**Scenariusz wywiadu IDI z przedstawicielami IZ/IP**

**Założenia wstępne**

**Zalecenia co do sposobu prowadzenia rozmowy**

Scenariusz ma charakter ramowy i nie wszystkie poruszane w nim problemy muszą być dobrze znane danemu rozmówcy. Należy skupić się za każdym razem na indywidualnym doświadczeniu rozmówcy.

Rozmowa powinna zachowywać w obszarze poszczególnych rejestrów pytań („rozdziałów” scenariusza) następujący schemat:

A. identyfikacja problemów w danym obszarze;

B. diagnoza dotychczasowych środków zaradczych;

C. propozycje środków zaradczych do zastosowania;

D. projekcja rozwoju sytuacji przy założeniu, że nie zastosuje się wskazanych w wywiadzie środków zaradczych.

**Ważne! Z uwagi na to, że jesteśmy w początkowym okresie wdrażania RPO WŁ 2014-2020, o problemach związanych z realizacją Strategii Komunikacji należy rozmawiać w kontekście doświadczeń poprzedniego okresu programowania, rozgraniczając, które wnioski wynikły z doświadczeń obecnej perspektywy, a które są wnioskami z wdrażania poprzedniej. Warto zawsze przy tej okazji dopytywać, jak zostały „skonsumowane” doświadczenia z perspektywy poprzedniej i na ile są przydatne.**

Ramowy charakter scenariusza oznacza, że zawarte w nim pytania są jedynie głównymi zagadnieniami, które muszą być poruszone w rozmowie. W żadnym przypadku nie należy ich uważać za gotowe pytania; sformułowania używane w rozmowie wynikać powinny z kontekstu oraz od okoliczności rozmowy. Prowadzącego rozmowę obowiązuje znajomość Strategii Komunikacji, Planu Działania oraz znajomość pytań ewaluacyjnych zawartych w metodologii badania.

**Sposób utrwalenia i prezentacji wywiadu**

W przypadku zgody rozmówcy przebieg wywiadu zostanie nagrany. W oparciu o sformułowane w trakcie wywiadu wnioski i konkluzje oraz w oparciu o zapis dyskusji sporządzony zostanie raport z wywiadu. Informacje uzyskane w trakcie wywiadu zostaną w nim przedstawione w sposób ustrukturyzowany, zgodny ze strukturą logiczną badania.

**I. Wprowadzenie**

Przedstawienie celu badania oraz celu rozmowy.

Uzyskanie zgody na rozmowę (na nagrywanie rozmowy).

Zapewnienie o poufności badania (informacje z pochodzące z wywiadu będą wykorzystane jedynie na potrzeby niniejszego badania; w Raporcie końcowym znajdą się jedynie uogólnione wnioski, nie pozwalające na identyfikację rozmówcy, ani podmiotu/ instytucji, w której pracuje).

**II. Pozycja rozmówcy w procesie komunikowania związanym z wdrażaniem RPO WŁ**

1. Pozycja rozmówcy w strukturze zarządzania komunikowaniem o RPO.

2. Rola rozmówcy na różnych etapach przygotowywania, programowania i wdrażania RPO.

3. Osoby/ instytucje współpracujące z rozmówcą w ramach wdrażania RPO? Jak ocenia współpracę z tymi partnerami?

**III. Komunikowanie o RPO z perspektywy miejsca pracy rozmówcy**

4. W jaki sposób komórka rozmówcy realizuje cele Strategii Komunikacji RPO WŁ?

A. Omówienie celów i lista problemów w związku z realizacją celów Strategii Komunikacji.

B. Czy w zakresie zidentyfikowanych problemów podejmowano jakieś działania zaradcze? Jakie?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

5. Czy usytuowanie komórki rozmówcy w strukturze IZ zapewnia właściwe zarządzanie działaniami informacyjno-promocyjnymi RPO WŁ (ocena zasobów organizacyjnych)?

A. Analiza struktury zarządzania i obiegu informacji w IZ/IP pod kątem sprawności wykonywania zadań związanych z informacją i promocją. Lista problemów, „wąskich gardeł”.

B. Czy w zakresie stwierdzonych przez rozmówcę problemów podejmowano jakieś przeciwdziałania? Z jakim skutkiem?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

6. Ocena stosowanych przez komórkę rozmówcy narzędzi komunikacji:

A. Analiza pod kątem adekwatności, kompletności i spójności wewnętrznej, zgodności z 6 zasadami prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych (pkt. 6.3 Strategii Komunikacji RPO WŁ 2014-2020). Lista występujących problemów.

B. Czy w zakresie stwierdzonych przez rozmówcę problemów podejmowano jakieś przeciwdziałania? Z jakim skutkiem?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

7. Które z zastosowanych narzędzi – w ocenie rozmówcy - w największym stopniu przyczyniły się do wzrostu zainteresowania działaniami RPO WŁ 2014-2020? Generalnie i w odniesieniu do najważniejszych grup docelowych. Prośba u uzasadnienie oceny.

8. Czy wystąpiła potrzeba modyfikacji polityki informacyjno-promocyjnej RPO WŁ w trakcie dotychczasowej jej realizacji? Czy pojawiły się jakieś nieprzewidziane problemy i wyzwania? Jakie to były problemy, kiedy i w jakich okolicznościach się pojawiły, jak na nie zareagowano? czy występuje ew. potrzeba modyfikacji w zakresie 6 zasad prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych (pkt. 6.3 Strategii Komunikacji RPO WŁ 2014-2020).

9. Jak w komórce rozmówcy zostały „skonsumowane” doświadczenia poprzedniej perspektywy? Które z nich Rozmówca uznaje za szczególnie istotne? Czego nie uwzględniono w planowaniu działań w stopniu dostatecznym?

10. Monitorowanie realizacji zadań komórki:

A. Analiza wskaźników Strategii Komunikacji pod kątem adekwatności do zaplanowanych działań oraz dostępności (możliwości pozyskania). Lista problemów.

B. Czy w zakresie stwierdzonych przez rozmówcę problemów podejmowano jakieś przeciwdziałania? Z jakim skutkiem?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

11. Jak dokumentowane są działania komunikacyjne komórki rozmówcy?

12. Dokumentowanie działań komunikacyjnych:

A. Czy działania są dokumentowane w sposób umożliwiający monitorowanie wskaźników Strategii Komunikacji oraz wymierną ocenę efektów oraz skuteczności tych działań? Lista problemów.

B. Czy w zakresie stwierdzonych przez rozmówcę problemów podejmowano jakieś przeciwdziałania? Z jakim skutkiem?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

**IV. Wykorzystanie zasobów w systemie komunikowania o RPO**

13. Jak rozmówca ocenia potencjał organizacyjny komórki w zakresie komunikowania o RPO (ilość kadry, merytoryczne przygotowanie kadr, potencjał rzeczowy, itp.):

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

14. Czy nowe zadania, związane z połączeniem wdrażania EFS i EFRR w regionie wymagały zmian w zakresie wykorzystania zasobów (konieczność zwiększenia, możliwość optymalizacji wykorzystania zasobów etc.)?

**V. Grupy docelowe**

15. Czy zdaniem rozmówcy grupy docelowe w ramach Strategii Komunikacji zostały prawidłowo zidentyfikowane?

A. Podstawowe problemy w zakresie identyfikacji grup docelowych.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

16. Czy właściwie oceniono role wszystkich interesariuszy w procesie obiegu informacji:

A. Podstawowe problemy wynikające z nieuwzględnienia danej grupy interesariuszy lub niewłaściwej oceny ich roli.

B. Środki zaradcze podejmowane w tym obszarze.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

17. Czy zaprojektowany system trafnie różnicuje narzędzia i kanały dystrybucji stosowane do różnych grup odbiorców formułowanych przekazów:

A. Podstawowe problemy w zakresie niewłaściwego doboru narzędzi i kanałów dystrybucji.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

18. Czy rozwiązania z zakresu przekazu informacji, działań szkoleniowych i konsultacyjnych zostały zaprojektowane w sposób zapewniający ich optymalna użyteczność dla potencjalnych Beneficjentów, wnioskodawców i Beneficjentów?

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

19. Czy przyjęto jakieś rozwiązania informacyjno-komunikacyjne dedykowane osobom z niepełnosprawnościami? Jakie?

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

**VI. Informacja zwrotna**

20. Czy w ramach działań komunikacyjnych komórki korzysta się z informacji zwrotnej od grup docelowych w stopniu zapewniającym zwiększanie adekwatności/trafności, skuteczności i użyteczności?

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

21. W jaki sposób informacja zwrotna jest pozyskiwana?

**VII. Współpraca z mediami**

22. Czy rozmówca ma do czynienia ze współpracą z mediami?

23. Monitorowanie mediów:

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

24. Zakres i formy współpracy z mediami – jakiego typu działania i formy kontaktów są podejmowane?

A. Podstawowe problemy w tym zakresie.

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

25. Czy rozwiązania z zakresu public relations zapewniają skuteczne rozwiązywanie sytuacji kryzysowych i prostowanie mylnych informacji oraz fałszywych stereotypów nt. wszystkich aspektów wdrażania Programów Operacyjnych?

A. Podstawowe problemy w tym zakresie/przykłady sytuacji kryzysowych?

B. Środki zaradcze podejmowane dotychczas/przykłady rozwiązań?

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków? Projekcja potencjalnych sytuacji kryzysowych wraz z próbą określenia przyczyn i prawdopodobnego terminu zaistnienia: co należy wtedy zrobić w zakresie PR?

26. Które z doświadczeń ze współpracy z mediami rozmówca uważa za szczególnie warte zastosowania w przypadku łącznego wdrażania EFS I EFRR w okresie 2014+?

**VIII. Kooperacja z innymi podmiotami**

27. Inne podmioty prowadzące własne akcje informacyjne, edukacyjne i promocyjne w zakresie komunikacji związanej z FE: kto, jak, w jakim zakresie?

28. Czy w działalności komórki Rozmówcy uwzględniona jest w dostatecznym stopniu partycypacja podmiotów, które nie podlegają Zarządowi Województwa Łódzkiego, a które mogą prowadzić komunikację związaną z FE (np. uczelnie wyższe, organizacje pozarządowe, samorządy itp.)?

A. Podstawowe problemy w zakresie kooperacji.

B. Jakie rozwiązania stosowano dotychczas.

C. Jakie działania należałoby dodatkowo podjąć wg rozmówcy?

D. Jakiego rozwoju sytuacji należy spodziewać się w przypadku niezastosowania proponowanych środków?

29. Czy zdaniem Rozmówcy polityka komunikacyjna w zakresie FE podmiotów nie podlegających Zarządowi Województwa jest koordynowana z polityką komunikacyjną w zakresie FE realizowaną przez IZ i IP w stopniu wystarczającym?

**IX. Pytania zamykające**

30. Jakie są kluczowe bariery i deficyty w ramach istniejącego systemu komunikowania o RPO?

31. Jakie kwestie problemowe mogą potencjalnie wystąpić w przyszłości – w konsekwencji rozwiązań funkcjonujących obecnie w zakresie systemu komunikowania?

32. Jakich rekomendacji - z uwagi na potrzeby własnej pracy - rozmówca oczekiwałby w raporcie ewaluacyjnym, który powstanie m.in. na podstawie tego wywiadu?

**Podziękowanie za wywiad.**