

Datum
2017-01-25

Upprättad av
Linnea Hagblom



Uppföljning av kommunikation, Tillväxtverkets kontor i Västsverige

Enheten Västsverige
Januari 2017

Kontakt: Tillväxtverkets kontor i Göteborg

Sammanfattning

Under hösten 2016 skickades en enkät ut till de projekt som beviljats stöd från EU:s regionala strukturfondsprogram i Västsverige. Syftet var att fånga upp hur kommunikationen mellan Tillväxtverket och projekten fungerade och om det fanns några utmaningar eller förbättringsmöjligheter.

82 % av målgruppen svarade på enkäten, och en stor andel kommenterade också frågorna. Utifrån svaren gick det att dra fler slutsatser. I stort fungerar kommunikationen väl och 85 % av de svarande anser att de fått relevant stöd från Tillväxtverket. Detta grundas till stor del i personlig kontakt. De projektspecifika introduktionsmötena uppskattas främst av projektledarna, och de uppskattar också möjligheten till snabb respons och bra diskussion med myndigheten. Ekonomerna i projekten använder i högre grad Tillväxtverkets handbok, jämfört med projektledarna. Handboken används av nästan alla, men får kritik av flera, för att det är svårt att hitta relevant information. Rapporteringssystemet Min Ansökan får skarp kritik, främst av ekonomerna i projekten, och både systemet i sig och hanteringen av systemet behöver förbättras. Utöver detta finns det ett antal konkreta förslag på förbättringar och ett stort antal positiva kommentarer från de svarande.

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Sammanfattning | 2 |
| Innehållsförteckning | 2 |
| Bakgrund | 3 |
| Övergripande frågeställningar | 3 |
| Resultat | 4 |
| Vem svarade? | 4 |
| Hur fungerar samarbetet i stort?..... | 4 |
| Har Tillväxtverket gett relevant stöd? | 5 |
| Introduktionsmöte | 5 |
| Handbok för EU-projekt..... | 6 |
| Rapportering i Min Ansökan | 8 |
| Övriga kommentarer runt information, kommunikation och samarbete | 9 |
| Analys | 11 |
| Övergripande information och kommunikation..... | 11 |
| Introduktionsmöten..... | 11 |
| Tillväxtverkets handbok..... | 12 |
| Rapportering i Min Ansökan | 12 |
| Övriga medskick från kommentarerna..... | 13 |
| Slutsatser | 14 |
| Förbättringsförslag | 14 |
| Bilaga 1 - Enkäten | 15 |

Bakgrund

Under hösten 2016 genomfördes den fjärde utlysningen inom EU:s regionala strukturfondsprogram i Västsverige, för programperioden 2014-2020. 29 projekt hade beviljats stöd, där några var i uppstartsfas och några hade kommit längre in i genomförandet. Ungefär 45 % av programmets medel hade beviljats till projekt och det fanns behov av att se över sätten att kommunicera med projekten. Detta av flera anledningar:

- Tillväxtverket hade en tid tillbaka lanserat en ny webb-plats, med en handbok för EU-projekt
- Arbetssättet för introduktion till projekt hade ändrats från föregående programperiod, där handläggare och ekonom besökte projekten för introduktion istället för att ha generella informationsseminarier
- Det hade i flera projekt uppstått frågor och otydligheter, där kommunikation var en av nycklarna för att lösa problemen

Därför skapades en enkät med målgruppen ekonomer och projektledare i samtliga projekt finansierade av EU:s regionala fond i Västsverige. Syftet var att få en bild av hur målgruppen ser på kommunikationen och få feedback på hur arbetet kan förbättras.

Enkäten skickades ut per mail, med en påminnelse som gick ut efter en vecka. Totalt hade målgruppen två veckor på sig att svara. Enkäten gick ut till 54 personer. I några projekt var det fler än två personer som fick enkäten, då fler än en hade haft tät kontakt med Tillväxtverket. I några fall var det en ekonom som arbetade i fler än ett projekt. Totalt berördes 28 projekt, då projektet inom finansiella instrument inte handläggs från kontoret i Västsverige. Sista datum att svara var 22 november 2016.

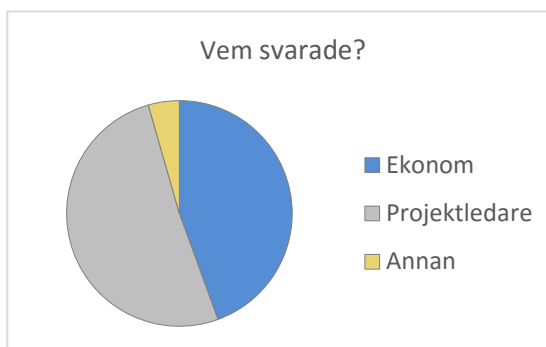
Övergripande frågeställningar

- Hur ser projekten på samarbetet med Tillväxtverket?
- Finns det något som kan förbättras runt kontorets kontakt med pågående projekt?

Resultat

Vem svarade?

Enkäten skickades ut till 54 personer och 45 svar kom in, vilket innebär att 83 % av målgruppen svarade. Detta visar på ett stort engagemang från projekten och många kommenterade i de öppna frågorna.

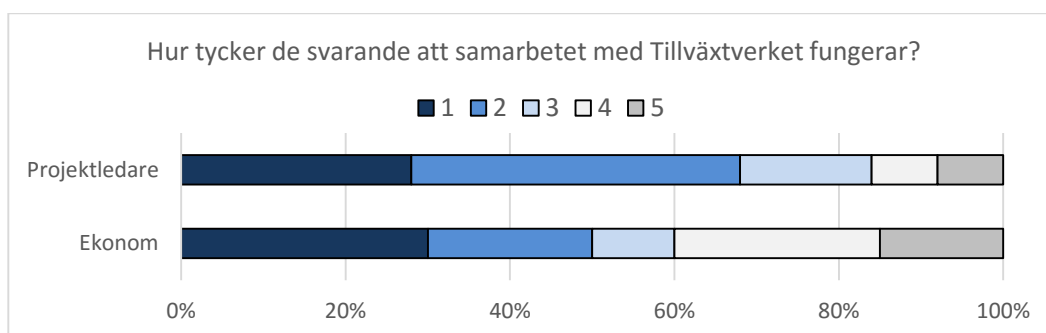


Fördelningen hos de svarande var jämn mellan ekonomer och projektledare, där de två som angett "annan" nedan kodats som projektledare, utifrån deras övriga kommentarer.

Drygt hälften av de svarande anger att de tidigare arbetat med regionalfondsprojekt. Det är endast fyra av ekonomerna som inte arbetat i likande projekt innan, till skillnad från projektledarna där 14 av 25 inte arbetat i regionalfondsprojekt innan.

Hur fungerar samarbetet i stort?

I enkäten var frågan "Hur tycker du att samarbetet med Tillväxtverket fungerar?" Svaret angavs på en skala, 1-6, där 1 var Mycket bra och 6 var Mycket dåligt. Ingen svarande har angett 6 som svar, och i diagrammet nedan kan ni se fördelningen.



60 % av de svarande har angett 1 eller 2 som svar, vilket kan tolkas som att de flesta svarande anser att det fungerar mycket bra eller bra. I diagrammet ovan framgår att projektledarna har en mer positiv syn än ekonomerna i projekten. Ekonomerna är mer kritiska, och 40 % har angett fyra eller fem på skalan, vilket även speglas i svaren i kommande frågor. Det är fem svarande som har angett 5 som svar, vilket kan tolkas som att de anser att samarbetet fungerat dåligt.

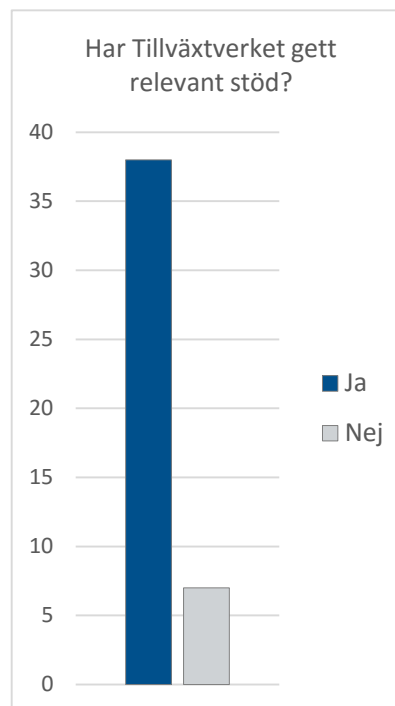
Har Tillväxtverket gett relevant stöd?

85 % av de svarande anger att de tycker Tillväxtverket har gett relevant stöd.

Två personer önskar mer personlig kontakt och "bollning av frågor", exempelvis runt stödberättigande kostnader. En av dessa två skriver att det är för mycket hänvisningar till webben, där länkadresserna "alltför ofta inte fungerar". En person skriver "Önskar hjälp att hitta information istället för bara hänvisningar till handböcker och websidor."

En person hade velat ha introduktionsmötet tidigare, då informationen kom för sent in i projektet och detta orsakade en del problem i uppstart. En annan lyfter att förutsättningarna för projektet har förändrats under projekttiden, vilket varit orsaken till att hen inte ansåg att projektet fått relevant stöd.

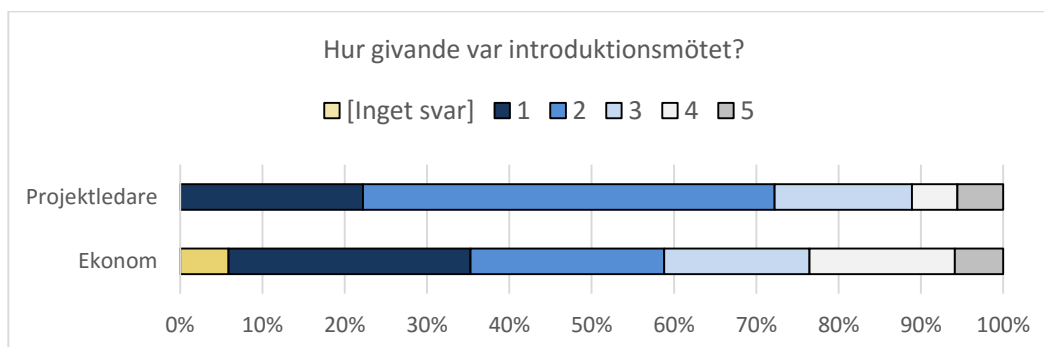
Av de sju personer som angav Nej har tre inte deltagit på ett inledande introduktionsmöte och en minns inte om de varit med. Två av dem kommenterar att det skulle ha varit bra att vara med på detta.



Introduktionsmöte

I starten av projekt görs ett besök på plats hos projektet för att gå igenom information om redovisning och rapportering. Det är en omfattande presentation som handläggare och ekonom på Tillväxtverket gör, med möjlighet till diskussion runt projektspecifika frågor. Detta kallas för introduktionsmöte och genomförs vanligtvis under projektets första veckor.

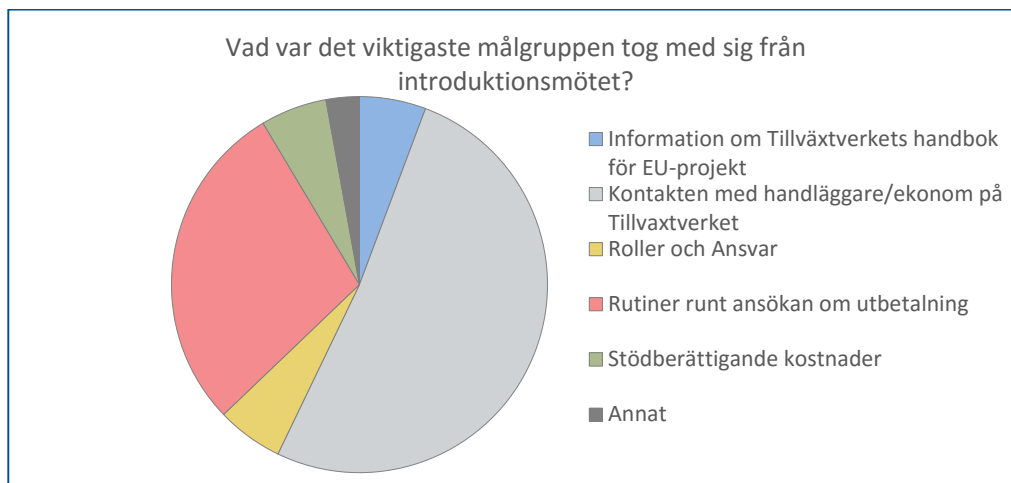
35 av de svarande har deltagit på ett introduktionsmöte, åtta personer har inte deltagit och två minns inte om de har deltagit. I de följande två diagrammen inkluderas endast svaren från de som deltagit. Svaren anges på en skala, 1-6, där 1 var Mycket givande och 6 var Inte alls givande.



Projektet har gett spridda svar, där de flesta har angett 1 eller 2, vilket kan tolkas som att majoriteten tyckt att mötet var mycket givande eller givande. Det går att utläsa att projektledarna i stort har fått ut mer av mötet, jämfört med ekonomerna.

Det är endast två personer som har angett 5 på skalan, och fyra personer som har angett

4 som svar. En av de som har angett fem kommenterar mötet med "Bra och givande möte som gav oss som 'nybörjare' mycket bra information". Detta kan tyda på att personen har klickat fel i skalan. En svarande som har angett fyra efterfrågar en viss typ av information som inte togs upp på mötet. Ingen har satt en sexa som svar, dvs att mötet inte alls var givande.



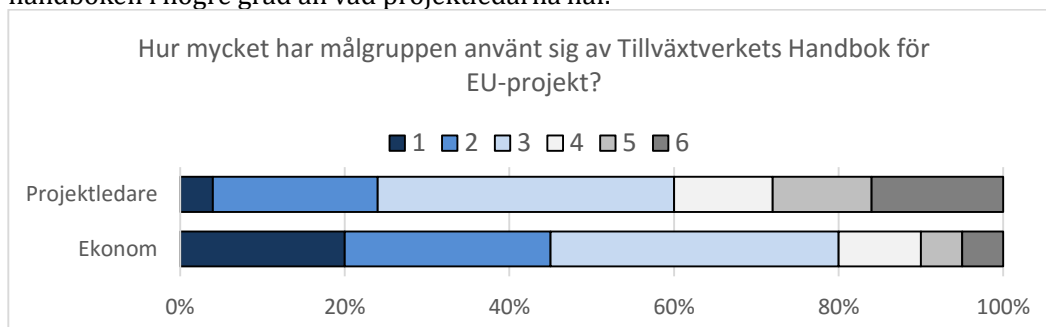
Av både svar och kommentarer framgår tydligt att kontakten med Tillväxtverket har varit det viktigaste de tog med sig från introduktionsmötet. Svaren skiljer sig mellan rollerna i projektet, där större andel av projektledarna har angett kontakten med Tillväxtverket som viktig, till skillnad från ekonomerna som lyfter rutiner runt ansökan om utbetalning. Projektledarna lyfter också i högre grad frågor som roller och ansvar, uppföljning och statsstöd.

Två av projekten lyfter att det var bra med ett "övergripande" möte, och ett av dessa har haft ytterligare ett möte med mer teknisk genomgång av ansökan om utbetalning. Den respondenten som angett "annat" i diagrammet ovan har definierat detta med "Helheten, informationen och engagemanget hos personalen".

Sammanfattningsvis kan svaren tolkas som att mötet är givande för majoriteten av projekten, främst för att etablera en relation till de projektanställda, men också för att ge en översikt och en orientering i rutiner och ansvarsfördelning.

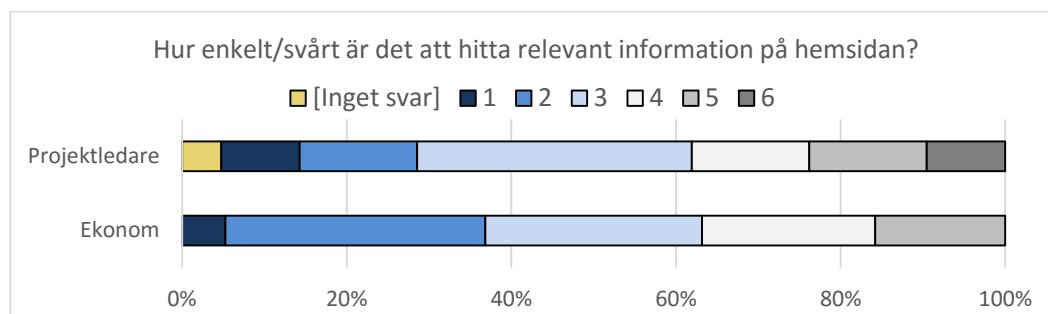
Handbok för EU-projekt

Två frågor behandlade Tillväxtverkets handbok för EU-projekt. Den första handlade om hur mycket målgruppen använde handboken. 1 betydde mycket och 6 Inget alls. Det är fem personer som har angett att de inte använder den alls, varav en är ekonom och resterande är projektledare. Det finns en tydlig skillnad här, där ekonomerna har använt handboken i högre grad än vad projektledarna har.



Det är fem personer som har angett 6 på skalan, vilket innebär att resterande 39 personer har använt handboken, i olika grad. Det är en av ekonomerna som angav att den inte alls använt handboken (6 på skalan).

Den andra frågan rörde hur enkelt eller svårt det var att hitta relevant information i handboken, diagrammet nedan. Det var en skala på 1 till 6, där 1 var enklast och 6 var svårast.



Av de som använt handboken är det en knapp tredjedel som har angett 1 eller 2, vilket kan tolkas som att de tycker den är enkel att använda. Hälften har angett 3 eller 4, vilket kan tolkas som en mer neutral hållning. De resterande nio personerna har angett 5 eller 6, vilket kan tolkas som att de tycker det är svårt att hitta relevant information.

Det framkommer i diagrammet ovan att projektteknomerna i högre grad tycker det är enkelt, jämfört med projektledarna. Här följer några av kommentarerna som inkommit runt hemsidan:



Den är väldigt omfattande...

För mycket svåröverskådlig text.

Handboken blev 127 sidor när vi skrev ut den plus länkar. Ansökan var på 13 sidor.

Inte helt glasklart vad som gäller, olika upplagor dvs vilken version gäller för mitt projekt? Men det fungerar ändå när man kan maila ekonom/handläggare på Tillväxtverket och ställa frågorna direkt.

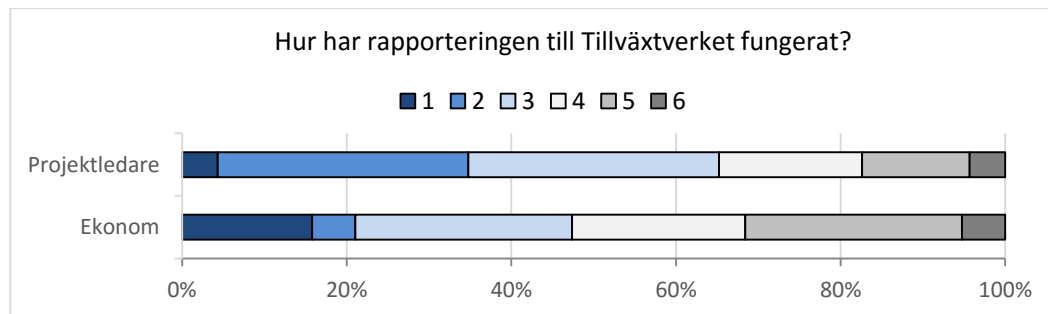
Jag har försökt hitta information vid flera tillfällen utan att lyckas. Tycker hela Tillväxtverkets webb är svår att hitta i.

Tar lite tid innan man lyckas hitta det som man letar efter då det är många olika länknings som kan tolkas ge svar på det man eftersöker. Har inte vågat söka enbart på ord då det är olika regelverk för EU-projekt mot andra projekt och lätt att man då tittar på fel regelverk eller hämtar fel blanketter.

En person kommenterar att hen inte haft behov av handboken och en annan person skriver att hen inte kände till att den fanns.

Rapportering i Min Ansökan

En central del i uppföljning av projekten, både ur ett ekonomiskt och ur ett resultatmässigt perspektiv, är rapporteringen till Tillväxtverket. Den består av en ansökan om utbetalning av medel och tillhörande lägesrapport och skickas in genom det digitala systemet min Ansökan. I enkäten fick projektledare och ekonomer ange hur de tyckte rapporteringen fungerade, där 1 betydde Mycket bra och 6 Mycket dåligt.



Här framkommer en betydande skillnad mellan projektledare och ekonomer, där mer än 50 % av ekonomerna har angett 4-6, som är under medel, till skillnad från projektledarna, där det är 35 % som angett 4-6 på skalan. Detta speglas även i kommentarerna. Det är totalt tio personer som angett 5 och 6, de lägsta betygen.

Frågan har engagerat de svarande och 23 personer (över hälften) har också lämnat en kommentar. Åtta av de som kommenterat var projektledare, där kommentarerna är blandade. Följande är några av kommentarerna som har kommit från projektledarna:



Bra att handläggaren ger kommentarer på inlämnad rapport och förslag på vad som kan utvecklas. Vissa rubriker i rapporteringen känns svårare att förstå, då de i stort liknar varandra i mycket och där kan det bli ottydligt vad man förväntas svara under de olika rubrikerna.

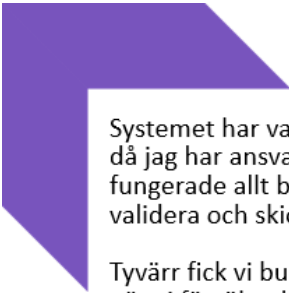
Haft svårt att förstå mallarna

Den digitala rapportfunktionen låst för nästa period när den behandlas. Det hade varit bättre om man kunde påbörja den nya

Sammanfattningsvis kan sägas att projektledarna har olika bilder av hur rapporteringen fungerar, med det tydligaste medskicket för förbättring är att mallarna kan förtydligas. Två personer skriver att det är bra med feedback på lägesrapporten från handläggaren. Det finns även en svårighet i systemet, enligt den sista kommentaren ovan, som syftar till att det inte går att ha två ansökningar om utbetalning som pågår samtidigt. En person kommenterar att hemsidan är otymplig och att Tillväxtverket borde arbeta på användarvänligheten.

En stor andel av projektekonomerna har kommenterat, 15 av svaren kommer från dem. Tretton av kommentarerna nämner de att systemet är krångligt och inte fungerar bra. De beskriver buggar, långsamhet och att det är tidskrävande att lägga in allt i systemet.

Följande citat är ett urval av ekonomernas kommentarer:



Systemet har varit under all kritik. Jag har fått lägga enormt mycket tid på detta, då jag har ansvar för ett stort samverkansprojekt. Sista rapporteringstillfället fungerade allt bra att lägga in all information, men då kunde jag istället inte validera och skicka in ansökan...

Tyvärr fick vi buggar i ekonomirapporteringen som inte framkom i svaren vi fick när vi försökte leverera rapporten. Det tog tid att lösa. Men vi fick bra hjälp av er.

Vill ha möjlighet att påbörja och lägga in kostnader i kommande redovisning även om den sista inskickade inte är klar för utbetalning.

Datasystemet har krånglat ganska mycket och varit trögt.

Flera personer lyfter att det försvårar att inte kunna arbeta i systemet innan utbetalning är gjord. Genomgående kan utläsas att den personliga kontakten fungerat bra, men att det är systemet som har försvårat.

Det är inte odelat negativ kritik utan det är också några som tycker det fungerar bra eller mycket bra och i kommentarerna lyfter de att "systemet fungerar bra när man vant sig" och att det är "Tydliga instruktioner- bra feedback på frågor".

Övriga kommentarer runt information, kommunikation och samarbete

I slutet av enkäten var det en öppen fråga, för att fånga upp övriga medskick och kommentarer från projekten. Det fanns även en fråga om vilken typ av information projekten har saknat, de svaren inkluderas också här. Åtta personer har svarat att de saknat någon typ av information, vilket är 17 % av de svarande. Här följer en sammanfattning av kommentarerna på dels den slutliga öppna frågan och dels frågan om någon information saknats. Totalt har 18 personer svarat på frågorna genom att kommentera.

En del av kommentarerna ger positiv feedback, där flera aspekter av kontakten med Tillväxtverket lyfts. Det handlar om att de svarande upplever en god kontakt med personalen på Tillväxtverket, att de får respons snabbt och att det finns möjlighet att resonera runt olika frågor, där stödberättigande kostnader lyfts som exempel. En person skriver att hen uppskattar den raka och ärliga kommunikationen som har varit och att det har underlättat i projektgenomförandet.



Mycket bra kontakter här i Göteborg!

Tycker samarbetet fungerar bra då det varit lätt att få tag på handläggare vid behov och fått snabb respons och hjälp

Bra tillgänglighet på handläggaren och jag upplever att vi haft bra samtal kring frågor jag funderat över.

Ingen av de positiva kommentarerna nämner system eller hemsida.

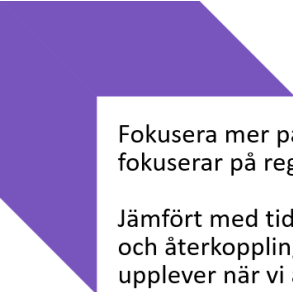
Det finns även kritiska kommentarer runt kontorets kommunikation. En kommentar beskriver att den skriftliga kommunikationen upplevs som byråkratisk, men att det inte är fallet i personlig kontakt. En annan kommentera lyfter att "till vissa delar kan kommunikationen vara väl krånglig, till gränsen obegriplig". En tredje svarande att hen hade önskat att myndigheten skulle vara mer fokuserad på att hitta lösningar än att "fokusera på regelverk och hitta fel".

Andra kommer med konstruktiv feedback och anger önskemål runt kommunikationen. Det är två kommentarer som lyfter att det vore bra med löpande informationsträffar i olika former, med syftet att ge råd och stöd, att sprida information till nya projektanställda och/eller att diskutera projekten. En av dessa två respondenter föreslår ett intervall på två gånger om året, men det framkommer inte i kommentarerna om de menar gemensamma träffar eller träffar med de enskilda projekten.

En person lyfter att det är viktigt med kontinuitet, att ha samma handläggare och ekonom genom hela projektiden.

En kommentar gäller Min Ansökan, där det efterfrågas information på förhand om vad som kan gå fel i inlämnandet av ansökan om stöd och ansökan om utbetalning.

Den sista kategorin av kommentarer rör regelverk och sådant som myndigheten tagit ställning till. Två kommentarer nämner uppföljning och att myndigheten borde bistå i upphandlingen av externa utvärderare, likt den modellen som ESF-rådet använder sig av. En av de svarande motiverar detta med att upphandlingar av utvärderare ofta drar ut på tiden då det blir en lång upphandlingsprocess som också kan överklagas.



Fokusera mer på att hjälpa och lösa problem. Nu upplevs det som att ni fokuserar på regelverk och att hitta fel.

Jämfört med tidigare projekt jag deltagit i är det numera svårare att få vissa råd och återkopplingen är allt oftare "byråkratisk" i skriftlig form, något som vi aldrig upplever när vi är i personlig kontakt med samma personer.

Det finns en hel del kring fyrkantiga konstiga regelverk. Ex att det inte är de verkliga lönekostnaderna som används utan ett fastställt påslag på lönen etc. Sen borde det från början finnas från myndigheten upphandlade följeforskare/utvärderare. Nu måste varje projekt göra dessa upphandlingar som dessutom blir överklagade så att halva projektiden kan ha gått innan de finns på plats. Tar dessutom tid och kraft från projektets arbete.

Sammanfattningsvis finns det i de övergripande kommentarerna olika åsikter om Tillväxtverkets kommunikation. Runt hälften av de som lämnat en kommentar tycker det fungerar bra men några kritiserar att kommunikationen är krånglig. En grupp har konstruktiv kritik med förslag på förbättringar i form av förändrade administrativa rutiner eller regelbundna informationsträffar.

Analys

Övergripande information och kommunikation

En stor del av de tillfrågade har svarat, 83 %, vilket är en hög svarsfrekvens. Det visar på engagemang och en vilja från projektägarnas sida att förmedla sina åsikter i frågan.

Projektägarna i Västsverige har olika bild av hur kommunikationen fungerar, med stora skillnader i åsikter. Några tycker att kommunikationen är komplicerad och svår, och men andra tycker att det fungerar bra och att personalen på kontoret är lätt att nå samt att de snabbt får svar på frågor.

Den skiftande bilden av samarbetet kan bero på projektens skiftande behov. Vissa insatser behöver mer stöd och dialog än andra och det handlar också om olika typer av kommunikation som behövs. Detta kan bero på projektens storlek och komplexitet men också på vana av EU-finansierade projekt inom organisationen. Tillväxtverket behöver anpassa informationen efter de behov som finns i projekten.

Det är en utmaning att beskriva komplexa regelverk och formulera information korrekt utan att framstå som stelbenta och överdrivet byråkratiska. Det är flera svarande som beskriver kommunikationen som god, att det är enkelt att höra av sig till Tillväxtverkets kontor och diskutera olika frågor. Några kommentarer är mer kritiska och tycker att personalen "letar fel" och det är svårare än tidigare att ha en bra diskussion. Detta är ett medskick som diskuteras på kontoret och enkätens svar ger också handläggare och ekonomer en större förståelse för de som arbetar i projekten.

En dimension är också att lägga rätt förväntningar. I enkäten definierades inte vad "relevant stöd" innebar, och svaren visar då på att Tillväxtverket har skapat en rimlig förväntan på vilket stöd och vilken information som myndigheten tillhandahåller. En person har skrivit "Nu upplevs det som att ni fokuserar på regelverk och att hitta fel", vilket tyder på en missuppfattning runt förväntningarna. Det är viktigt för myndigheten att ha en konstruktiv ton i diskussionerna, samtidigt som Tillväxtverket är en myndighet och arbetar med just regelverk och granskning av projektens verksamhet.

Utifrån att 85 % av de svarande tycker att Tillväxtverket har gett relevant stöd kan dock slutsatsen dras att kommunikationen fungerar väl och att informationen är väl anpassad efter projektens behov. Enkäten ledde också till att en av projektledarna hörde av sig och bad om en enskild genomgång, som kunde genomföras på kort varsel.

Introduktionsmöten

En del i att anpassa kommunikationen efter varje projekt är de introduktionsmöten som i de flesta fall hålls under projektens första veckor. I enkäten framkommer det att de som deltagit på mötet i högre grad anser att de fått relevant stöd från Tillväxtverket i genomförandet. Av de 35 svarande som anger att de deltagit på ett möte är det tre personer som anger att de inte fått relevant stöd, vilket motsvarar 8 %. Av de åtta svarande som inte deltagit är det tre som inte tycker de fått relevant stöd, vilket motsvarar 37 %. Det visar på att av de som deltagit på introduktionsmötet är en större andel nöjd med Tillväxtverkets kommunikation, jämfört med de som inte deltagit. Samtidigt är inte introduktionsmöte hela lösningen då några som deltagit på sådana anger att de inte fått det stödet som de ansett relevant.

Vad som är framgångsrikt på mötet, kan sägas vara den personliga kontakt som etablerats på mötena. Hälften av de svarande har angett att det var det mest givande på

mötet. Ett antagande är att det också ger grunden till en fortsatt god kommunikation. Att ha projektspecifika möten ger större möjlighet att etablera den kontakten, jämfört med större informationsinsatser.

En annan framgångsfaktor med introduktionsmöten är att det ger möjlighet att ge den övergripande bilden av förutsättningarna, som flera av de svarande efterfrågar i sina kommentarer. Det ger även större möjligheter för projektanställda att hitta vidare information och förstå helheten.

Tillväxtverkets handbok

Det finns ett behov av att göra det enklare att hitta information online då handboken upplevs som svår att navigera på och det är svårt att hitta relevant information för många. Projektledarna upplever det svårare än ekonomerna att hitta information, vilket kan bero på att projektledarna står inför annan typ av uppföljning och regelverk, exempelvis det runt statsstöd där rutiner i skrivande stund inte finns beskrivna på hemsidan.

Det finns ett samspel mellan den personliga kontakten och hemsidan, exempelvis kommentaren som säger att det finns oklarheter med hemsidan, men att det "fungerar ändå när man kan maila ekonom/handläggare på Tillväxtverket och ställa frågorna direkt." Ju otydligare hemsidan är, desto fler frågor dyker upp hos handläggare och ekonom på Tillväxtverket, istället för att projektägaren hittar informationen online. En tydlig hemsida frigör tid för handläggare och ekonom och minskar tiden som läggs på rent administrativa frågor för både projekten och myndigheten. Detta stöds även av en av kommentarerna som lyder: "Önskar hjälp att hitta information istället för bara hänvisningar till handböcker och websidor".

En förbättring vore att stötta projektledare och projektekonomer i att hitta information, exempelvis på introduktionsmötet. Samtidigt är det flera i projekten som lyfter att hemsidan är svår att överblicka och en annan förbättringspotential kan vara att lägga upp exempelvis en webbkarta med översikt och mer text om hur information kan hittas.

Utifrån svaren i enkäten går det att se en korrelation mellan de som anser att de fått relevant stöd och de som använt handboken mycket. Korrelationen sträcker sig även till svaren på hur enkelt eller svårt de svarande upplever att det är att använda Tillväxtverkets handbok. Det innebär att de som anger att de inte fått allt relevant stöd använder inte hemsidan i lika hög grad som de som tycker att de fått relevant stöd. Det visar på hur viktigt det är att handboken fungerar väl och att projektägarna förstår innehåll och upplägg. Det är dock en korrelation och går inte att påvisa om det finns ett orsakssamband.

Rapportering i Min Ansökan

En stor del av ekonomerna anger att rapporteringen inte fungerat bra, en bild som delvis delas av projektledarna. Några av de svarande ger mycket skarp kritik och beskriver att systemet "kraschar allt som oftast". Det är en viktig del i samarbetet med projekten och något som borde fungera väl. Ekonomerna arbetar mer i systemet än vad projektledarna gör, vilket avspeglas i kommentarerna och visar att det är där problemen ligger. Enkäten skickades ut i november 2016 och flera förbättringar har gjorts sedan dess, men kommentarerna understryker verkligen hur viktigt det är med ett stabilt system utan buggar, där information om förändringar och eventuella fel går ut till projektledare och ekonom innan de behöver lägga onödig tid på att arbeta i systemet.

En förbättringsmöjlighet som lyfts fram är att det ska gå att börja med rapporteringen innan beslut om utbetalning har gjorts, för att ge projekten mer tid med rapporteringen. I övrigt fokuserar de kritiska kommentarerna på att systemet ska fungera smidigt, inte arbeta långsamt och inte innehålla fel och buggar. Ett annat förslag som lyfts är att myndigheten ska vara tydligare med vilka typer av fel som kan uppkomma, för att inte behöva lägga onödig tid i rapporteringen när det inte fungerar. En förutsättning för detta är även att handläggare och ekonomer på Tillväxtverket får information om detta och är väl införstådda i hur systemet fungerar, runt exempelvis uppdateringar och ändringsbeslut, och hur det påverkar stödmottagarnas rapportering.

I kommentarerna framkommer ett antal konkreta förslag på förbättringar, utöver de som nämnts ovan:

- Göra det möjligt att påbörja en ansökan om utbetalning medan den tidigare ansökan handläggs av Tillväxtverket
- Göra det möjligt att lägga in negativa tal i Min Ansökan
- Göra det enklare att lägga till kostnadsslagen
- Skapa möjlighet att lägga in kommentarer i kostnadsredovisningen

Det är ingen som lyfter att det är positivt att Tillväxtverket övergått till ett elektroniskt system. Fler av de som svarade har varit med i tidigare programperiod då allt skickades in på papper. Detta kan ha att göra med förväntningar. En modern myndighet, såsom Tillväxtverket, förväntas ha ett digitalt system som fungerar väl.

Övriga medskick från kommentarerna

Utöver de kommentarer och teman som lyft ovan har fler förbättringsförslag kommit in, som är mer specifika. Det handlar inte endast om hur kommunikationen sker, utan berör andra typer av stöd som Tillväxtverket skulle kunna bidra med:

- Stöd i upphandling av externa utvärderare, likt modellen Svenska ESF-rådet har. Där är det möjligt för projekt att avropa från en centralt gjord upphandling, vilket höjer kvalitén på utvärderare och gör det möjligt för projekten att börja med utvärdering tidigare.
- Informationsträffar för nytillkomna i projektet, med uppdateringar
- Anpassa rapporteringen efter projektets levnadskurva
- Förtydliga mallarna för projektledarna
- Ge tips om intressanta och relevanta föreläsningar och seminarier

Slutsatser

Kommunikationen fungerar i stort bra – och det grundas i personlig kontakt

85 % av de som svarat på enkäten anger att Tillväxtverket gett relevant stöd. Det som främst lyfts som positivt är kontakten med ekonom och handläggare på Tillväxtverket och flera efterfrågar mer av den typen av möten.

Några efterfrågar mer kommunikation och mer specifik information

Några personer i projekten efterfrågar regelbundna informationsmöten och tätare dialog, men 82 % anger att de inte saknat någon information från myndigheten. En del av ansvaret för att ta kontakt ligger dock på projekten, något som projektägarna behöver känna till.

Projektledare och ekonom har olika informationskällor

Projektledarna får ut mer av personliga möten och är mer positiva till intromötet, i jämförelse med ekonomerna i projekten som använder hemsidan i högre grad. Projektledarna har svårare att använda hemsidan.

Projektspecifika introduktionsmöten etablerar god kontakt

I en jämförelse mellan de som varit på introduktionsmöte och de som inte deltagit på ett sådant går det att se att de som deltagit är mer nöjda med stödet från Tillväxtverket. Det som mest uppskattas är återigen den personliga kontakten och informationsöversikten.

Handboken används av nästan alla

Det är endast fem av de svarande som anger att de inte alls använder handboken, vilket innebär att den används av majoriteten.

Förbättringsförslag

Tillväxtverkets handbok kan bli tydligare

En förbättring vore att tydligare lyfta fram handboken och dess struktur i de möten som sker med projekten. Hemsidan behöver också förtydligas, exempelvis genom metainformation om hur projektägare hittar information, såsom en webbkarta och tydligare information om versionshantering.

Rapporteringsystemet Min Ansökan måste förbättras

Systemet behöver utvecklas för att generellt fungera bättre. De som använder systemet måste informeras inför förändringar, förvarnas på att problem kan uppkomma och få information om hur de kan arbeta smidigare i systemet. Flera efterfrågar möjligheten att börja arbeta i Min Ansökan innan tidigare ansökan om utbetalning är färdig för beslut.

Förbättra skriftlig information

Några kommentarer lyfter att den skriftliga informationen från myndigheten kan bli tydligare.

Bilaga 1 - Enkäten

Uppföljning av Tillväxtverkets kommunikation

Hej!

Enkäten nedan har fyra korta sidor och fokuserar på kommunikationen mellan oss på Tillväxtverket och er i projektet. Det är först frågor om stöd från Tillväxtverket, sedan två frågor om hemsidan och slutligen några mer övergripande frågor.

Om du arbetar i fler än ett projekt, svarar gärna på frågorna utifrån ditt helhetsintryck av kommunikationen.

Hör av er om ni har några frågor.

Vänliga hälsningar,
Tillväxtverkets kontor i Västsverige

Kontaktperson Linnea Hagblom

1. Vilken är din roll i projektet?

- Ekonom
- Projektledare
- Annan: _____

2. Har du arbetat med regionalfondsprojekt tidigare? Om ja, i vilken roll:

- Nej
- Ja, som projektledare
- Ja, som ekonom
- Ja, som annat: _____

3. Hur tycker du att samarbetet med Tillväxtverket fungerar?

- | | | | | | | | |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Mycket bra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Mycket dåligt |

4. Tycker du att Tillväxtverket har gett relevant stöd i uppstart och genomförande av ert projekt?

- Ja
- Nej

Om du svarat nej, vilket stöd hade du ytterligare velat ha?

5. Har du deltagit i ett projektspecifikt informationstillfälle (där Tillväxtverket har besökt er och exempelvis visat en presentation av förutsättningar) vid uppstart av projektet? Om du inte minns eller inte deltog, gå vidare till nästa sida.

- Ja
- Nej
- Minns inte

6. Hur givande tyckte du Tillväxtverkets besök på plats var?

- | | | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Mycket givande | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Inte alls givande |

7. Vad var det viktigaste du tog med dig från det mötet? Du kan kryssa i flera alternativ.

- Roller och Ansvar
- Information om Tillväxtverkets handbok för EU-projekt
- Rutiner runt ansökan om utbetalning
- Stödberättigande kostnader
- Kontakten med handläggare/ekonom på Tillväxtverket
- Informationsansvar
- Statsstöd
- Utvärdering och resultatuppföljning
- Annat: _____

Har du några kommentarer om mötet?

Detta är två frågor om Tillväxtverkets handbok för EU-projekt. Du hittar handboken här:

<https://tillvaxtverket.se/vara-tjanster/guider-och-vagledningar/handbok-for-eu-projekt.html>

8. Hur mycket har du använt dig av Tillväxtverkets Handbok för EU-projekt?

- | | | | | | | | |
|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Mycket | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Inte alls |

9. Har det varit enkelt eller svårt för dig att hitta relevant information i handboken?

Enkelt 1 2 3 4 5 6 Svårt

Kommentera gärna

Slutligen, följande frågor handlar om Tillväxtverkets kommunikation i stort, genom exempelvis möten, e-mail, hemsida och telefon.

10. Är det någon typ av information eller stöd du har saknat från Tillväxtverket?

- Nej
- Ja

Om ja, vilken typ av information har du saknat?

11. Är det någon information du har sett som onödig?

- Nej
- Ja

Om ja, vilken typ av information har varit onödig?

12. Hur upplever du att rapporteringen till Tillväxtverket fungerar?

Mycket bra 1 2 3 4 5 6 Mycket dåligt

Beskriv gärna vad som fungerat bra eller dåligt.

13. Har du några övriga kommentarer runt kommunikation och samarbete med oss på Tillväxtverket?

14. Vi skulle uppskatta om du angav projekt-id eller projektnamn. Du måste inte, men det ger oss möjlighet att följa upp svaren på ett bättre sätt.
