

PRACE NAUKOWE

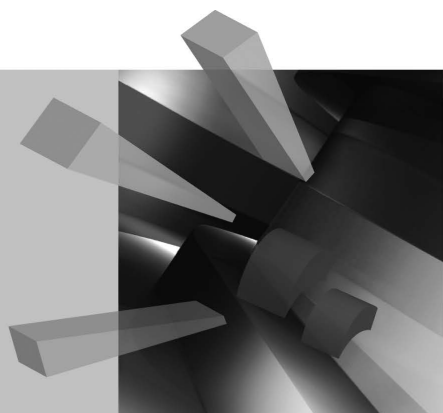
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

264

Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Piotr Rogala



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik.

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kozuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Marcin Orszulak

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:
www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,
The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon
http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-298-7

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz, Zaangażowanie organizacyjne – istota, pomiar i wdrożenie	11
Bartosz Bartniczak, Sposoby badania satysfakcji użytkowników Banku Danych Lokalnych	24
Tadeusz Borys, Kluczowe wymiary orientacji na wyniki	33
Renata Brajer-Marczak, Wyniki procesów z perspektywy dojrzałości procesowej organizacji zorientowanych na jakość	44
Eugenia Czernyszewicz, Samoocena jako element oceny skuteczności systemu zarządzania jakością i doskonalenia organizacji ukierunkowanej na wyniki	57
Ewa Czyż-Gwiazda, Systemy pomiaru wyników w organizacjach	71
Anna Dobrowolska, Wpływ projektowania systemu pomiaru procesów na osiąganie celów organizacji w koncepcji TQM	82
Joanna Ejdys, Foresight znormalizowanych systemów zarządzania	93
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka, Podejście procesowe w organizacjach zorientowanych projakościowo	109
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Aspekty środowiskowe a orientacja na wyniki w przedsiębiorstwach wdrażających ekoinnowacje	118
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Wsparcie dla przedsiębiorstw podczas wdrażania systemu zarządzania środowiskowego	130
Piotr Jedynak, Orientacja na wyniki w optyce badaczy znormalizowanych systemów zarządzania	142
Marian Kachniarz, Koncepcja systemu oceny efektywności samorządu lokalnego	150
Ewa Kastrau, Rola identyfikacji aspektów środowiskowych i ich oceny w procesie eliminacji negatywnego wpływu działalności polegającej na odbieraniu odpadów komunalnych na środowisko naturalne	163
Maja Kiba-Janiak, Wykorzystanie metody SERVQUAL do analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego	175
Romuald Kolman, Analiza efektów systemu	189
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska, Aspekty badania satysfakcji pracowników	199
Adam Kosiuk, Pomiar efektów gospodarowania. Zrównoważona Karta Wyników	209
Krzysztof Kud, Doskonalenie kształtowania przestrzeni	220

Marta Kusterka-Jefmańska , Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów	230
Andrzej Kwintowski , Wybrane narzędzia pomocne przy postępowaniu z wyrobem niezgodnym	240
Krystyna Lisiecka , Modele pomiaru wyników w organizacjach.....	252
Jerzy Łańcucki , Jakość a satysfakcja klienta w usługach.....	271
Jacek Luczak, Marcelina Górzna , Ocena skuteczności metodyki zarządzania projektami PRINCE2 w administracji publicznej.....	282
Alina Matuszak-Flejszman , Determinanty skuteczności znormalizowanych systemów zarządzania	300
Mieczysław Morawski , Procesy dzielenia się wiedzą z udziałem pracowników kluczowych w wybranych przedsiębiorstwach turystycznych	316
Franciszek Mroczko , Skuteczne <i>public relations</i> w zarządzaniu kryzysowym	329
Krzysztof Nowosielski , Koszty jakości controllingu.....	344
Stanisław Nowosielski , Dojrzałość procesowa a wyniki ekonomiczne organizacji.....	354
Piotr Rogala , Zasada orientacji na wyniki a system zarządzania jakością	370
Magdalena Rojek-Nowosielska , Zasady społecznej odpowiedzialności Przedsiębiorstw wobec pracowników w kontekście zasad Modelu Doskonałości EFQM	381
Agata Rudnicka , Mierzenie wpływu społecznego przedsiębiorstw	394
Elżbieta Skrzypek , Wyznaczniki dojrzałości jakościowej organizacji w świetle wyników badań.....	401
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Metody pomiaru efektywności banków ..	413
Katarzyna Szczepańska , Podstawy satysfakcji klienta w zarządzaniu jakością i jej implikacje	432
Tadeusz Wawak , Zarys modelu doskonalenia zarządzania w szkołach wyższych	451
Radosław Wolniak , Kryterium przywództwa w procesie oceny poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością	475
Leszek Woźniak, Sylwia Dziedzic , Ekoinnowacyjność i ekoinnowacje jako kryterium drogi ku ekologicznej i społecznej doskonałości.	488
Krzysztof Zymonik , Gwarancja producencka w kontekście odpowiedzialności za produkt.....	496

Summaries

Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz , Organizational engagement – essence, measurement and implementation.....	23
---	----

Bartosz Bartniczak , Methods of research of Local Data Bank users' satisfaction	32
Tadeusz Borys , Key dimensions of orientation to results	43
Renata Brajer-Marczak , The results of processes from the perspective of the process maturity of quality oriented organizations	56
Eugenia Czernyszewicz , Self-assessment as an element of assessing the effectiveness of the quality management system and improving results oriented organization	70
Ewa Czyż-Gwiazda , Performance measurement systems in organisations ...	81
Anna Dobrowolska , Influence of the design of the measurement system of processes on achieving goals in the TQM organizations	92
Joanna Ejdys , Application of foresight studies in the field of quality, environmental and safety management systems	108
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka , Process approach in process oriented organizations	117
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Environmental aspects and orientation to results in enterprises implementing eco-innovations	129
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Support for enterprises during the process of implementation of the Environmental Management System	141
Piotr Jedynak , Orientation to results from the perspective of standardised management systems researchers	149
Marian Kachniarz , Concept of a local government efficiency assessment system	162
Ewa Kastrau , Role of identification of environmental aspects and their assessment within the process of elimination of the negative impact that collecting of municipal waste has on natural environment	174
Maja Kiba-Janiak , Application of the SERVQUAL method for an analysis of service quality in the field of collective transport	188
Romuald Kolman , System effects analysis	198
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska , Aspects of research on employees' job satisfaction	207
Adam Kosiuk , Tools for measuring the effectiveness of economy. Balanced scorecard	219
Krzysztof Kud , Principles of excellence in the space management in municipalities	229
Marta Kusterka-Jefmańska , Life quality measurement at the local level – selected european experience and the experience of polish local government	239
Andrzej Kwintowski , Selected tools helpful in proceeding with a non-conforming product	251
Krystyna Lisiecka , Measurement result models in organizations	270
Jerzy Lańcucki , Quality and customer satisfaction in services	281

Jacek Łuczak, Marcelina Górzna , Evaluation of the effectiveness of the project management methodology PRINCE2 in the public administration	299
Alina Matuszak-Flejszman , Determinants of the effectiveness of standardised management systems.....	315
Mieczysław Morawski , Processes of sharing knowledge with key members in selected tourist enterprises	327
Franciszek Mroczko , Effective public relations in crisis management	343
Krzysztof Nowosielski , Quality costs of controlling	353
Stanisław Nowosielski , Process maturity and organisation business results..	369
Piotr Rogala , Results orientation versus the quality management system ISO 9001	380
Magdalena Rojek-Nowosielska , Corporate Social Responsibility principles toward employees in the context of EFQM Excellence Model's principles.....	393
Agata Rudnicka , Corporate social impact measurement	400
Elżbieta Skrzypek , Quality maturity in the light of research findings	412
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Methods for measuring the effectiveness of banks.....	431
Katarzyna Szczepańska , Fundamentals of customer satisfaction in quality management and its implications	450
Tadeusz Wawak , Outline of the management improvement model in higher education institutions.....	474
Radosław Wolniak , Criterion for leadership in the process of evaluation of the maturity of a quality management system.....	487
Leszek Woźniak, Sylwia Dzedzic , Ecological innovative character and ecological innovations as a means of ecological and social excellence	495
Krzysztof Zymonik , Producer's guarantee in the context of product liability	510

Jacek Łuczak, Marcelina Górzna

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

e-mail: {jacek.luczak, marcelina.gorzna}@ue.poznan.pl

OCENA SKUTECZNOŚCI METODYKI ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI PRINCE2 W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Streszczenie: Problematyka zarządzania projektami jest znana, jednak w praktyce trudności sprawia zapewnienie skuteczności nadzoru nad realizacją projektów. Istotny problem dotyczy administracji publicznej, która realizuje wiele przedsięwzięć projektowych bez stosowania jednoznacznych uznanych metodyk. To stało się początkiem przeprowadzenia badania, którego celem jest dokonanie oceny skuteczności zarządzania projektami na przykładzie jednostek administracji. W artykule podjęta została dyskusja na temat rozumienia skuteczności zarządzania projektami, dlatego autorzy wyjaśniają elementy, np. uzasadnienie biznesowe, zarządzanie ryzykiem, struktura organizacyjna w kontekście administracji. Ponadto został przedstawiony wynik projektu zrealizowanego dla Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, mającego na celu adaptację metodyki PRINCE2 do zarządzania projektami realizowanymi w ramach rocznych planów działań.

Słowa kluczowe: projekt, zarządzanie projektem, administracja publiczna.

1. Zarządzanie projektem

1.1. Istota i definicja projektu

Zarządzanie projektami w wielu organizacjach biznesowych jest znane, choć nie jest powszechnie stosowane. Nawet wielkie korporacje, które stosują uznane standardy w tym zakresie, często przyznają, że metodyczne prowadzenie projektów nie do końca jest ich mocną stroną – wskazując różne powody, nie podważając jednak zasadności respektowania zasad zarządzania projektami. Skuteczność w tym względzie niejednokrotnie decyduje o sukcesach organizacji, a kluczowe wydaje się spełnienie jednej z zasad PRINCE2¹ – dostosowanie do środowiska działania, choć problemy dotyczą także zrozumienia i stosowania innych elementów podejścia projektowego. Zmiany w funkcjonowaniu otoczenia wymuszają uruchamianie coraz to nowych

¹ Metodyka PRINCE2 to metodyka oparta na produktach (*Projects in a Controlled Environment*).

projektów. Projekt można zdefiniować jako zbiór działań podejmowanych dla uzyskania konkretnego rezultatu [Pietras, Szmit 2003, s. 8]. Rezultat najczęściej nazywany jest produktem projektu, i nie ma w tym przypadku znaczenia, czy ma charakter materialny, czy nie. Według metodyki PRINCE2 projekt jest organizacją tymczasową, powołaną w celu dostarczenia jednego lub więcej produktów biznesowych według uzgodnionego Uzasadnienia Biznesowego [Office of Government Commerce, 2006, s. 3]. Wszystkie definicje projektu uwzględniają pewne cechy, które muszą zostać spełnione, aby osiągnąć cel projektu. Można wśród nich wyróżnić:

- zmiany (projekt to sposób wprowadzania zmian),
- unikalność, czyli realizacja niepowtarzalnego przedsięwzięcia [Office of Government Commerce, 2006, s. 3],
- celowość, czyli wynik określonej strategii,
- odrębność, czyli brak powiązania z rutynową działalnością organizacji,
- tymczasowość, projekty z swojej natury realizowane są w skończonym czasie (projekty mają określony początek i koniec),
- odrębność strukturalna, czyli wydzielenie realizacji przedsięwzięcia jako osobnej struktury w firmie [Pietras, Szmit 2003, s. 8].

Z kolei definicja zaproponowana przez Project Management Institute określa projekt jako tymczasowe przedsięwzięcie, mające na celu stworzenie unikalnego produktu, gdzie tymczasowość oznacza, że przedsięwzięcie ma ściśle oznaczony początek i koniec, a unikalność – że produkt lub usługa jest wyraźnie inna niż wszystkie podobne wyroby lub usługi [Project Management Institute... 1998, s. 8].

1.2. Cel zarządzania projektem

Zarządzanie jest procesem podejmowania decyzji i ich realizacji. Działanie to dotyczy planowania, decydowania, podziału zadań, kontrolowania ich realizacji oraz angażowania ludzi [Haberfeller 1992, s. 2090]. Istotne jest, że w ramach czynności związanych z realizacją projektu nie chodzi o te, które dotyczą bezpośrednio rozwiązywanego problemu (szczególnie o fachowe aspekty), ale o zarządzanie procesem rozwiązywania problemu [Pawlak 2006]. Według metodyki PRINCE2 zarządzanie projektem jest planowaniem, delegowaniem, monitorowaniem i kontrolowaniem wszystkich aspektów projektu oraz motywowaniem zaangażowanych osób, aby osiągnąć cele projektu w granicach docelowych wskaźników wykonania dla czasu, kosztów, jakości, zakresu, korzyści i ryzyka [Office of Government Commerce, 2006, s. 4]. Celem zarządzania projektem jest utrzymanie kontroli nad pracami i wytwarzanymi produktami. Ponadto biorąc pod uwagę fakt, że projekt charakteryzuje się unikatowością i jest sposobem wprowadzania zmian, należy szczególną uwagę zwrócić na proces monitorowania i kontroli jego realizacji, gdyż obarczony jest niepewnością, co wynika z natury projektów. Spójne, ustandaryzowane podejście do realizacji projektu zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia oczekiwanych rezultatów.

1.3. Metodyka zarządzania projektem PRINCE2

Metodyką zarządzania projektami opartą na produktach jest PRINCE2². Zastosować ją można do zarządzania, kontrolowania projektami wszelkiego rodzaju o różnorodnej wielkości. PRINCE2 został opublikowany po raz pierwszy w 1996 r. jako ogólna metodyka zarządzania projektami. Ostatnie zmiany zostały opublikowane w 2005 r. przez Office of Government Commerce (OGC).

Głównymi elementami metodyki PRINCE2 są:

- pryncypia,
- procesy,
- tematy.

Pryncypia są zasadami, dobrymi praktykami, które określają, w jaki sposób ma być prowadzony projekt. Do głównych zasad zalicza się: ciągłość biznesową, korzystanie z doświadczeń, zdefiniowane role i odpowiedzialności, zarządzanie etapowe, zarządzanie z wykorzystaniem tolerancji, koncentracja na produktach oraz dostosowywanie do warunków projektu. Tematy z kolei są stałymi elementami zarządzania projektem, którymi należy się zajmować w procesie ciągłym [Szczępańska 2010, s. 15]. Zaliczyć można do nich: uzasadnienie biznesowe, organizację, jakość, plany, ryzyko, zmianę oraz postępy. Ostatnim elementem metodyki PRINCE2 są procesy, które opisują działania realizowane w ramach cyklu życia projektu. W skład procesów PRINCE2 wchodzi [Office of Government Commerce, 2006, s. 121]:

- przygotowanie projektu,
- inicjowanie projektu,
- sterowanie etapem,
- zarządzanie dostarczeniem produktów,
- zarządzanie końcem etapu,
- zamykanie projektu,
- zarządzanie strategiczne projektem.

1.4. Zasady zarządzania projektami

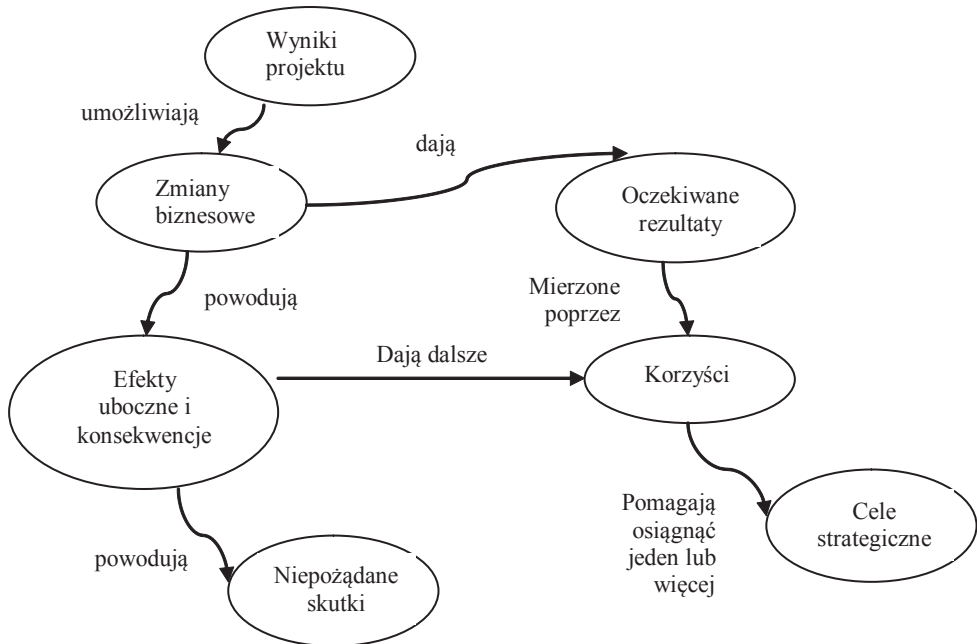
Pryncypia proponowane przez metodykę PRINCE2 ułatwiają jej właściwe wykorzystanie, a także przyczyniają się do sukcesu oraz osiągnięcia celu projektu. Jednym z pryncypiów jest utrzymanie ciągłej zasadności biznesowej. W PRINCE2 jest ono przedstawiane w postaci dokumentu uzasadnienie biznesowe. Spełnienie niniejszej zasady umożliwi zapewnienie ciągłej zgodności z celami projektu oraz korzyściami, które powinny zostać osiągnięte. Dokument ten jest narzędziem umożliwiającym ocenę korzyści oraz wykonalności projektu. Jest środkiem podejmowania decyzji o realizacji, bądź nie, projektu. Uzasadnienie biznesowe musi nieprzerwanie odpowiadać na pytanie, czy projekt, jego wykonanie jest nadal zasadne. Z punktu widzenia spełnienia powyższego celu należy zdefiniować i kontrolować wyniki, re-

² Ang. *Projects in a Controlled Environment*.

zultaty i korzyści projektu, terminy, koszty, główne ryzyka. Należy pamiętać o tym, że koszty powinny uwzględniać zarówno koszty realizacji projektu, jak i koszty jego utrzymania. Niniejsza zasada jest istotna zwłaszcza w przypadku projektów inwestycyjnych realizowanych przez jednostki administracji publicznej. Są to nierzadko projekty, których realizacja jest niezasadna z punktu biznesowego. Nie przynoszą one zysków, a co więcej – za ich utrzymanie są odpowiedzialne jednostki administracji. Ważny jednak z punktu widzenia specyfiki funkcjonowania administracji publicznej jest fakt, że nie każdy projekt jest realizowany w celu osiągnięcia korzyści finansowych. Również nie zawsze przyczyną podjęcia pozytywnej decyzji jest np. stosunkowo szybki zwrot z inwestycji. Oczywiście jest, że większość projektów realizowanych przez jednostki administracji publicznej jest realizowanych nie dla zysku (*not-for profit project*). Jednak również w tych przypadkach uzasadnienie biznesowe nie traci swojego sensu, gdyż definiujemy i kontrolujemy chęć osiągnięcia korzyści niefinansowych (które także powinny zostać zdefiniowane w sposób mierzalny). Niezależnie od rodzaju używanej miary pozostaje pytanie: Czy dla tego poziomu inwestycji przewidywane korzyści są większe, bardziej potrzebne i łatwiejsze do osiągnięcia niż w przypadku innych dostępnych rozwiązań? Metodyka PRINCE2 narzuca nieco odmienne podejście do definiowania założeń projektu niż to stosowane dzisiaj przez jednostki administracji. Dotyczy ono jasnego zdefiniowania i odróżnienia wyników, rezultatów oraz korzyści wynikających z projektu. Wynik jest produktem specjalistycznym projektu. Rezultat z kolei jest efektem zmiany spowodowanej wykorzystaniem wyników projektu, a korzyść jest mierzalną poprawą osiągniętą dzięki rezultatowi [Office of Government Commerce, 2006, s. 21–22]. Niniejsze zależności zostały przedstawione na rys. 1.

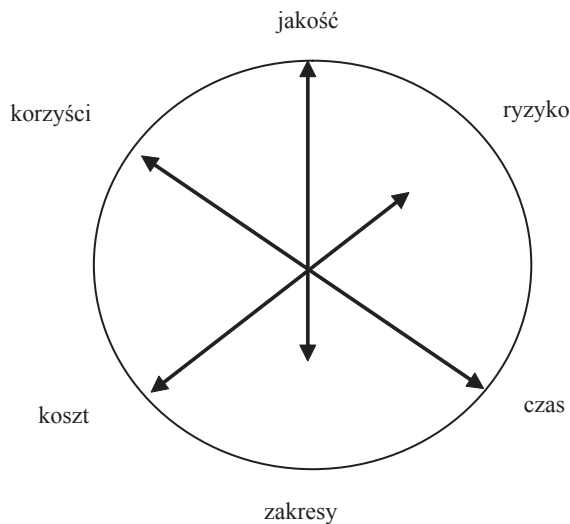
Kolejną zasadą proponowaną przez PRINCE2 jest korzystanie z doświadczeń. Zespoły są zobowiązane do nauki z wcześniejszych doświadczeń, które są wyszukiwane, zapisywane oraz wykorzystywane w trakcie realizacji całego projektu [Office of Government Commerce, 2006, s. 12]. Ważne również jest jasne zdefiniowanie obowiązków osób zaangażowanych w projekt. Powinny one uwzględniać interesy biznesu, użytkownika oraz dostawcy.

Projekt zgodny z PRINCE2 posiada tolerancje, które służą ustanowieniu granic dla delegowanych uprawnień [Office of Government Commerce, 2006, s. 13]. Tolerancje dotyczą aspektów projektu, które zostały przedstawione na rys. 2. Zdefiniowanie dopuszczalnych odchyień jest istotne z racji jasno określonych uprawnień kierownika projektu. W większości jednostek administracji rola kierownika projektu jest niedoceniana, ranga tej funkcji jest niska. Kierownik projektu w większości przypadków obarczony jest obowiązkami, a w nielicznych uprawnieniami. Jasne zdefiniowanie tolerancji umożliwi kierownikowi zarządzanie projektem.



Rys. 1. Powiązania pomiędzy wynikami, rezultatami i korzyściami

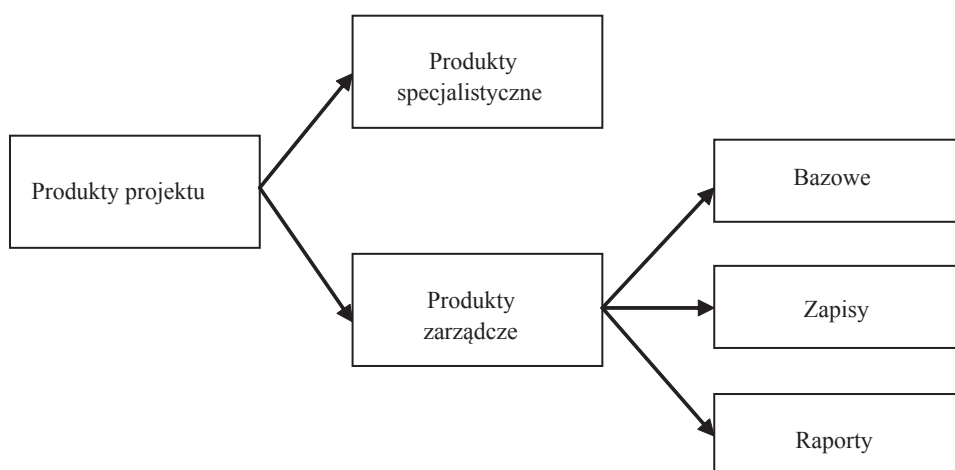
Źródło: [Office of Government Commerce, 2006, s. 22].



Rys. 2. Obszary tolerancji dla różnych poziomów zarządzania

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Office of Government Commerce, 2006, s. 13].

Ważną zasadą, która przedstawia nieco odmienne podejście do zarządzania projektem, niż to najczęściej stosowane w jednostkach administracji publicznej, jest koncentracja na produktach. Celem każdego projektu jest dostarczenie produktu o określonych kryteriach jakościowych. Każdy projekt odnoszący sukces powinien być nakierowany na wynik, a nie na sam proces działania. Aby osiągnąć wynik, należy go jasno zdefiniować. W celu zapewnienia skuteczności działań, planów, zasobów, odpowiedzialności należy określić produkty projektu w odpowiednim momencie, tzn. na początku realizacji projektu. W projekcie można zdefiniować dwa rodzaje produktów, które przedstawiono na rys. 3.



Rys. 3. Rodzaje produktów projektu

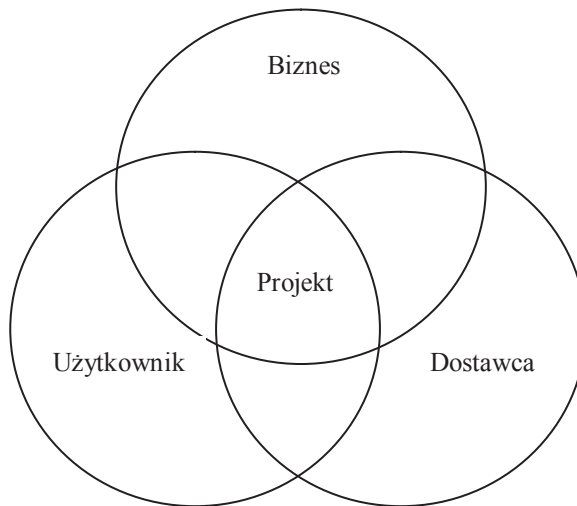
Źródło: opracowanie własne na podstawie [Office of Government Commerce, 2006, s. 112].

Skoncentrowanie na produktach wspiera wszystkie pozostałe działania w ramach realizacji projektu. Daje Kierownikowi Projektu możliwość właściwego zaplanowania etapów, w konsekwencji – spełnienia oczekiwań zainteresowanych stron (które *de facto* są definiowane w celu określenia produktów projektu). Aby zapewnić właściwe wykorzystanie powyższych aspektów zarządzania projektem, należy dostosować je do skali złożoności, ważności, ryzyka projektu. Z racji tego, że każdy projekt jest unikatowy, należy również określić konieczny stopień sformalizowania raportowania.

1.5. Tematy zarządzania projektem

Jednym z tematów metodyki zarządzania projektem PRINCE2 jest organizacja. Element szczególnie ważny z punktu widzenia problemów, które często występują w jednostkach administracji publicznej. W ramach tego tematu należy zdefiniować

strukturę organizacyjną, która będzie odpowiedzialna za realizację projektu. Dobry zespół zarządzania projektem powinien mieć reprezentantów interesów biznesu, użytkownika oraz dostawcy. Określenie oczekiwań wszystkich stron zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia sukcesu projektu. Beneficjentem, użytkownikiem projektów realizowanych przez jednostki administracji publicznej są najczęściej obywatele. Mają oni duży wpływ na kierunek decyzji sponsora projektu. Z racji tego należy dokładnie określić ich oczekiwania dotyczące produktu projektu oraz możliwości ich spełnienia.



Rys. 4. Trzy strony interesów w projekcie

Źródło: [Office of Government Commerce, 2006, s. 34].

Określenie interesów powyższych trzech grup umożliwia odpowiedź na pytania:

- Czego oczekuje od nas użytkownik produktu projektu (mieszkaniec, obywatel, inwestor)?
- Czy dostawca produktu jest w stanie spełnić oczekiwania użytkownika?
- Czy jesteśmy w stanie przekazać na realizację projektu środki finansowe oraz czy korzyści projektu są warte ich wydania?

Ponadto w osiągnięciu skutecznej komunikacji pomaga jasne zdefiniowanie struktury organizacyjnej projektu. PRINCE2 proponuje cztery poziomy zarządzania projektem:

- kierownictwo organizacji,
- komitet sterujący, który jest odpowiedzialny za zarządzanie strategiczne projektem,

- kierownik projektu wraz z zespołem interdyscyplinarnym, który jest odpowiedzialny za zarządzanie operacyjne projektem,
- kierownik zespołu, który jest odpowiedzialny za dostarczenie produktów o określonej jakości [Office of Government Commerce, 2006, s. 35].

Jeden z tematów proponowanych przez PRINCE2 dotyczy jakości, czyli określenia środków, za pomocą których projekt wytworzy produkty i zweryfikuje, czy odpowiadają one swojemu przeznaczeniu [Office of Government Commerce, 2006, s. 49]. W ramach niniejszego tematu należy opisać produkty, które mają powstać w ramach realizowanego projektu. Ta zasada zdecydowanie pomaga Kierownikowi Projektu odpowiedzieć na pytanie: Czego Komitet Sterujący, najwyższe kierownictwo oczekuje? Dzięki temu na początku realizacji projektu Kierownik wie (musi zdefiniować), jakie kryteria jakościowe mają charakteryzować produkt, który powstanie w efekcie. W praktyce brak uzgodnień w tym względzie spowoduje na pewno problem przy ocenie finalnej projektu – często oczekiwania decydentów, sponsorów i wykonawców projektu różnią się od siebie.

Równie istotnym tematem metodyki PRINCE2 są plany, które ułatwiają współpracę, komunikację oraz sterowanie poprzez określenie sposobów dostarczenia produktów (gdzie, jak, przez kogo, kiedy, za ile) [Office of Government Commerce, 2006, s. 65]. Właściwe zarządzanie projektem opiera się na skutecznym planowaniu, gdyż bez planu kontrola i monitorowanie efektów nie byłoby możliwe. Planowanie ma na celu dostarczenie zespołowi projektowemu informacji przedstawionych na rys. 5.



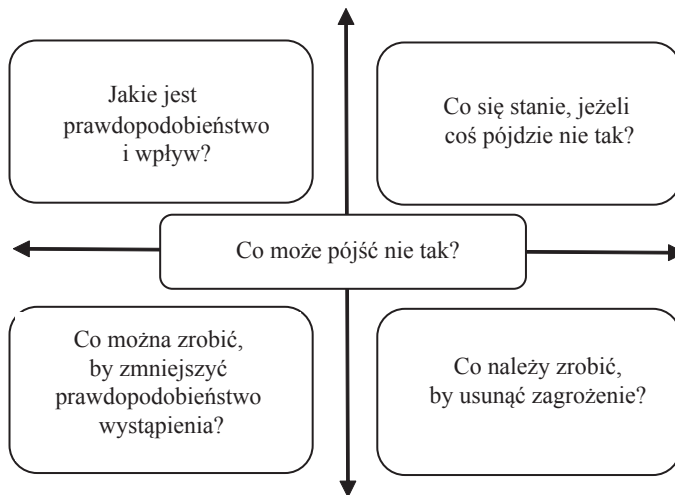
Rys. 5. Cele tworzenia planu

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Office of Government Commerce, 2006, s. 65].

PRINCE2 zaleca trzy poziomy planowania. Pierwszy z nich to plan projektu, który przedstawia, jak i kiedy mają być osiągnięte docelowe wskaźniki wykonania, dotyczące czasu, kosztów, zakresu i jakości. Plan etapu w swojej zawartości jest

podobny do planu projektu. Jednak poziom jego szczegółowości ma pozwolić kierownikowi projektu na kontrolę i stały monitoring. Plany zespołu z kolei są przygotowywane przez kierownika zespołu w celu ułatwienia realizacji grup zadań (plany zespołów tworzy się najczęściej w przypadku projektów skomplikowanych, długich, kosztochłonnych).

PRINCE2 obliuguje również do zarządzania ryzykiem projektu, czego nie praktykuje się w większości jednostkach administracji publicznej. Analiza ryzyka w projektach jest ważna, gdyż prowadzi ona do zmiany, a każdej zmianie towarzyszy niepewność, a co za tym idzie – ryzyko [Office of Government Commerce, 2006, s. 82]. Ważne, aby zarządzanie ryzykiem miało charakter systematyczny, ciągły, a nie przypadkowy. Prawidłowe podejście do realizacji projektu obliuguje jednostki administracji do przeanalizowania aspektów, które przedstawiono na rys. 6.



Rys. 6. Zarządzanie ryzykiem

Źródło: opracowanie własne.

Celem stosowania procedury zarządzania ryzykiem jest zwiększenie prawdopodobieństwa podjęcia właściwej decyzji o projekcie, zrozumienie przyczyn ryzyk, a co najważniejsze – określenie reakcji na nie. Wiele projektów realizowanych przez jednostki administracji publicznej jest obarczonych wysokim ryzykiem. W szczególności są to projekty inwestycyjne, na których sukces lub porażkę wpływa wiele czynników. Z punktu widzenia zarządzania ryzykiem należy wziąć je pod uwagę i działać w ramach możliwości prewencyjnie. Aby zarządzanie ryzykiem było skuteczne, należy je [Office of Government Commerce, 2006, s. 107–110, 83–91]:

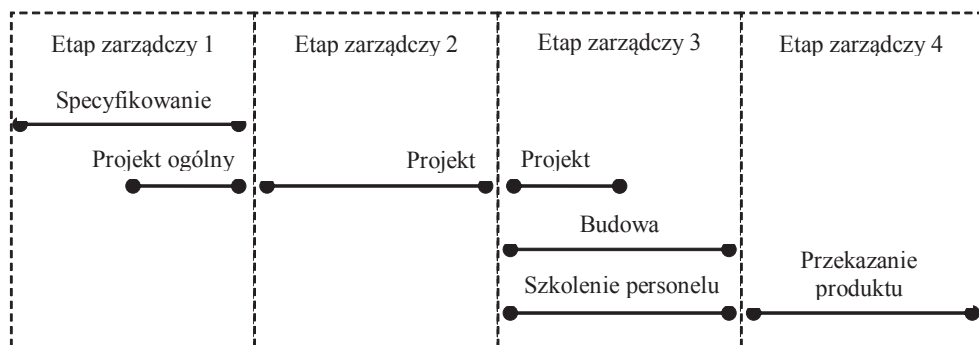
- zidentyfikować, czyli określić te, które mogą wpłynąć na osiągnięcie celów projektu,

- ocenić, czyli sklasyfikować według oszacowanego prawdopodobieństwa oraz stopnia wpływu,
- sterować, czyli określić, wdrożyć i kontrolować reakcję na wcześniej zdefiniowane i ocenione ryzyka.

W przypadku jednostek administracji zarządzanie ryzykiem ma charakter stosunkowo intuicyjny, niesystematyczny oraz nieudokumentowany. Aby zapewnić sens powyższych działań, należy:

- opracować podejście do zarządzania ryzykiem w projekcie,
- regularnie raportować ryzyka,
- monitorować wskaźniki wczesnego ostrzeżenia i ustalić cykle przeglądów.

Jednym z tematów, którego wykonanie ułatwia kierownikowi oraz komitetowi sterującemu kontrolę projektu, jest postęp. Jest on miarą osiągnięcia celów planu. Przeznaczeniem tego tematu jest ustalenie mechanizmów monitorowania i porównywania faktycznych osiągnięć z planowanymi. Ponadto funkcją postępu jest dostarczenie informacji o możliwościach osiągnięcia celów oraz ciągłej aktualności zasadności biznesowej. Do sterowania projektem wykorzystuje się etapy zarządcze, określające punkty, w których prowadzone są przeglądy oraz w których podejmowane są strategiczne decyzje. Ważne jest z punktu widzenia roli i odpowiedzialności kierownika projektu, że etapy zarządcze ułatwiają stosowanie zasady zarządzania z wykorzystaniem tolerancji [Office of Government Commerce, 2006, s. 107–110]. To właśnie one tworzą podstawę do planowania i kontrolowania. Kwestia zarządzania projektem z perspektywy etapów specjalistycznych mogłaby spowodować monitorowanie i kontrolowanie projektu przez zespoły specjalistyczne. A one nie powinny być odpowiedzialne za zarządczą stronę projektu. Aby skutecznie projekt był realizowany, a jego postęp kontrolowany, należy umiejętnie dopasować etapy specjalistyczne do etapów zarządczych, co zostało przedstawione na rys. 7.



Rys. 7. Prace specjalistyczne dopasowane do etapów zarządczych

Źródło: [Office of Government Commerce, 2006, s. 112].

Ostatnim tematem, który w celu zarządzania projektem proponuje metodyka PRINCE2, jest zmiana. Jej przeznaczeniem jest identyfikacja, ocena i sterowanie potencjalnymi oraz zatwierdzonymi zmianami produktu projektu [Office of Government Commerce, 2006, s. 97]. Oczywiście jest, że w każdym projekcie mają miejsca zmiany i zagadnienia (istotne zdarzenie, które wystąpiło, nie było planowane i wymaga podjęcia decyzji zarządczych).

2. Przesłanki zarządzania projektem w administracji publicznej

Konieczność zarządzania projektami pojawiła się zarówno w sferze biznesu, jak i w administracji publicznej stosunkowo niedawno, mimo że projekty realizowane były od zawsze. Potrzeba ta wynika przede wszystkim ze zmian funkcjonalnych organizacji, które wiążą się z coraz to wyższym poziomem komplikacji realizowanych przedsięwzięć oraz często wykraczają poza ramy percepcji jednego pracownika. A to z kolei generuje konieczność szybkiego i częstego dostosowywania się do zmian oraz zespołowej realizacji zadań [Pietras, Szmít 2003, s. 8]. Umiejętność profesjonalnego i skutecznego zarządzania projektami stała się kluczowym czynnikiem sukcesu niemal każdej organizacji (w tym również jednostek administracji publicznej, których głównym celem funkcjonowania nie jest maksymalizacja zysków). Skuteczne zarządzanie projektami zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia zamierzonych celów, w konsekwencji prowadzi do osiągnięcia lepszych wyników [Szczepańska 2010, s. 6]. Zarządzanie projektami jest dla organizacji narzędziem wpływania na swoją przyszłość [Pietras, Szmít 2003, s. 10–11]. Wykorzystanie elementów zarządzania projektami powoduje, że ich realizacja staje się prostsza i skuteczniejsza.

Główną przyczyną podjęcia tematu zarządzania projektami w administracji publicznej była zmiana podejścia do zarządzania, w konsekwencji czego powstała koncepcja nowego zarządzania publicznego (*New Public Management* – NPM). Stosunkowo szybko zyskała ona miano rewolucji menedżerskiej, uniwersalnego modelu zarządzania sektorem publicznym [Zalewski (red.) 2005, s. 7]. Działalność organizacji publicznych nie ogranicza się tylko do działalności operacyjnej, która jest związana z bieżącym ich funkcjonowaniem, ale ma na celu również zaspokojenie potrzeb społecznych. Istotą NPM jest efektywne i skuteczne działanie. To oznacza, że organizacje publiczne powinny koncentrować się nie tylko na procesie świadczenia usług, ale też na osiągniętych wynikach [Zalewski (red.) 2005, s. 43]. Takie działanie dotyczy także projektów realizowanych przez jednostki administracji publicznej. Narzędziem skuteczności i efektywności realizowanych projektów oraz osiągniętych w ramach nich wyników mogą być stosowane metodyki i konkretne zasady zarządzania tymi projektami. Zarządzanie skierowane na osiągnięcie wyników zmusza organizacje do podjęcia działań mających na celu zwiększenie efektywności i skuteczności realizowanych projektów [Brujin 2002, s. 9–12]. Z kolei warunkiem osiągnięcia wyników jest ich pomiar. Umożliwia on obiektywną ocenę działań orga-

nizacji z punktu widzenia osiągniętego celu. Mierzenie wyników działalności jednostek administracji publicznej umożliwia:

- wyraźne określenie i osiągnięcie celów,
- dokonywanie świadomych wyborów przez użytkowników usług (użytkowników produktów),
- dokonanie oceny ostatecznych rezultatów realizowanych projektów,
- określenie najbardziej efektywnej opcji realizacji projektów (uwzględniając specyfikę funkcjonowania administracji publicznej) [Mayston 1985].

Z punktu widzenia wzrostu rangi zarządzania projektami w administracji publicznej ważne było wejście Polski 1 maja 2004 r. w struktury Unii Europejskiej. Istotne z racji tego, że Unia Europejska jest sponsorem realizowanych wielu projektów i wymaga stosowania zasad zarządzania projektami. W tym okresie wzrosła potrzeba nabycia umiejętności zarządzania projektami, gdyż od kompleksowego zrozumienia zasad realizacji projektów zależało wykorzystanie potencjalnych funduszy na rozwój kraju. Różnorodność programów i projektów oraz skala zaangażowania w nie środków powodują, że jednym z kluczowych problemów staje się dobór właściwej metodyki zarządzania. Unia Europejska dostrzega ten problem. Okazuje się, że negatywne zjawiska w ramach skuteczności realizowanych przedsięwzięć są powszechne. Należą do nich:

- słabe planowanie i przygotowanie projektu,
- niewystarczające uwzględnienie ryzyk realizacji projektu,
- niedostateczne wykorzystanie doświadczeń, które zostały zdobyte podczas realizowanych projektów,
- niedostosowanie do potrzeb [Trocki, Gruczy (red.) 2007, s. 9].

Poza powyższymi problemami, z którymi stykają się jednostki administracji publicznych realizujące projekty, przeszkodą jest również niedojrzałość kultury organizacyjnej. Mimo wielu zmian w zakresie zarządzania w administracji publicznej, kwestia struktury organizacyjnej pozostaje niezmodyfikowana. Nadal charakteryzuje ją sztywność oraz niedostosowanie do macierzowego systemu projektowego. Powoduje to często brak elastyczności w ramach realizowanego projektu oraz brak umiejętności dostosowywania się do zmian. Nieraz projekty są też realizowane bez wyznaczonego zespołu projektowego. Ten stan rzeczy jest często przyczyną nieformalnego umocowania projektów i ich kierowników w strukturze organizacji oraz niedookreślenie miejsca i roli kierownika. Nie praktykuje się jasnego określania odpowiedzialności i uprawnień poszczególnych osób zaangażowanych w projekt. Mimo dużej skali realizowanych projektów nadal wiedza o zasadach zarządzania nimi jest mała. Konsekwencją tego jest kierowanie projektami przez osoby nieprzygotowane merytorycznie do pełnienia tej roli.

Przeszkodą w osiągnięciu celu projektu jest również brak skutecznego procesu komunikacji. Proces dotyczy zarówno komunikacji wewnętrznej, jak i komunikacji zewnętrznej. W przypadku administracji publicznej ta druga odgrywa istotną rolę, ze względu na funkcję, którą pełni, czyli służba misji publicznej. Z racji powyższe-

go najczęściej beneficjentem produktów projektów są obywatele, przedsiębiorcy, inwestorzy, społeczeństwo. Aby ich oczekiwania były spełnione, należy korzystać ze skutecznych narzędzi i kanałów komunikacji. W jednostkach administracji nie ma praktyki jasnego definiowania zasad komunikacji. A jest ona konieczna zwłaszcza w przypadku zespołów interdyscyplinarnych, których członkowie są przedstawicielami różnych wydziałów/departamentów/referatów. Osoby te na co dzień nie mają możliwości współpracy. Dlatego wspólna realizacja projektu sprawia im więcej trudności. Jasne zasady współpracy i komunikacji zdecydowanie ułatwią osiągnięcie założeń projektu oraz pozytywnie wpłyną na sprawność realizacji działań. Działanie w tym zakresie jest intuicyjne i spontaniczne, a to generuje nierzadko niejasności i konflikty.

Pojawia się też problem jasnego zdefiniowania celów i korzyści projektów, które byłyby mierzalne. Brak korzystania z powyższej zasady ma również przełożenie na funkcję kierownika projektu. Często rodzi się pytanie, kiedy zadanie kierownika się kończy, do którego momentu jest on za projekt odpowiedzialny oraz czy właśnie takiego efektu, wyniku końcowego od kierownika projektu oczekiwano?

W przypadku jednostek administracji publicznej także rzadko praktykuje się analizę i ocenę ryzyka projektu oraz dokumentowanie i stałe aktualizowanie niniejszych działań.

Powyższe aspekty i problemy świadczą o konieczności stworzenia rozwiązań metodycznych, usprawniających zarządzanie projektami [Trocki, Gruczy (red.) 2007, s. 9].

Jednostki administracji korzystają najczęściej ze spójnych zasad zarządzania projektami w ramach projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej. Nasuwa się pytanie w związku z powyższym, dlaczego nie zarządzać pozostałymi projektami zgodnie z przyjętymi przez jednostkę pryncypiami, standardami, jeżeli miałyby one zwiększyć skuteczność działań oraz zwiększyć prawdopodobieństwo osiągnięcia oczekiwanego celu i wyników.

3. Procedura zarządzania projektami w administracji rządowej – na przykładzie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów

W okresie 2010–2011 w KPRM (Kancelaria Prezesa Rady Ministrów) w Departamencie Służby Cywilnej wprowadzany był projekt mający na celu adaptację metodyki PRINCE2 do zarządzania projektami realizowanymi w ramach rocznych planów działań³. W efekcie projektu obejmującego konsultacje oraz szkolenia opra-

³ Projekt realizowany w ramach projektu: „Wdrożenie strategii szkoleniowej”, realizowanego przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów w ramach Poddziałania 5.1.1 Modernizacja systemów zarządzania i podnoszenie kompetencji kadr, Działania 5.1 Wzmocnienie potencjału administracji rządowej, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego. Kierownikiem projektu z ramienia zespołu wykonawców był autor niniejszego artykułu.

cowana i wdrożona została rekomendacja zarządzania projektami, która uregulowała m.in. organizację zarządzania projektami, odpowiedzialności i uprawnienia, etapy, produkty zarządcze, opisy produktów specjalistycznych, strategie komunikacji, zarządzania ryzykiem, jakości i konfiguracji.

Kluczowe założenia koncepcji PRINCE2 w KPRM w Departamencie Służby Cywilnej zostały przedstawione poniżej.

3.1. Cel koncepcji wdrożenia zasad zarządzania projektami

Celem koncepcji jest przedstawienie ogólnych zasad prowadzenia projektów z wykorzystaniem metodyki PRINCE2. Koncepcja obejmuje opis niezbędnych procesów oraz narzędzi służących do prowadzenia projektów, wynikających m.in. z planu działania przygotowanego dla programu operacyjnego (niezależnie od rodzaju) oraz zaakceptowanych wniosków o dofinansowanie projektu. Dokument skupia się na procesach zarządczych oraz innych działaniach – bezpośrednio związanych z realizacją projektów. Procesy pomocnicze (związane np. z księgowością, obsługą prawną, zamówieniami publicznymi) nie są nim objęte, chyba że wiążą się bezpośrednio z prowadzeniem projektów. Zaakceptowanie rekomendacji przez dyrektora lub/i z-cę dyrektora oraz naczelników stanowi podstawę do wprowadzenia w życie postanowień niniejszego dokumentu. Koncepcja oparta jest na założeniach metodyki PRINCE2; zakłada konieczność dostosowania ich do środowiska realizacji projektu oraz struktury organizacyjnej i zasadach funkcjonowania urzędu. Kluczowy cel, przyświecający niniejszej rekomendacji, to koncentracja na produkcji/produktach (celach), jakie zdefiniowano do osiągnięcia w ramach danego projektu.

3.2. Cykl życia projektu

Na potrzeby zarządzania projektami przyjęto model cyklu życia projektu składający się z etapów/procesów zarządczych:

1 – Przygotowanie projektu, 2 – Inicjacja projektu, 3 – Realizacja projektu, 4 – Zamknięcie projektu. Procesy te przedstawiono w tab. 1.

Tabela 1. Cykl życia projektu

Etap/proces	Zakres/produkty
<p>Przygotowanie projektu <u>wz</u>: zlecenie przygotowania projektu + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu) <u>wy</u>: zlecenie przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu)</p>	<p>Założenia projektu (charakterystyka produktu/produktów). Podstawę do opracowania stanowi program, w ramach którego realizowany będzie projekt, plan działania, polityka rządu ekspertyzy, konsultacje z Dyrektorem Generalnym, Szefem Służby Cywilnej, inne strategie. Ustanowienia PKS oraz KS, KP i zastępcy (ew. członków zespołu). Na podstawie przygotowanego zarysu uzasadnienia biznesowego planowanie etapu inicjowania (zlecenie przez Przewodniczącego KS przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu). Wniosek (obejmujący projekty) może być traktowany jako program.</p>

<p>Inicjacja projektu <u>we:</u> zlecenie przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu) <u>wy:</u> decyzja IP2 o dofinansowaniu projektu + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu)</p>	<p>Na podstawie ww. dokumentów i przy wykorzystaniu ewentualnych ekspertyz następuje przygotowanie wniosku o dofinansowanie projektu, a następnie przekazanie go do oceny IP2. IP2, akceptując wniosek, wydaje decyzję o dofinansowaniu projektu. Ww. decyzja jest formalnym przyzwoleniem dla KS na wydanie decyzji o rozpoczęciu realizacji projektu. Do podjęcia ww. decyzji KS może wyznaczyć nadzór projektu. Organ ten podejmie niektóre czynności przeglądu i oceny. Na tym etapie zapewniane jest finansowanie, określana jest strategia zarządzania projektem. Decyzja IP2 kończy niniejszy etap.</p>
<p>Realizacja projektu <u>we:</u> decyzja IP2 o dofinansowaniu projektu + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu) <u>wy:</u> ostatni kwartalny wniosek o płatność oraz ostatnie sprawozdanie okresowe + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu)</p>	<p>Na etapie realizacji projektu opracowywany jest SIWZ, OPZ i projekt umowy; przeprowadzana jest procedura o udzielenie zamówienia publicznego, na podstawie której następuje wybór wykonawcy, przygotowujemy jest protokół zamknięcia prac komisji przetargowej, następuje podpisanie umowy z wykonawcą (wykonawcami). W ramach niniejszego procesu (faza I) związanego z realizacją umowy konieczne jest wsparcie BBF, DP, WZP, m.in.: w zakresie przygotowania SIWZ, OPZ, projektu umowy, realizacji zamówienia publicznego. Etap I kończy się wyłonieniem wykonawcy. Faza II to nadzór nad realizacją umowy, współpraca z dostawcą, ew. inne działania w zakresie osiągnięcia celów projektu. Faza II kończy się odbiorem produktów umowy, Faza III: sprawozdanie z realizacji umowy. W efekcie przygotowywane są kwortalne wnioski o płatność oraz sprawozdania okresowe.</p>
<p>Zamknięcie projektu <u>we:</u> ostatni kwartalny wniosek o płatność oraz ostatnie sprawozdanie okresowe + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu) <u>wy:</u> zatwierdzenie wniosku o płatność przez IP2 + właściwy zapis (i status) w arkuszu (w etapowym planie realizacji projektu)</p>	<p>Wniosek końcowy o płatność, zatwierdzenie wniosku o płatność przez IP2, analiza doświadczeń.</p>

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Office of Government Commerce, 2006].

3.3. Struktura organizacyjna

Niniejsza rekomendacja definiuje organizację zarządzania projektem w ramach struktury funkcjonalnej departamentu urzędu:

- nadrzędność dyrektora, z-cy dyrektora oraz naczelników,
- kierownik projektu – właściwy pracownik wydziału,
- zastępca kierownika projektu – właściwy pracownik wydziału,

- brak całkowitej niezależności kierownika projektu w zarządzaniu zasobami – kierownik projektu jest uzależniony od przełożonych operacyjnych pracowników uczestniczących w projekcie,
- mieszane relacje „przełożony – podwładny” w działalności operacyjnej i w projektach (w odniesieniu do nadrzędności naczelników oraz z-cy dyrektora),
- problem „dwóch panów” zastępcy kierownika projektu (ew. członka zespołu) – podlega zarówno kierownikowi projektu, jak i naczelnikowi.

Struktura funkcjonalna urzędu jest nadrzędna wobec uprawnień i odpowiedzialności ról w ramach zarządzania projektami.

Kierownicy projektów są wyznaczani z wydziału kierowanego przez naczelnika, są wybierani przez naczelnika (wybór KP jest konsultowany z z-cą dyrektora). W przypadku każdego projektu wybierany jest także z-ca KP.

W modelu tym pracownicy zespołów kierowanych przez naczelników nie uczestniczą w projektach koordynowanych „międzywydziałowo” przez kierowników projektów, którzy są jednocześnie podrzędni wobec danego naczelnika. W szczególnych przypadkach zakłada się także możliwość realizacji projektów w strukturze nadzoru wykraczającej poza dany wydział.

W każdym pojedynczym projekcie ustala się strukturę organizacyjną projektu wg schematu:

Tabela 2. Struktura organizacyjna projektu

Komitet sterujący	Dyrektor i/lub z-ca dyrektora (PKS); naczelnik wydziału
Kierownik projektu	Właściwy pracownik wydziału (+ zastępca KP)
Zespół wykonawczy	Wykonawca (+ ew. pracownicy wydziału, zależnie od specyfiki projektu)
Wsparcie wewnętrzne oraz zewnętrzne	Wewnętrzne: specjaliści ds. finansów, aspektów prawnych oraz bezpieczeństwa informacji Zewnętrzne: BBF, DP, WZP
Nadzór	DKN, IP2

Źródło: opracowanie własne.

Obowiązkowe role, będące elementami tej struktury, to KS, KP (+ z-ca KP) oraz co najmniej jeden zespół wykonawczy (zewnętrzny) – dostawca. Standardowo KS dysponuje zespołem wsparcia, który opcjonalnie może być rozszerzany (w zależności od potrzeb); może zostać powołany także zespół nadzoru. Zespół wykonawczy wyłaniany jest w ramach procedur przewidzianych ustawowo. W przypadku zadań projektowych realizowanych przez pracowników wydziału odpowiedzialność za nie definiowana jest przez KP. We wzorach umów zawierane są wymagania dotyczące powołania kierownika projektu z ramienia wykonawcy oraz ewentualnie innych członków zespołu projektowego; mogą być także wskazane inne obowiązki wykonawcy dotyczące zasad zarządzania projektem – podporządkowane niniejszej rekomendacji.

Rolę komitetu sterującego dla wszystkich projektów stanowi dyrektor DSC i/lub z-ca dyrektora oraz naczelnik wydziału.

3.4. Role w projekcie

Poniżej opisano role niezbędne w ramach zarządzania projektami. Należy zwrócić uwagę, by nie łączyć niektórych ról w jednej osobie. Z uwagi na możliwość wystąpienia konfliktów nie dopuszcza się łączenia następujących ról:

- kierownika projektu i z-cy kierownika projektu,
- kierownika projektu i członka komitetu sterującego,
- kierownika projektu i członka nadzoru projektu (ew. na zasadach wyjątkowości),
- członka komitetu sterującego i kierownika zespołu wykonawczego zewnętrznego i/lub wewnętrznego.

3.5. Dokumentacja zarządcza

W ramach realizowanych projektów powstają dokumenty:

- opis założeń projektu,
- opis produktów,
- szacowanie ryzyka – dokonywane jest na etapie przygotowania projektu; KP – dokonuje oceny i szacowania ryzyk, w odniesieniu do najistotniejszych – proponuje działania mające na celu obniżenie ryzyka do poziomu akceptowalnego; koncepcja KP uzgadniana jest z KS oraz dyskutowana w gronie kierowników innych projektów. Analiza ryzyk jest działaniem ciągłym,
- prowadzenie dziennika projektu – wpisywane są wszelkie fakty związane z danym projektem, oznaczane są statusy ich realizacji,
- etapowy plan realizacji projektu,
- raport postępu prac,
- raport o odchyleniach (tolerancje) definiowany jest w kategoriach: czas, budżet, jakość, zakres oraz ew. innych,
- raporty okresowe oraz rwwaport końcowy projektu – powstają jako podsumowanie etapowego planu realizacji projektu,
- raport z doświadczeń – powstaje w trakcie zarządzania projektem, finalizowany jest przez zamknięciem projektu, prezentowany w gronie kierowników innych projektów.

4. Zakończenie

Powyższy charakter i układ artykułu umożliwił jasne odniesienie się do problemu badawczego, jakim jest poziom skuteczności metodyki PRINCE2 w administracji publicznej. Interpretacja elementów zarządzania projektami umożliwiła autorom zweryfikowanie i analizę problematycznego charakteru realizacji i zarządzania projektami i odnieść się jednocześnie do specyfiki funkcjonowania jednostek administracji.

W artykule podjęta została dyskusja na temat rozumienia skuteczności zarządzania projektami, dlatego autorzy wyjaśniają i interpretują elementy, np. uzasadnienie biznesowe, zarządzanie ryzykiem, struktura organizacyjna, komunikacja – w kontekście administracji publicznej oraz dokładnie analizują potencjalne przyczyny nieskutecznego procesu realizacji projektów. Ten etap badawczy stanowi wprowadzenie do kolejnego, który będzie dotyczył oceny skuteczności zarządzania projektami.

Literatura

- Brujin H. de, *Managing Performance in the Public Sector*, Routledge, London–New York 2002.
- Haberfeller R., *Project management*, [w:] *Handwörterbuch der Organisation*, Verlag C.E. Poeschel, Stuttgart 1992.
- Mayston D., *Non-profit performance indicators in the public sector*, „Financial Accountability and Management” 1985, vol. 1, no. 1.
- Office of Government Commerce, 2006, *PRINCE2 Skuteczne zarządzanie projektami*, The Stationery Office.
- Pawlak M., *Zarządzanie projektami*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Pietras P., Szmit M., *Zarządzanie projektem – wybrane metody i techniki*, Oficyna Księgarsko- Wydawnicza Horyzont, Łódź 2003.
- Project Management Institute, *Management de Project. Un referential de connaissances*, AFNOR, Paris 1998.
- Szczepańska K., *Normatywne podejście do zarządzania projektami w przedsiębiorstwie*, „Problemy Jakości” 2010, nr 7.
- Trocki M., Gruczy B. (red.), *Zarządzanie projektem europejskim*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.
- Zalewski A. (red.), *Nowe zarządzanie publiczne w polskim samorządzie terytorialnym*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2005.

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE PROJECT MANAGEMENT METHODOLOGY PRINCE2 IN THE PUBLIC ADMINISTRATION

Summary: The project management issue is well-known, but in practice it makes it difficult to ensure effective supervision over the implementation of projects. Particularly important problem concerns public administration, which implements many projects without the use of explicit (approved) methodologies. This became the basis of the survey, which aims to assess the effectiveness of project management as an example of public administration. This article discusses the effectiveness of project management. Therefore, the authors explain and interpret the elements of e.g. business justification and risk management in the context of administration. Additionally, this article presents the assumptions and the results of the project carried out for the Prime Minister’s Office, aiming to adapt PRINCE2 to manage projects under the annual action plans.

Keywords: project, project management, public administration.