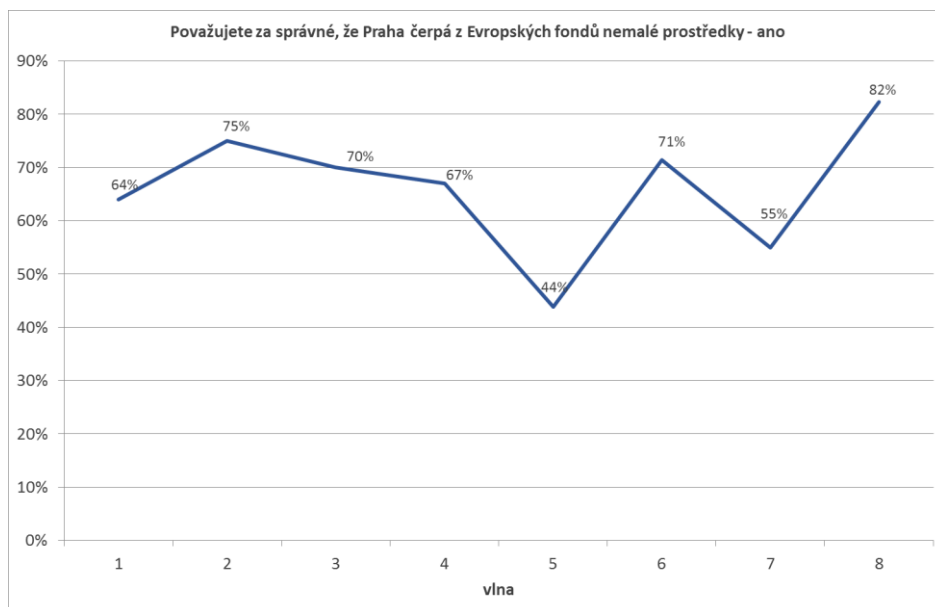
Agentury jsou vnímány jako nutnost v segmentu „prvožadatelů“. Důvody pro jejich využití jsou především pomoc s porozuměním složitého jazyka, pochopení pravidel a administrativy a pomoc při používání softwaru ISKP 14.

## Povědomí skupiny široké veřejnosti o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR a jeho komunikaci

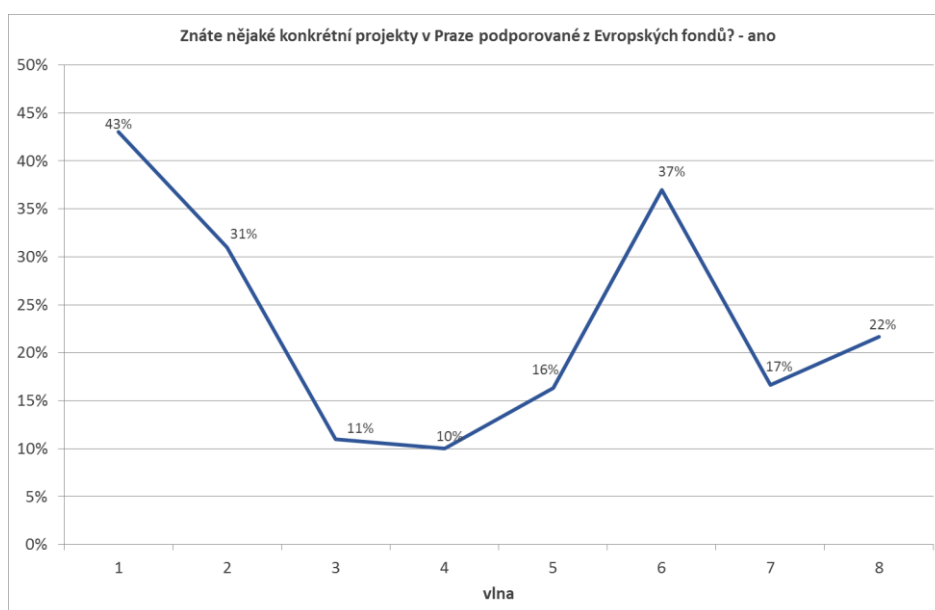
- V průměru 69 % dotázaných ví nebo alespoň tuší, že Praha čerpá finanční prostředky k podpoře projektů z různých oblastí.



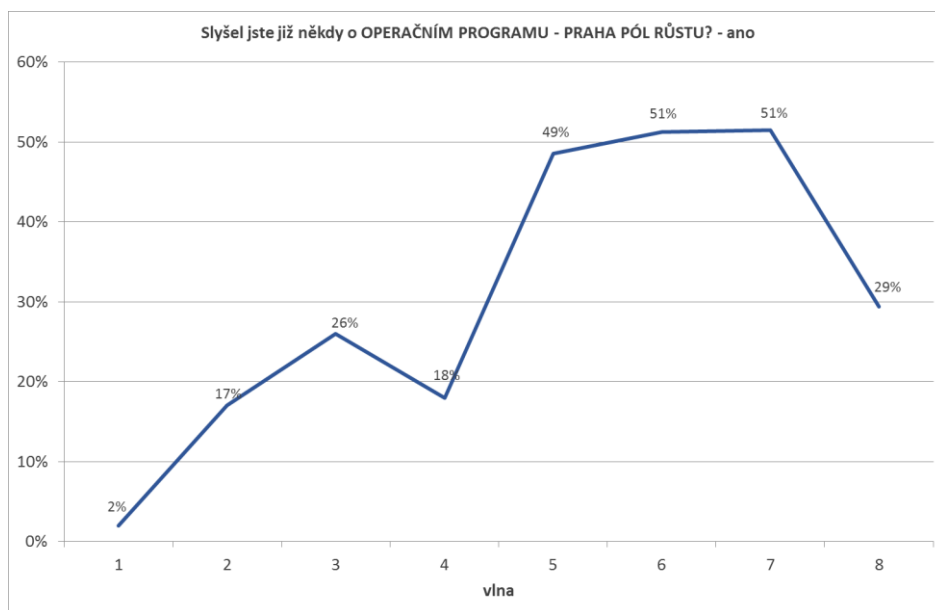
- V průměru 69 % všech dotázaných považuje za správné, že Praha čerpá finanční prostředky k podpoře nejrůznějších projektů. V rámci poslední vlny byla dosažena nejvyšší hodnota 82 %.



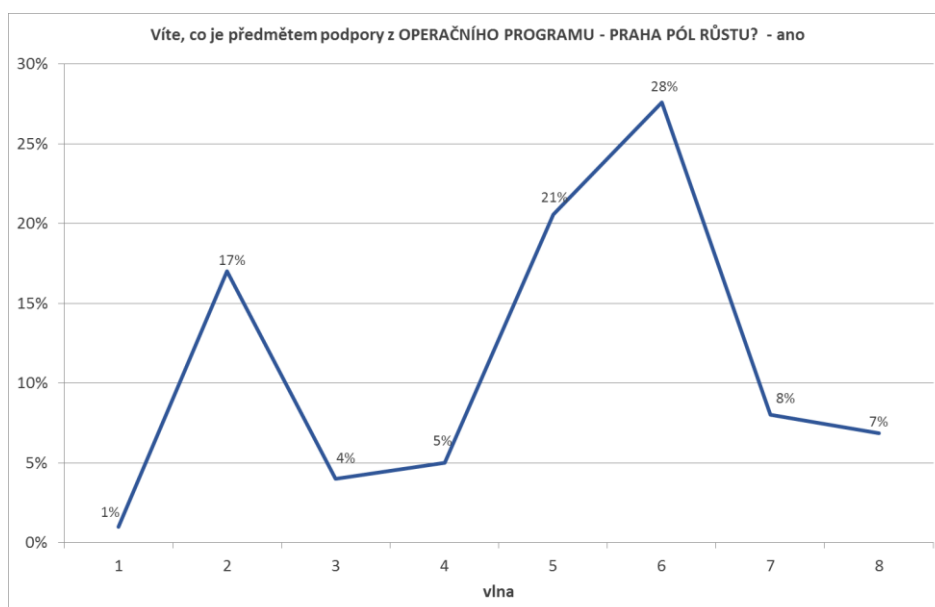
- Nějaký konkrétní projekt v Praze podporovaný z evropských fondů si vybavuje průměrně 19 % dotázaných.
  - Při dotazu na konkrétní příklad dokázalo uvést konkrétní odpověď téměř 49 % těch, kteří odpověděli kladně.
  - Nejčastěji byly zmiňovány projekty na podporu seniorů a školství
  - Několikrát byl zmíněn název konkrétního projektu/programu. OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA – PÓL RŮSTU ČR nebyl zmíněn.



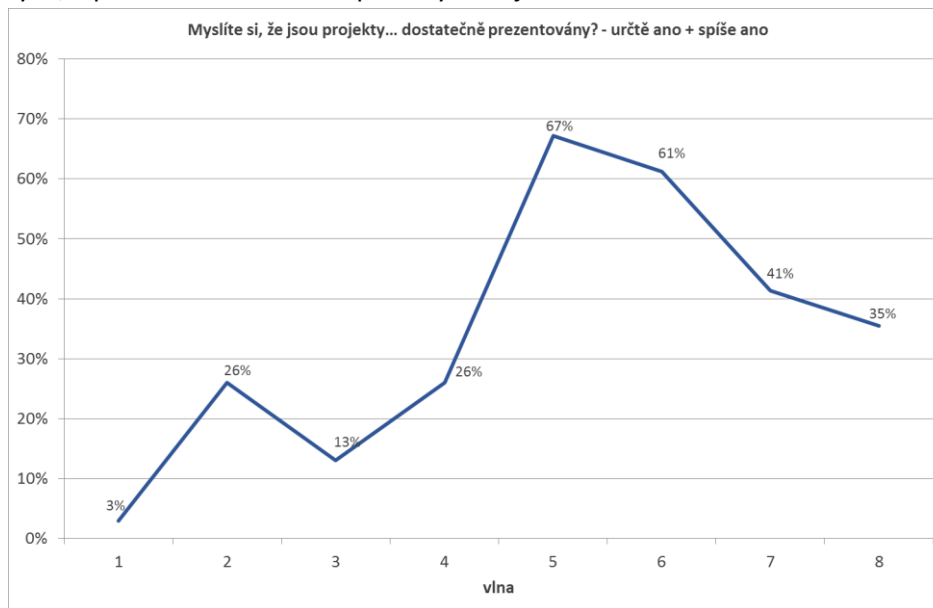
- O OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR již někdy slyšelo průměrně 40 % dotázaných. Znalost v poslední vlně výrazněji poklesla. Důvodem tohoto poklesu může být minimální reklamní komunikace a jiná témata (mimo jiné covid) v rámci redakčních zpráv.



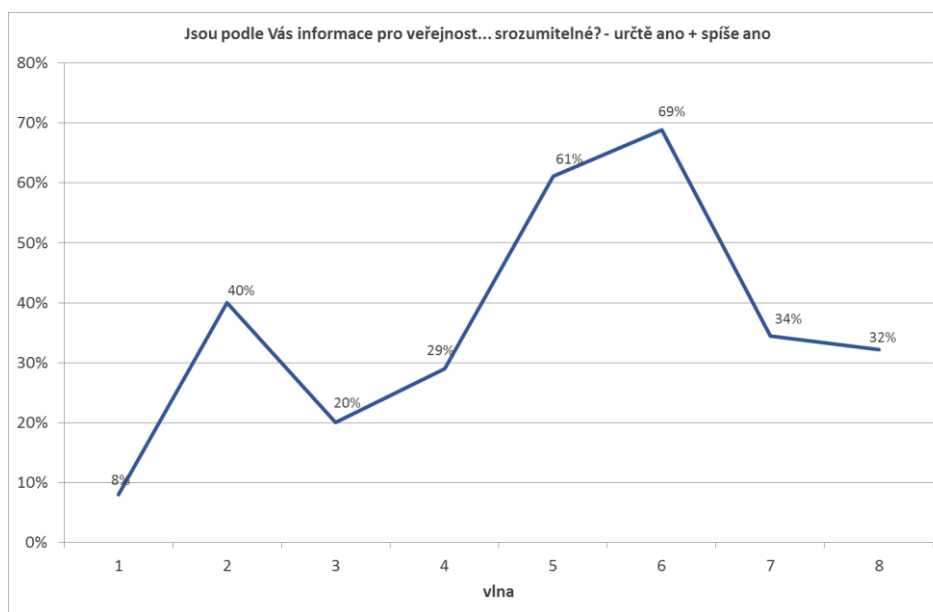
- V průměru 7 % všech dotázaných odpovědělo, že ví, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR. V posledních etapách je zaznamenán pokles k hodnotám z roku 2019.
  - Konkrétní předmět podpory dokázalo jmenovat 48 % těch, kteří vědí, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR.
  - Při dotazu na konkrétní předmět této podpory byly jmenovány vzdělávání, podpora podnikání nebo sociální oblast.



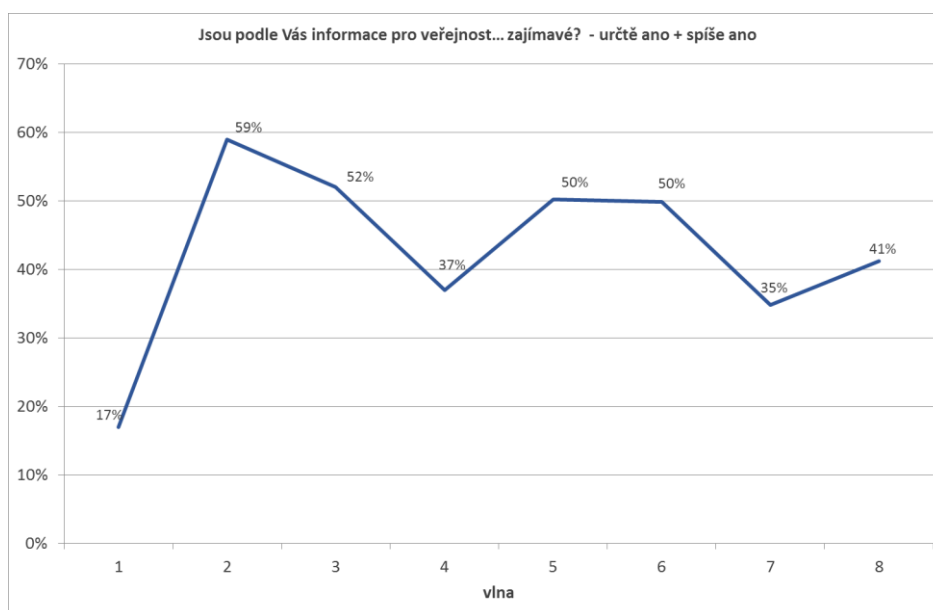
- Prezencaci projektů financovaných v rámci OP PPR považuje za dostatečnou v průměru 38 % dotázaných, v poslední vlnách tento podíl výrazněji klesal.



- Informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR považuje za srozumitelné 33 % dotázaných, v poslední vlnách tento podíl výrazněji klesal.



- Informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR jsou zajímavé v průměru pro 38 % dotázaných.



- Mezi doporučeními pro komunikaci úspěšných projektů dominuje internet včetně sociálních sítí, následují noviny a kontaktní akce.
- V porovnání s předešlými vlnami sběru dat se podíly u všech typů médií snižovaly k minimálním hodnotám:
  - denní tisk (alespoň výjimečně zaznamenalo 8 % dotázaných),
  - informační magazíny městských částí (alespoň výjimečně zaznamenalo 15 % dotázaných),
  - rozhlas (alespoň výjimečně zaznamenalo 8 % dotázaných),
  - TV (alespoň výjimečně zaznamenalo 11 % dotázaných),
  - na internetu (alespoň výjimečně zaznamenalo 8 % dotázaných).



- Podle 63 % respondentů jsou projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR přínosné. Z hlediska vývoje to představuje oproti předchozím letům drobný nárůst.
- Rozdělování finančních prostředků v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR považuje za transparentní 38 % dotázaných, což představuje pokles o 20 % a návrat k počátečním hodnotám. K tomuto poklesu přispívají zprávy týkající se dotačních kauz z jiných operačních programů, neboť široká veřejnost vnímá dotace jako celek.
- V poslední době poklesl i podíl těch, kteří již slyšeli o portálu [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz). Aktuálně 38 % dotázaných o něm už alespoň slyšelo, z toho 21 % dotázaných již portál [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz) navštívilo.



## 8. Doporučení pro další zaměření ročních komunikačních plánů

### Hlavní závěr

Šetření ukazují, že klesá povědomí veřejnosti, což signalizuje nedostatečnou komunikaci pro širokou veřejnost. Tento závěr je potvrzován rovněž monitoringem reklamních prostředků, který nezachycuje žádnou reklamní komunikaci OP.

### Doporučení

Posílit intenzitu komunikace směrem ke skupině široké veřejnosti a kromě budování povědomí se soustředit na komunikaci obsahu

### Termín

31. 12. 2022

### Hlavní závěr

Odborná veřejnost oceňuje přesun komunikace směrem k online formě vycházející ze situace v období pandemie. V návaznosti na to by tato skupina uvítala rozšíření komunikace o návody, které by rozšiřovaly a doplňovaly semináře.

### Doporučení

Zvážit přípravu video tutoriálů pro příjemce, pokud to bude vzhledem ke stavu programu ještě možné a účelné z hlediska dostatečného počtu příjemců, kteří by je mohli využít.

### Termín

31. 12. 2022

### Hlavní závěr

Klíčovým komunikačním nástrojem ve vztahu k odborné veřejnosti jsou finanční a projektoví manažeři Odboru fondů. Kvalita vztahu mezi manažerem a příjemcem ovlivňuje i vnímání dílčích částí komunikačního mixu.

### Doporučení

Podporovat a posilovat komunikaci manažerů s příjemci nejen v oblasti administrativní, ale i v oblasti obsahových projektových cílů a podpoře při jejich dosahování.

### Termín

průběžně

### Hlavní závěr

Příjemci navrhuji zveřejňovat všechny odpovědi příjemcům anonymně na webové stránce tak, aby byly všem přístupné. Tím by existoval precedens, na který by se v interpretaci pravidel odkazovalo. Zároveň by taková stránka byla pro příjemce zdrojem schválených postupů a nemuseli by tak v mnoha případech individuálně svoje dotazy konzultovat přímo s manažery.

### Doporučení

Využít odpovědi příjemcům jako podklad pro rozšíření sekce FAQ na webu.

### Termín

31. 12. 2022



## 9. Použitá literatura a zdroje

Monitoring reklamních investic Nielsen Admosphere

ČSÚ – Struktura obyvatel Prahy

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 31. 7. 2019

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 30. 9. 2019

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 30. 11. 2019

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 31. 1. 2020

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 31. 7. 2020

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 31. 8. 2020

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 30. 10. 2020

Dílčí závěrečná zpráva „Osobní dotazování“ do 31. 7. 2021

Dílčí závěrečná zpráva „Hlubkové rozhovory“ do 31. 7. 2019

Dílčí závěrečná zpráva „Hlubkové rozhovory“ do 31. 7. 2020

Dílčí závěrečná zpráva „Hlubkové rozhovory“ do 31. 7. 2021





## 10. Samostatné přílohy

### Přehled reklamních aktivit OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR

Zdroj: Monitoring reklamních investic Nielsen Admosphere

Poslední komunikační aktivitou OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR, kterou zachycuje monitoring reklamních aktivit, byla inzerce v Metru – 20. 1. 2020.

- V období: 1. 8. 2020–31. 7. 2021 nejsou dle monitoringu reklamních investic Nielsen Admosphere monitorovány žádné reklamní aktivity, dle informací Odboru evropských fondů však proběhla rozhlasová kampaň na radiích Kiss, Beat a Radiu 1.



## Struktura obyvatel Prahy

Zdroj: ČSÚ

Data potřebná pro nastavení reprezentativního vzorku pro osobní dotazování

Struktura dle pohlaví:

	obyvatelé	podíl
Celkem	1 335 084	100,0%
muži	653 654	49,0%
ženy	681 430	51,0%

Struktura vzorku osobního dotazování:

- muži 46,8 %
- ženy 53,2 %

Struktura dle věku:

věk	obyvatelé	podíl
0	14 834	1,1%
1-4	60 242	4,5%
5-9	71 009	5,3%
10-14	64 762	4,9%
15-19	50 085	3,8%
20-24	54 717	4,1%
25-29	82 699	6,2%
30-34	108 645	8,1%
35-39	114 251	8,6%
40-44	126 122	9,4%
45-49	102 314	7,7%
50-54	79 932	6,0%
55-59	74 341	5,6%
60-64	69 158	5,2%
65-69	74 933	5,6%
70-74	71 073	5,3%
75-79	50 219	3,8%
80-84	26 905	2,0%
85+	28 036	2,1%



Struktura vzorku osobního dotazování dle věkových skupin:

- do 25 10,2 %
- 26-35 18,2 %
- 36-45 21,0 %
- 46-55 14,7 %
- 55-64 14,5 %
- 65 a více 21,3 %

Struktura vzorku osobního dotazování dle vzdělání:

- střední bez maturity 19,1 %
- střední s maturitou 36,9 %
- vysokoškolské 33,7 %
- základní 10,3 %



## Scénář hloubkové rozhovory

### Návrh okruhů otázek

#### Představení oblasti

- **Představení:** Jsem nezávislý výzkumník, který pro pražský magistrát zpracovává výzkum mezi příjemci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU ČR. Následující rozhovor se bude týkat **VNÍMÁNÍ** tohoto programu, ze kterého jste/Vaše společnost čerpala finanční prostředky. Hlavně mě bude zajímat **komunikace okolo OP PPR a vaše zkušenost a spokojenost s ní.**
- Rozhovor bude probíhat **45 minut**, odpovědi budou zpracovány anonymně, proto se nebojte **chválit ani kritizovat**, protože právě konstruktivní kritika je to nejdůležitější, co může komunikaci okolo OP PPR zlepšit.
- V jaké oblasti (v jazyku OP PPR prioritní ose) jste/Vaše společnost realizovali projekt, případně žádali o projekt?
- *Prioritní osy níže (nepředčítat – mělo by být spontánní):*
  - *Posílení výzkumu, technologického rozvoje a inovací,*
  - *Udržitelná mobilita a energetické úspory,*
  - *Podpora sociálního začleňování a boj proti chudobě,*
  - *Vzdělání a vzdělanost a podpora zaměstnanosti.*

#### Vnímání komunikace OP PPR

- **Prosím, řekněte mi na úvod Váš příběh o tom, jak jste se stal žadatelem a příjemcem tohoto programu, co Vás k tomu vedlo a jak to probíhalo.**
  - Jak jste se o existenci a zaměření OP PPR dozvěděl/a?
  - Kde jste o OP PPR poprvé slyšel/a?
  - Co šlapalo dobře, podle Vašich představ (v informovanosti okolo programu v jednotlivých fázích, v komunikaci, v čerpání...)
  - S čím jste měl/a naopak jakékoliv problémy? Na jaké bariéry jste narazil/a?

#### „Image“ OP PPR

- **Zkuste mi popsat, jak na základě vlastní zkušenosti vnímáte celou instituci OP PPR pomocí několika přídavných jmen..., jaký je OP PPR?**  
(pokud nepůjde takto, použít personalizaci: pokud by se OP PPR změnila v člověka, jaký by to byl člověk? Jak by vypadal, jak by působil, ...?)
- **Jaká je podle Vás image OP PPR?**
  - Jak si stojí ve srovnání s dalšími OP?
- **Co, případně kdo, má podle Vás největší podíl na tom, jak vnímáte image OP PPR?**
  - (projektová a finanční) manažeři a jejich komunikace,
  - projektové materiály – příručka, monitorovací listy, metodiky...,
  - podporované aktivity,
  - software ISKP,
  - jazyk „tištěných“/projektových materiálů,
  - logo OPPPR, RU, MHMP a další grafické prvky – jaké?
  - kontroly,
  - povinná publicita.



- **Představte si program OP PPR jako komerční firmu, jak byste hodnotil/a její**
  - logo a firemní identitu (vizuální styl, jednotu vizuální identity, ...),
  - firemní kulturu,
  - vizi programu a autentičnost její komunikace a realizace.
- **Co byste na programu OP PPR hodnotil/a jako nejlepší?**
- **Co byste na programu OP PPR hodnotil/a jako nejhorší?**
- **Jak by podle Vás šla image programu vylepšit?**

#### Komunikace a komunikační kanály

- **S jakými komunikačními kanály jste se setkal/a, kde jste se dozvídal/a o OP PPR informace, případně od koho jste je získával/a?**
- **Prostřednictvím jakých nástrojů by podle Vás měly být komunikovány výsledky programu OP PPR?**
- **Jak se situace změnila v průběhu omezení setkávání během pandemie COVID 19?**
- **Manažeři**
  - Jak byste popsal/a roli a kvalitu manažerů z pohledu celkové komunikace OP PPR?
  - jak byste hodnotil/a jejich:
    - vstřícnost/empatii,
    - profesionalitu/odbornost,
    - schopnost srozumitelně komunikovat/jazyk, který používají/způsob komunikace,
    - dostupnost v čase a prostoru/případně technologickou dostupnost.
  - Jak byste hodnotil/a rozdíl v jejich přístupu a komunikaci před a během omezujících opatření v důsledku pandemie Covid19?
  - Jaká je podle Vás primární motivace/zaměření manažerů v kontextu jejich požadavků na vás jako příjemce – forma/obsah?
    - Jak byste to charakterizoval?
  - Jak (o čem) jste komunikoval/a s projektovým/finančním manažerem (témata komunikace, dojem z komunikace, ...)?
  - Jaká byla četnost Vaší komunikace (na denní bázi, párkrát do týdne, několikrát do měsíce, ...)?
  - Jak hodnotíte komunikaci z hlediska:
    - odbornosti,
    - srozumitelnosti,
    - ochoty pomoci,
    - zvolené formy (osobní konzultace, telefonické konzultace, depeše, online, semináře...)
    - Čím byste nabídku komunikace rozšířil/a? Jaká témata Vám přišla nedostatečně komunikovaná? A jakou formu pro jejich komunikaci byste zvolil/a? (např. seminář k podpoře de minimis...)
- **Textové materiály**



- Jaké si vybavíte textové materiály, když se řekne OP PPR?
  - Setkal jste se s:
    - metodikami,
    - příručkou,
    - depešemi,
    - e-maily,
    - protokoly kontroly,
    - dalšími?
  - Jak byste je charakterizoval/a – srozumitelnost, délka, vzhled, přínos?
- **Semináře**
    - Zúčastnil/a jste se osobně semináře/workshopu pro uchazeče nebo příjemce podpory z OP PPR?
      - Na jaké téma?
      - Jak byste je charakterizoval/a?
      - Jak byly pro Vás osobně přínosné?
      - Co Vám tam chybělo?
- **Kontroly**
    - Co se Vám vybaví, když se řekne kontrola z MHMP/OP PPR?
    - Setkali jste se kontrolou nebo auditem?
      - Pokud ano:
        - byl interní (z Odboru evropských fondů) nebo externí (NKÚ, EK, MF...)?
        - Pokud oba můžete srovnat:
          - ✓ Jak probíhala komunikace ohledně kontroly/auditů? Dostali jste všechny potřebné informace co a proč bude kontrolováno?
          - ✓ Jak jej hodnotíte z hlediska zátěže na žadatele?
    - Jak byste popsal/a komunikaci z MHMP o tom, že u Vás kontrola proběhne
    - Jak probíhala kontrola?
      - profesionalita, věcnost, zaměření, délka, vstřícnost...
    - Vybavíte si protokol o kontrole? Jak na Vás působil z pohledu obsahu a jeho srozumitelnosti?
    - Pokud byla kontrola se zjištěním, dostali jste srozumitelné informace, jaký je další postup a jaké máte možnosti?
- **Software**
    - Co Vás napadne, když se řekne ISKP?
    - Jaký vztah podle Vás existuje mezi ISKP k OP PPR?
- **E-maily a depeše**
    - Jak byste celkově hodnotil/a e-mailovou komunikaci?
    - Jak byste jí hodnotil/a z pohledu:
      - její četnosti,
      - kvality a efektivity – dostáváte odpovědi na vaše otázky?
      - doby odezvy/jak dlouho trvá, než dostanete odpověď.



- Jak byste srovnal/a depeše a e-maily?
- **Finalizovali jste již Váš projekt? Pokud ano, kdy?**
  - Jak se změnil váš pohled na komunikaci s časovým odstupem?

#### Vnímání průběhu realizace projektů OP PPR

- **Jak vnímáte komunikaci s Odborem evropských fondů?**
- **Jak vnímáte lhůty v rámci realizace projektu:**
  - ze strany FON MHMP – schvalování, odpovědi na dotazy apod.,
  - požadavky na Vás jako realizátora projektu /příjemce.
- **Jak vnímáte administrativní zátěž v procesu žádosti a realizace projektu?**
  - Je dle Vás zátěž přiměřená?
  - Pokud můžete srovnat více projektů, jak se míra administrativní zátěže vyvíjí/liší?
  - Pokud můžete srovnat s jinými operačními programy, jak se míra administrativní zátěže liší?
  - Co Vám konkrétně přijde zbytečné a proč?
  - Po zkušenosti s žádostí a realizací projektu, realizovali byste projekt za stejných podmínek znovu?
  - Pokud ne, proč a co by se mělo změnit?
- **Využili jste při zpracování žádosti a realizaci projektu specializovanou agenturu?**
  - Pokud ano:
    - Proč jste ji využili?
    - Jaká je Vaše zkušenost s těmito agenturami?
    - Jak moc jste nechávali projekt na zpracovateli?
    - Dali jste mu všechna práva?
    - Myslíte si, že lze podat projekt i bez agentury – jen s využitím dostupných podkladů (návody, semináře, metodické materiály, ...)?
  - Pokud ne:
    - Uvažovali jste o tom? Z jakého důvodu? Uvažovali byste o využití pro další projekty?
  - Pokud byste opět uvažoval o čerpání finančních prostředků z OP, zvažoval byste využití zprostředkovatelské agentury?
    - Z jakého důvodu?
- **Využili jste zprostředkovatelskou agenturu pro administraci čerpání?**
  - Pokud ano:
    - Z jakého důvodu?
    - Jaké pravomoci jste agentuře poskytli?
    - Jaký dopad by na vaši organizaci měla administrace projektu vlastními lidskými zdroji?

#### COVID 19

Jak vnímáte reakci Odboru evropských fondů na současnou situaci způsobenou COVID 19?

- **Nastaly problémy v komunikaci s FON?**



- **Došlo k prodloužení reakční doby?**
- **Ovlivnila současná situace realizaci Vašeho projektu?**
  - Pokud ano:
    - **Pomohli Vám řešit problémy v projektech způsobené touto situací?**
    - **Poskytli Vám dostatek informací pro nalezení řešení?**
    - **Přinesla Vám tato situace zvýšení administrativní zátěže?**

### Vnímání přínosu OP PPR a další

V poslední části bych Vás poprosila, jestli byste se pokusil/a zhodnotit za sebe přínos tohoto programu:

- **Jak vnímáte přínos celého programu OP PPR pro život v Praze?**
- **V čem vnímáte obecně největší přínos tohoto operačního programu?**
  - Co byste vyzdvihl/a jako největší benefit tohoto programu?
- **Jaké jsou podle Vás konkrétní dosažené úspěchy tohoto programu?**
- **S čím by si měli dle Vás spojit OP PPR spojit „běžní“ obyvatelé Prahy?**
  - Co jim přinesl?
  - Co jsou z vašeho pohledu největší úspěchy dosažené díky OP PPR?

**Jak byste takové úspěchy komunikoval/a směrem:**

- k široké veřejnosti,
- odborné veřejnosti.

**Je dostatečně komunikovaný přínos celého programu OP PPR? Pro příjemce i veřejnost? Jsou tyto informace pro Vás důležité?**

- **Kde jste tyto informace zaznamenali (tištěná média, web programu, rozhlas...)?**
- **Co si myslíte o jazyku/stylu komunikace? Co byste na něm změnili?**
- **Co za úspěchy konkrétně by podle Vás mělo být komunikováno? (projekty, obecné výsledky programu, konkrétní příběhy/produkty...)**

**Nyní se pokuste sám sebe představit v kůži člověka, který má moc celé nastavení programu měnit:**

- Do kterých oblastí, témat (na řešení jakých problémů) byste směřoval/a finanční podporu na území hl. m. Prahy Vy?
  - Kterým typům organizací byste podporu poskytl/a? (neziskové, výzkumné, komerční, státní, obecní, další)
- A naopak jsou oblasti, do kterých se nyní investuje a za Vás jsou méně potřebné?
- Co by podle Vás nejvíce zvýšilo dopad/kvalitu OP?
- Máte srovnání s podobnými projekty v zahraničí? Pokud ano, v čem je OP PPR lepší/horší?

**Kdybychom tedy měli shrnout dnešní rozhovor...**

- **Jak je podle Vás náročné o finance z OP žádat a projekt realizovat?**
  - Zkuste odhadnout podíl prostředků, které jsou z OP využívány na vedení projektů.
- **Jak Vaše zkušenost s projektem OP PPR ovlivnil vaše vnímání čerpání dotací**
  - Uvažujete o tom, že budete znovu o finanční podporu žádat, pokud to bude možné?
  - Využili byste příště radši pro podání nebo administraci projektu zprostředkovatelskou agenturu?
  - Hraje pro vás roli, kdo je poskytovatelem dotace? (MZ, MHMP, MPSV, ...)





- Lze projekty v rámci OP PPR hodnotit jako uživatelsky vstřícné?
- Co je nejsložitější/nejnáročnější na podávání projektů? A co je nejsnazší?
- Co je nejsložitější/nejnáročnější na vedení projektů? A co je nejsnazší?
- Jak vnímáte roli projektových a finančních manažerů na řídicím orgánu?
  - Jak byste jejich roli nazval Vy? (dráb, pomocník, administrátor, mentor, byrokrat, jiná?)
  - Jakou roli by podle Vás měli mít?



## Dotazník pro osobní dotazování

---

1. Víte o tom, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie, ...)?
    - ano, vím a téma sleduji / zajímá mě to
    - tuším, ale moc mě to nezajímá
    - ne
  2. Považujete za správné, že Praha čerpá z evropských fondů nemalé prostředky k podpoře projektů z nejrůznějších oblastí (sociální oblast, infrastruktura, ekologie, ...)?
    - ano
    - ne
  3. Znáte nějaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů?
    - ano
    - ne
  4. Jaké konkrétní projekty v Praze podporované z evropských fondů znáte?
- 

5. Slyšel/a jste již někdy o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
    - ano
    - ne
  6. Víte, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
    - ano
    - ne
  7. Jmenujte, prosím, co je podle Vás předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- 

8. Myslíte si, že jsou projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU dostatečně prezentovány?
    - určitě ano
    - spíše ano
    - spíše ne
    - určitě ne
  9. Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU srozumitelné?
    - určitě ano
    - spíše ano
    - spíše ne
    - určitě ne
  10. Jsou podle Vás informace pro veřejnost o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU zajímavé?
    - určitě ano
    - spíše ano
    - spíše ne
    - určitě ne
  11. Jakou formou by měly být propagovány úspěšné projekty v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- 

12. Zaznamenal/a jste v posledních měsících v denním tisku nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
  - ano – poměrně často
  - jen výjimečně
  - ne



13. Zaznamenal/a jste v posledních měsících v informačních magazínech městských částí nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- ano – poměrně často
  - jen výjimečně
  - ne
14. Zaznamenal/a jste v posledních měsících na internetu nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- ano – poměrně často
  - jen výjimečně
  - ne
15. Zaznamenal/a jste v posledních měsících v rozhlase nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- ano – poměrně často
  - jen výjimečně
  - ne
16. Zaznamenal/a jste v posledních měsících v televizi nějaké informace o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU?
- ano – poměrně často
  - jen výjimečně
  - ne
17. Setkal/a jste se ještě někde jinde s informacemi o OPERAČNÍM PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU? Pokud ano, kde?
- 
18. Myslíte si, že projekty financované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU jsou pro Prahu, resp. pro její obyvatele přínosné?
- velmi přínosné
  - spíše přínosné
  - spíše zbytečné
  - zcela zbytečné
19. Myslíte si, že finanční prostředky rozdělované v rámci OPERAČNÍHO PROGRAMU PRAHA – PÓL RŮSTU jsou rozdělovány transparentně?
- zcela transparentně
  - spíše transparentně
  - spíše netransparentně
  - zcela netransparentně
20. Slyšel/a jste někdy o internetových stránkách [www.penizeproprahu.cz](http://www.penizeproprahu.cz)?
- ano, již jsem je navštívil
  - ano, slyšel ale ještě jsem je nenavštívil
  - ne, neslyšel



Pár informací o respondentovi

Kolik je Vám let?

- Do 25 let
- 26–35 let
- 36–45 let
- 46–55 let
- 55–64 let
- 65 a více let

Pohlaví

- Muž
- Žena

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Střední bez maturity
- Střední s maturitou
- Vysokoškolské

Okolí projektu

.....



## Vývoj výsledků osobního dotazování dle jednotlivých vln

Otázka	Odpověď	1	2	3	4	5	6	7	8
		7/2019	9/2019	11/2019	1/2020	7/2020	7/2020	10/2020	6/2021
1. Víte o tom, že Praha čerpá z Evropských fondů nemalé prostředky...	ano, vím a téma sleduji / zajímá mě	36%	37%	15%	22%	13%	26%	14%	11%
	tuším, ale moc mě to nezajímá	44%	39%	54%	42%	52%	45%	49%	64%
	ne	18%	23%	31%	36%	35%	29%	37%	25%
	ano, vím + tuším	80%	76%	69%	64%	65%	71%	63%	75%
2. Považujete za správné, že Praha čerpá z Evropských fondů nemalé prostředky... (všichni dotazovaní)	ano	64%	75%	70%	67%	44%	71%	55%	82%
	ne	33%	23%	30%	31%	54%	28%	44%	18%
	neodpověděl/a	3%	2%	0%	2%	2%	0%	1%	0%
2. Považujete za správné, že Praha čerpá z Evropských fondů nemalé prostředky... (ti, kteří téma sledují, nebo alespoň tuší o finanční podpoře)?	ano	74%	81%	78%	77%	47%	84%	70%	92%
	ne	26%	19%	22%	21%	54%	16%	30%	8%
	neodpověděl/a	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
3. Znáte nějaké konkrétní projekty v Praze podporované z Evropských fondů?	ano	43%	31%	11%	10%	16%	37%	17%	22%
	ne	53%	68%	89%	89%	84%	60%	83%	78%
	neodpověděl/a	4%	1%	0%	1%	0%	3%	0%	0%
4. Jaké konkrétní projekty v Praze podporované z Evropských fondů znáte?									
		Vzdělávání, školství, soc. služby, park Karlín, OPP 1x	školství, zdravotnictví, soc. pomoc, Erasmus, OPP 0x	modernizace metra, školek, Hrušov, Domus Vitae, OPP 0x	doprava, ekologie, OSN, parky, OPP 0x	nové dálnice, více zeleně, oprava památek, modernizace tratí a metra	výstavba silnic, infrastruktura, obnovit, zdroje, Erasmus, Elpida, Horizont 2020	babi, dědo, máme si co říci!, podpora bezdomovců, horizont, fondy EU	podpora ZS, MŠ, hřiště, vzdělávání a podpora seniorů, developerské projekty, Erasmus, Praha zítřka
5. Slyšel jste již někdy o OPERAČNÍM PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU?	ano	2%	17%	26%	18%	49%	51%	51%	29%
	ne	95%	82%	74%	81%	51%	48%	49%	70%
	neodpověděl/a	3%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
6. Víte, co je předmětem podpory z OPERAČNÍHO PROGRAMU - PRAHA PÓL RŮSTU?	ano	1%	17%	4%	5%	21%	28%	8%	7%
	ne		82%	96%	93%	79%	72%	92%	93%
	neodpověděl/a		1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%
7. Jmenujte, prosím, co je podle Vás předmětem podpory z OPERAČNÍHO...			ekologie, soc. pomoc, pomoc neziskovkám a soc. znevýh.	podpora sociálně slabých a znevýhodn., ekologie, dílny	fin. podpora, komunikace, metro	rozvoj Prahy, doprava, ekologie, žv. prostředí	věda, výzkum, vzdělání	podpora zaměstnanosti, věda, výzkum, vzdělání, lepší Praha	podpora, sociální sféra, vzdělání, podnikání, rozvoj Prahy
8. Myslíte si, že jsou projekty... dostatečně prezentovány?	určitě ano	0%	14%	2%	10%	18%	25%	20%	5%
	spíše ano	3%	12%	11%	16%	49%	36%	21%	31%
	spíše ne	24%	55%	28%	36%	17%	19%	21%	35%
	určitě ne	69%	14%	59%	37%	15%	20%	38%	24%
	neodpověděl/a	4%	5%	2%	1%	0%	0%	0%	6%
	určitě ano + spíše ano	3%	26%	13%	26%	67%	61%	41%	35%
9. Jsou podle Vás informace pro veřejnost... srozumitelné?	určitě ano	3%	13%	6%	10%	26%	32%	23%	10%
	spíše ano	5%	27%	14%	19%	36%	37%	11%	22%
	spíše ne	38%	37%	58%	34%	27%	16%	23%	45%
	určitě ne	47%	11%	22%	35%	11%	15%	42%	17%
	neodpověděl/a	4%	12%	0%	2%	1%	0%	1%	6%
	určitě ano + spíše ano	8%	40%	20%	29%	61%	69%	34%	32%
10. Jsou podle Vás informace pro veřejnost... zajímavé?	určitě ano	2%	30%	10%	17%	19%	27%	23%	18%
	spíše ano	15%	29%	42%	20%	31%	23%	12%	24%
	spíše ne	45%	19%	36%	31%	31%	32%	20%	36%
	určitě ne	32%	10%	11%	28%	19%	18%	44%	16%
	neodpověděl/a	3%	12%	1%	4%	0%	0%	1%	7%
	určitě ano + spíše ano	17%	59%	52%	37%	50%	50%	35%	41%
12. Zaznamenal jste v posledních měsících v denním tisku nějaké informace...?	ano - poměrně často	0%	8%	1%	7%	10%	15%	15%	0%
	jen výjimečně	0%	20%	15%	19%	58%	41%	27%	8%
	ne	97%	63%	83%	73%	32%	44%	58%	88%
	neodpověděl/a	3%	-	-	1%	0%	0%	0%	4%
	ano + výjimečně	0%	28%	16%	26%	68%	56%	42%	8%

Otázka	Odpověď	1	2	3	4	5	6	7	8
		7/2019	9/2019	11/2019	1/2020	7/2020	7/2020	10/2020	6/2021
13. Zaznamenal jste v posledních měsících v informačních materiálech nějaké informace...?	ano - poměrně často	0%	11%	5%	9%	14%	20%	17%	6%
	jen výjimečně	0%	17%	28%	13%	32%	23%	28%	9%
	ne	97%	62%	67%	75%	54%	57%	55%	81%
	neodpověděl/a	3%	-	-	2%	0%	0%	0%	4%
	<b>ano + výjimečně</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>22%</b>	<b>46%</b>	<b>43%</b>	<b>45%</b>	<b>15%</b>
14. Zaznamenal jste v posledních měsících na internetu nějaké informace...?	ano - poměrně často	0%	11%	9%	6%	15%	11%	10%	2%
	jen výjimečně	0%	15%	19%	13%	37%	18%	25%	6%
	ne	97%	64%	71%	80%	48%	70%	66%	87%
	neodpověděl/a	3%	-	-	1%	0%	0%	0%	4%
	<b>ano + výjimečně</b>	<b>0%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>19%</b>	<b>52%</b>	<b>30%</b>	<b>34%</b>	<b>8%</b>
15. Zaznamenal jste v posledních měsících v rozhlasu nějaké informace...?	ano - poměrně často	0%	11%	5%	4%	12%	11%	9%	2%
	jen výjimečně	1%	25%	12%	11%	34%	28%	27%	6%
	ne	95%	64%	84%	82%	55%	60%	63%	87%
	neodpověděl/a	4%	-	-	3%	0%	0%	0%	5%
	<b>ano + výjimečně</b>	<b>1%</b>	<b>36%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>45%</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>8%</b>
16. Zaznamenal jste v posledních měsících v televizi nějaké informace...?	ano - poměrně často	0%	12%	4%	12%	10%	16%	9%	1%
	jen výjimečně	0%	16%	6%	17%	27%	18%	27%	10%
	ne	97%	63%	90%	67%	62%	65%	63%	84%
	neodpověděl/a	3%	-	-	4%	0%	0%	0%	4%
	<b>ano + výjimečně</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>10%</b>	<b>29%</b>	<b>38%</b>	<b>35%</b>	<b>37%</b>	<b>12%</b>
17. Setkal jste se ještě někde jinde s informacemi...? Pokud ano, tak kde?		Veletrh Holiday 2019 (1x)	stánky, prezentace MC p 11, Ládví, Prosek	stánky, úřady, plakáty	zaměstnání, škola, přátelé	přátelé, internet	internet, přátelé, vlak	PPDM a NPDM	škola, školní prostředí
18. Víte o existenci finančního nástroje COVID PRAHA?	ano, slyšel jsem o něm	-	-	-	-	26%	60%	61%	-
	ne, neslyšel	-	-	-	-	74%	40%	39%	-
	neodpověděl/a	-	-	-	-	0%	0%	0%	-
19. Víte, co je podstatou tohoto nástroje / co konkrétně tento nástroj...?	ano	-	-	-	-	12%	27%	22%	-
	nevím	-	-	-	-	83%	71%	77%	-
	neodpověděl/a	-	-	-	-	5%	2%	1%	-
20. Myslíte si, že projekty... jsou pro Prahu, resp. pro její obyvatele přínosné?	velmi přínosné	6%	26%	10%	13%	16%	21%	15%	6%
	spíše přínosné	54%	36%	52%	37%	42%	35%	21%	58%
	spíše zbytečné	30%	12%	34%	28%	28%	36%	28%	18%
	zcela zbytečné	6%	11%	3%	20%	14%	8%	32%	12%
	neodpověděl/a	4%	15%	1%	2%	0%	0%	4%	6%
	<b>velmi + spíše přínosné</b>	<b>60%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>50%</b>	<b>58%</b>	<b>56%</b>	<b>36%</b>	<b>63%</b>
21. Myslíte si, že finanční prostředky... jsou rozdělovány transparentně?	zcela transparentně	5%	11%	3%	12%	17%	21%	14%	8%
	spíše transparentně	45%	31%	35%	27%	48%	40%	17%	35%
	spíše netransparentně	35%	18%	45%	22%	19%	15%	24%	28%
	zcela netransparentně	8%	9%	6%	36%	15%	25%	41%	22%
	neodpověděl/a	5%	31%	11%	3%	0%	0%	4%	7%
	<b>zcela + spíše transparentně</b>	<b>50%</b>	<b>42%</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>65%</b>	<b>61%</b>	<b>31%</b>	<b>43%</b>
22. Slyšel jste někdy o internetových stránkách www.penizeproprahu.cz?	ano, znám, již jsem je navštívil	-	12%	10%	15%	7%	12%	12%	5%
	ano, slyšel, ale ještě jsem je nenavštívil	-	16%	20%	23%	24%	36%	27%	32%
	ne, neslyšel	-	61%	66%	61%	67%	51%	57%	58%
	neodpověděl/a	-	11%	4%	1%	2%	1%	5%	5%
	<b>ano znám + ano slyšel</b>	<b>-</b>	<b>28%</b>	<b>30%</b>	<b>38%</b>	<b>31%</b>	<b>48%</b>	<b>39%</b>	<b>37%</b>