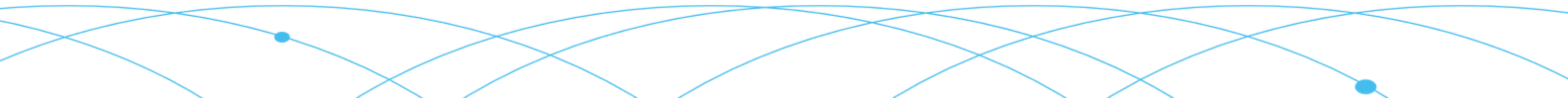




Raport z pomiaru satysfakcji beneficjenta z obsługi projektów przez NCBR

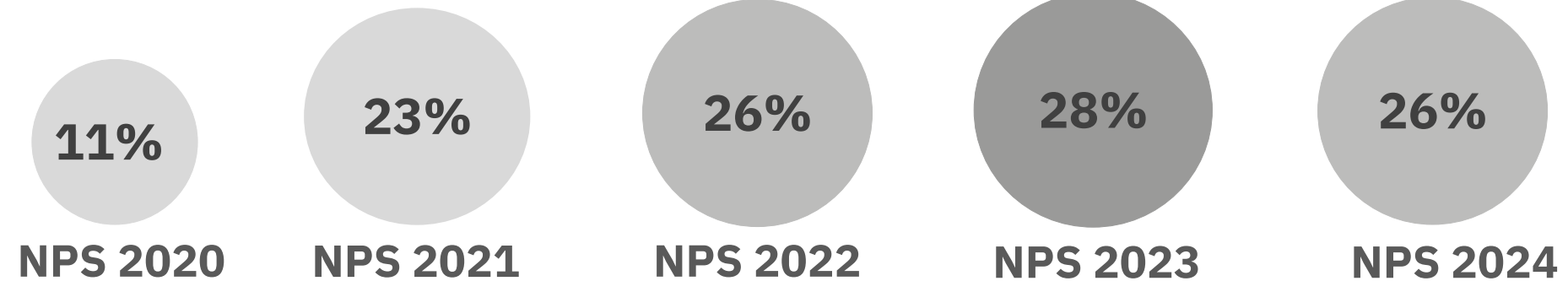
+ suplement „Szczegółowe propozycje usprawnień”

Edycja V – 2024 rok

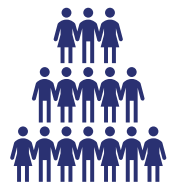


Od 2021 r. satysfakcja beneficjentów z obsługi projektów przez NCBR utrzymuje się na podobnym poziomie.

Zmiany wartości Wskaźnika NPS (ang. *Net Promoter Score*), będącego narzędziem do oceny lojalności klientów w latach 2020-2024.



Zmiany na plus



Niezmienny i wysoki odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi na kolejnych etapach realizacji projektu.



Zmniejszyła się nieco liczba rekomendacji związanych z różnego rodzaju problemami komunikacyjnymi na linii Beneficjent – NCBR.



Nieznacznie zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych z formą prowadzonych szkoleń dla Beneficjentów.

Obszary wymagające poprawy



Zmniejszenie rotacji opiekunów w trakcie realizacji projektu.



Uproszczenie procesu załatwiania sprawy.



Trzymanie się terminów płatności zapisanych w umowie o dofinansowanie po stronie NCBR.



Zwiększenie spójności i aktualności dokumentacji konkursowej (wzorów dokumentów) dostępnej na stronie.

Spis treści

Wprowadzenie 4

Struktura próby 8

Ogólne zadowolenie z obsługi
projektu przez NCBR 14

Proces komunikowania się beneficjentów
z pracownikami NCBR i opiekunami projektów 19

Bariery i problemy w trakcie realizacji projektów 27

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o
dofinansowanie 34

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów 37

Podsumowanie i rekomendacje 40

Wprowadzenie

- **Głównym celem badania jest cykliczne monitorowanie poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi projektu, identyfikacja potencjalnych obszarów poprawy obsługi po stronie Centrum oraz monitorowanie propozycji usprawnień zgłaszanych bezpośrednio przez beneficjentów.**
- Pomiar satysfakcji beneficjenta dostarcza informacji o zadowoleniu beneficjenta z obsługi i komunikacji z opiekunem projektu, pozwala ocenić motywację do ponownego aplikowania oraz zidentyfikować główne bariery w realizacji projektów NCBR.
- Ankieta satysfakcji daje również beneficjentom możliwość zgłaszania własnych propozycji usprawnień procesu obsługi projektu za pomocą pytania otwartego. **Główne wnioski z tej części uwzględniono w niniejszym raporcie, a szczegółowa analiza zgłoszonych propozycji znajduje się w suplemencie do raportu pn. „Szczegółowe propozycje usprawnień”.**
- W raporcie prezentowane są wyniki Badania V w porównaniu do wszystkich dotychczasowych czterech edycji pomiaru.
- Pomiar satysfakcji jest realizowany na próbie wszystkich* beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektów w latach 2017-2024. W przypadku projektów realizowanych przez konsorcjum respondentem jest lider projektu.
- **W latach 2020-2024 zrealizowano pięć pomiarów satysfakcji (badania I - V).** Przed każdą kolejną edycją próba beneficjentów jest aktualizowana o nowe projekty. Jednocześnie usuwane są z niej projekty, których kierownicy już raz po jego zakończeniu wypełnili ankietę. Przyszłe pomiary wraz z aktualizacją próby będą odbywać się co roku.
- **Pomiar satysfakcji beneficjenta monitoruje zadowolenie beneficjentów z obsługi projektu na kolejnych etapach jego realizacji** - początkowym, środkowym, końcowym oraz po zakończeniu projektu. Ze względu na ograniczenia bazodanowe ocena zadowolenia z obsługi projektu na kolejnych etapach jest wspierana przez retrospektywne oceny beneficjentów zbierane na poziomie ankiety.

* Za wyjątkiem konkursów nieobsługiwanych przez NCBR oraz pojedynczych projektów z brakami danych teleadresowych

Cele pomiaru



Raport główny

Monitorowanie poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi na kolejnych etapach projektu

Ocena procesu komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektu

Diagnoza barier i problemów pojawiających się w trakcie realizacji projektów

Oszacowanie skali korzystania przez beneficjentów ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektów

Ocena motywacji beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie NCBR



Suplement „Szczegółowe propozycje usprawnień”

Identyfikacja potencjalnych obszarów wsparcia beneficjenta w procesie obsługi umowy

Monitorowanie propozycji usprawnień zgłoszonych przez beneficjentów

Metodyka badania

Badanie ankietowe

Pytania zamknięte

- ✓ Analiza poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi na kolejnych etapach projektu.
- ✓ Analiza wskaźnika NPS (ang. *Net Promoter Score*), czyli wskaźnik lojalności beneficjentów.

Wskaźnik NPS jest określany na podstawie pytania: **Jak bardzo prawdopodobne jest, że poleciliby Pan/i złożenie wniosku do NCBR swojemu znajomemu, który chce realizować projekt?**

Beneficjent oceniał szansę na skali 1-10, gdzie 1 oznacza zdecydowanie nie polecilibym, a 10 zdecydowanie polecilibym. Na tej podstawie określiliśmy trzy grupy:

- **DETRAKTORÓW** (odpowiedzi 1-6)
- **OBOJĘTNYCH** (odpowiedzi 7-8)
- **ORĘDOWNIKÓW** (odpowiedzi 9-10)

i obliczyliśmy NPS* według wzoru:

$$\text{NPS} = \% \text{ ORĘDOWNIKÓW} - \% \text{ DETRAKTORÓW}$$

* NPS może przyjmować wartości na skali -100 do 100.

Pytania otwarte

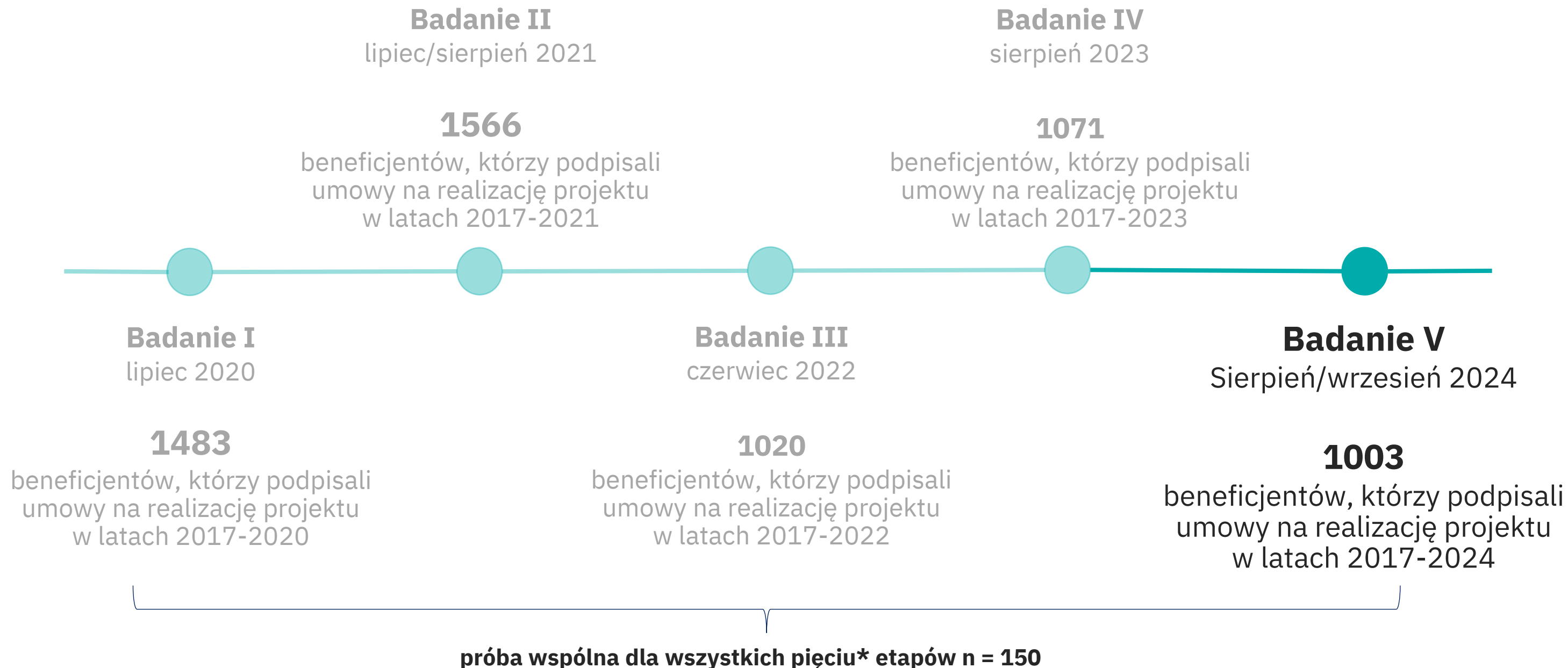
- ✓ Analiza proponowanych obszarów usprawnień.

Każdy z respondentów wypełniających ankietę w jednym z pytań miał możliwość wskazania maksymalnie trzech propozycji usprawnień, zgodnie z klasyfikacją tematyczną porządkującą propozycje respondenta.

Propozycje beneficjentów mogły dotyczyć następujących obszarów tematycznych:



Etapy pomiaru i uczestnicy badania

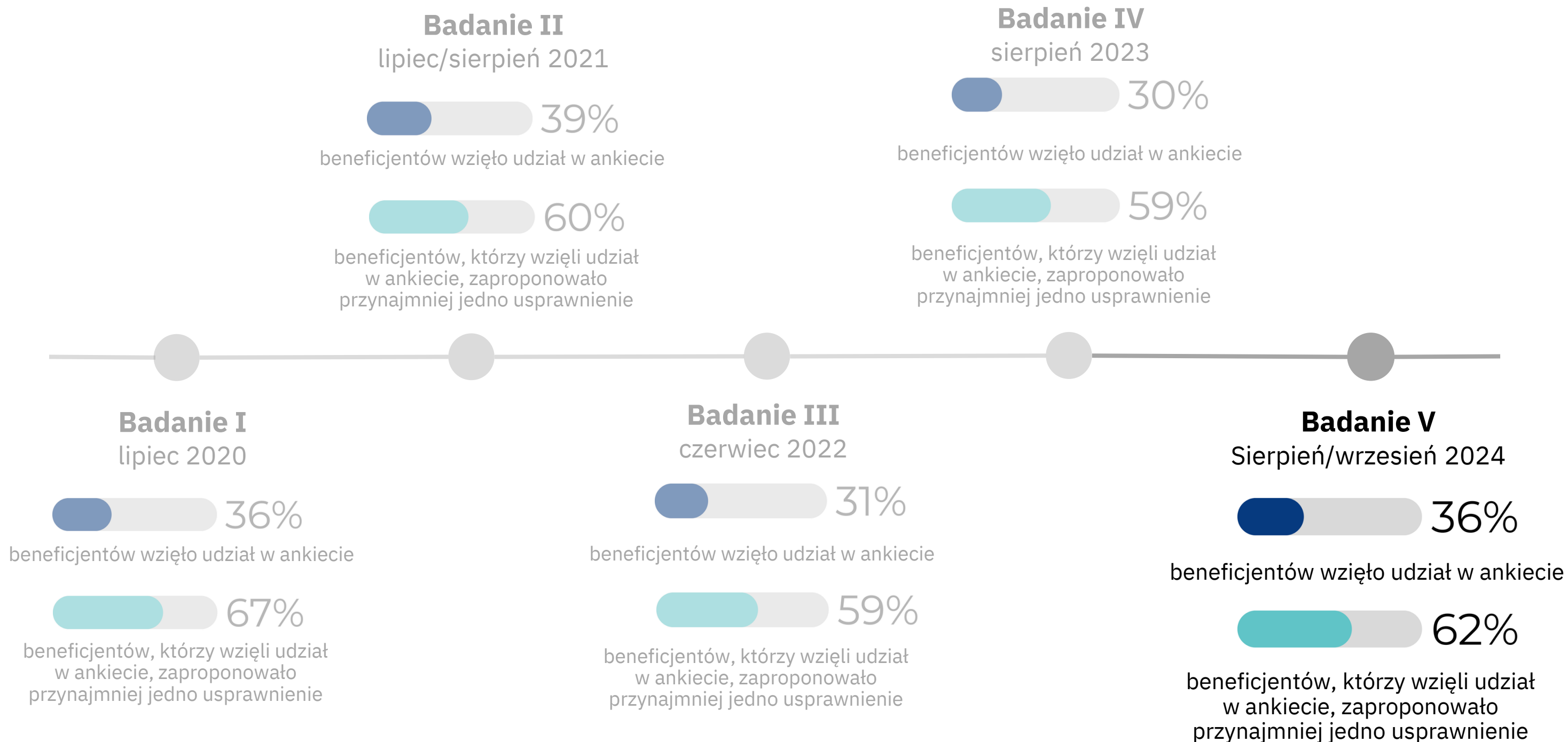


* Beneficjenci, którzy brali udział w Badaniu I, II, III, IV i V

Badanie V

Struktura próby

Współczynnik odpowiedzi (ang. *Response Rate*)



Najbardziej responsywni beneficjenci według programów

Program	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
Programy międzynarodowe	222	56%	140	63%
Programy krajowe	185	55%	120	65%
DOB	19	50%	14	74%
FERS	28	40%	23	82%
Programy strategiczne	31	39%	21	68%
POWR	198	38%	110	56%
POIR	315	24%	196	62%
FENG	4	24%	2	50%

Tak jak w poprzednich latach **najbardziej responsywnymi beneficjentami** (najwyższe wskaźniki odpowiedzi) byli **przedstawiciele programów międzynarodowych i krajowych**, którzy to w zależności od edycji zmieniali się w roli lidera. Wysoki wskaźnik odpowiedzi odnotowano także wśród przedstawicieli programów DOB oraz FERS.

Również te grupy były najbardziej aktywnymi respondentami pod względem propozycji usprawnień.

Badanie V – N=1003

* Wskaźnik odpowiedzi określa ile ankiet reprezentujących projekty danego programu zostało wypełnionych w stosunku do liczby ankiet reprezentujących projekty programu w całej próbie badawczej.

** Wskaźnik odpowiedzi określa ilu Beneficjentów reprezentujących projekty danego programu zaproponowało przynajmniej jedno usprawnienie w stosunku do liczby ankiet reprezentujących projekty programu w całej próbie badawczej.

Najbardziej responsywni beneficjenci według typów podmiotów

Typ podmiotu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
Instytuty badawcze	114	51%	70	61%
Uczelnie	505	48%	312	62%
Inne	28	43%	21	75%
Przedsiębiorstwa	356	24%	223	63%

W podziale na typ podmiotu konsekwentnie **od czterech lat prym wiodą przedstawiciele instytutów badawczych** (w tym jednostek naukowych PAN). W V edycji badania przedstawiciele uczelni również osiągnęli wysoki wskaźnik odpowiedzi (o 9 p.p. więcej niż w zeszłorocznej edycji).

W V edycji Badania najwięcej propozycji usprawnień zaproponowali „Pozostali” respondenci, tj. fundacje, stowarzyszenia. Są to w głównej mierze beneficjenci programów międzynarodowych i strategicznych.

Badanie V – N=1003

* Wskaźnik odpowiedzi określa ile ankiet reprezentujących projekty danego programu zostało wypełnionych w stosunku do liczby ankiet reprezentujących projekty programu w całej próbie badawczej.

** Wskaźnik odpowiedzi określa ilu Beneficjentów reprezentujących projekty danego programu zaproponowało przynajmniej jedno usprawnienie w stosunku do liczby ankiet reprezentujących projekty programu w całej próbie badawczej.

Najbardziej responsywni beneficjenci według etapu realizacji projektu

Etap projektu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
Środkowy	193	51%	123	64%
Końcowy (ostatnie pół roku realizacji projektu)	86	50%	53	62%
Początkowy (pierwsze pół roku realizacji projektu)	69	49%	48	70%
Zakończony	655	31%	402	61%

W V edycji badania utrzymał się zeszłoroczny trend – **ankietę najchętniej wypełniali kierownicy projektów na środkowym etapie** realizacji projektów. Niewiele niższy wskaźnik odpowiedzi uzyskali kierownicy realizujący projekty na końcowym oraz początkowym etapie.

Największy odsetek beneficjentów, **którzy zaproponowali usprawnienie odnotowano wśród kierowników projektów na początkowym etapie** realizacji.

Najbardziej responsywni beneficjenci według konkursu

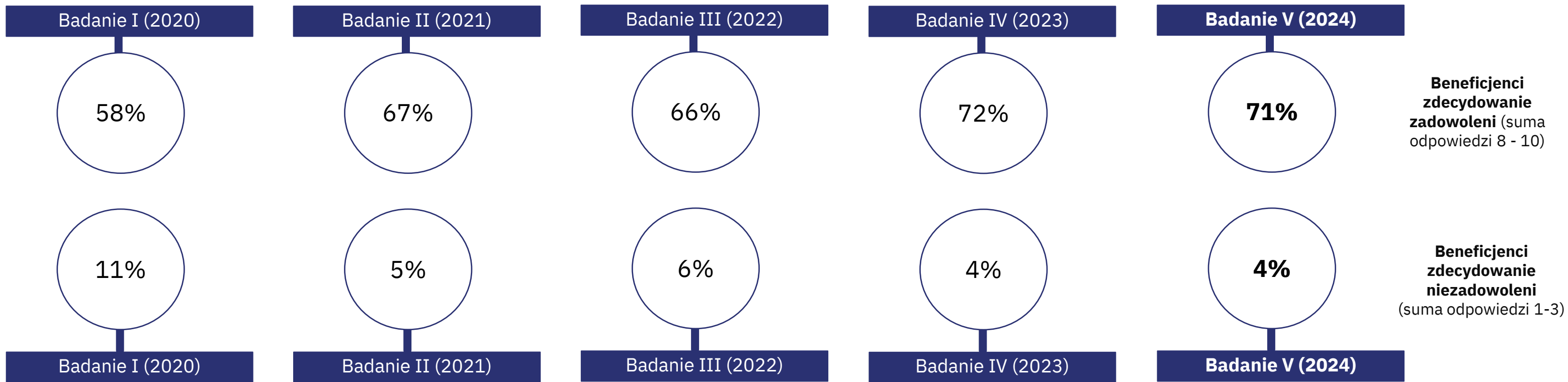
Program	Liczba otrzymanych ankiet*	Wskaźnik odpowiedzi
Lider 11	46	74%
Small Grant Scheme 2020	18	69%
Lider 13	32	68%
Solidarni z Naukowcami	11	65%
Lider 14	25	63%
POLNOR	22	61%
Lider 10	16	59%
Lider 12	30	58%
M-ERA.NET 3	12	57%

W V edycji badania **najchętniej odpowiadali beneficjenci konkursu Lider 11** - praktycznie w każdej edycji badania są oni najbardziej responsywną grupą – rekordowy pod tym względem był rok 2021 (wskaźnik odpowiedzi wyniósł wtedy 86%).

Wykazywali się oni również dużą aktywnością, jeśli chodzi o propozycje usprawnień.

Ogólne zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR

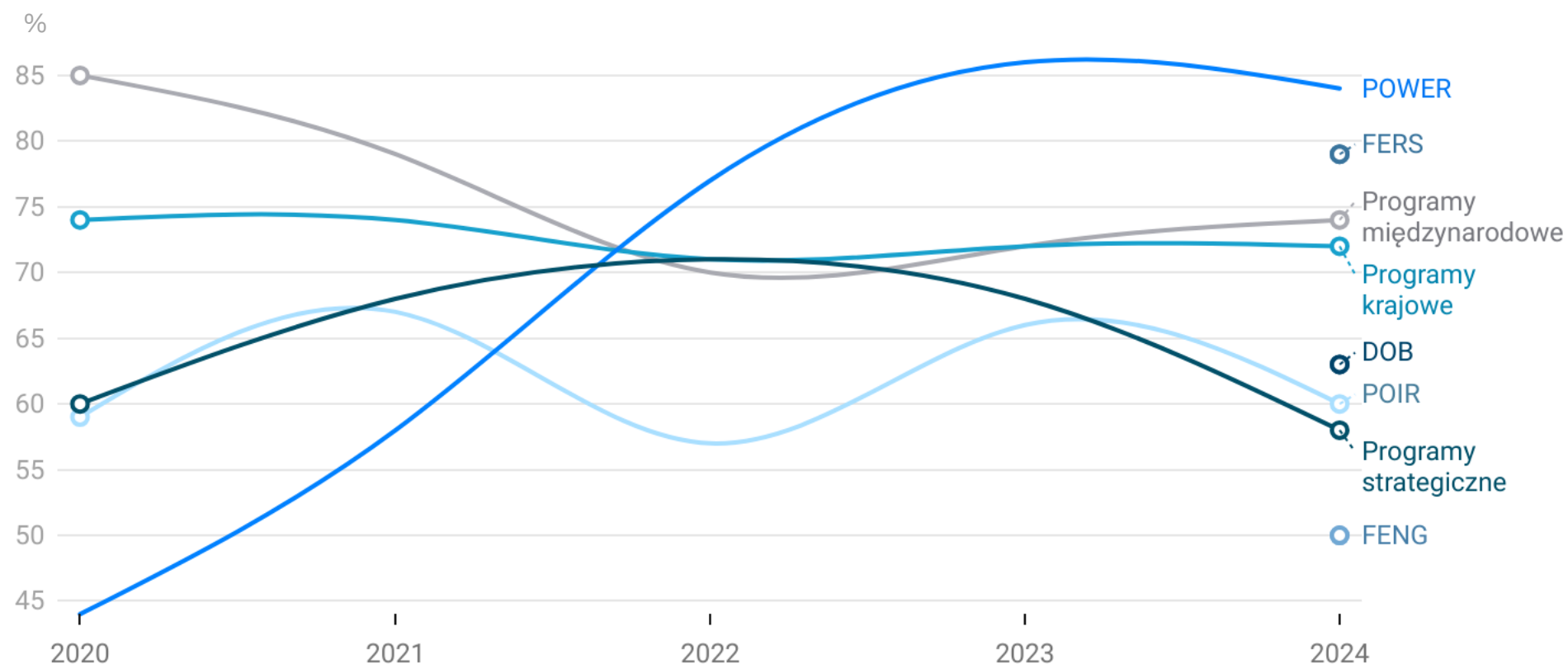
Czy beneficjenci są zadowoleni z obsługi projektu przez NCBR?



Beneficjenci, którzy wypełniają ankietę satysfakcji, w pierwszej kolejności oceniają na skali 1-10 swoje ogólne zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR.

Od pierwszej edycji badania w 2020 roku odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi NCBR znacząco wzrósł, jednocześnie grupa zdecydowanie niezadowolonych beneficjentów zmniejszyła się z 11% do 4%.

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni* z obsługi projektu według rodzaju programu



V edycja badania przyniosła nieznaczne zmiany w odsetku beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektów.

Niewielki wzrost zadowolenia odnotowano wśród beneficjentów programów międzynarodowych (o 2 pp.).

Ponadto w V edycji Badania po raz pierwszy pojawili się beneficjenci FERS, FENG oraz DOB – wysoki poziom zadowolenia z obsługi projektu wykazała szczególnie grupa FERS (79%). Najwyższy odsetek zadowolonych utrzymuje się wśród beneficjentów programu POWER.

Niewielki spadek odnotowano wśród beneficjentów programów POIR. Niski poziom zadowolenia odnotowano także wśród beneficjenci FENG – tylko 50%.

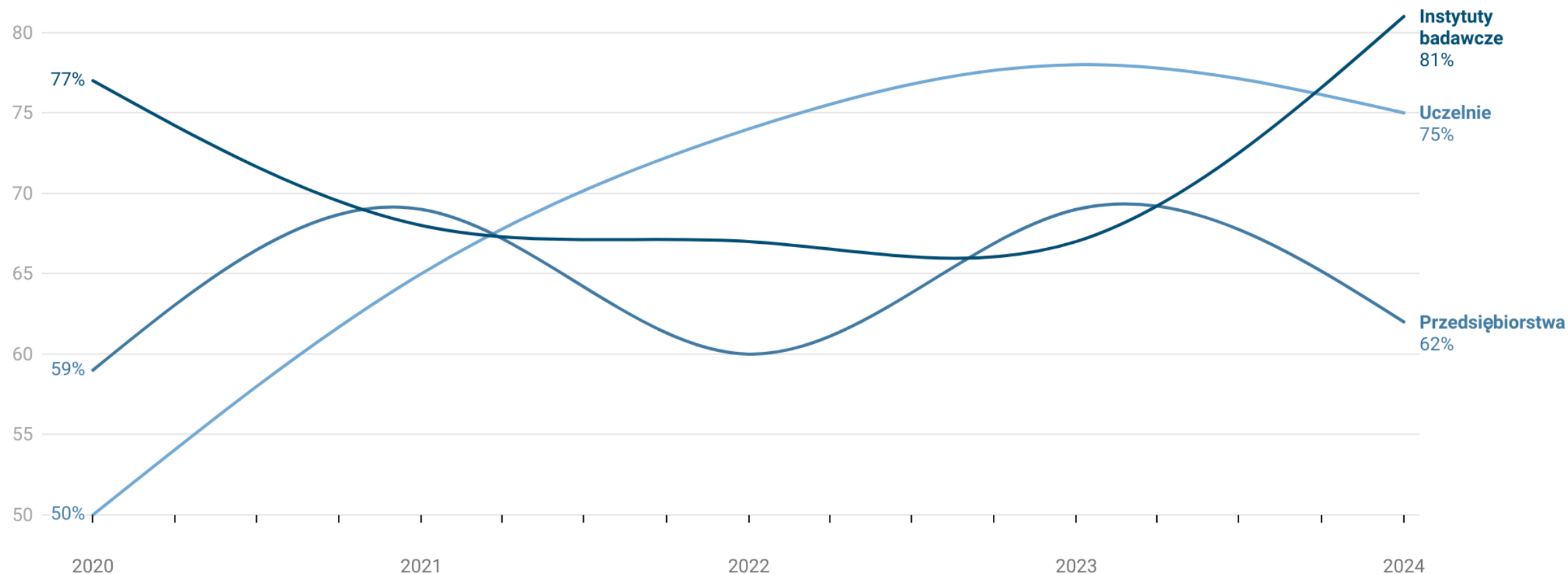
Zdecydowane pogorszenie w zadowoleniu z obsługi projektu wykazali przedstawiciele programów strategicznych.

% zdecydowanie zadowolonych* w V edycji badania							
POWER	Programy krajowe	Programy strategiczne	Programy międzynarodowe	POIR	FERS	FENG	DOB
84%	72%	58%	74%	60%	79%	50%	63%

* Suma odpowiedzi 8-10 na skali 1-10

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni* z obsługi projektu według typu beneficjenta



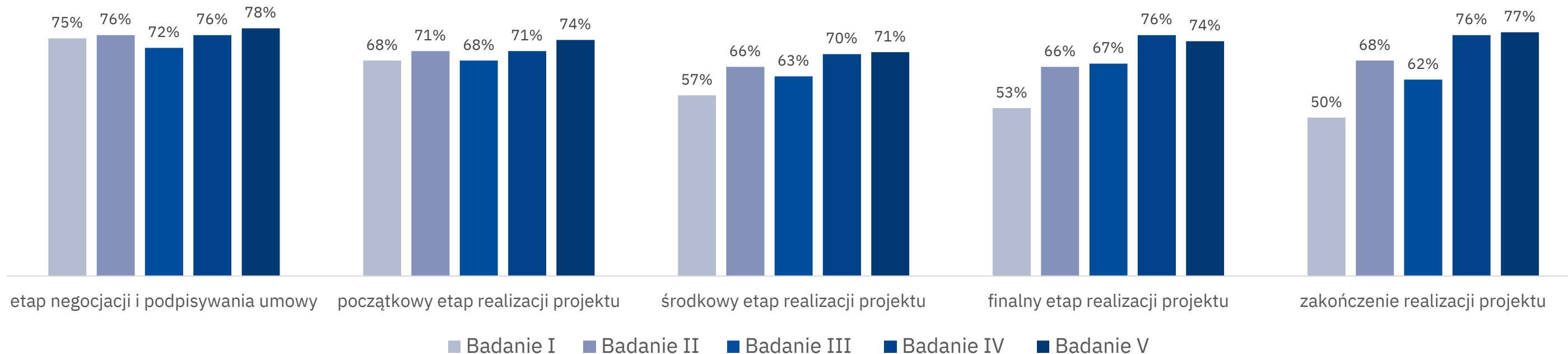
Przez cztery edycje badania najbardziej zadowoleni z obsługi projektów przez NCBR byli beneficjenci pochodzący z uczelni – w tegorocznej edycji odsetek ten w niewielkim stopniu spadł względem roku wcześniejszego i ustąpił beneficjentom pochodzącym z instytutów badawczych. W tej grupie odnotowano znaczący wzrost – zdecydowanie zadowolonych było aż 81% badanych.

Odsetek beneficjentów - przedsiębiorców zdecydowanie zadowolonych z obsługi zmienia się na przestrzeni lat i pomimo zeszłorocznego wzrostu, w V edycji nastąpił ponowny spadek (o 7 pp.).

* Suma odpowiedzi 8-10 na skali 1-10

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003

Zadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach



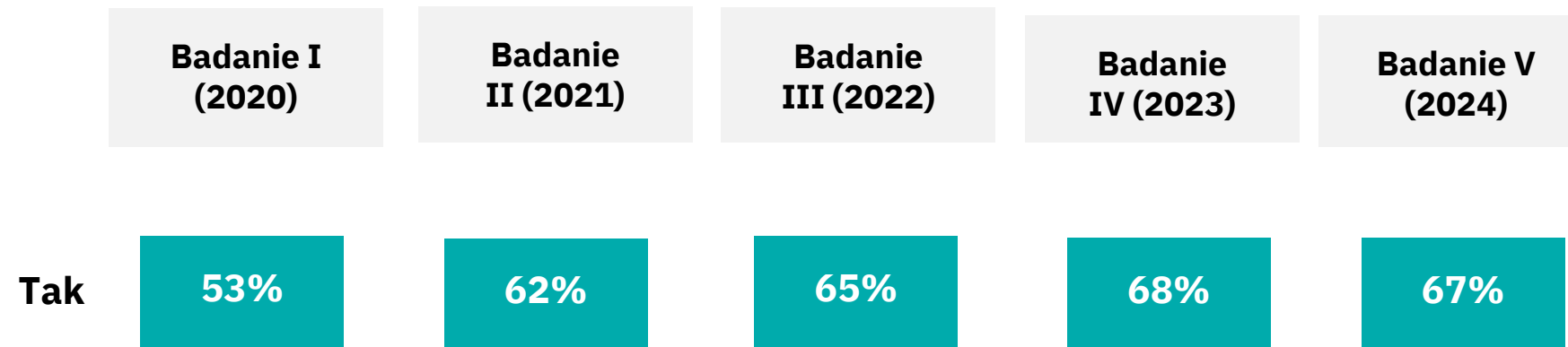
Na przestrzeni wszystkich edycji badania **zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR na wszystkich etapach realizacji sukcesywnie rośnie.**

W V edycji badania poziom zadowolenia był najwyższy w historii prowadzenia analizy na niemal wszystkich etapach – wyjątek stanowił finalny etap realizacji projektu, gdzie odnotowano niewielki spadek. Poziom zadowolenia beneficjentów w tegorocznej edycji badania oscylował między 71-78%, z czego najwyższy charakteryzował etap negocjacji i podpisywania umowy. Odsetek zdecydowanie niezadowolonych beneficjentów na wszystkich etapach wahał się między 4-5%.

Proces komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektów

Opiekun projektu

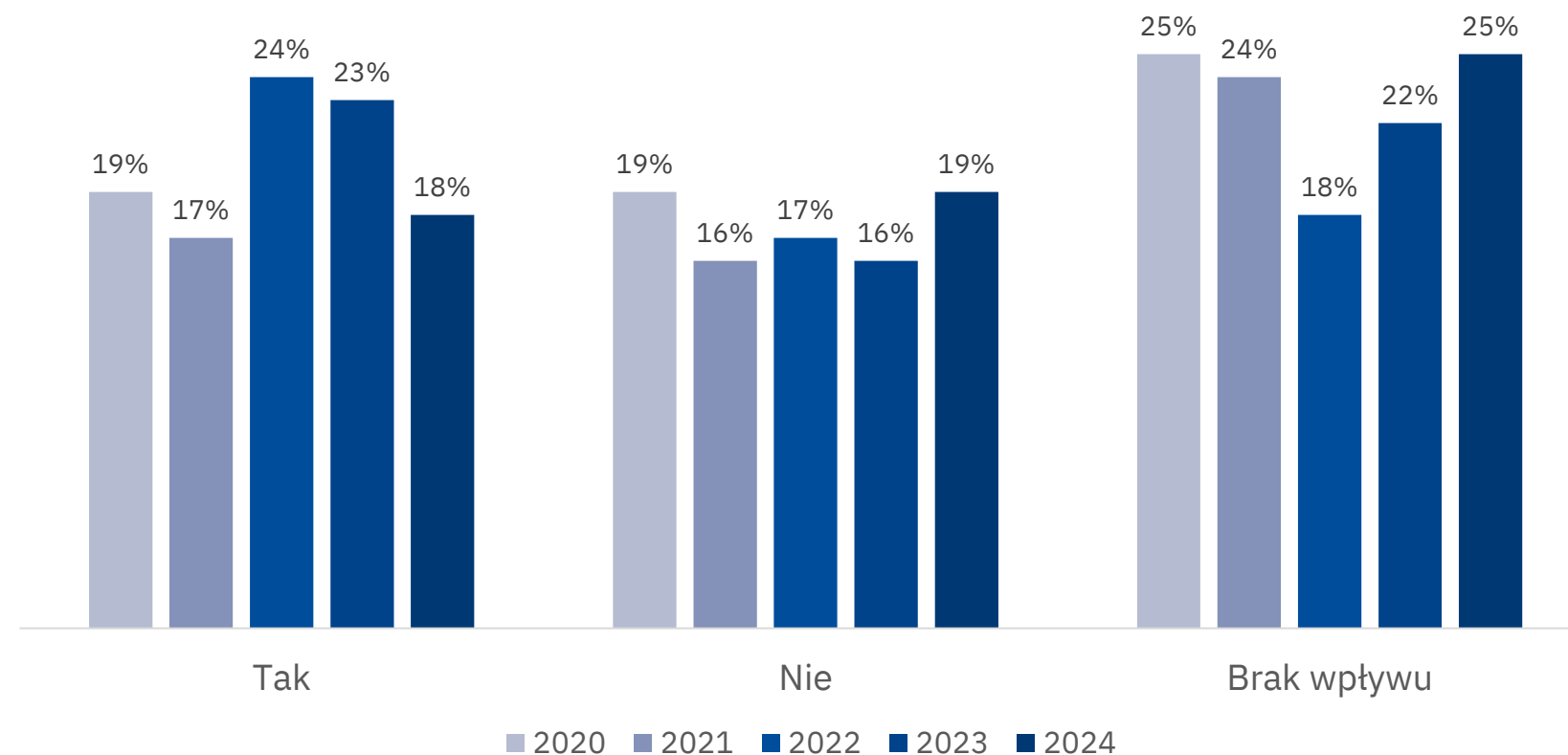
Czy w trakcie realizacji projektu zmienił się opiekun projektu?*



Czy zmiana opiekuna miała pozytywny wpływ na obsługę projektów?***

Przez wszystkie edycje badania utrzymuje się **wysoki odsetek beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna podczas realizacji projektu**. Nadal niemal 7 na 10 beneficjentów doświadcza tego zjawiska.

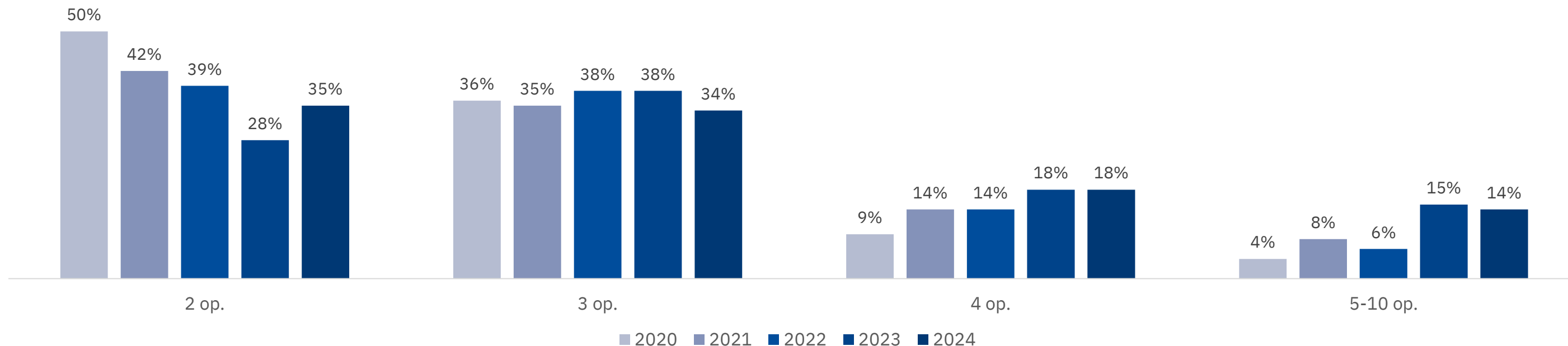
W tegorocznej edycji badania o 5 pp., w porównaniu do zeszłorocznego badania, spadła liczba beneficjentów deklarujących pozytywny wpływ zmiany opiekuna na obsługę projektu. Wzrosła natomiast liczba osób deklarujących brak pozytywnego wpływu lub brak wpływu w ogóle – wartości te powróciły do wyników z I edycji badania.



* Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003

** Badanie I – N=793, Badanie II – N=976, Badanie III – N=667, Badanie IV – N=727, Badanie V – N=668

Zmiany opiekunów projektów



Większość beneficjentów, którzy doświadczyli zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu współpracowało z dwoma lub trzema opiekunami (prawie 70%). Oznacza to, że **w porównaniu do roku 2023 sytuacja uległa poprawie** – odsetek beneficjentów pracujących z dwoma opiekunami **wzrósł o 7 pp.**, nadal jednak był niższy niż latach 2020-2022.

Podobnie jak w poprzednich badaniach, zmiany opiekuna doświadczają najczęściej beneficjenci realizujący projekty POWER (38%) oraz POIR (37%). Rotacja opiekunów zwiększyła się także wśród beneficjentów programów krajowych – współpracę z co najmniej 4 opiekunami wskazało 35% badanych.

61% beneficjentów jako usprawnienie zaproponowało, aby **w miarę możliwości przez cały okres realizacji projektu był ten sam opiekun.**

Częstotliwość i forma komunikacji z opiekunem projektu

Odsetek beneficjentów, którzy kontaktują się z opiekunami projektu utrzymuje się na tym samym poziomie we wszystkich edycjach badania - ok. 70%.

Dominujące formy komunikacji z opiekunem również pozostają bez zmian. Najczęściej wykorzystywaną przez beneficjentów formą kontaktu jest rozmowa telefoniczna oraz poczta elektroniczna.* Spadła nieco popularność komunikacji przez system informatyczny (SL2014).

10% beneficjentów wskazało jako usprawnienie **dostępność opiekuna projektu pod telefonem**, a **17%** beneficjentów wskazało **potrzebę usprawnienia komunikacji telefonicznej z NCBR.**

częstotliwość kontaktu z opiekunem	% beneficjentów
kilka razy (raczej nie więcej niż 10)	46%
wielokrotnie	34%
epizodycznie (raz lub dwa)	15%
nie pamiętam	5%

Odsetek beneficjentów korzystających z poszczególnych form komunikacji z opiekunem projektu



Telefonicznie – 76%



Mailowo – 66%



SL2014 – 46%



Osobiście – 2%



Wszystkie – 2%

Rodzaje sytuacji problemowych wymagające kontaktu z opiekunem projektu*

82%

Kwestie formalne
(np. aneksowanie umowy, wprowadzenie zmian w projekcie)

75%

Potrzeba proceduralnego wsparcia (np. uzyskanie instrukcji postępowania)

55%

Informowanie o sytuacji problemowej (np. zgłaszanie ryzyka opóźnienia realizacji projektu/wydatkowania środków/przesłania raportu lub innych dokumentów)

Analogicznie jak w poprzednich edycjach badania beneficjenci najczęściej kontaktują się z opiekunem projektu w sytuacjach problemowych związanych z **kwestiami formalnymi lub potrzebą proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna**.

W V edycji badania, w odniesieniu do zeszłorocznego badania, nieznacznie wzrósł odsetek beneficjentów, którzy kontaktowali się z związku z potrzebą wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR (o 4 pp.) oraz odsetek beneficjentów którzy podejmowali powtórny kontakt w sytuacji otrzymania niejasnej odpowiedzi lub wskutek braku odpowiedzi ze strony NCBR (o 2 pp.).

31%

Potrzeba wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR (np. opóźnionej realizacji płatności/oceny wniosku o płatność/raportów lub innych przesłanych wcześniej dokumentów)

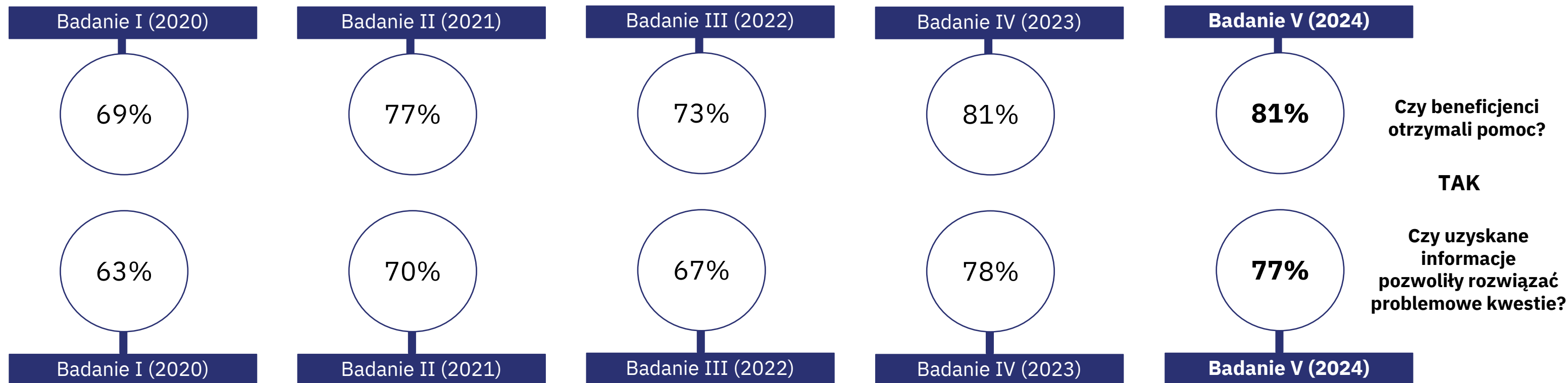
28%

Powtórny kontakt w sytuacji otrzymania niejasnej odpowiedzi lub wskutek braku odpowiedzi ze strony NCBR

Badanie V - N=709

* Odsetek beneficjentów, którzy kontaktowali się z opiekunem w danej sprawie

Skuteczność kontaktu z opiekunem projektu w sytuacji problemowej



Odsetek beneficjentów, którzy otrzymali pomoc utrzymuje się na stabilnym poziomie – 81%. Oznacza to znaczący wzrost w porównaniu do pierwszych edycji. Analogicznie wygląda odsetek beneficjentów, którzy z pomocą otrzymanych informacji rozwiązywali kwestie problemowe w projektach.

Odsetek beneficjentów, którzy nie otrzymali pomocy, oscyluje wokół 1%.

Czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu*

58%**Odpowiadał w przeciągu tygodnia****24%****Różnie (zależało od opiekuna lub wagi problemu)****12%****Odpowiadał w przeciągu miesiąca****3%****Na odpowiedź czekałem dłużej niż miesiąc****1%****Na odpowiedź czekałem dłużej niż 3 miesiące****0,4%****Na odpowiedź czekałem dłużej niż pół roku**

Kolejne edycje badania pokazują, że zadowolenie z czasu oczekiwania na odpowiedź opiekuna to stan typowy dla około połowy ankietowanych beneficjentów (w 2024 r. 54% beneficjentów zadeklarowało, że byli zadowoleni z czasu oczekiwania).

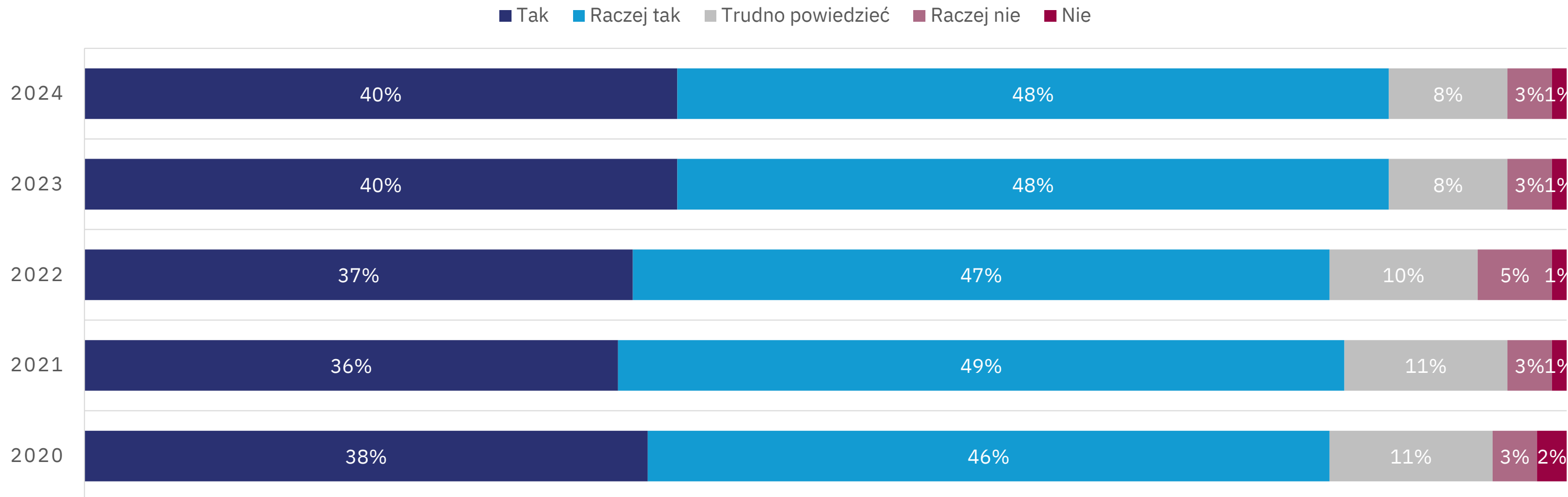
Zdecydowana większość beneficjentów (58%) wskazała, że opiekunowie projektów odpowiadali w przeciągu tygodnia (o 3 pp. więcej niż w 2023 r.). Co więcej, część z nich odpowiedź uzyskiwała najczęściej nawet w ciągu 1-2 dni. Co czwarty badany uważał, że czas oczekiwania na odpowiedź zależała od opiekuna lub wagi problemu.

Grupa beneficjentów, którzy otrzymywali odpowiedź od opiekuna po miesiącu lub nawet dłuższym okresie utrzymała się na stabilnym poziomie około 4%.

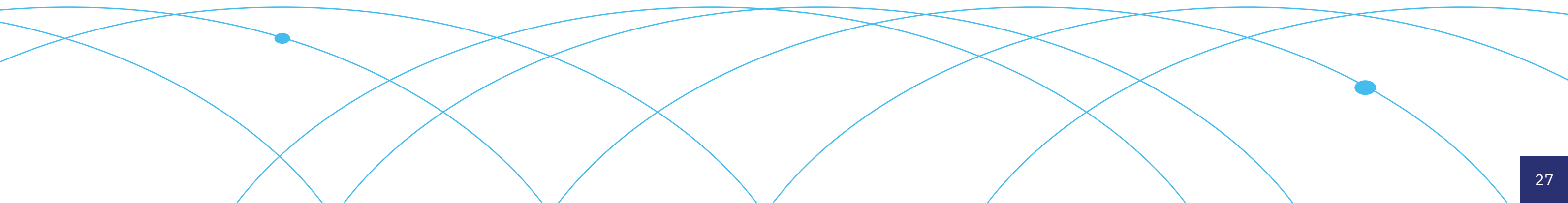
Spójność uzyskanych informacji

Czy informacje udzielane przez przedstawicieli NCBR były spójne?

Podobnie jak w poprzednich edycjach badania zdecydowana większość beneficjentów postrzega informacje uzyskane od przedstawicieli NCBR jako spójne – w V edycji badania **niemal 90% beneficjentów uznało, że informacje udzielane przez przedstawicieli NCBR były spójne.**



Bariery w trakcie realizacji projektów



Bariery i problemy w realizacji projektu o największym zasięgu

Beneficjenci wskazywali w ankiecie bariery, których doświadczyli w trakcie realizacji projektu. Określali istotność danej przeszkody na skali 1-5. W sytuacji, gdy nie doświadczyli konkretnej trudności, zaznaczali „nie dotyczy”. Na tej podstawie, podobnie jak w poprzednich edycjach, powstał ranking przeszkód o największym zasięgu. Im większy odsetek, tym więcej ankietowanych beneficjentów w mniejszym lub większym stopniu zetknęło się z danym problemem.

BARIERY ZASIĘG

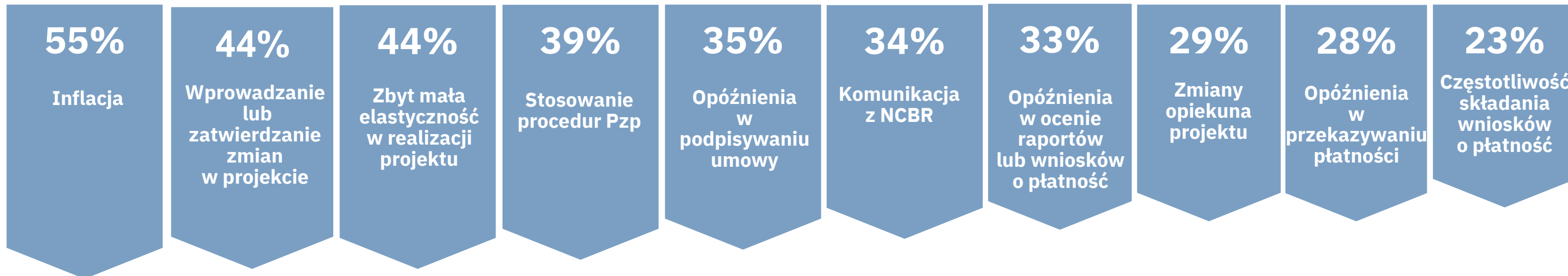


Podobnie jak w poprzednich edycjach badania przeszkodą o największym zasięgu była **częstotliwość składania wniosków o płatność**. Kolejne bariery również są analogiczne do wyników z lat poprzednich – największy odsetek beneficjentów doświadcza problemów z **wprowadzaniem lub zatwierdzaniem zmian w projekcie, koniecznością stosowania procedur Pzp, komunikacją z NCBR, zbyt małą elastycznością w realizacji projektu oraz inflacją**.

Bariery i problemy najbardziej istotne dla beneficjenta

Dla każdej z ocenianych przeszkód w realizacji projektu beneficjenci określali jej istotność* definiowaną stopniem, w jakim zniechęciła ona beneficjenta do aplikowania o środki na kolejny projekt. Od IV edycji najbardziej istotną barierą jest inflacja, jednak jest to czynnik zewnętrzny, na który NCBR nie ma wpływu. Jako najbardziej istotne czynniki wewnętrzne beneficjenci niezmiennie - w stosunku do poprzednich edycji badania – wskazali **wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie** oraz **zbyt małą elastyczność w realizacji projektu**.

BARIERY ISTOTNOŚĆ

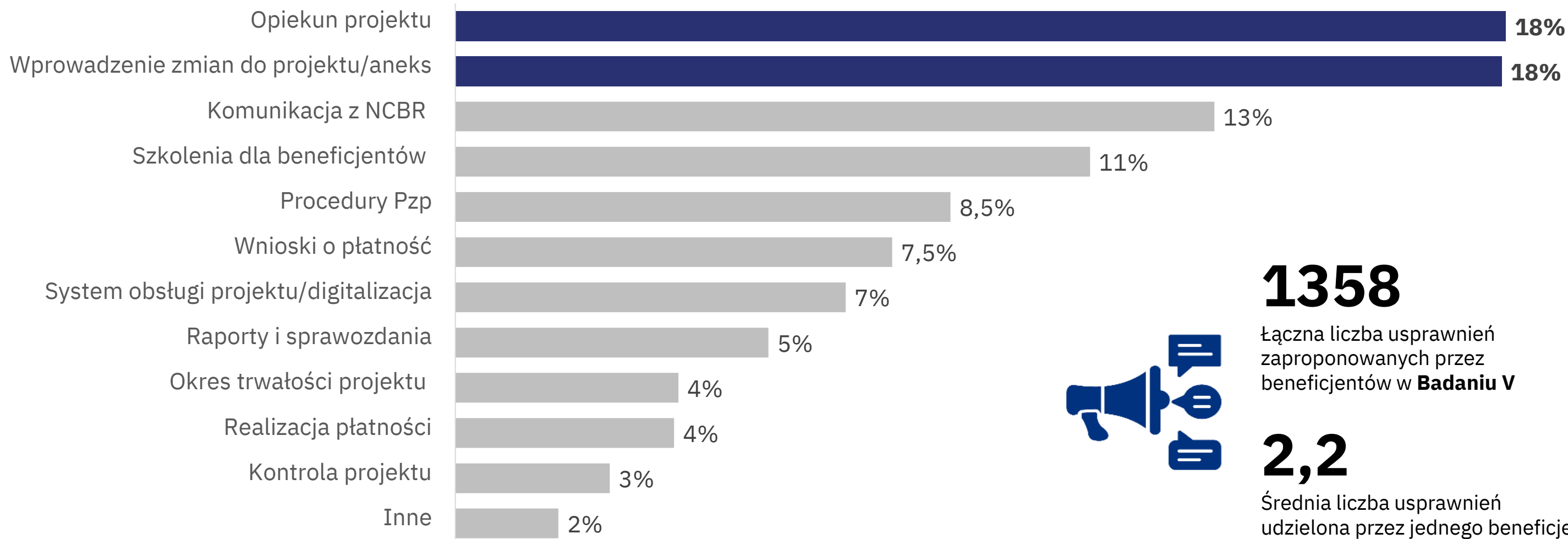


Warto zauważyć, istotność niemal wszystkich barier zmalała w porównaniu do zeszłorocznej edycji. Jedyne istotność dwóch czynników pozostała na tym samym poziomie. **Relatywnie największy spadek istotności wybranych barier odnotowano dla inflacji oraz zmiany opiekuna projektu (kolejno 9 i 7 pp.).**

Jednocześnie, jako główne powody rozważania rezygnacji z realizacji projektu beneficjenci wskazywali: **inflację** (20%), **zbyt małą elastycznością w realizacji projektu** (17%), **wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie/aneksowanie umowy** (14%).

Udział rekomendacji z poszczególnych obszarów tematycznych w ogólnej liczbie rekomendacji

Największa liczba usprawnień, która jednocześnie informuje o skali potrzeb, wprowadzenia modyfikacji w wymienionych obszarach, dotyczyła zagadnień związanych z dwoma obszarami: „Opiekun projektu” oraz „Wprowadzenie zmian do projektu /aneks”.



1358

Łączna liczba usprawnień zaproponowanych przez beneficjentów w **Badaniu V**

2,2

Średnia liczba usprawnień udzielona przez jednego beneficjenta

W obrębie których programów zaproponowano najwięcej usprawnień

Beneficjenci programów **POIR** są najbardziej aktywni, ale też najliczniejsi w próbie, pod względem zgłaszania propozycji usprawnień we wszystkich obszarach tematycznych (zaproponowali **30% wszystkich usprawnień**). W Badaniu V dużą ich liczbę również zaproponowali beneficjenci programów międzynarodowych (20% wszystkich usprawnień) i krajowych (19% wszystkich usprawnień).

	Opiekun projektu	Komunikacja z NCBR	Wprowadzanie zmian do projektu	Wnioski o płatność	Realizacja płatności	System obsługi projektu/digitalizacja	Szkolenia dla beneficjentów	Procedury Pzp	Raporty/sprawozdania z realizacji projektu	Okres trwania projektu	Kontrola projektu	Inne
POIR	High	High	High	High	High	High	High	High	High	High	High	High
Programy międzynarodowe	Medium	Medium	High	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
Programy krajowe	Medium	Medium	High	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
POWER	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	High	Medium	Medium	High	Medium	Medium
FERS	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
Programy strategiczne	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
DOB	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
FENG	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium

Którzy beneficjenci zaproponowali najwięcej usprawnień

Uczelnie były **najbardziej aktywnymi** respondentami spośród wszystkich typów beneficjentów pod względem zgłaszania propozycji usprawnień we wszystkich obszarach tematycznych. Zgłosiły łącznie **50% wszystkich usprawnień**.

	Wprowadzanie zmian do projektu	Opiekun projektu	Komunikacja z NCBR	Szkolenia dla beneficjentów	Procedury Pzp	Raporty/ sprawozdania z realizacji projektu	Wnioski o płatność	System obsługi projektu/ digitalizacja	Realizacja płatności	Okres trwałości projektu	Kontrola projektu	Inne
Uczelnia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Przedsiębiorstwo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Instytut badawczy	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pozostali	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Korzystanie ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

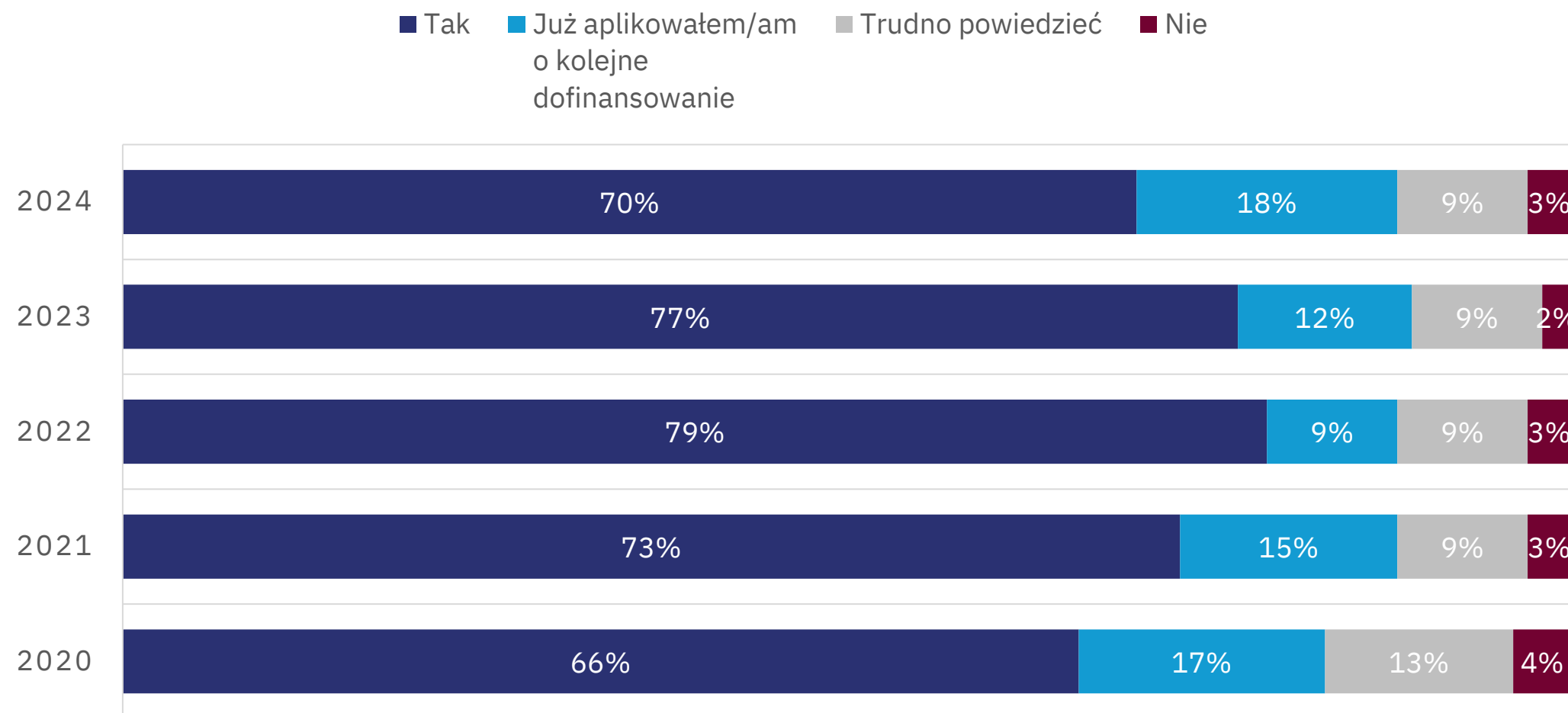
27% beneficjentów korzysta z zewnętrznego wsparcia. Jest to nieznacznie więcej niż w roku 2023, jednak przez wszystkie edycje badania odsetek ten jest na podobnym poziomie (ok. 30%).

Kolejność najczęstszych sytuacji problemowych wymagających wsparcia również znacząco nie uległa zmianie w porównaniu do wyników poprzednich edycji. Większość beneficjentów wskazywała, że sięga po pomoc zewnętrzną w następujących sytuacjach problemowych – **stosowanie procedur Pzp, rozliczanie projektów** czy **wprowadzanie zmian do umowy**.

Typy sytuacji problemowych	Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia
Stosowanie procedur Pzp	70%
Rozliczanie projektu	64%
Wprowadzanie zmian do umowy	57%
Przygotowanie wniosku o płatność	53%
Formalny kontakt z NCBR	41%
Przygotowanie raportu lub sprawozdania z realizacji projektu	28%
Pomoc techniczna	26%
Komercjalizacja wyników	25%
Wewnętrzne administrowanie projektem	23%

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

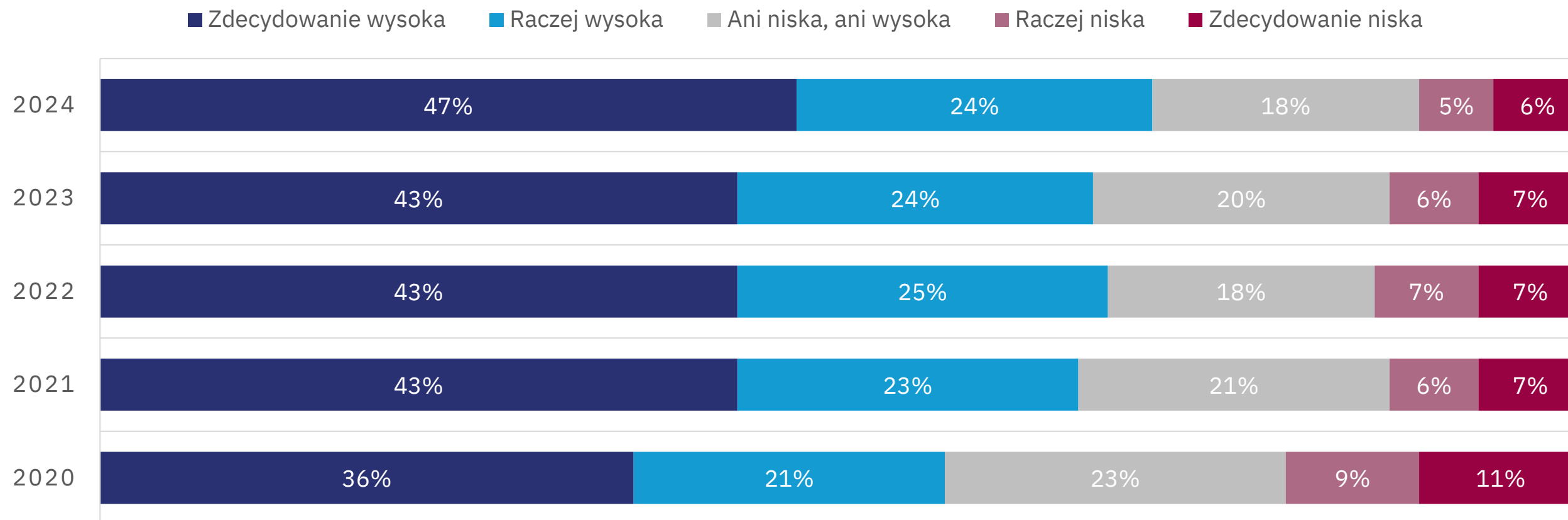


Beneficjenci zostali zapytani o skłonność do ponownego przejścia procesu aplikowania o dofinansowanie ze środków NCBR.

W tegorocznej edycji badania odsetek beneficjentów skłonnych do ponownego starania się o środki NCBR spadł o 7 pp.

Jednocześnie, zwiększył się udział grupy, która już aplikowała o kolejne dofinansowanie – może to świadczyć o tym, że część beneficjentów, która w IV edycji deklarowała chęć ponownego aplikowania w ciągu roku wzięła udział w prowadzonych naborach.

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie w roli konsorcjanta

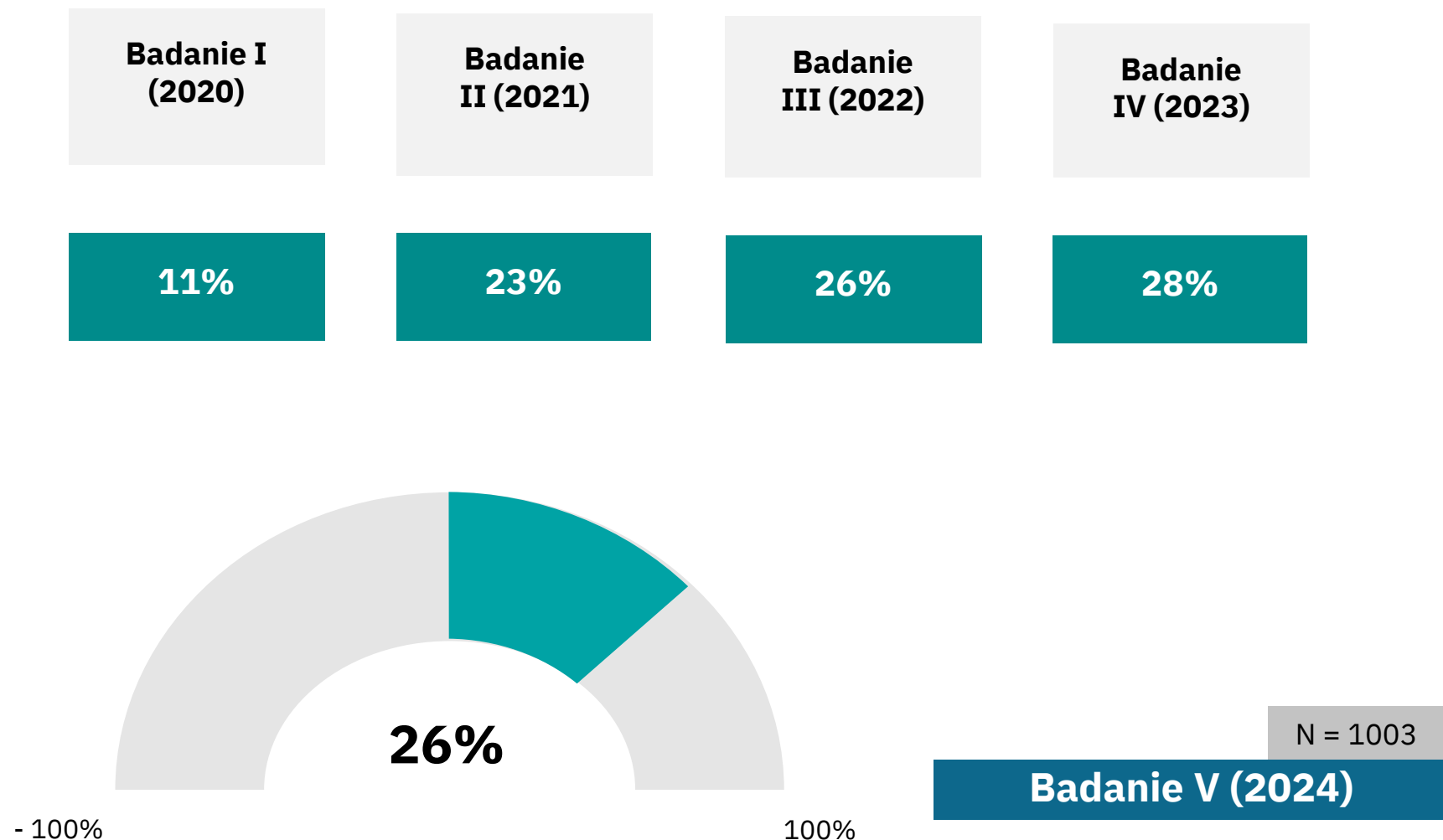


Beneficjenci na skali 1-5 określali również prawdopodobieństwo aplikowania w kolejnych konkursach w roli konsorcjanta.

Odsetek beneficjentów, którzy zadeklarowali zdecydowanie wysoką motywację znacząco wzrósł – wyniósł rekordowe 47%. Zmalała także liczba beneficjentów o niskiej motywacji do ponownego aplikowania – łącznie stanowili oni jedynie 11%.

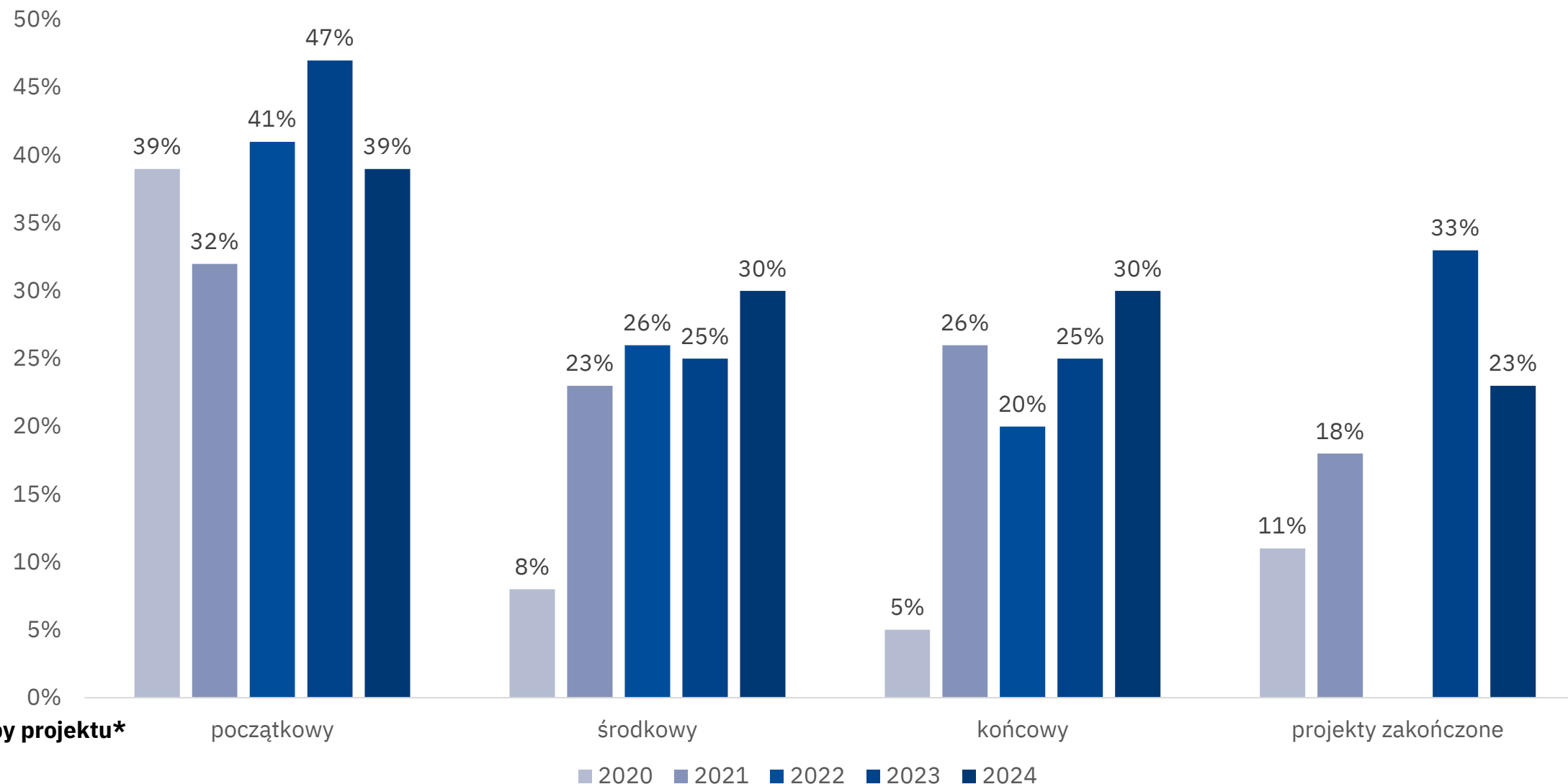
NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów

Wskaźnik NPS (ang. *Net Promoter Score*) - porównanie w ramach kolejnych edycji badania



Od drugiej edycji badania wskaźnik NPS utrzymuje się na stabilnym poziomie, z niewielką tendencją wzrostową, z wyjątkiem w tegorocznej edycji – wskaźnik NPS nieco spadł (o 2 pp. względem IV edycji), do poziomu osiągniętego w roku 2022, tj. 26%.

NPS dla projektów znajdujących się na różnych etapach realizacji



Wyniki NPS w podziale na etapy projektu należy traktować z dużą ostrożnością, ponieważ liczebność wybranych grup w kolejnych edycjach może się znacząco różnić. Przykładowo, w tegorocznej edycji odsetek beneficjentów realizujących projekty w początkowym i końcowym etapie był mniejszy niż 10%.

Warto jednak odnotować relatywnie wysoki wskaźnik NPS (30%) wśród beneficjentów będących na środkowym oraz końcowym etapie realizacji projektu.

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003

* Etap projektu jest określany w oparciu o dwie zmienne pochodzące z tzw. SUPERBAZY - datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji projektu. Zmienne te nie są aktualizowane automatycznie i na bieżąco, stąd istnieje spore ryzyko błędnego określenia etapu projektu.

Podsumowanie i rekomendacje



Zmiany na plus

Główne wnioski

- + **Ogólne zadowolenie z obsługi projektów przez NCBR od dwóch edycji utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie** (71% w 2024). Jednocześnie na przestrzeni lat odsetek beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych zmalał z 11 do 4%.
- + **Najbardziej zadowoleni z obsługi przez NCBR byli beneficjenci programów POWER, FERS oraz programów międzynarodowych i krajowych.** Według typu beneficjenta **największy odsetek zdecydowanie zadowolonych beneficjentów był wśród instytutów badawczych – aż 81%.**
- + **W V edycji badania poziom zadowolenia był najwyższy w historii prowadzenia analizy na niemal wszystkich etapach.** Oscylował on między 71-78%, z czego najwyższy charakteryzował etap negocjacji i podpisywania umowy. Wyjątek stanowił finalny etap realizacji projektu, gdzie odnotowano niewielki spadek.
- + Wśród beneficjentów, którzy doświadczyli zmiany opiekuna projektu, w porównaniu do roku 2023, **o 7p.p. wzrósł odsetek beneficjentów pracujących z dwoma opiekunami** (do 35%).
- + **Istotność niemal wszystkich barier zmalała w porównaniu do zeszłorocznej edycji,** a dla dwóch czynników pozostała na tym samym poziomie. **Relatywnie największy spadek istotności wybranych barier odnotowano dla inflacji oraz zmiany opiekuna projektu.**
- + Największy spadek w liczbie proponowanych usprawnień w edycji V odnotowano w trzech obszarach tematycznych: „Wprowadzenie zmian do projektu/aneks” i „Raporty/sprawozdania z realizacji projektu”.
- + Zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych ze wskazaniem nieprzekraczalnego terminu realizacji płatności.
- + W edycji V **nie pojawiły się rekomendacje związane z możliwościami doraźnej konsultacji w sprawach związanych z procedurami Pzp z pracownikami NCBR oraz usprawnieniem działania bazy konkurencyjności.**
- + Nieco **zmniejszyła się liczba rekomendacji w obszarze „Wprowadzenie zmian do projektu/aneks”** związana z ogólnym uproszczeniem tego procesu.
- + Nieco **zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych z różnego rodzaju problemami komunikacyjnymi,** np. związanych z brakiem odpowiedzi na maile, brakiem informacji na temat statusu sprawy, sprzeczność udzielanych odpowiedzi, czy brak informacji z kim należy się kontaktować w sprawie rozwiązania jakiegoś problemu.
- + Nieco zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych z potrzebą dopasowania szkoleń do wiedzy beneficjenta i stopnia zaawansowania jego projektu, a także zwiększeniem szkoleń w formule on-line.



Rekomendacje

- + W dalszym ciągu należy dążyć do trzymania się terminów związanych z weryfikacją wniosków o płatność oraz wskazanych w umowie związanych z realizacją płatności. Wielu przedsiębiorcom ułatwia to realizację projektu dzięki utrzymaniu płynności finansowej.
- + Należy dotrzymywać terminów związanych z odpowiedzią na zapytania beneficjenta, oceną raportu lub sprawozdania.
- + Należy kontynuować działania polegające na prowadzeniu spraw (komunikacji) drogą elektroniczną. Beneficjenci oczekują zwiększania puli spraw, które można załatwić tą drogą (wprowadzania zmian do projektu, kontrola projektu). Należy przy tym wykorzystać już dostępne systemy poprzez poprawę ich funkcjonalności.



Stabilne trudności

Główne wnioski

- ± Podobnie jak w poprzednich edycjach badania przeszkodą o największym zasięgu była **częstotliwość składania wniosków o płatność**. Kolejne bariery również są analogiczne do wyników z lat poprzednich – największy odsetek beneficjentów doświadcza problemów z **wprowadzaniem lub zatwierdzaniem zmian w projekcie, koniecznością stosowania procedur Pzp, komunikacją z NCBR, zbyt małą elastycznością w realizacji projektu oraz inflacją**.
- ± Nadal utrzymuje się **wysoki odsetek beneficjentów, którzy w trakcie realizacji projektu doświadczyli zmiany opiekuna**.
- ± Analogicznie jak w poprzednich edycjach badania beneficjenci najczęściej kontaktują się z opiekunem projektu w sytuacjach problemowych związanych z **kwestiami formalnymi** (np. aneksowanie umowy, wprowadzenie zmian w projekcie) **lub potrzebą proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna**.
- ± Ogólna liczba proponowanych usprawnień w edycji V (1358) jest podobna do podanych rok wcześniej – 1344 (Badanie IV, 2023).
- ± Beneficjenci, którzy zaproponowali przynajmniej **jedno usprawnienie stanowili w edycji V 62% wszystkich respondentów** badania. Niewiele niższy wynik otrzymano w Badaniu IV (59,4%).
- ± W edycji V, podobnie jak w poprzednich badaniach, beneficjent proponował najczęściej 3, rzadziej 2 lub 1 usprawnienie.
- ± W edycji V w miarę na stabilnym poziomie, utrzymuje się liczba proponowanych usprawnień w obszarach: „Realizacja płatności”, „Okres trwałości projektu”, „Kontrola projektu” i „Procedury Pzp”, „Szkolenia dla beneficjentów”, „System obsługi projektów”.
- ± Do obszaru „Kontrola projektu” jest zgłaszanych stosunkowo niewiele propozycji usprawnień. Natomiast tematyka proponowanych rekomendacji jest bardzo zmienna na przestrzeni wszystkich edycji badania.
- ± **W edycji V wysoka pozostaje liczba beneficjentów ogólnie zagubionych w mnogości zmian zachodzących w NCBR, związanych m.in. ze zmianą opiekuna projektu lub nadmiernej liczbie dokumentów**.



Rekomendacje

- ± W dalszym ciągu należy dążyć do uproszczenia procedury kontroli projektu.
- ± Nadal poprawy wymaga sprawność odpowiedzi zarówno na maile, jak i różnego pisma. Beneficjenci oczekują odpowiedzi w terminie najczęściej nie dłuższym niż 5 dni roboczych.
- ± W dalszym ciągu poprawy wymaga koordynacja/uspójnienie systemów obsługi projektów wykorzystywanych przez NCBR.
- ± W komunikacja z NCBR poprawy wymaga jej ciągłość, informowanie o statusie sprawy, niepozostawianie pism bez odpowiedzi.
- ± Należy zwiększać zakres automatyzacji procesu wprowadzania zmian do projektu w jak najszerszym zakresie.
- ± Należy bardziej położyć nacisk na zwiększanie możliwości konsultacji ad hoc w miarę pojawiania się kwestii problemowych w projekcie.
- ± W dalszym ciągu beneficjenci zwracają uwagę na potrzebę uproszczenia procedur, minimalizacji wymogów formalnych. Również ogólna liczba proponowanych usprawnień w obszarze „Procedur Prawa zamówień publicznych” pozostaje wysoka. Jednak w tym obszarze na wiele kwestii NCBR nie ma wpływu, dlatego tak ważna jest bieżąca pomoc w interpretacji i stosowaniu procedur zamówień publicznych.



Bariery do zlikwidowania

Główne wnioski

- **Spory spadek zadowolenia odnotowano wśród beneficjentów programów strategicznych** (o 10 p.p. w porównaniu do IV edycji badania). Należy również zwrócić uwagę na **beneficjentów programu FENG – jedynie 50% respondentów z tej grupy było zadowolonych z obsługi projektu**. W porównaniu do roku 2023 w niewielki stopniu spadł stopień zadowolenia z obsługi wśród przedstawicieli uczelni oraz przedsiębiorstw.
- W tegorocznej edycji badania **spadł odsetek beneficjentów, którzy deklarowali, że zmiana opiekuna projektu miała pozytywny wpływ na jego obsługę** – aż o 5 p.p. (do 18%). Jednocześnie **wzrosła liczba beneficjentów oceniających wpływ zmiany opiekuna jako negatywny** (19%).
- Największą przeszkodą, która zniechęca beneficjenta do aplikowania o środki na kolejny projekt pozostaje od dwóch edycji **inflacja**.
- W porównaniu do wyników poprzednich badań, w edycji V, beneficjenci wskazali największą liczbę usprawnień w tych samych obszarach tematycznych co poprzednio, czyli: „Wprowadzenie zmian do projektu /aneks”, „Opiekun projektu” oraz „Komunikacja z NCBR”.
- Nadal wysoka jest liczba rekomendacji związanych z usprawnieniem połączeń telefonicznych z pracownikami Centrum i możliwości załatwienia sprawy w tradycyjny sposób poprzez bezpośredni kontakt telefoniczny.
- Dużym problemem jest wysoki stopień sformalizowania załatwiania spraw i rozwiązywania bieżących problemów związanych z prowadzeniem projektu.
- Sukcesywnie zwiększa się za to liczba proponowanych zmian w obszarze zwolnienia z procedur Pzp w wybranych przypadkach.
- **W projektach międzynarodowych dokumentacja i komunikacja powinny być w języku angielskim.**



Rekomendacje

- W dalszym ciągu trzeba zwracać uwagę, aby w miarę możliwości przez cały okres realizacji projektu był ten sam opiekun. Beneficjent musi wiedzieć, jak, kiedy i z kim się kontaktować.
- Należy respektować maksymalny termin na zatwierdzenie lub odrzucenie zamian w projekcie. Ponadto jest coraz większa potrzeba zwiększenia elastyczności we wprowadzaniu zmian w projekcie, zmiany bez aneksowania umowy.
- Należy zwrócić szczególną uwagę na spójność dokumentacji w prowadzeniu projektu, a także dostęp do aktualnych wzorów dokumentów np. na stronie NCBR.
- Należy zwrócić szczególną uwagę na działalność SL2014, LSI jako kanału komunikacji, m.in. poprzez usuwanie zgłaszanych usterek na bieżąco.
- Należy ujednoczyć proces załatwiania sprawy, ograniczając się do jednej ścieżki w jednej sprawie.

Raport przygotowany przez Sekcję Analiz i Ewaluacji

Autorzy:

Karolina Niedźwiedź

dr Monika Kordowska