

Raport główny z pomiaru satysfakcji beneficjenta z obsługi projektów przez NCBR

Edycja III - 2022 rok



Główne wnioski - porównanie trzech edycji pomiaru satysfakcji beneficjenta



**Raport
główny**



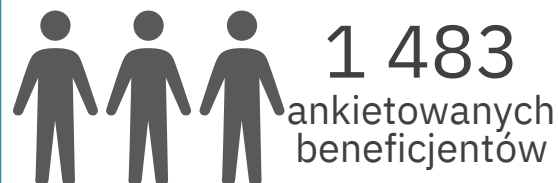
**Szczegółowe
propozycje
usprawnień**



Znaczący wzrost odsetka beneficjentów projektów POWER zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu.

Z etapu na etap badania zwiększa się odsetek beneficjentów skłonnych do ponownego aplikowania o środki NCBR.

Badanie I (2020)



Badanie II (2021)



Badanie III (2022)



11%

NPS 2020

23%

NPS 2021

26%

NPS 2022

Sukcesywny wzrost NPS (ang. Net Promoter Score), potwierdzony analogiczną tendencją w próbie wspólnej beneficjentów, którzy uczestniczyli we wszystkich trzech etapach badania.

Stabilny odsetek beneficjentów projektów zdecydowanie zadowolonych z obsługi kolejnych etapów realizacji projektu.

Stabilne trudności w obsłudze projektu:

1. Wysoka rotacja opiekunów w trakcie realizacji projektu
2. Niejednolity obraz obsługi projektów w Centrum
3. Niezmienny odsetek beneficjentów korzystających ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

Spis treści

Wprowadzenie 4

Struktura próby 9

Ogólne zadowolenie z obsługi
projektu przez NCBR 12

Proces komunikowania się beneficjentów
z pracownikami NCBR i opiekunami projektów 17

Bariery i problemy w trakcie realizacji projektów 26

Motywacja beneficjentów do ponownego
aplikowania o dofinansowanie 31

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów 34

Podsumowanie 38

Rekomendacje 41

Wprowadzenie

- **Głównym celem pomiaru satysfakcji beneficjenta 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 ogólnych wskaźników zadowolenia 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. **Szczegółowa analiza zgłoszonych propozycji znajduje się w osobnym raporcie pn. „Szczegółowe propozycje usprawnień”**
- Pomiar satysfakcji jest realizowany na próbie wszystkich* beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektów w latach 2017-2022. W przypadku projektów realizowanych przez konsorcjum respondentem jest lider projektu.
- **Do tej pory pomiaru satysfakcji dokonano trzykrotnie (Badanie I w 2020 roku, Badanie II w 2021 roku i Badanie III w 2022 roku).** W Badaniu III próba beneficjentów została zaktualizowana o nowe projekty. Próba nie obejmowała projektów już zakończonych na etapie poprzedniego pomiaru. Kolejne pomiary wraz z aktualizacją próby będą odbywać się co roku.
- **Pomiar satysfakcji beneficjenta w swoim założeniu monitoruje zadowolenie beneficjentów z obsługi projektu na jego kolejnych etapach.** Jednak ze względu na ograniczenia bazodanowe ocena zadowolenia z obsługi projektu na kolejnych etapach dokonywana jest wyłącznie w oparciu o retrospektywne oceny beneficjentów zbierane na poziomie ankiety.
- **Badanie III pozwala na wyodrębnienie próby wspólnej beneficjentów, którzy wypełnili ankietę zarówno w 2020, 2021, jak i w 2022 roku.** Tym sposobem możliwe jest monitorowanie wskaźników zadowolenia dla tej samej grupy panelowej w kolejnych trzech latach realizacji projektu.
- W raporcie prezentowane są wyniki Badania III w porównaniu do wcześniejszych dwóch edycji pomiaru.

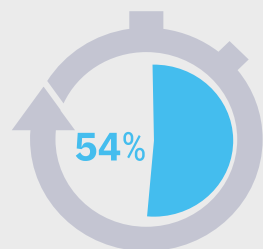
* Za wyjątkiem konkursów nieobsługiwanych przez NCBR, projektów DOB oraz pojedynczych projektów z brakami danych teleadresowych

Etapy pomiaru

00

Badanie pilotażowe
marzec/kwiecień 2020

Próba N = 480
beneficjentów, którzy
podpisali umowy na
realizację projektów w
latach 2015-2016



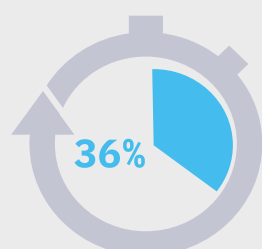
Wskaźnik odpowiedzi (RR)



01

Badanie główne I
lipiec 2020

Próba N = 1483
beneficjentów, którzy
podpisali umowy na
realizację projektu w
latach 2017-2020



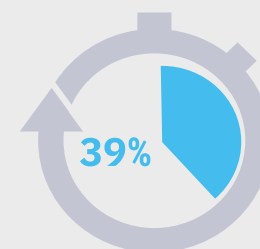
Wskaźnik odpowiedzi (RR)



02

Badanie główne
II
lipiec/sierpień 2021

Próba N = 1566
beneficjentów, którzy
podpisali umowy na
realizację projektu w
latach 2017-2021



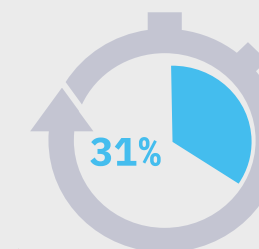
Wskaźnik odpowiedzi (RR)



03

Badanie główne
III
czerwiec 2022

Próba N = 1020
beneficjentów, którzy
podpisali umowy na
realizację projektu w
latach 2017-2021



Wskaźnik odpowiedzi (RR)

próba wspólna dla wszystkich trzech* etapów n = 254

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

Cele pomiaru

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

Identyfikacja potencjalnych obszarów wsparcia beneficjenta w procesie obsługi umowy

Monitorowanie propozycji usprawnień zgłoszonych przez beneficjentów



**Raport
główny**



**Szczegółowe
propozycje
usprawnień**

Obszary proponowanych usprawnień

Każdy z respondentów wypełniających ankietę miał możliwość wskazania w ostatnim pytaniu maksymalnie trzech propozycji usprawnień. W badaniu pilotażowym pytanie to miało charakter otwarty, w badaniu głównym została wprowadzona klasyfikacja tematycznie porządkująca propozycje respondenta. **Propozycje beneficjentów mogły dotyczyć następujących obszarów tematycznych:**



* Kategoria „Inne” nie została poddana osobnej analizie. Zawarte w niej usprawnienia dotyczyły pozostałych obszarów tematycznych i zostały do nich przeniesione.

Szczegółowe propozycje usprawnień procesu obsługi projektu

00

Badanie
pilotażowe
marzec/kwiecień 2020

Próba N = 480

beneficjentów, którzy
podpisali umowy
na realizację projektów w
latach 2015-2016

**01**

Badanie główne I
lipiec 2020

Próba N = 1483

988

beneficjentów
zapropowało
przynajmniej jedno
usprawnienie, co stanowiło

66,6%

wszystkich respondentów
Badania I

**02**

Badanie
główne II
lipiec/sierpień 2021

Próba N = 1566

938

beneficjentów
zapropowało
przynajmniej jedno
usprawnienie, co stanowiło

60,0%

wszystkich respondentów
Badania II

**03**

Badanie
główne III
lipiec 2022

Próba N = 1020

609

beneficjentów
zapropowało
przynajmniej jedno
usprawnienie, co stanowiło

59,5%

wszystkich respondentów
Badania III

Badanie III

Struktura próby

Którzy beneficjenci byli najbardziej responsywni?

Program*	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
Programy krajowe	181	76%
Programy międzynarodowe	117	72%
Programy strategiczne	27	64%
POIR	450	39%
POWER	244	35%

Typ beneficjenta	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
Instytuty badawcze	98	71%
Inne	21	47%
Uczelnie	443	47%
Przedsiębiorstwa	458	40%

Etap projektu**	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
Początkowy (pierwsze pół roku realizacji projektu)	80	47%
Środkowy	742	30%
Końcowy (ostatnie pół roku realizacji projektu)	198	29%

Najbardziej aktywnymi respondentami (najwyższy wskaźnik odpowiedzi), podobnie jak w poprzednich dwóch edycjach badania, okazali się beneficjenci programów krajowych oraz przedstawiciele instytutów badawczych (w tym jednostek naukowych PAN), a także beneficjenci, których projekty znajdują się na początkowym etapie realizacji*

* W zestawieniu nie uwzględniono POPC (1 projekt)

** Etap projektu jest określany na podstawie zmiennych SUPERBAZY: Data rozpoczęcia realizacji i Data zakończenia realizacji

Najbardziej responsywni beneficjenci w podziale na konkursy

Program	Liczba otrzymanych ankiet*	Wskaźnik odpowiedzi
TANGO 5	12	75%
LIDER 11	42	67%
LIDER 10	24	59%
TANGO 4	15	58%
LIDER 12	28	55%
Small Grant Scheme 2020	17	55%
POLNOR	19	50%

Niekwestionowanym liderem w grupie najbardziej responsywnych ankietowanych są beneficjenci programu TANGO (4 i 5 edycji) oraz LIDER (10-12 edycji). Czyli generalnie (za wyjątkiem konkursu POLNOR) są to beneficjenci konkursów kierowanych do konkretnych osób – naukowców, a nie do podmiotów.



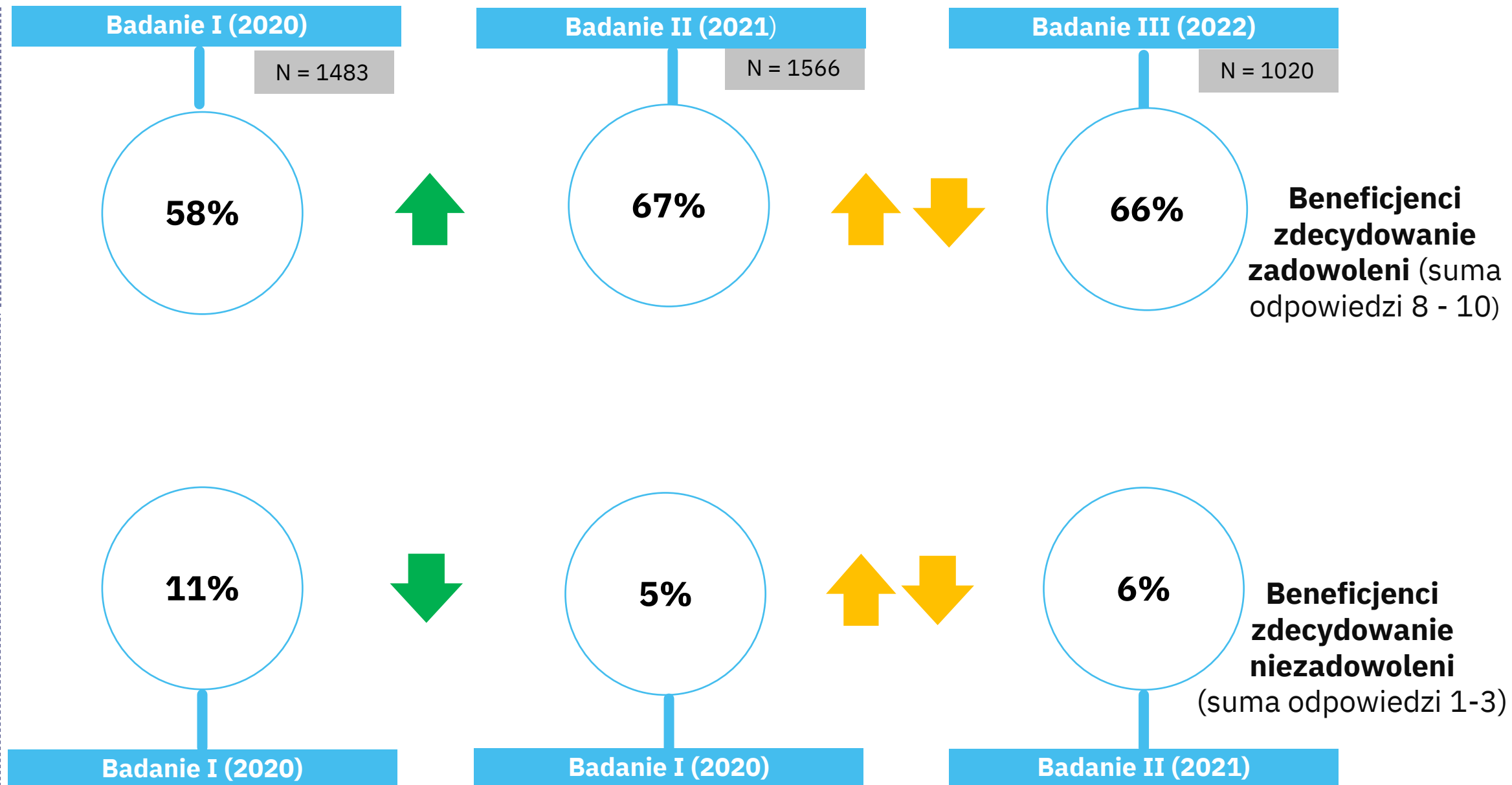
Wyniki Badania III

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.

W porównaniu z wynikami Badania II z 2021 roku odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych i niezadowolonych z obsługi NCBR nie zmienił się znacząco. Podobnie jak liczba zgłaszanych przez beneficjentów propozycji usprawnień.



Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni z obsługi projektu według rodzaju programu

Program	Badanie I (N = 1483)		Badanie II (N = 1566)		Badanie III (N = 1020)	
	% zdecydowanie zadowolonych (8-10)*					
	BADANIE I (2020)		BADANIE II (2021)		BADANIE III (2022)	
POWER	44%	+	58%	+	77%	
Programy krajowe	74%		74%	-	71%	
Programy strategiczne	60%	+	68%	+	71%	
Programy międzynarodowe	85%	-	79%	-	70%	
POIR	59%	+	67%	-	57%	

W poprzednich dwóch edycjach badania najwyższy odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektów wystąpił wśród beneficjentów **programów międzynarodowych**. Z kolei największy wzrost odsetka (o prawie 20 pp.) zdecydowanie zadowolonych beneficjentów pojawił się w grupie **programów POWER**. **Podobną tendencję zaobserwowano w propozycjach usprawnień**. Liczba propozycji beneficjentów POWER nieco spadła na przestrzeni trzech edycji badania. Natomiast beneficjenci programów międzynarodowych wciąż zajmują wysoką (drugą) pozycję pod względem liczby zgłaszanych usprawnień.

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni z obsługi projektu według typu beneficjenta

Typ beneficjenta	Zdecydowanie zadowoleni (8-10)*		
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)	BADANIE III (2022)
Uczelnie	50%	65%	74%
Instytuty badawcze	77%	68%	67%
Przedsiębiorstwa	59%	69%	60%

Badanie I
N = 1483

Badanie II
N = 1566

Badanie III
N = 1020

W porównaniu do wyników Badania II zwiększył się udział beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu, pochodzących z uczelni . Stabilnym odsetkiem beneficjentów zdecydowanie zadowolonych mogą pochwalić się instytuty badawcze. Natomiast odsetek beneficjentów-przedsiębiorców zdecydowanie zadowolonych z obsługi zmniejszył się i wrócił do poziomu z pierwszej edycji badania (2020), co współgra ze spadkiem odsetka zdecydowanie zadowolonych beneficjentów w konkursach POIR.

* Odpowiedzi na skali 1-10



Zadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach



Wyniki Badania III podtrzymują tendencję z Badania II, czyli względnie stabilne i zbliżone odsetki beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi kolejnych etapów projektu. Różnica pomiędzy poszczególnymi etapami nie przekracza 10pp. Analogiczne zjawisko ma miejsce w przypadku odsetka beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych. Różnice nie przekraczają 3 pp.

* N beneficjentów oceniających zadowolenie na kolejnych etapach zmniejsza się z etapu na etap

Wyniki Badania III

Proces komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektów

Opiekun projektu

Czy w trakcie realizacji projektu zmienił się opiekun projektu?

Tak

Badanie I (2020)

53%

Badanie II (2021)

62%

Badanie III (2022)

65%

N = 1020

Czy zmiana opiekuna miała pozytywny wpływ na obsługę projektów?

Tak

19%

17%

24%

Nie

19%

16%

17%

Brak wpływu

25%

24%

18%

N = 793

N = 976

N = 667

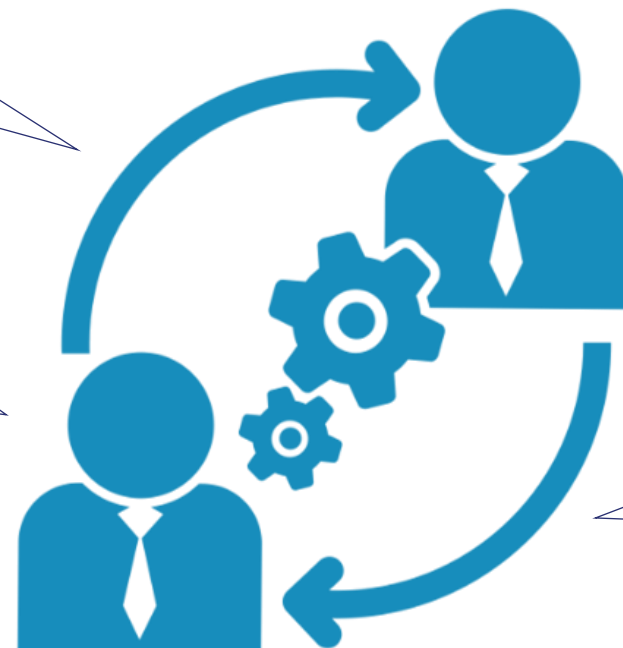
W porównaniu do Badania II nieznacznie większa grupa beneficjentów doświadczyła zmiany opiekuna. Aczkolwiek co czwarty (nie co piąty, jak w zeszłym roku) beneficjent deklaruje pozytywny wpływ zmiany opiekuna na obsługę projektu. Jest to zasługą głównie beneficjentów konkursów POWER, spośród których prawie 40% wskazało na pozytywny wpływ zmiany opiekuna na obsługę projektu. Co więcej, tendencja znajduje odzwierciedlenie w propozycjach usprawnień. Beneficjenci programów POWER zaproponowali o połowę mniej usprawnień w obszarze „opiekun projektu”, choć w poprzednich edycjach byli pod tym względem liderem.

Pozytywne wypowiedzi Beneficjentów Badania III na temat opiekuna projektu

„Nie ma potrzeby usprawniania. Kontakt z opiekunem jest bardzo dobry.”

„Kontakt z opiekunem uważam za wzorowy.”

„Życzę wszystkim tak kompetentnego opiekuna. Jego szybkość kontaktu, profesjonalizm i rozumienie problemów nadarzających się podczas realizacji projektów jest imponująca.”

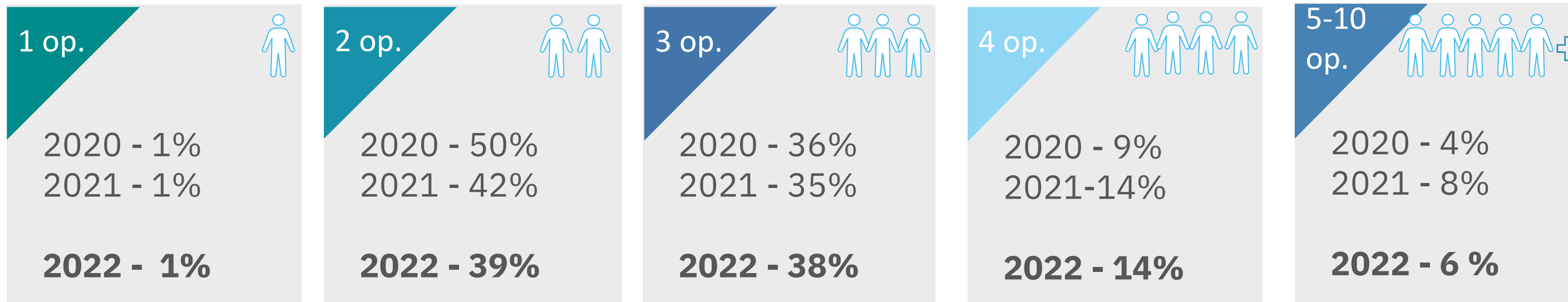


„Chciałbym wyraźnie przekazać, że cała współpraca z opiekunem jest na profesjonalnym poziomie i zgłaszamy jej problemy, za które nie jest odpowiedzialna.”

„Zdecydowanie najważniejsza jest opieka i wsparcie merytoryczne (obecny opiekun jest perfekcyjny, pomocny i kompetentny)”

„Utrzymać na tym poziomie jak mamy obecnie.”

Liczba opiekunów w projekcie



N = 793
(2020)

N = 976
(2021)

N = 667
(2022)

Podobnie jak w przypadku dwóch pierwszych edycji pomiaru satysfakcji większość beneficjentów (77%) zadeklarowała, że pracowała do tej pory z dwoma lub trzema opiekunami. Odsetek beneficjentów, którzy współpracowali z czterema lub więcej opiekunami jest stabilny.
Najczęściej zmiany opiekuna doświadczają beneficjenci realizujący projekty POIR (41%) oraz POWER(40%).

POIR 41%
POWER 40%

Częstotliwość i forma komunikacji z opiekunem projektu

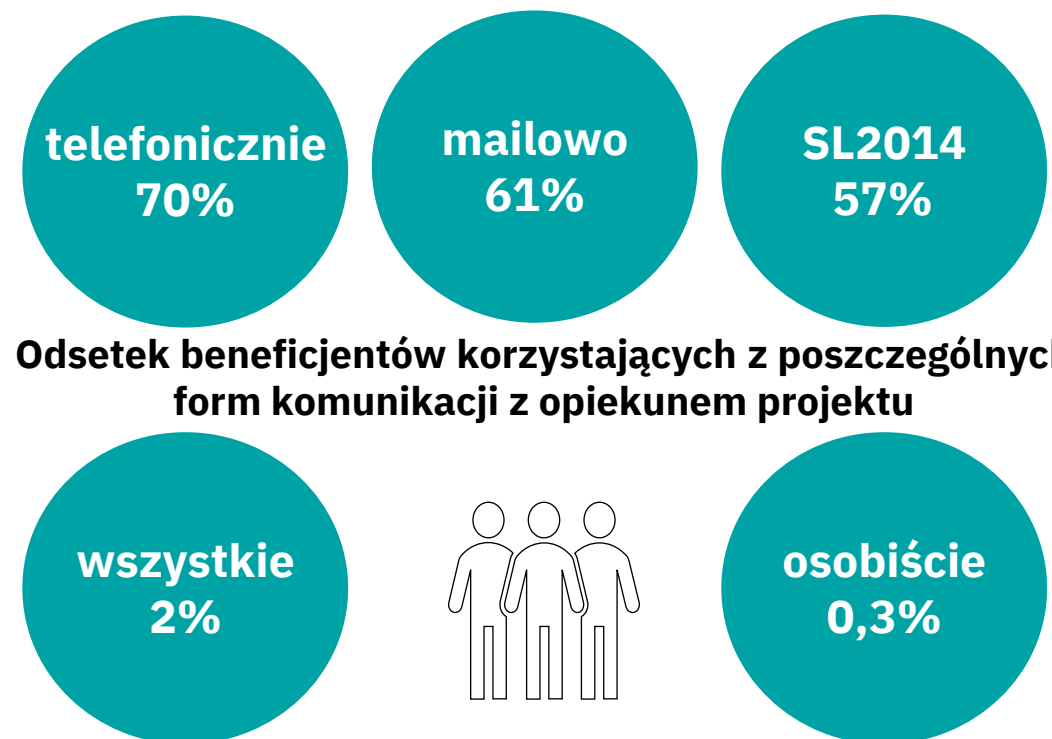
N = 718

W porównaniu do dwóch pierwszych edycji badania odsetek beneficjentów (70%), którzy kontaktowali się z opiekunami projektu nie uległ zmianie. Wciąż 7 na 10 beneficjentów kontaktuje się z opiekunem projektu poza regularną komunikacją związaną z obiegiem dokumentów.

Nie zmieniły się również dominujące formy komunikacji. Najczęściej wykorzystywaną przez beneficjentów formą kontaktu jest rozmowa telefoniczna oraz poczta elektroniczna.*

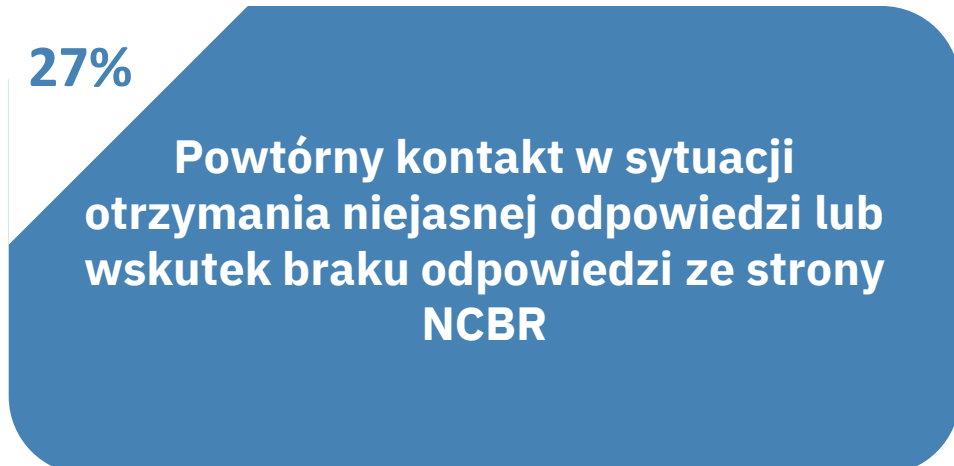
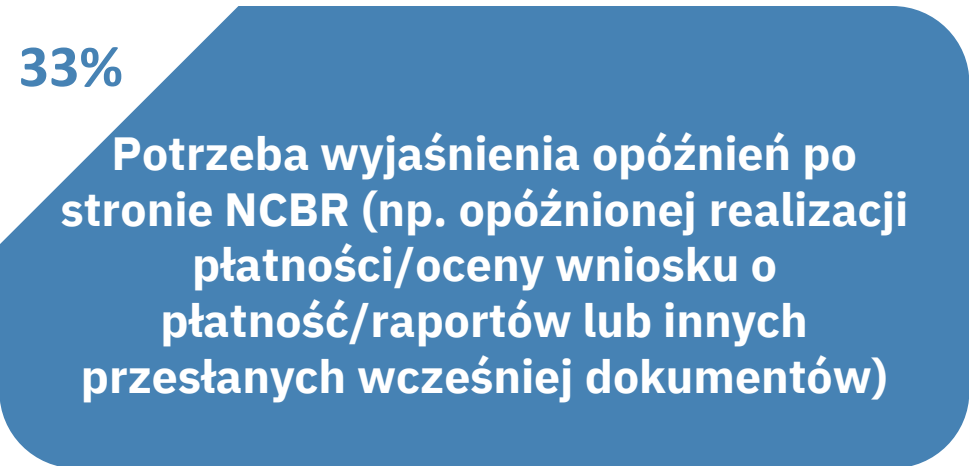
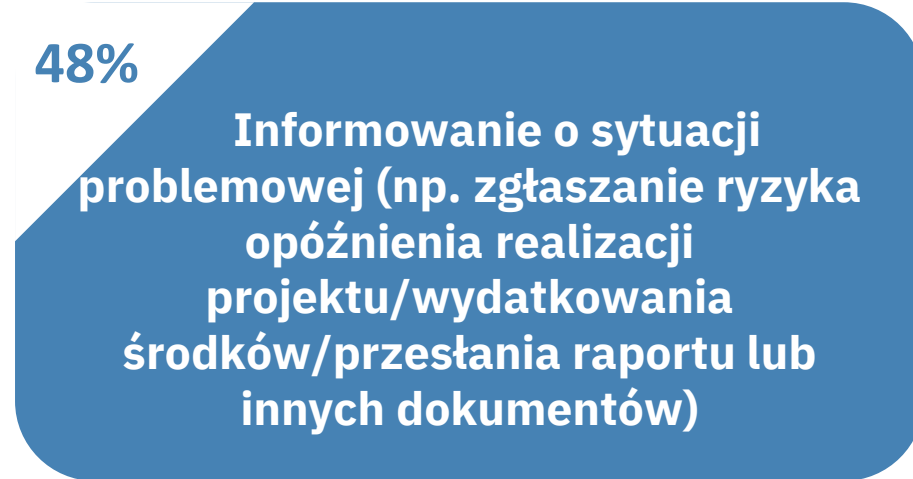
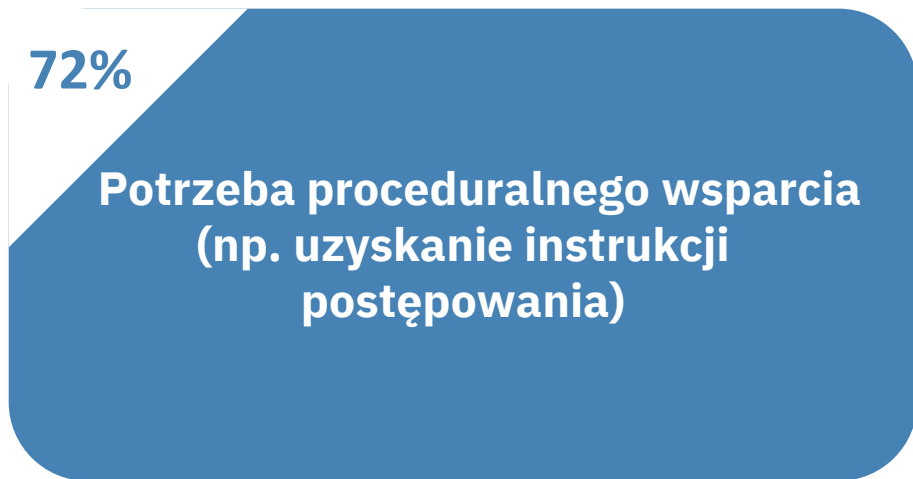
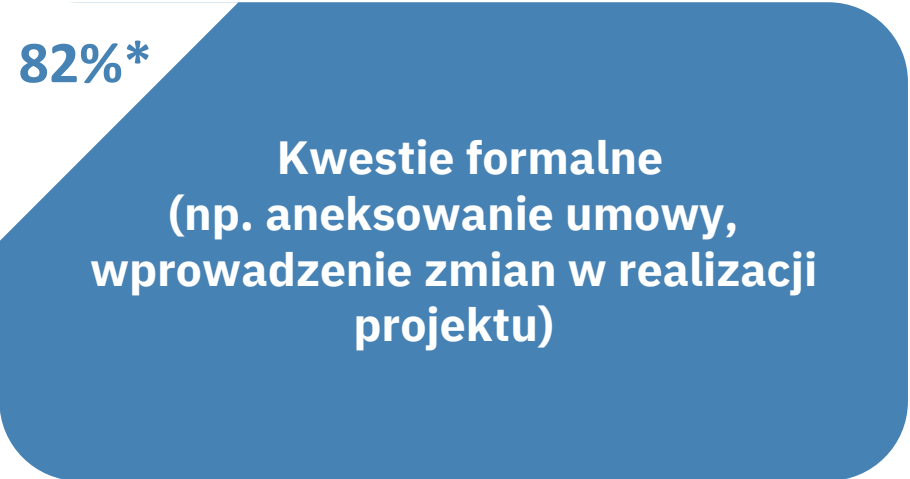
Natomiast w **Badaniu III** odnotowano wzrost propozycji usprawnień związanych ze standaryzacją kanałów komunikacji z opiekunem projektu. Beneficjentom zależy na zminimalizowaniu liczby kanałów komunikacji.

częstotliwość kontaktu	% beneficjentów
kilka razy (raczej nie więcej niż 10)	49%
wielokrotnie	30%
epizodycznie (raz lub dwa)	17%
nie pamiętam	4%



* Pytanie wielokrotnego wyboru

Rodzaje sytuacji problemowych wymagające kontaktu z opiekunem projektu



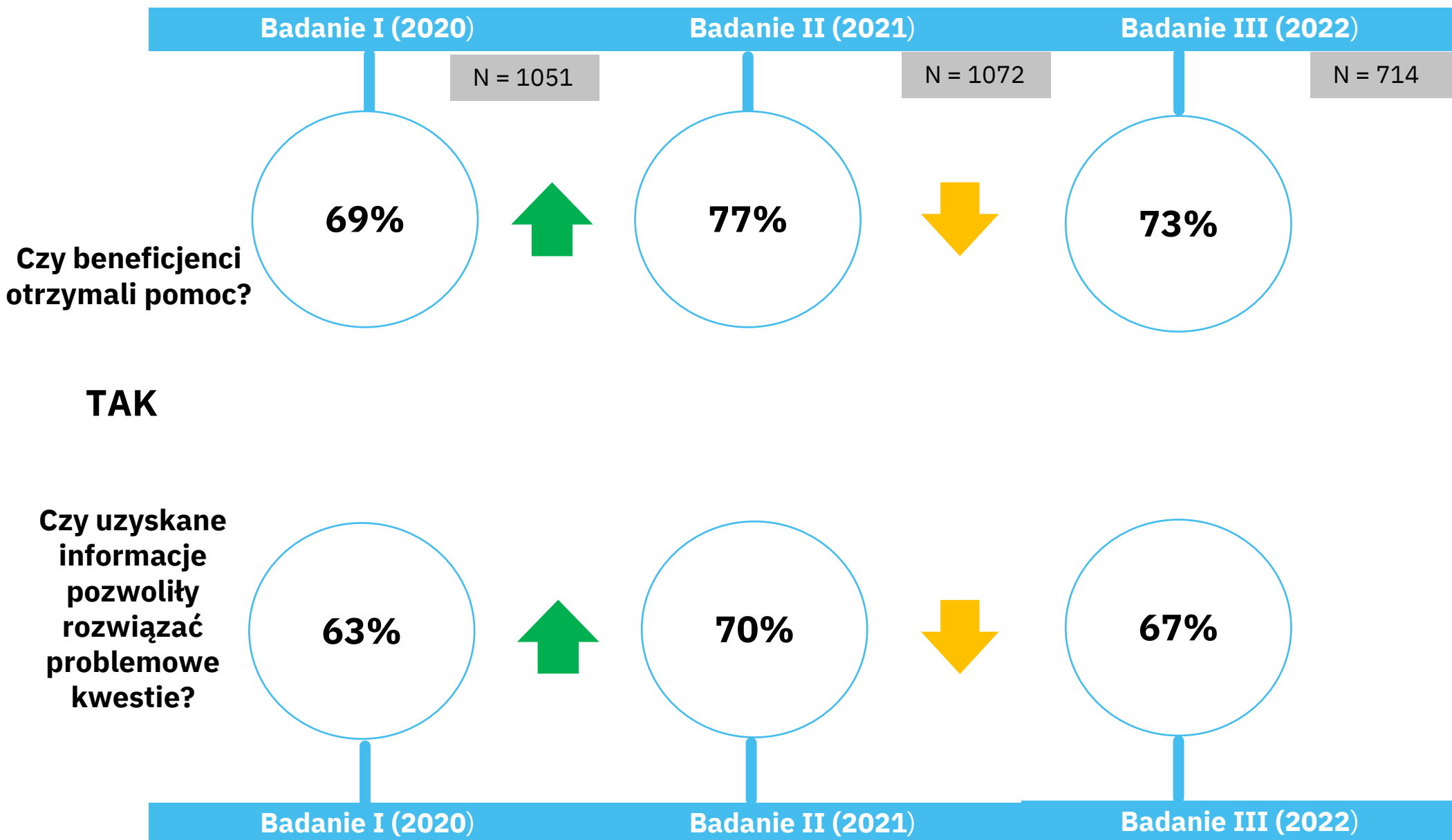
Beneficjenci byli pytani o rodzaj sytuacji problemowej, która najczęściej motywowała ich do kontaktu z opiekunem projektu.

Analogicznie jak w dwóch poprzednich edycjach badania **najczęstszą przyczyną kontaktu były kwestie formalne lub potrzeba proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna.**

W dalszym ciągu co czwarty beneficjent kontaktuje się z opiekunem w efekcie otrzymania niejasnej odpowiedzi lub jej braku.

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

Skuteczność kontaktu z opiekunem projektu w sytuacji problemowej



W porównaniu do poprzedniej edycji odsetek beneficjentów, którzy otrzymali pomoc, nieznacznie się obniżył, aczkolwiek beneficjenci, którzy jej nie otrzymali stanowili wyłącznie 0.6% (rok temu 2%).

We wszystkich przypadkach dotyczyło to sytuacji, kiedy beneficjent nie otrzymał odpowiedzi na pytanie o wyjaśnienie opóźnień po stronie NCBR.

Czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu

51%*

Odpowiadał w przeciągu
tygodnia

25%

Różnie (zależało
od opiekuna lub wagi problemu)

12%

Odpowiadał w przeciągu
miesiąca

6%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż miesiąc

3%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż 3 miesiące

2%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż pół roku

Analogicznie do poprzednich edycji badania, praktycznie połowa ankietowanych beneficjentów (47%) była zadowolona z czasu oczekiwania na odpowiedź od opiekuna.

Podobnie jak w przypadku dwóch poprzednich edycji badania połowa beneficjentów otrzymuje odpowiedź w przeciągu tygodnia. Z kolei co czwarty beneficjent wskazuje, że czas odpowiedzi był uzależniony od opiekuna lub wagi problemu.

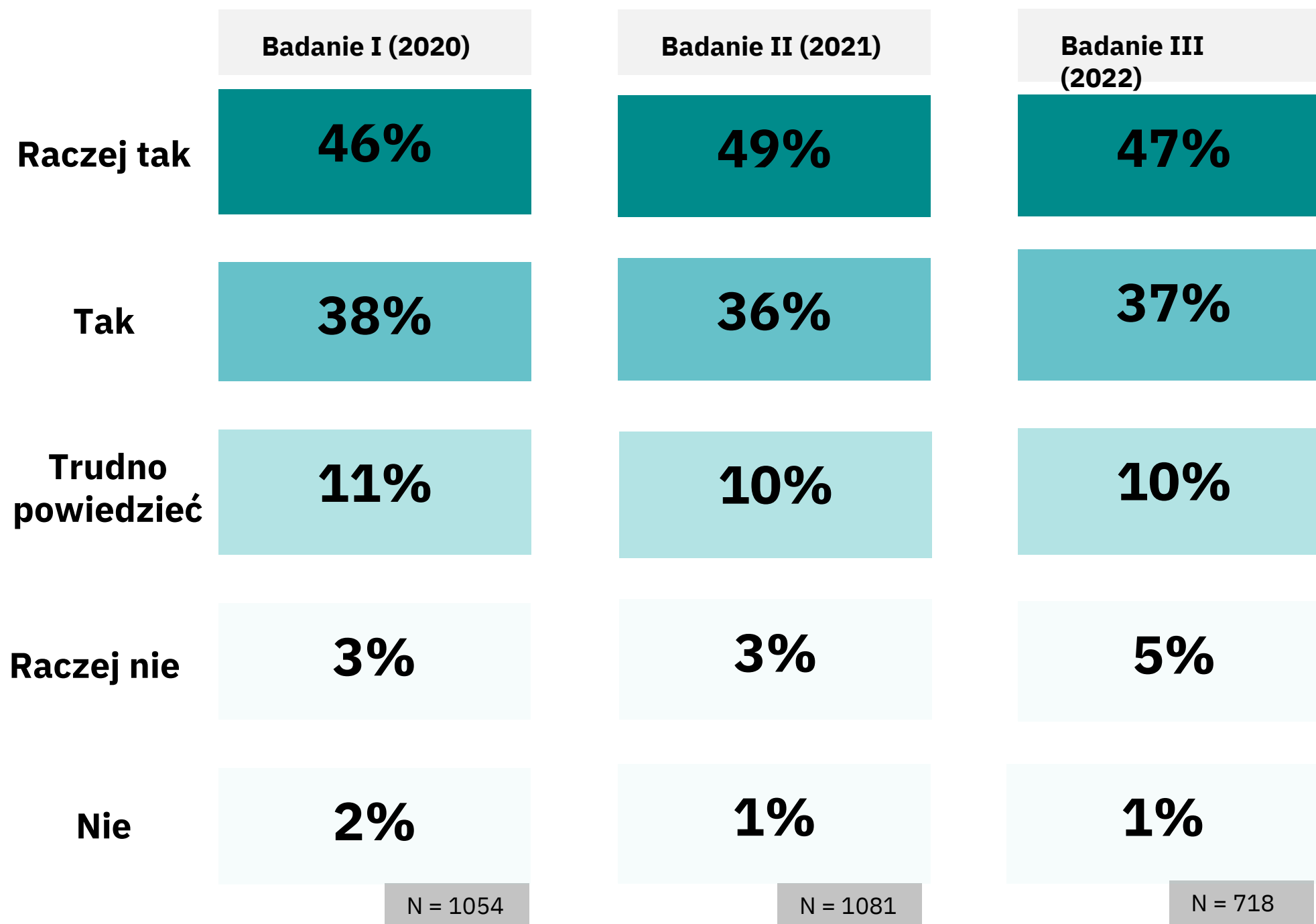
* Odsetek beneficjentów, którzy uzyskiwali odpowiedź od opiekuna w danym przedziale czasowym

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 dalszym ciągu co dziesiąty beneficjent ma trudność z oceną spójności uzyskanych informacji.



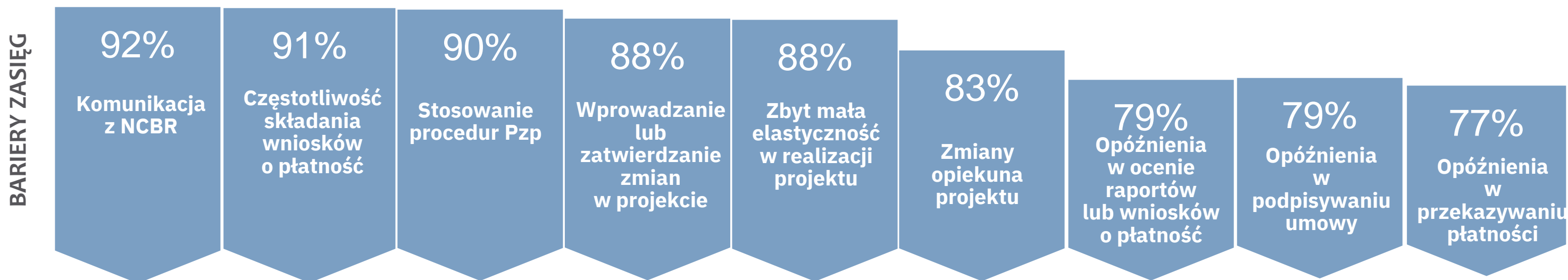
Wyniki Badania III

Bariery i problemy 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 w projekcie, 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.

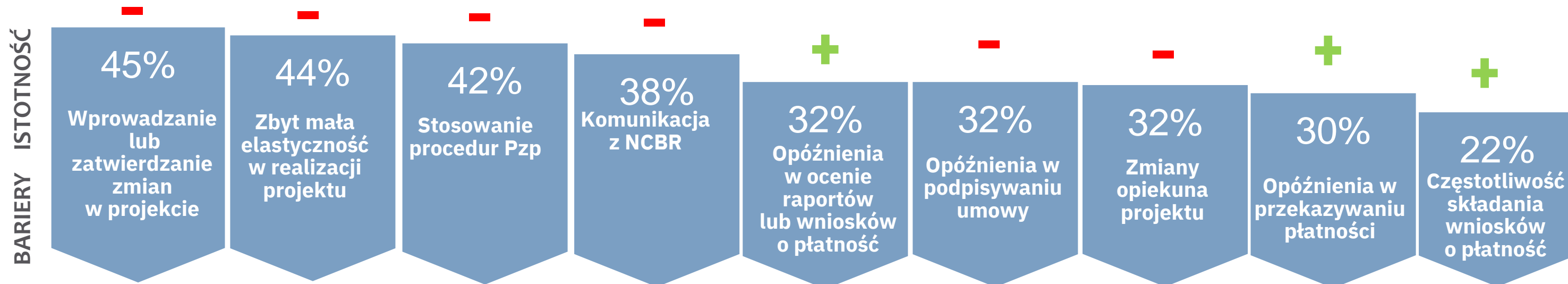


Podobnie jak w przypadku poprzednich edycji dwa pierwsze miejsca zamiennie zajmują kwestie związane z częstotliwością składania wniosków o płatność oraz komunikacja z NCBR. 9 na 10 beneficjentów doświadcza problemów w tych obszarach. Pozycja pozostałych barier w stosunku do poprzednich edycji jest względnie stabilna.



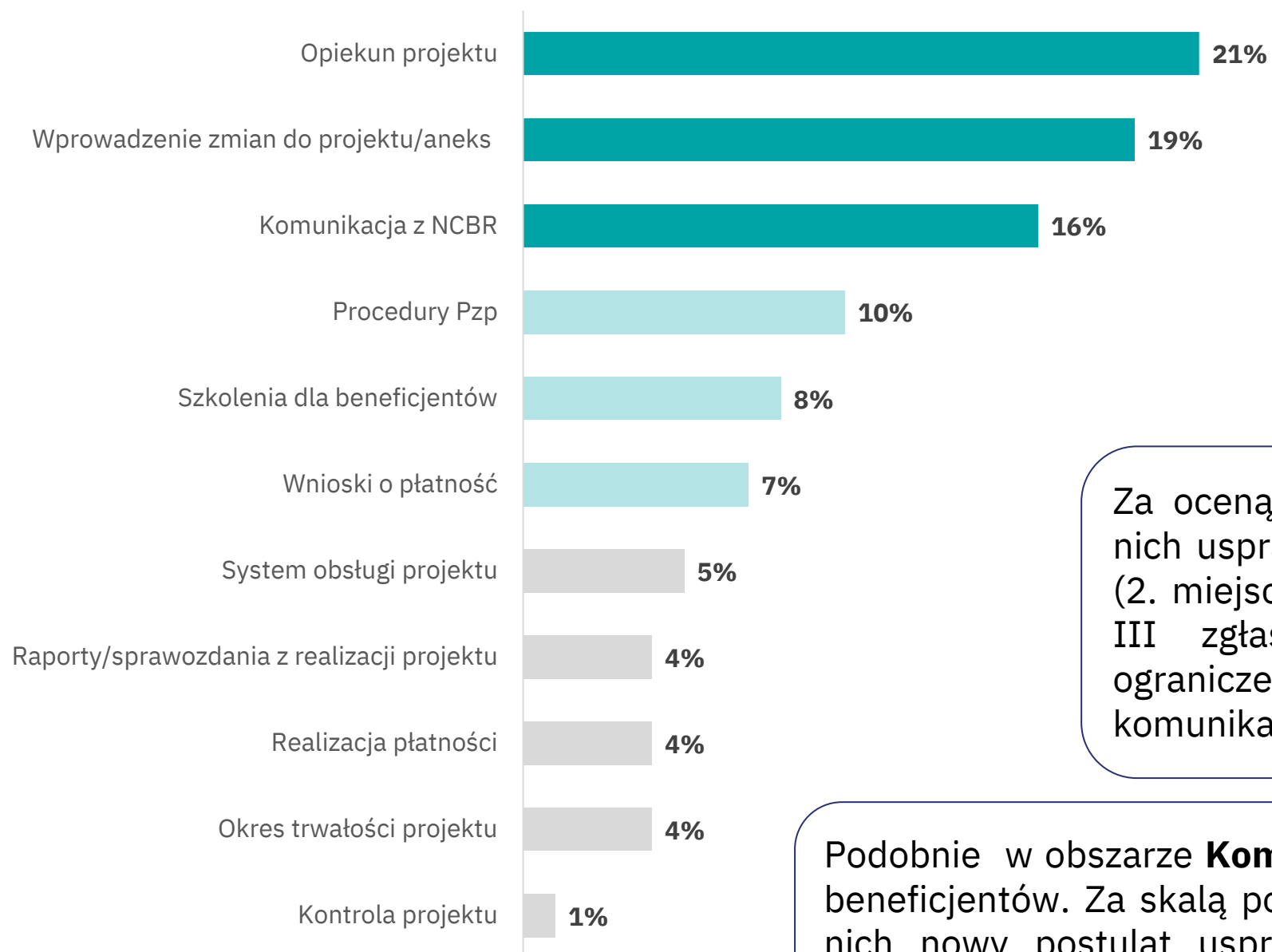
Bariery i problemy najbardziej istotne dla beneficjenta

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. Potencjalne zniechęcenie beneficjentów niezmiennie - w stosunku do poprzednich edycji badania - powodują w największym stopniu* bariery związane z trzema obszarami: **wprowadzaniem lub zatwierdzaniem zmian w projekcie, zbyt małą elastycznością w realizacji projektu oraz koniecznością stosowania procedur Pzp w projekcie.**



Oprócz określania istotności konkretnej przeszkody beneficjenci odpowiadali na pytanie, czy z powodu dowolnej ze wskazanych barier rozważali rezygnację z realizacji projektu. Przeszkodą potencjalnie wprowadzającą największe ryzyko przerwania projektu, okazała się być zbyt mała elastyczność w realizacji projektu (15%) oraz trudności związane z wprowadzaniem zmian w projekcie (13%).

Liczba proponowanych usprawnień w podziale na obszary tematyczne



Beneficjenci zgłaszają najczęściej propozycje usprawnień w obszarach generujących najbardziej istotne bariery w obsłudze projektu. Dotyczy to przede wszystkim **Wprowadzania zmian do projektu/aneksu**, a więc elastyczności w realizacji projektu. Trudności w tym obszarze stwarzają w opinii beneficjentów największe ryzyko przerwania projektu.

Za oceną beneficjentów idzie duża liczba proponowanych przez nich usprawnień związanych z wprowadzaniem zmian w projekcie (2. miejsce). W przeciwieństwie do poprzednich edycji w Badaniu III zgłaszali potrzebę ujednoczenia procesu zmian oraz ograniczenie się do jednej ścieżki (stała procedura, jeden środek komunikacji, jeden system).

Podobnie w obszarze **Komunikacja z NCBR**, w którym barrier doświadcza najczęściej beneficjentów. Za skalą poszła duża liczba zaproponowanych usprawnień, a wśród nich nowy postulat usprawnienia SL2014 jako systemu komunikacji. Pomimo generalnej poprawy oceny jakości pracy opiekunów projektów, nadal w tym obszarze pojawia się najczęściej propozycje usprawnień.

N = 1308

Korzystanie ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

N = 312

Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia w trakcie realizacji projektu nie zmienił się na przestrzeni trzech edycji badania. **Wciąż co trzeci beneficjent korzysta z pomocy np. z doradztwa prawnego czy finansowanego.**

Ranking najczęstszych sytuacji problemowych wymagających wsparcia oraz odsetek korzystających z niego beneficjentów również znacząco nie uległ zmianie w porównaniu do wyników poprzednich edycji.

Większość beneficjentów posiłkująca się wsparciem zewnętrznym **szukała pomocy w sytuacji konieczności stosowania procedur Pzp lub wprowadzania zmian do umowy.**

Typy sytuacji problemowych	% beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia
Stosowanie procedur Pzp	74%
Wprowadzanie zmian do umowy	62%
Rozliczanie projektu	56%
Przygotowanie wniosku o płatność	47%
Formalny kontakt z NCBR	38%
Przygotowanie raportu lub sprawozdania z realizacji projektu	23%
Wewnętrzne administrowanie projektem	22%
Komercjalizacja wyników	21%
Pomoc techniczna	20%

Wyniki Badania III

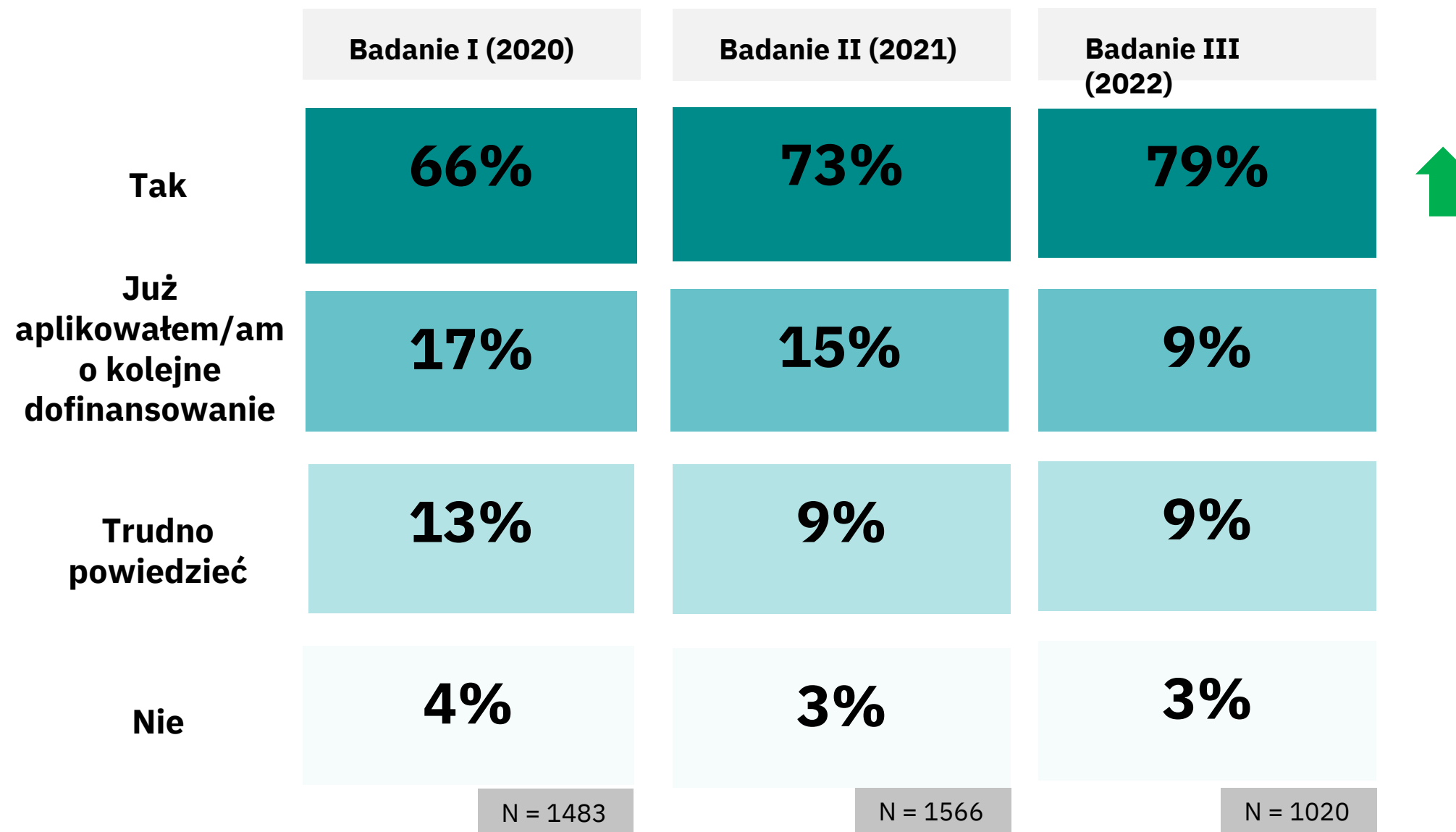
Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

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

Z etapu na etap badania zwiększa się odsetek ankietowanych skłonnych do ponownego starania się o środki NCBR.

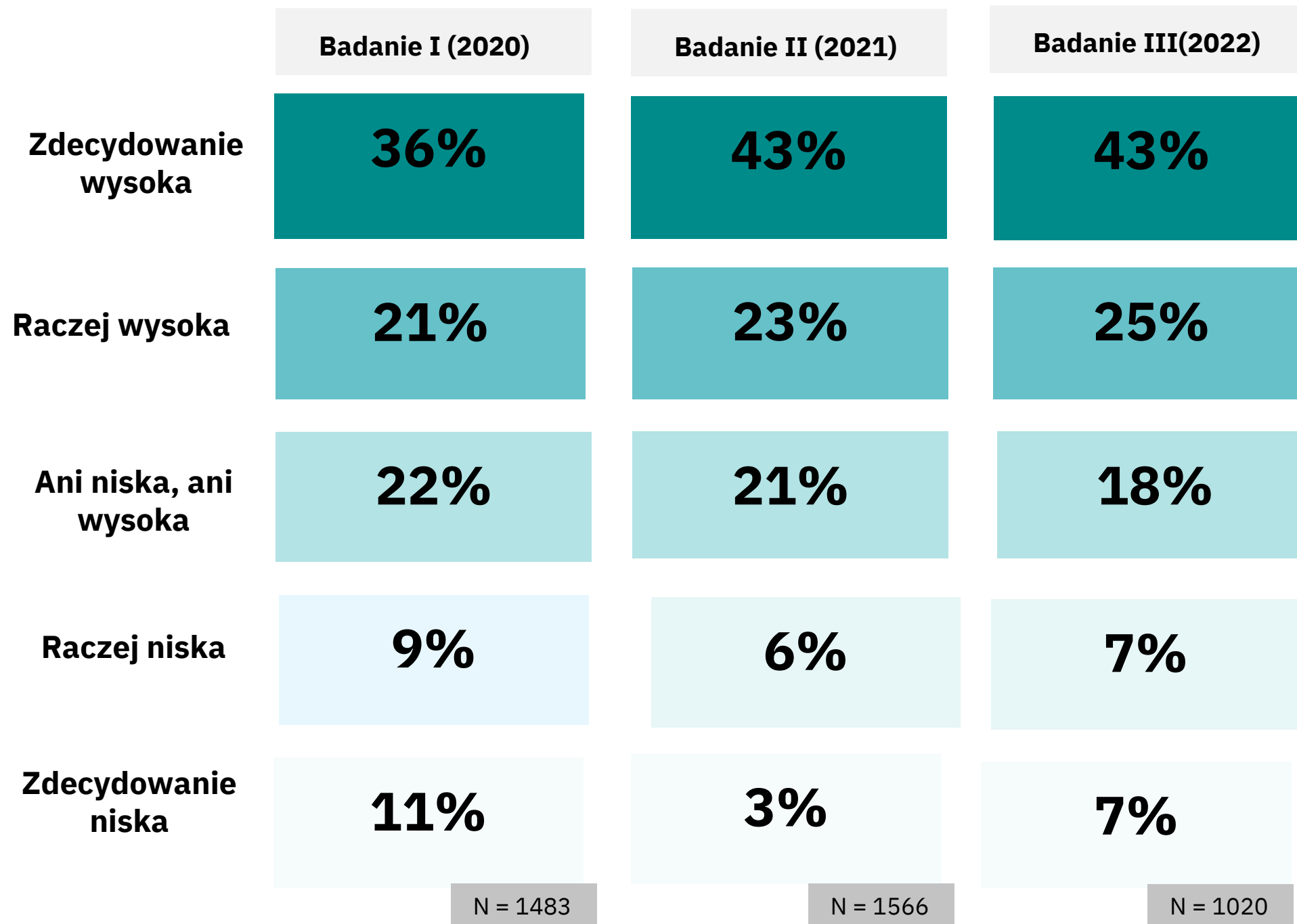
Odsetek beneficjentów jednoznacznie wykluczających ponowne aplikowanie nie zmienił się w porównaniu do wyników z zeszłego roku i oscyluje na poziomie kilku %.



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 zdecydowanych na taki krok jest stabilny w porównaniu z poprzednią edycją badania i wynosi ponad 40%.



Wyniki Badania III

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów

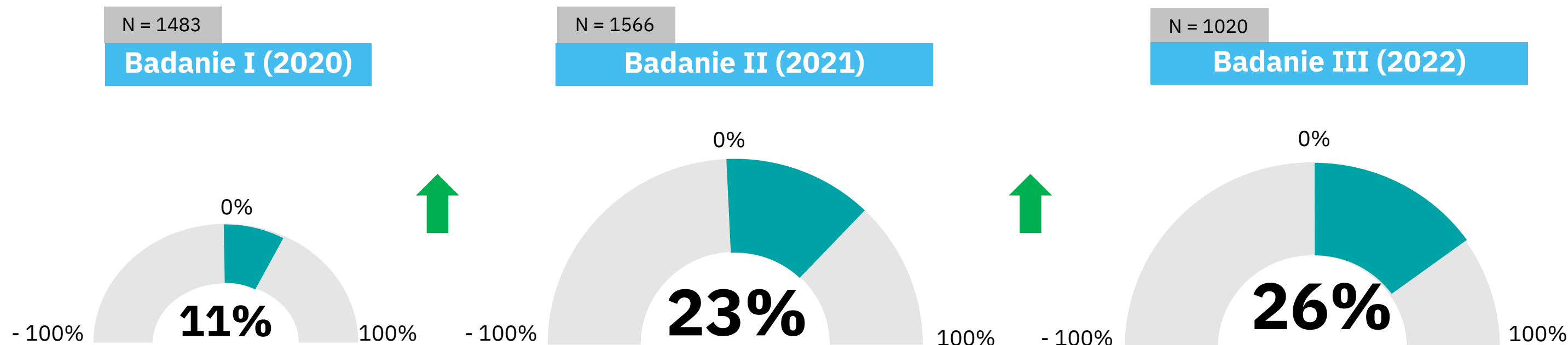
Wskaźnik NPS (ang. Net Promoter Score) - porównanie z Badaniem I i II

Wskaźnik NPS został określony 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 grupę:

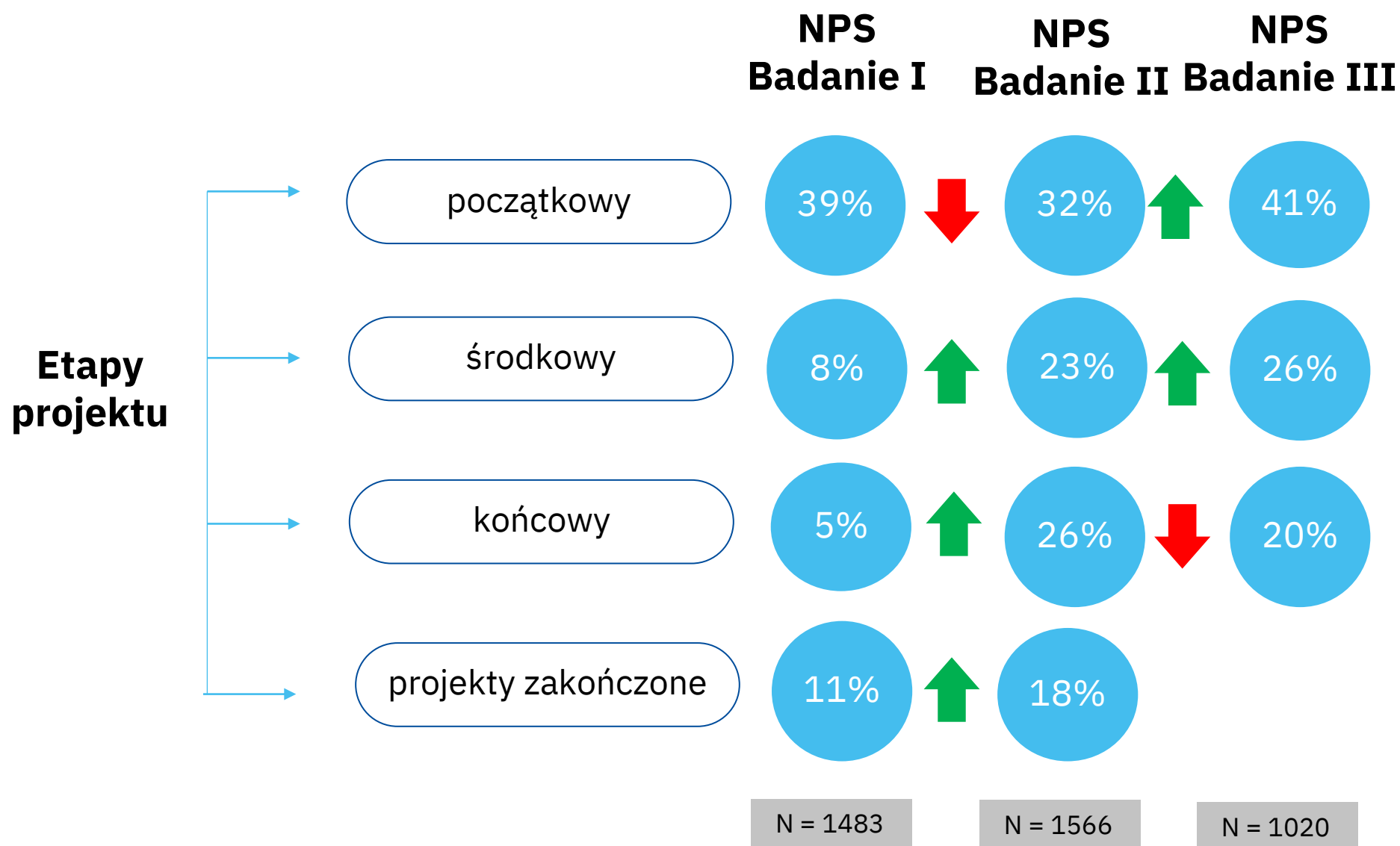
- **DETRAKTORÓW** (odpowiedzi 1-6)
- **OBOJĘTNYCH** (odpowiedzi 7-8)
- **ORĘDOWNIKÓW** (odpowiedzi 9-10)

i obliczyliśmy NPS* według wzoru: **NPS = % ORĘDOWNIKÓW - % DETRAKTORÓW**



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

NPS dla projektów znajdujących się na różnych etapach realizacji



Patrząc z perspektywy etapów projektu **NPS dla projektów będących na początkowym etapie wzrósł o 9 pp.** w stosunku do wyniku z Badania II.

Wyniki te jednak należy traktować z dużą ostrożnością, ponieważ w przeciwieństwie do I i II etapu badania porównywane na różnych etapach projekty nie stanowiły równolicznych grup. Poza tym w badaniu III nie uczestniczyli przedstawiciele projektów zakończonych*.

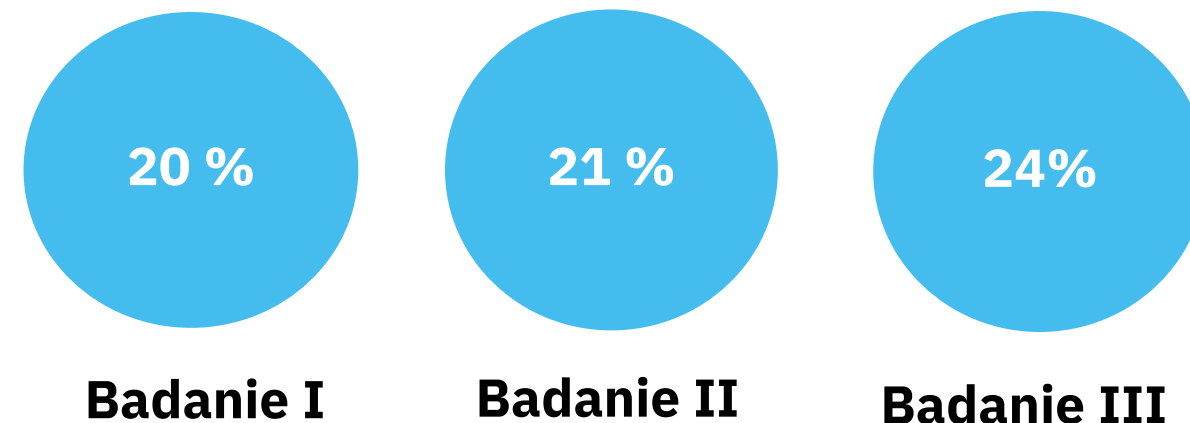
* *Etap projektu* jest określany w oparciu o dwie zmienne pochodzące z tzw. SUPERBAZY - datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji projektu. Zmienne te nie są aktualizowane automatycznie i na bieżąco, stąd istnieje spore ryzyko błędnego określenia etapu projektu. Rozbieżności w danych pomiędzy drugim a trzecim etapem badania dotyczyły praktycznie co piątego projektu (18%) Analogicznie do wcześniejszych etapów badania została przeprowadzona walidacja etapów dla projektów z użyciem jednego z pytań z ankiety, która wykazała, że w przypadku 144 projektów ich realizacja już się zakończyła (wbrew datom wskazanym w SUPERBAZIE).

NPS w próbie wspólnej

N = 254

NPS dla próby wspólnej - beneficjentów, którzy uczestniczyli we wszystkich pomiarach

Wskaźnik **NPS uzyskany w grupie wspólnej** w kolejnych pomiarach (2020, 2021 i 2022 rok) rośnie wraz z każdą kolejną edycją badania. Zarówno w drugiej jak i w trzeciej edycji badania nieznacznie odbiegał od globalnego wskaźnika obliczonego dla wszystkich ankietowanych beneficjentów (23% w Badaniu II i 26% w badaniu III).



Wskaźnik NPS dla próby wspólnej (czyli beneficjentów, których projekty znajdują się obecnie na końcowych etapach realizacji) wskazuje na stabilną tendencję wzrostową zadowolenia z obsługi w kolejnych latach realizacji projektu. Jest to obraz nieco inny niż wynika z badania zasadniczego, gdzie wskaźnik NPS lekko spada na kolejnych etapach realizacji projektu.

Ponieważ grupa wspólna nie jest zasilana nowymi projektami, stabilny NPS wspiera hipotezę o sporym udziale w wartości globalnego wskaźnika NPS opinii beneficjentów, których projekty znajdują się w początkowej fazie. Ci beneficjenci z uwagi na tzw. kredyt zaufania w stosunku do instytucji na etapie wejściowym, wysoko oceniają obsługę projektu.

Podsumowanie - ocena zadowolenia

- Wyniki Badania III podtrzymują względnie stabilny odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych (66%), jak i zdecydowanie niezadowolonych (6%) z obsługi projektu, otrzymany w drugiej edycji badania.
- Odsetki beneficjentów zdecydowanie zadowolonych i zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu na kolejnych etapach jego realizacji są relatywnie stabilne. Różnica pomiędzy pierwszym i ostatnim etapem realizacji projektu nie przekracza 10 pp.
- W przeciwieństwie do poprzednich edycji badania tym razem największy odsetek respondentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu wystąpił wśród beneficjentów programów POWER. Z konsekwentną poprawą zadowolenia w tej grupie korespondują wyniki analizy jakościowej. W porównaniu do pierwszej edycji badania liczba usprawnień zgłaszanych przez beneficjentów programów POWER zmalała o połowę.
- Z kolei odsetek respondentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu zmniejszył się wśród beneficjentów programów międzynarodowych. Tendencję spadkową zaobserwowano również wśród beneficjentów programów krajowych oraz POIR. Ci ostatni odpowiadają za niemal 50% wszystkich usprawnień zaproponowanych przez beneficjentów w pytaniu otwartym trzeciej edycji badania.
- Konsekwentny wzrost grupy beneficjentów zdecydowanie zadowolonych zarejestrowały jednostki naukowe. Z kolei w grupie przedsiębiorców, po poprawie zadowolenia w poprzedniej edycji badania, w tym roku odsetek respondentów zdecydowanie zadowolonych zmniejszył się.
- Sukcesywnie z roku na rok wzrasta wskaźnik NPS. W Badaniu III wskaźnik wyniósł 26%. Analogiczną tendencję potwierdzają wskaźniki NPS liczone rokrocznie w grupie wspólnej, czyli w próbie beneficjentów uczestniczących we wszystkich dotychczasowych pomiarach satysfakcji. Nie zmienia to faktu, że NPS w badaniu zasadniczym jest zasilany przede wszystkim wysokimi wynikami uzyskanymi w grupie projektów na początkowym etapie realizacji.

Podsumowanie - stabilne trudności

- Zjawisko rotacji opiekunów pozostaje kwestią problematyczną, co widać w nieznacznie, ale wciąż rosnącym odsetku beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna. W dalszym ciągu co piąty beneficjent współpracuje z czterema lub więcej opiekunami w trakcie realizacji projektu. Aczkolwiek coraz częściej - szczególnie w grupie beneficjentów programów POWER - dostrzegany jest pozytywny wpływ zmiany opiekuna na jakość obsługi projektu.
- W dalszym ciągu co czwarty beneficjent, intensywnie komunikujący się z osobami obsługującymi projekt, powtórnie kontaktuje się z opiekunem w efekcie otrzymania niejasnej odpowiedzi lub jej braku. W tych przypadkach wsparcie okazuje się być niewystarczające. Konsekwentnie sytuacje, w których beneficjent nie otrzymuje pomocy, dotyczą głównie braku odpowiedzi na potrzebę wyjaśnienia opóźnień ze strony NCBR-u. Równolegle warto zauważyć, że sytuacji nieotrzymania pomocy przez beneficjenta jest coraz mniej (z 2% w Badaniu II do 0.6% w Badaniu III).
- Wyniki Badania III potwierdzają podobny jak w przypadku dwóch poprzednich edycji niejednorodny obraz obsługi projektów w Centrum. Na zróżnicowaną jakość obsługi wskazuje m.in. konsekwentna różnica na poziomie 20 pp. w odsetku najbardziej zadowolonych z obsługi beneficjentów pomiędzy programami.
- Brak jednolitego standardu obsługi widać także w niejednoznacznych odpowiedziach beneficjentów na pytanie o zadowolenie z czasu oczekiwania na odpowiedź opiekuna. Podobnie jak w Badaniu II praktycznie 50% beneficjentów zadeklarowało, że czas odpowiedzi opiekuna nie przekraczał tygodnia.
- O ile propozycje usprawnień pokazały nieznaczną poprawę jakości komunikacji z NCBR, o tyle beneficjenci w dalszym ciągu oczekują poprawy standardu tej komunikacji, w szczególności ujednoczenia sposobów i kanałów komunikacji.

Podsumowanie - bariery do zlikwidowania

- W trakcie trzech edycji badania praktycznie każdy beneficjent zetknął się z dwoma przeszkodami w realizacji projektu. Mianowicie z trudnościami w obszarze komunikacji z NCBR i problemami wynikającymi z częstotliwości składania wniosków o płatność. Aczkolwiek w porównaniu do poprzednich edycji badania terminowość weryfikacji wniosków o płatność poprawiła się. W Badaniu I (2020) był to dominujący obszar, wymagający poprawy (65% proponowanych usprawnień w obszarze „Wnioski o płatność”), z kolei w Badaniu III (2022) zaledwie 12 beneficjentów wskazało na taką potrzebę (14% proponowanych usprawnień z tego obszaru).
- W czołówce przeszkód najbardziej istotnych w realizacji projektu, które w największym stopniu zniechęcają beneficjentów do ponownego aplikowania o środki, figurują niezmiennie trzy bariery:
 - okoliczności wprowadzania lub zatwierdzania zmian w projekcie/aneksowanie umowy
 - konieczność stosowania zasady konkurencyjności lub innych procedur Pzp w projekcie
 - zbyt mała elastyczność w realizacji projektu.
- Ograniczona elastyczność w projekcie po raz kolejny została wskazana przez beneficjentów jako przeszkoda, która stwarza największe ryzyko rezygnacji z realizacji projektu.
- W Badaniu III zwiększyła się liczba Beneficjentów ogólnie zagubionych w mnogości zmian zachodzących w NCBR, związanych m.in. ze zmianą opiekuna projektu, kanałów komunikacji oraz ścieżek załatwienia sprawy/rozwiązania problemu.

Rekomendacje

- W obszarze „Wniosków o płatność” i „Realizacja płatności” należy w dalszym ciągu 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 poprzez utrzymanie płynności finansowej.
- W obszarze „Kontrola projektu” przede wszystkim należy dążyć do uproszczenia samej procedury, poprzez niepowielanie kontrolowania tych samych dokumentów, zmniejszenie ich ogólnej liczby oraz zwiększenie procedowania dokumentacji drogą elektroniczną.
- Beneficjenci oczekują zwiększania puli spraw, które można załatwić drogą elektroniczną (wprowadzania zmian do projektu, kontrola projektu). Należy przy tym wykorzystać już dostępne systemy poprzez poprawę ich funkcjonalności i usuwanie usterek na bieżąco.
- W obszarze „Szkolenia dla beneficjentów” najbardziej należy położyć nacisk na zwiększanie możliwości konsultacji ad hoc w miarę pojawiania się kwestii problemowych w projekcie oraz bieżącą pomoc w interpretacji i stosowaniu procedur zamówień publicznych.
- W obszarze „Opiekun projektu” kluczowe jest, żeby beneficjent wiedział, jak, kiedy i z kim się kontaktować. Ponadto należy zwiększyć nacisk na zmianę roli opiekuna z administratora projektu na wsparcie merytorycznie beneficjenta.
- W obszarze „Wprowadzenie zmian do projektu /aneks” należy ustalić oraz respektować maksymalny termin na zatwierdzenie lub odrzucenie zmian w projekcie.
- W obszarze „Komunikacji z NCBR” ważne jest ustalenie terminów na odpowiedź, zarówno na maile, jak i pisma oraz udzielenie informacji zwrotnej, kiedy beneficjent może spodziewać się odpowiedzi.

Raport przygotowany przez Sekcję Analiz i Ewaluacji NCBR

Autorzy:

Jolanta Pisarek
Monika Kordowska

