



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Model interního poradenství TA ČR

Název projektu: Nastavení systému a regionální spolupráce v oblasti poradenství, poskytování dat a informací klientům TA ČR

Číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_025/0008941



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obsah

Úvod	4
1. Metodika poradenského centra TA ČR a její vliv na interní poradenství	5
1.1. Shrnutí metodiky a současného stavu poskytování poradenství	5
1.2. Nastavení způsobu poskytování interního poradenství	6
2. Poradenství Technologické agentury České republiky	8
2.1. Zřízení poradenského centra na centrále TA ČR	8
3. Nastavení sběru zpětné vazby a její vyhodnocení	10
Přílohy	11
Příloha 1 - Návrh on-line formuláře “Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ”	11
Příloha 2 - Návrh tištěného formuláře “Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ”	13



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Seznam zkratk

EU	Evropská unie
OIH	Oddělení interních hodnotitelů
ORP	Oddělení realizace projektů
OSE	Oddělení správy expertů
OSS	Organizační složka státu
OVS	Oddělení veřejných soutěží
RKM	Regionální kontaktní místo
TA ČR	Technologická agentura České republiky
VaVal	Výzkum, vývoj, inovace



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Úvod

Jedním z hlavních poslání a činností Technologické agentury České republiky (TA ČR) je poskytování poradenství řešitelům projektů a uživatelům výsledků aplikovaného výzkumu, vývoje a inovací, zejména v oblasti právní, finanční a ochrany duševního vlastnictví (viz zákon č. 130/2002 Sb., §36a, odst. 3, písm. g).

K většímu rozvoji aktivit TA ČR naplňujících poradenskou roli došlo od roku 2013, kdy začaly výzkumné projekty podpořené TA ČR přecházet z fáze realizace do fáze implementace dosažených výsledků v praxi. Zejména od té doby se významně zvyšuje množství dotazů a případů, kdy TA ČR pomáhá řešitelům nejen formou tzv. helpdesku, ale i dalšími formami (např. semináře či telefonické poradenství).

V průběhu předchozího programového období byla v projektu Zefektivnění TA ČR zpracována Analýza potřeb a návrh na ustavení poradenského centra TA ČR. Na základě této analýzy byl stanoven cíl poskytnout zájemcům o podporu v některém z programů TA ČR komplexní poradenskou podporu v celém životním cyklu projektu. Uchazeč o podporu z programů TA ČR musí předem vědět, co ho čeká od prvotního záměru až po dokončení projektu a implementaci výsledků. Je potřeba jej jasně a přesně informovat o celkovém objemu práce, kterou musí do projektu vložit.

Dalším cílem je v rámci specifického poradenství poskytnout uchazečům informace o dalších možnostech podpory po dokončení projektu s důrazem na komercializaci výsledků státem podpořených projektů VaV, ochranu duševního vlastnictví v prostředí výzkumu, vývoje a inovací, i o nepřímé podpoře VaV.

Tento dokument vznikl jako výstup projektu "Nastavení systému a regionální spolupráce v oblasti poradenství, poskytování dat a informací klientům TA ČR" CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_025/0008941. Projekt je financován v rámci operačního programu Zaměstnanost z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu. Realizátorem projektu je Technologická agentura České republiky ve spolupráci s externím partnerem agenturou CzechInvest.

Model interního poradenství TA ČR se prolíná s dalším výstupem projektu, a to s Modelem regionálního poradenství TA ČR.



1. Metodika poradenského centra TA ČR a její vliv na interní poradenství

Metodika poradenského centra byla jedním z výstupů Klíčové aktivity 6: Zefektivnění poradenských služeb v rámci TA ČR a pilotní ověření jejich poskytování v rámci projektu Projekt Zefektivnění činnosti TA ČR v oblasti podpory VaVal a podpora posilování odborných kapacit organizací veřejné správy v oblasti VaVal, který byl realizován v období od 1. 8. 2014 – 30. 11. 2015.

1.1. Shrnutí metodiky a současného stavu poskytování poradenství

Metodika počítala se zřízením poradenského centra v Praze v budově TA ČR. Poradenské centrum mělo mít dva zaměstnance - kapitána poradenského centra a metodika. Jako konzultanti centra se měli zapojovat pracovníci z oddělení veřejných soutěží a oddělení realizace projektů. Kapitán poradenského centra měl mimo vedení poradenství v Praze vyjíždět spolu s konzultanty do regionů/krajů - výjezdy měly být sladěny podle vyhlašování veřejných soutěží. Centrum mělo být v minimální variantě otevřeno 20 hodin týdně. Za optimální stav je považovalo otevření poradenského centra po celý rok.

Primární zaměření metodiky

- Analýza "současného stavu", kdy je poradenství poskytováno formou
 - odpovědí přes Helpdesk;
 - seminářů pro uchazeče a příruček;
 - telefonických konzultací (neoficiální forma);
 - osobní konzultace (využití ojedinele).
- Rozhovory s aktéry poradenských služeb
 - zaměstnanci TA ČR;
 - zástupci univerzit;
 - online anket pro uchazeče - se zaměřením na spokojenost se současným poradenstvím, formy poradenství, oblast poradenství, poradenské centrum.
- Model poradenského centra, komunikační strategie a tvorbu metodiky.

V pilotním ověření "poradenství" na Mezinárodním strojírenském veletrhu byly definovány shrnutí a závěry pro budoucí Poradenské centrum TA ČR. Jmenovitě jde o:

- poskytování poradenství formou osobních konzultací;
- nutnosti specifikování dvou úrovní poradenství, a to obecné poradenství a poradenství specifické;



- pravidelné monitorování poradenského centra;
- vytvoření vlastních propagačních a informačních materiálů pro potřeby poradenského centra.

V minimální variantě mělo jít o úpravu nástrojů běžně používaných pro poskytování poradenství, a to zavedení telefonické konzultace, vylepšení Helpdesku a nastavení jasných a srozumitelných pravidel.

V současném projektu se kromě poradenského centra v Praze plánují také zřídit poradenské centra v krajích. Tyto regionální pobočky budou provozovány ve spolupráci s externím partnerem projektu, agenturou CzechInvest (CI). Každé centrum tedy bude mít svého (regionálního) pracovníka, který bude rozvíjet spolupráci v daném regionu.

1.2. Nastavení způsobu poskytování interního poradenství

Poradenské centrum TA ČR by mělo nabízet komplexní poradenství v průběhu všech fází projektového cyklu, tj. od vzniku nápadu až po aplikaci výsledku do praxe. Důležité je pokrytí tří základních částí životního cyklu projektu - přípravné, realizační, implementační - a to jak formou elektronické, tak formou osobní komunikace.

Aby bylo docíleno nabízení komplexního poradenství, je důležité nastavit harmonogram postupu konzultací. Jelikož regionální koordinátor z počátku nebude dopodrobna obeznámen se všemi částmi životního cyklu projektu nebo činností TA ČR, bude potřebovat zajistit jeho zaškolení.

Harmonogram postupu

Fáze	Přibližný časový rámec	Obsah činností
1. fáze	září 2018 - prosinec 2018	základní (obecné) poradenství
2. fáze	leden 2019 - srpen 2019	obecné a specifické poradenství
3. fáze	září 2019 - konec projektu	poskytování základních informací z realizace projektu zapojení se od implementační fáze - aftercare

Definování "poradenství"

Regionální koordinátor by měl svým klientům být schopen poskytnout informace v rovině obecného poradenství a specifického poradenství.

V rovině obecného poradenství by měl umět klientovi poradit ve fázi vyhlášení veřejné soutěže. Koordinátor by měl znát:

- základní informace o programech,
- harmonogram vyhlášených soutěží v daném roce,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- podmínky (parametry) veřejných soutěží,
- způsob podání projektu v systému ISTA,
- hodnotící proces.

Významnou součástí základního poradenství v celém životním cyklu projektu v rámci programů TA ČR bude specifické poradenství. Specifické poradenství se zaměřuje na oblasti, které mají zásadní význam pro úspěšné uplatnění výsledků výzkumu v praxi.

Regionální koordinátor tedy musí mít přehled o dalších možnostech podpory v rámci specifického poradenství. Měl by být schopen poskytnout radu k:

- podpoře exportu výsledků výzkumu - zejména takových informací o podpoře exportu, které by klientům pomohly v cestě ke komercializaci výsledků (využití metodiky podpory exportu státem podpořených a úspěšně dokončených projektů VaV),
- daňovým odpočtům na VaV - poskytnutí informací, v jaké míře a na co se zaměřit (využití metodiky pro daňové odpočty na výzkum a vývoj),
- nástrojům financování - mít základní přehled o poskytovatelích finančních nástrojů v rámci ČR,
- ochraně duševního vlastnictví,
- pravidlům veřejné podpory.



2. Poradenství Technologické agentury České republiky

Při navrhování poradenského centra TA ČR byla kladena otázka, proč vůbec zřídit poradenské centrum v budově Technologické agentury. Na základě analýzy byla identifikována jednoznačná potřeba posílit a oživit komunikaci TA ČR s cílovou skupinou. Poradenské centrum má být živým komunikačním článkem, distributorem informací, místem pro reflexi i zpětnou vazbu. Jeho činnost má přispívat k obrazu TA ČR jako otevřené, přátelské, moderní instituce. Poslání poradenského centra ve vztahu k veřejnosti lze shrnout následovně: informovat - inspirovat - motivovat - propojovat - reprezentovat.

2.1. Zřízení poradenského centra na centrále TA ČR

Koncept fungování poradenského centra

Personální obsazení:

- poradenství poskytuje regionální koordinátor pro Prahu a Střední čechy

Konzultační hodiny:

- pravidelná konzultační doba: např. 2 krát v týdnu půlden
- nepravidelná konzultační doba: dle předchozí telefonické domluvy v libovolný den a čas

Hodnocení konzultací/poskytování poradenství:

- zhodnocení konzultace klientem prostřednictvím on-line formuláře

Základní harmonogram

Milník	Termín
Spuštění PR komunikace	září 2018
Spuštění komunikace na webových stránkách	září 2018
Zahájení poskytování poradenství	září 2018
Zahájení činnosti poradenského centra	leden 2019
Jednání kulatého stolu - Praha a Střední čechy	první polovina 2019



SWOT analýza navrhovaného řešení

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none">vytvoření moderního centra pro rozvoj spolupráce a propojování všech aktérů oblasti podpory aplikovaného výzkumu	<ul style="list-style-type: none">navrhované řešení logicky počítá s využitím konkrétní jednací místnosti, čímž částečně snižuje její dostupnost pro běžná jednání
<ul style="list-style-type: none">TA ČR, coby dynamická agentura, má prostřednictvím takového řešení příležitost kultivovat prostředí spolupráce (externí, tak interní)	<ul style="list-style-type: none">nezájem o poradenství v budově TA ČR
Příležitosti	Hrozby

Komunikační nástroje/komunikační strategie

Ve spolupráci s oddělení vnějších vztahů je potřeba vytvořit a zajistit ucelenou komunikační strategii. Cílem je prezentování poradního centra TA ČR a poradenství celkem široké veřejnosti. Je proto potřeba vytvořit komunikační plán, stanovit cíle a definovat cílové skupiny poradenského centra.

K realizaci je třeba zajistit:

- informování zaměstnanců TA ČR,
- informování odborné veřejnosti - hlavně uchazečů o podporu a řešitelů projektů, zástupců projektových oddělení výzkumných organizací a zástupců firem zaměřených na výzkum a vývoj,
- oslovování potenciálních uchazečů (klientů) - konference, veletrhy, spolupráce s univerzitami, think-tanky, inkubátory.

Samozřejmostí je tvorba vhodných propagačních materiálů (letáky, brožury, infografiky). Materiály by měly být jak v tištěné formě, tak v elektronické podobě dostupné na webu.



3. Nastavení sběru zpětné vazby a její vyhodnocení

Zpětnou vazbu budeme sbírat na seminářích, workshopech pro interní cílovou skupinu v budově TA ČR, dále na konzultacích projektových záměrů (hodnocení konzultační činnosti jednotlivých regionálních koordinátorů) a v rámci externí cílové skupiny bude sběr zpětné vazby probíhat na kulatých stolech a seminářích a workshopech jednotlivých koordinátorů.

Sběr zpětné vazby

1) Zpětná vazba od interní cílové skupiny ze seminářů a workshopů na TA ČR

Sběr zpětné vazby probíhá:

- prostřednictvím formulářů, které jsou účastníkům rozdávány na akcích,
- prostřednictvím online formulářů,
- e-mailem na členy týmu Otevřeného úřadu.

2) Zpětná vazba od externí cílové skupiny

- **Hodnocení konzultací/poskytování poradenství**

Hodnocení konzultace klientem bude probíhat prostřednictvím on-line formuláře. Formulář sestává ze tří zjišťovacích otázek zaměřená na zpětnou vazbu/hodnocení poskytnuté konzultace a jedné otázky dobrovolné, kde mohou klienti psát další podněty.

- **Zpětná vazba z kulatých stolů, seminářů a workshopů**

Bude probíhat formou diskuse, podněty od účastníků budou zapisovány a následně vyhodnoceny.

Vyhodnocení zpětné vazby

Zpětná vazba se bude vyhodnocovat průběžně, vždy po konkrétní akci. Data/podněty se budou evidovat v dokumentu (vytvořeném pro danou akci), v něm následně proběhne i evaluace.



Přílohy

Příloha 1 - Návrh on-line formuláře “Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ”

Sekce 1 z 2

Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ

Milá kolegyně / milý kolego,

prosíme ohodnocení absolvovaného školení vyplněním následujícího dotazníku. Vaše podněty pomohou vylepšit školení v budoucnu.

Děkujeme!

Tým OÚ

Tento formulář automaticky sbírá e-mailové adresy uživatelů domény Technologická agentura České republiky. [Změnit nastavení](#)

Sekce 2 z 2

Interní školení zaměstnanců TA ČR

Popis (nepovinný)

2 Prosím uveďte jak spokojen/a jste s...: *

	Velmi spokojen...	Spokojen/a	Nevím	Nespokojen/a	Velmi nespokoj...
Výběr a sestave...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Program kurzu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délka kurzu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přínos pro praxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Je zde něco, co Vám chybělo? *

Text dlouhé odpovědi



4 Spokojenost se školitelem: *

	Velmi spokoj...	Spokojen/a	Nevím	Nespokojen/a	Velmi nespo...	Nejsem si jis...
Přípravenost ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zapojování ú...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Srozumiteln...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schopnost z...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Znalosti a pr...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 Máte nějaké další připomínky ke školiteli nebo obsahu? *

Text dlouhé odpovědi

6 Jak byste celkově ohodnotil/a školení? *

	1	2	3	4	5	
Vynikající	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Za nic nestálo

7 Splnilo školení Vaše očekávání? *

1. Ano
2. Ne
3. Nevím



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha 2 - Návrh tištěného formuláře “Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ”

Zpětná vazba na vzdělávací akce OÚ

Jméno a příjmení:

Sekce/oddělení:

Prostor pro zpětnou vazbu, vaše poznámky a nápady

1) Jak jste byl/a spokojen/a se seminářem?

Hodnoťte jako ve škole (1 - výborně, 5 - nedostatečně)

1

2

3

4

5

2) Co vás na semináři zaujalo a chtěli byste získat více informací.

3) Je zde něco, co Vám chybělo?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



4) Jak jste byl/a spokojen/a se školitelem?

Hodnoťte jako ve škole (1 - výborně, 5 - nedostatečně)

1

2

3

4

5

5) V čem byl pro Vás seminář prospěšný?

Děkujeme za Vaše odpovědi a pokud Vás napadne cokoliv dalšího, prosím, napište nám na mail