



Fundusze Europejskie

Badanie poziomu satysfakcji użytkowników systemu Internetowego Generatora Aplikacyjnego (IGA)

Kraków, 2 lipca 2025 r.



Fundusze Europejskie
dla Małopolski



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



MAŁOPOLSKA

Metodologia badania

Termin badania: od 13 marca do 2 kwietnia 2025 r.

Technika badawcza: technika CAWI (ang. *Computer-Assisted Web Interview* – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW). Ankietyzacja została przeprowadzona za pomocą internetowego systemu CADAS. Link do kwestionariusza ankiet został wysłany do użytkowników systemu informatycznego IGA drogą mailową.

Respondenci zostali podzieleni na 3 grupy:

- **eksperti zewnętrzni** działający na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego i jego wybranych jednostek organizacyjnych (tj. WUP, MCP);
- **wnioskodawcy oraz beneficjenci** składający wnioski o dofinansowanie przy pomocy systemu;
- **pracownicy** Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego i jego wybranych jednostek organizacyjnych (tj. WUP, MCP).

	Liczba rozesłanych linków do ankiet	Liczba zrealizowanych ankiet	Liczba ankiet efektywnych	Stopa zwrotu ogółem
eksperti zewnętrzni	263	122	122	46%
wnioskodawcy oraz beneficjenci	3518	487	467	13%
pracownicy	515	96	96	19%

„IGA na przestrzeni czasu bardzo się zmieniła i obecnie dobrze się z tego korzysta tzn. można zrobić wszystko, co potrzeba (...).”

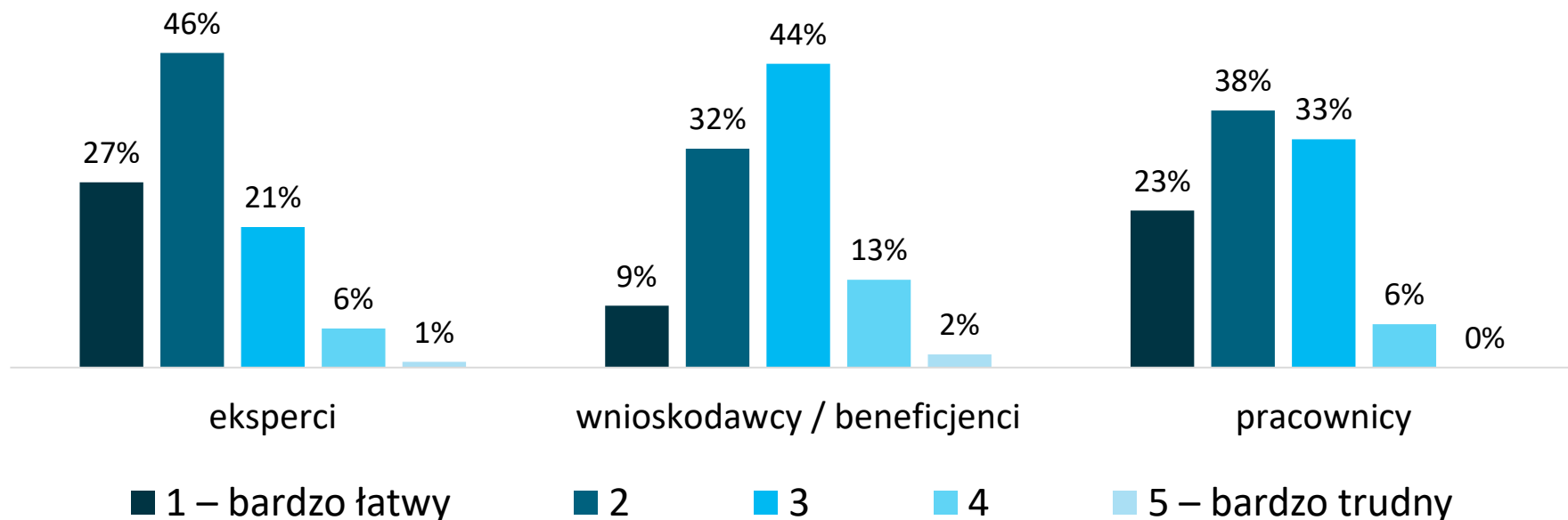
[pracownik, badanie CAWI]

Poziom trudności obsługi systemu

We wszystkich trzech grupach respondentów odsetek stwierdzeń, że system IGA jest łatwy w obsłudze w sposób znaczący przewyższał opinie negatywne:

- eksperci – **73%**
- wnioskodawcy / beneficjenci – **41%**
- pracownicy – **61%**

Jak generalnie ocenia Pan/Pani poziom trudności obsługi systemu IGA (ocena w skali od 1 do 5, gdzie 1 – bardzo łatwy, 5 - bardzo trudny)? (n=122, n=467, n=96)

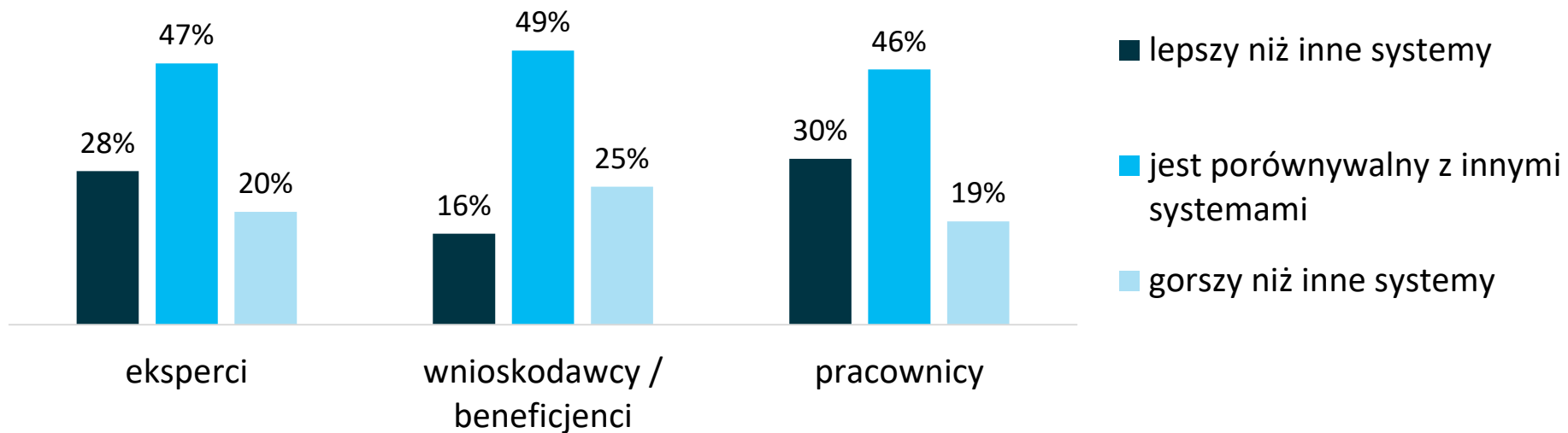


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

IGA vs. inne podobne systemy

- Ponad 8 na 10 przedstawicieli każdej z badanych grup korzystała jak dotąd z innych systemów obsługujących proces wyboru wniosków o dofinansowanie w innych programach regionalnych lub krajowych.
- Największa część ankietowanych ze wszystkich grup respondentów (tj. niemal połowa) ocenia generator IGA jako porównywalny z innymi systemami.

Jak ocenia Pan/Pani system IGA w porównaniu z innymi podobnymi systemami? (n=109, n=381, n=81)

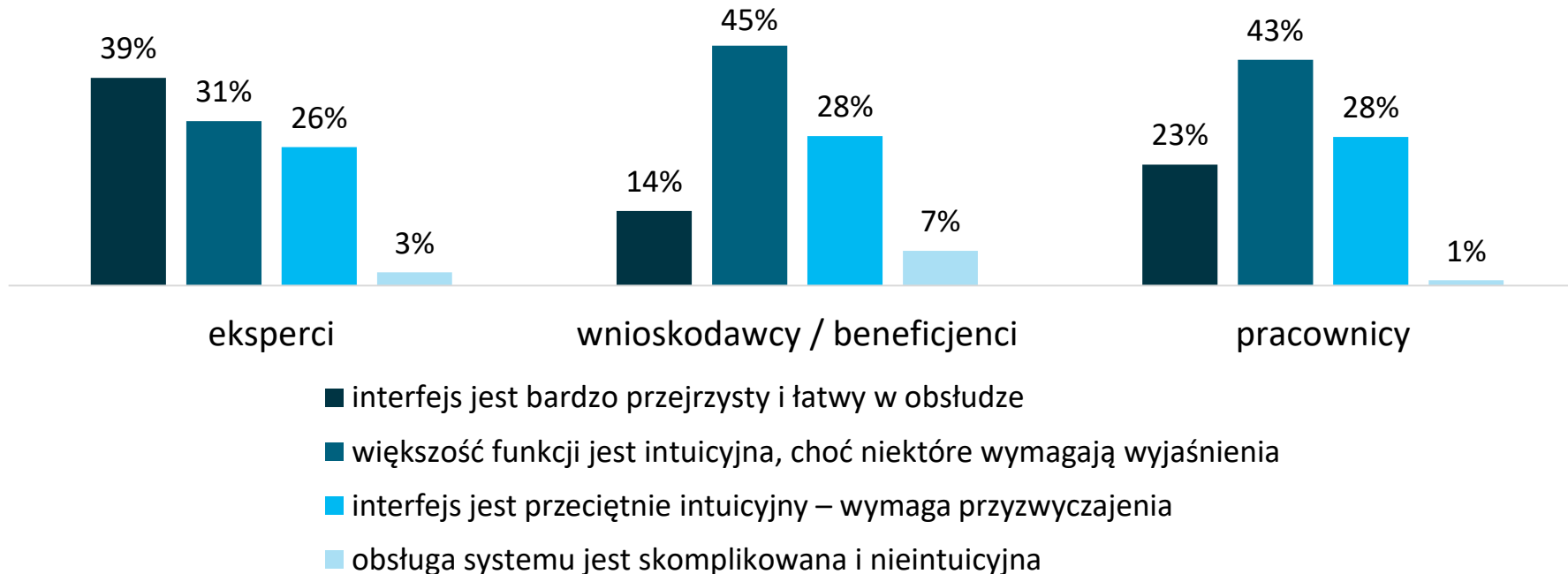


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Ocena interfejsu systemu

- Około 7 na 10 respondentów określa system IGA jako generalnie intuicyjny, choć większość wnioskodawców / beneficjentów oraz pracowników podkreśla, że niektóre funkcje wymagają wyjaśnienia.

Czy interfejs systemu jest zrozumiały i intuicyjny? (n=122, n=467, n=96)



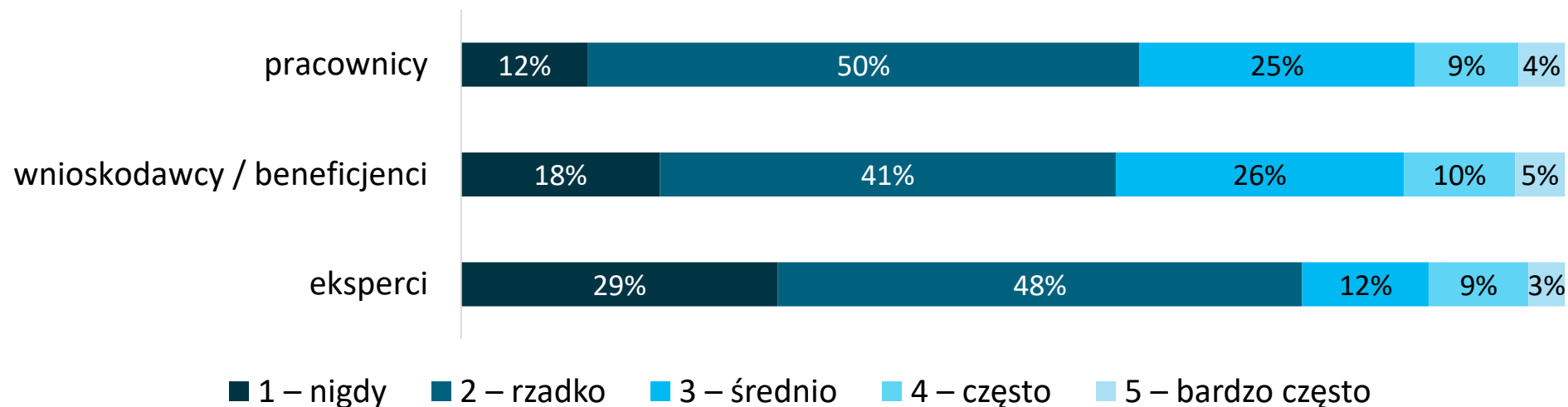
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Częstotliwość napotykania błędów, awarii systemu

We wszystkich trzech grupach respondentów łączny odsetek wskazań o napotykanii awarii systemu IGA **nigdy** i **bardzo rzadko** przewyższał odsetek wskazań często i bardzo często:

- eksperci – **77%**
- wnioskodawcy / beneficjenci – **59%**
- pracownicy – **62%**

Jak często napotkał(a) Pan/Pani w swojej pracy błędy / awarie systemu IGA utrudniające pracę (ocena w skali od 1 do 5)?
(n=122, n=467, n=96)

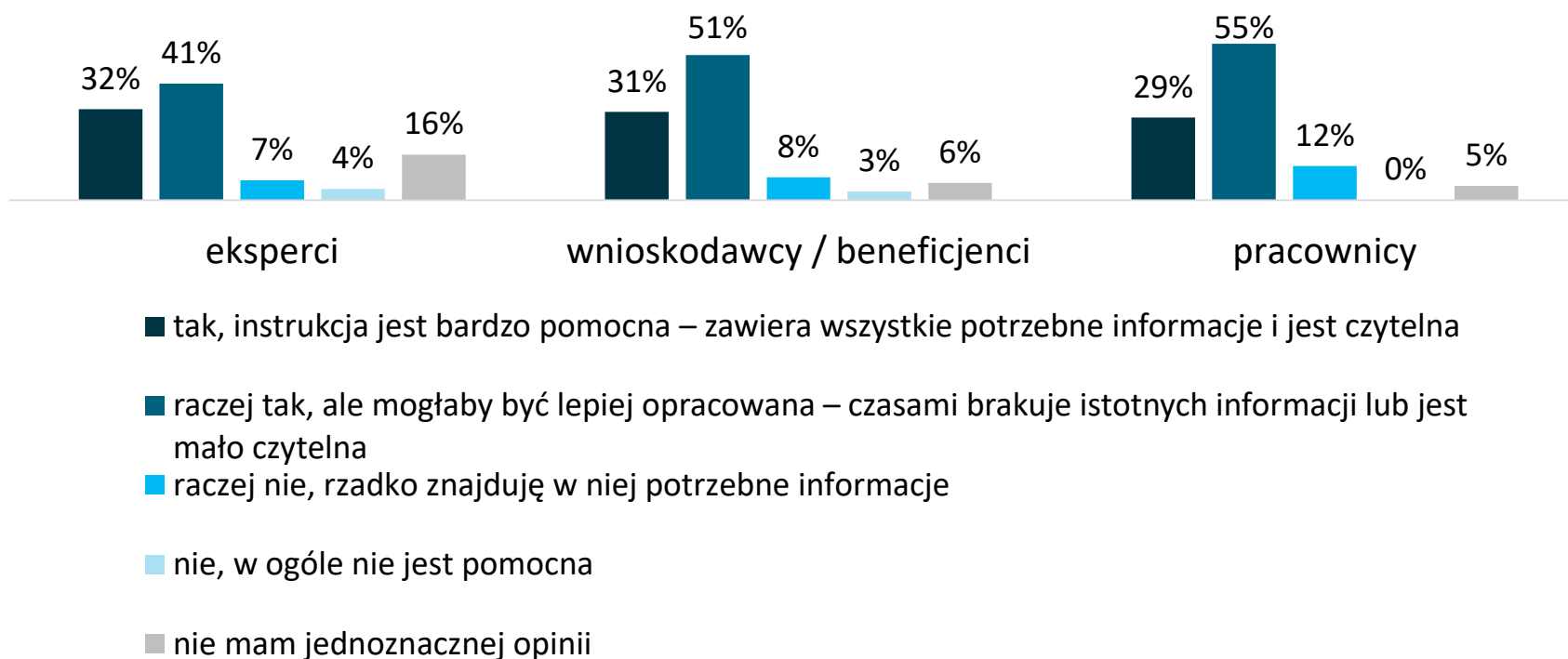


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Ocena przydatności instrukcji użytkownika systemu w rozwiązywaniu problemów

Zdecydowana większość respondentów korzystających z instrukcji użytkownika systemu twierdzi, że jest ona pomocna w rozwiązywaniu problemów, przy czym spora część podkreśla, że mogłaby być ona lepiej opracowana. W opinii znacznej części osób czasem brakuje istotnych informacji.

Czy instrukcja użytkownika systemu jest pomocna w rozwiązywaniu problemów z obsługą systemu? (n=56, n=377, n=42)



Poziom trudności wypełnienia wniosku aplikacyjnego

Jedynie 1/4 ankietowanych wnioskodawców / beneficjentów zadeklarowała, że wypełnianie wniosku w systemie IGA jest procesem skomplikowanym. Zdecydowana większość (tj. niemal 60%) uważa, że proces ten raczej nie jest skomplikowany, a prawie co dziesiąty wyraża to w sposób zdecydowany.

Jak ocenia Pan/Pani poziom trudności wypełnienia wniosku aplikacyjnego w systemie IGA? (n=467)



■ zdecydowanie nie jest skomplikowane

■ raczej jest skomplikowane

■ nie mam jednoznacznej opinii

■ raczej nie jest skomplikowane

■ zdecydowanie jest skomplikowane

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Kluczowe problemy przy wypełnianiu i składaniu wniosku

„(...) Uważam, że każdego systemu należy się nauczyć. Wtedy, za każdym razem jest łatwiej umieszczać w nim dane.”

[wnioskodawca / beneficjent]

Co stanowiło największą trudność przy wypełnianiu i złożeniu wniosku? (n=467)

skomplikowane procedury	15%
trudności ze zrozumieniem instrukcji lub wymagań wniosku	16%
zbyt krótki czas trwania naboru	18%
problemy techniczne z systemem (np. błędy, awarie, wolne działanie)	41%
trudności z poruszaniem się w systemie	15%
problemy z wprowadzeniem danych (np. formaty, wymagane pola)	28%
wypełnienie wniosku aplikacyjnego, zatwierdzenie i złożenie wniosku aplikacyjnego wraz z załącznikami w ramach trwającego naboru	14%
zewnętrzna autoryzacja wniosku i załączników przy pomocy zewnętrznego podpisu kwalifikowanego	24%
składanie uzupełnień / korekt do wniosków, protestów i innych pism	11%
inne	10%
nie napotkałem żadnych trudności	12%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Eksperci: system IGA usprawnił proces oceny projektów

Aż 85% ankietowanych ekspertów zadeklarowało, że według ich opinii system IGA usprawnił proces oceny projektów w ramach *Programu Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021-2027*. Przeciwnego zdania był jedynie co dziesiąty ekspert.

Czy zgadza się Pan/Pani z tym twierdzeniem: System IGA usprawnił proces oceny projektów w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021-2027? (n=122)

zdecydowanie się zgadzam – system znacząco ułatwia moją pracę, jest intuicyjny i usprawnia realizację zadań.	37%
raczej się zgadzam – system jest przydatny, choć mógłby być bardziej intuicyjny lub wymaga drobnych poprawek.	48%
raczej się nie zgadzam – system jest mało intuicyjny, sprawia trudności i spowalnia moją pracę.	5%
zdecydowanie się nie zgadzam – system nie spełnia moich oczekiwań, jest skomplikowany i utrudnia wykonywanie obowiązków.	5%
trudno powiedzieć – korzystam z systemu, ale nie zauważam znaczącej różnicy w efektywności mojej pracy.	6%
SUMA	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Pracownicy: system IGA jest pomocny w mojej pracy

Aż 87% ankietowanych pracowników pozytywnie oceniło wpływ systemu IGA na usprawnienie ich pracy, w tym niemal co czwarty zadeklarował pełną satysfakcję z jego działania. Na spowolnienie bądź utrudnienie obowiązków za jego sprawą wskazało jedynie 6% respondentów.

Czy zgadza się Pan/Pani z tym twierdzeniem: System IGA jest pomocny w mojej pracy? (n=96)

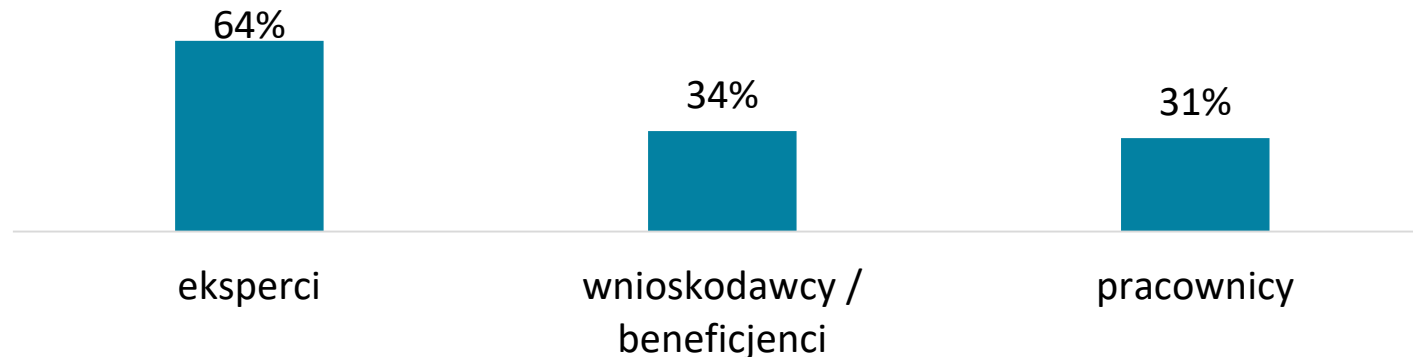
zdecydowanie się zgadzam – system znacząco ułatwia moją pracę, jest intuicyjny i usprawnia realizację zadań.	24%
raczej się zgadzam – system jest przydatny, choć mógłby być bardziej intuicyjny lub wymaga drobnych poprawek.	63%
raczej się nie zgadzam – system jest mało intuicyjny, sprawia trudności i spowalnia moją pracę.	5%
zdecydowanie się nie zgadzam – system nie spełnia moich oczekiwań, jest skomplikowany i utrudnia wykonywanie obowiązków.	1%
trudno powiedzieć – korzystam z systemu, ale nie zauważam znaczącej różnicy w efektywności mojej pracy.	7%
SUMA	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

Posiadanie wszystkich niezbędnych funkcjonalności

Eksperti są najbardziej optymistycznie nastawioną grupą z zakresu przekonania o tym, że system IGA posiada wszystkie niezbędne funkcjonalności – wskazywali odpowiedź twierdzącą aż dwukrotnie częściej niż wnioskodawcy / beneficjenci i pracownicy.

Czy uważa Pan/Pani, że system IGA posiada wszystkie niezbędne funkcjonalności? (n=122, n=467, n=96)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI

- Istotny jest fakt, że respondenci korzystający od dłuższego czasu z systemu **zauważają poprawę w efektywności jego działania w porównaniu do początków wdrażania systemu.**
- Uwagi i postulaty ze strony respondentów zgłoszone do analizy możliwości ich wdrożenia, mają na celu jeszcze większą poprawę jakości i efektywności działania w przyszłości.

Dziękuję za uwagę

Anna Mlost

**Dyrektor Departamentu Rozwoju Regionu
UMWM**