

Raport główny z pomiaru satysfakcji beneficjenta z obsługi projektów przez NCBR

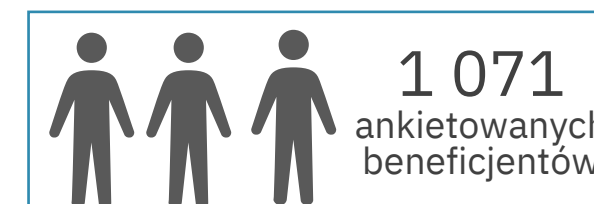
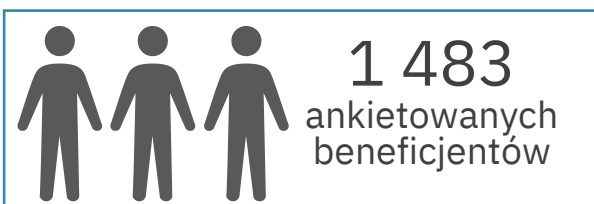
Edycja IV – 2023 rok



Główne wnioski - porównanie czterech edycji pomiaru satysfakcji beneficjenta

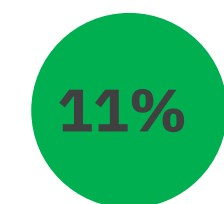
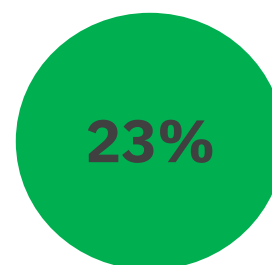
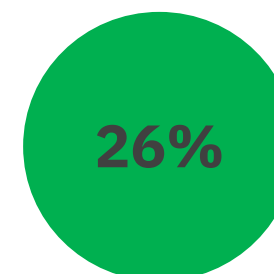
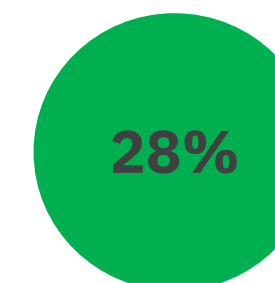


+

**Raport
główny****Szczegółowe
proponycje
usprawnień****Badanie I (2020)****Badanie II (2021)****Badanie III (2022)****Badanie IV (2023)**

Stabilny i konsekwentny wzrost grupy beneficjentów zadowolonych z obsługi projektu (z 66% do 72%).
Spadek grupy niezadowolonych (z 6% do 4%).

Podwojenie odsetka beneficjentów projektów POWER zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu.

**NPS 2020****NPS 2021****NPS 2022****NPS 2023**

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

Spadek odsetka beneficjentów, którzy kontaktują się z opiekunem w celu wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR.

Utrzymujące się trudności w obsłudze projektu:

1. Wysoka rotacja opiekunów w trakcie realizacji projektu
2. Znaczące zwiększenie grupy beneficjentów pracujących z 4 lub więcej opiekunami
3. Wzrost negatywnych skutków barier związanych z wprowadzaniem i zatwierdzaniem zmian w projekcie oraz zbyt małą elastycznością w realizacji projektu

Spis treści

Wprowadzenie 4

Struktura próby 9

Ogólne zadowolenie z obsługi
projektu przez NCBR 13

Proces komunikowania się beneficjentów
z pracownikami NCBR i opiekunami projektów 18

Bariery i problemy w trakcie realizacji projektów 26

Motywacja beneficjentów do ponownego
aplikowania o dofinansowanie 32

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 2017-2023. W przypadku projektów realizowanych przez konsorcjum respondentem jest lider projektu.
- **W latach 2020-2023 zrealizowano cztery pomiary satysfakcji (badania I - IV).** 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 w swoim założeniu 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.
- **Coroczne badanie satysfakcji pozwala na wyodrębnienie próby wspólnej beneficjentów, którzy wypełnili ankietę we wszystkich dotychczasowych edycjach.** Tym sposobem możliwe jest monitorowanie wskaźników zadowolenia dla tej samej grupy panelowej w kolejnych latach realizacji projektu.
- W raporcie prezentowane są wyniki Badania IV w porównaniu do wszystkich dotychczasowych trzech edycji pomiaru.

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

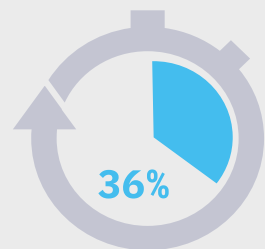
Etapy pomiaru

01**Badanie główne I**

lipiec 2020

Próba N = 1483

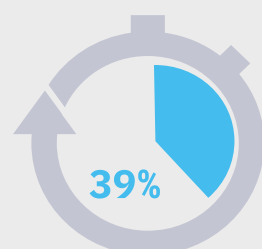
beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektów w latach 2017-2020

**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

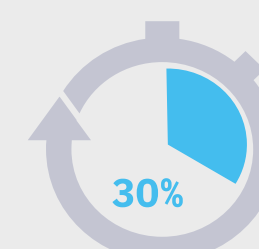
beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektu w latach 2017-2022

**Wskaźnik odpowiedzi (RR)****04****Badanie główne IV**

sierpień 2023

Próba N = 1071

beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektu w latach 2017-2023

**Wskaźnik odpowiedzi (RR)**

próba wspólna dla wszystkich czterech* etapów n = 409

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

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



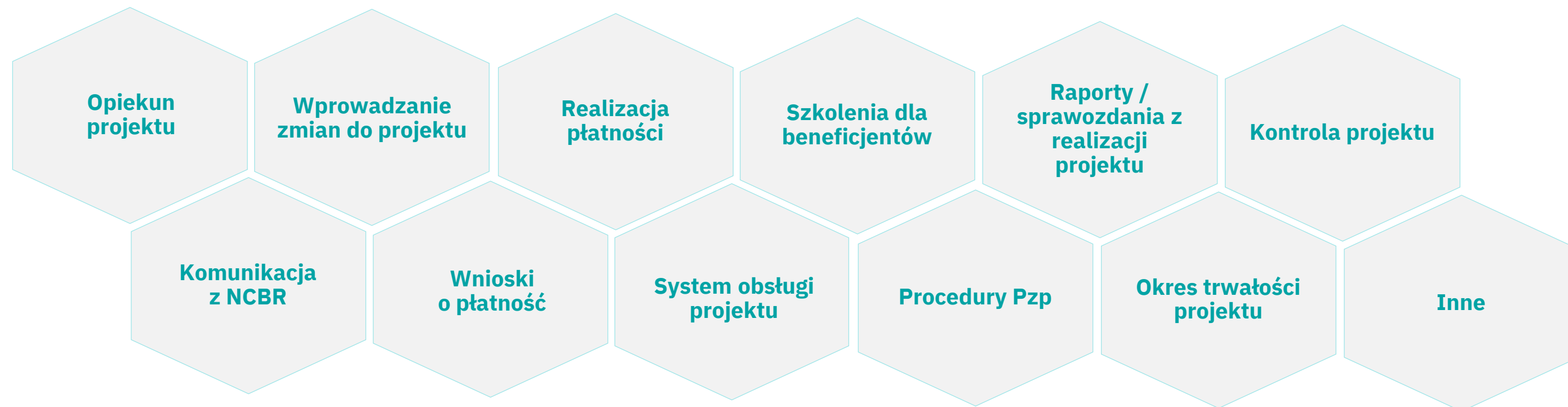
**Raport
główny**



**Szczegółowe
propozycje
usprawnień**

Obszary proponowanych usprawnień

Każdy z respondentów wypełniających ankietę miał możliwość wskazania w ostatnim pytaniu maksymalnie trzech propozycji usprawnień, zgodnie z klasyfikacją tematyczną porządkującą propozycje respondenta. **Propozycje beneficjentów mogły dotyczyć następujących obszarów tematycznych:**



Szczegółowe propozycje usprawnień procesu obsługi projektu



Badanie IV

Struktura próby

Którzy beneficjenci byli najbardziej responsywni?

Program	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*
Programy międzynarodowe	191	47%
Programy krajowe	181	46%
Programy strategiczne	34	35%
POWER	246	33%
POIR	419	22%

Typ podmiotu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi**
Instytuty badawcze	123	48%
Inne	34	40%
Uczelnie	479	39%
Przedsiębiorstwa	435	22%

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.

W podziale na typ podmiotu konsekwentnie od czterech lat prym wiodą przedstawiciele instytutów badawczych (w tym jednostek naukowych PAN).

Którzy beneficjenci byli najbardziej responsywni?

Etap projektu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*
Środkowy	144	46%
Początkowy (pierwsze pół roku realizacji projektu)	36	45%
Końcowy (ostatnie pół roku realizacji projektu)	587	28%
Zakończony	304	28%

O ile w poprzednich trzech edycjach badania najchętniej wypełniali ankietę kierownicy projektów na początkowym etapie realizacji, o tyle w tym roku nieznacznie ustąpili miejsca beneficjentom, których projekty znajdują się na środkowym etapie realizacji.

Tegoroczna próba beneficjentów, którzy dopiero rozpoczynają realizację swoich projektów, jest stosunkowo niewielka z uwagi na kończąca się perspektywę programowania 2014-2020.

Najbardziej responsywni beneficjenci w podziale na konkursy

Program	Liczba otrzymanych ankiet*	Wskaźnik odpowiedzi
Solidarni z Naukowcami	14	74%
TECHMATSTRATEG II	10	71%
LIDER 12	32	60%
LIDER 11	37	59%
POLNOR	22	58%
LIDER 10	22	54%
POLNOR	23	51%

W IV edycji badania najchętniej odpowiadali beneficjenci konkursu „Solidarni z Naukowcami”.

Biorąc jednak pod uwagę wszystkie cztery edycje badania satysfakcji, to beneficjenci kolejnych konkursów programu Lider (indywidualni naukowcy) są najbardziej responsywną i chętną do udzielania odpowiedzi grupą.

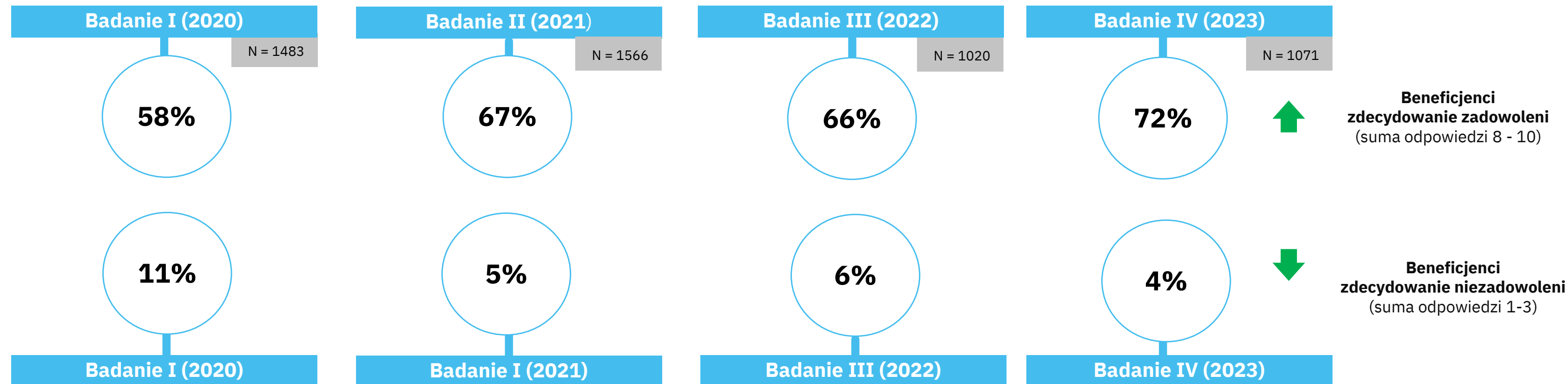
Rekordzistami byli beneficjenci konkursu Lider 11, w Badaniu II w 2021 roku praktycznie wszyscy (86%) wypełnili i przestali ankietę satysfakcji beneficjenta.



* Konkursy z liczbą otrzymanych ankiet większą lub równą 10

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%.

W interpretacji wyników ważny jest kontekst, mianowicie na którym etapie realizacji projektu znajdowała się większość ankietowanych kierowników. W tegorocznej edycji badania dominowała grupa beneficjentów, których projekty zbliżały się do końca lub zostały zakończone. Z kolei w poprzednich edycjach większość opinii kierowników dotyczyła projektów znajdujących się na środkowym etapie. Stąd wyniki poprzednich trzech edycji są między sobą zdecydowanie bardziej porównywalne niż wyniki tegorocznego etapu.

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni z obsługi projektu według rodzaju programu

Program	% zdecydowanie zadowolonych (odpowiedzi 8-10)*			
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)	BADANIE III (2022)	BADANIE IV (2023)
	POWER	44%	58%	77%
+ - Programy krajowe	74%	74%	71%	72%
+ - Programy strategiczne	60%	68%	71%	68%
- Programy międzynarodowe	85%	79%	70%	72%
+ - POIR	59%	67%	57%	66%

Na przestrzeni czterech edycji badania widać stały i znaczący wzrost odsetka beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektów POWER. Przez cztery lata odsetek ten praktycznie się podwoił, co wskazuje na ustabilizowaną poprawę jakości obsługi projektów POWER. Wyraźny wzrost zadowolenia w porównaniu do poprzedniej edycji jest obserwowany również w projektach POIR.

Niepokoiki również konsekwentny, aczkolwiek już nie tak pokaźny na przestrzeni lat, spadek analogicznego wskaźnika w grupie beneficjentów projektów Programów międzynarodowych.

* Na skali 1-10

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni z obsługi projektu według typu beneficjenta

Typ beneficjenta	Zdecydowanie zadowoleni (odpowiedzi 8-10)*			
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)	BADANIE III (2022)	BADANIE IV (2023)
+ Uczelnie	50%	65%	74%	78%
+ - Instytuty badawcze	77%	68%	67%	67%
+ - Przedsiębiorstwa	59%	69%	60%	69%

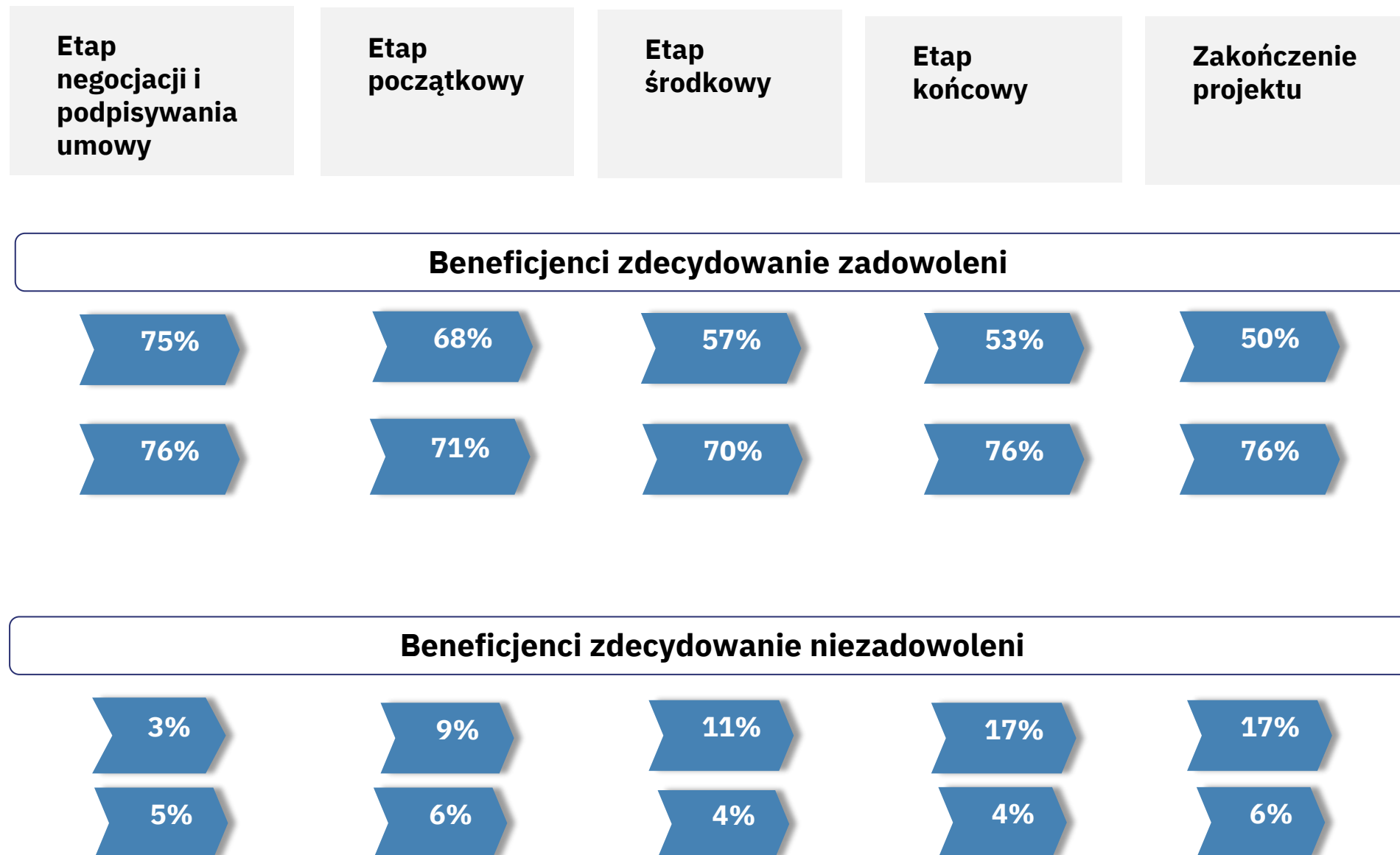
Beneficjenci pochodzący z uczelni charakteryzują się konsekwentnym wzrostem liczebności grupy zdecydowanie zadowolonej z obsługi umów przez NCBR na przestrzeni lat. Za tym wzrostem może również „stać” proces uczenia się przez uczelnie realizacji projektów B+R.

Stabilnym odsetkiem beneficjentów zdecydowanie zadowolonych mogą pochwalić się instytuty badawcze. Natomiast odsetek beneficjentów - przedsiębiorców zdecydowanie zadowolonych z obsługi zwiększył się i wrócił do poziomu z drugiej edycji badania (2021), co koresponduje z analogicznym wzrostem odsetka zdecydowanie zadowolonych beneficjentów w konkursach POIR.

* Na skali 1-10



Zadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach



W porównaniu do pierwszej edycji badania z 2020 roku wyraźnie wzrósł odsetek zdecydowanie zadowolonych beneficjentów na środkowym i końcowym etapie projektu.

Ponadto między I a IV edycją badania udało się utrzymać wysoki poziom zadowolenia w grupie beneficjentów na końcowym etapie realizacji badania i po zakończeniu projektu.

Analogiczne zjawisko ma miejsce w przypadku grupy beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych. W 2020 roku odsetek ten wzrastał z 3% beneficjentów na początku realizacji projektu do praktycznie co piątego niezadowolonego beneficjenta na końcu projektu. Aktualnie, co pokazuje tegoroczna edycja badania, różnice w wielkości odsetka zdecydowanie niezadowolonych z obsługi na kolejnych etapach projektu nie przekraczają 2 pp.

Proces komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektów

Opiekun projektu

Czy w trakcie realizacji projektu zmienił się opiekun projektu?

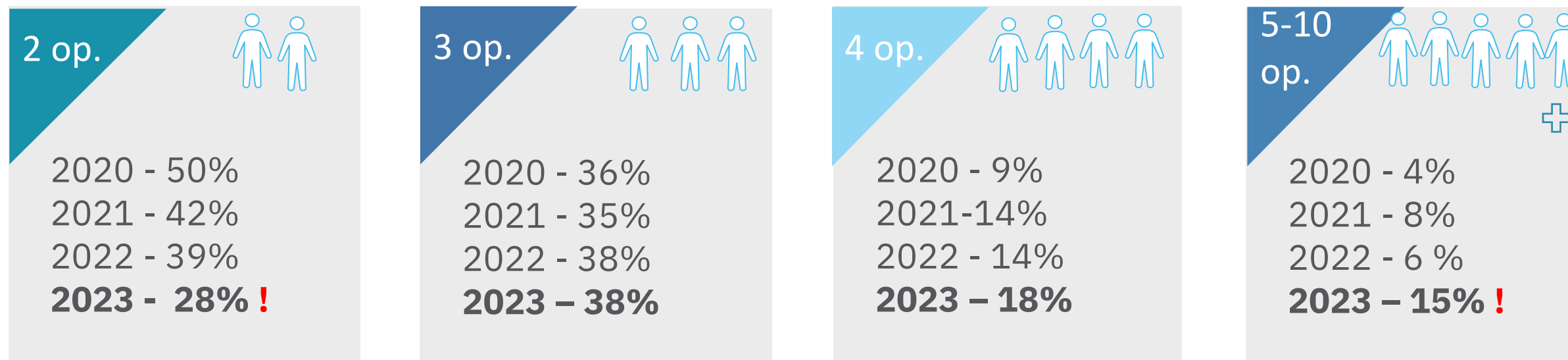
	Badanie I (2020)	Badanie II (2021)	Badanie III (2022)	Badanie IV (2023)
Tak	53%	62%	65%	68%
Tak	19%	17%	24%	23%
Nie	19%	16%	17%	16%
Brak wpływu	25%	24%	18%	22%
	N = 793	N = 976	N = 667	N = 727

Czy zmiana opiekuna miała pozytywny wpływ na obsługę projektów?

Grupa beneficjentów doświadczająca zmiany opiekuna zwiększa się sukcesywnie z roku na rok. O ile w 2020 roku zmiany opiekuna doświadczała w trakcie realizacji projektu połowa beneficjentów, o tyle aktualnie 7 na 10 beneficjentów zadeklarowało zmianę opiekuna.

Utrzymała się tendencja z poprzedniej edycji badania, zgodnie z którą już nie co piąty a co czwarty beneficjent deklaruje pozytywny wpływ zmiany opiekuna na obsługę projektu.

Liczba opiekunów w projektach, które doświadczyły zmiany w projekcie



N = 793
(2020)

N = 976
(2021)

N = 667
(2022)

N = 727
(2023)

W grupie beneficjentów, która doświadczyła zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu, niezmiennie od czterech edycji badania większość zadeklarowała pracę z dwoma lub trzema opiekunami. O ile odsetek beneficjentów pracujących z odpowiednią liczbą opiekunów nie zmieniał się szczególnie w trakcie kolejnych edycji badania, o tyle edycja IV pokazała znaczące (11 p.p.) uszczuplenie grupy beneficjentów pracujących z dwoma opiekunami i zwiększenie grupy beneficjentów pracujących z czterema lub większą liczbą opiekunów. Tradycyjnie już najczęściej zmiany opiekuna doświadczają beneficjenci realizujący projekty POIR (40%) oraz POWER (33%).

POIR 40%
POWER 33%

Częstotliwość i forma komunikacji z opiekunem projektu

N = 760

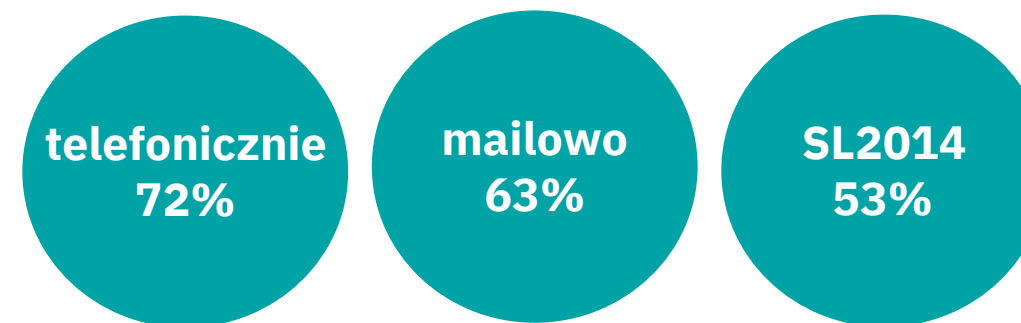
W porównaniu do trzech pierwszych edycji badania odsetek beneficjentów (71%), którzy kontaktowali się z opiekunami projektu nie uległ zmianie.

Jak pokazała tegoroczna edycja badania wciąż 7 na 10 beneficjentów kontaktuje się z opiekunem projektu poza regularną komunikacją związaną z obiegiem dokumentów.

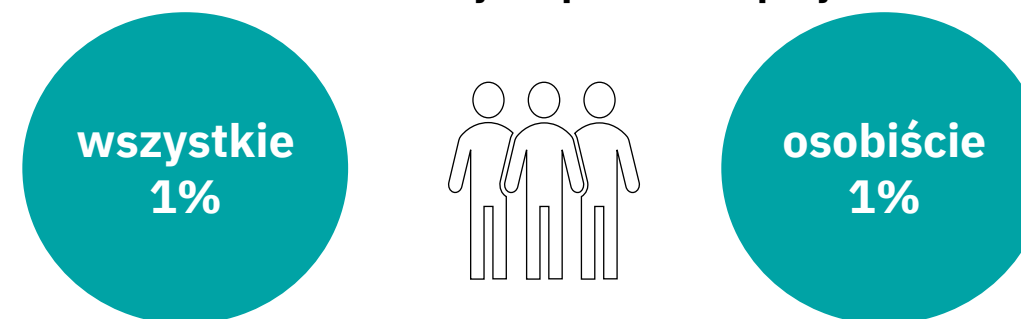
Dominujące formy komunikacji z opiekunem również pozostają bez zmian. Najczęściej wykorzystywaną przez beneficjentów formą kontaktu jest rozmowa telefoniczna oraz poczta elektroniczna.*

częstotliwość kontaktu z opiekunem	% beneficjentów
kilka razy (raczej nie więcej niż 10)	50%

wielokrotnie	32%
epizodycznie (raz lub dwa)	15%
nie pamiętam	3%



Odsetek beneficjentów korzystających z poszczególnych form komunikacji z opiekunem projektu



N = 749

* Pytanie wielokrotnego wyboru

Rodzaje sytuacji problemowych wymagające kontaktu z opiekunem projektu

84%*

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

73%

Potrzeba proceduralnego wsparcia
(np. uzyskanie instrukcji
postępowania)

50%

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

27%*

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

26%

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

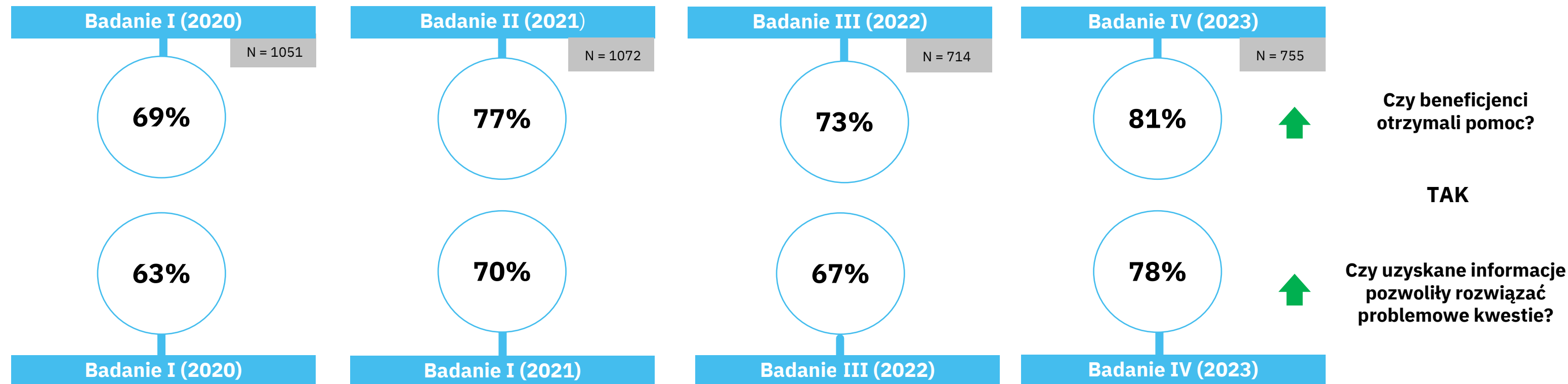
Beneficjenci byli pytani o rodzaj sytuacji problemowej, która najczęściej motywowała ich do kontaktu z opiekunem projektu.

Analogicznie jak w poprzednich edycjach badania **najczęstszą przyczyną kontaktu były kwestie formalne lub potrzeba proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna**. Przy czym kwestie formalne z edycji na edycję są motywatorem do kontaktu dla coraz większej grupy beneficjentów (76% w Badaniu I).

Co istotne coraz mniejszy odsetek beneficjentów kontaktuje się w celu wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR-u, w pierwszej edycji dotyczyło to aż 42% beneficjentów.

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

Skuteczność kontaktu z opiekunem projektu w sytuacji problemowej



W porównaniu do poprzedniej edycji badania odsetek beneficjentów, którzy otrzymali pomoc, znacząco się zwiększył. Analogicznie wygląda odsetek beneficjentów, którzy z pomocą otrzymanych informacji rozwiązali kwestie problemowe w projektach.

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

Czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu

55%*

Odpowiadał w przeciągu
tygodnia

25%

Różnie (zależało
od opiekuna lub wagi problemu)

13%

Odpowiadał w przeciągu
miesiąca

2%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż miesiąc

2%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż 3 miesiące

0.4%

Na odpowiedź czekałem
dłużej niż pół roku

Cztery edycje badania pokazały, że zadowolenie z czasu oczekiwania na odpowiedź opiekuna to stan typowy dla około połowy ankietowanych beneficjentów.

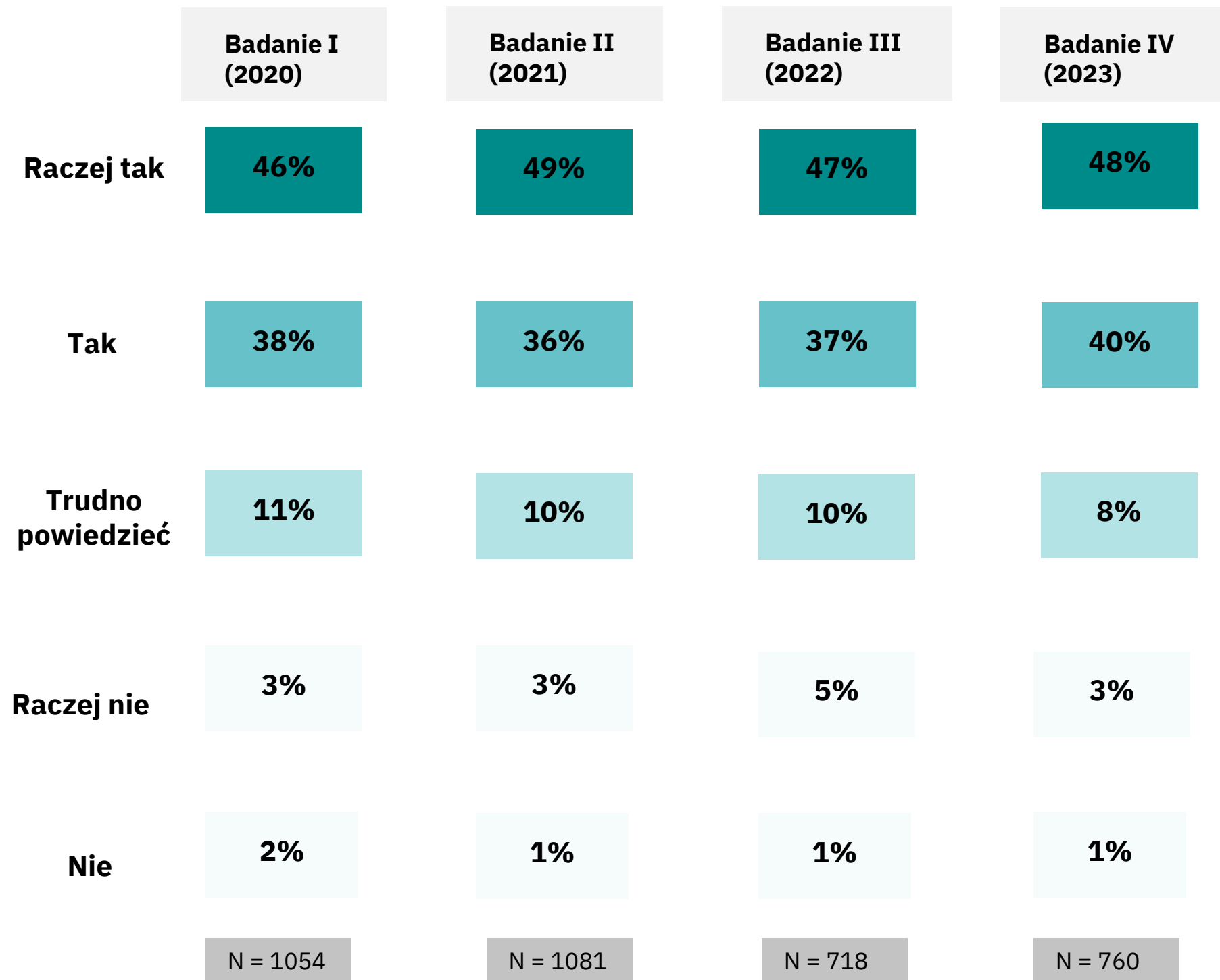
Powoli, ale regularnie na przestrzeni czterech edycji badania, wzrastał odsetek beneficjentów, którzy deklarowali, że opiekun odpowiadał w przeciągu tygodnia (z 45% w Badaniu I do 55% w Badaniu IV). Do ok. 4% zmniejszyła się grupa beneficjentów, którzy otrzymywali odpowiedź od opiekuna po miesiącu lub nawet dłuższym okresie. W 2020 roku sytuacja ta dotyczyła aż 15% ankietowanych beneficjentów.

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

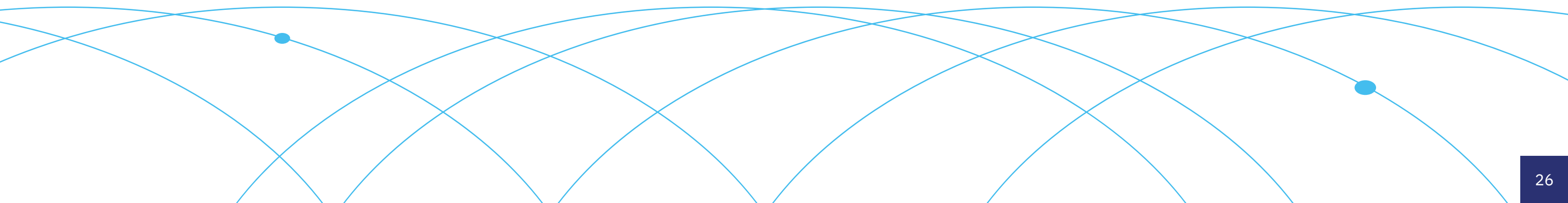
Spójność uzyskanych informacji

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.



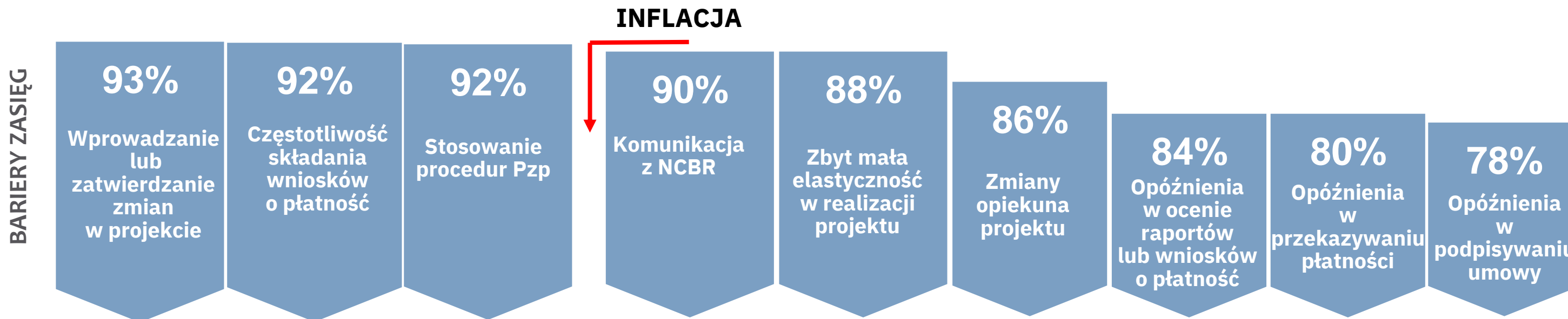
Bariery i problemy w trakcie realizacji projektów





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, 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.



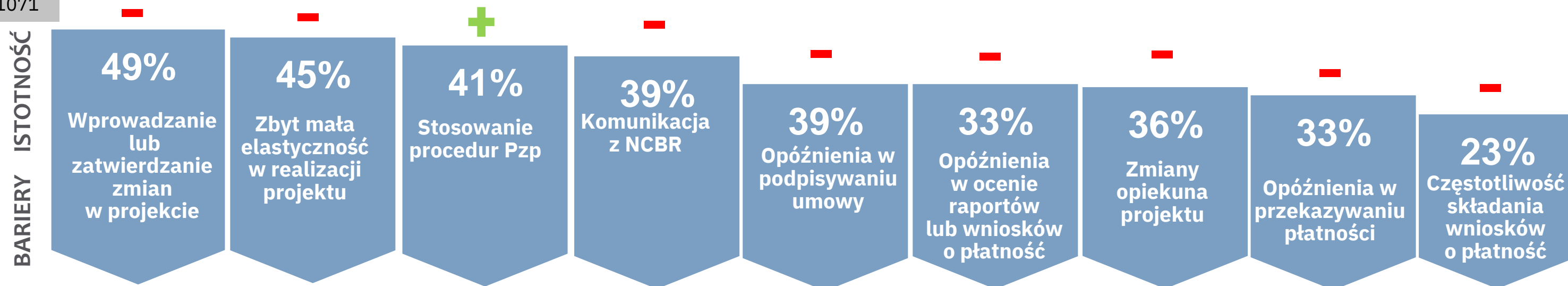
W pierwszych trzech edycjach badania przeszkodami o największym zasięgu były zamiennie bariery związane z **częstotliwością składania wniosków o płatność** oraz **komunikacją z NCBR**. W Badaniu IV to **wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie** stało się przeszkodą doświadczaną przez największy odsetek beneficjentów. Ponadto dodatkowym czynnikiem wprowadzonym do ankiety czwartej edycji badania była **inflacja**. **Stanowi ona barierę w realizacji projektu dla 91% ankietowanych beneficjentów.**



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 dwoma obszarami: **wprowadzaniem lub zatwierdzaniem zmian w projekcie oraz zbyt małą elastycznością w realizacji projektu**. Czynnikiem, który okazał się być istotną barierą dla większości, bo aż dla 64% beneficjentów jest **inflacja**.

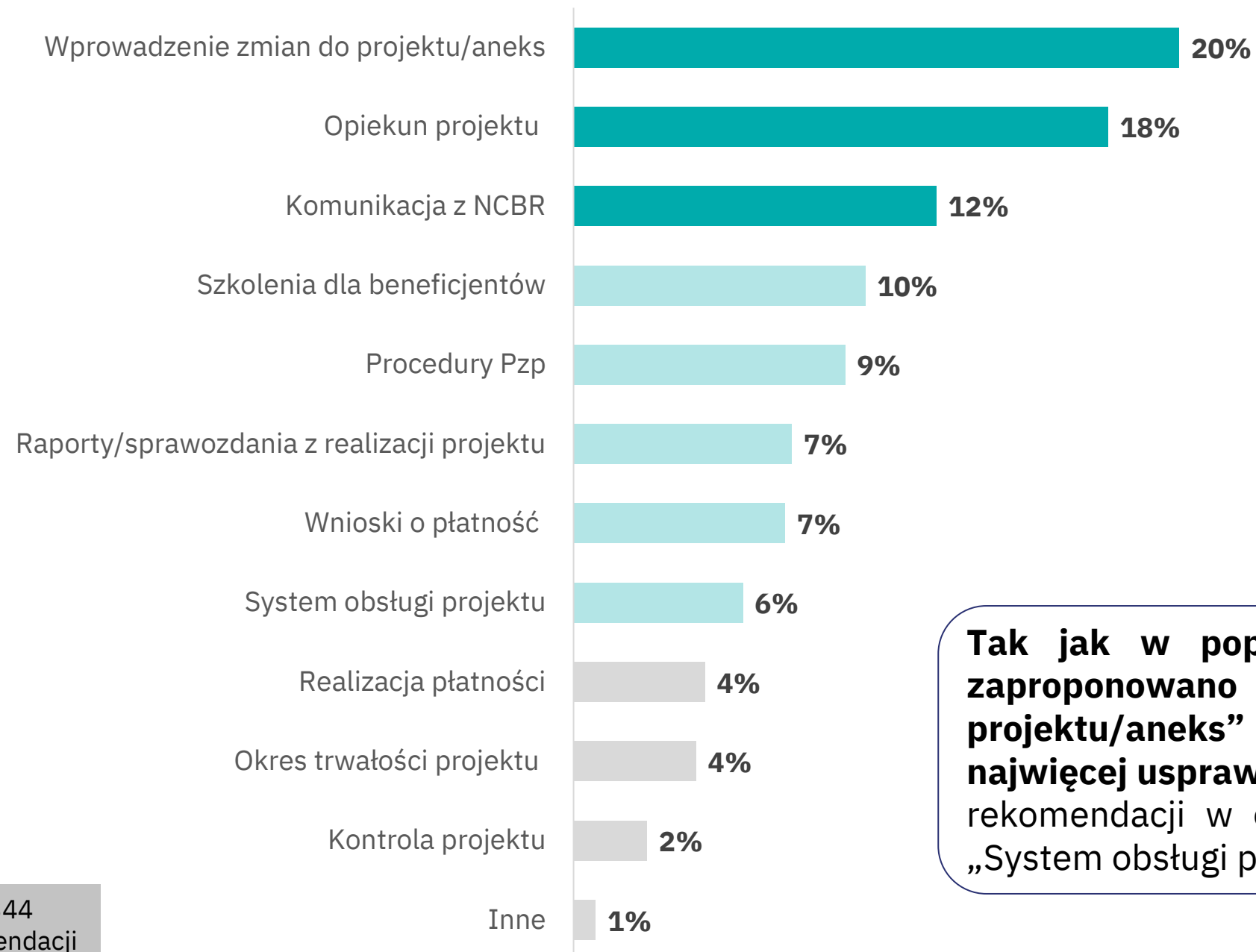
N = 1071



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 także okazała się **inflacja**. Z powodu inflacji rezygnację z projektu rozważało 21% beneficjentów. W dalszej kolejności - konsekwentnie w stosunku do poprzednich edycji badania - beneficjenci wskazywali na **zbyt małą elastyczność w realizacji projektu oraz wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie (po 12%)**.

* Suma odpowiedzi 4 – istotnie i 5 – zdecydowanie istotnie

Udział rekomendacji z poszczególnych obszarów tematycznych w ogólnej liczbie rekomendacji w Badaniu IV



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

Tak jak w poprzednich edycjach badania najczęściej usprawnień zaproponowano w obszarach tematycznych „**Wprowadzenie zmian do projektu/aneks**” i „**Opiekun projektu**” również **zaproponowano najczęściej usprawnień**. W Badaniu IV nieco zwiększyła się natomiast liczba rekomendacji w obszarze „**Raporty/sprawozdania z realizacji projektu**”, „**System obsługi projektów**” oraz „**Okres trwałości projektów**”.

Inflacja jako istotna przeszkoda w realizacji zakupów w projekcie

Wydatki w projekcie	% beneficjentów
Materiały i surowce	61%
Zatrudnienie personelu B+R	46%
Aparatura B+R	44%
Prace badawcze	33%
Elementy prototypu	31%
Zlecenie usług pomocniczych	24%
Dodatkowy personel/inne usługi osobowe	20%
Wartości niematerialne i prawne	15%
Wynajem laboratorium	6%
Usługi rzeczniaka patentowego	5%
Badanie rynku	4%

N = 625

Beneficjenci, którzy wskazali inflację jako istotną przeszkodę dla realizacji projektu, zostali zapytani o wydatki w projekcie, na które miała ona największy wpływ.

Większość z tej grupy ankietowanych wskazała na **materiały i surowce**, a praktycznie połowa beneficjentów na koszty związane z **zatrudnieniem personelu B+R** oraz **aparaturą B+R**.

Z kolei najmniejszy odsetek beneficjentów odczuł wpływ inflacji na koszty badania rynku czy usługi rzeczniaka patentowego.

Korzystanie ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

N = 262

Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia w trakcie realizacji projektu nie zmieniał się na przestrzeni trzech pierwszych edycji badania, dotyczył wówczas co trzeciego beneficjenta z tej grupy.

W badaniu IV odsetek beneficjentów posiłkujących się zewnętrznym wsparciem zmniejszył się, aktualnie ze wsparcia korzysta co czwarty beneficjent.

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 - analogicznie jak w poprzednich edycjach badania - **szukała pomocy, kiedy musiała stosować procedury Pzp, rozliczać projekt czy wprowadzać zmiany do umowy.**

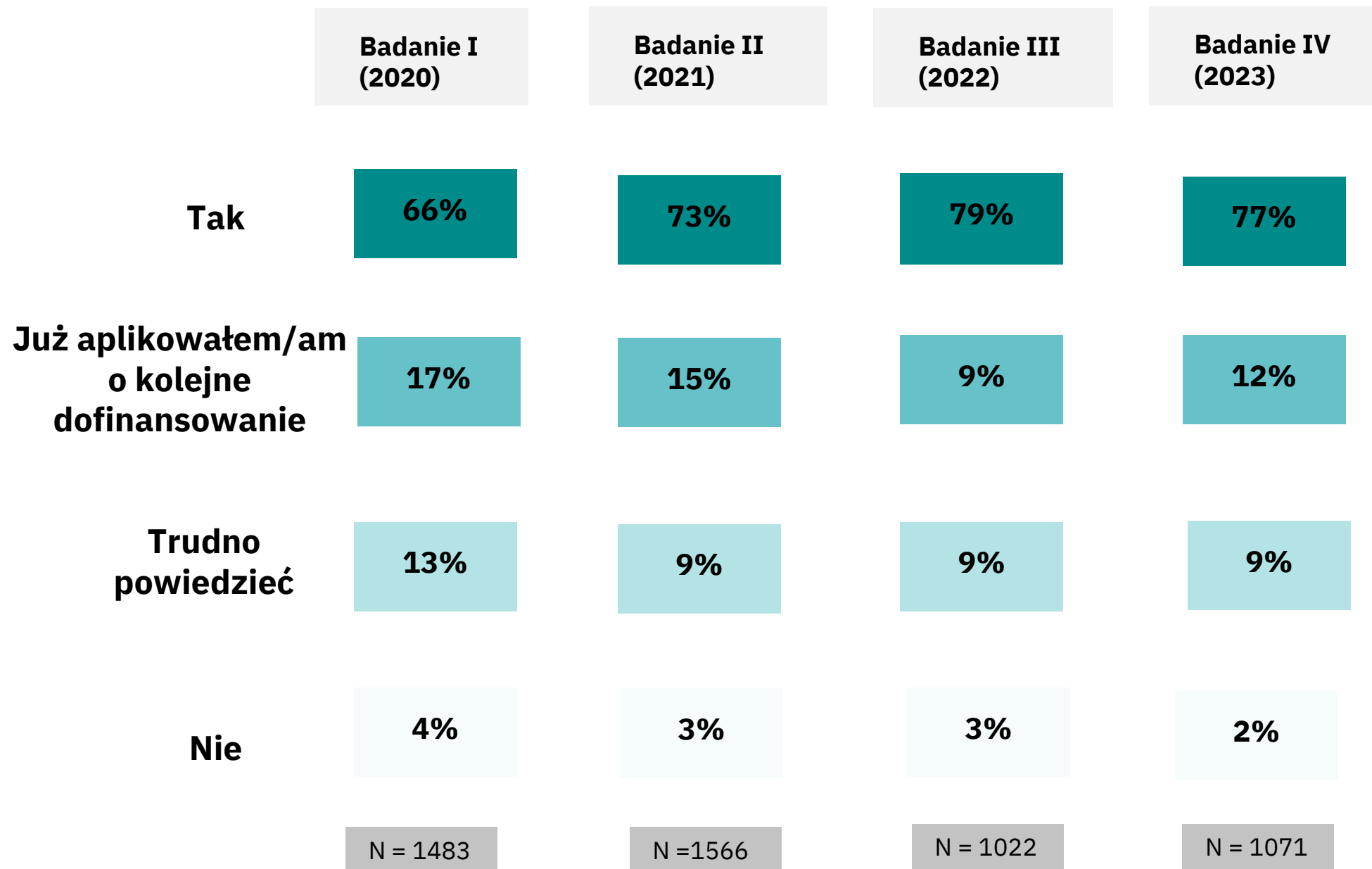
Typy sytuacji problemowych	% beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia
Stosowanie procedur Pzp	69%
Rozliczanie projektu	64%
Wprowadzanie zmian do umowy	57%
Przygotowanie wniosku o płatność	55%
Formalny kontakt z NCBR	41%
Pomoc techniczna	28%
Przygotowanie raportu lub sprawozdania z realizacji projektu	23%
Wewnętrzne administrowanie projektem	22%
Komercjalizacja wyników	21%

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 edycji na edycję badania zwiększał się odsetek ankietowanych skłonnych do ponownego starania się o środki NCBR. Wyniki Badania IV pokazują, że grupa beneficjentów zmotywowanych do ponownego aplikowania ustabilizowała się.



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%.

	Badanie I (2020)	Badanie II (2021)	Badanie III (2022)	Badanie IV (2023)
Zdecydowanie wysoka	36%	43%	43%	43%
Raczej wysoka	21%	23%	25%	24%
Ani niska, ani wysoka	22%	21%	18%	19%
Raczej niska	9%	6%	7%	6%
Zdecydowanie niska	11%	3%	7%	7%
	N = 1483	N = 1566	N = 1022	N = 1071

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów

Wskaźnik NPS (ang. Net Promoter Score)

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:

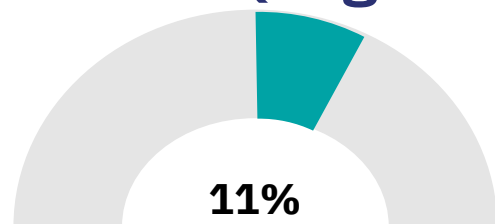
- **DETRAKTORÓW** (odpowiedzi 1-6)
- **OBOJĘTNYCH** (odpowiedzi 7-8)
- **ORĘDOWNIKÓW** (odpowiedzi 9-10)

i obliczyliśmy NPS* według wzoru:

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

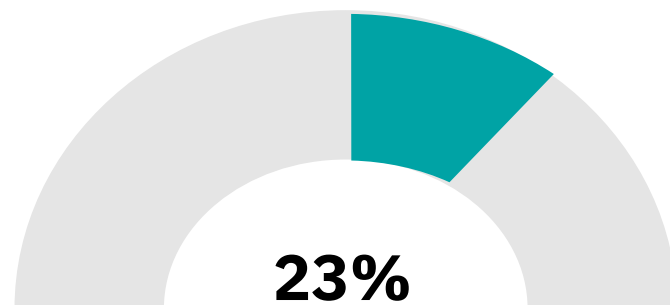
* NPS może przyjmować wartości na skali -100 do 100.

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



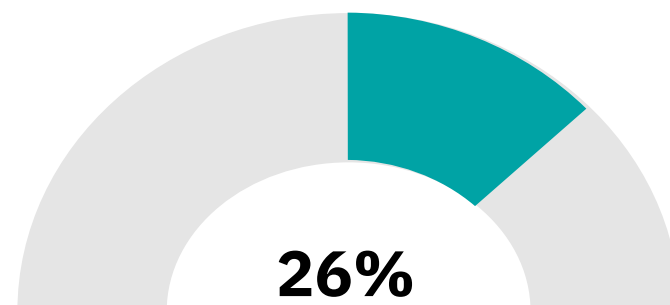
N = 1483

Badanie I (2020)



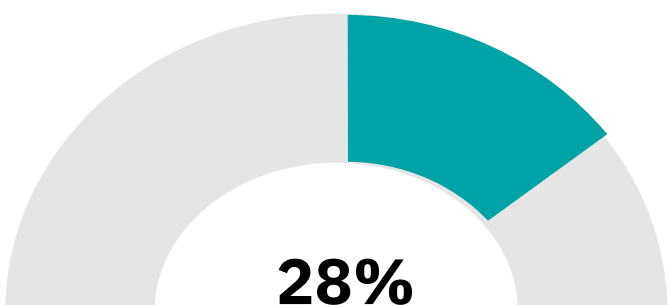
N = 1566

Badanie II (2021)



N = 1020

Badanie III (2022)



N = 1071

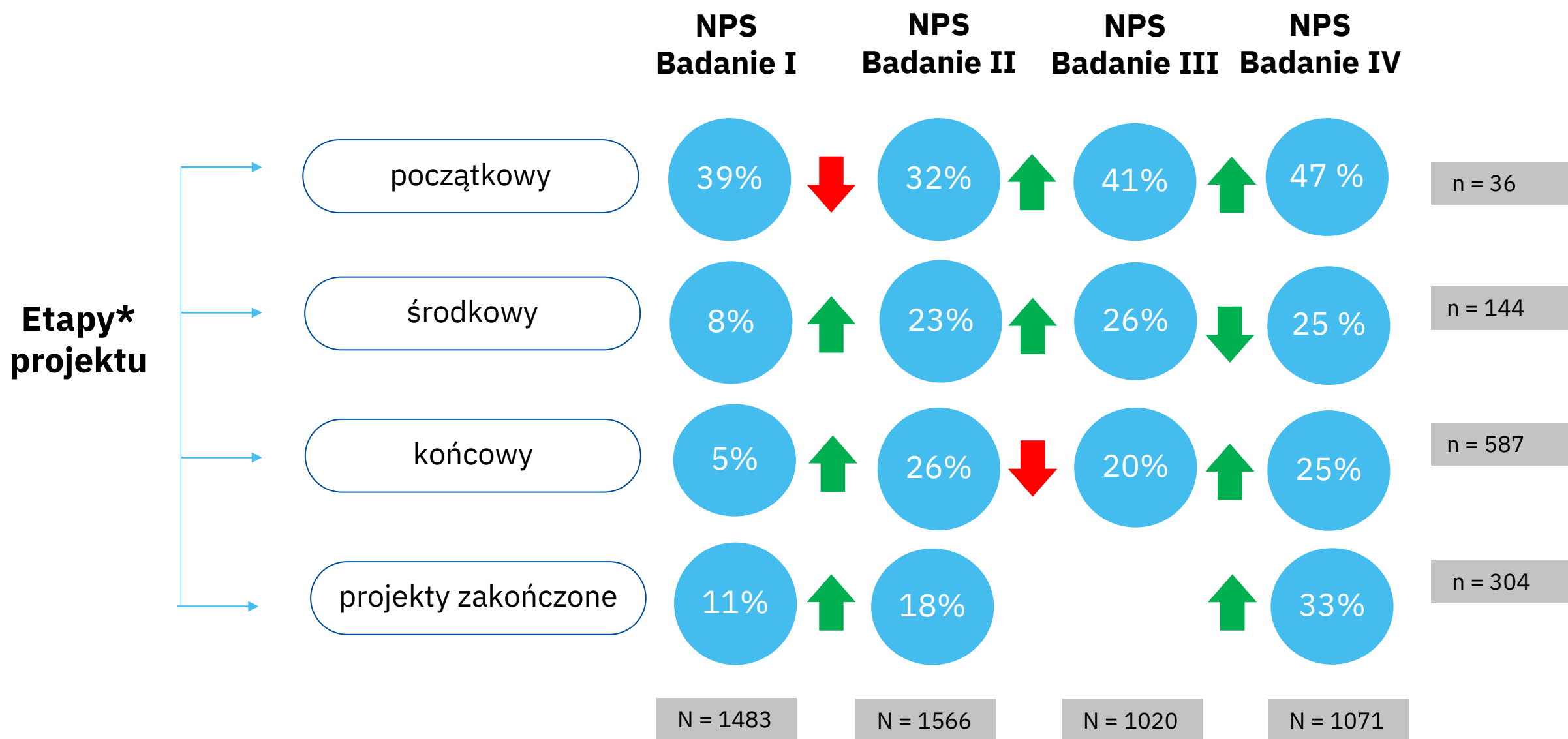
Badanie IV (2022)

Największy skok wartości wskaźnika NPS nastąpił pomiędzy I i II edycją badania, czyli prawdopodobnie w efekcie wprowadzenia usprawnień w obsłudze umów w związku z pandemią COVID-19.

Od drugiej edycji badania wskaźnik NPS utrzymuje się na stabilnym poziomie, z lekką tendencją wzrostową.

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

NPS dla projektów znajdujących się na różnych etapach realizacji



Wyniki NPS w Badaniu III i IV dla projektów znajdujących się na początkowym etapie realizacji należy traktować z dużą ostrożnością, ponieważ w przeciwieństwie do dwóch pierwszych edycji badania liczebność tej grupy była stosunkowo mała.

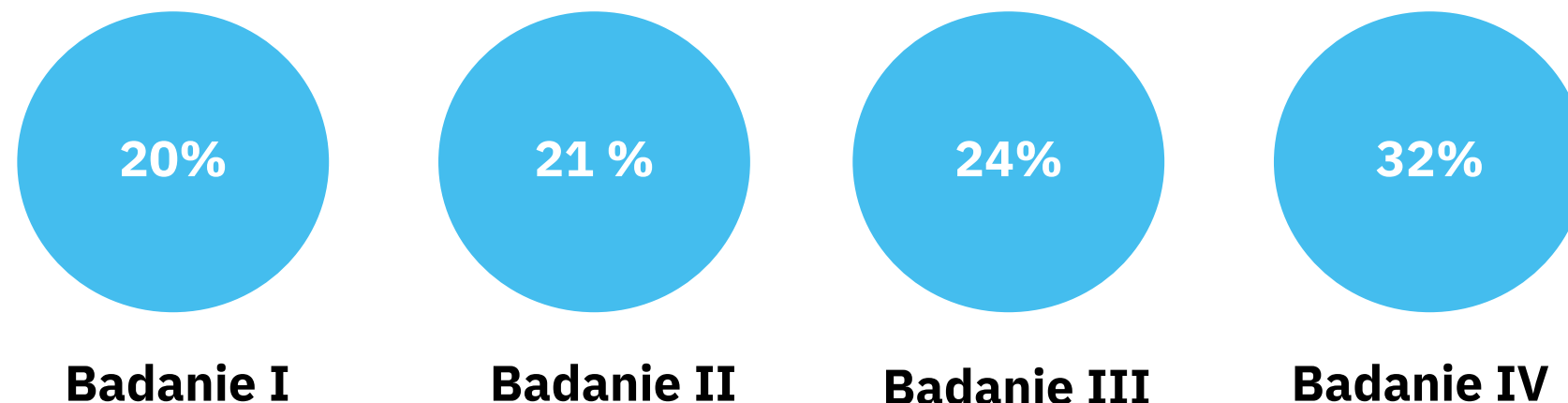
* *Etap projektu* jest określany w oparciu o dwie zmienne pochodzące z tzw. SUPERBAZY - datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji projektu. Zmienne te nie są aktualizowane automatycznie i na bieżąco, stąd istnieje spore ryzyko błędnego określenia etapu projektu. Rozbieżności w datach pomiędzy drugim a trzecim etapem badania dotyczyły praktycznie co piątego projektu (18%), a pomiędzy trzecim a czwartym etapem ponad połowy projektów. W konsekwencji w każdej edycji badania została przeprowadzona walidacja etapów z użyciem jednego z pytań z ankiety.

NPS w próbie wspólnej

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

N = 409

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



Wskaźnik NPS dla próby wspólnej, czyli beneficjentów, których projekty znajdują się obecnie w większości na końcowym (n = 195) etapie realizacji lub zostały zakończone (n = 210) wskazuje na stabilną tendencję wzrostową zadowolenia z obsługi w kolejnych latach realizacji projektu.

Stosunkowo wysoki względem poprzednich edycji NPS w Badaniu IV (bliski wartości NPS dla wszystkich projektów znajdujących się na końcowym etapie realizacji - 33%) może być interpretowany zarówno w kategoriach poprawy obsługi NCBR na końcowym etapie realizacji projektu, jak i wynikać z bliskości momentu zakończenia projektu, a co za tym idzie możliwości skorzystania z efektów projektów przez beneficjentów.

Podsumowanie - ocena zadowolenia

- Odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi NCBR sukcesywnie rósł przez cztery edycje badania - od 58% w Badaniu I do 72% w Badaniu IV. Analogicznie malał odsetek beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu. Aktualnie grupa ta stanowi wyłącznie 4% beneficjentów.
- Poziom ogólnego zadowolenia z obsługi projektu mierzony na kolejnych etapach jego realizacji – początkowym, środkowym, końcowym i po zakończeniu projektu jest zdecydowanie bardziej stabilny w porównaniu do pierwszej edycji badania. Różnica pomiędzy pierwszym i ostatnim etapem realizacji projektu nie przekracza 6 pp. w grupie zdecydowanie zadowolonych i 2 pp. w grupie zdecydowanie niezadowolonych.
- Na szczególną uwagę zasługuje podwojenie odsetka zdecydowanie zadowolonych z obsługi beneficjentów POWER. Grupa ta powiększyła się z 44% w 2020 roku do 86% w 2023 roku. Tendencję spadkową zaobserwowano natomiast u beneficjentów Programów międzynarodowych. Pomimo tego spadku, albo właśnie z tego powodu, kierownicy projektów międzynarodowych wciąż są najbardziej responsywną grupą.
- W grupie zdecydowanie zadowolonych utrzymuje się wzrost przedstawicieli jednostek naukowych. Z kolei w grupie przedsiębiorców, po spadku zadowolenia w poprzedniej edycji badania, w tym roku odsetek respondentów zdecydowanie zadowolonych zwiększył się i wrócił do poziomu z Badania II.
- Największy wzrost wskaźnika NPS został odnotowany w 2021 roku pomiędzy pierwszą a drugą edycją badania, co z dużym prawdopodobieństwem miało związek z usprawnieniami wprowadzonymi do obsługi projektów NCBR w związku z ograniczeniami pandemii COVID-19. Od tamtej pory NPS ustabilizował się na poziomie dwudziestu kilku procent, co wskazuje na brak poprawy jakości obsługi w stopniu pozwalającym beneficjentom odczuć faktyczną zmianę.
- Analogiczną tendencję potwierdzają wskaźniki NPS liczone rokrocznie w grupie wspólnej, czyli w próbie beneficjentów uczestniczących we wszystkich dotychczasowych pomiarach satysfakcji. Nieco większy tegoroczny wskaźnik NPS może wynikać z bardziej licznie występujących w grupie respondentów ankiety projektów kończących się i zakończonych.

Podsumowanie - stabilne trudności

- Zjawisko rotacji opiekunów pozostaje kwestią problematyczną, wyniki tegorocznej edycji badania jeszcze dobitniej podkreślają ten problem. Zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu doświadczą już 7 na 10 beneficjentów. Co więcej, o ile wyniki zeszłorocznej edycji wskazywały na ustabilizowanie wielkości grup pracujących z konkretną liczbą opiekunów, o tyle aktualne wyniki pokazują znaczący (11 pp.) spadek odsetka beneficjentów pracujących z dwoma opiekunami na rzecz liczniejszej grupy beneficjentów pracujących w trakcie realizacji projektu z czterema lub więcej opiekunami. Jednocześnie w badaniu jakościowym odnotowano wzrost propozycji usprawnień związanych ze zbyt częstą zmianą opiekunów oraz niewystarczającą informacją z ich strony na pytania zadawane przez beneficjentów.
- Pozytywnym aspektem komunikacji z opiekunem jest konsekwentny spadek wielkości grupy beneficjentów, którzy kontaktują się z opiekunem w celu wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR-u (z 42% w Badaniu I do 27% w Badaniu IV). Z wynikiem koresponduje poprawa czasu zatwierdzania lub odrzucania zmian w projekcie, w tym obszarze beneficjenci zgłaszali najmniej uwag z wszystkich dotychczasowych edycji.
- Natomiast czwarta edycja badania była rekordową pod względem odsetka beneficjentów, którzy kontaktowali się z opiekunem w kwestiach formalnych tj. aneksowanie umowy czy wprowadzanie zmian do projektu (84%).
- Wyniki Badania IV potwierdzają podobny jak w przypadku wszystkich poprzednich edycji utrzymujący się 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. Tylko 55% beneficjentów zadeklarowało, że czas odpowiedzi opiekuna nie przekraczał tygodnia. Pozytywnym aspektem komunikacji z opiekunami pomimo zjawiska rotacji pracowników jest fakt, że 8 na 10 beneficjentów otrzymuje pomoc i jednocześnie deklaruje, że pomoc ta pozwoliła rozwiązać kwestie problemowe.

Podsumowanie - bariery do zlikwidowania

- W trakcie trzech edycji badania praktycznie każdy beneficjent zetknął się z dwoma przeszkodami w realizacji projektu. Dotyczą one trudności w obszarze komunikacji z NCBR i problemami wynikającymi z częstotliwości składania wniosków o płatność.
- Z kolei w Badaniu IV przeszkodami, których doświadczało lub doświadcza największy odsetek beneficjentów, były kwestia wprowadzania lub zatwierdzania zmian w projekcie oraz zbyt mała elastyczność w projekcie. Równoległe te dwie przeszkody zostały uznane przez największy odsetek beneficjentów jako bariery istotne, czyli zniechęcające do aplikowania o kolejny projekt.
- Ograniczona elastyczność w projekcie po raz kolejny, tym razem równoległe z obszarem wprowadzania lub zatwierdzania zmian w projekcie została wskazana przez beneficjentów (12%) jako przeszkoda, która stwarza największe ryzyko rezygnacji z realizacji projektu.
- Bariera, z powodu której rezygnację rozważał co piąty beneficjent, okazała się być **inflacja** - wprowadzona do ankiety czwartej edycji badania. Jej skutków doświadczyło 91% ankietowanych beneficjentów, większość w postaci wzrostu kosztów materiałów i surowców, wpływu na zatrudnienie personelu B+R czy koszty aparatury B+R. Zgodnie z deklaracjami beneficjentów inflacja skutecznie zniechęciła 64% beneficjentów do aplikowania o środki na kolejny projekt.

Rekomendacje

- W obszarze „Wprowadzenie zmian do projektu /aneks” należy w dalszym ciągu respektować maksymalny termin na zatwierdzenie lub odrzucenie zamian w projekcie. Należy również zwrócić uwagę na ogólne uproszczenie procesu wprowadzania zmian w projekcie.
- W obszarze „Opiekuna projektu” 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 dotrzymywać terminów w odpowiedzi na zapytania beneficjenta, ocenę raportu lub sprawozdania oraz realizacją płatności.
- W obszarze „Komunikacja z NCBR” poprawy wymaga ciągłość komunikacji, informowanie o statusie sprawy, niepozostawianie pism bez odpowiedzi.
- W obszarze „Szkolenia dla beneficjentów” bardziej należy położyć nacisk na zwiększanie możliwości konsultacji *ad hoc* w miarę pojawiania się kwestii problemowych w projekcie. Jednak w głównej mierze należy wprowadzać mniejszą liczbę zmian, upraszczać procesy, aby potrzeba konsultacji była mniejsza.
- W obszarze „System obsługi projektów/digitalizacja” w dalszym ciągu poprawy wymaga koordynacja/ uspojnienie systemów wykorzystywanych przez NCBR.
- Należy podtrzymywać i rozwijać trend związany z możliwością prowadzenia projektów od strony administracyjnej wyłącznie 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.
- W obszarach: „Wniosków o płatność” i „Realizacja płatności” należy w dalszym ciągu dążyć do trzymywania 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 „Systemu obsługi projektu” należy zwrócić szczególną uwagę na działalność SL2014, LSI jako kanału komunikacji, m.in. poprzez usuwanie zgłaszanych usterek na bieżąco.
- W obszarze „Kontrola projektu” w dalszym ciągu należy dążyć do uproszczenia samej procedury, przede wszystkim nie powielaniu kontroli tych samych plików oraz ogólnym zmniejszeniu liczby kontrolowanych dokumentów.
- W obszarze „Okres trwałości projektu” należy zwracać uwagę na spójność dokumentacji związanej z okresem trwałości.

Raport przygotowany przez Sekcję Analiz i Ewaluacji NCBR

Autorzy:
Jolanta Pisarek
Monika Kordowska

