

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

## **Załącznik nr 7 do Regulaminu konkursu**

### **Analiza profilu klienta**

#### **1. Podział województwa podlaskiego na podregiony działalności Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (PI FE).**

Na potrzeby działalności Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, obszar województwa podlaskiego podzielono na podregiony, których granice wyznaczają zasięg realizacji działań informacyjnych i promocyjnych aktywnie podejmowanych przez specjalistów ds. Funduszy Europejskich takich jak:

- organizacja spotkań informacyjnych,
- organizacja szkoleń,
- organizacja Mobilnych Punktów Informacyjnych (MPI),
- promocja działalności sieci informacyjnej w lokalnych mediach itp.

Zasięg działalności poszczególnych PI FE wyznaczono wzdłuż granic powiatów na podstawie **Nomenklatury Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych, NTS** – klasyfikacja jednostek terytorialnych wprowadzona rozporządzeniem Rady Ministrów<sup>1</sup>. Odpowiada ona Klasyfikacji Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NUTS), obowiązującej w krajach Unii Europejskiej, zgodnie z Rozporządzeniem (WE)<sup>2</sup>.

W województwie podlaskim przyjęty został następujący podział na podregiony:

**Podregion białostocki** obejmujący swoim działaniem powiaty: białostocki, bielski, hajnowski, siemiatycki, obsługiwany przez Główny Punkt Informacyjny mający siedzibę w Białymstoku.

<sup>1</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 13 lipca 2000 r. w sprawie wprowadzenia Nomenklatury Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NTS) (Dz. U. z 2000 r. Nr 58, poz. 685)

<sup>2</sup> Rozporządzenie nr 1059/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 maja 2003 r. (Dz. Urz. UE L 154 z 21. 06. 2003 r., z późn. zm.)



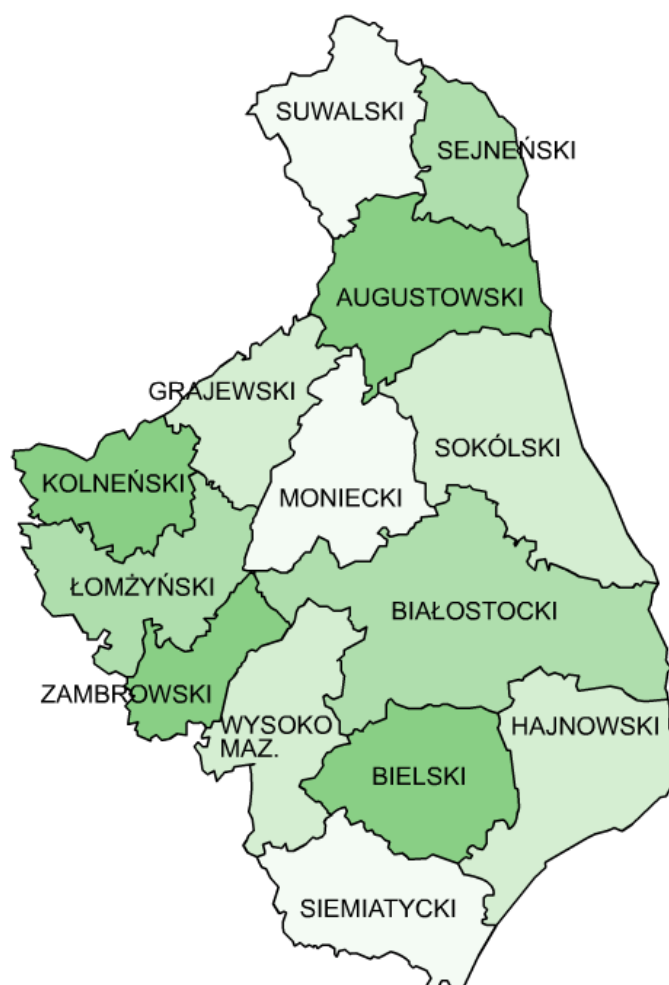
*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

**Podregion łomżyński** obejmujący swoim działaniem powiaty: łomżyński, wysokomazowiecki, grajewski, kolneński, zambrowski, obsługiwany przez Lokalny Punkt Informacji mający siedzibę w Łomży.

**Podregion suwalski** obejmujący swoim działaniem powiaty: suwalski, sejneński, sokólski, augustowski, obsługiwany przez Lokalny Punkt Informacji mający siedzibę w Suwałkach

Dodatkowo każdy z PI FE obsługuje mieszkańców miasta w którym jest zlokalizowany.

**Ryc. 1 Podział województwa podlaskiego na powiaty**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.

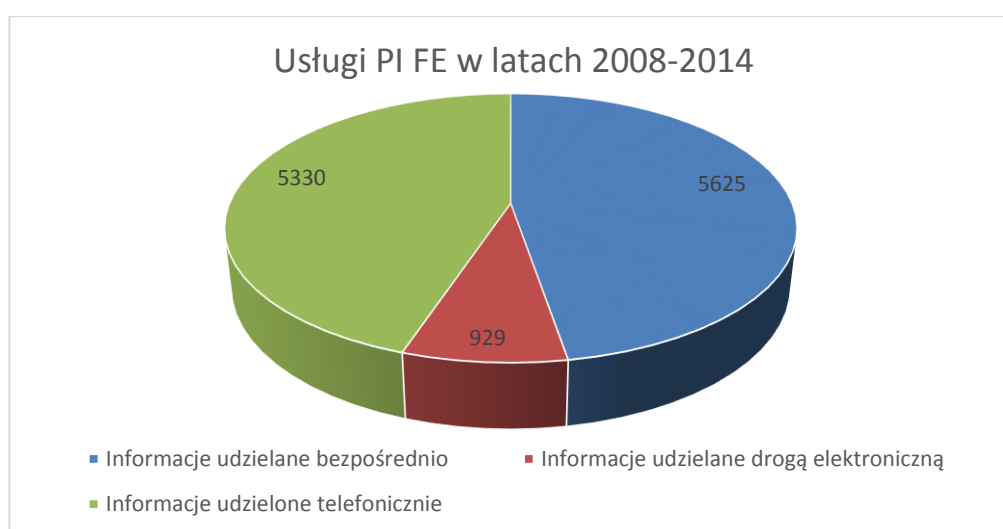
## 2. Klienci sieci informacyjnej w latach 2007-2013 w województwie podlaskim.

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń w prowadzeniu punktów informacyjnych, można stwierdzić, że klienci Punktów Informacyjnych działających w *Systemie Informacji o Funduszach Europejskich* w województwie podlaskim reprezentują różne typy podmiotów. Najliczniejszą grupę wśród nich stanowią **przedsiębiorcy** – przede wszystkim prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą. Ponadto, korzystający z usług Punktów to także reprezentanci firm prywatnych zatrudniający pracowników. Zdecydowanie najczęściej są to przedsiębiorcy z sektora najmniejszych firm zatrudniających do 10 pracowników.

Kolejną najliczniejszą grupą odwiedzającą Punkty Informacyjne, przede wszystkim LPI, są **osoby prywatne**. Przedstawiciele **instytucji publicznych** stanowią niespełna ułamek grona klientów PIFE, a organizacje pozarządowych jeszcze mniej.

Od 2008 roku do połowy 2014 r., klienci korzystający z usług Punktów Informacyjnych skorzystali w sumie z 11884 usług z czego 5295 wykonało LPI. Największą popularnością cieszyły się wizyty bezpośrednie a zaraz po nich informacje udzielane telefonicznie. Najmniejszą wartość wykazuje wskaźnik informacji udzielonych drogą elektroniczną (maile).

**Ryc. Struktura konsultacji w PI FE w latach 2008-2014**



Źródło: Sprawozdanie z działalności Punktów Informacyjnych w województwie podlaskim w latach 2008-2014.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

Ponadto, klienci PIFE brali udział w 106 szkoleniach/spotkaniach informacyjnych oraz skorzystali z 87 Mobilnych Punktów Informacyjnych. Dodatkowo działające wówczas PI brały aktywny udział w różnych wydarzeniach oraz same inicjowały zadania mające na celu promocję Sieci PIFE oraz usług oferowanych przez PI (wykłady, spotkania dyżury, prelekcje itp.)

Zaznaczyć należy, iż w latach 2008-2014 nie było ciągłości w prowadzeniu jednocześnie GPI i LPI. Stąd wskaźniki są niższe od zaplanowanych do wykonania w latach przyszłych, gdzie zakłada się, że równolegle funkcjonować będą GPI i dwa LPI w wyznaczonych podregionach.

### **3. Analiza wybranych wskaźników społeczno-ekonomicznych podregionów PI FE.**

Warto zwrócić uwagę na pewne różnice w typie klientów Punktów Informacyjnych między podregionami. Uzależnione jest to od specyfiki danego podregionu. Podregion łomżyński charakteryzuje rolnictwo i branże z nim związane, zaś podregion suwalski charakteryzuje turystyka i tematyka okołoturystyczna. Takich też informacji o dofinansowaniu poszukują klienci poszczególnych punktów. Jednakże wspólnym mianownikiem poszukiwanych informacji jest dofinansowanie na założenie działalności i rozwój firm już istniejących. Warto zwrócić uwagę na porównanie podregionów w kilku kluczowych kwestiach tj. bezrobocie, zaludnienie, przedsiębiorczość itd. Dają one obraz populacji która korzystać będzie z usług LPI.

**Tab. 1 Zestawienie wybranych wskaźników społeczno-ekonomicznych**

*Dane pochodzą z zestawienia danych GUS z roku 2011 .*

Kategoria		Podregion łomżyński (miasto Łomża)	Podregion suwalski (miasto Suwałki)
1.	Ludność (w tys.)	412,7 (63,0)	278,6 (69,2)
2.	Ludność w wieku produkcyjnym	62,3 (67,8)	63,6 (66,4)
3.	Pracujący ogółem (w tys.)	120,7 (15,1)	76,2 (19,7)
4.	Pracujący w sektorach:		



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

	Rolnictwo, leśnictwo itd.	50,7	45,3
	Przemysł i budownictwo	18,5	19,5
	Handel/usługi	10,1	11,2
	finanse	1,6	1,9
	inne	19,1	22,1
5.	Bezrobotni zarejestrowani (w %)	12,6 (16,4)	16,1 (12,4)
6.	Produkcja sprzedana przemysłu (na 1 mieszkańca w zł)	17321 (7133)	19607 (13802)
7.	Nakłady inwestycyjne w przedsiębiorstwach (na 1 mieszkańca w zł)	3204 (1557)	2016 (1735)
8.	Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą	528,5 (775)	529,7 (770,0)

#### 4. Analiza profilu klienta sieci PIFE w okresie 2014-2020

Aby sprostać oczekiwaniom klientów korzystającym z usług Punktów Informacyjnych w perspektywie finansowej 2014-2020, należy przeprowadzić rzetelną analizę potrzeb klienta i sklasyfikowanie jego profilu. Celem diagnozy jest rozpoznanie rzeczywistych (często nieuświadomionych) potrzeb oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego, tak aby możliwe było udzielenie rzetelnych, odpowiednich i wyczerpujących informacji, a w konsekwencji rozwiązanie problemu/problemów klienta. Należy zwrócić uwagę, że w natłoku informacji o funduszach, specjalistycznego nazewnictwa, dużej liczby instytucji zaangażowanych we wdrażanie, klient może być nieświadomy, o co powinien zapytać. Często wynika to też z faktu, że nie zna swoich potrzeb. Stąd wynika konieczność dopytania klienta o jego potrzeby i pomoc w zdiagnozowaniu jego problemu.

##### Proponowane narzędzia przeprowadzania diagnozy:

1. rozmowa bezpośrednia, pozwalająca na przeprowadzenie podstawowego wywiadu z klientem,
2. rozmowa telefoniczna, pozwalająca na przeprowadzenie podstawowego wywiadu z klientem,

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

3. ankieta lub formularz z pytaniami otwartymi (dostępne dla klientów).

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb klienta pracownik Punktu Informacyjnego powinien uzyskać wiedzę m.in.:

1. Czy klient jest zainteresowany uczestnictwem w projektach współfinansowanych/korzystaniem z dofinansowania?
2. Czy klient jest zainteresowany aplikowaniem do programów, jeśli tak, to czy posiada już doświadczenie w aplikowaniu i w chwili obecnej potrzebuje rozwiązać konkretny problem w związku z przygotowywaniem projektu, czy też klient nie posiada żadnego doświadczenia i niezbędna jest mu podstawowa wiedza z zakresu procedur aplikowania itp.?
3. Czy klient otrzymał dofinansowanie i ma problemy związane z realizacją projektu?
4. Czy klient poszukuje informacji nt. projektów lub dofinansowania projektów z innych źródeł niż NSS?

Wśród **grup docelowych** działań realizowanych przez Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich możemy wyróżnić:

**1) grupę podstawową** (potencjalni klienci sieci PI FE):

- . potencjalni beneficjenci,
- . beneficjenci;

**2) grupę uzupełniającą:**

- . instytucje użyteczności publicznej,
- . partnerzy społeczni i gospodarczy,
- . media.

Grupa podstawowa to bezpośredni odbiorcy działań PI FE: konsultacji, spotkań informacyjnych, szkoleń, dyżurów MPI. Kontakty z nimi przekładają się na statystyki PI FE.

Grupa uzupełniająca to instytucje wspierające działalność PI FE. Kontakty z ich przedstawicielami służą przede wszystkim promocji usług oraz rozwojowi działalności PI FE.

**Grupy docelowe działań PI FE nie są jednorodne, a o przynależności do nich decyduje aktualna oferta Funduszy Europejskich.**



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

Grupa podstawowa docelowych działań PI FE stanowi przekrój społeczeństwa. W zależności od aktualnej oferty Funduszy Europejskich, mogą do niej należeć pracownicy sektora publicznego, prywatnego, bezrobotni, uczniowie, studenci, emeryci. Dodatkowo należy wyróżnić podgrupy znajdujące się w szczególnej sytuacji, dla których tworzone są programy wsparcia współfinansowane ze środków Unii Europejskiej: niepełnosprawni, osoby powracające na rynek pracy np. po wychowaniu dziecka, długotrwale bezrobotni oraz osoby bez kwalifikacji zawodowych.

Biorąc pod uwagę strukturę podmiotów gospodarki narodowej oraz statystyki sieci informacyjnej w okresie 2008-2013, największą grupę potencjalnych klientów PI FE w okresie 2014-2020 stanowią osoby:

- poszukujące wsparcia na założenie działalności gospodarczej,
- prowadzące działalność gospodarczą, poszukujące wsparcia na rozwój firm.

**Profil klienta PI FE powinien być dostosowany do aktualnej oferty na rynku Funduszy Europejskich. Planując działania informacyjne i promocyjne, pod uwagę należy brać zarówno harmonogramy konkursów dotacyjnych w programach krajowych i regionalnym perspektywy finansowej 2014-2020, jak i projektów realizowanych ze środków Unii Europejskiej dotyczących kursów, szkoleń, pozadotacyjnych instrumentów wsparcia itp. form wsparcia współfinansowanych ze środków Funduszy Europejskich.**

**Tab. 7 dostosowanie narzędzi komunikacji ze względu na grupę docelową.**

	Grupa docelowa podstawowa		Grupa docelowa uzupełniająca		
	Beneficjenci (w podziale na typy)	Potencjalni beneficjenci (w podziale na typy)	Instytucje użyteczności publicznej (np. urzędy gminne, powiatowe, skarbowe), instytucje zaangażowane we wdrażanie FE	Partnerzy społeczni i gospodarczy	Media
Cel komunikacyjny	Zachęcenie do skorzystania z usług Sieci PIFE np.: konsultacji na etapie	Zachęcenie do skorzystania z usług Sieci PIFE np.: konsultacje z zakresu	Zachęcenie do współpracy w informowaniu o usługach	Zachęcenie do współpracy w informowaniu o usługach świadczonych	Zachęcenie do współpracy w informowaniu o usługach świadczonych



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.

	realizacji projektu, szkoleń z rozliczania dotacji itp.	pozyskania dotacji, PPP, pozadotacyjnych instrumentów finansowych, spotkania informacyjne, szkolenia, dyżury.	świadczonych przez sieć PI FE oraz organizowanych wydarzeniach np. szkoleniach PI FE, dyżurach MPI.	przez sieć PI FE oraz organizowanych wydarzeniach np. szkoleniach PI FE, dyżurach MPI.	przez sieć PI FE oraz organizowanych wydarzeniach np. szkoleniach PI FE, dyżurach MPI.
Podstawowe narzędzia (przykłady)	Direct mail, direct call, prasa/portale branżowe (zależne od profilu beneficjentów), plakaty w urzędach i innych budynkach użyteczności publicznej, ogłoszenia w mediach lokalnych.	Ogłoszenia w mediach lokalnych, internet (np. portale o lokalnym zakresie tematycznym), plakaty w urzędach i innych budynkach użyteczności publicznej.	Bezkosztowe działania PR, pisma, spotkania.	Bezkosztowe działania PR, pisma, spotkania, kontakty robocze.	Bezkosztowe działania PR, pisma, spotkania, kontakty robocze.
Rezultaty	Wzrost liczby świadczonych usług PI FE.	Wzrost liczby świadczonych usług PI FE.	Nawiązanie współpracy w informowaniu o usługach PI FE np. zgoda na wywieszenie plakatu, organizację dyżuru MPI.	Nawiązanie współpracy w informowaniu o usługach PI FE np. informowanie o usługach PI FE na spotkaniach branżowych, współorganizacja spotkań/szkoleń.	Artykuły/audycje w mediach lokalnych nt. usług świadczonych przez PI FE

Źródło: Założenia opracowania koncepcji działań promocyjnych w 2014 roku przez sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w Polsce, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju 2013 r.