Partner in Business Strategies

Badanie poziomu satysfakcji z usług Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (wybrane obszary) za rok 2013

raport z badania

Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

lipiec, 2014r.

Spis treści

rozdział	nr strony
opis badania	3
rekomendacje	13
ogólna ocena współpracy z NFOŚiGW	18
ocena kontaktów z pracownikami	30
ocena oferty NFOŚiGW	58
ocena procedur	69
ocena współpracy podczas realizacji projektów	93
ocena materiałów informacyjnych	101
ocena szkoleń i spotkań informacyjnych	110
ocena konferencji prasowych	126
wizerunek NFOŚiGW	128

opis badania

Opis badania

Badanie poziomu satysfakcji z usług Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (wybrane obszary) za rok 2013

Wykonawca	PBS Sp. z o.o.
Termin realizacji	16-30.06.14 (CAWI, CATI) 23.06-09.07.14 (IDI)
Metodyka	CAWI (wspomagane komputerowo wywiady internetowe) CATI (wspomagane komputerowo wywiady telefoniczne) IDI (indywidualne wywiady pogłębione)
Próba	n=253 beneficjentów, n=251 wnioskodawców n=27 przedstawicieli mediów 15 IDI (6 IDI z beneficjentami, 6 IDI z wnioskodawcami i 3 IDI z przedstawicielami mediów)
Respondent	Podmioty, które w 2013 roku złożyły wniosek o dofinansowanie (Wnioskodawcy), zakończyły realizację umowy (Beneficjenci) lub zwróciły się do NFOŚiGW z prośbą o informacje w celu ich wykorzystania w mediach (Media).

Cele badania

Głównym celem projektu było **zdiagnozowanie poziomu satysfakcji wybranych grup interesariuszy Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej** oraz **określenie ewentualnych oczekiwań w zakresie** obsługi i kontaktów z przedstawicielami NFOŚiGW.

Do celów szczegółowych należało poznanie opinii interesariuszy na temat:

- współpracy z NFOŚiGW
- kontaktów z pracownikami Narodowego Funduszu
- procedur
- współpracy podczas realizacji projektów
- oferty NFOŚiGW
- materiałów informacyjnych
- szkoleń i spotkań informacyjnych
- wizerunku NFOŚiGW
- współpracy NFOŚiGW z mediami

Metodyka badania ilościowego

Zgodnie z przesłanym SIWZ zaproponowano przeprowadzenie badania ilościowego pogłębionego modułem jakościowym.

Ze względu na różny poziom szczegółowości dostępnych danych teleadresowych w dostarczonej przez NFOŚiGW bazie, ilościowa część badania zrealizowana została dwiema metodami: CAWI oraz CATI.

Z bazy teleadresowej wyselekcjonowane zostały adresy e-mail, na które wysłaliśmy zaproszenie do udziału w badaniu. Jednocześnie uruchomione zostało badanie telefoniczne skierowane do osób nieposiadających adresów e-mailowych.

Podobnie jak w 2013r., również w 2014r. badaniem objęci zostali przedstawiciele mediów, którzy aktywnie współpracowali z Narodowym Funduszem.

W badaniu wzięły udział 3 grupy interesariuszy:

- beneficjenci – podmioty, które w 2013 roku zakończyły realizację umowy,
- wnioskodawcy - podmioty, które w 2013 roku złożyły wniosek o dofinansowanie,
- przedstawiciele mediów – osoby, które w 2013 roku zwróciły się do NFOŚiGW z prośbą o informacje w celu ich wykorzystania w mediach.

Wielkość próby w badaniu ilościowym

Zakładana wielkość próby:	
beneficjenci	n=200
wnioskodawcy	n=200
przedstawiciele mediów	n=50*
ŁĄCZNA LICZBA WYWIADÓW	n=450

Zrealizowana wielkość próby:	
beneficjenci	n=253
wnioskodawcy	n=251
przedstawiciele mediów	n=27*
ŁĄCZNA LICZBA WYWIADÓW	n=530

Udział poszczególnych metod badania wśród beneficjentów i wnioskodawców rozłożył się następująco: **CAWI** n=478 wywiadów, **CATI** n=26 wywiadów.

* Dostarczona przez NFOŚiGW baza przedstawicieli mediów zawierała 44 kontakty. Realizacja wywiadów w tej grupie objęła kilka etapów:

- uprzedzenie o nadchodzącym badaniu przez NFOŚiGW wszystkich potencjalnych respondentów,
- wysłanie zaproszenia do udziału w badaniu na adres e-mailowy,
- wysłanie przypomnienia o badaniu na adres e-mailowy,
- 3-krotna próba kontaktu telefonicznego w celu przeprowadzenia ankiety telefonicznej.

Ostatecznie udało się zrealizować 27 wywiadów z przedstawicielami mediów (**efektywność w 2014r. wyniosła 61%**, dla porównania w 2013r. osiągnięto efektywność na poziomie 13%).

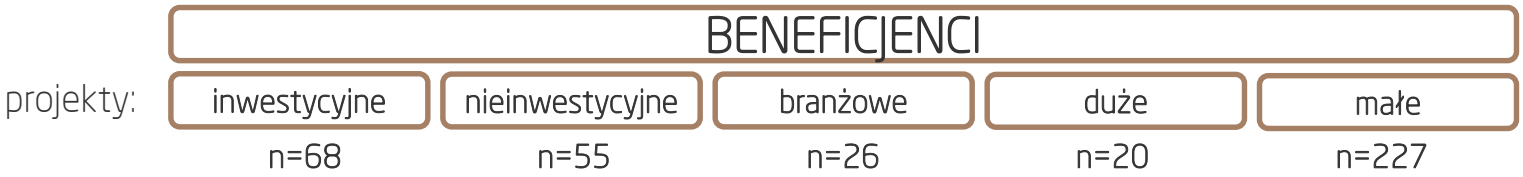
Podział w zależności od rodzaju przedsięwzięć

Badanie uwzględniło również podział na przedsięwzięcia:

- inwestycyjne, nieinwestycyjne, branżowe,
- duże (powyżej 10 mln zł), małe (poniżej 10 mln zł).

Informacja o przynależności do grupy pochodziła z dostarczonej przez NFOŚiGW bazy.

Ostatecznie w próbie znalazło się:



Metodyka badania jakościowego (1/2)

Indywidualne Wywiady Pogłębione to przeprowadzane w swobodnej atmosferze wywiady z jedną osobą. Dzięki zastosowaniu różnorodnych technik badawczych pozwalają one na zebranie indywidualnych, szczerych i pogłębionych opinii. IDI pozwalają na spotkanie z respondentem w odpowiednim dla niego miejscu i terminie, co znacznie zwiększa prawdopodobieństwo zachęcenia respondentów do udziału w badaniu. Bardzo istotnym argumentem za zastosowaniem wywiadów indywidualnych w badaniu była specyfika respondentów mających w nim uczestniczyć. Nasze dotychczasowe doświadczenia wskazują, że osoby zajmujące stanowiska wyższe i urzędnicze mają często ściśle określony harmonogram dnia, co znacznie utrudniłoby zebranie liczniejszej grupy w czasie odpowiednim dla każdego z respondentów.

Zastosowanie w badaniu metod ilościowych i jakościowych pozwoliło na uzyskanie dokładniejszych i bardziej wartościowych wyników końcowych.

Celem badania jakościowego w przypadku tego projektu było poznanie kilku pogłębionych opinii z zachowaniem podziału na kryteria – inwestycyjne, nieinwestycyjne, małe, duże, branżowe. Dlatego nie pojawiła się konieczność tworzenia próby reprezentatywnej uwzględniającej dodatkowe kryterium podziału geograficznego w obrębie każdej warstwy.

Metodyka badania jakościowego (2/2)

Dzięki realizacji badania jakościowego możliwe było:

- pogłębione omówienie kwestii satysfakcji z usług NFOŚiGW,
- uzyskanie bardziej osobistych i bardziej szczegółowych opinii nt. satysfakcji z usług NFOŚiGW,
- poszerzenie zebranych opinii dotyczących wizerunku Narodowego Funduszu (dzięki zastosowaniu technik projekcyjnych umożliwiających eksplorację wizerunku emocjonalnego).

Zgodnie z założeniami projektu w ramach części jakościowej zrealizowano 15 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (IDI) w podziale na: 6 IDI z beneficjentami, 6 IDI z wnioskodawcami oraz 3 IDI z przedstawicielami mediów.

Podział próby zrealizowanych wywiadów jakościowych wygląda następująco:

	przedsięwzięcia inwestycyjne	przedsięwzięcia nieinwestycyjne	przedsięwzięcia branżowe	media
beneficjenci	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	
wnioskodawcy	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	
media				3 IDI

Wywiady jakościowe zostały zrealizowane w Warszawie oraz Trójmieście w celu zróżnicowania lokalizacji.

Analiza porównawcza 2009-2013

Na wykresach zostały zestawione oceny z lat 2009-2013. Część wyników, szczególnie z lat 2009 i 2011, została przeskalowana ze skali 5 stopniowej do 10 stopniowej w celu łatwiejszego porównania ocen. Jeśli pytanie nie pojawiło się w danym roku, na wykresie znajduje się puste miejsce.

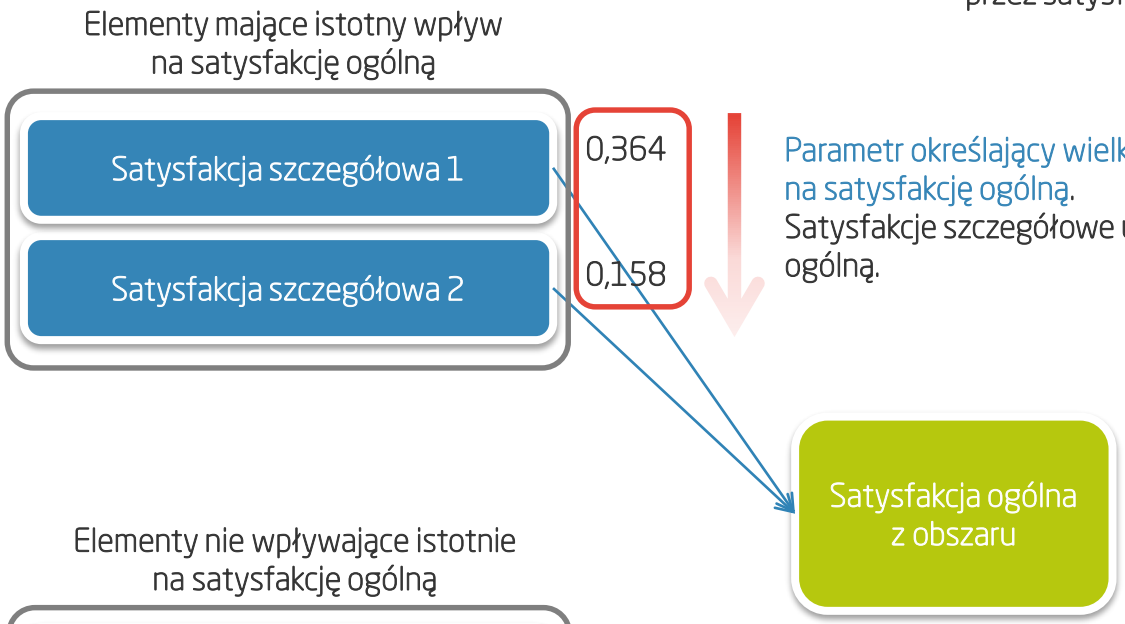
Do porównań zastosowano średnią na skali 1-10, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie niezadowolony", a 10 „zdecydowanie zadowolony" oraz udział procentowy odpowiedzi pozytywnych (7-10).

Zastosowanie średniej pozwala na porównanie ocen w różnych latach, natomiast udział procentowy pokazuje odsetek osób zadowolonych z danego aspektu.

Analiza regresji
jak interpretować model?

R^2=80%

R^2 – współczynnik oznaczający dopasowanie modelu. Określa w ilu procentach satysfakcja ogólna jest wyjaśniana przez satysfakcje szczegółowe, które mają na nią istotny wpływ.



Parametr określający wielkość (siłę) wpływu satysfakcji szczegółowych na satysfakcję ogólną.
Satysfakcje szczegółowe uszeregowane zostały wg siły wpływu na satysfakcję ogólną.

Jak interpretować model?

Satysfakcja szczegółowa 1 i 2 wyjaśnia 80% satysfakcji ogólnej. Na satysfakcję ogólną ma największy wpływ satysfakcja szczegółowa 1. Jeśli satysfakcja szczegółowa 1 wzrośnie o 1% to możemy się spodziewać, że satysfakcja ogólna wzrośnie o 0,364%.

rekomendacje

Mocne i słabe strony NFOŚiGW

Mocne strony:

- dogodna komunikacja i dobry kontakt z pracownikami Narodowego Funduszu,
- pomocni i życzliwi pracownicy, wysokie kompetencje i wysoka jakość obsługi,
- szeroka oferta różnego rodzaju dotacji i dofinansowań,
- organizowanie spotkań informacyjnych, dni otwartych i szkoleń,
- strona internetowa jako użyteczne, przejrzyste i pomocne źródło aktualnych informacji, porad i wzorów dokumentów,
- przejrzystość działania i sposobu finansowania,
- wiarygodność NFOŚiGW.

Słabe strony:

- długi czas oczekiwania na decyzje / długotrwałe procedury,
- brak przejrzystych procedur i szczegółowych wytycznych,
- słaba dostępność do informacji, mało czytelne regulaminy,
- zbyt dużo biurokracji,
- zbyt duża liczba dokumentów wymaganych przy realizacji procedur,
- etap uzupełniania dokumentacji.

Podsumowanie wyników (1/2)

Poziom zadowolenia ze współpracy z NFOŚiGW, kontaktów z pracownikami oraz oferty Narodowego Funduszu, w 2013 roku został bardzo wysoko oceniony. Analizując otrzymane wyniki z wynikami uzyskanymi w 2012r., zauważyć można ogólnie niewielki spadek zadowolenia, jednak różnica ta jest statystycznie nieistotna (mieści się w granicach błędu). Przy tak wysokich ocenach, trudno jest utrzymać stale rosnące zadowolenie, dlatego w przypadku różnic ‚in minus' należy sprawdzić ich istotność.

Istotny statystycznie spadek zadowolenia zanotowano jedynie wśród beneficjentów przy ocenie pojedynczych elementach, takich jak:

- wielkość możliwego do otrzymania dofinansowania oraz obszaru i zakresu działalności,
- procedury, a w szczególności ich przyjazność, łatwość zrozumienia, liczba i czas trwania,
- szkolenia (wiarygodność informacji, sposób przekazywania informacji przez prowadzących, czas trwania szkoleń, otrzymywane materiały szkoleniowe oraz miejsca przeprowadzania szkoleń).

Podsumowanie wyników (2/2)

- Elementami szczególnie zachwalanymi we współpracy z NFOŚiGW są: dogodna komunikacja i dobry kontakt z pracownikami, życzliwość i wysokie kompetencje pracowników (wysoka jakość obsługi) oraz szeroka oferta różnego rodzaju dotacji i dofinansowań.

- Podobnie jak w poprzednich latach, ogólna ocena kontaktów z pracownikami utrzymuje się na wysokim poziomie. Wysoko oceniona została: kultura osobista, rzetelność, uczciwość i bezstronność oraz profesjonalizm i merytoryczne przygotowanie. Ocena współpracy pracowników z przedstawicielami mediów wypadła jeszcze lepiej. Pracownicy zostali ocenieni niemal na „dziesiątkę".

- Podobnie jak przed rokiem, beneficjenci uznali podpisywanie umowy jako etap współpracy, z którego są najbardziej zadowoleni. Etapem, który budzi najwięcej zastrzeżeń, jest uzupełnianie dokumentacji. Wnioskodawcy najlepiej ocenili etap spotkań informacyjnych, dni otwartych i szkoleń, a najsłabiej również uzupełnianie dokumentacji.

- Respondenci są zadowoleni z dostępnych form dofinansowania czy programów, w ramach których możliwe było dofinansowanie, wielkości możliwego dofinansowania oraz z obszaru i zakresu działalności NF.

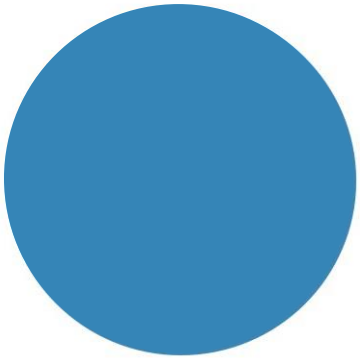
Rekomendacje

Pomimo wysokiego zadowolenia ze współpracy z NF wciąż wskazywane są te same obszary wymagające poprawy, co w latach poprzednich.

Dlatego w dalszym ciągu należy pracować nad:

- uproszczeniem procesu składania wniosków i ograniczeniem liczby wymaganych dokumentów,
- skróceniem czasu rozpatrywania wniosków aplikacyjnych oraz procedur na etapie realizacji projektu,
- dbałością o relacje beneficjent – Koordynator Projektu,
- zwiększeniem liczby lub większą dostępnością pracowników (osobistą, telefoniczną, mailową),
- informowaniem beneficjentów o przyczynach odrzucenia wniosku w sposób jasny, wyczerpujący i zrozumiały,
- organizowaniem części szkoleń w terenie i poza Warszawą oraz rozszerzeniem zakresu szkoleń o część praktyczną / warsztatową,
- skutecznym informowaniem potencjalnych beneficjentów o planowanych szkoleniach i spotkaniach informacyjnych,
- dalszą poprawą przejrzystości i łatwości dotarcia do informacji na stronie internetowej.

ogólna ocena współpracy z NFOŚiGW



Ocena współpracy z NFOŚiGW - wnioski

Ogólne zadowolenie ze współpracy z NFOŚiGW w 2013 roku zostało wysoko ocenione. 77% wnioskodawców i 86% beneficjentów oceniło pozytywnie współpracę. W porównaniu z poprzednim rokiem zadowolenie nieznacznie spadło w obu grupach. Wśród wnioskodawców średnie zadowolenie na 10-cio stopniowej skali zmalało z poziomu 7,9 do 7,7, natomiast wśród beneficjentów z 8,6 do 8,4. Spadek satysfakcji jest jednak statystycznie nieistotny. Zdecydowana większość badanych (78% wnioskodawców i 87% beneficjentów) poleciłaby również współpracę z NFOŚiGW innej zaprzyjaźnionej firmie lub instytucji.

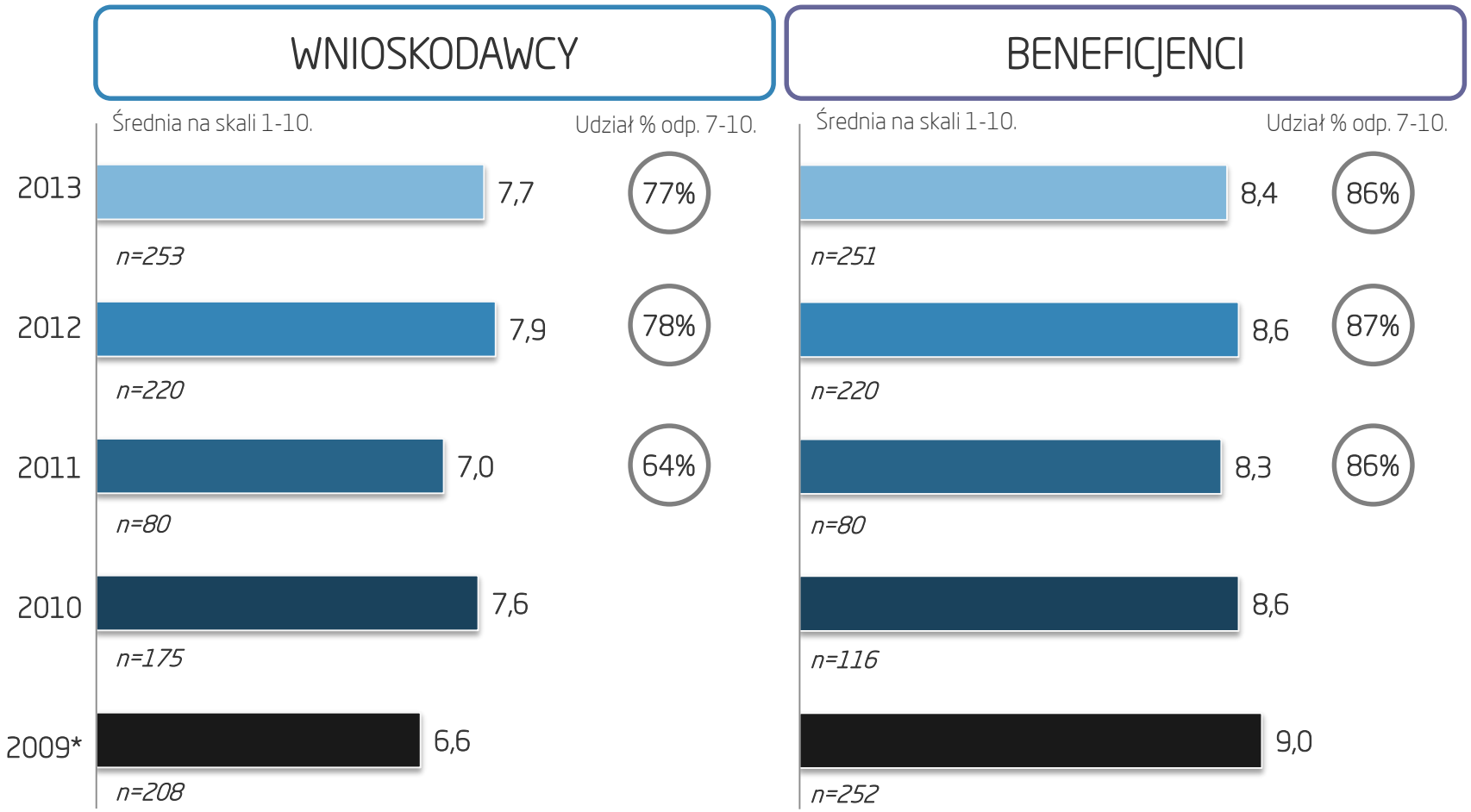
Aspektem szczególnie zachwalanym we współpracy z NFOŚiGW jest dobry kontakt i dogodna komunikacja (odpowiedź tą wskazało po 22% wnioskodawców i beneficjentów). Badani docenili również życzliwość i niesienie pomocy przez pracowników NF, wysokie kompetencje pracowników i wysoką jakość obsługi oraz szeroką ofertę różnego rodzaju dotacji / dofinansowań. Wszystkie te odpowiedzi wskazało przynajmniej 10% badanych.

Blisko połowa badanych (50% wnioskodawców i 53% beneficjentów) nie dostrzega słabych stron we współpracy z Narodowym Funduszem, a 53% wnioskodawców i 57% beneficjentów nie ma również uwag dotyczących elementów wymagających poprawy. Wśród aspektów, nad którymi można by popracować, znalazła się propozycja dalszego usprawnienia komunikacji / lepszego kontaktu z pracownikami, uproszczenia procedur (mniej biurokracji) oraz skrócenia czasu podejmowania decyzji.

Zadowolenie ze współpracy z NFOŚiGW

Proszę powiedzieć na ile jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".



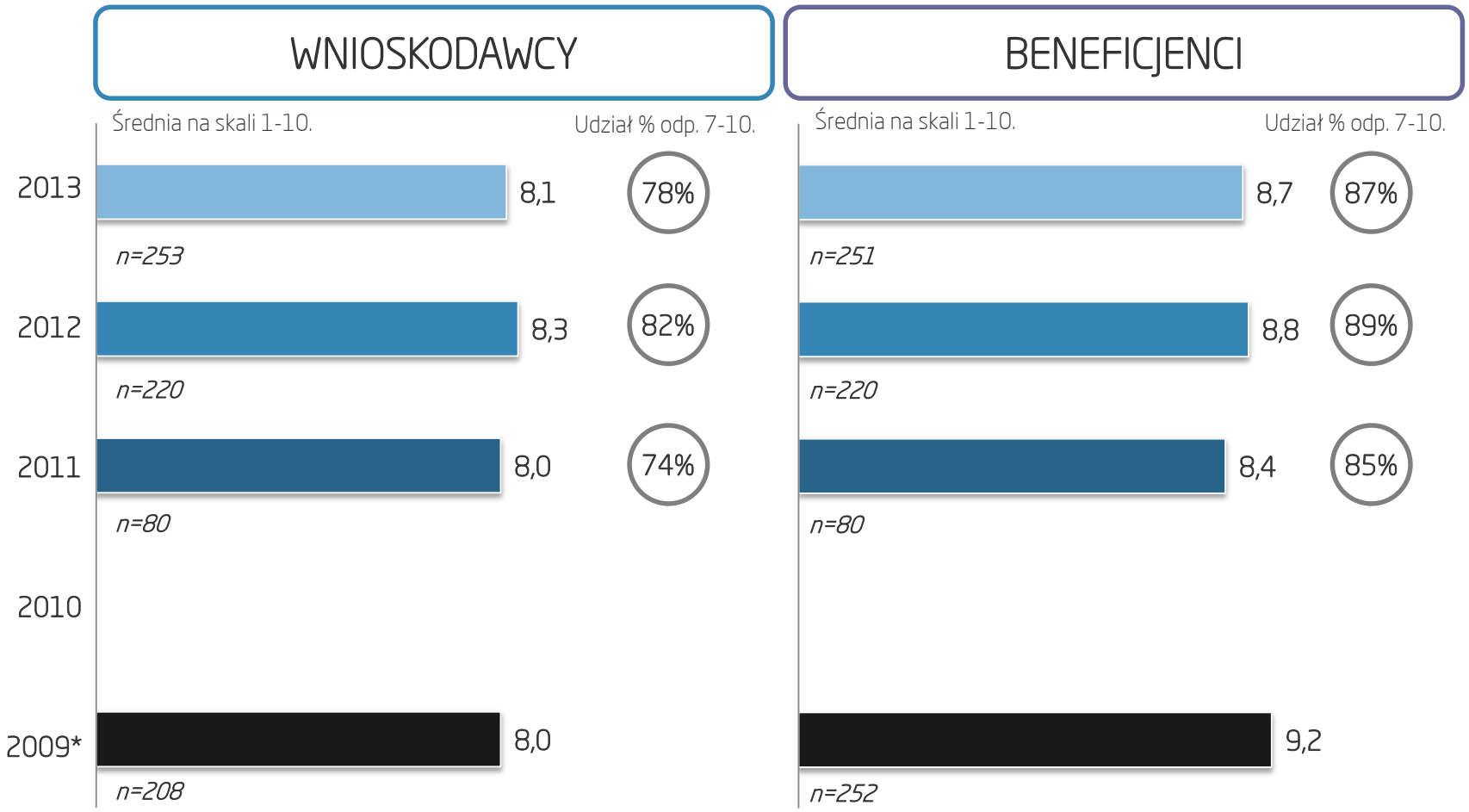
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani .

Chęć polecenia współpracy z NFOŚiGW

Czy polecił(a)by Pan(i) innej zaprzyjaźnionej firmie lub instytucji współpracę z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie", a 10 „zdecydowanie tak".



Próba: wszyscy badani.

Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Zadowolenie i chęć polecenia współpracy z NF

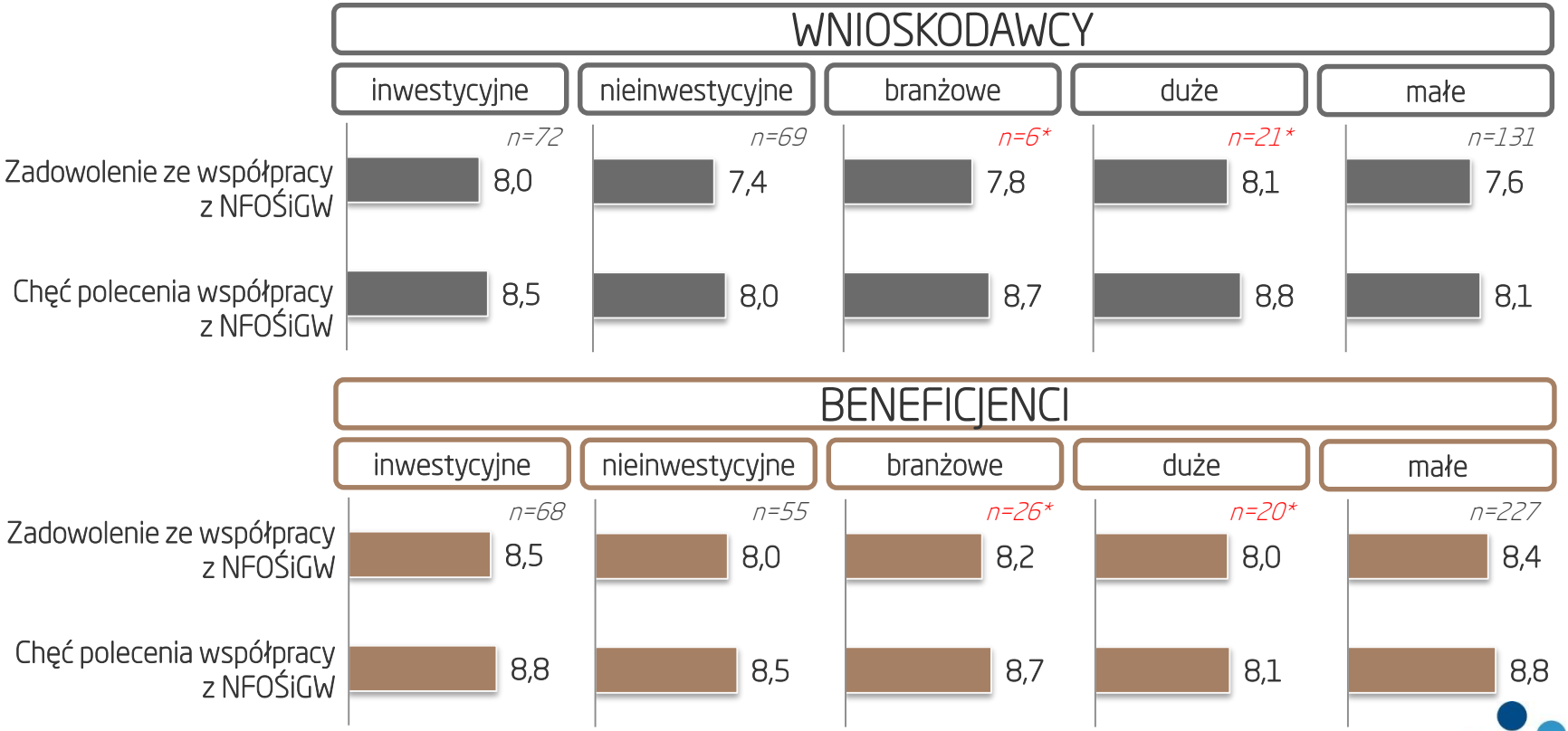
podział wg rodzaju przedsięwzięcia

Proszę powiedzieć na ile jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".

Czy polecił(a)by Pan(i) innej zaprzyjaźnionej firmie lub instytucji współpracę z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie", a 10 „zdecydowanie tak".



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani.

Powody niechęci do polecenia NFOŚiGW

Dlaczego nie polecił(a)by Pan(i) współpracy z NFOŚiGW?
cytaty Respondentów

WNIOSKODAWCY

n=11

- *bo straciłem pieniądze, czas i nerwy*
- *brak kompetencji pracowników, beton administracyjny*
- *brak przejrzystych procedur, bardzo długie terminy, kompletny brak szczegółowych wytycznych, nieprzygotowanie merytoryczne pracowników*
- *Fundusz nie traktuje wnioskodawców równo, procedury są niejasne*
- *małe zaangażowanie ze strony osób wyznaczonych do współpracy, trudności w komunikacji, bardzo długi czas oczekiwania na odpowiedź ws. pism*
- *są zbyt mało innowacyjni, promują przestarzałe technologie i stwarzają zbyt skomplikowane procedury, ofertę mają dostosowaną do aktualnej koniunktury mało innowacyjnych z założenia rządów*

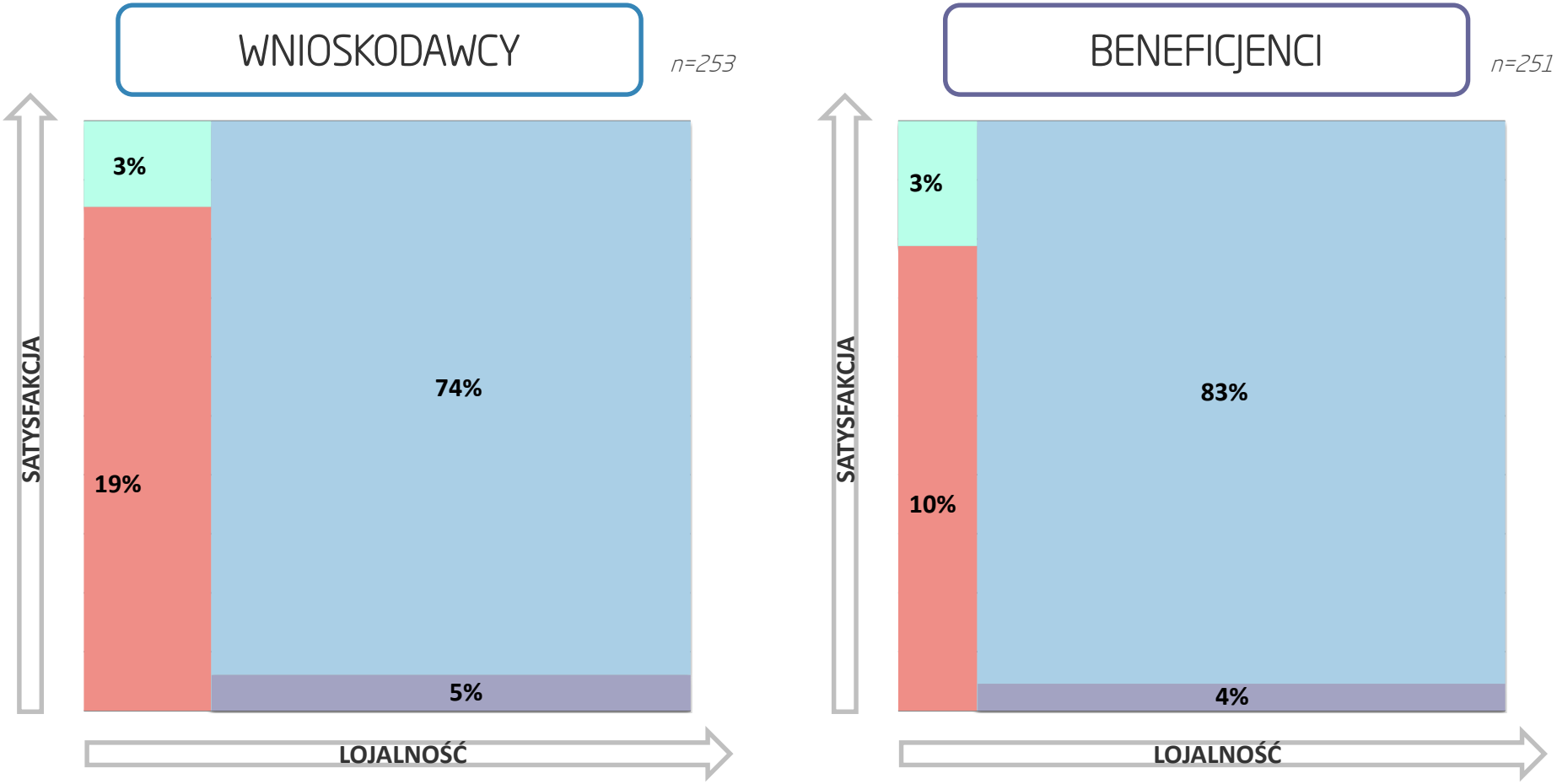
BENEFICJENCI

n=4

- *dużo zaangażowania ze strony beneficjenta, niepewne dofinansowanie, biurokracja, wysokie ryzyko zwrotu dofinansowania*
- *z uwagi na stopień skomplikowania dokumentacji niezbędnej do rozliczenia projektów - przygotowanie jej jest praco- i czasochłonne, zużycie papieru jest zastraszające, konieczna praca dużego zespołu*
- *zła procedura na etapie aplikacji i oceny wniosku*

Próba: badani niezadowoleni ze współpracy z NFOŚiGW.

Typologia beneficjentów i wnioskodawców na podstawie satysfakcji i lojalności



Apostołowie *(usatysfakcjonowani i lojalni)*

Interesowni *(usatysfakcjonowani, ale nielojalni)*

Zakładnicy *(lojalni, ale nieusatysfakcjonowani)*

Terroryści *(nieusatysfakcjonowani i nielojalni)*

Próba: wszyscy badani.

Większość beneficjentów, wnioskodawców i przedstawiciel mediów pozytywnie ocenia współpracę z NFOŚiGW.

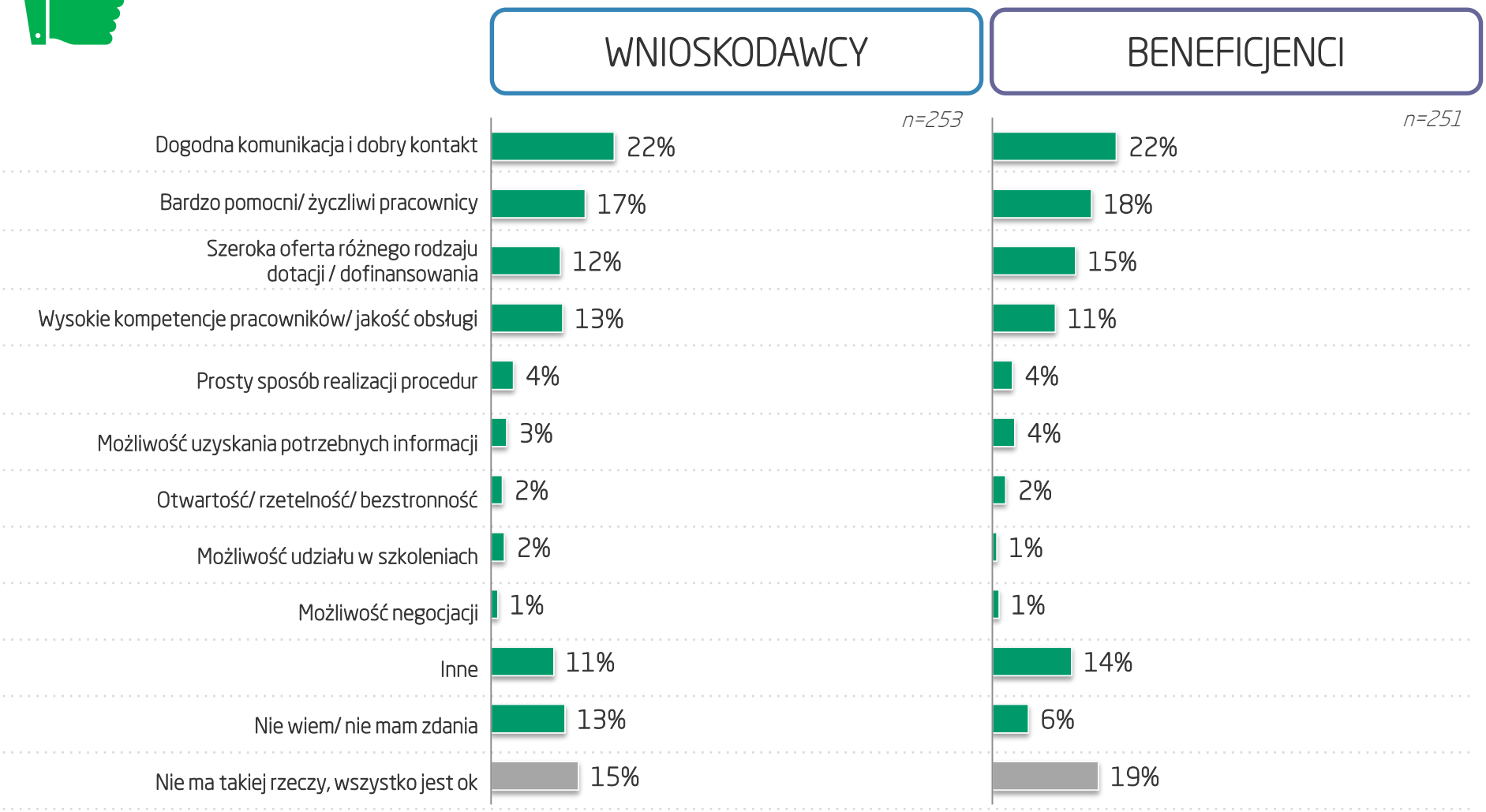
W przypadku beneficjentów i wnioskodawców ocena współpracy wynika ze zrozumienia i wsparcia ze strony NFOŚiGW, a także obustronnego zaangażowania, wspólnej gotowości do stałego doskonalenia kontaktów i wypracowywania z czasem wzorców współdziałania.

Przykładowe wypowiedzi badanych:

- *Do tej pory, realizując już 3 projekty, układały się na poziomie dobrym, nie bardzo dobrym, nie złym, nie średnim, ale dobrym, bo było widać ze strony NF chęci poprawy oraz zaangażowania. (beneficjent, Warszawa)*
- *Było tutaj oczywiście wsparcie innych działów, jak najbardziej dziękuję za to i to było potrzebne i myślę, że obopólne, było owocna dla jednej i drugiej strony. (beneficjent, Warszawa)*
- *Kiedy wchodziły projekty i właściwie zaczęliśmy dopiero się starać o dofinansowanie, było bardzo dużo niejasności na etapie wypełniania wniosków, składania wniosków, ponieważ procedury były dość skomplikowane, ale osoby pracujące tak samo się uczyły, jak i my i wspólnie dochodziliśmy do jakiegoś konsensusu. Także powiem, że współpraca była bardzo dobra. (beneficjent, Trójmiasto)*

Pozytywne aspekty współpracy z NFOŚiGW

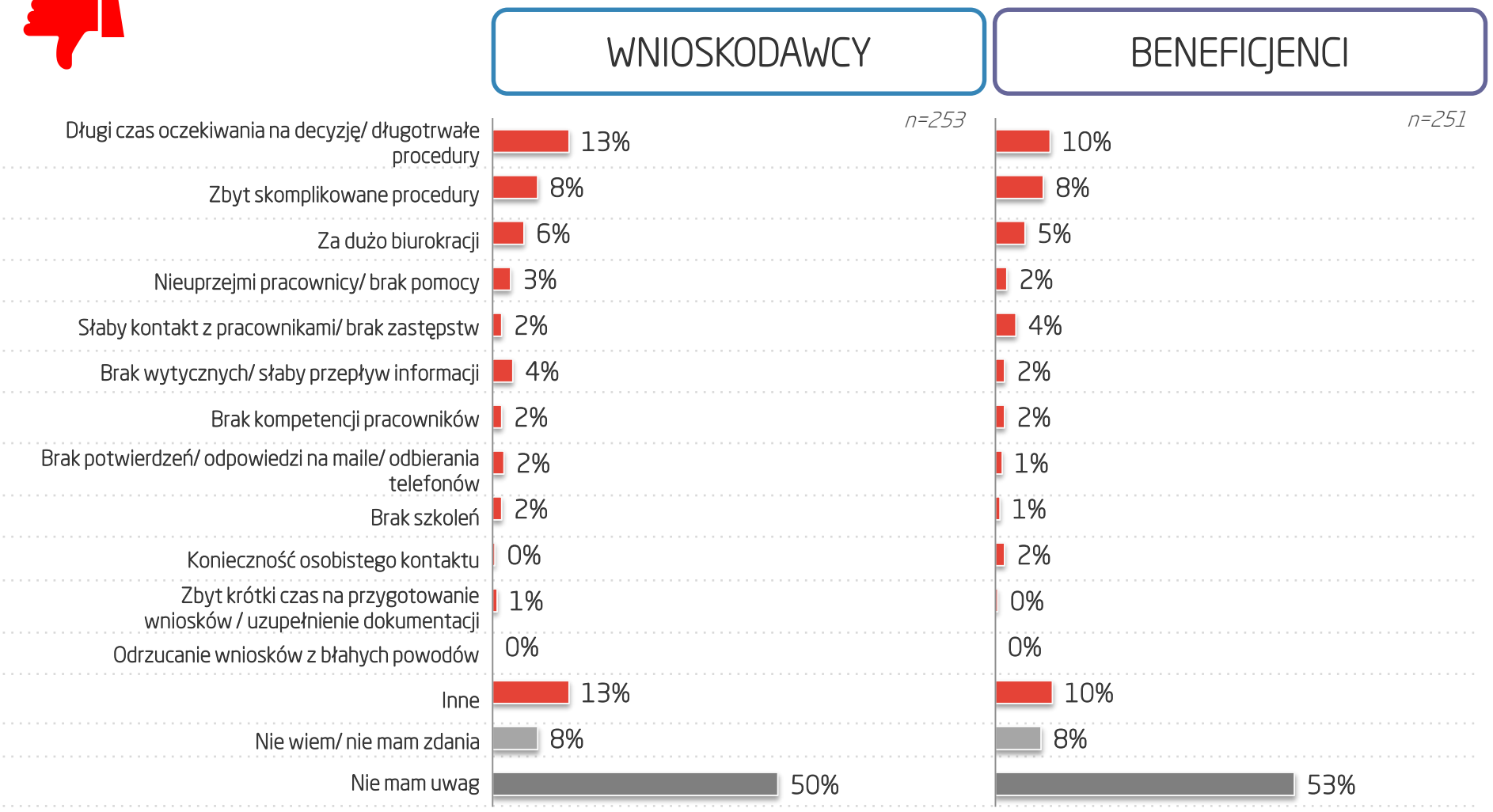
Z jakich aspektów współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest Pan(i) szczególnie zadowolony(a) i chciał(a)by Pan(i), aby zostały one utrzymane na niezmiennym poziomie?



Próba: wszyscy badani

Negatywne aspekty współpracy z NFOŚiGW

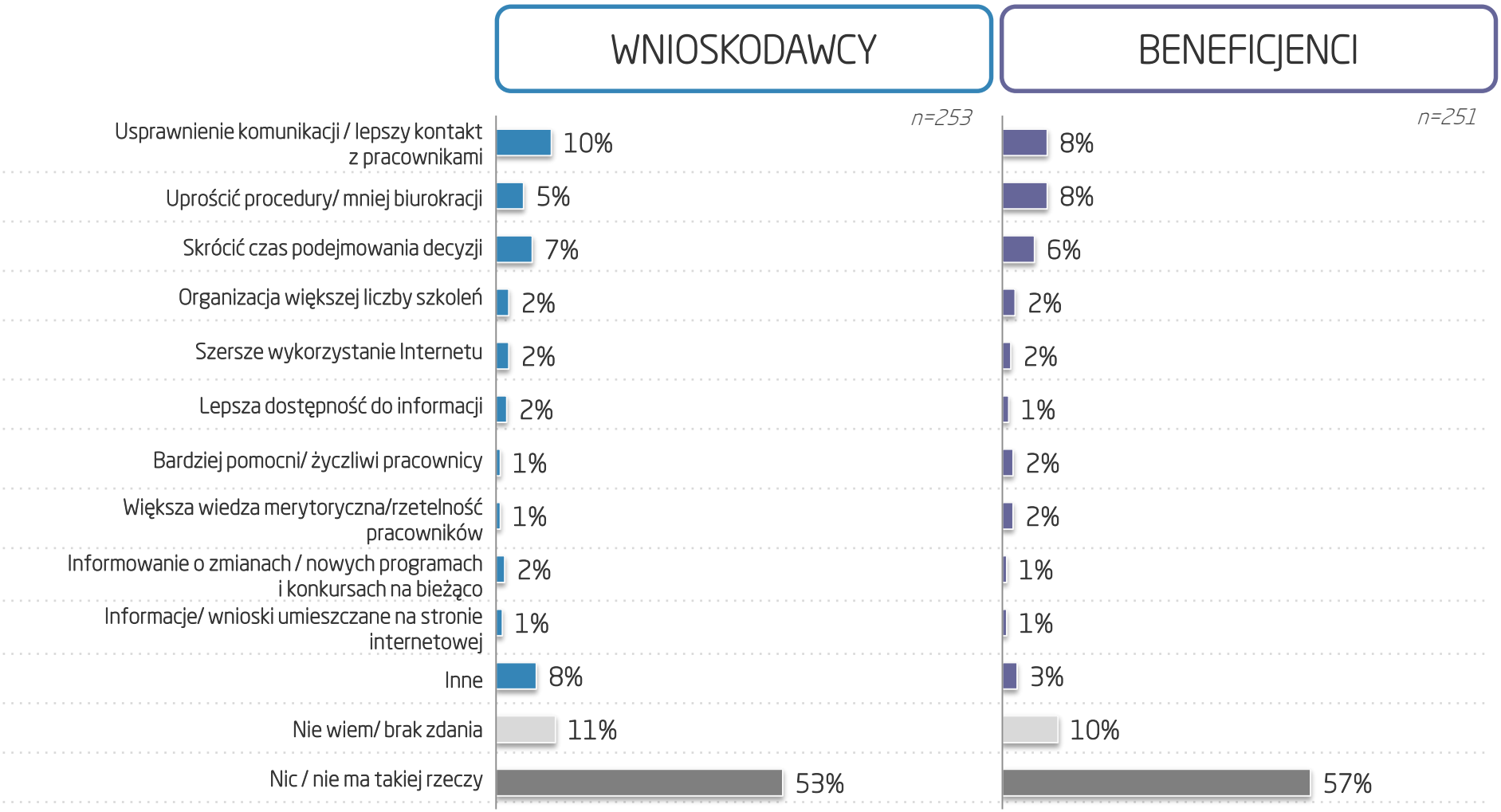
Z jakich aspektów współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest Pan(i) szczególnie niezadowolony(a) i dlaczego?



Próba: wszyscy badani

Współpracy z NFOŚiGW – proponowane usprawnienia

Co chciał(a)by Pan(i) poprawić/usprawnić we współpracy firmy/ instytucji, którą Pan(i) reprezentuje z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

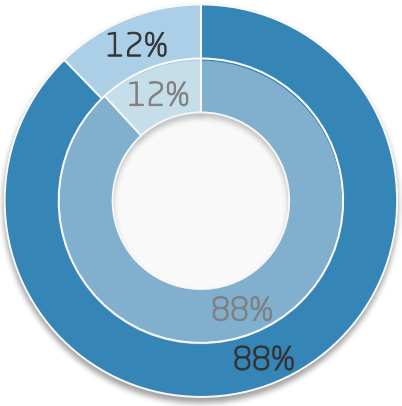


Próba: wszyscy badani

Współpraca z NFOŚiGW

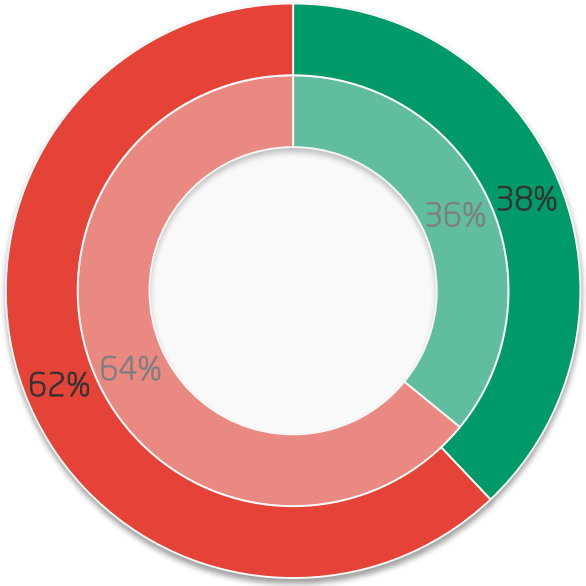
Czy w poprzednim roku podpisywał(a) Pan(i) umowę z NFOŚiGW po raz pierwszy?

Jaka była decyzja NFOŚiGW dotycząca złożonego przez Pana(ią) wniosku?



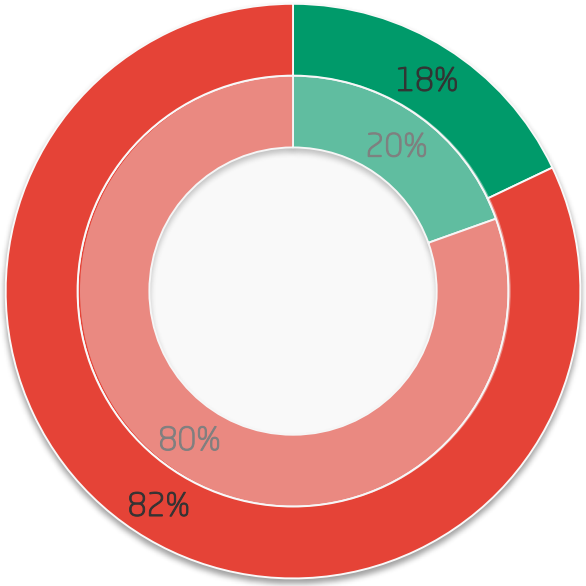
WNIOSKODAWCY

n=253



BENEFICJENCI

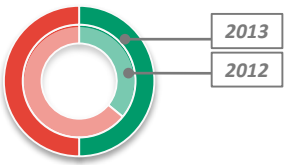
n=251



Tak

Nie, współpracowaliśmy z NFOŚiGW już wcześniej

OBJAŚNIENIA



Próba: wszyscy badani.

Partner in Business Strategies

ocena kontaktów z pracownikami

Ocena kontaktów z pracownikami - wnioski (1/2)

- Podobnie jak w poprzednim roku, badani najchętniej kontaktują się z pracownikami NF telefonicznie (93% wnioskodawców i 96% beneficjentów) i mailowo (odpowiednio: 81% i 83%). Od 2011 roku maleje odsetek osób kontaktujących się z NF osobiście (z 78% w 2011r. do 35% w 2013r.).
- Ogólna ocena kontaktów z pracownikami od kilku lat utrzymuje się na niezmienionym, wysokim poziomie. 74% wnioskodawców i 83% beneficjentów pozytywnie oceniło kontakt z pracownikami.
- Przedstawiciele mediów najczęściej kontaktują się z NF telefonicznie (85% wskazań), osobiście (78%) lub mailowo (63%). Zdecydowana większość kontaktujących się z NF (niezależnie od kanału) uzyskała odpowiedź od pracowników. Otrzymana odpowiedź była wyczerpująca (średnia na 10 stopniowej skali w zależności od kanału wyniosła od 7,9 do 8,8), a czas oczekiwania na odpowiedź został uznany za krótki (średnia od 7,8 do 9,0).

Ocena kontaktów z pracownikami - wnioski (2/2)

- Poza dostępnością pracowników, która została oceniona na średnim poziomie 7,5, pozostałe aspekty oceny pracowników, takie jak: wysoka kultura osobista, rzetelność, uczciwość, bezstronność, profesjonalizm i zaangażowanie w pomoc, otrzymały średnią notę powyżej 8. Ocena poszczególnych elementów utrzymuje się na wysokim poziomie od kilku lat. Zauważyć można jednak nieznaczne pogorszenie oceny pracowników w ciągu ostatniego roku. Spadek zadowolenia nie ma jednak statystycznie istotnego wpływu (mieści się w granicach błędu statystycznego).
- Beneficjenci ogólnie lepiej ocenili kontakt z pracownikami Narodowego Funduszu niż wnioskodawcy.
- Przedstawiciele mediów ocenili kontakty z pracownikami NF bardzo wysoko. Najlepiej oceniona została wysoka kultura osobista (średnia wyniosła 9,6). Najsłabiej natomiast na tle pozostałych aspektów, ale wciąż bardzo wysoko, oceniono dostępność pracowników (8,1).
- Ponad połowa badanych (52% wnioskodawców i 57% beneficjentów) nie widzi problemów w kontaktach z pracownikami Narodowego Funduszu. 13% beneficjentów i 11% wnioskodawców narzeka na dostępność pracowników (osobistą, telefoniczną czy mailową). 8-12% badanych (w zależności od grupy) chciałoby, aby czas oczekiwania na odpowiedź został skrócony oraz, aby polepszyła się dostępność do informacji.

Ogólny poziom zadowolenia z kontaktów z pracownikami NFOŚiGW (1/2)

Biorąc pod uwagę całokształt kontaktów z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej proszę określić na ile jest Pan(i) z tych kontaktów zadowolony(a)?

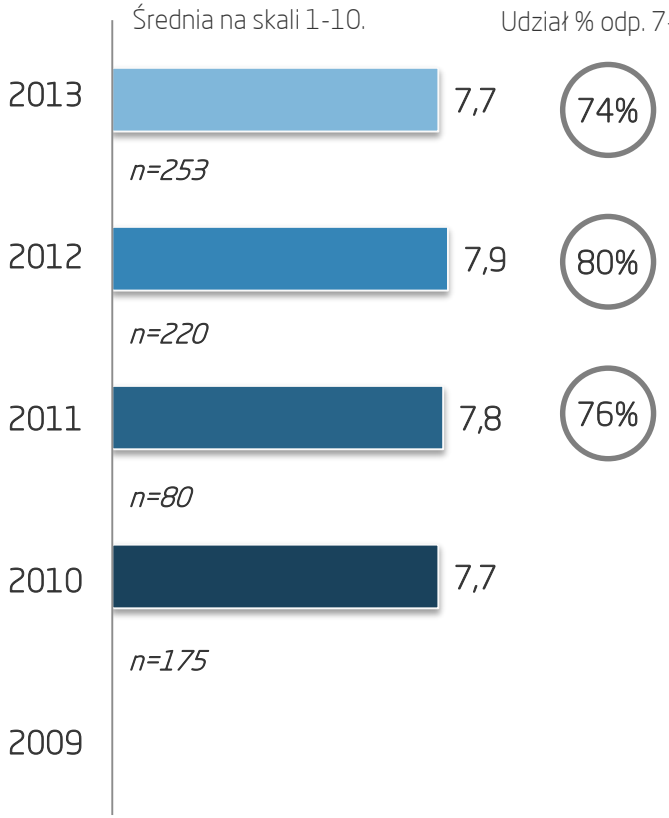
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".

MEDIA

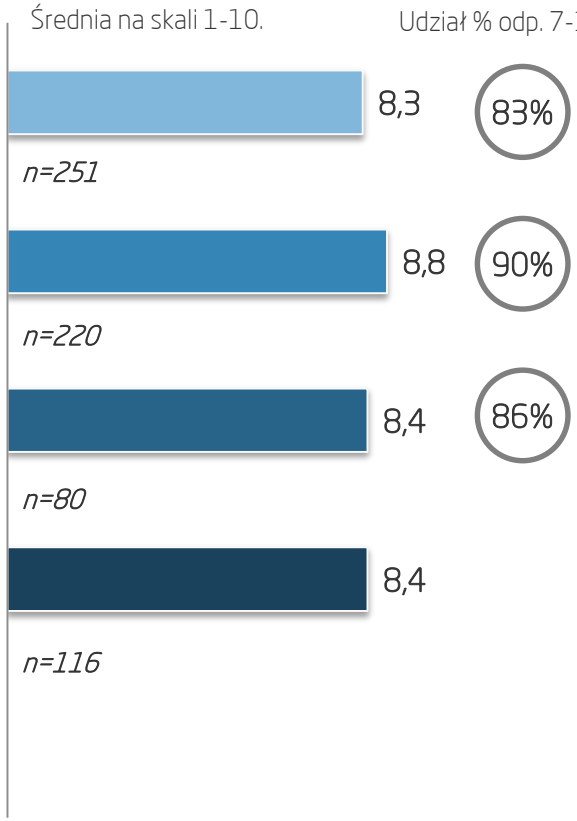
*n=27**

średnia: 8,7

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI



Próba: wszyscy badani.

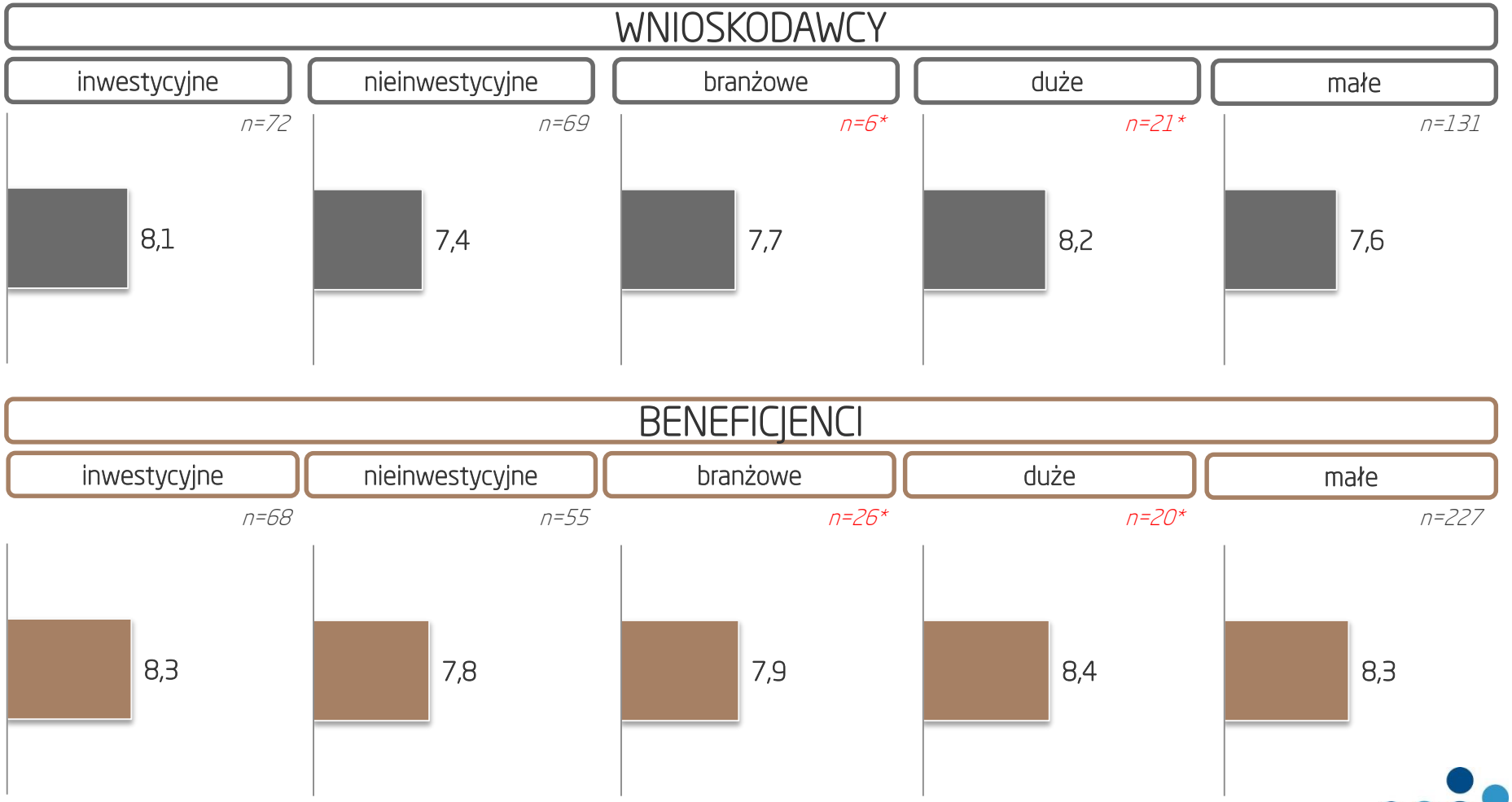
Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Ogólny poziom zadowolenia z kontaktów z pracownikami NFOŚiGW (2/2)

Biorąc pod uwagę całokształt kontaktów z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej proszę określić na ile jest Pan(i) z tych kontaktów zadowolony(a)?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".

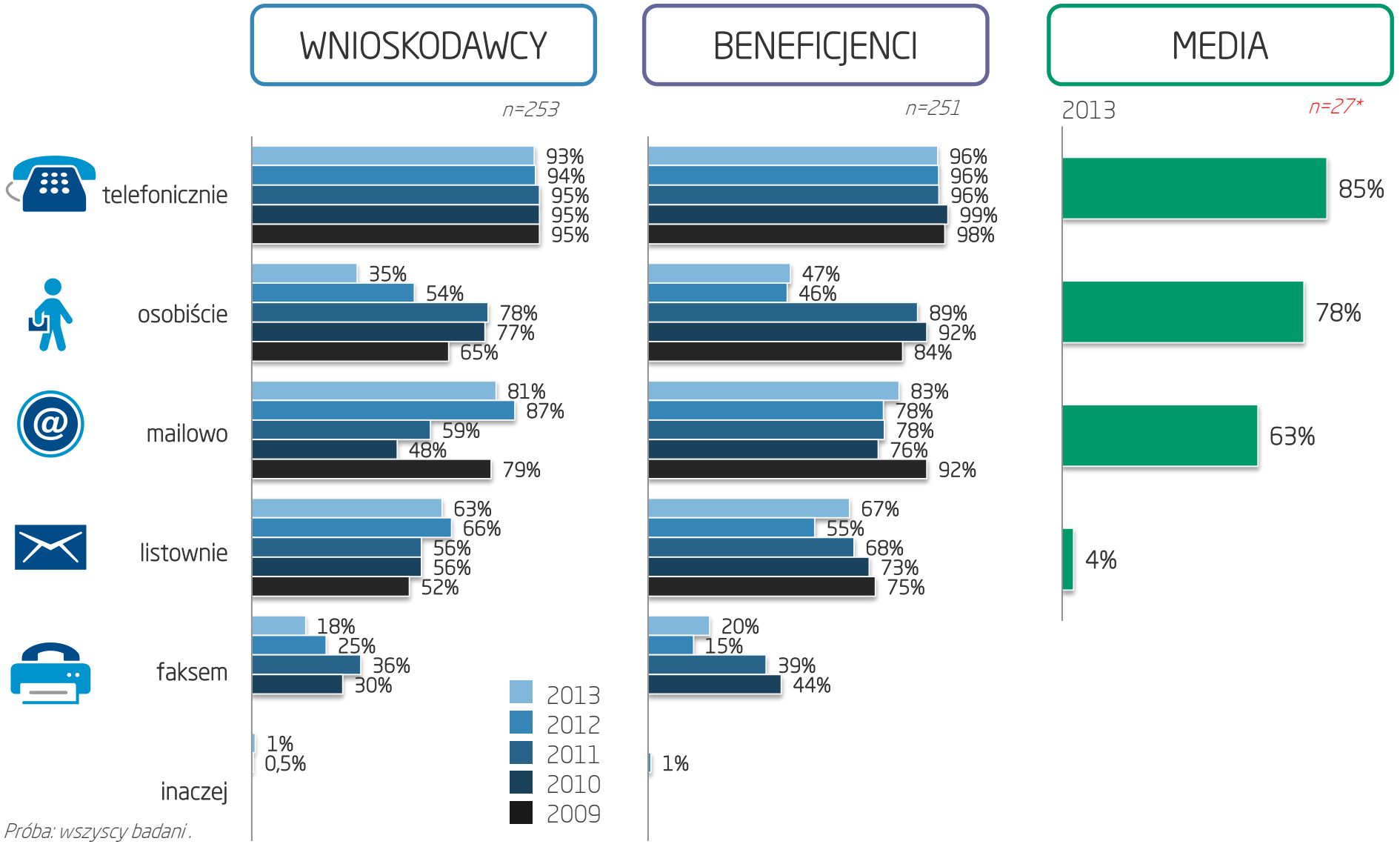


** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani.

Kanały kontaktów z pracownikami

W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



Próba: wszyscy badani .

Komunikacja z NFOŚiGW

badanie jakościowe (2/5)

Komunikacja z NFOŚiGW jest oceniana przez badanych pozytywnie. Badani pytani o jakość informacji uzyskiwanych od NFOŚiGW wskazywali na ich wysoki poziom zarówno teoretyczny, jak i wymiar praktyczny.

Osoby mające duże doświadczenie w wypełnianiu dokumentacji aplikacyjnych twierdzą, że dokumentacja aplikacyjna NFOŚiGW nie jest dla nich problematyczna. Wskazują jednak, że dla osób, które takiego doświadczenia nie posiadają, dokumentacja może stanowić duże utrudnienie i być elementem silnie zniechęcającym a nawet uniemożliwiającym złożenie wniosku. (przy dokumentacji aplikacyjnej powinny być konkretne opisy, aby ułatwić potencjalnym beneficjentom poszukiwanie ofert dofinansowania, z których mają prawo skorzystać).

Strona internetowa NFOŚiGW tylko przez niewielką część badanych jest określana podstawowym narzędziem pracy. Strona nadal postrzegana jest głównie jako sporadycznie wykorzystywane źródło aktualnych informacji i wzorów dokumentów. Jest ona czytelna, a zakładki ułatwiają wyszukiwanie, jednak nawet osoby regularnie z niej korzystające przyznają, że czasami szukanie informacji jest niepotrzebnie wydłużone – konieczne jest przejście kilku podstron, aby znaleźć poszukiwane treści.

Podobnie jak w poprzedniej edycji badania (2012), kontakt telefoniczny oraz korespondencja e-mail stanowią podstawowe formy kontaktu z NFOŚiGW.

Komunikacja z NFOŚiGW

badanie jakościowe (3/5)

Ja powiem pani tak, - dla osoby, która trochę miała do czynienia z wnioskami, to może nie jest wielki problem, myślę o sobie, ale osoby, które nie miały do czynienia z wnioskami, bardzo dużo czasu będą potrzebowały na to żeby ten wniosek wypełnić, czyli trzeba być dobrze przygotowanym nie tylko merytorycznie.(beneficjent, Trójmiasto)

Dokumentacja aplikacyjna, wydaje mi się, że ona nie była jakoś tak strasznie rozbudowana. Do jakichś tam granic rozsądku. Dokumenty wymagane były możliwe do uzyskania, zakres merytoryczny jeśli chodzi o opis projektu to też tutaj nie ma. No wymagało po prostu przygotowania się do realizacji przedsięwzięcia no i jakoś tam zawsze można było dojść do tego, co jest wymagane. (beneficjent, Trójmiasto)

(Strona www) Jest czytelna, jest podzielona na priorytety, działania, zadania, wszystkie aktualności są wstawiane na bieżąco, informacje o szkoleniach, czy właśnie materiały, jeszcze nie zdążę wrócić do Trójmiasta, a materiały wieczorem są już gotowe do pobrania ze strony. Ni zdarzyło mi się nic takiego, żebym mogła powiedzieć, że oczekiwałam, wchodziłam na te strony internetowe i tam tego nie było. (beneficjent, Trójmiasto)

Powiem tak, bardzo dobrze są prowadzone strony internetowe, są też, ja akurat mam założonego newslettera, więc wszystkie informacje na bieżąco otrzymuję, bardzo dobry kontakt mam ze swoim koordynatorem, więc jak coś, to mailowo jestem informowana. (beneficjent, Trójmiasto)

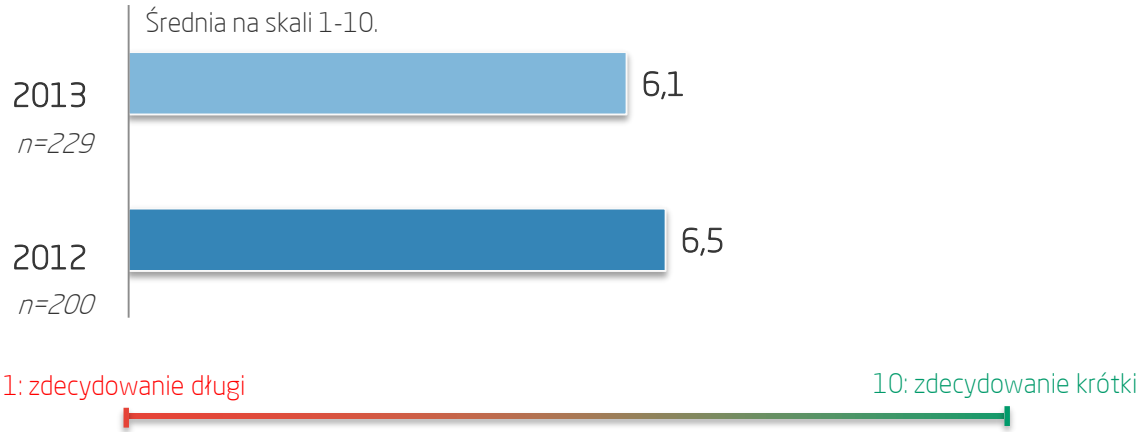
Był w ogóle problem z dodzwonieniem się. Mieliśmy chyba tam jakąś sprawę do wyjaśnienia, na etapie wnioskowania, to nie mogłem się dodzwonić i uzyskać informacji. (wnioskodawca, Warszawa)

Ocena czasu oczekiwania na odpowiedź

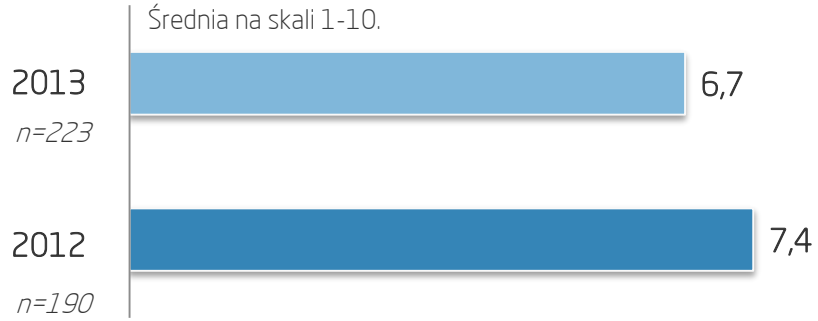
Jak ocenia Pan(i) czas oczekiwania na odpowiedź?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie długi", a 10 „zdecydowanie krótki".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI



Próba: badani, którzy kontaktowali się mailowo, listownie lub/i faksem.

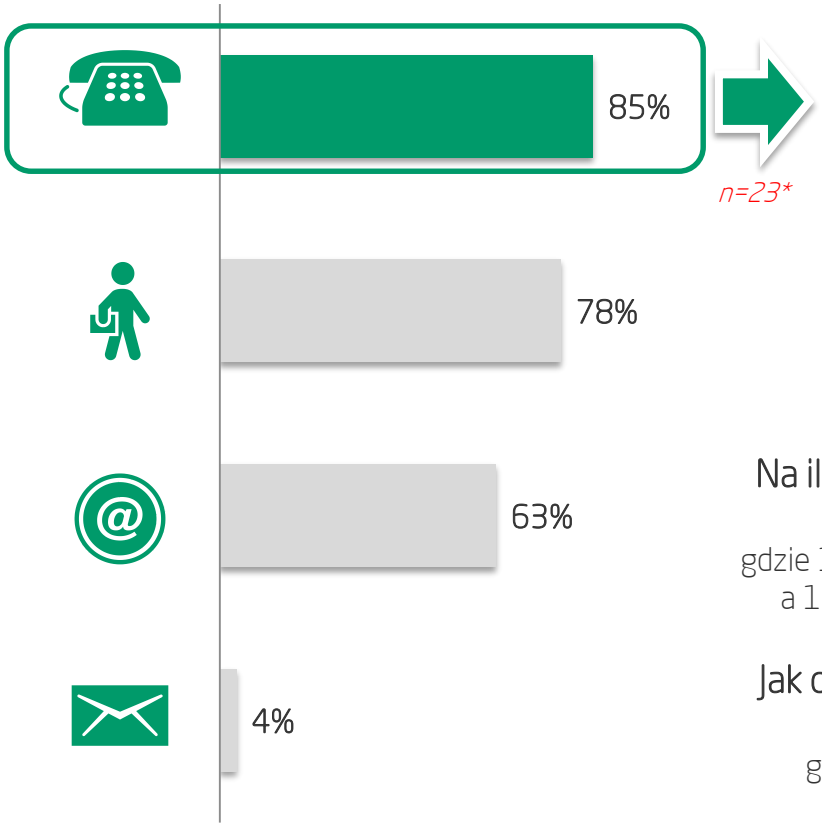
Ocena kontaktów z NFOŚiGW

kontakt telefoniczny

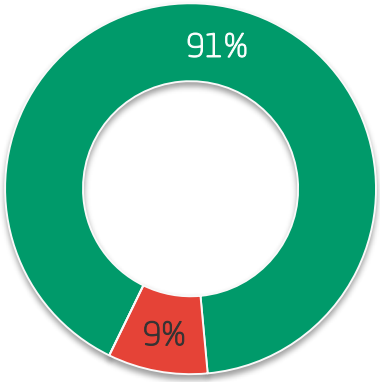
MEDIA

n=27*

W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



n=23*



Czy otrzymał(a) Pan(i) odpowiedź na kontakt ze strony pracowników NFOŚiGW?

- tak
- nie
- nie pamiętam

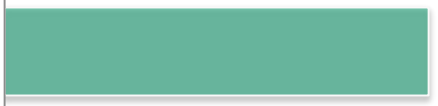
n=21*

Na ile otrzymana odpowiedź była dla Pana(i) wyczerpująca

gdzie 1 - zdecydowanie niewyczerpująca, a 10 – zdecydowanie wyczerpująca

Jak ocenia Pan(i) czas oczekiwania na odpowiedź?

gdzie 1 - zdecydowanie za długi, a 10 - zaskakująco krótki



Próba: przedstawiciele mediów, którzy korzystali z danego rodzaju kontaktu

Próba: przedstawiciele mediów.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

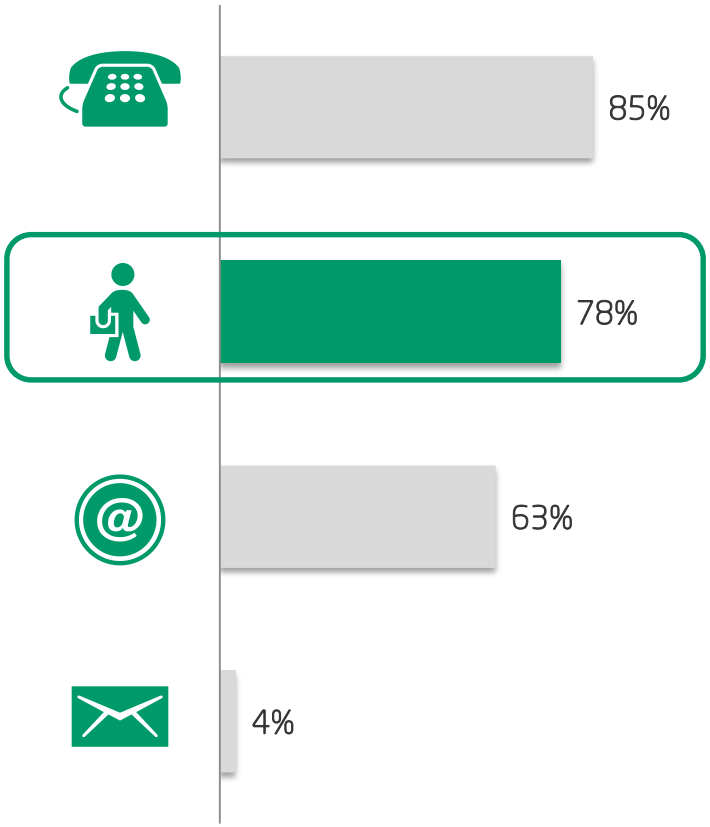
Ocena kontaktów z NFOŚiGW

kontakt osobisty

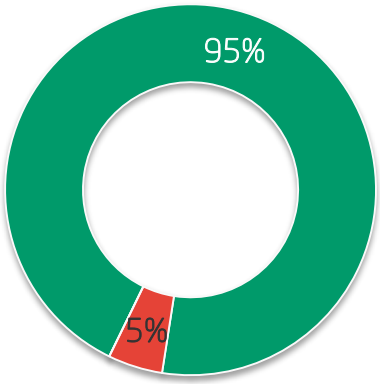
MEDIA

n=27*

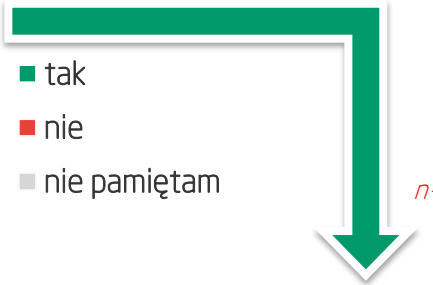
W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



n=21*



Czy otrzymał(a) Pan(i) odpowiedź na kontakt ze strony pracowników NFOŚiGW?



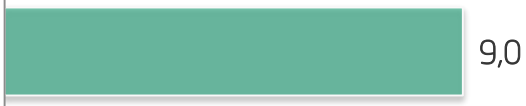
n=20*

Na ile otrzymana odpowiedź była dla Pana(i) wyczerpująca

gdzie 1 - zdecydowanie niewyczerpująca, a 10 – zdecydowanie wyczerpująca

Jak ocenia Pan(i) czas oczekiwania na odpowiedź?

gdzie 1 - zdecydowanie za długi, a 10 - zaskakująco krótki



Próba: przedstawiciele mediów, którzy korzystali z danego rodzaju kontaktu

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: przedstawiciele mediów.

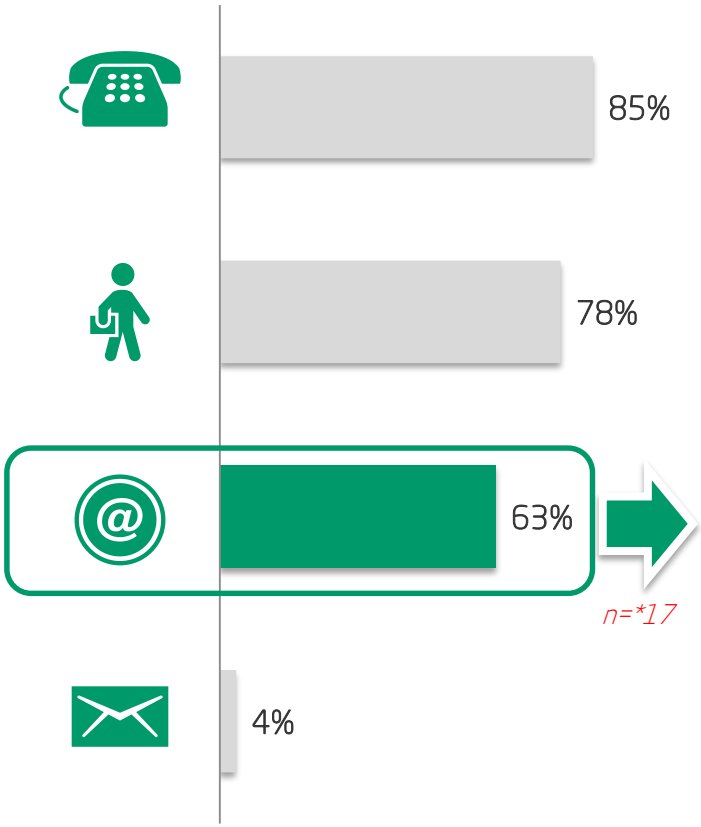
Ocena kontaktów z NFOŚiGW

kontakt mailowy

MEDIA

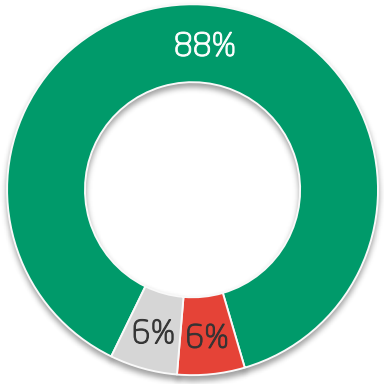
n=27*

W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



n=*17

Czy otrzymał(a) Pan(i) odpowiedź na kontakt ze strony pracowników NFOŚiGW?



n=15*

Na ile otrzymana odpowiedź była dla Pana(i) wyczerpująca

gdzie 1 - zdecydowanie niewyczerpująca, a 10 – zdecydowanie wyczerpująca

Jak ocenia Pan(i) czas oczekiwania na odpowiedź?

gdzie 1 - zdecydowanie za długi, a 10 - zaskakująco krótki

Próba: przedstawiciele mediów, którzy korzystali z danego rodzaju kontaktu

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: przedstawiciele mediów.

Ocena kontaktów z NFOŚiGW

badanie jakościowe

MEDIA

Podobnie jak w zeszłorocznej fali badania Rzecznik Prasowy NFOŚiGW został bardzo pozytywnie oceniony w części jakościowej badania.

Najczęściej przedstawiciele mediów mają kontakty bezpośrednio z Rzecznikiem. Oceniają te relacje jako profesjonalne i formalne.

Pracownicy NFOŚiGW dbają o transparentność i nie odmawiają informacji zasłaniając się procedurami jak ma to miejsce w innych instytucjach. Przekazywane przez nich drogą mailową informacje są przydatne i często wykorzystywane do przygotowania publikacji. Odpowiedzi ze strony Rzecznika Prasowego NFOŚiGW przesyłane są szybko. Używany w nich język jest specjalistyczny (może być niezrozumiały dla laików, ale dla dziennikarzy nie stanowi problemu).

Zdaniem dziennikarzy konferencje prasowe organizowane są wystarczająco często, jednak czasami są za długie i pojawia się na nich mało konkretnych informacji. Szczególnie wystąpienia beneficjentów stanowią mały wkład merytoryczny podczas konferencji.

Dobrze oceniany jest natomiast dostęp do uczestników konferencji, możliwość zadawania pytań publicznie lub podczas rozmowy w cztery oczy.

Ocena kontaktów z NFOŚiGW

badanie jakościowe

MEDIA

Rekomendacje zmian proponowane przez badanych*:

- nieutrudniony dostęp do informacji – tak, jak ma to miejsce obecnie
- lepsze przygotowanie techniczne konferencji – dbałość o dobre nagłośnienie, ponieważ obecnie zdarza się, że źle słychać zabierające głos osoby
- propozycja wyjazdów na inwestycje po kilku latach eksploatacji, aby móc zweryfikować jak inwestycje są oceniane w terenie, czy spełniły swoją zamierzoną rolę
- ekskluzywne informacje na wyłączność – warunek interesujących artykułów
- materiały pokonferencyjne w formie cyfrowej - aby nie było konieczności nagrywania i spisywania wypowiedzi
- niekomfortowe godziny organizowania konferencji prasowych – konferencje powinny być organizowane wcześniej, ponieważ dla dziennikarzy publikujących newsy ważny jest odpowiedni czas publikacji (najlepiej rano).
- przekazywane informacje powinny być bardziej syntetyczne, skupione na najważniejszych sprawach.

**pojedyncze wypowiedzi badanych*

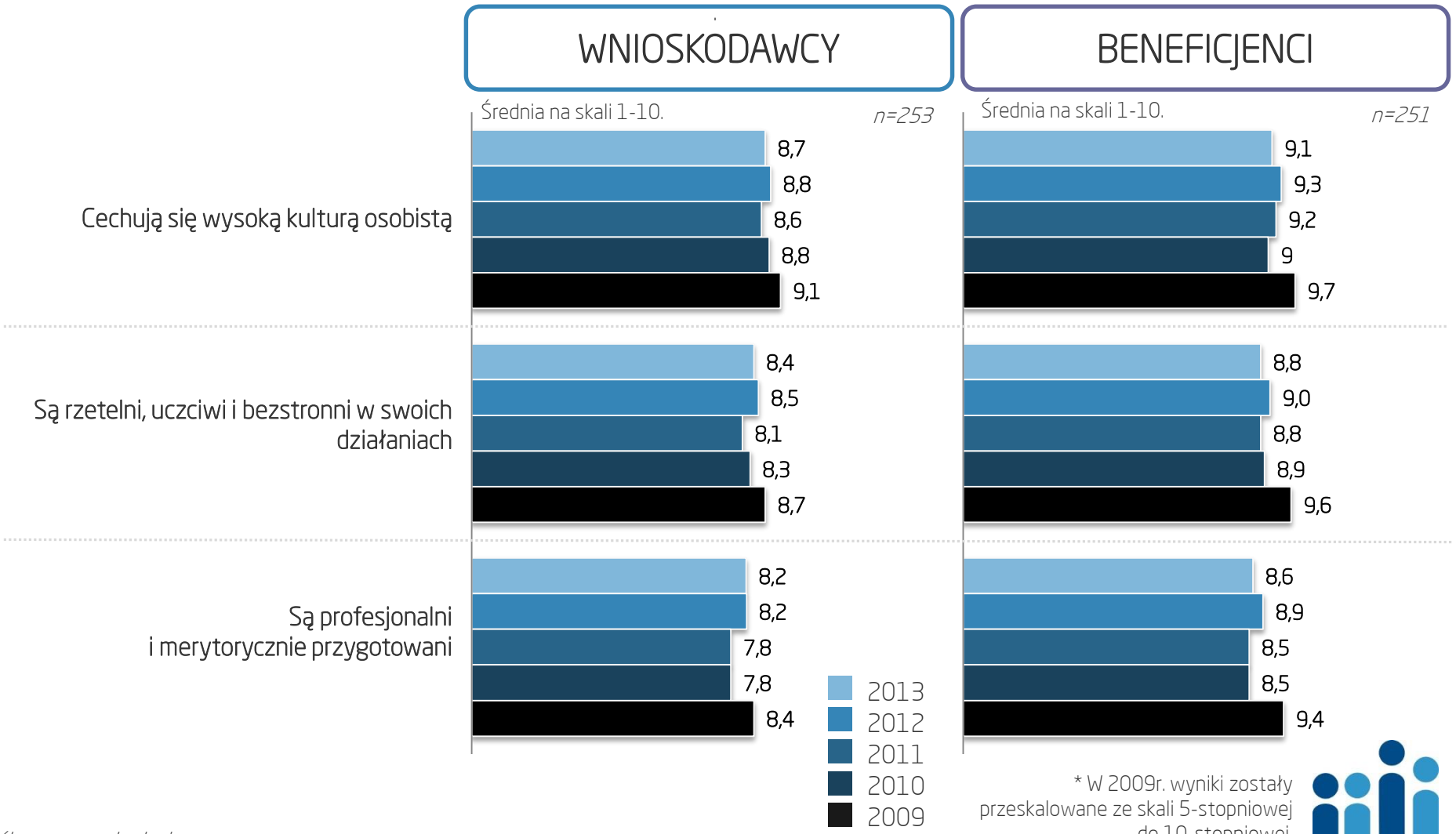
MEDIA

- *Znaczy to jest instytucja państwowa, więc ona zgodnie z ustawą musi udzielać informacji. Więc nie mam jakiś szczególnych oczekiwań. Gdybym miał problem, albo musiałem się dopytać to dzwoniłem, i zawsze taką informację otrzymywałem bez żadnego problemu. Pogłębione informacje otrzymywałem bez żadnego problemu. (media)*
- *To są raczej bardziej formalne relacje, takie jakie zawody wykonujemy... czy taki jak ja zawód wykonuję więc jakiejś ekstazy nie przeżywam. (media)*
- *Mam nadzieję, że cały czas będą takie same albo lepsze. Raczej nie miałem sygnałów, żeby miało być przeciwnie więc raczej jestem o to spokojny. (media)*
- *Mogłoby być więcej takich wyjazdów. One są rzeczywiście ciekawe. One są mniej więcej raz, albo dwa razy do roku, więc uważam, że częstotliwość takich wyjazdów mogłaby być większa bo dzięki temu, lepiej też można poznać mechanizm, lepsze poznanie działania funduszy, którymi operuje Narodowy Fundusz. Na co wydaje pieniądze, i często też jest łatwiej jak się naocznie zobaczy, potem opisać na co to poszło i czemu to pomaga. (media)*
- *Wiem, że osoby, które tym się nie zajmują to oczywiście mogą mieć problem z czytaniem takich informacji, ale ja już widzę, dla mnie ona jest czytelna, jasna, i czasami zadzwonię do rzecznika, do Biura Prasowego – podpytam się czy dokładnie o to chodzi, ale najczęściej informacja jest podana w porządku. (media)*
- *To jest sympatyczny gość (Rzecznik). (media)*
- *To są w ogóle ludzie z pasją, po nich widać, że oni znają się na tych sprawach, które prowadzą, nie wiem, czy, jeżeli powiem, że mają jakąś misję, to czy nie będzie to za górnolotne, natomiast to widać, że to nie jest robione na odwal się, że im zależy na tym żeby sprzedać dobrze. (media)*
- *Jak jednak zbieranie materiałów w terenie, to jest zdecydowanie inna jakość niż pisanie materiałów po konferencji i to jest przyjemność dla dziennikarza. (media)*
- *Od roku zauważyłem że też Narodowy Fundusz tez tak - już od ponad roku już tak bardziej wychodzi do ludzi, i ta polityka jest też taka bardziej komunikacyjna. Taka bardziej otwarta, bardziej już do obywatela, a nie tylko do przyszłego beneficjenta. (media)*

Szczegółowa ocena pracowników (1/5)

Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



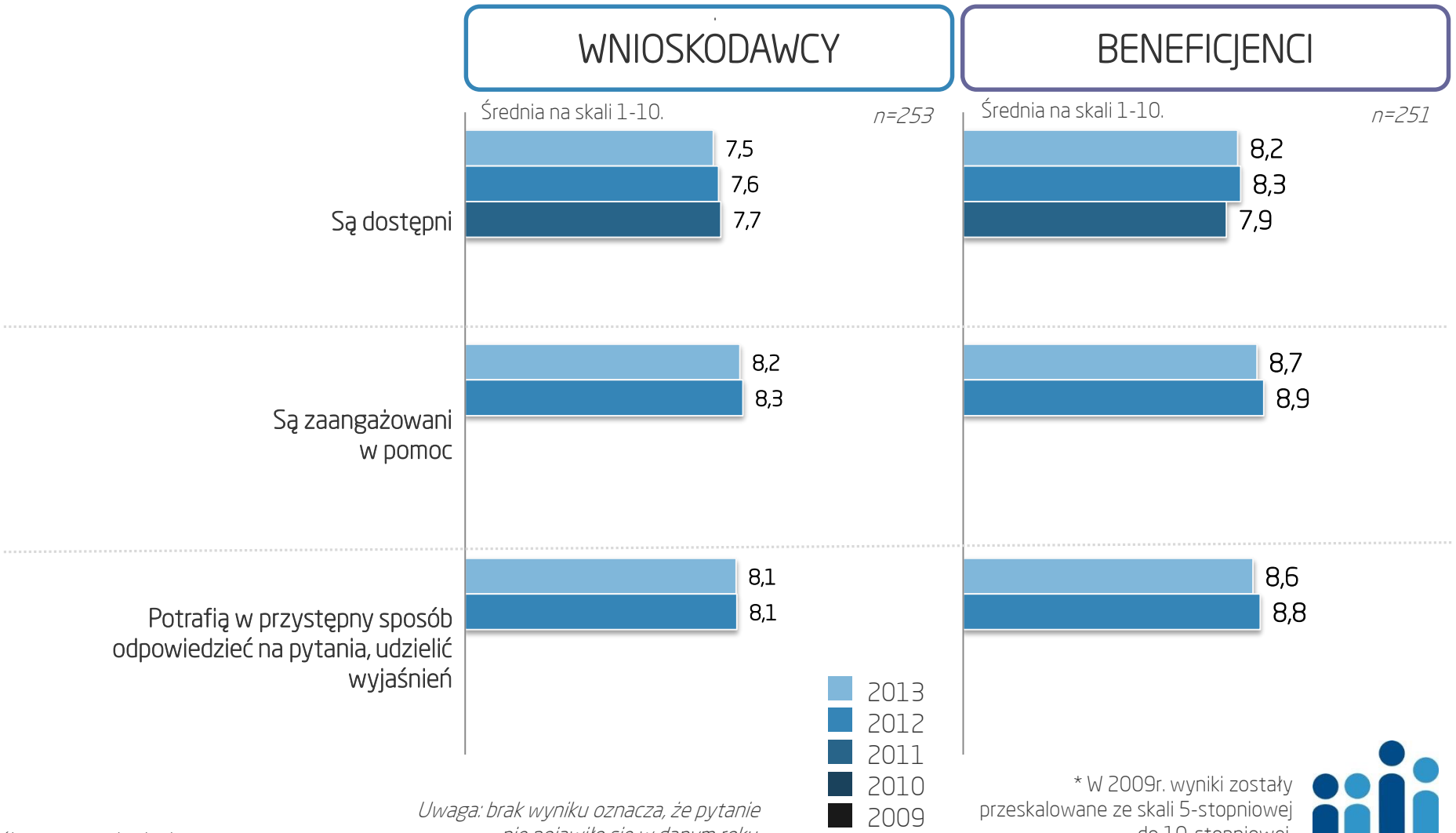
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani.

Szczegółowa ocena pracowników (2/5)

Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani.

Szczegółowa ocena pracowników (3/5)

Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".

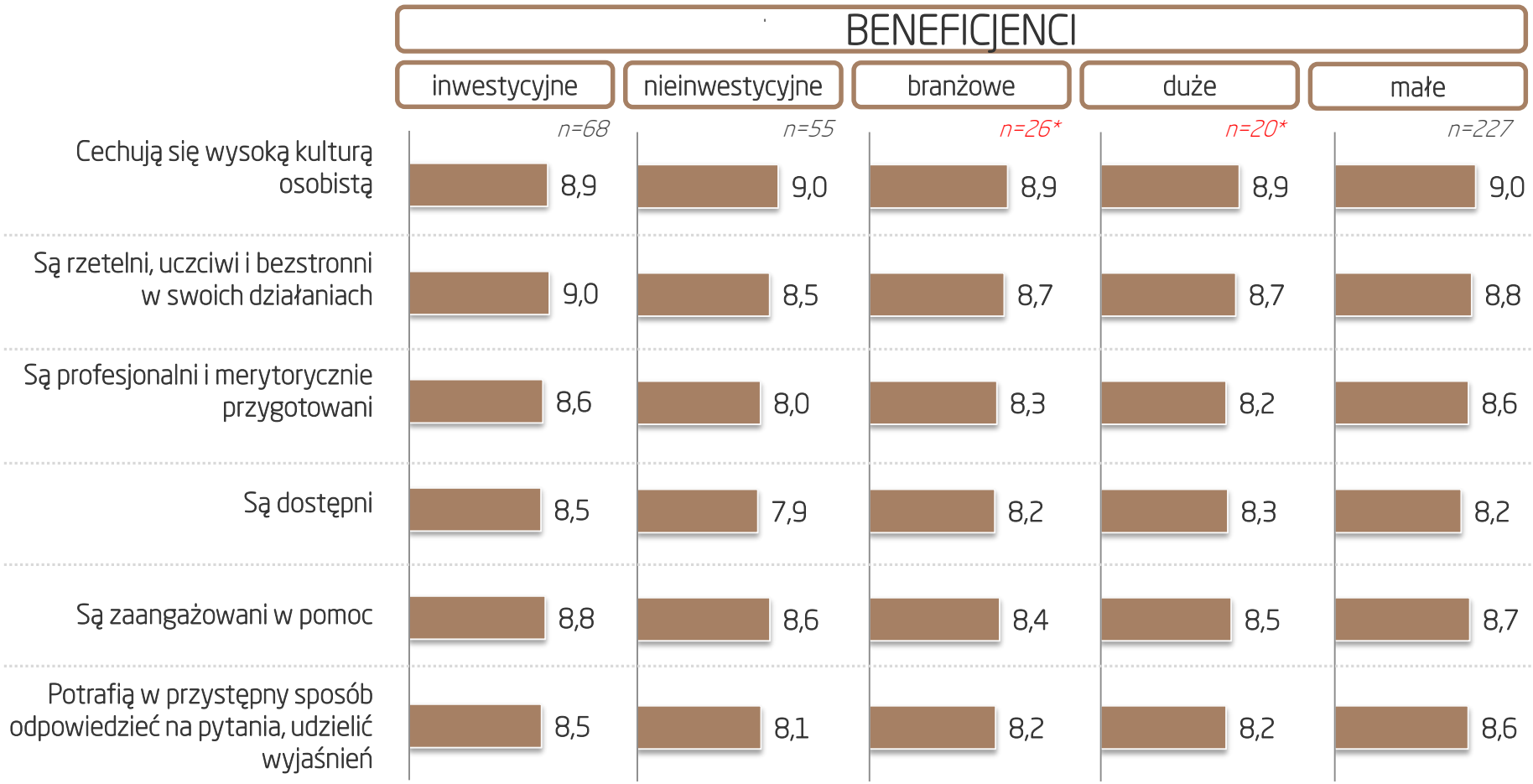
Próba: wszyscy badani.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Szczegółowa ocena pracowników (4/5)

Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani.

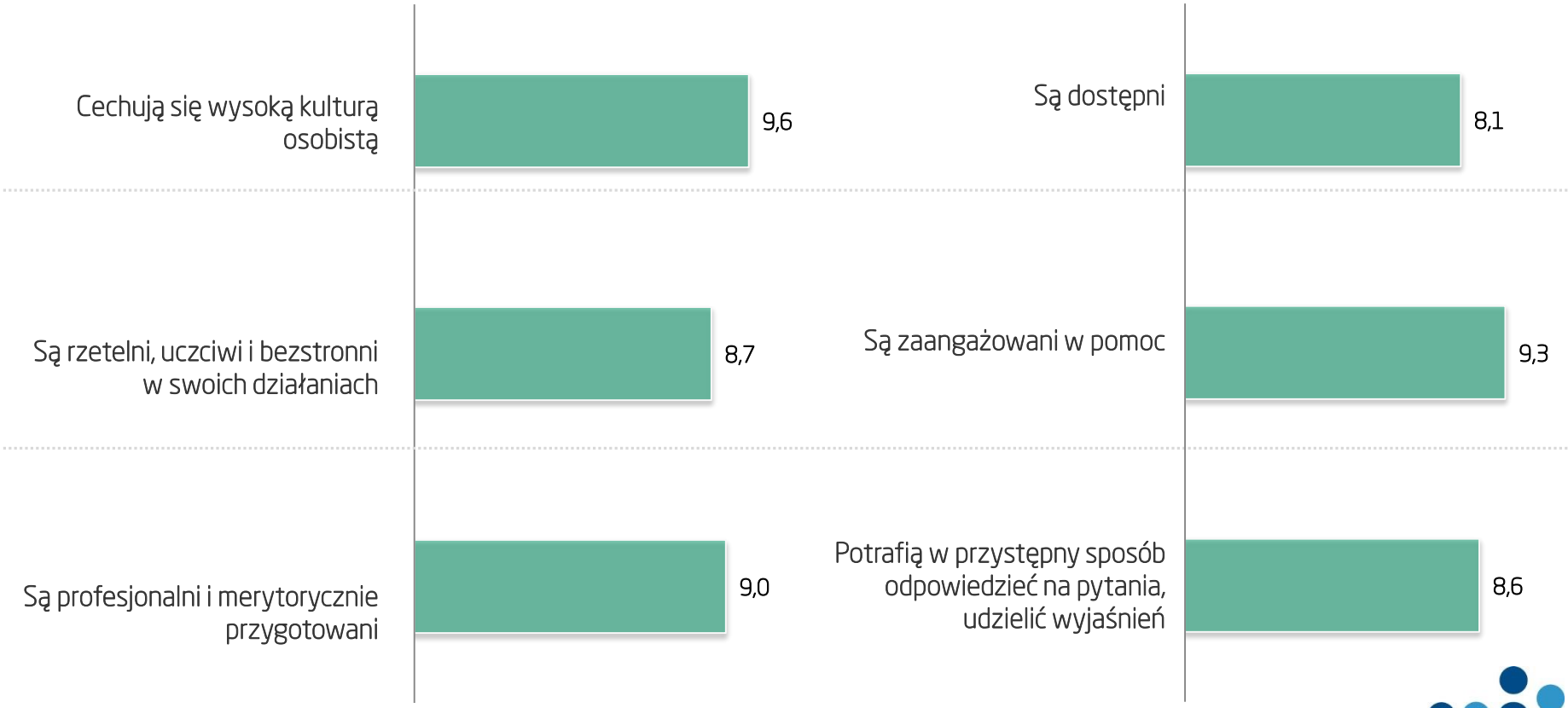
Szczegółowa ocena pracowników (5/5)

Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".

MEDIA

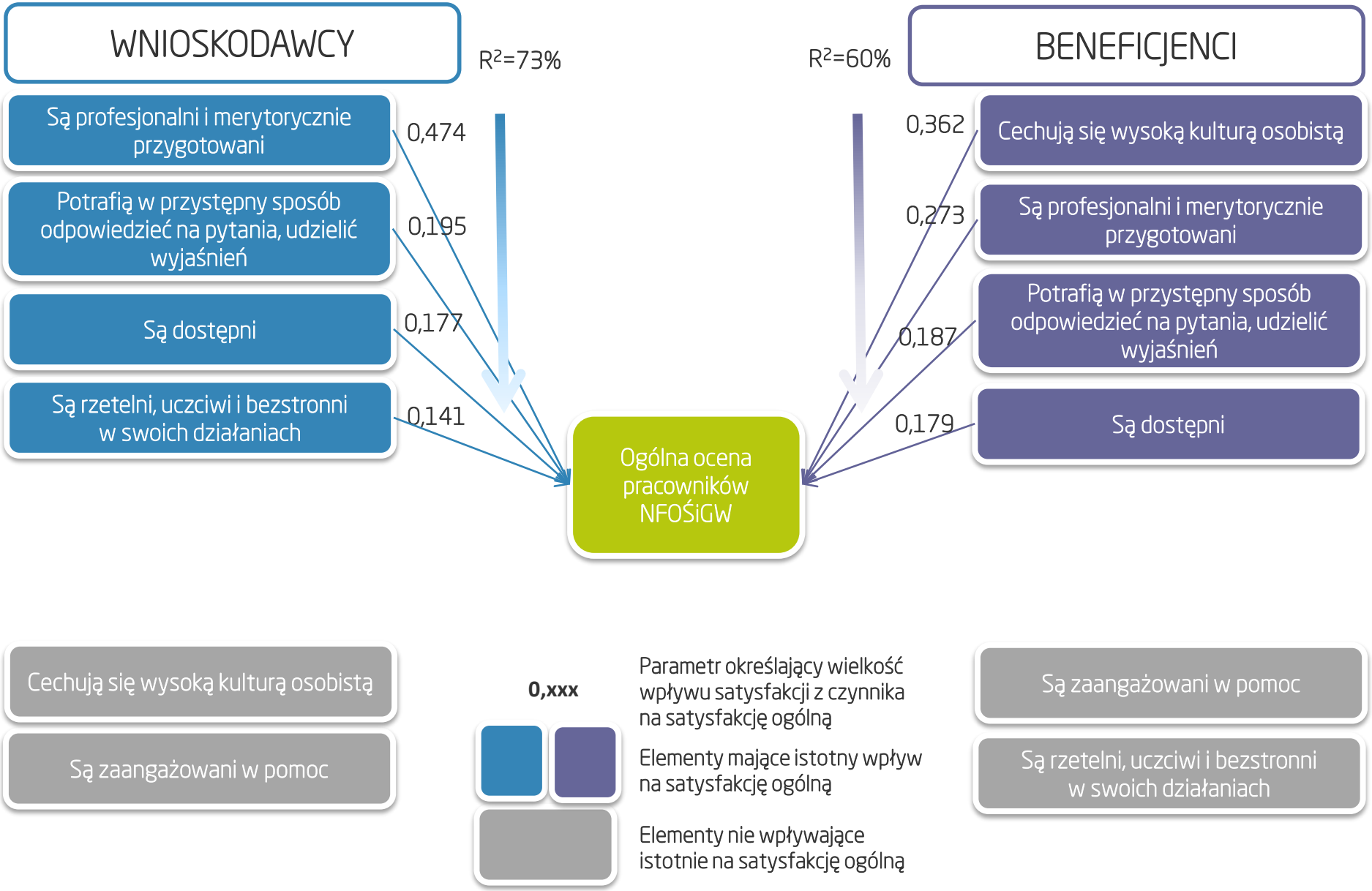
*n=27**



Próba: przedstawiciele mediów.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z pracowników



Ocena pracowników NFOŚiGW

badanie jakościowe

(1/2)

Podobnie jak w roku 2012 wszystkie badane cechy pracowników NFOŚiGW zostały ocenione pozytywnie w jakościowej części badania.

- **KOMPETENTNI i PROFESJONALNI**
- **OSIĄGALNI, PRZYSTĘPNI i OTWARCI**
- **POMOCNI I ZAANGAŻOWANI**
- **KULTURALNI**

Jednak jeden z przedstawicieli wnioskodawców, który nie uzyskał dofinansowania kierował zarzuty wobec pracowników NFOŚIGW. Jego zdaniem pracownicy byli zupełnie nieosiągalni, nie uzyskał od nich wsparcia w trakcie przygotowywania wniosku i negocjacji.

Nie oceniam, ponieważ nie ma tych procedur. Ja w ogóle nie miałem możliwości kontaktów. Były tylko 2 osoby, pomimo, że na liście są wpisane 4, to już jest zasada podejścia do klienta, że mamy was, za przeproszeniem, za nic, ponieważ okazuje się, że tamte osoby mają dużo ważniejsze w tym czasie zajęcia niż to, że zostały wyznaczone do prowadzenia z nami negocjacji. To jest po prostu poniżające, jeśli ja się z kimś umawiam w takim gronie i jeszcze przygotowuję listę, na której wypisane są te osoby, to już jest w ogóle kompromitacja. (wnioskodawca, Warszawa)

Ocena pracowników NFOŚiGW

badanie jakościowe

(2/2)

Jeżeli ja dzwoniłam do nich, albo mailowo pisałam żeby, to starały się naprawdę rzetelnie i tak maksymalnie odpowiedzieć na zadawane pytania i nie było jakiegoś zniecierpliwienia, wręcz odwrotnie, cieszyły się, że się dzwoni, przez to nasze relacje też robiły się takie bardziej „przyjacielskie", generalnie można było taką przyjemną wyczuć atmosferę. (beneficjent, Trójmiasto)

Ale nie mogę też kogoś szczególnie wyróżnić i powiedzieć, że ta osoba naprawdę stanęła na wysokości zadania, bo wszystkie są... to są w większości panie, wszystkie są profesjonalistkami. (beneficjent, Trójmiasto)

Zawsze osiągalne, zawsze przystępne i nawet potrafiły żartować sobie. (beneficjent, Trójmiasto)

Współpraca zależała bardzo od osoby, na którą się trafiło. Były osoby, z którymi współpracowało się bardzo przyjemnie, one były bardzo pomocne, zawsze można było u nich uzyskać jakieś odpowiedzi na swoje pytania, Też to była pewna wyrozumiałość co do realizowanych przedsięwzięć ze względu na to, że one są raczej złożone i nie wszystko, jeśli chodzi o procedury administracyjne da się przewidzieć, natomiast czasem, jak trafiło się na co po niektórych , to tak jakby się człowiek cofnął do poprzedniej epoki. Jaki był stosunek do petenta osoby, która jest upierdliwa i czegoś tam chce, a tutaj ktoś ma inna robotę.(beneficjent, Trójmiasto)

Ogólnie mogę powiedzieć, że takie kontakty na poziomie, i trochę takie serdeczne nawet. Bo nawet jak doszło do podpisania pożyczki, to nawet pani, która ze mną współpracowała napisał do mnie, że bardzo się cieszy.... Że to się udało, że załatwiliśmy to naprawdę ok. (wnioskodawca, Warszawa)

Absolutnie nie, bo wygląda to w ten sposób, że nie udają, że wiedzą wszystko i jest to naprawdę takie szczere podejście, jeżeli czegoś nie wiedzą, to zostawiają czas, bo wiedzą, że się dopytają, wyjaśnią, także uważam, że jest to bardzo w porządku i bardzo dobrze podchodzą. (beneficjent, Trójmiasto)

W zeszłym roku pozmieniały się komórki organizacyjne i współpracujemy z innymi ludźmi. Inni niż dotychczas. Ale kompetencja tych ludzi jest zadowalająca. (wnioskodawca, Warszawa)

Kontakty z pracownikami NFOŚiGW

badanie jakościowe (1/3)

Częstotliwość kontaktów beneficjentów i wnioskodawców z pracownikami NFOŚiGW zależna jest od etapu współpracy nad projektem.

Podobnie jak w roku 2012 badani wskazywali, że intensyfikacja kontaktów z przedstawicielami NFOŚiGW następuje w trakcie przygotowywania wniosków i ich negocjacji. Podczas realizacji projektu kontakty mają charakter bieżący - od kilku razy w miesiącu do kilku razy w tygodniu. Najczęstszą formą kontaktu są nadal rozmowy telefoniczne i wymiana wiadomości email, a w razie potrzeby spotkania robocze.

Żaden z badanych nie miał problemów związanych z brakiem jasności do kogo się zwrócić na każdym z etapów projektu. Czynnikiem niezmiennie wpływającym na satysfakcję z kontaktów z NFOSiGW jest stałość koordynatora, która zdaniem badanych wpływa na efektywność współpracy. Kontakty z koordynatorami projektów nadal są dominującymi kontaktami z NFOŚiGW.

W porównaniu z zeszłoroczną falą badania, w tym roku respondenci częściej wskazywali na problemy w kontaktach z koordynatorem projektu. Wspominali głównie o braku zaangażowania i nieodpowiadaniu na korespondencję oraz nieodbieranie telefonów.

Kontakty z pracownikami NFOŚiGW

badanie jakościowe (2/3)

Nie, to są osoby wskazane, czyli wiemy, kto obsługuje dany projekt i nawet była sytuacja, że któraś z pań obsługujących projekt udała się na urlop macierzyński, po kontakcie z kierownikiem, kto jest, zostało wszystko wyjaśnione. (beneficjent, Trójmiasto)

To wszystko zależy od tego, jaki jest projekt prowadzony, bo jeżeli są jakieś zmiany w harmonogramie, przesunięcia terminów, czy cokolwiek, to wówczas my automatycznie musimy powiadamiać Narodowy Fundusz a poza tym myślę, że na pewno w miesiącu kilka razy się kontaktujemy, co miesiąc. (beneficjent, Trójmiasto)

W moim przypadku ta ocena wynika ze stosunku opiekuna naszego projektu do naszego projektu. To nie jest opiekun taki, że z zasady proszę samemu się dowiedzieć i doczytać, tylko opiekun taki, który naprawdę pomaga i chce pomóc. (wnioskodawca, Warszawa)

No dobrze bo było cały czas w jednych rękach. To jest też bardzo istotne bo jak się zmienia osoba, to trzeba od początku tłumaczyć. (beneficjent, Trójmiasto)

Jest to zazwyczaj jedna i ta sama osoba. Zdarza się, że pod nieobecność naszego kierownika tym zajmuje się ktoś inny. Ale ja wtedy wiem, z kim mam się kontaktować. (wnioskodawca, Warszawa)

Jak potrzebuję, to dzwonię na telefon stacjonarny czy komórkę, wysyłam maila, zanim czasem się wyśle jakieś pismo oficjalnie to się dyskutuje po prostu, żebym ja czegoś niepotrzebnie nie napisał, a oni potem niepotrzebnie nie musieli się nad tym głowić. (beneficjent, Trójmiasto)

Był problem z dodzwonieniem się tam generalnie, ale potem rozszyfrowałem jak tam trzeba dzwonić, bo te numery, które są podane, to można dzwonić i dzwonić, szczególnie w sezonie letnim, ale spoko, są czytelni i są kontaktowi, ale jak mówię, te kontakty były znikome. (wnioskodawca, Gdańsk)

Kontakty z pracownikami NFOŚiGW

badanie jakościowe (3/3)

Rekomendacje zmian proponowane przez badanych*:

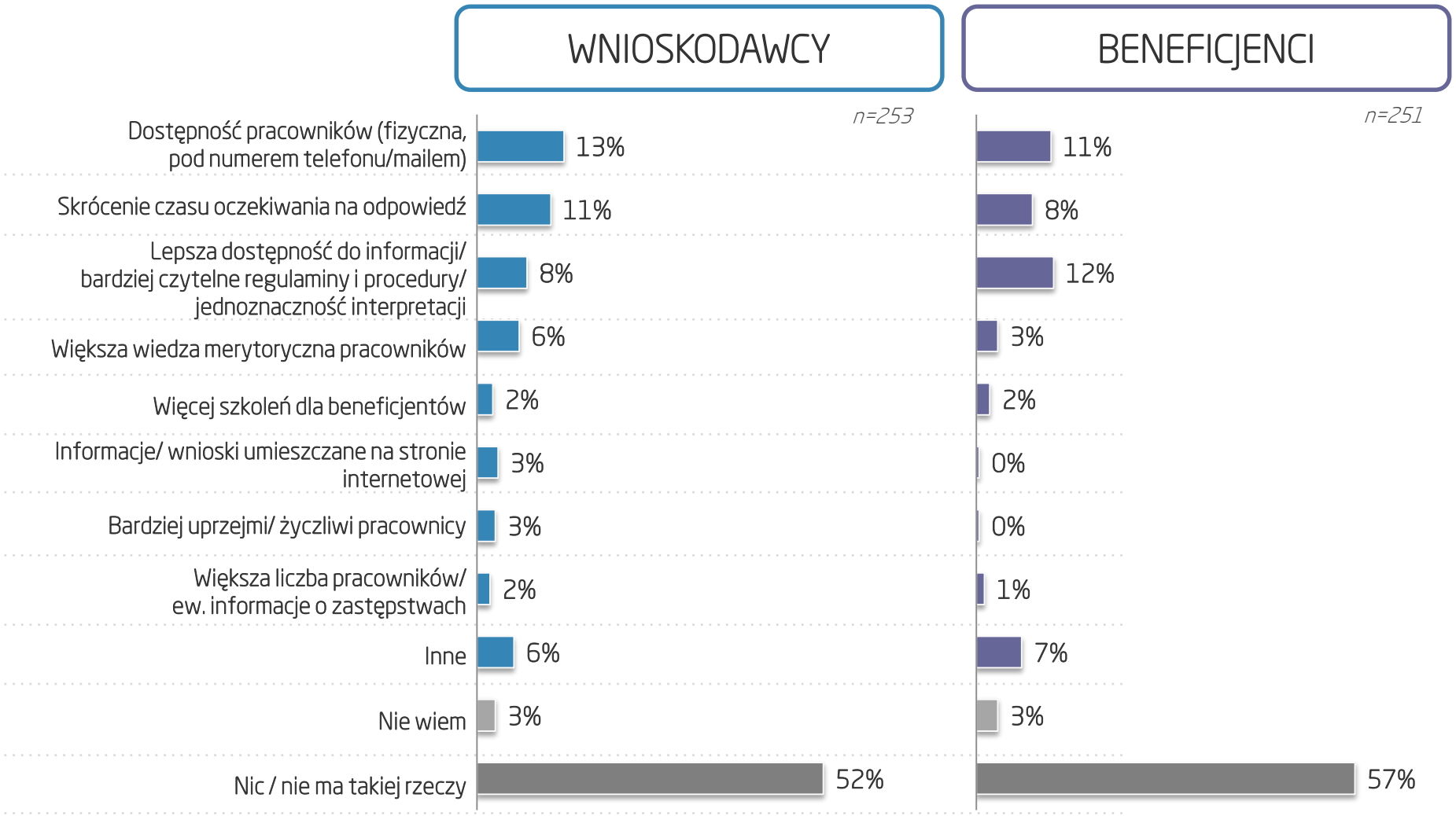
- w przypadkach ocenionych negatywnie: zwiększenie dostępności koordynatorów projektów
- dbałość o jak najmniejszą rotację pracowników NFOŚiGW – koordynatorów projektów – zmiany osób kontaktowych wiążą się z niedogodnościami dla beneficjentów – konieczne wdrożenie nowej osoby, brak wiedzy dotyczącej specyfiki projektu

**pojedyncze wypowiedzi badanych*

Przede wszystkim pracownik NF ma być opiekunem projektu, ma pełnić rolę opiekuna projektu i on musi tak samo być zaangażowany w ten projekt, jak inwestor. On nie może stać po stronie, bo wie pan, mi się to nie podoba. To nie jest żadne działanie, nie od tego ten fundusz ma być. (wnioskodawca, Warszawa)

Kontakty z NFOŚiGW - proponowane usprawnienia

Co Pana(i) zdaniem powinno zostać poprawione w kontaktach z Narodowym Funduszem Środowiska i Gospodarki Wodnej?



Próba: wszyscy badani.

Obszary wymagające poprawy

MEDIA

n=27*

Co Pana(i) zdaniem powinno zostać poprawione w kontaktach z Narodowym Funduszem Środowiska i Gospodarki Wodnej?

cytaty Respondentów:

- *częstszy kontakt i częstsze organizowanie konferencji prasowych*
- *byłoby dobrze, gdyby trochę łatwiej było się dodzwonić do pracowników biura prasowego - z tym nie zawsze jest łatwo*
- *informacje prasowe dot. działalności NFOŚiGW*
- *język, wydaje mi się, że język, którym posługują się pracownicy, jest za bardzo fachowy, pełen określeń, które są zrozumiałe dla osób wtajemniczonych w temat*
- *nagłośnienie w sali konferencyjnej, więcej informacji prasowych odnośnie poszczególnych programów*
- *nie wszystko musi być na stronie www, część informacji powinna być wysyłana na maila*
- *odpisywanie na e-maile bez konieczności ich powtarzania z prośbą o odpowiedź*
- *powinna być zatrudniona dodatkowa osoba dla kontaktów z mediami*
- *powinni podawać email albo telefon kontaktowy do danej osoby, żeby wyjaśnić zawiłości telefonicznie z danym pracownikiem, a nie odpisywać na problem mailowo*
- *rozbudowany dział informacji prasowych*
- *serwis foto z wydarzeń*
- *sprzęt nagłośniający mają słaby, jakaś sala konferencyjna by się przydała profesjonalna*
- *ułatwiona ścieżka dostępu do danego tematu*
- *zaprasza się dziennikarzy, którzy dobrze piszą o funduszu, a jak ktoś źle ocenia fundusz to nie ma głosu*

Próba: przedstawiciele mediów.

Partner in Business Strategies

ocena oferty NFOŚiGW

Ocena oferty NFOŚiGW - wnioski

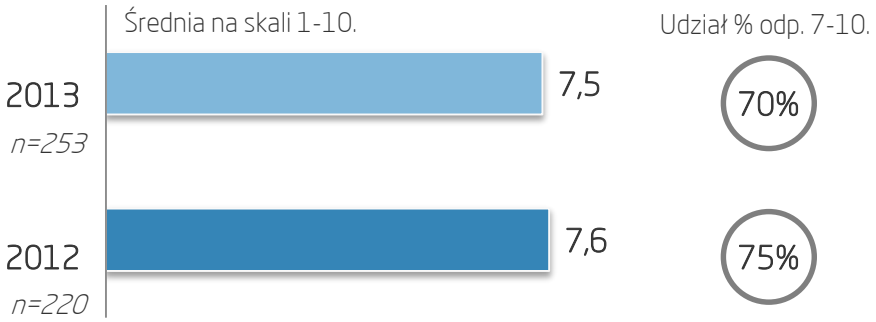
- Większość badanych jest ogólnie zadowolona z oferty NFOŚiGW (odsetek zadowolonych wyniósł: 70% w grupie wnioskodawców i 75% wśród beneficjentów). Zadowolenie z dostępności form finansowania czy dostępności programów, w ramach których możliwe jest dofinansowanie otrzymało średnie noty na poziomie odpowiednio 7,2 i 7,0 (wnioskodawcy) oraz 7,5 i 7,3 (beneficjenci). Mimo dość wysokiej satysfakcji z obu aspektów, zadowolenie w porównaniu z poprzednim rokiem spadło (o 0,2-0,3 punkty).
- Zmalało zadowolenie z wielkości możliwego do otrzymania dofinansowania (z 7,4 w 2012r. do 7,2 w grupie wnioskodawców oraz z 7,8 do 7,2 wśród beneficjentów) oraz zadowolenie z obszaru i zakresu działalności (z 7,5 do 7,2 w grupie wnioskodawców oraz z 7,9 do 7,4 wśród beneficjentów).
- 41% wnioskodawców i 43% beneficjentów uważa, że oferta Narodowego Funduszu zawiera wszystkie obszary dofinansowania jakie są im potrzebne.
- 47% wnioskodawców i 55% beneficjentów uważa, że jest wystarczająco poinformowana na temat oferty finansowej Narodowego Funduszu. 9% badanych ogółem chciałoby otrzymywać informacje drogą mailową, a 7% oczekuje wcześniejszego rozpowszechniania informacji dotyczących możliwości pozyskania środków.

Zadowolenie z oferty NFOŚiGW

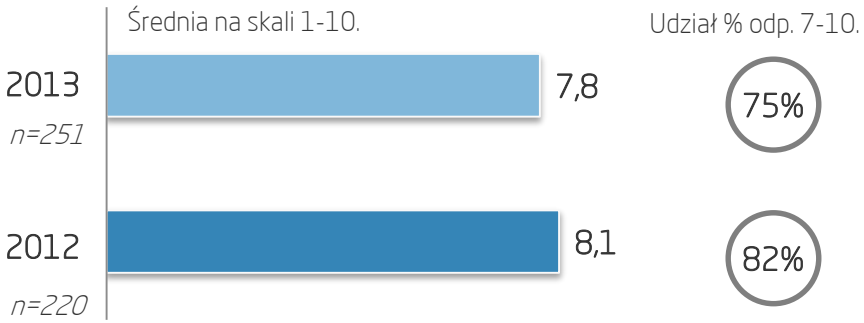
W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z oferty Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI

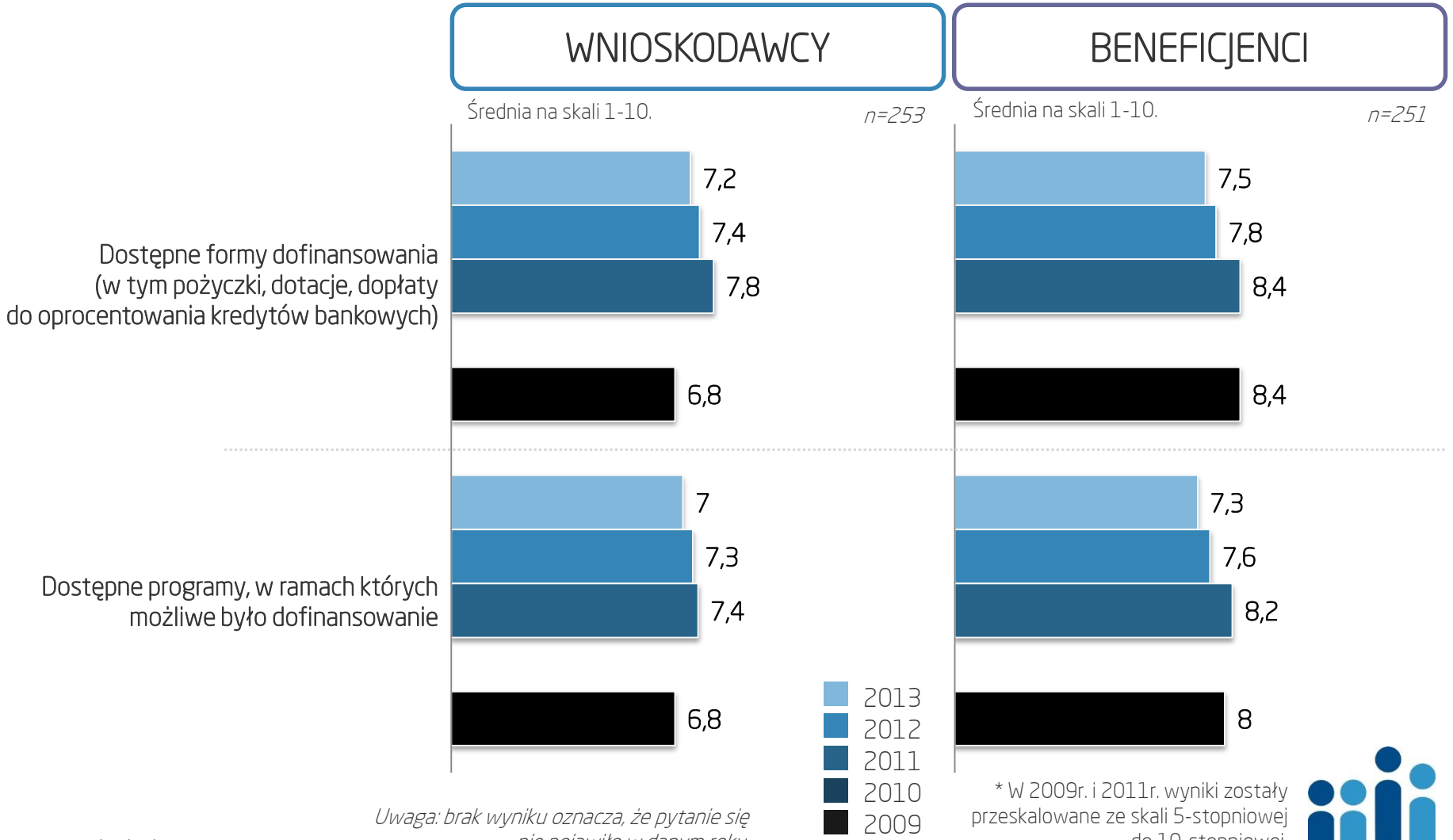


Próba: wszyscy badani

Dostosowanie ofert NFOŚiGW (1/2)

Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) firma/instytucja składała wniosek, jak ocenia Pan(i) dostosowanie oferty Narodowego Funduszu do potrzeb Pana(i) firmy/instytucji pod względem następujących elementów:

Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

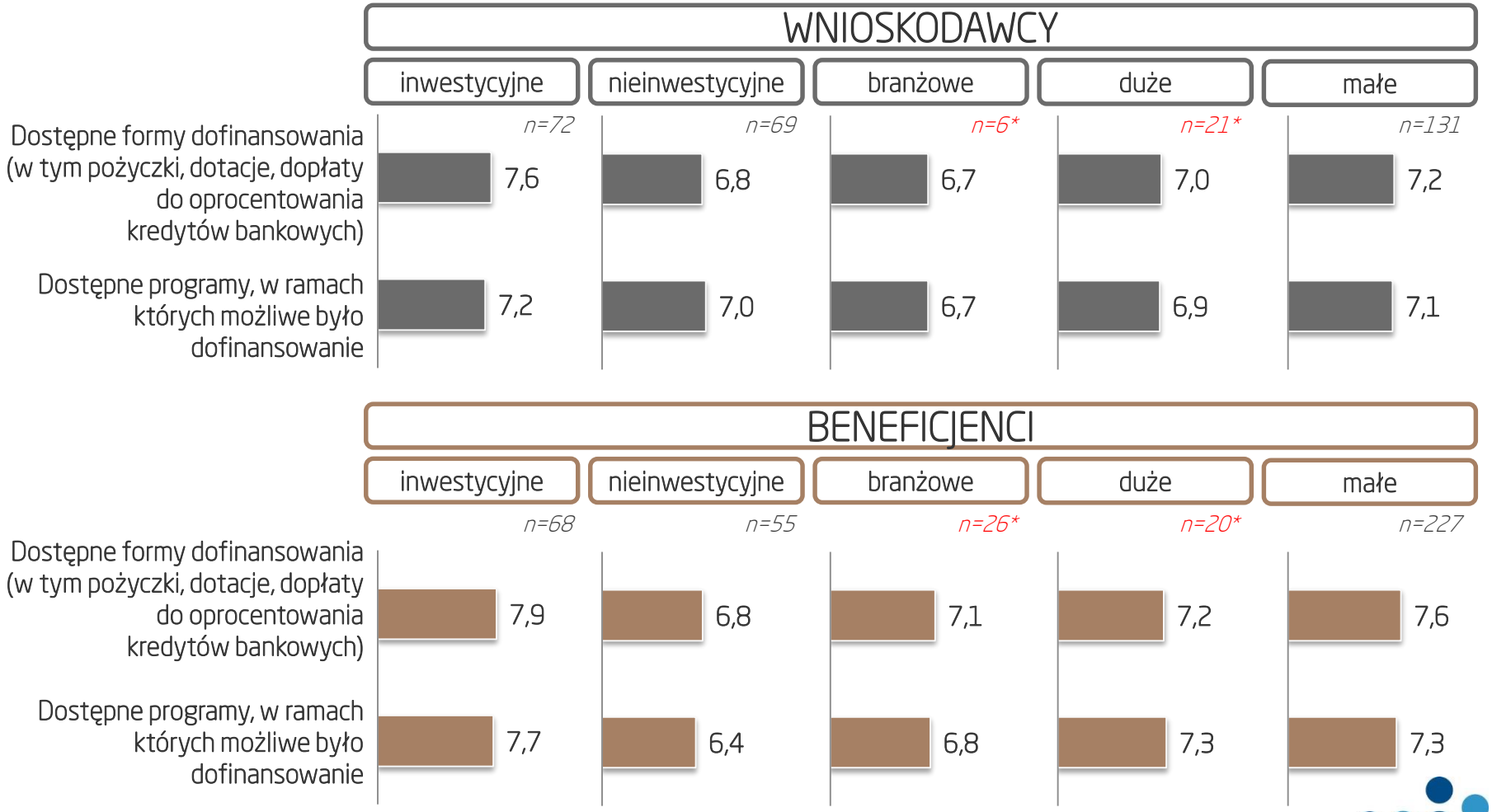
* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani

Dostosowanie ofert NFOŚiGW (2/2)

Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) firma/instytucja składała wniosek, jak ocenia Pan(i) dostosowanie oferty Narodowego Funduszu do potrzeb Pana(i) firmy/instytucji pod względem następujących elementów:

Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.



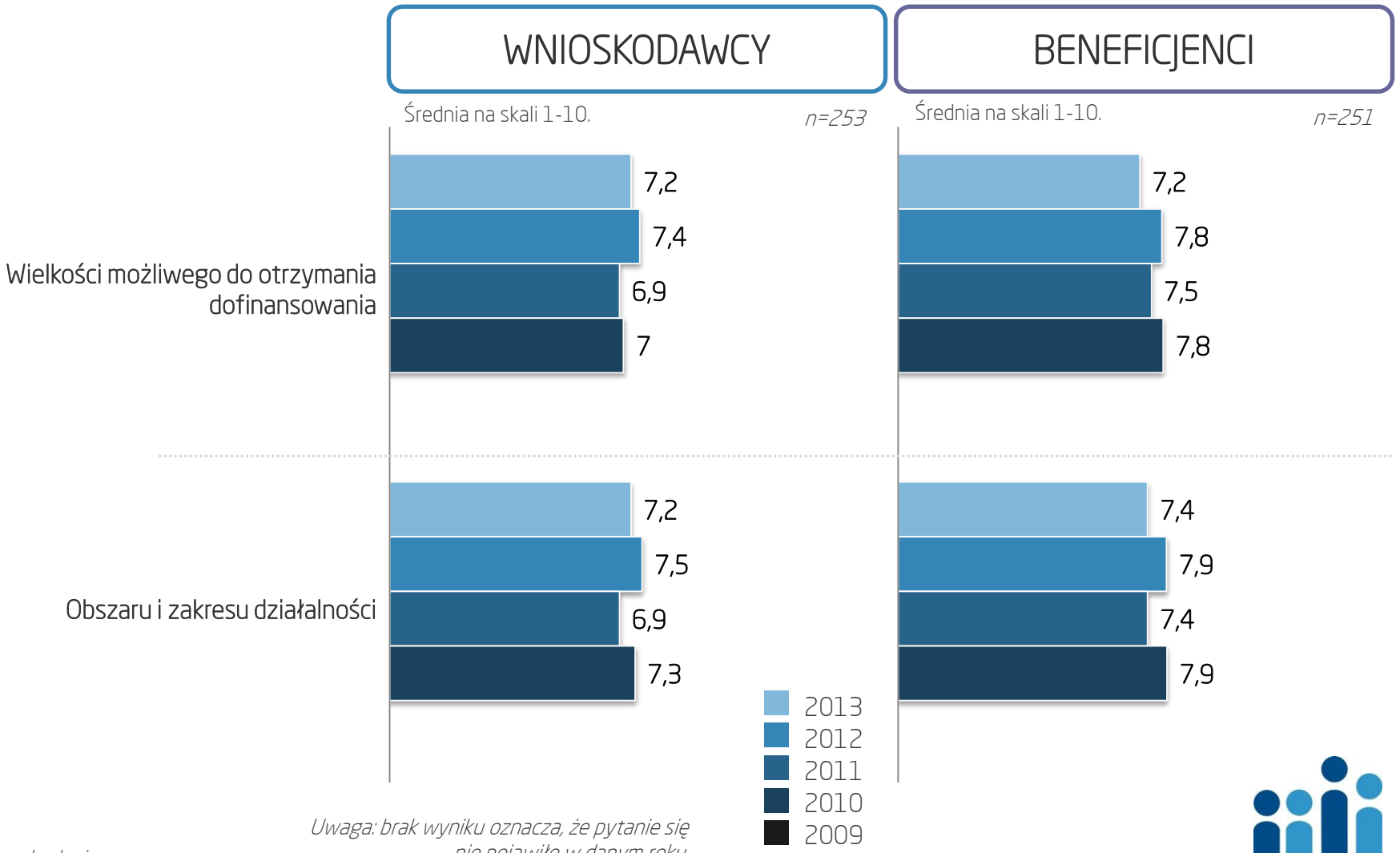
** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani.

Ocena oferty NFOŚiGW

W jakim stopniu oferta Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej spełnia oczekiwania instytucji/ firmy, którą Pan(i) reprezentuje, pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie nie spełnia oczekiwań", a 10 „całkowicie spełnia oczekiwania".



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

Próba: wszyscy badani.

Znajomość i ocena oferty NFOŚIGW

badanie jakościowe

Oferta finansowa NFOŚIGW jest zdaniem niektórych wnioskodawców i beneficjentów umiarkowanie atrakcyjna. Badani najczęściej oceniali ofertę neutralnie, jednak nie zaprzeczali, że stanowi dla nich znaczące wsparcie finansowe i odpowiada ich potrzebom. Wskazywali, że jest bardziej atrakcyjna niż oferty bankowe, a mniej niż oferta finansowa PARP.

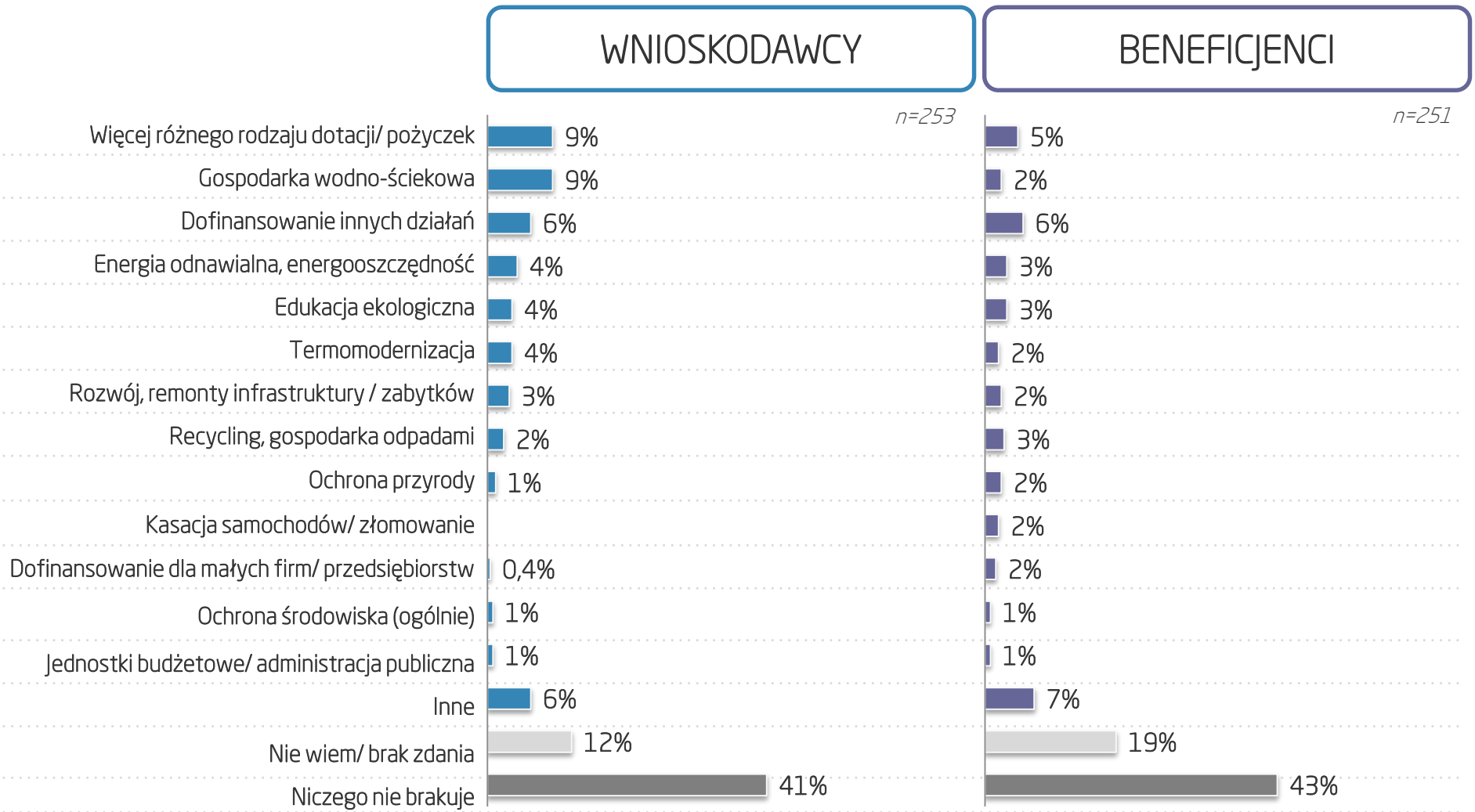
Uważam, że oferta finansowa mogłaby być bardziej bogata, skierowana, mogłyby być projekty, które mogłyby być realizowane częściej, większa ilość tych projektów, większa powtarzalność, bo jeden projekt na 2 lata, czy na 3, to jest niewiele. (beneficjent, Warszawa)

No na tym etapie, na którym chcieliśmy realizować to zadanie byliśmy bardzo zadowoleni z tej oferty finansowej na to finansowanie. Niemniej mówię, jeśli będziemy tu dalej działać, na pewno będziemy z wnioskiem dalej występować do Narodowego Funduszu o dalsze wsparcie. (beneficjent, Trójmiasto)

One niezupełnie jest zależna od Narodowego Funduszu gdyż jest przedmiotem porozumienia Ministrów, i na tym poziomie mówi się o jakich pieniądzach można mówić. I jaki jest dokonany podział między poszczególne służby Narodowy Fundusz realizuje to, co wypływa z tego porozumienia. Ogranicza się do tych środków, które zostały wskazane. (wnioskodawca, Warszawa)

Brakujące czynniki w ofercie NFOŚiGW

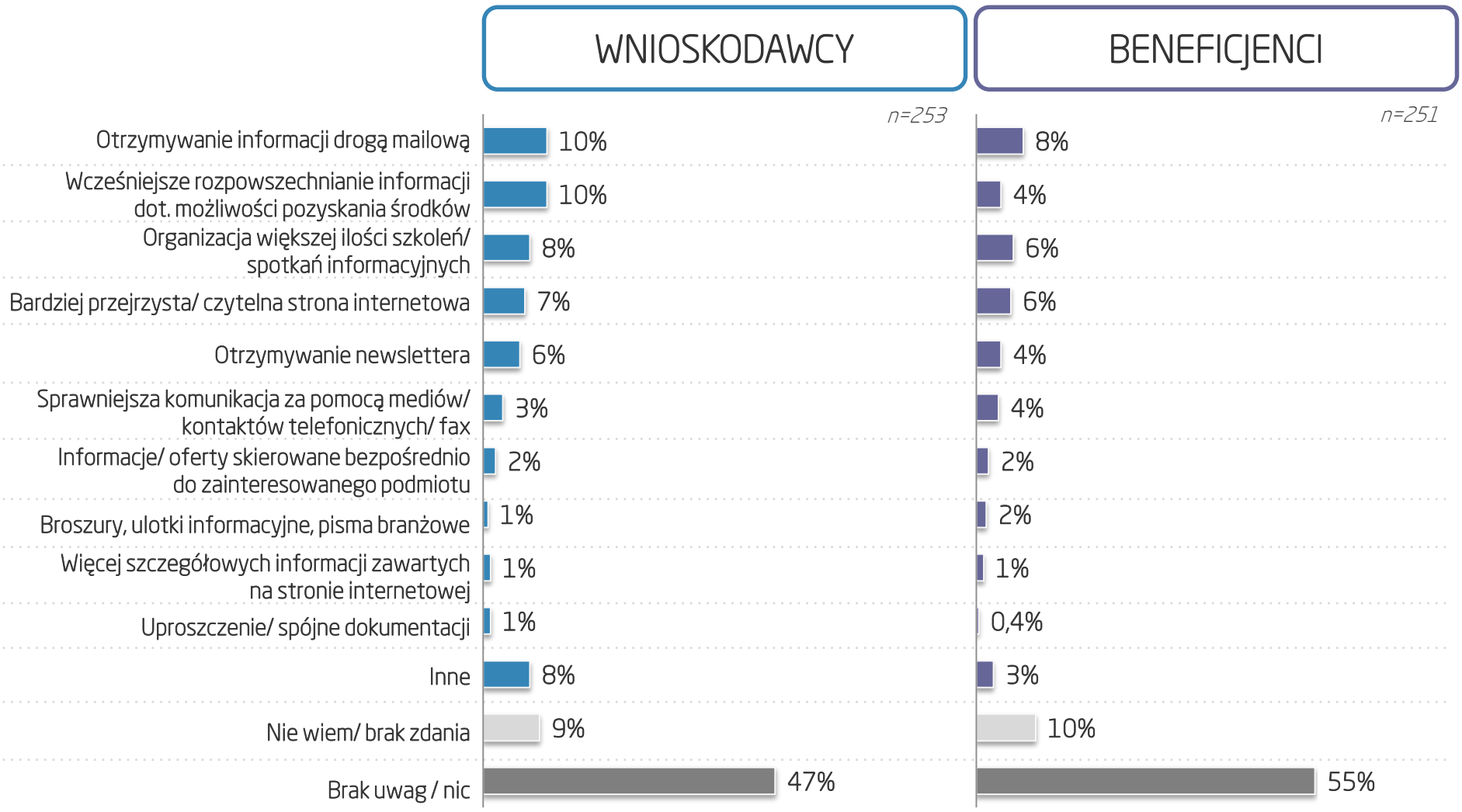
Jakich działań/obszarów/form dofinansowania brakuje Państwa zdaniem w ofercie finansowej NFOŚiGW?



Próba: wszyscy badani.

Komunikacja z NFOŚiGW – proponowane usprawnienia

Co poprawił(a)by Pan(i) w komunikacji z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej żeby być lepiej poinformowanym nt. jego oferty finansowej?



Próba: wszyscy badani.

Oczekiwania i potrzeby wobec NFOŚiGW

badanie jakościowe (1/2)

Ogólne oczekiwania i potrzeby kierowane do NFOŚiGW:

- najczęstsze = UTRZYMANIE OBECNEGO POZIOMU WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI
- uproszczenie procedur
- zwiększenie liczby konkursów
- duża szybkość działania i informowania
- priorytetowe traktowanie organizacji, z którymi NFOŚiGW współpracuje od wielu lat i które mają dobre wyniki merytoryczne
- większa otwartość na beneficjenta – zaufanie
- większy nacisk na pozyskiwanie środków krajowych
- krótsze terminy przy transakcjach finansowych – 7 dni zamiast 14
- inicjowanie kilka razy w roku spotkań beneficjentów – umożliwienie wymiany doświadczeń pomiędzy różnymi instytucjami oraz wspólnej inspiracji do podejmowania dalszych działań
- stworzenie zespołu interdyscyplinarnego, który zajmowałby się pomocą instytucjom korzystającym z dofinansowań – informowanie, odpowiadanie na powstające w trakcie realizacji projektu problemy
- publiczne docenianie dobrych praktyk firm będących beneficjentami

Oczekiwania i potrzeby wobec NFOŚiGW

badanie jakościowe (2/2)

Cytaty:

- *Wie pani, co, życzyłabym sobie żeby były na takim poziomie, na jakim są i naprawdę są to, to jest wysoki poziom i dla mnie wystarczający. (beneficjent, Trójmiasto)*

- *Żeby była taka możliwość, żeby Fundusz był tego inicjatorem, spotykania się beneficjentów, którzy realizują projekty nie tylko w konkretnym komponencie, czy z konkretnego priorytetu, ale ogólnie. Niech ktoś przyjdzie – opowie o klimacie, ktoś o fajnej kampanii edukacyjnej, która przeprowadził Fundusz Ogólnopolski, o takich różnych, ciekawych pomysłach, które mają ludzie. Ja byłam w zeszłym roku na Dniu Otwartym właśnie Live – zobaczyłam że tu rysie, tu nietoperze, coś ciekawego i naprawdę może też i my mielibyśmy jeszcze więcej pomysłów na zrealizowanie.(beneficjent, Trójmiasto)*

- *Można by było na przykład dla firm takich, myślę, że dla firm, które naprawdę świetnie realizują projekty, to myślę, że można by było, nie mówię o kwestiach finansowych, ale na przykład, gdzieś, w jakimś takim ich czasopismach, które wychodzą w jakichś takich informacjach, nawet może nie promować ale jakoś tak wyróżnić tą firmę, że rzeczywiście, ze zakończyły się jakieś tam projekty i coś takiego, co by taki był miły gest dla na przykład. (beneficjent, Trójmiasto)*

Partner in Business Strategies

ocena procedur

Ocena procedur - wnioski (1/2)

- Beneficjenci uznali podpisywanie umowy jako etap współpracy, z którego są najbardziej zadowoleni (50% wskazań). Etapem, który budzi najwięcej zastrzeżeń, jest uzupełnianie dokumentacji (35% wskazań). Wnioskodawcy najlepiej ocenili etap spotkań informacyjnych, dni otwartych i szkoleń (44% wskazań), a najsłabiej uzupełnianie dokumentacji (49%).
- W ciągu ostatniego roku pogorszyła się opinia o „przyjazności" procedur (średnia ocena spadła z 6,6 do 6,4 wśród wnioskodawców oraz z 7,7 do 6,8 w grupie beneficjentów).
- Pogorszeniu uległa również opinia o bezstronności w stosunku do beneficjenta / obiektywności procedur (spadek o 0,2-0,3 w zależności od badanej grupy). W 2013r. z procedur bardziej niezadowoleni są beneficjenci. Słabiej ocenili oni: łatwość zrozumienia procedur (spadek średniej z 7,7 do 7,0), liczbę procedur (spadek z 7,1 do 6,3), czas trwania czynności proceduralnych (spadek 7,0 do 6,2) oraz liczbę dokumentów wymaganych przy realizacji procedur (spadek z 6,6 do 6,0).
- Strona internetowa NFOŚiGW to główne źródło informacji na temat procedur obowiązujących przy składaniu wniosków (tak uważa 93% wnioskodawców i 89% beneficjentów). Również informacje i porady dotyczące sposobu realizacji projektów prośrodowiskowych są czerpane głównie ze strony internetowej Narodowego Funduszu (77% wskazań w grupie beneficjentów).
- Z kontaktu roboczego z przedstawicielami Narodowego Fundusz korzystało 53% wnioskodawców i 56% beneficjentów.

Ocena procedur - wnioski (2/2)

- Dostęp do informacji na temat procedur i porad dotyczących składania wniosków został oceniony jako łatwy. Średnie oceny wyniosły: 7,0 dla wnioskodawców i 7,2 dla beneficjentów.

- Przebieg procesu aplikacyjnego, jak i współpraca z departamentem merytorycznym podczas procesu aplikacyjnego, zostały ocenione dość wysoko. Przebieg procesu otrzymał średnie noty: 7,2 wśród wnioskodawców i 7,9 wśród beneficjentów, a współpraca została oceniona na odpowiednio: 7,7 i 8,2. Oba te procesy zostały nieco słabiej ocenione w 2013r. w porównaniu z poprzedni rokiem.

  Wnioskodawcy, w przypadku których wnioski zostały odrzucone, ocenili zarówno jasność wyjaśniania odrzucenia wniosku, jak i wyczerpujące wyjaśnienie odrzucenia wniosku na tym samym poziomie 6,4.

- Badani nie są zadowoleni z długości oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia. Średnia ocena długości na 10-cio stopniowej skali (gdzie 1 oznacza długi czas, a 10 - krótki) wyniosła 4,6 (wnioskodawcy) i 5,1 (beneficjenci). Zdaniem badanych, w 2013r. czekało się dłużej na rozpatrzenie wniosku niż w 2012r.

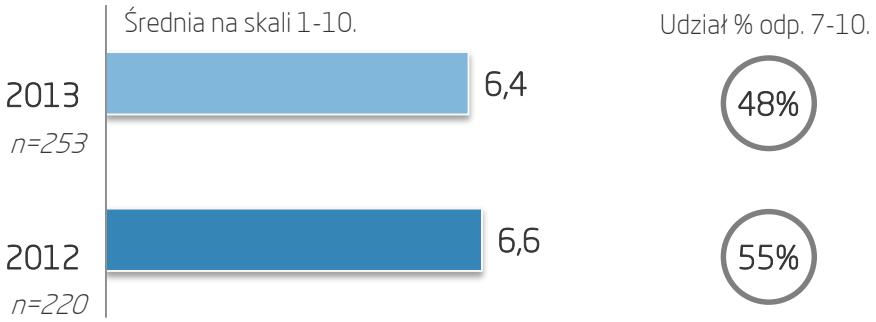
- 39% wnioskodawców i 42% beneficjentów nie ma uwag dotyczących procesu aplikacyjnego. Zdaniem badanych, w procesie aplikacyjnym powinno skrócić się czas podejmowania decyzji (tak uważa 24% wnioskodawców i 19% beneficjentów) oraz uprościć procedury / zmniejszyć biurokrację (odpowiednio: 19% i 18%).

Ocena „przyjazności" procedur

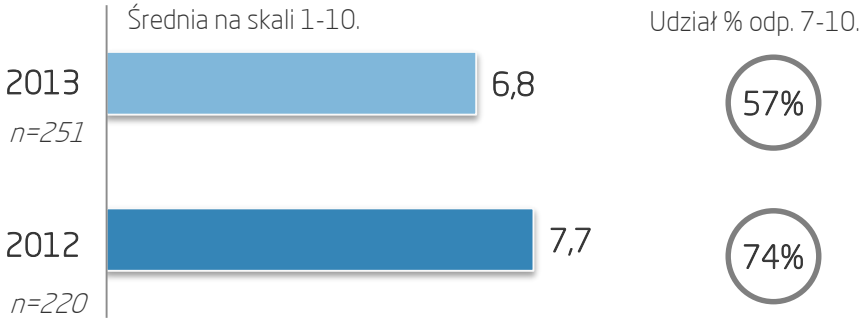
Jak ogólnie ocenia Pan(i) „przyjazność" procedur Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI

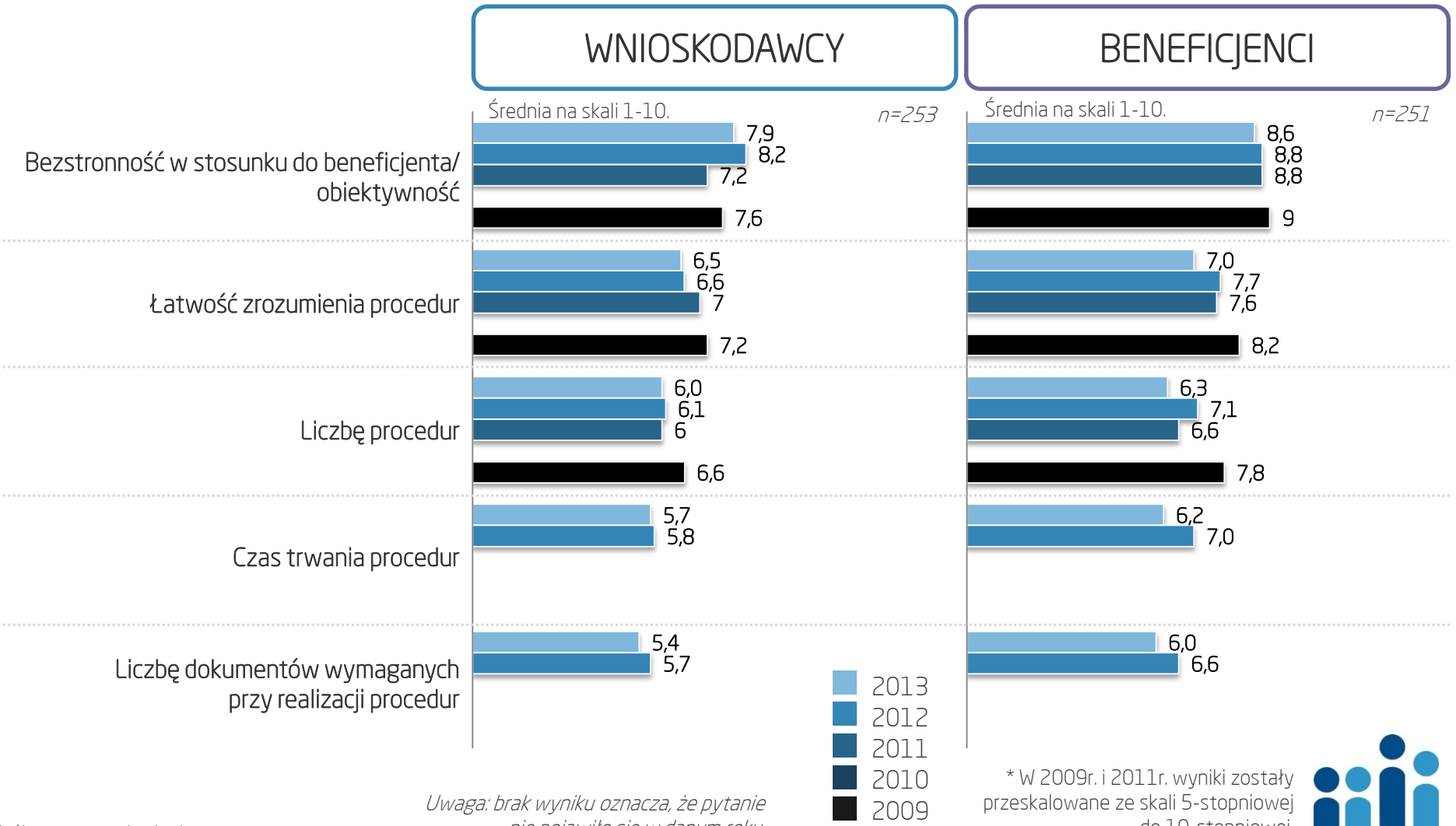


Próba: wszyscy badani

Szczegółowa ocena procedur (1/3)

Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

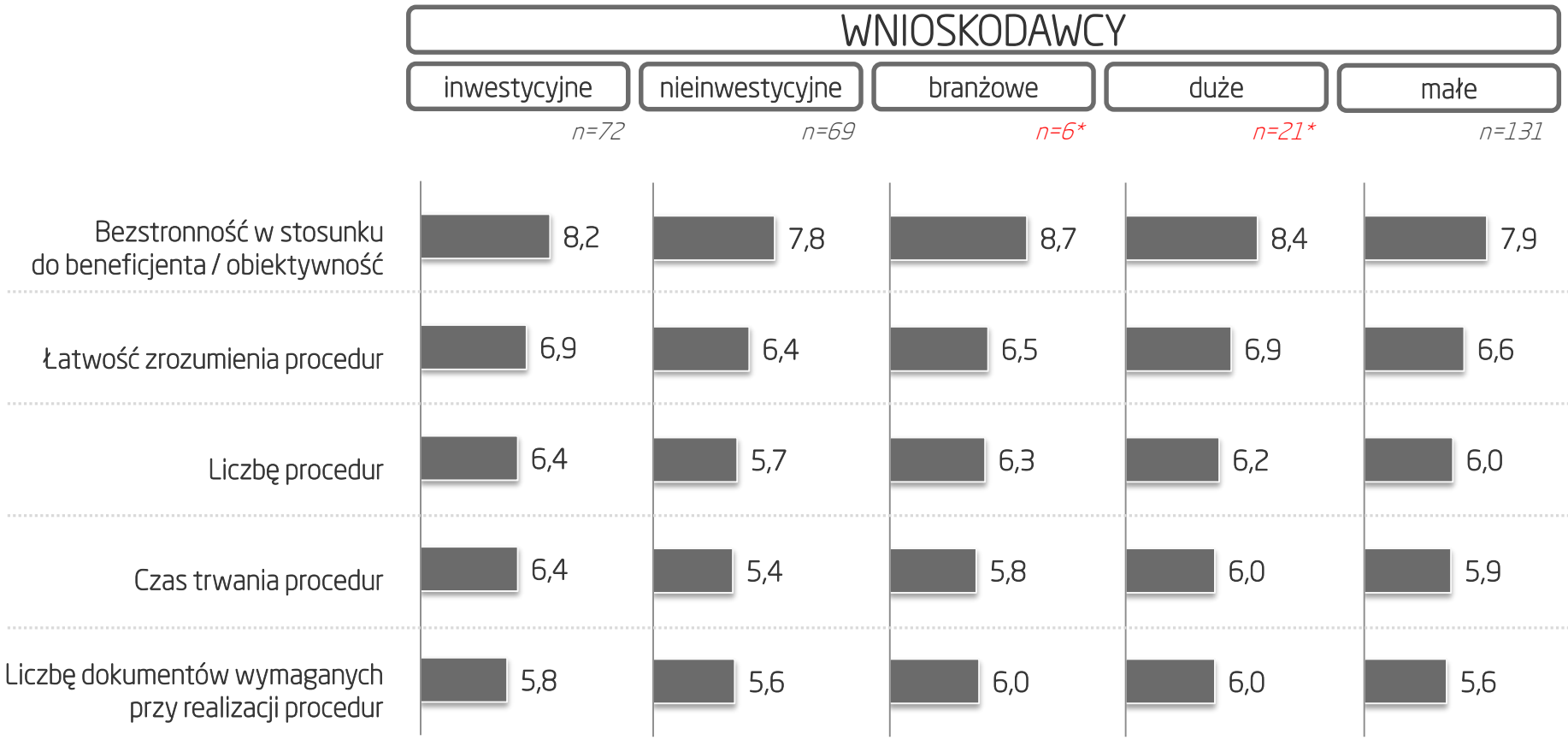
* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani.

Szczegółowa ocena procedur (2/3)

Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



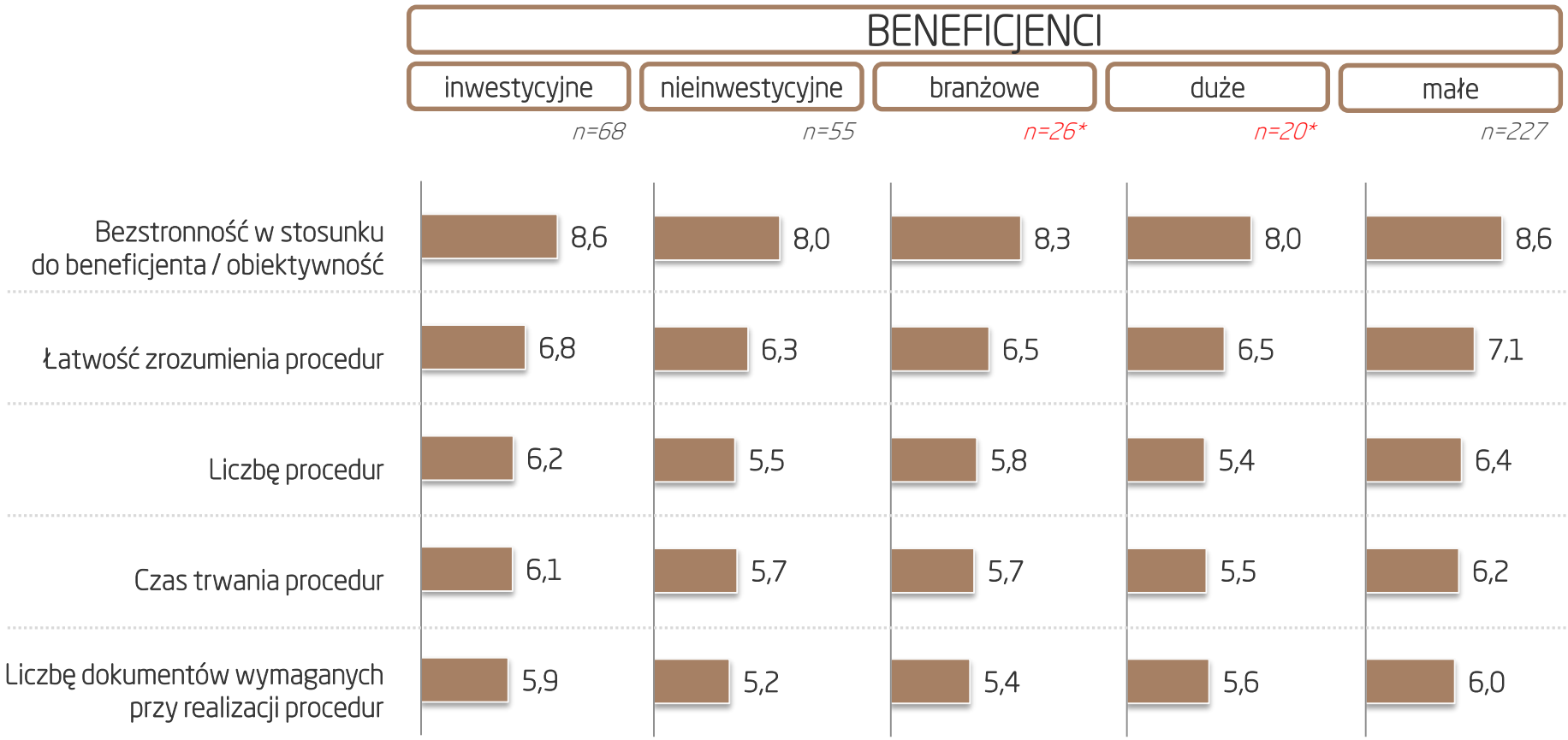
Próba: wszyscy badani.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Szczegółowa ocena procedur (3/3)

Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

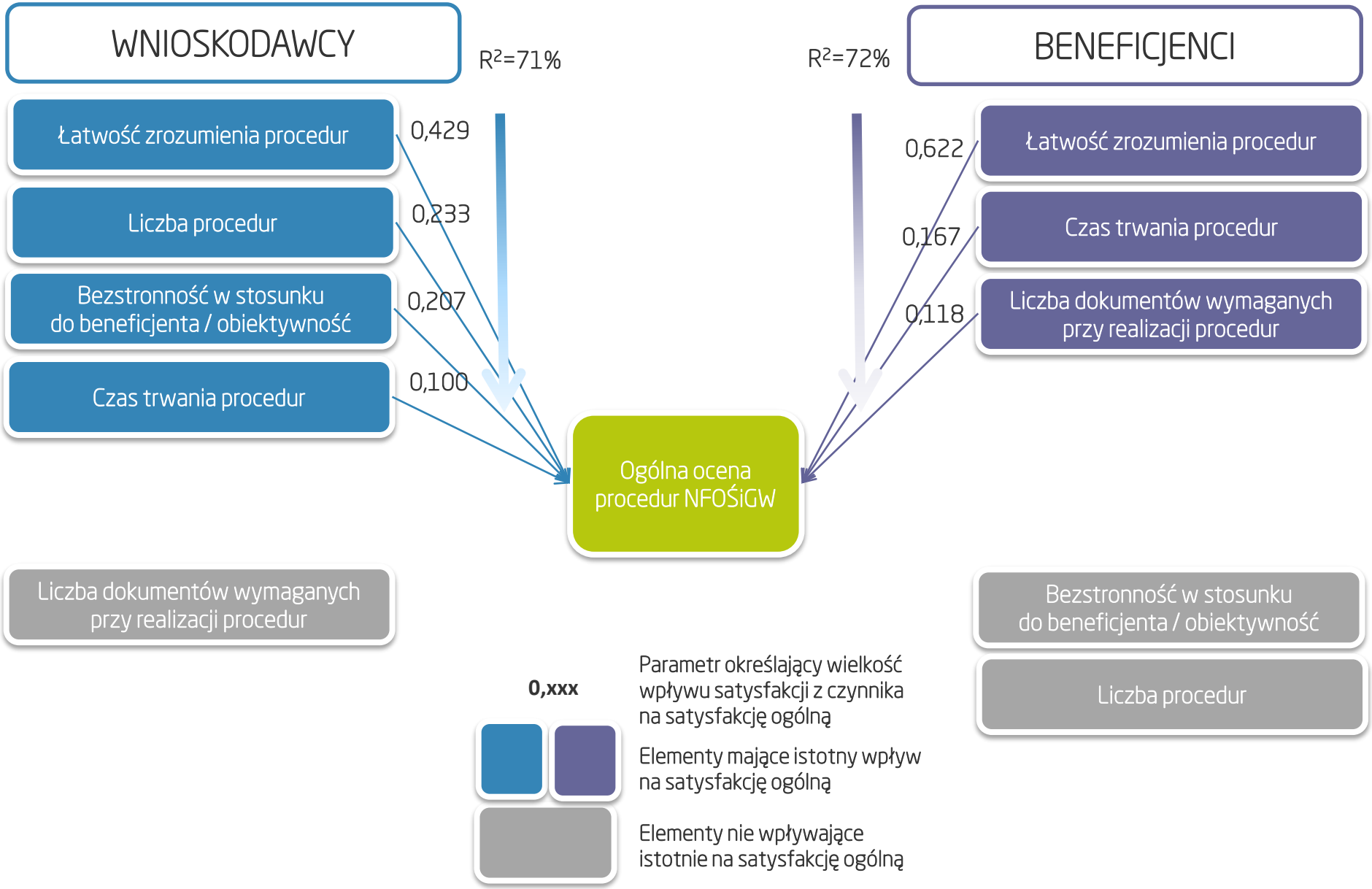
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



Próba: wszyscy badani.

** Uwaga : mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z procedur



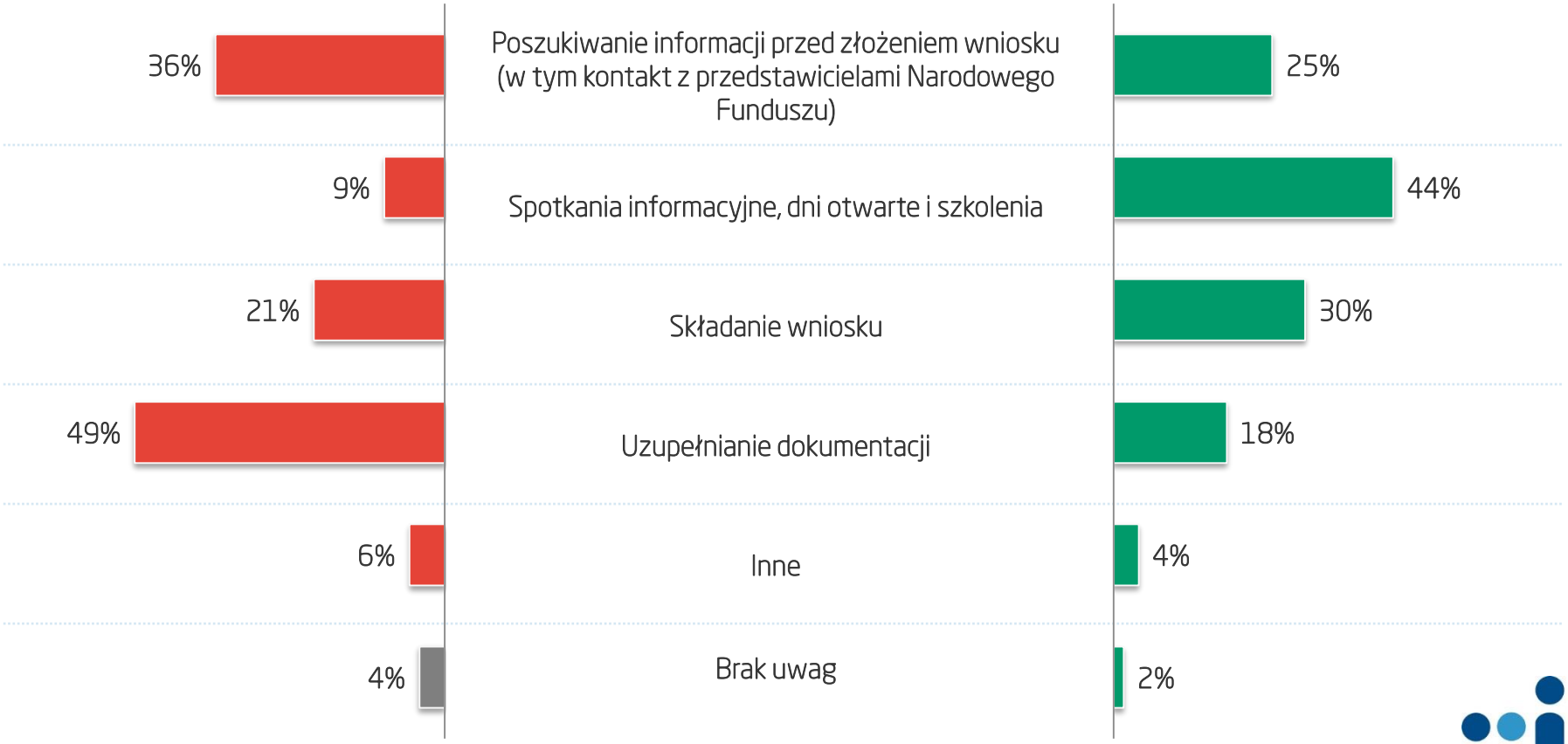
Elementy współpracy oceniane najlepiej i najsłabiej (1/4)

Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

WNIOSKODAWCY

n=253



Próba: wszyscy badani

Elementy współpracy oceniane najlepiej i najsłabiej (2/4)

Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

WNIOSKODAWCY

Cytaty Respondentów:

Jakie inne etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

- *załączanie załączników, które są wg. mnie niepotrzebne z punktu widzenia samorządu*
- *uzgodnienia projektów umów*
- *rozliczanie projektów; przygotowywanie dokumentacji niezbędnej do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów*
- *procedury po złożeniu wniosku - rozpatrywanie wniosku trwa kilka miesięcy oraz nie ma zgodności z tym, co jest w informacjach dot. rozpatrzenia wniosku*
- *oczekiwanie na ocenę wniosku o dofinansowanie projektu*
- *oczekiwanie na decyzję o przyznaniu dofinansowania*
- *negocjacje zapisów umowy*
- *negocjacje warunków współpracy, rozliczanie projektów*
- *informacje o rozstrzygnięciach złożonych wniosków*

Jakie inne etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

- *uzyskiwanie informacji dot. zamówień publicznych*
- *realizacja projektu / inwestycji*
- *podpisanie umowy*
- *negocjacje*
- *finalizowanie zadania*
- *etap realizacji i rozliczenia*
- *bieżąca współpraca realizacji projektu z "opiekunem" wniosku - dotycząca raportowania, ew. zmian w realizacji harmonogramu projektu*

Próba: wszyscy badani.

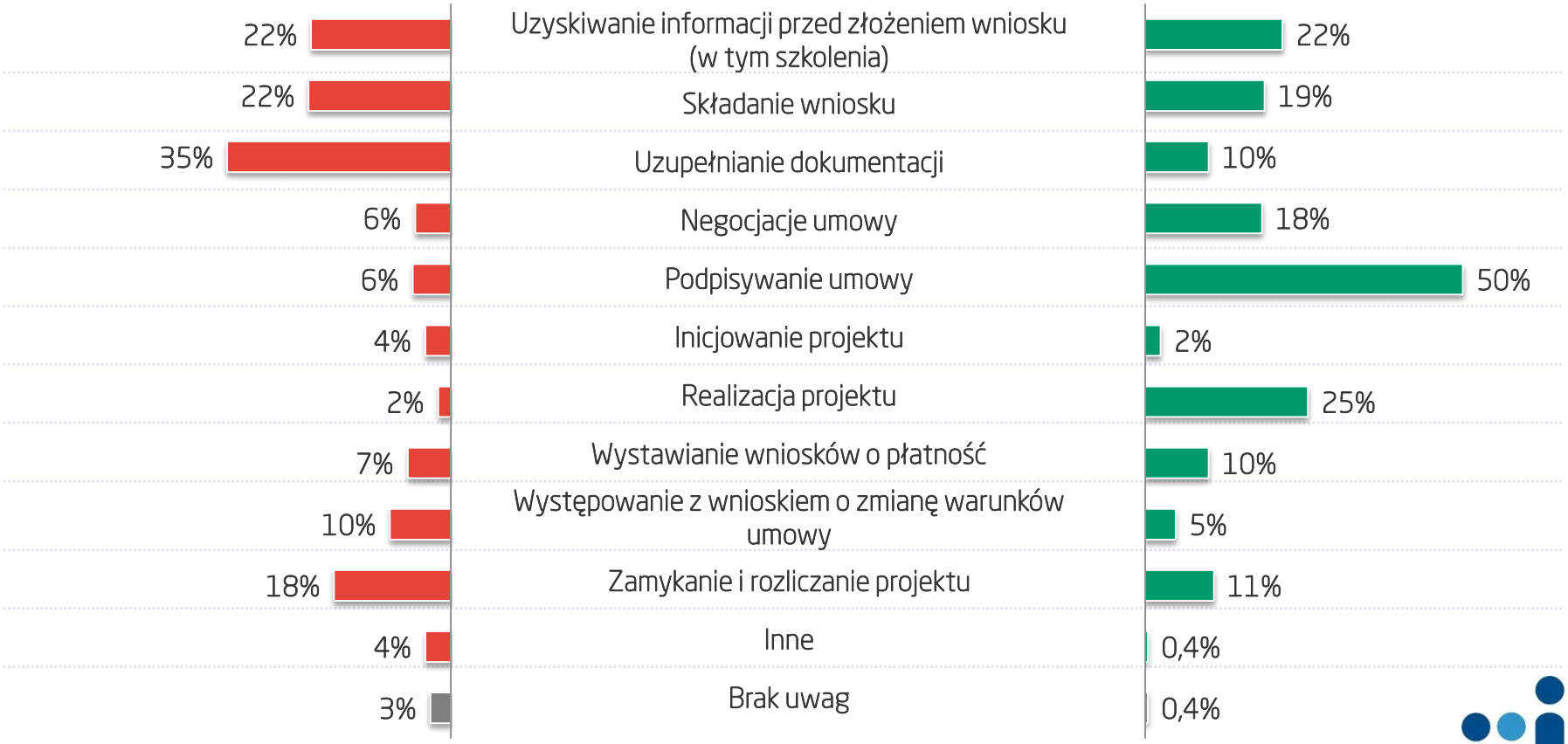
Elementy współpracy oceniane najlepiej i najsłabiej (3/4)

Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

BENEFICJENCI

n=251



Próba: wszyscy badani.

Elementy współpracy oceniane najlepiej i najsłabiej (4/4)

Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

BENEFICJENCI

Cytaty Respondentów:

Jakie inne etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

- *zdarza się, że wnioski są zmieniane rokrocznie, a zmiany nie są dokładnie i przejrzyście opisane; załączniki do dokumentów maja taka samą nazwę, choć zmienione są merytorycznie, a nieaktualne formularze nie są usuwane ze stron bądź w jakikolwiek sposób oznaczane*
- *wymóg zbierania ofert na planowane zakupy na etapie wniosku o dofinansowanie*
- *długi okres pomiędzy złożeniem wniosku a uzyskaniem informacji o przyznaniu dofinansowania*
- *uzyskanie informacji dot. interpretacji regulaminu konkursu, szczególnie w sytuacjach nietypowych, których nie przewidział regulamin*
- *rozliczanie poszczególnych wniosków o płatność*
- *raporty roczne, sprawozdania*
- *długość oceny wniosku o płatność*

Jakie inne etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

- *zmiana warunków umowy*

Próba: wszyscy badani.

Procedury NFOŚiGW

badanie jakościowe

(1/3)

Co ważne dla beneficjentów i wnioskodawców, w przypadku problemów z procedurami NFOŚiGW jest otwarty na dialog z interesariuszami, pomoc w ich zrozumieniu i wypracowanie wspólnych rozwiązań. Elastyczność w tej kwestii jest ważnym czynnikiem ogólnej satysfakcji ze współpracy z NFOŚiGW.

Procedury NFOŚiGW są zdaniem większości badanych nieuciążliwe i czytelne. Liczba procedur związanych ze złożeniem wniosku i jego oceną została oceniona przez badanych raczej neutralnie, a w pojedynczych przypadkach nawet pozytywnie. Doświadczeni beneficjenci są zdania, że jasno określone procedury są przydatne szczególnie w przypadku instytucji niemających doświadczenia z dofinansowanymi przedsięwzięciami, ponieważ porządkują pracę nad projektem i pozwalają efektywnie projekt zaplanować.

Zdaniem części badanych czas oceny wniosków jest zazwyczaj za długi. Nadal jest to aspekt wymagający poprawy wspominany spontanicznie. przez badanych.
Kilku badanych zauważyło, że procedury NFOŚiGW stopniowo stają się krótsze.

Dwoje badanych doceniło pojawienie się możliwości składania wniosków drogą elektroniczną.

Procedury NFOŚiGW

badanie jakościowe

(2/3)

Procedura jest czytelna, tylko jest bardzo czasochłonna. Jest "męczące", czasochłonna. (wnioskodawca, Warszawa)

Ja inaczej też to odbieram bo wiadomo, że jestem księgową. Natomiast ponieważ chodzi tu o środki finansowe, to zgadzam się z tym, że musi być trochę więcej tych procedur, bo są to pieniądze, prawda? Różne są podmioty i może bardziej jestem wyrozumiała w tym temacie, bo sama trochę też taka jestem, że tak ad hoc nie dam pieniędzy. (wnioskodawca, Warszawa)

To nie jest po prostu do końca zależne od Funduszu. Oni po prostu maja takie, a nie inne wymagania, do nich są stawiane, wynikające z regulacji prawnych, że musza po prostu tego przestrzegać.(beneficjent, Trójmiasto)

Procedura jest chyba troszkę dłuższa, i obieg dokumentów i decyzji jest dłuższy. No ale pozytywnie to oceniam. Nie mnie to oceniać, czy to jest właściwe, czy nie. Stwierdzono w Narodowym Funduszu, czy w instytucji, która nadzoruje Narodowy Fundusz – w Ministerstwie Środowiska, że tego rodzaju nowe procedury miałyby usprawnić działanie związane z pozyskiwaniem. Także do wszystkiego można się przyzwyczaić, i jeśli ma się coś zrobić, i jest się zdeterminowanych do tego, żeby coś zrobić. (wnioskodawca, Warszawa)

Umowę na rok bieżący, na rok 2014, którą obecnie realizujemy, podpisaliśmy w październiku ubiegłego roku. To dało nam dużo więcej czasu do przygotowania dokumentacji przetargowej na poszczególne przedmioty zakupu. Jest niewspółmiernie więcej czasu na realizację przedsięwzięć. (wnioskodawca, Warszawa)

Jak miałabym się tutaj pożalić, to oczekiwanie na decyzję uważam, że jest zbyt długi. Powyżej dwóch miesięcy. Czyli jest już informacja, że projekt... że projekt przeszedł ocenę formalną... Potem jest długo... długo nic. I trzeba czekać na decyzję czy ten projekt będzie realizowany a nawet jak mamy decyzje, to czas na podpisanie umowy, też jest zbyt długi. I te procedury tak naprawdę powodują, że my już zaczynamy... jest okres kwalifikowalności wydatków, projekt właściwie się rozpoczyna, a my nie mamy podpisanej umowy o dofinansowaniu To wszystko proceduralnie trochę za dług trwa. (beneficjent, Trójmiasto)

Procedury NFOŚiGW

badanie jakościowe

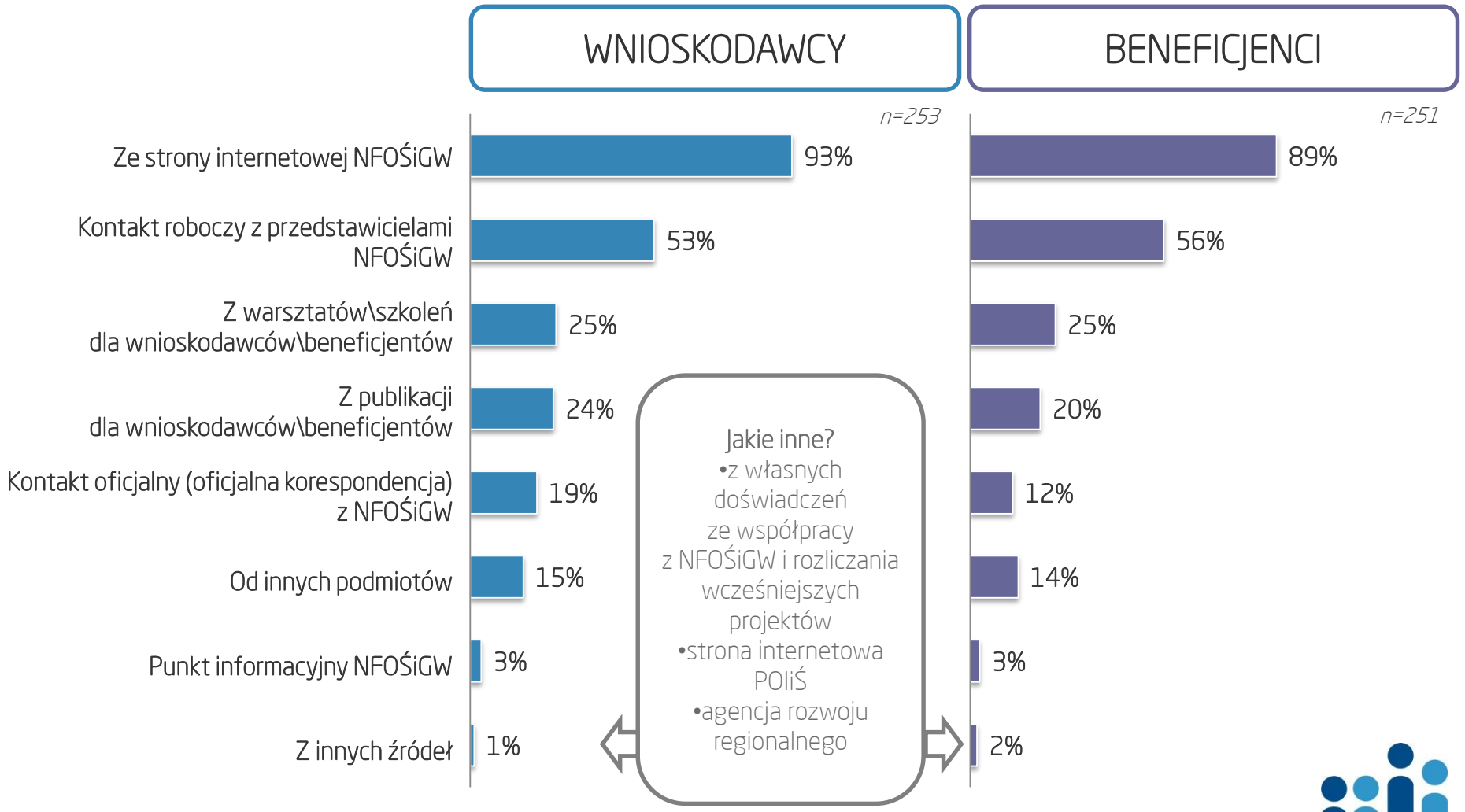
Rekomendacje zmian proponowane przez badanych*:

- uproszczenie procedur – obecnie określane jako absurdalne, nielogiczne
- wprowadzenie wzorów dokumentów, aby usprawnić ich przyjmowanie – np. jednolitego wzoru opisu faktury – obecnie uciążliwe są wymogi podpisów, pieczątek na każdej stronie dokumentów, których brak skutkuje opóźnieniem wypłaty środków
- w razie problemów proceduralnych wyjaśnianie ich z beneficjentami – większa elastyczność
- skrócenie czasu oczekiwania na decyzję
- większa stałość - negatywna ocena możliwości odrzucania wniosków z przyczyn zmiany alokacji środków – nie powinno się zmieniać reguł w trakcie gry
- wcześniejsze informowanie potencjalnych wnioskodawców o planowanych konkursach – w formie ogłoszenia bez daty składania wniosków
- umożliwienie składania wniosków i innej dokumentacji drogą elektroniczną

**pojedyncze wypowiedzi badanych*

Źródła informacji przy składaniu wniosku

Skąd czerpie/ czerpał(a) Pan(i) informacje na temat procedur (czyli obowiązków, wytycznych, dokumentów) obowiązujących przy składaniu wniosków o dofinansowanie do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



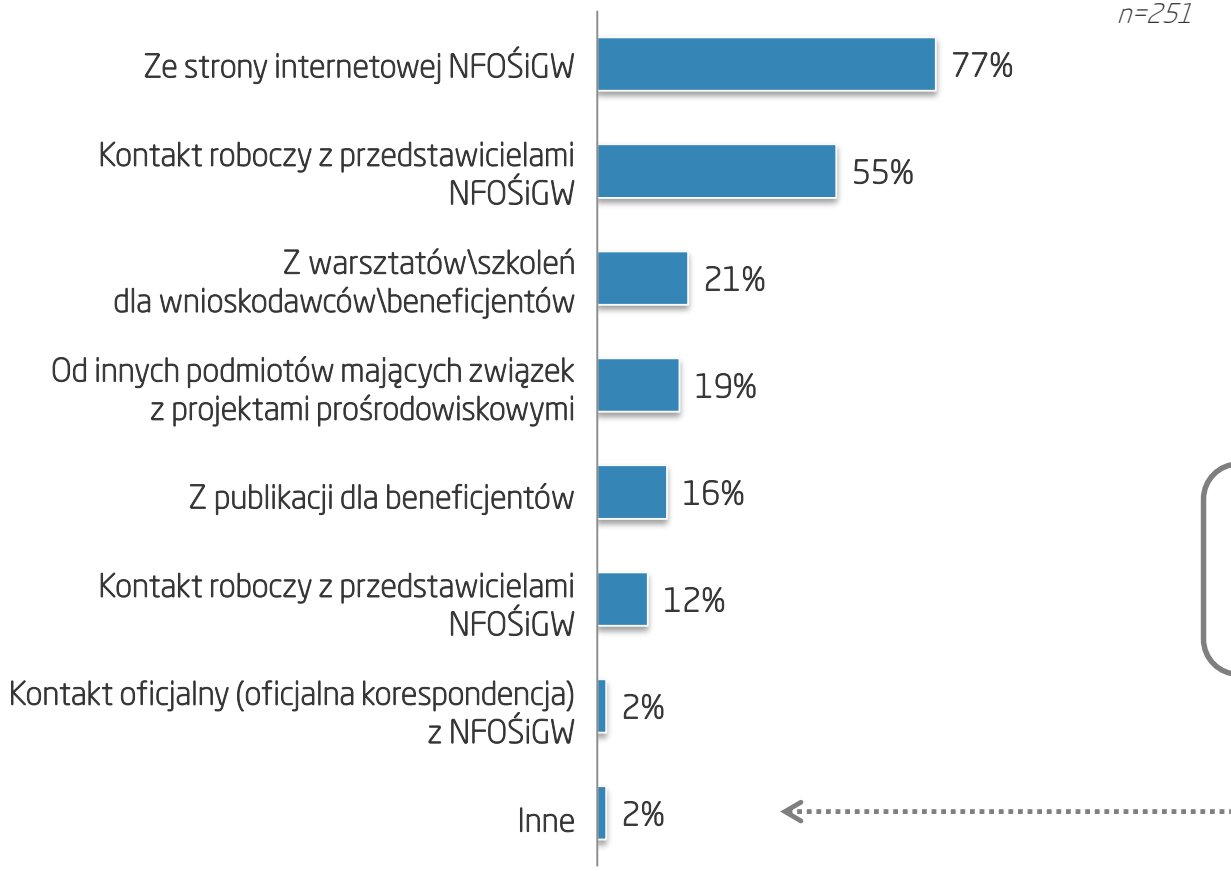
Próba: wszyscy badani.

Źródła informacji o sposobie realizacji projektów

A skąd czerpie/ czerpał(a) Pan(i) praktyczne informacje i porady na temat sposobu realizacji projektów prośrodowiskowych współfinansowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

BENEFICJENCI

n=251



Jakie inne?
- z własnych doświadczeń
- agencja rozwoju regionalnego

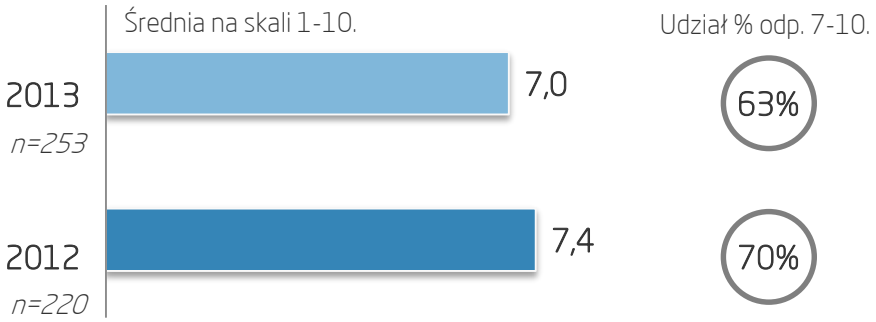
Próba: wszyscy badani.

Ocena dostępu do informacji

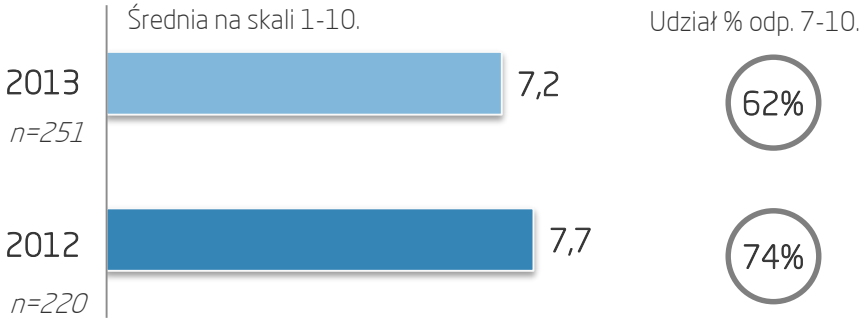
Jak ocenia Pan(i) dostęp do tych informacji?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo trudny", a 10 „bardzo łatwy".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI



Próba: wszyscy badani.

Problemy związane z dostępem do informacji

Dlaczego uważa Pan(i) dostęp do informacji za trudny?
cytaty Respondentów

WNIOSKODAWCY

n=20

- *brak inicjatyw NFOŚiGW w kontaktach z beneficjentem*
- *brak widocznych procedur, należy wchodzić w kilka zakładek, by je pobrać*
- *długość oczekiwania na odpowiedź*
- *informacje są dostępne, ale ich umieszczenie (nawigacja) jest trudnością, np. będąc w informacjach o danym programie powinienem mieć pod ręką informacje ogólne lub chociaż ich część (np. wysokość możliwej dotacji itd.) w tym samym miejscu*
- *mało przejrzysta forma umieszczenia informacji na stronach internetowych NFOŚiGW*
- *nie wszystko jest dostępne w przystępny sposób; w opisach konkursów brakuje załączników lub są nieaktualne*
- *zbyt mało szkoleń poza Warszawą*

BENEFICJENCI

n=10

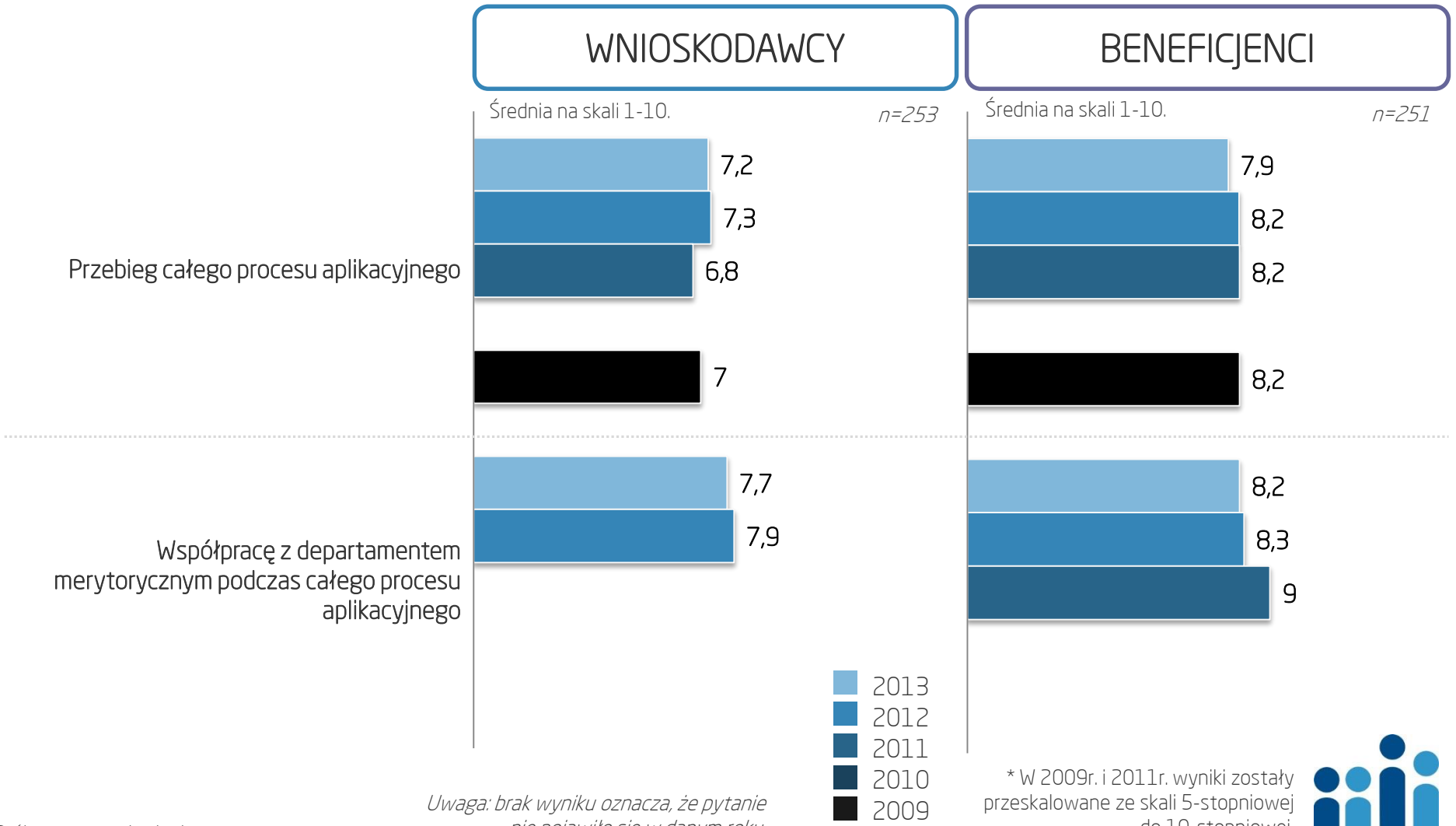
- *strona www NFOŚiGW jest mało czytelna, trudno dotrzeć do oczekiwanych materiałów i informacji*
- *brak przejrzystości w zakładkach*
- *ciężko zinterpretować przepisy, nie wiadomo o co chodzi dokładnie autorowi i tym samym pracownikom NFOŚiGW*
- *strona NFOŚ jest tak skonstruowana, żeby potrzebne informacje były ukryte jak najgłębiej; tendencja ta pogłębia się od kilku lat. 10 lat temu strona była przyjazna i przejrzysta.*
- *złożone procedury i ich interpretacja*
- *źle przygotowana strona internetowa, brak klarowności i przejrzystości*

Próba: niezadowoleni z dostępu do informacji .

Ocena procedury aplikacyjnej (1/2)

Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie składania i rozpatrywania wniosku. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



Próba: wszyscy badani.

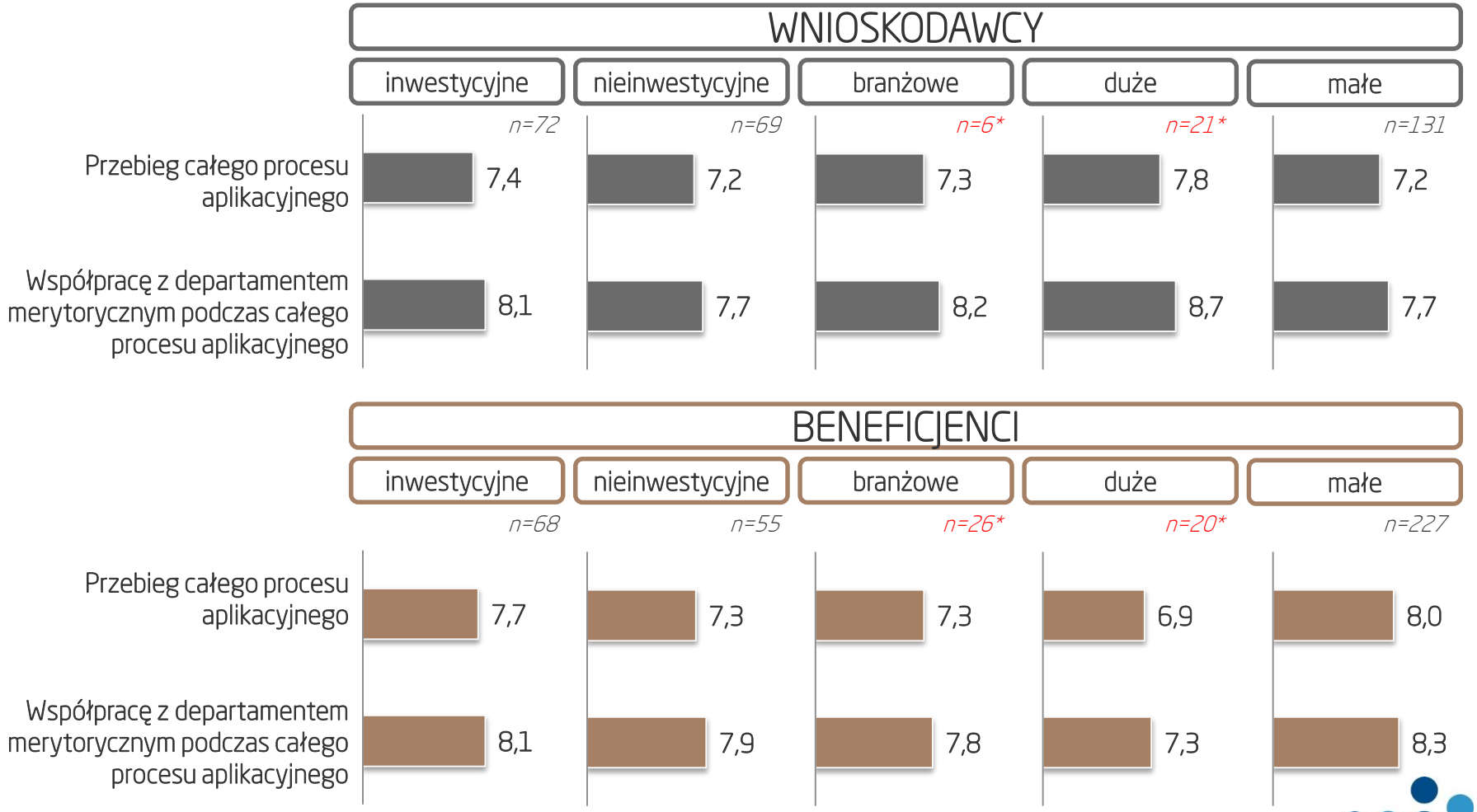
Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Ocena procedury aplikacyjnej (2/2)

Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie składania i rozpatrywania wniosku. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.

Próba: wszyscy badani.

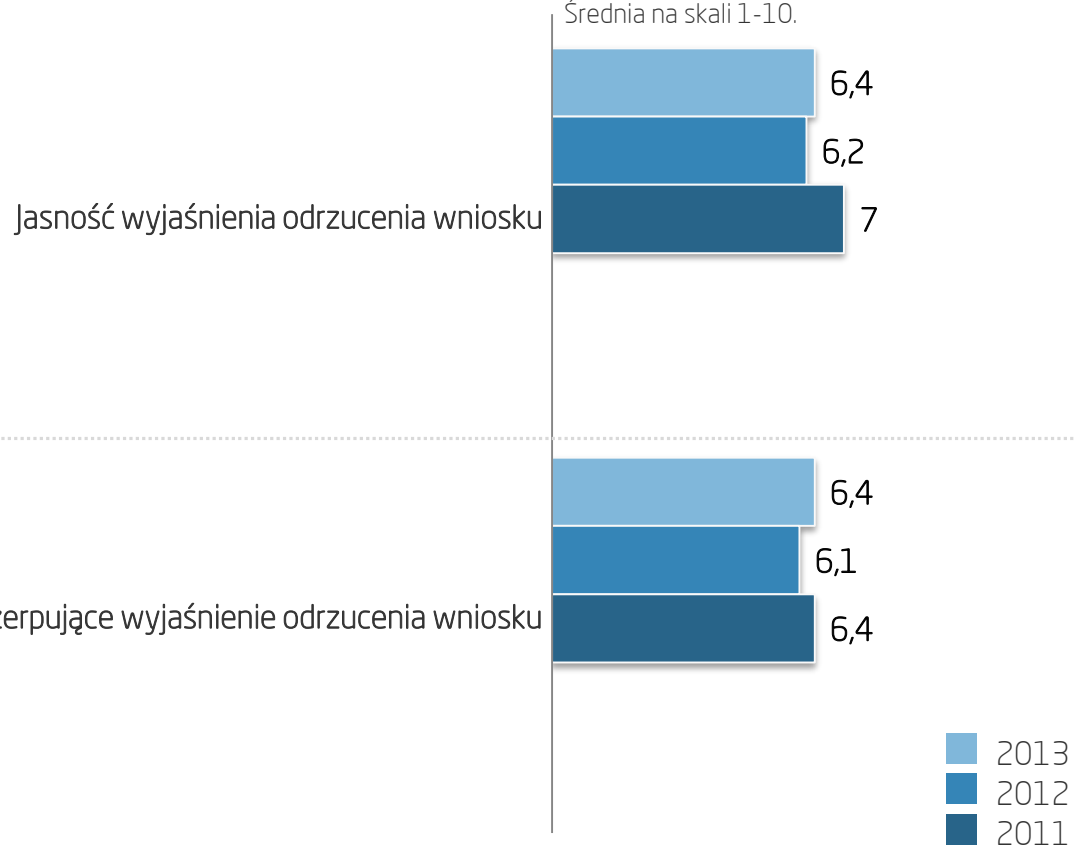
Ocena odrzucenia wniosku

Jak ocenia Pan(i) wyjaśnienie odrzucenia wniosku przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej wedle podanych aspektów:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10. *n=253*



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

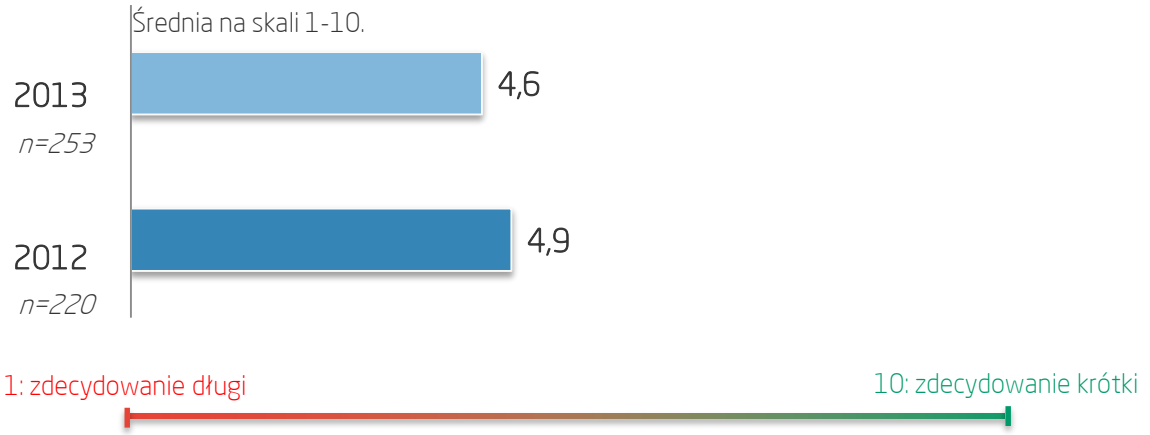
* W 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani .

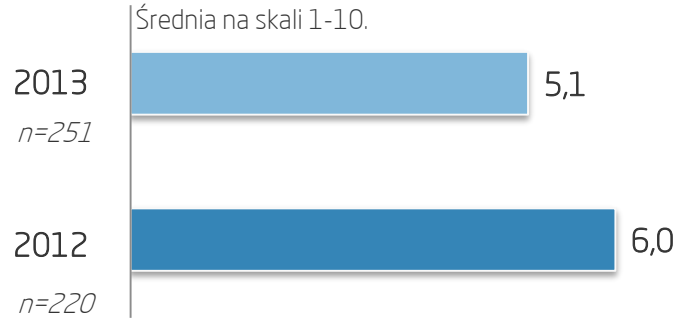
Ocena czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku

Jak Pan(i) ocenia długość czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia?
Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie długi, a 10-zdecydowanie krótki.

WNIOSKODAWCY



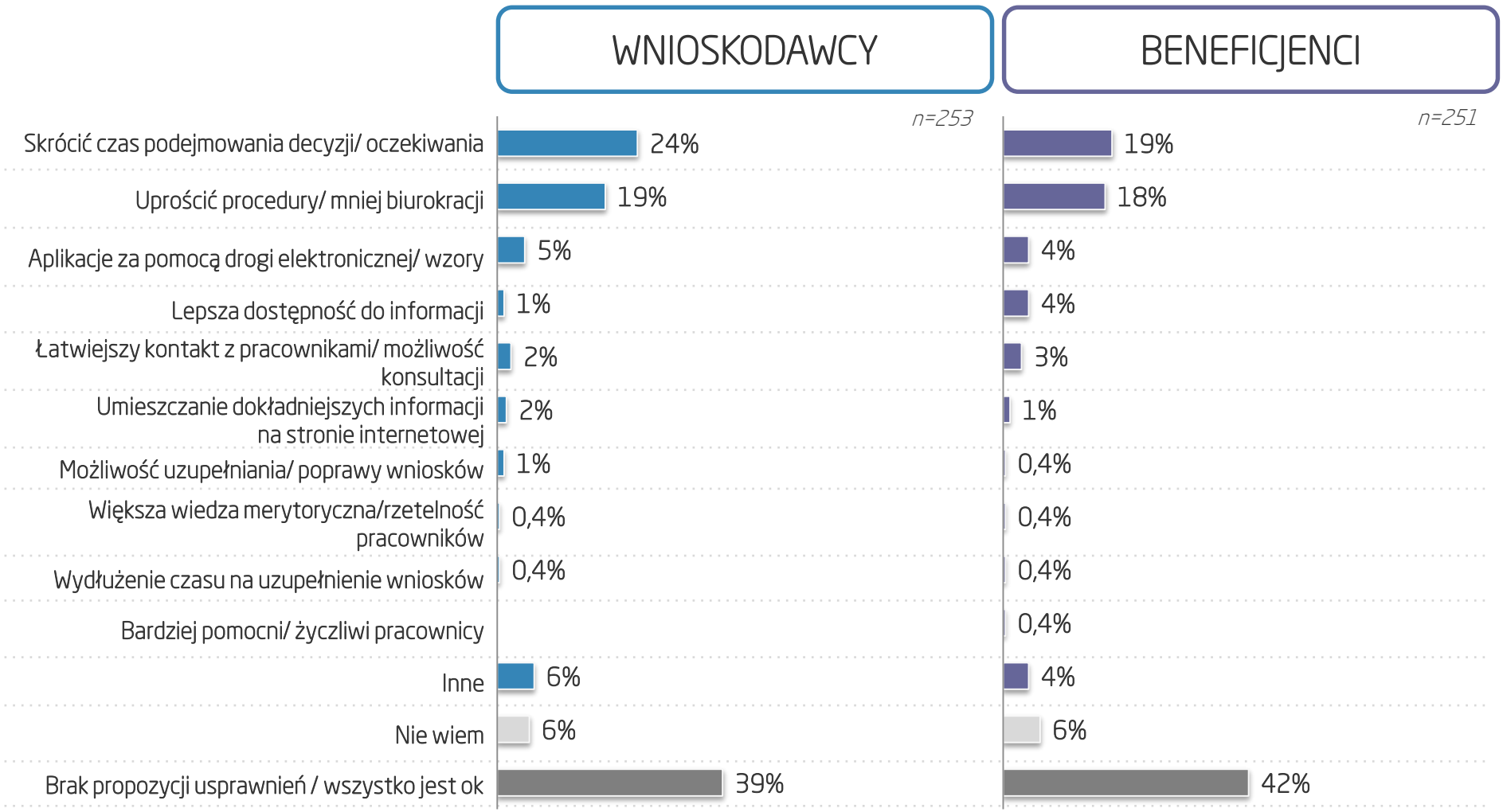
BENEFICJENCI



Próba: wszyscy badani.

Proces aplikacyjny - proponowane usprawnienia

Jakie usprawnienia, Pana(i) zdaniem, powinny zostać wdrożone do procesu aplikacyjnego?



Próba: wszyscy badani.

Partner in Business Strategies

ocena współpracy podczas realizacji projektów

Ocena współpracy podczas realizacji projektów - wnioski

- Beneficjenci są ogólnie zadowoleni ze współpracy z każdym departamentem na etapie ustalania warunków umowy (średnie oceny wyniosły od 7,5 do 8,2). Najbardziej jednak docenili kontakt z departamentem merytorycznym (średnia na poziomie 8,2), a najsłabiej oceniony został Departament Kontroli Zamówień Publicznych (średnia na poziomie 7,5).
- W ciągu ostatniego roku nastąpił nieznaczny spadek ogólnej oceny współpracy na etapie realizacji projektu (z 8,2 do 7,8) oraz zadowolenia z etapu zamykania projektu (spadek z 8,1 do 7,9). Pozostałe etapy współpracy (jak koordynowanie projektu, ustalanie warunków umowy, realizacja projektu, kontrola) pozostały na niezmienionym poziomie.

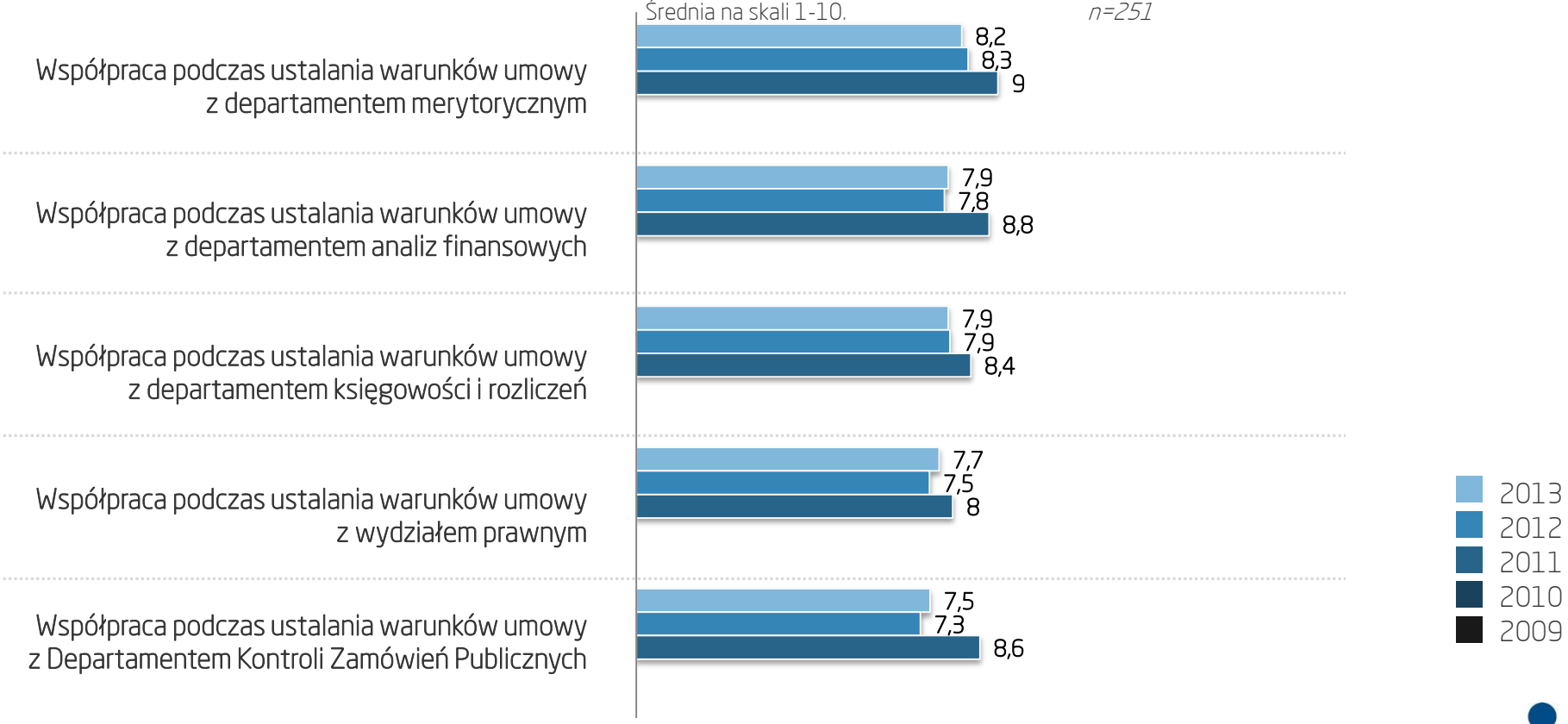
Ocena realizacji projektu (1/2)

Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10. *n=251*

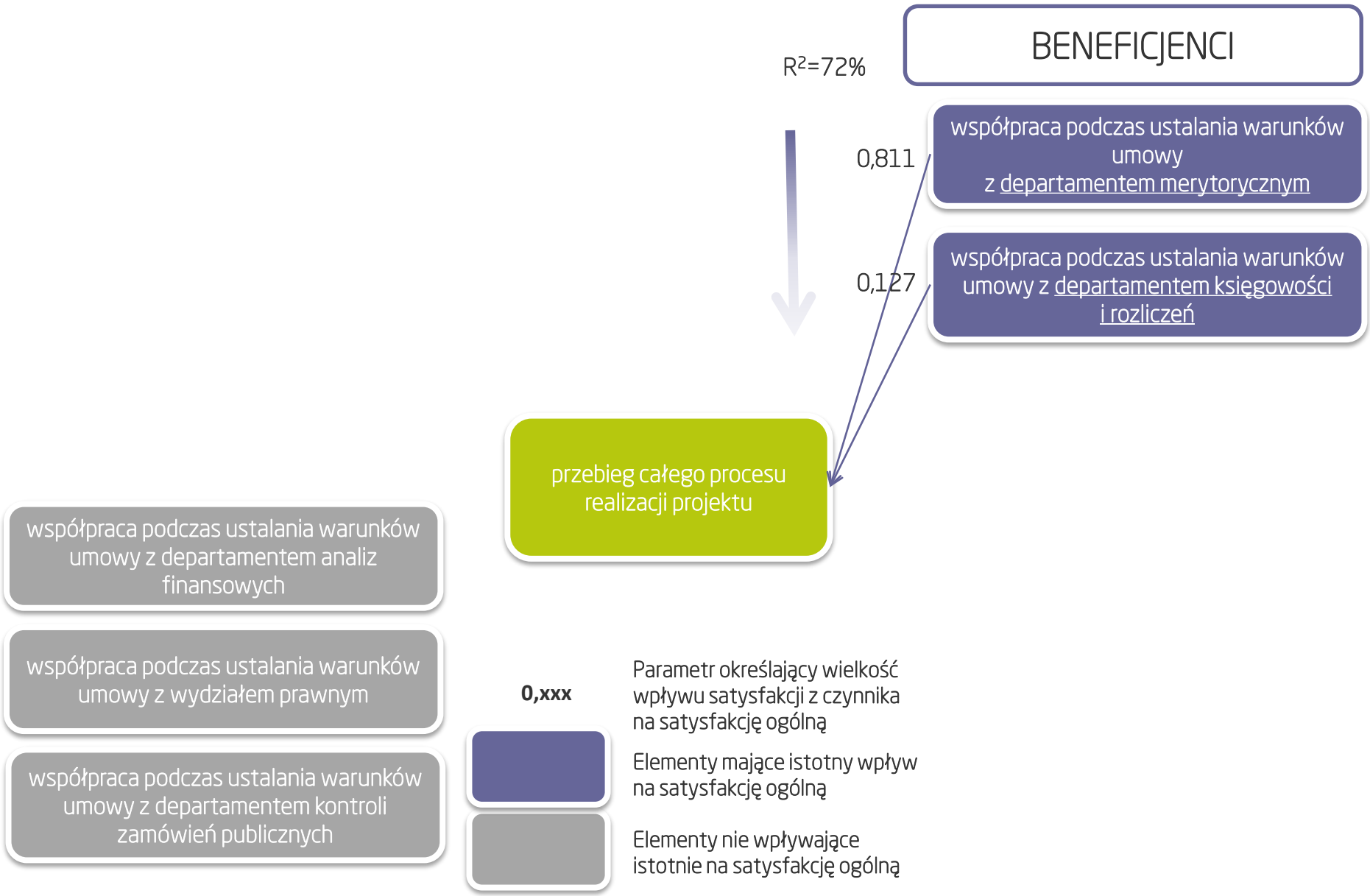


Próba: wszyscy badani .

Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

* W 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

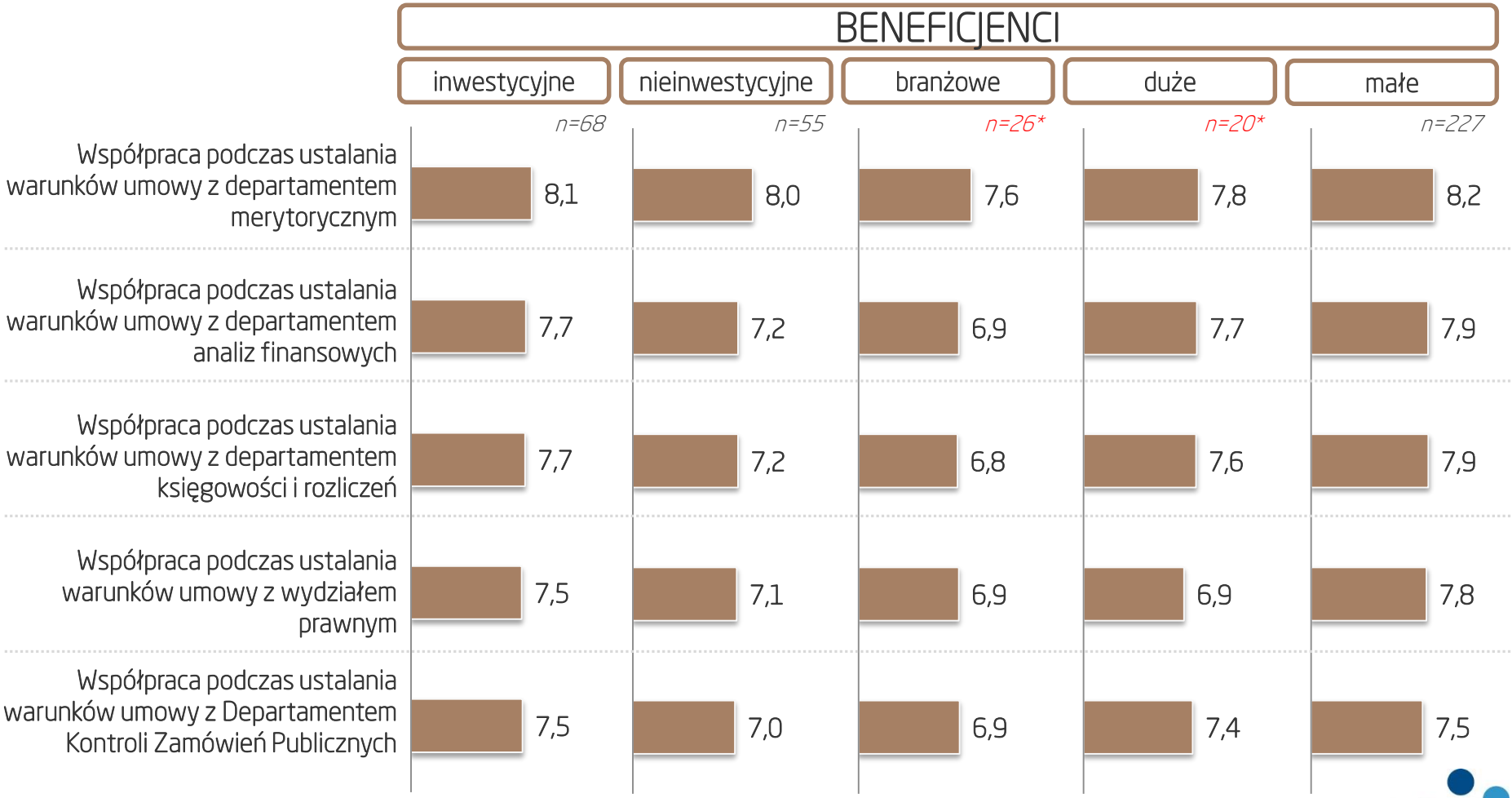
Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z realizacji projektu



Ocena realizacji projektu (2/2)

Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani.

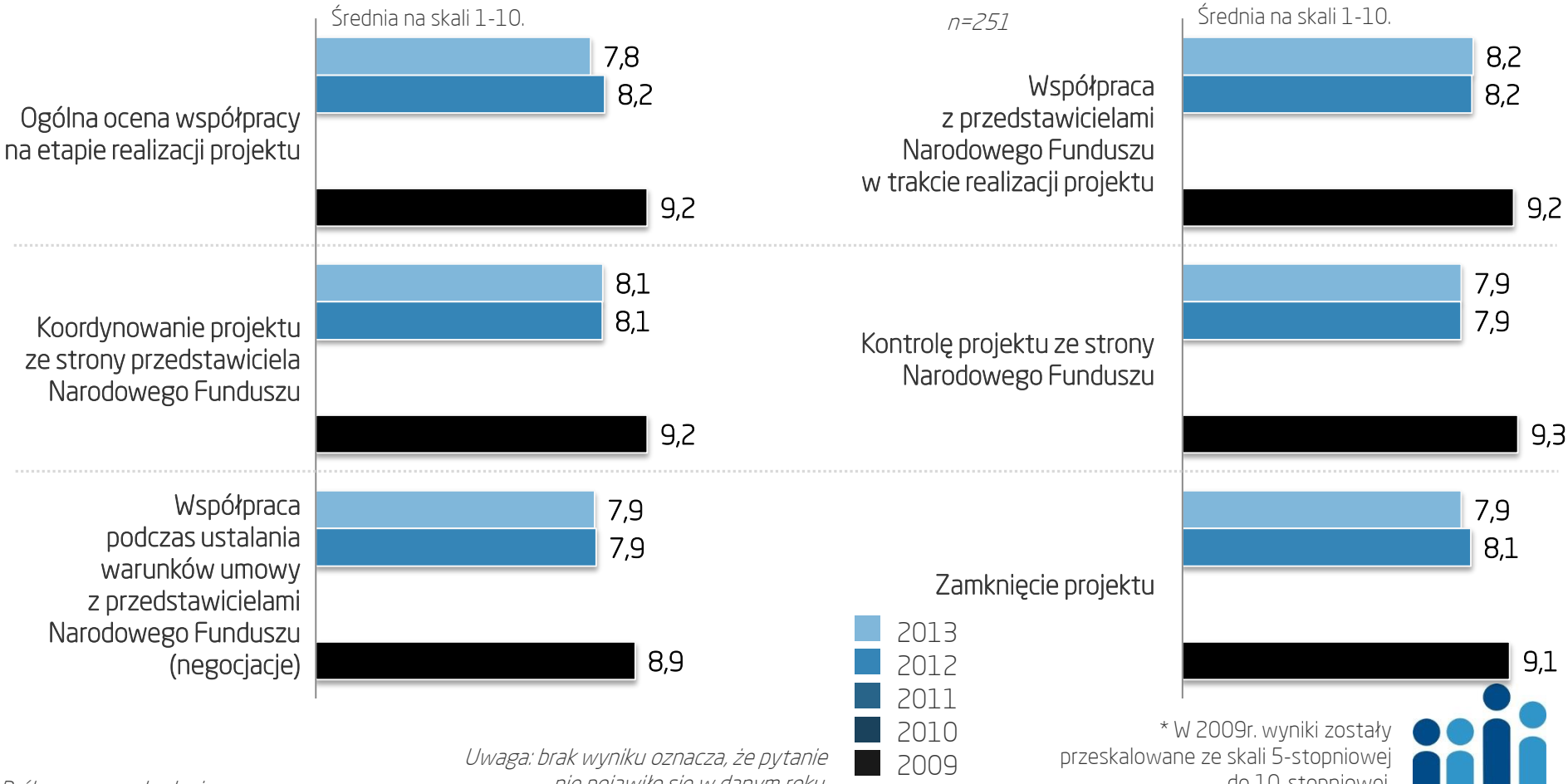
Ocena współpracy podczas realizacji projektów (1/2)

Prosimy o ocenę współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu.

Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.

BENEFICJENCI

n=251



Próba: wszyscy badani.

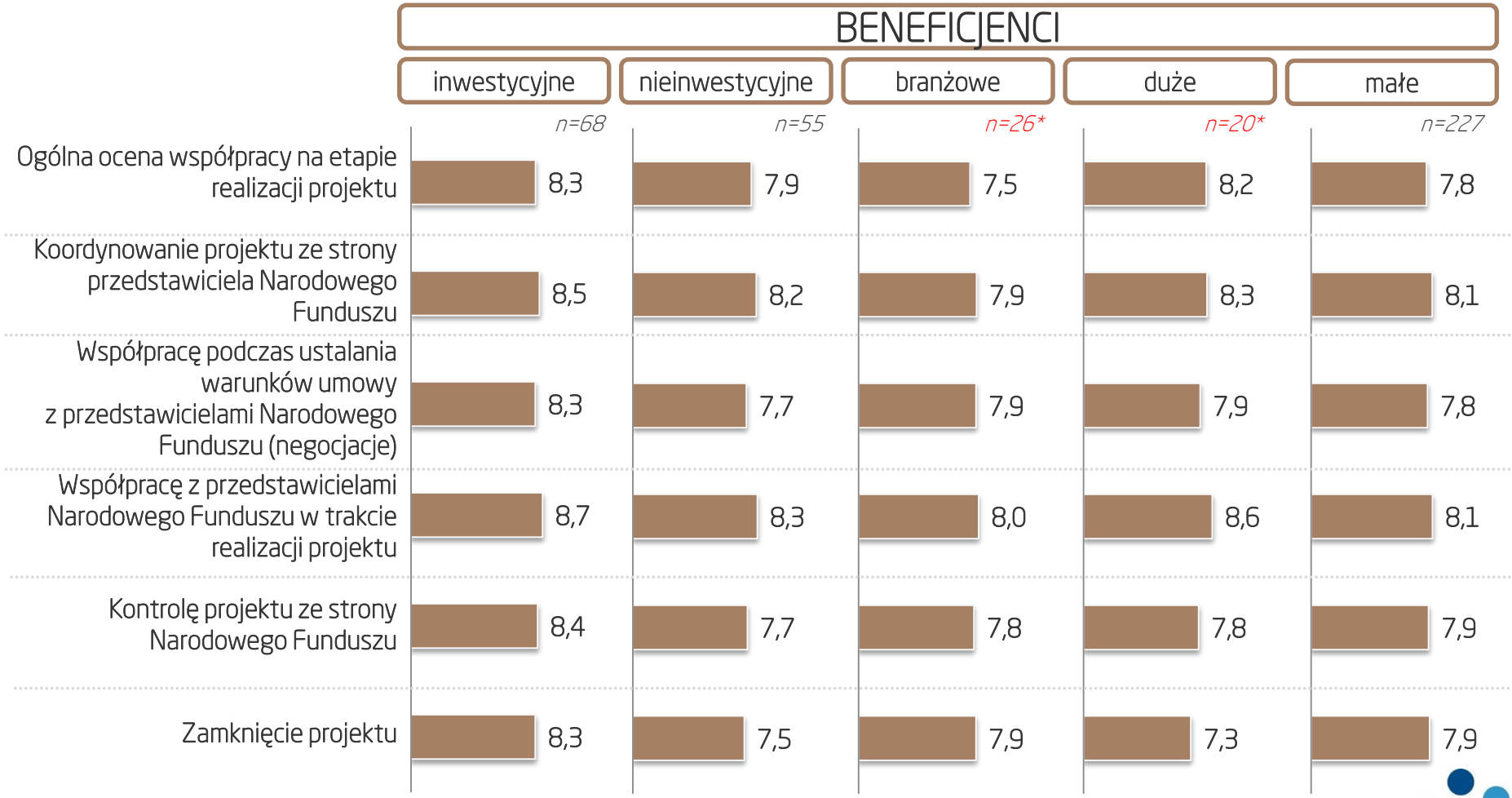
Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Ocena współpracy podczas realizacji projektów (2/2)

Prosimy o ocenę współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu.

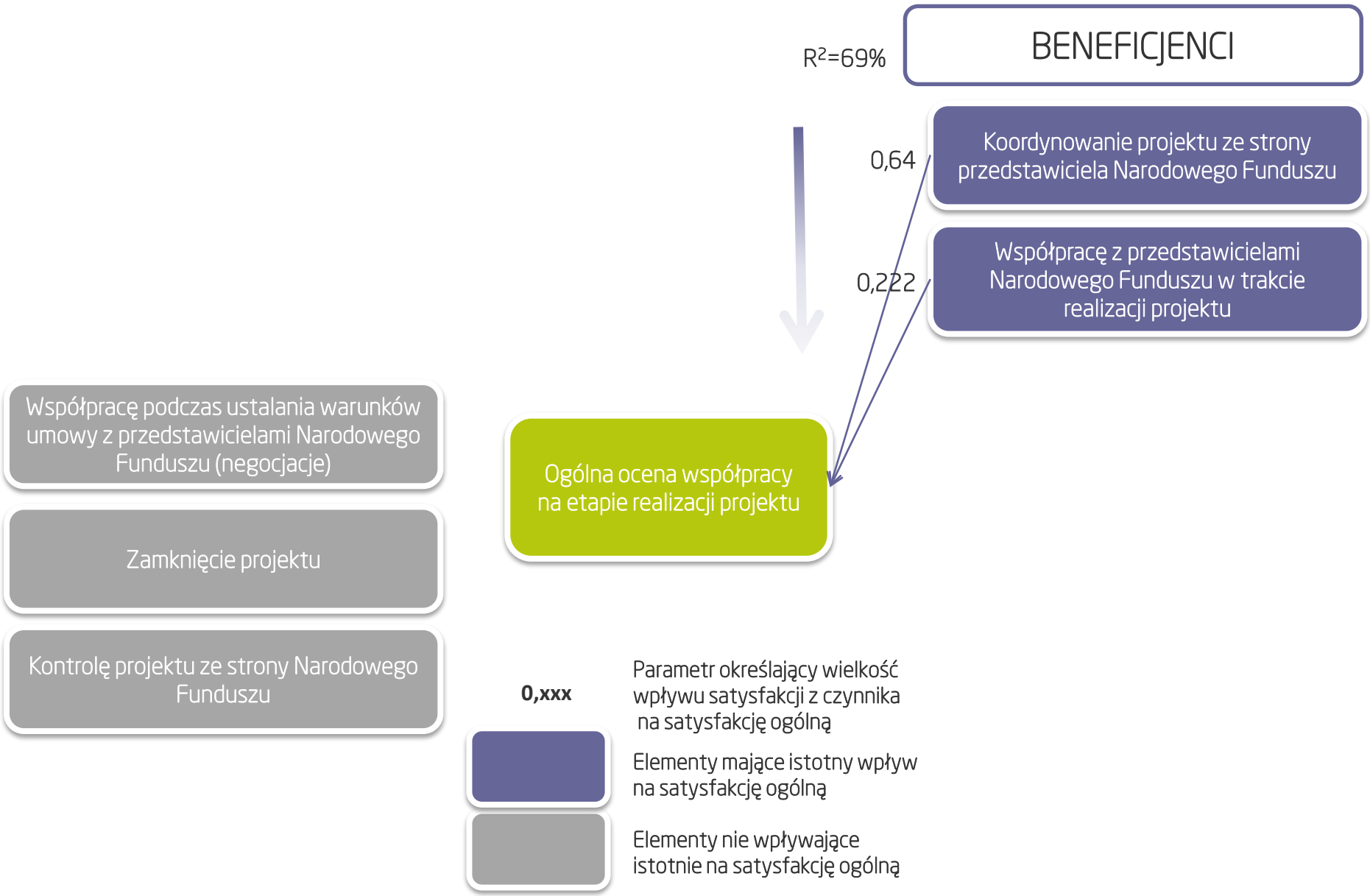
Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani .

Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z realizacji projektu



Partner in Business Strategies

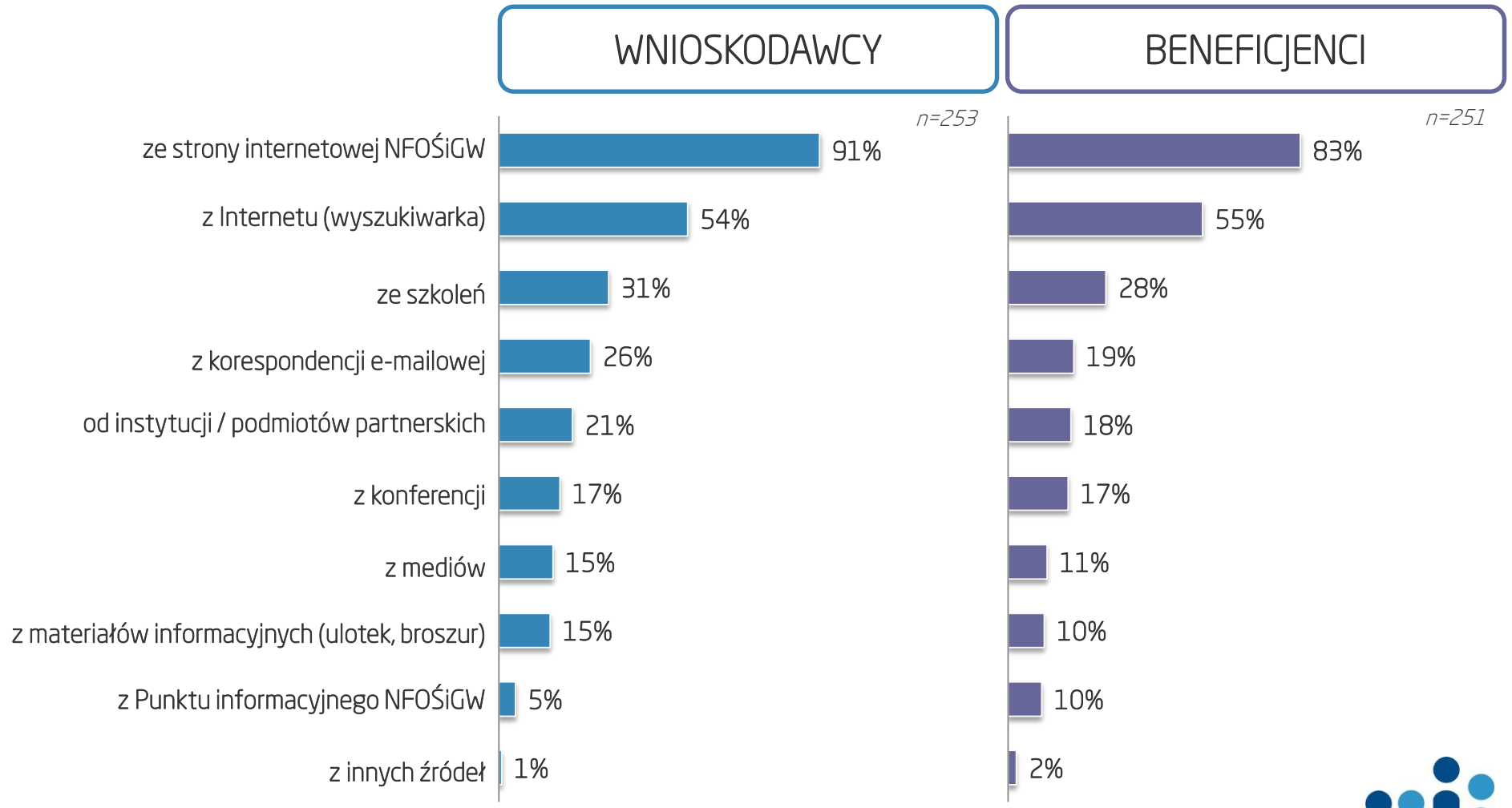
ocena materiałów informacyjnych

Ocena materiałów informacyjnych - wnioski

- Strona internetowa NFOŚiGW to główne źródło pozyskiwania informacji o ofercie finansowej NFOŚiGW (dla 91% wnioskodawców i 83% beneficjentów). Nieco ponad połowa badanych (54% wnioskodawców i 55% beneficjentów) korzysta z wyszukiwarek internetowych poszukując informacji o ofercie, a 31% wnioskodawców i 28% beneficjentów uczestniczy w szkoleniach, na których zapoznaje się z ofertą. Strona internetowa jest również najcenniejszym źródłem pod względem wiedzy o ofercie.
- Przedstawiciele mediów mają kontakt z materiałami na stronie internetowej (89% wskazań), ulotkami/broszurami/informatorami (70%), materiałami przesyłanymi pocztą elektroniczną (67%), materiałami publikowanymi w mediach (63%) oraz z informacjami prezentowanymi na konferencjach (59%).
- Ocena strony internetowej NFOŚiGW wypadła pozytywnie. Najwyżej oceniono użyteczności informacji zawartych na stronie (średnia dla wnioskodawców wyniosła 7,8, a dla beneficjentów 8,0), oraz aktualności informacji zawartych na stronie (odpowiednio 7,7 i 7,8).
- Strona internetowa NF okazała się pomocna pod względem poszukiwania informacji (średnie w obu grupach wyniosły 8,1) oraz wyczerpująca po względem dostępnych informacji (po 7,6).
- 66% wnioskodawców i 63% beneficjentów jest zadowolonych z materiałów informacyjnych, z którymi miało styczność. Zdecydowanej większości badanych (83% wnioskodawców i 85% beneficjentów) niczego nie brakuje na stronie internetowej NF.

Źródła informacji o ofercie finansowej

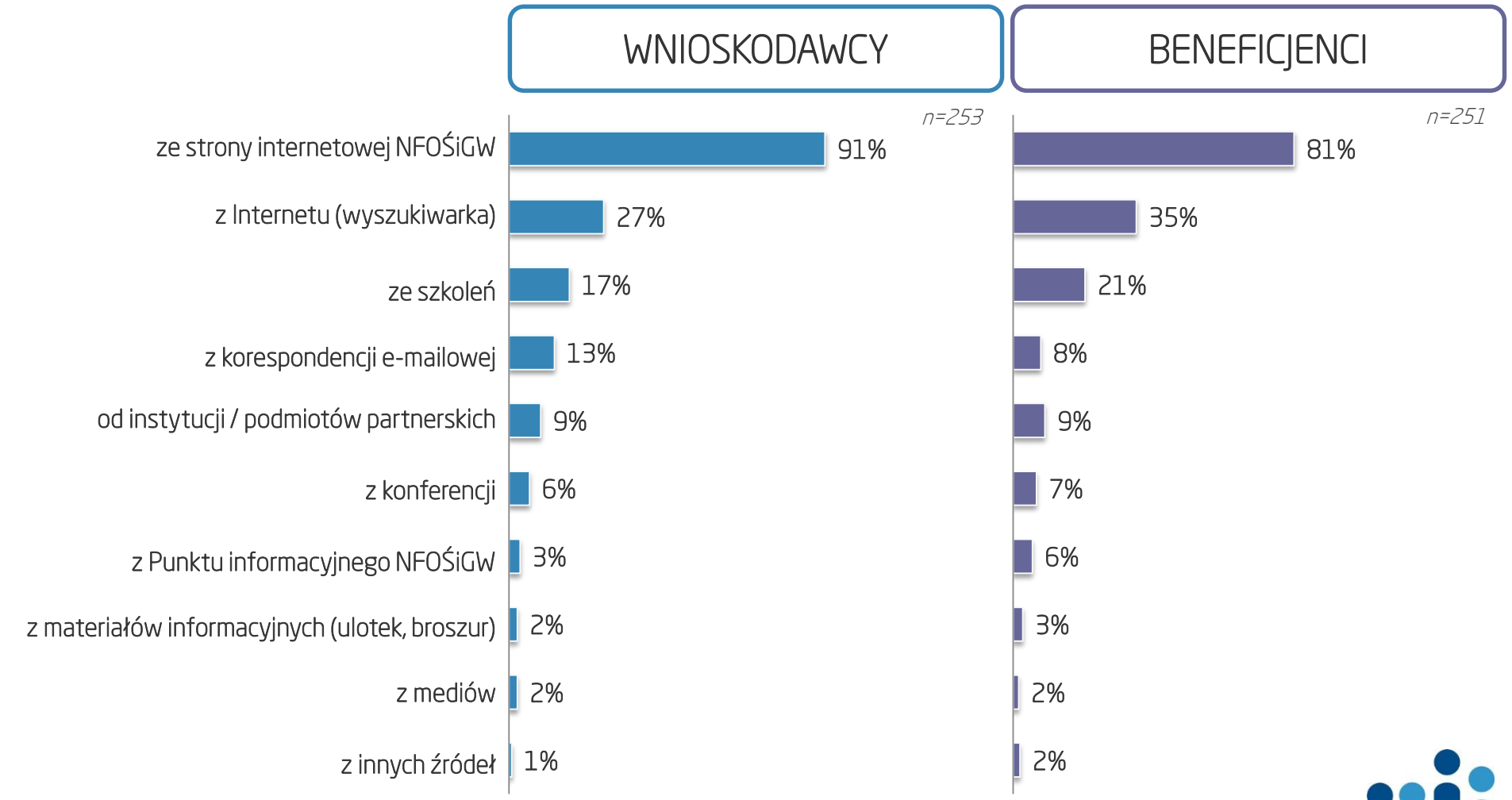
Skąd czerpią Państwo wiedzę o ofercie finansowej NFOŚiGW?



Próba: wszyscy badani .

Istotność źródeł informacji o ofercie finansowej

Które z tych źródeł są dla Państwa najcenniejsze pod względem wiedzy o ofercie finansowej NFOŚiGW?



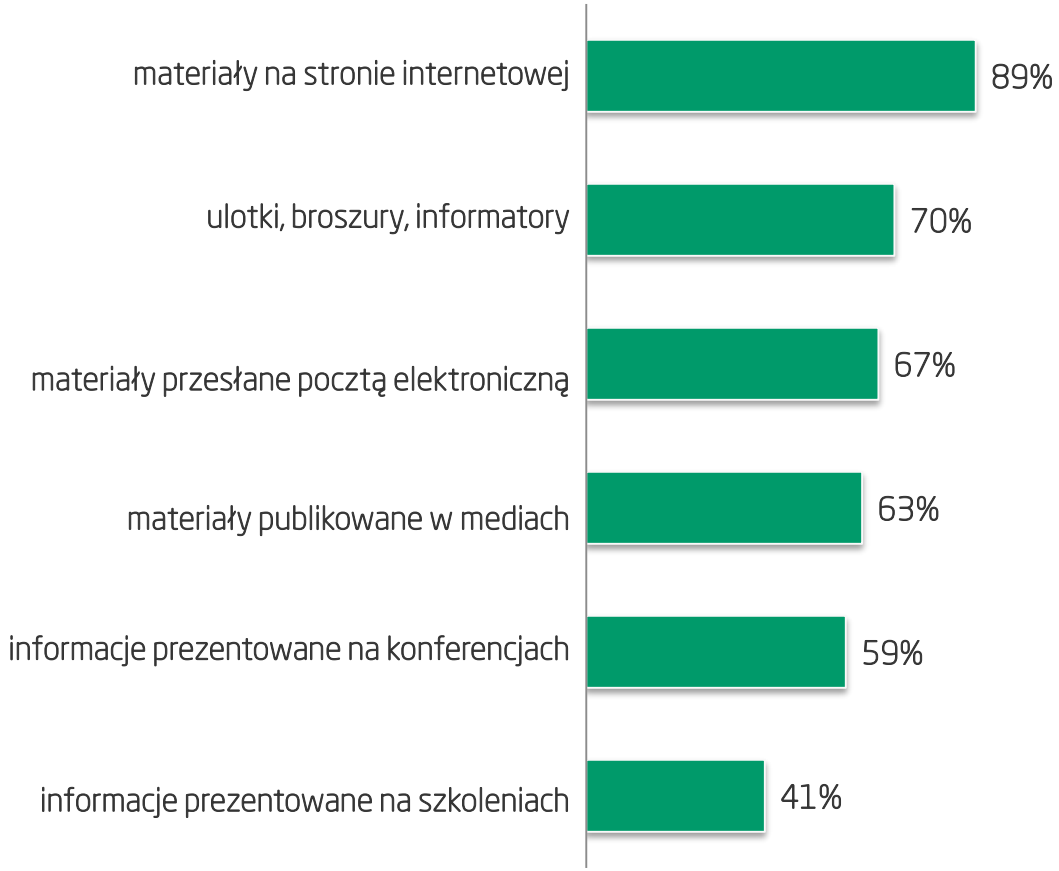
Próba: wszyscy badani.

Znajomość i ocena materiałów informacyjnych

MEDIA

n=27*

Z jakimi materiałami informacyjnymi NFOŚiGW się Pan(i) zetknął(ęła)?

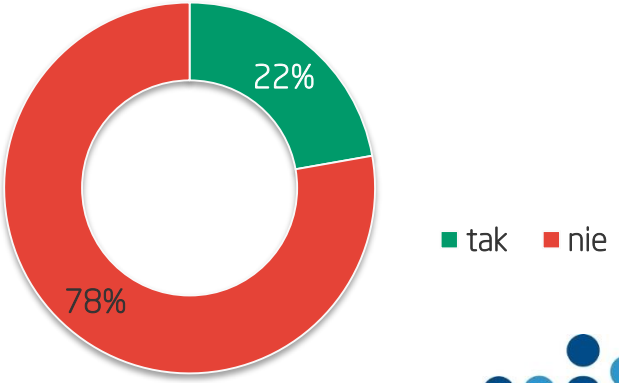


Jak ocenia Pan(i) materiały informacyjne, z którymi miał(a) Pan(i) styczność?

gdzie 1 oznacza „zdecydowanie złe", a 10 – „doskonałe"

średnia: 7,8

Czy brakowało Panu(i) jakiś materiałów informacyjnych?



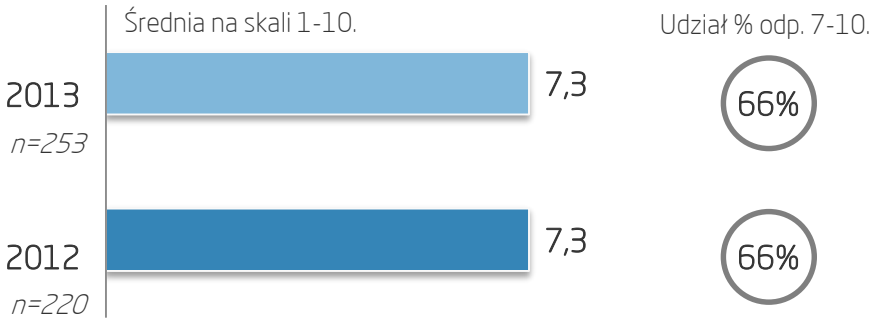
Próba: przedstawiciele mediów .

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

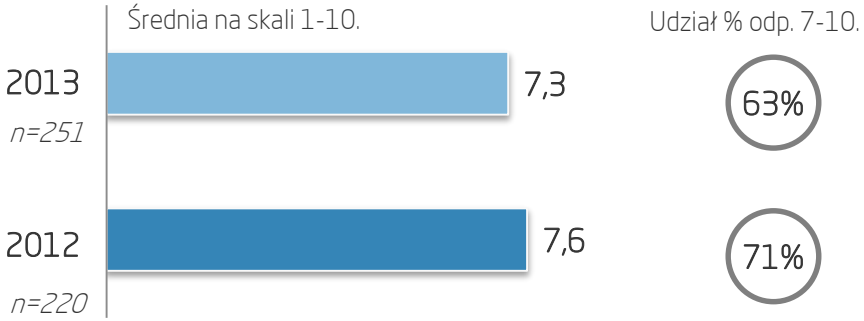
Ocena materiałów informacyjnych

Jak ocenia Pan(i) materiały informacyjne, z którymi miał(a) Pan(i) styczność?
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI

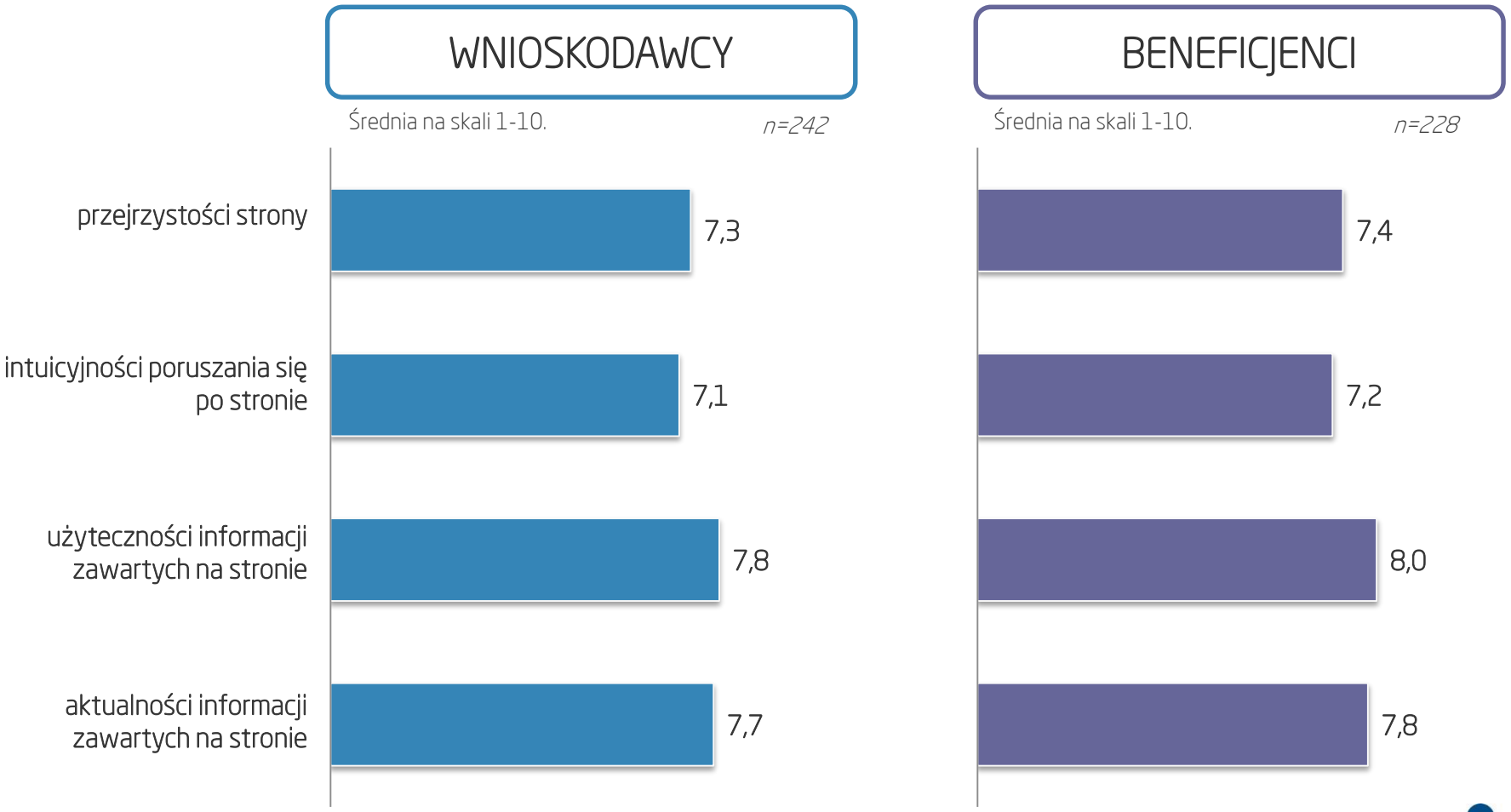


Próba: wszyscy badani .

Ocena strony internetowej (1/2)

Jak ocenia Pan(i) stronę internetową NFOŚiGW pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".

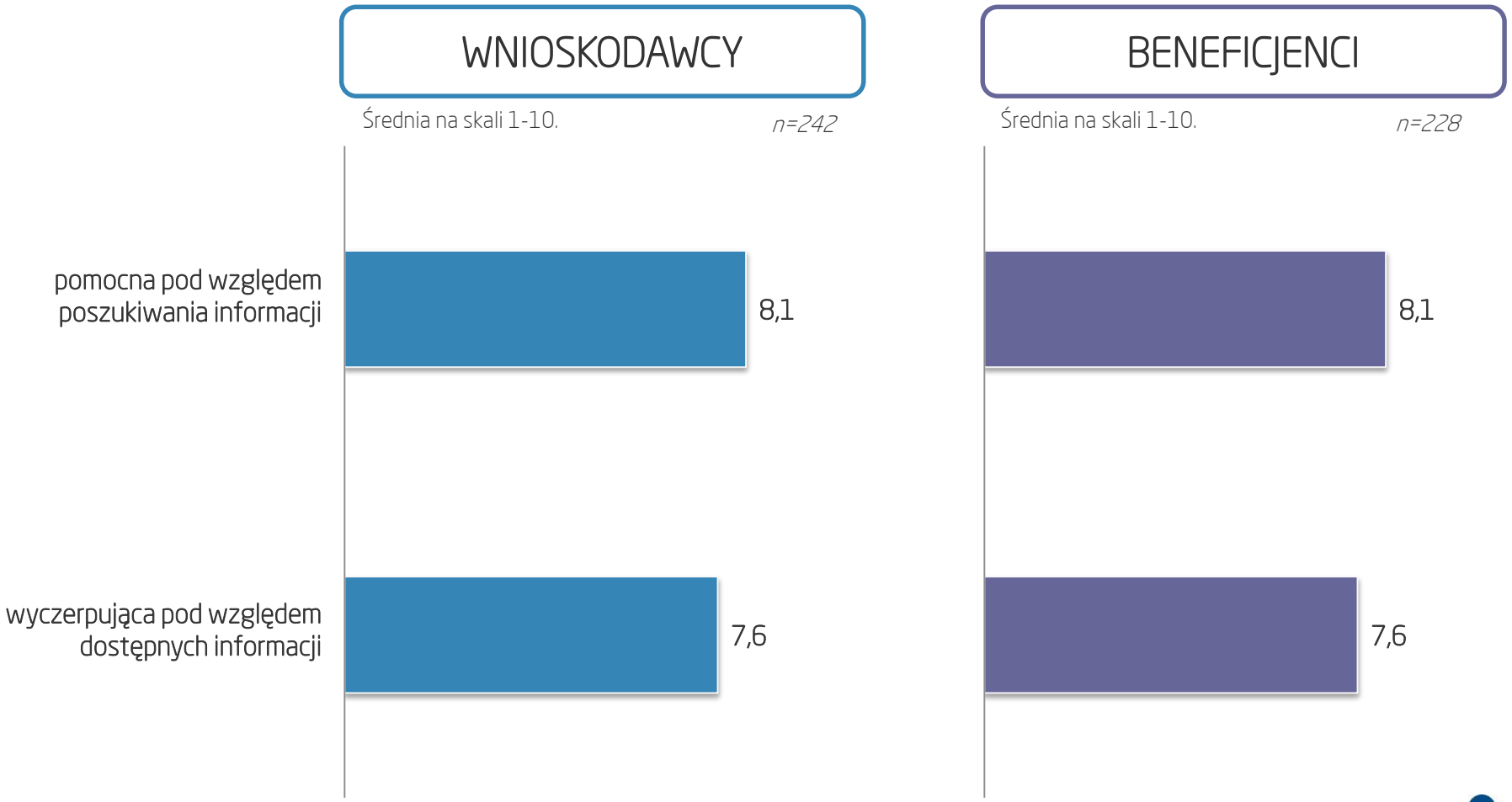


Próba: badani, którzy czerpią wiedzę o ofercie finansowej NFOŚiGW ze strony internetowej lub jest to dla nich najcenniejsze źródło wiedzy.

Ocena strony internetowej (2/2)

Czy strona internetowa NFOŚiGW okazała się:

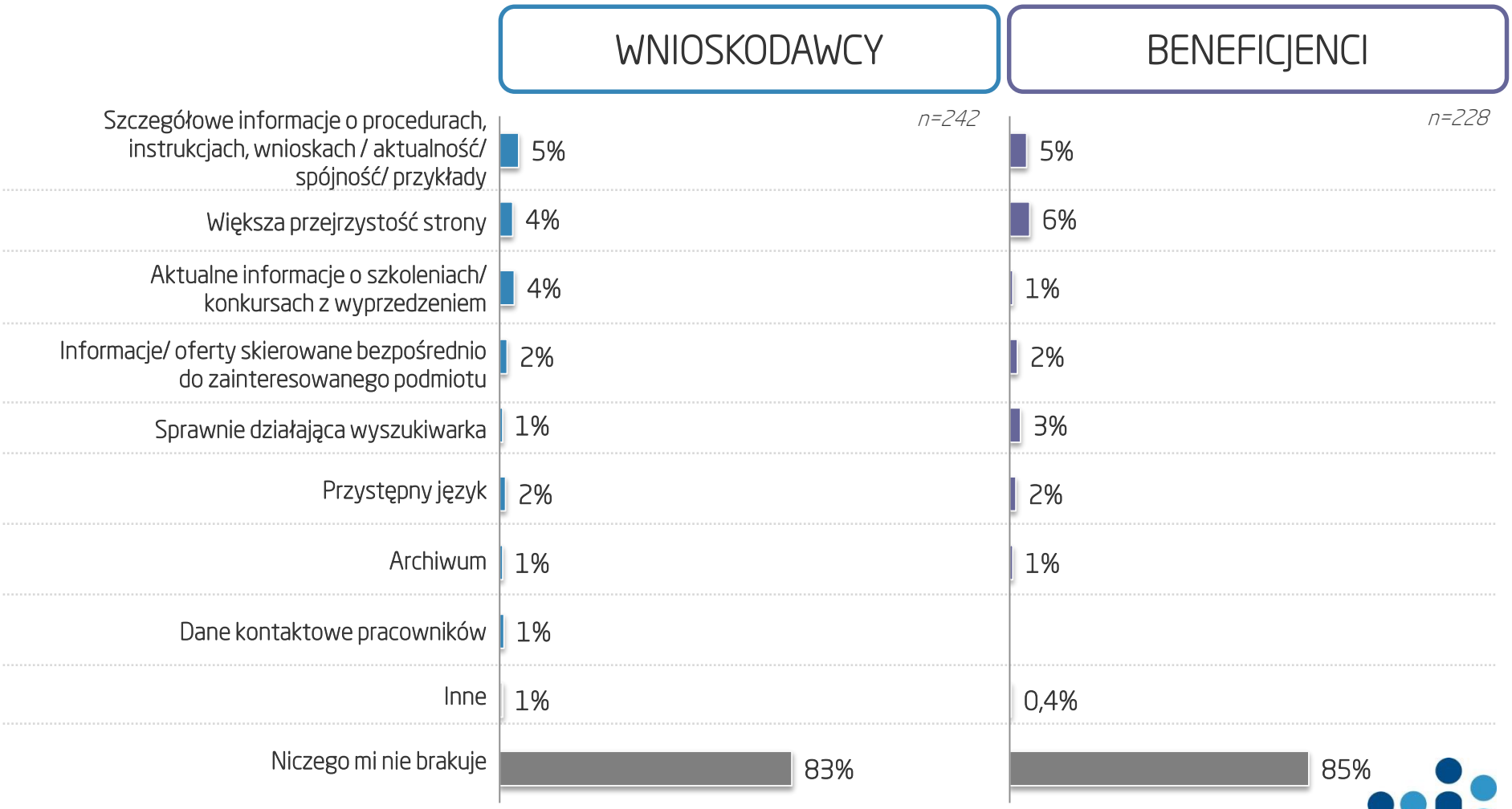
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle", a 10 „zdecydowanie dobrze".



Próba: badani, którzy czerpią wiedzę o ofercie finansowej NFOŚiGW ze strony internetowej lub jest to dla nich najcenniejsze źródło wiedzy.

Strona internetowa – proponowane usprawnienia

Czego Panu(i) brakuje na stronie internetowej NFOŚiGW?



Próba: badani, którzy czerpią wiedzę o ofercie finansowej NFOŚiGW ze strony internetowej lub jest to dla nich najcenniejsze źródło wiedzy.

Partner in Business Strategies

ocena szkoleń i spotkań informacyjnych

Ocena szkoleń i spotkań informacyjnych - wnioski (1/2)

- W 2013r. zmalał odsetek wnioskodawców, którzy brali udział w szkoleniach/ spotkaniach informacyjnych organizowanych przez NF (z 52% do 43%). Beneficjenci w podobnym stopniu uczestniczyli w szkoleniach (35%) jak w roku poprzednim.
- 72% wnioskodawców i 86% beneficjentów uważa, że szkolenia spełniły ich oczekiwania. Pomimo ogólnego, niewielkiego spadku zadowolenia ze szkoleń, szkolenia są w dalszym ciągu wysoko oceniane. Szczegółowe aspekty szkoleń, takie jak: aktualność, wiarygodność i przydatność informacji, sposób przekazania informacji czy kompetencje prowadzących, uzyskały średnie noty powyżej 8 punktów. Nieco słabiej oceniono miejsca przeprowadzenia szkoleń i otrzymywanie materiałów informacyjnych (średnia ocena wyniosła 7,3-7,6 w zależności od badanej grupy).

Ocena szkoleń i spotkań informacyjnych - wnioski (2/2)

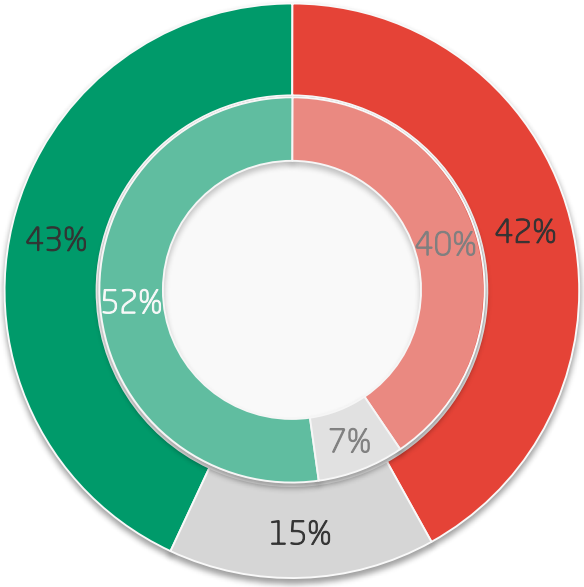
- Blisko ¾ badanych (72% wnioskodawców i 75% beneficjentów) byłoby zainteresowanych ponownym udziałem w szkoleniach.
- Wśród proponowanych udoskonaleń szkoleń znalazły się takie kwestie jak: propozycja zmiany lokalizacji (nie tylko Warszawa) oraz organizacji szkoleń „w terenie" (taką odpowiedź wskazało 18% wnioskodawców i 14% beneficjentów), przedstawianie na szkoleniach więcej praktycznych przykładów i przeprowadzanie warsztatów (po 10% wskazań).
- 60% wnioskodawców i 50% beneficjentów, którzy nie uczestniczyli do tej pory w szkoleniach, byłoby zainteresowanych uczestnictwem.
- Ogólne szkolenia o możliwościach dofinansowania, szkolenia z zakresu składania wniosków aplikacyjnych lub ich wypełniania, a także szkolenia z zakresu realizacji rozliczania projektów cieszyłyby się największym zainteresowaniem. Odpowiedzi te wskazało co najmniej 20% badanych w danej grupie.

Uczestnictwo w szkoleniach

Czy brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach/ spotkaniach informacyjnych organizowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

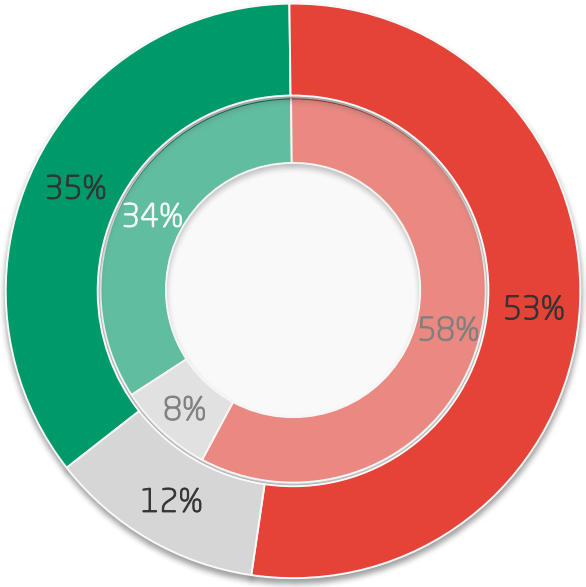
WNIOSKODAWCY

n=253

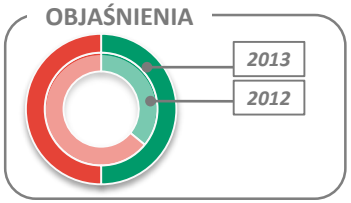


BENEFICJENCI

n=251



Tak
Nie
Nie pamiętam

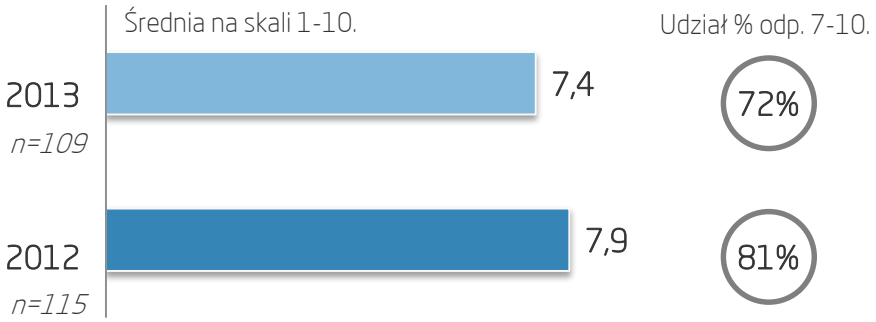


Próba: wszyscy badani.

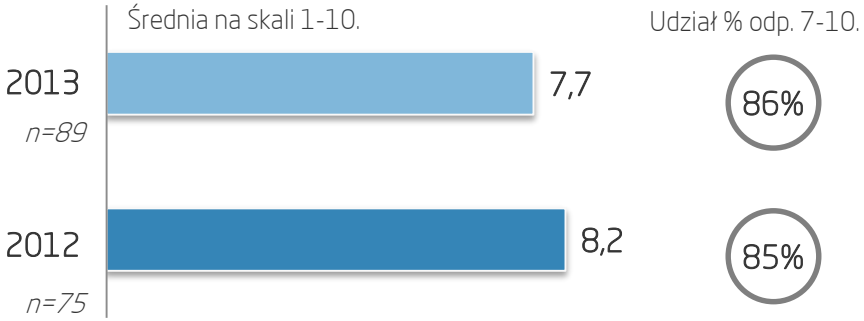
Ocena szkoleń

Czy szkolenie/spotkanie informacyjne spełniło Pana(i) oczekiwania?
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie", a 10 „zdecydowanie tak".

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI

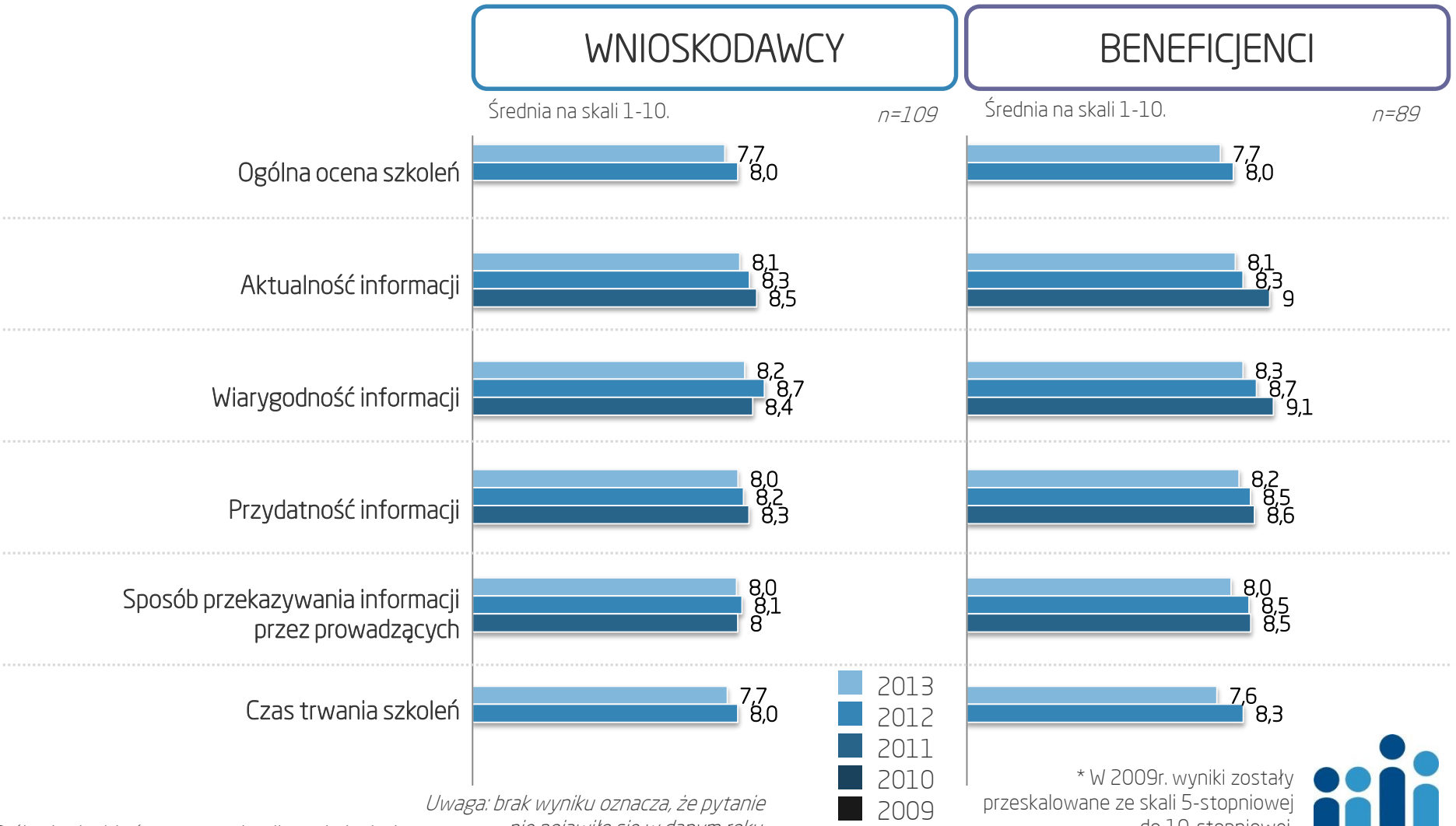


Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Zadowolenie ze szkoleń (1/4)

Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

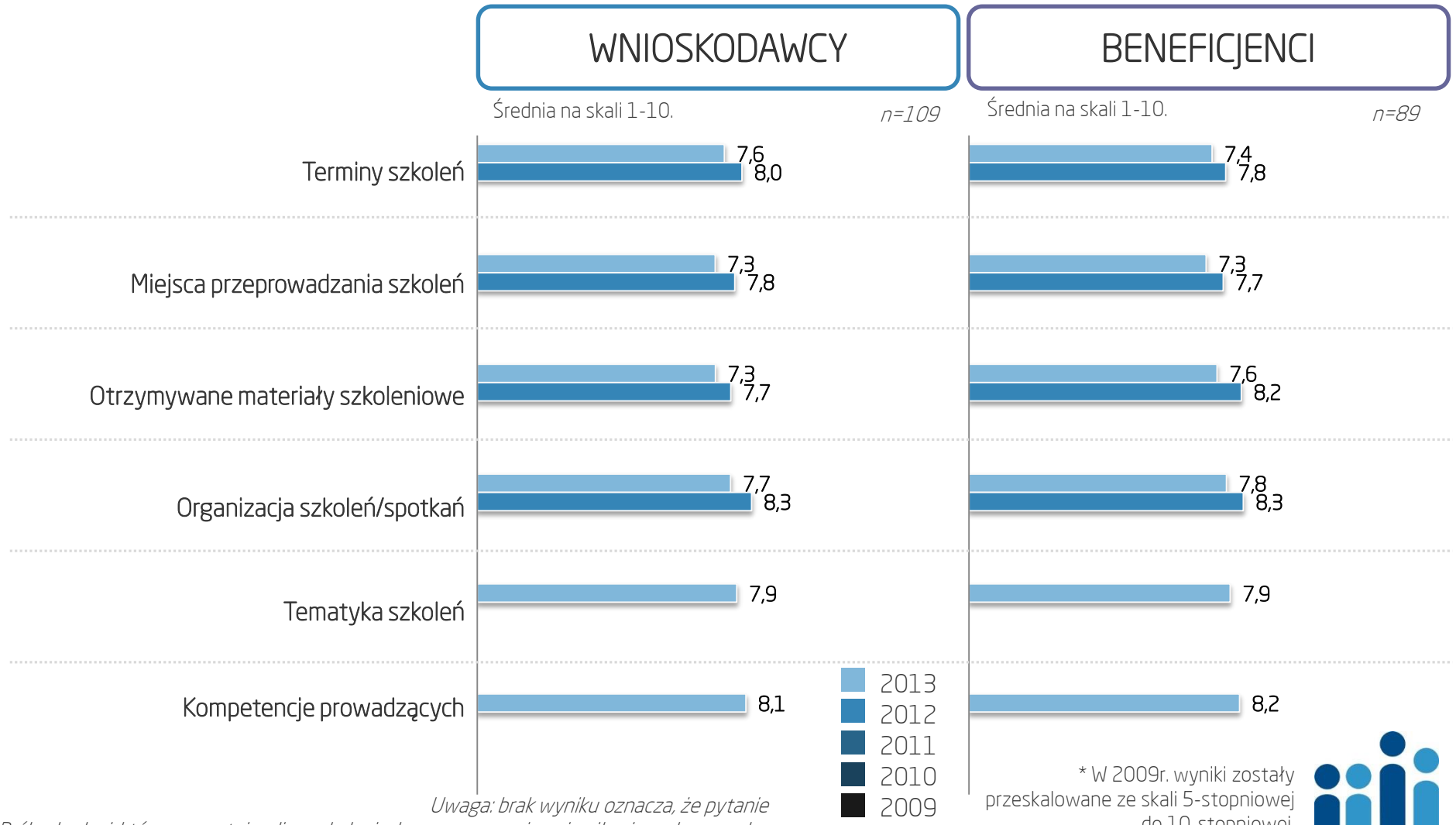
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Zadowolenie ze szkoleń (2/4)

Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

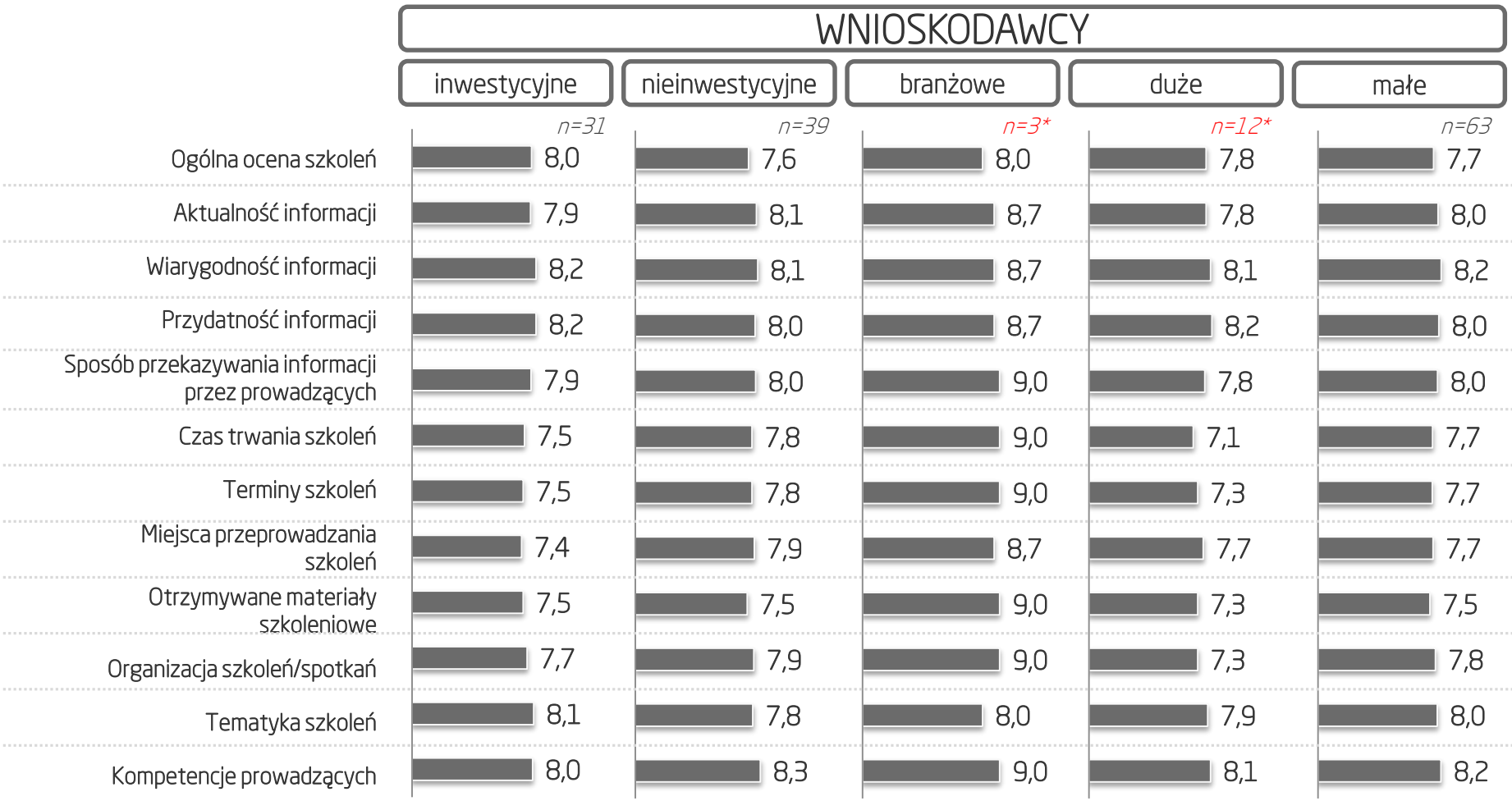
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Zadowolenie ze szkoleń (3/4)

Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".



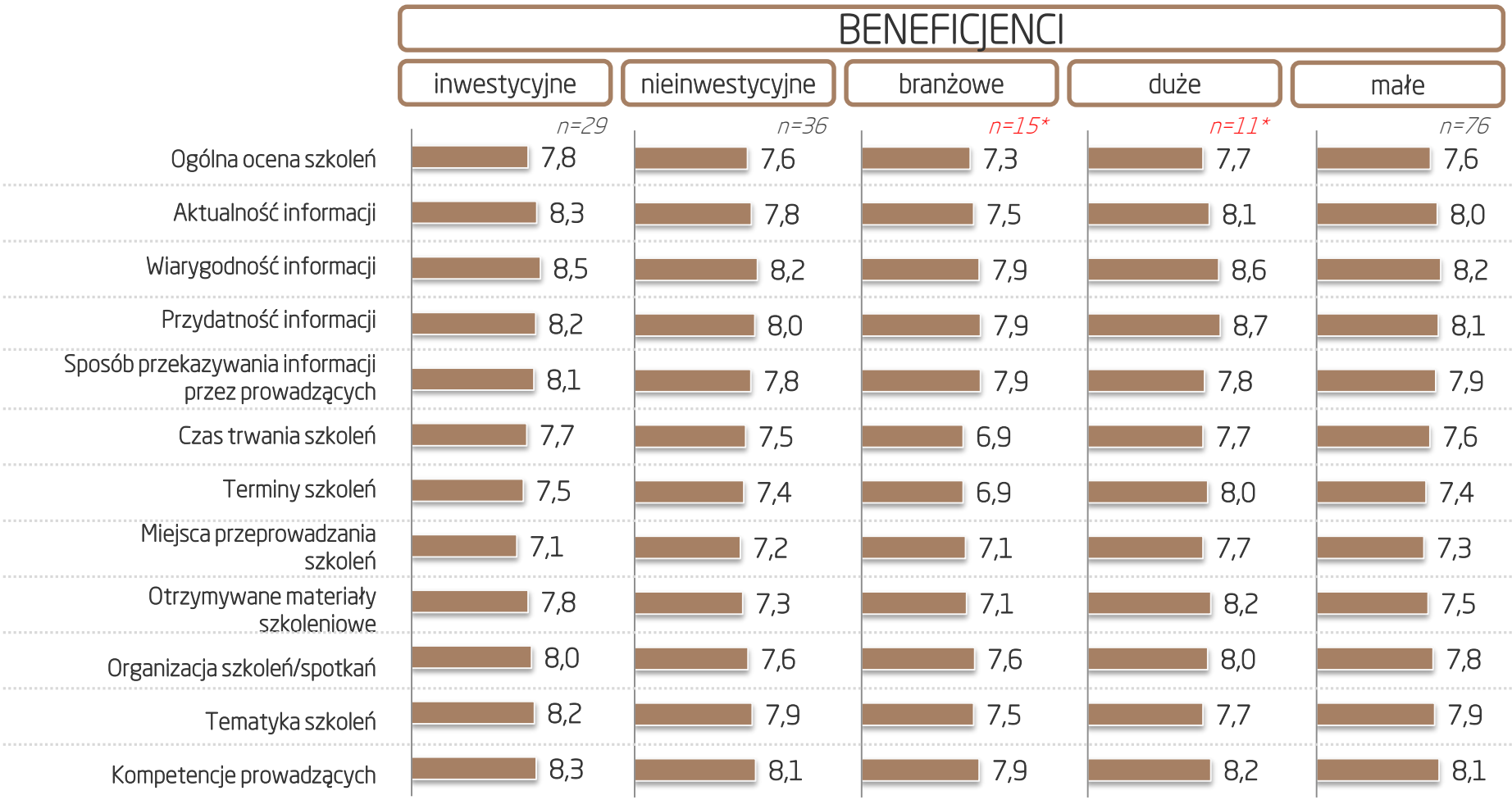
** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Zadowolenie ze szkoleń (4/4)

Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

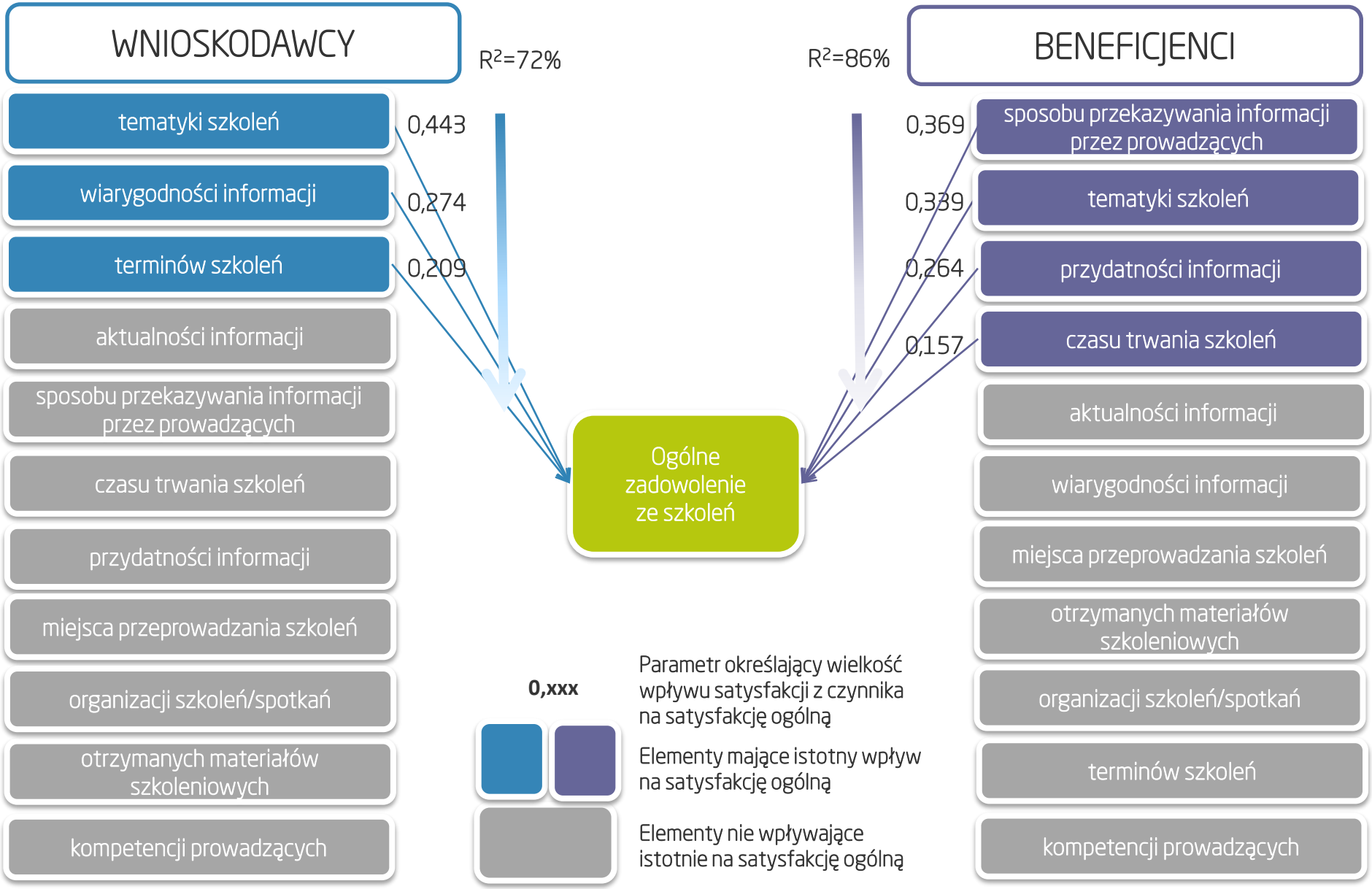
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)", a 10 „bardzo zadowolony(a)".



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną ze szkoleń



Ocena szkoleń i spotkań informacyjnych

badanie jakościowe

Szkolenia i spotkania informacyjne są bardzo wysoko oceniane przez badanych, zarówno beneficjentów jak i wnioskodawców.

Nadal, podobnie jak w zeszłym roku szczególnie przydatne są zdaniem badanych szkolenia dotyczące składania aplikacji (warsztaty z pisania wniosków). Ich główne zalety to: rzeczowość, możliwość zadawania na bieżąco pytań w razie wątpliwości, możliwość merytorycznej dyskusji w czasie pomiędzy wykładami/prezentacjami, życzliwa i kameralna atmosfera oraz dostępność materiałów szkoleniowych na stronie www NFOSiGW.

Jeden z badanych pozytywnie ocenił szkolenia z zakresu elektronicznego składania wniosków.

W ubiegłym tygodniu byłam właśnie na szkoleniu z pisania wniosków do LilFE'-ów. Uważam, że one są rzeczowe, bardzo sensownie przygotowane, i właściwie odpowiadają na wszystkie pytania, czy problemy, z którymi my przyjeżdżamy. (beneficjent, Trójmiasto)

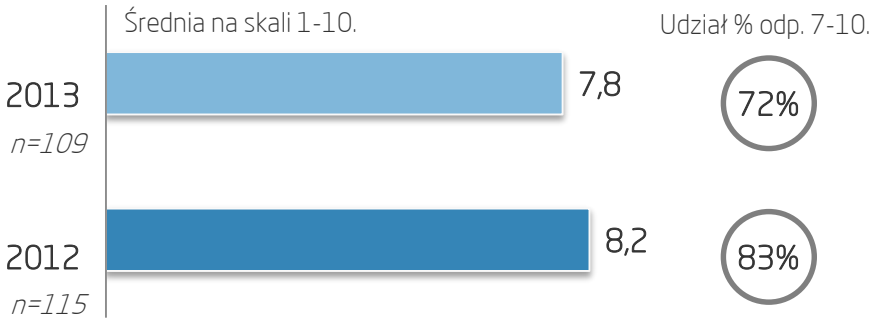
Jeżeli beneficjent pierwszy raz robi, realizuje takie projekt, to dla niego jest to duża nowość, on musi się wiele nauczyć, wiele informacji pozyskać i spełnienie wszystkich regulaminów na początku jest trudne, więc brak było tego pierwszego momentu wsparcia, objęcia opieką w realizacji projektów. (beneficjent, Warszawa)

Szkolenie było super, była to pierwsza możliwość spotkania się z ludźmi, z którymi znałem się przez telefon. Z jakiś tam właśnie pytań i naprawdę te szkolenia, zresztą wiem też z opinii innych kolegów, koleżanek, którzy uczestniczyli, że naprawdę bardzo to dużo dało. To szkolenie odnośnie właśnie programu, z którego mogliśmy korzystać wtedy bo to było takie o nowym programie, który wszedł, no bardzo nam się podobało i naprawdę, w sumie dzięki temu też dostaliśmy te pieniążki też. Że wiedziałem, czego oczekują. (beneficjent, Trójmiasto)

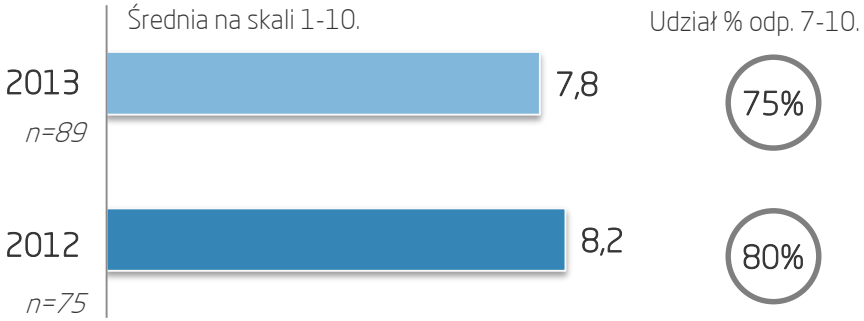
Opinia o szkoleniach NFOŚiGW

Czy znając przebieg warsztatów/szkoleń, zdecydował(a)by się Pan(i) powtórnie na udział w nich?
ceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie", a 10 „zdecydowanie tak".

WNIOSKODAWCY



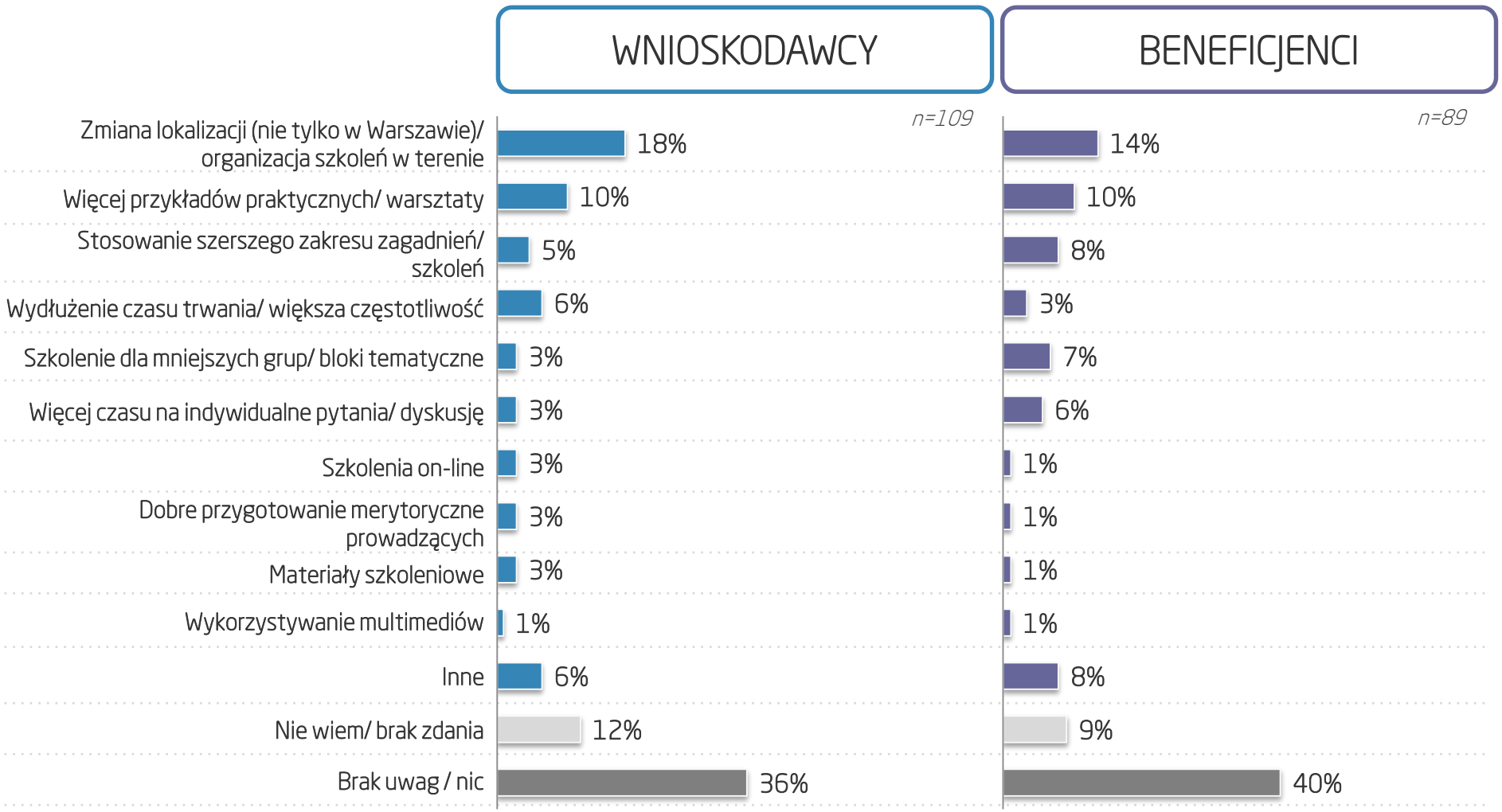
BENEFICJENCI



Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Szkolenia NFOŚiGW – proponowane usprawnienia

Co Pana(i) zdaniem należałoby zrobić żeby szkolenia/warsztaty organizowane przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej były atrakcyjniejsze?



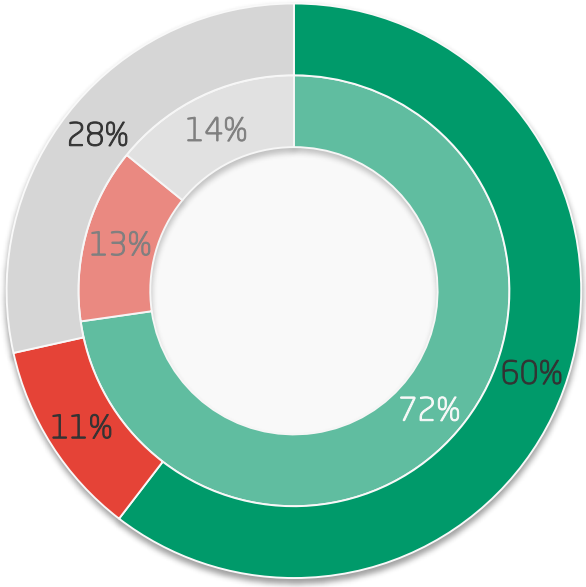
Próba: badani, którzy uczestniczyli w szkoleniach.

Zainteresowanie szkoleniami (1/2)

Czy był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) wzięciem udziału w takich szkoleniach/warsztatach?

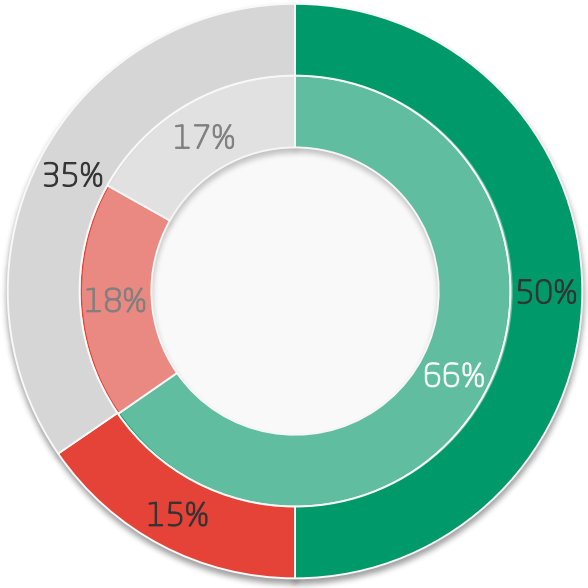
WNIOSKODAWCY

n=144



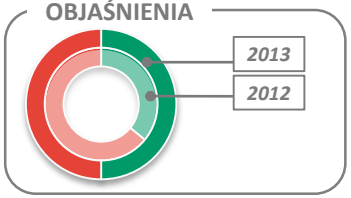
BENEFICJENCI

n=162



Tak
Nie
Nie pamiętam

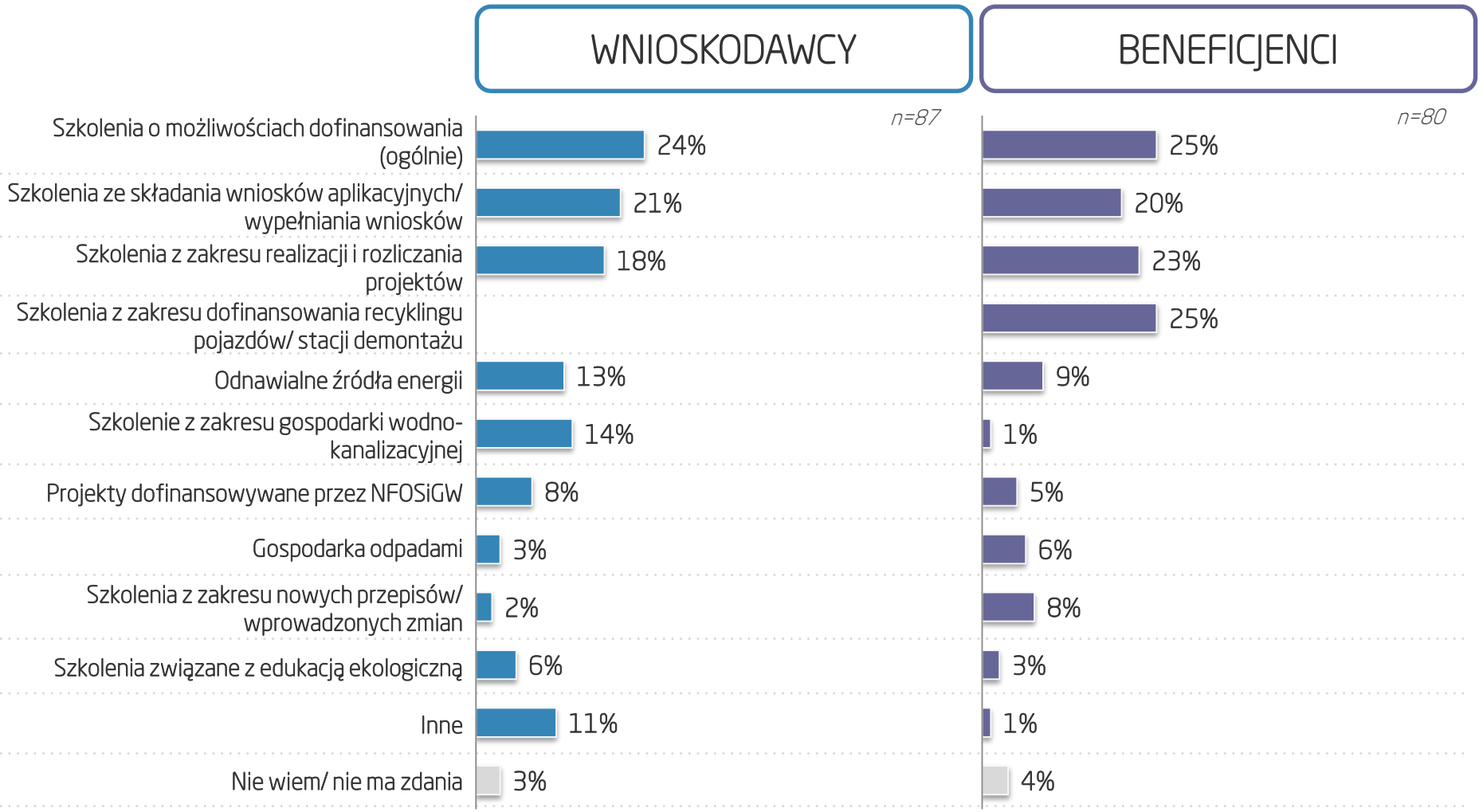
OBJAŚNIENIA



Próba: badani, którzy nie uczestniczyli w szkoleniach .

Zainteresowanie szkoleniami (2/2)

Jakimi szkoleniami był(a)by Pan(i) zainteresowany(a)? Czego miałyby one dotyczyć?



Próba: badani, którzy nie uczestniczyli w szkoleniach, ale są zainteresowani uczestnictwem .

Rekomendacje:

większa dbałość o organizację spotkań:

- eliminacja np. problemów z parkingiem, większa dostępność budynku NFOŚiGW dla beneficjentów (wpisanie ich na listę w celu uniknięcia konieczności czekania na kontaktu z koordynatorem i wejście do pomieszczeń biurowych)
- negatywna ocena sali konferencyjnej, w której odbywają się szkolenia – niewidoczne monitory, brak miejsca do wygodnego spożycia posiłków
- szkolenia powinny być rozłożone na 2 dni, ponieważ wtedy są efektywniejsze i beneficjenci mają możliwość na dzielenie się doświadczeniami czy rozmowy kuluarowe.

**pojedyncze wypowiedzi badanych*

Szkolenia powinny być zawsze 2-dniowe, dlatego, że jak jest 1-dniowe szkolenie, no to ciężko się wyrwać i to jest tak, że albo rano nie pasuje pociąg, czy samochód, a po południu już trzeba wracać, w związku z tym już się nie zostaje do końca na szkoleniu, więc raczej chyba takie 2-dniowe są efektywniejsze.(beneficjent, Gdańsk)

Także sala mogłaby być lepiej przystosowana. I miejsce gdzie jest catering, gdzie są te lunch powinno nabrać jakiejś milszej formy, gdzie można by było spożycie... Spożywanie na parapecie to nie jest może najlepszy pomysł. I tam jest już od lat, podejrzewam, że nie mają innego miejsca. Nie jest to logistycznie właściwe. (beneficjent, Trójmiasto)

Partner in Business Strategies

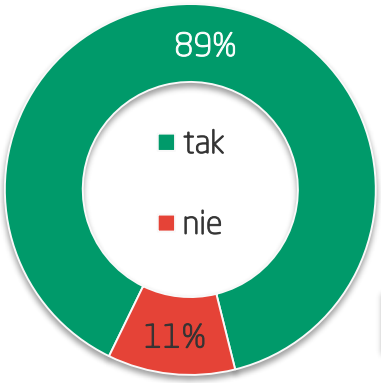
ocena konferencji prasowych

Ocena konferencji prasowych

MEDIA

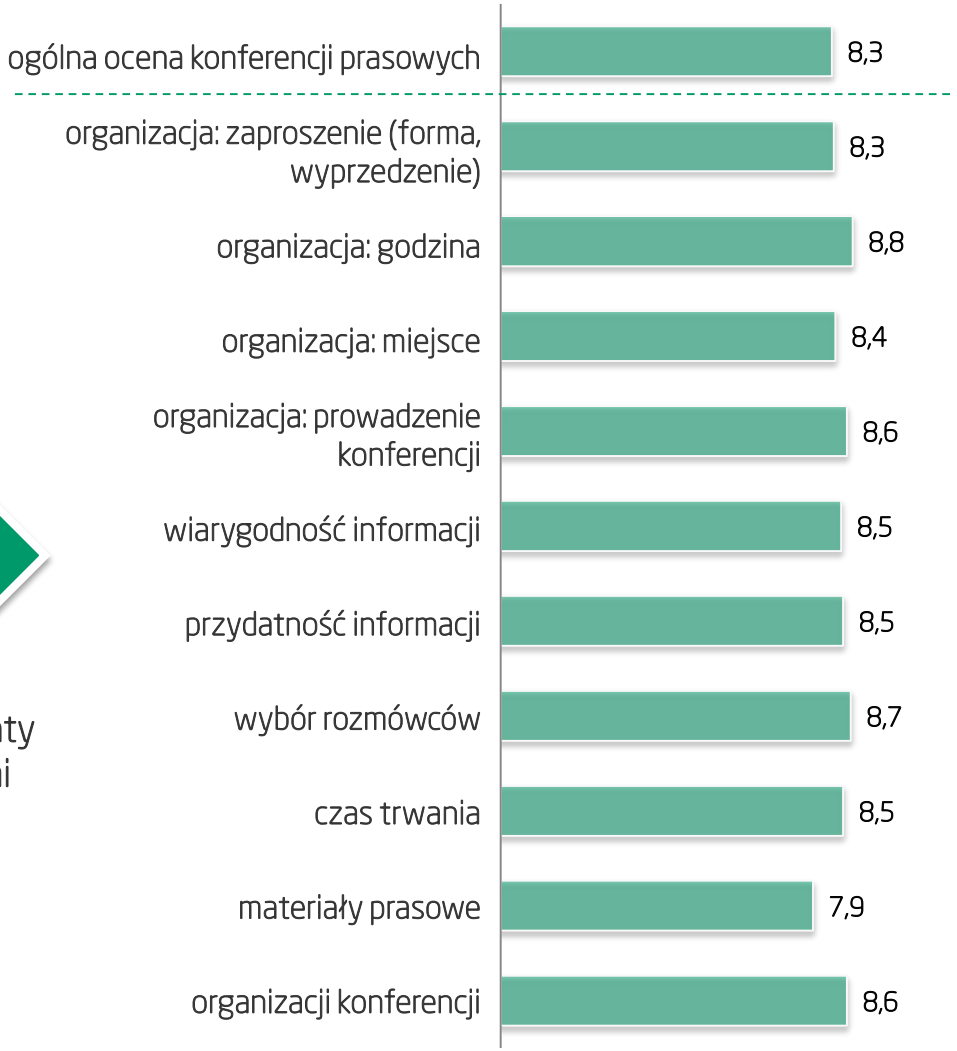
n=27*

Czy brał(a) Pan(i) udział w konferencjach prasowych organizowanych przez NFOŚiGW?



n=24*

Jak ocenia Pan(i) poszczególne elementy związane z konferencjami prasowymi organizowanymi przez NFOŚiGW?



Próba: przedstawiciele mediów, którzy brali udział w konferencjach prasowych.

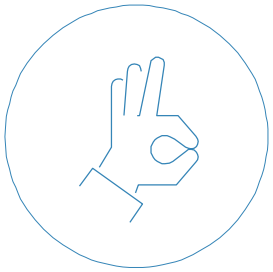
Próba: przedstawiciele mediów.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Partner in Business Strategies

wizerunek NFOŚiGW

Wizerunek NFOŚiGW - wnioski



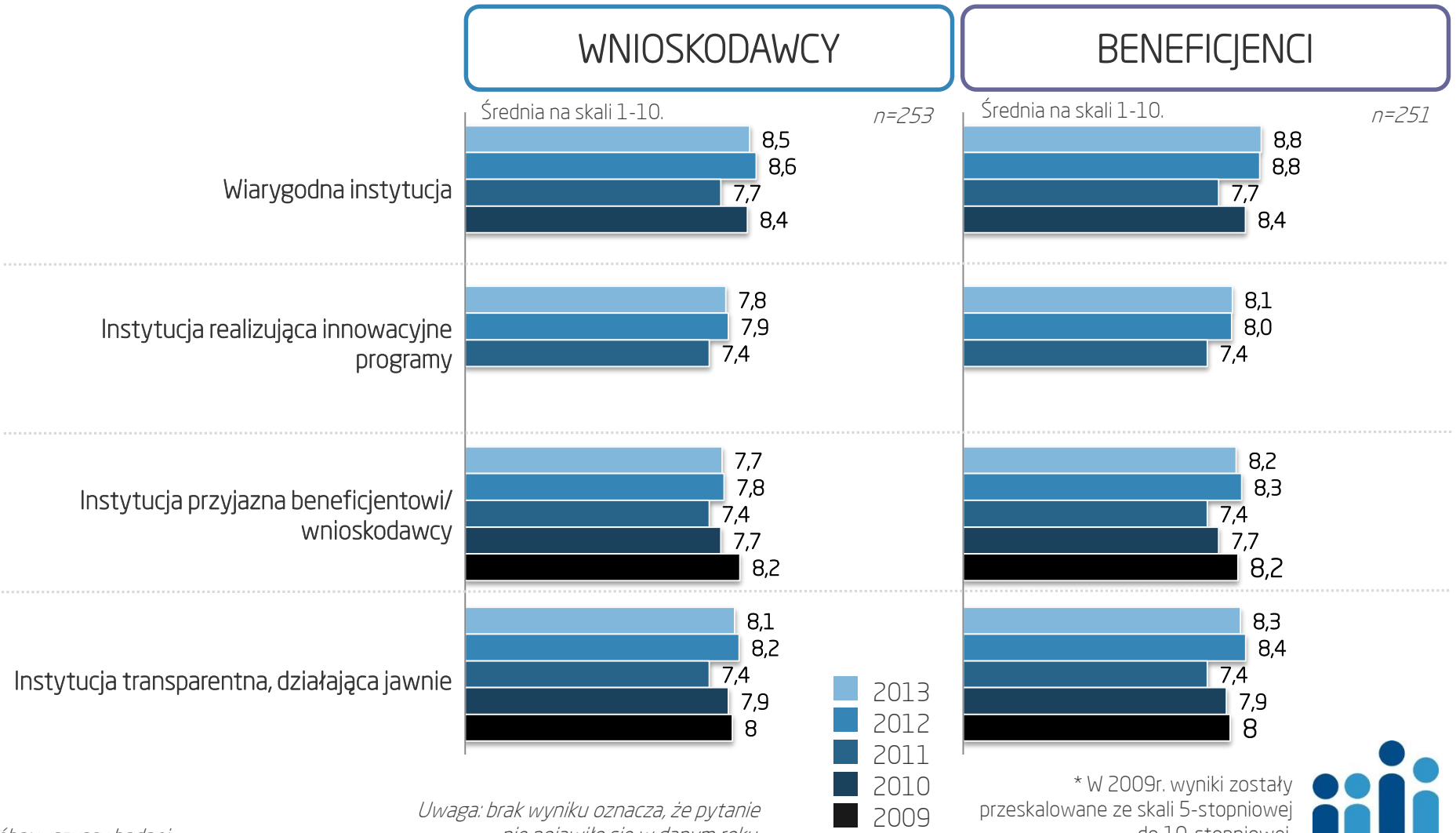
- Spośród badanych aspektów najlepiej oceniona zastała wiarygodność NFOŚiGW (średnia ocena wyniosła 8,5 wśród wnioskodawców i 8,8 w grupie beneficjentów).
- Wysoko oceniona została również transparentność instytucji/ jawna działalność (odpowiednio: 8,1 i 8,3).
- Pozostałe elementy wizerunkowe uzyskały noty: dla wnioskodawców od 7,2 (elastyczność, otwartość na potrzeby i oczekiwania oraz bezstronność) do 7,8 (instytucja realizująca innowacyjne programy), a dla beneficjentów od 7,6 (elastyczność, otwartość na potrzeby i oczekiwania oraz bezstronność) do 8,2 (instytucja przyjazna).

Ocena szczegółowa wizerunku NFOŚiGW

(1/5)

Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



Próba: wszyscy badani.

Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie nie pojawiło się w danym roku.

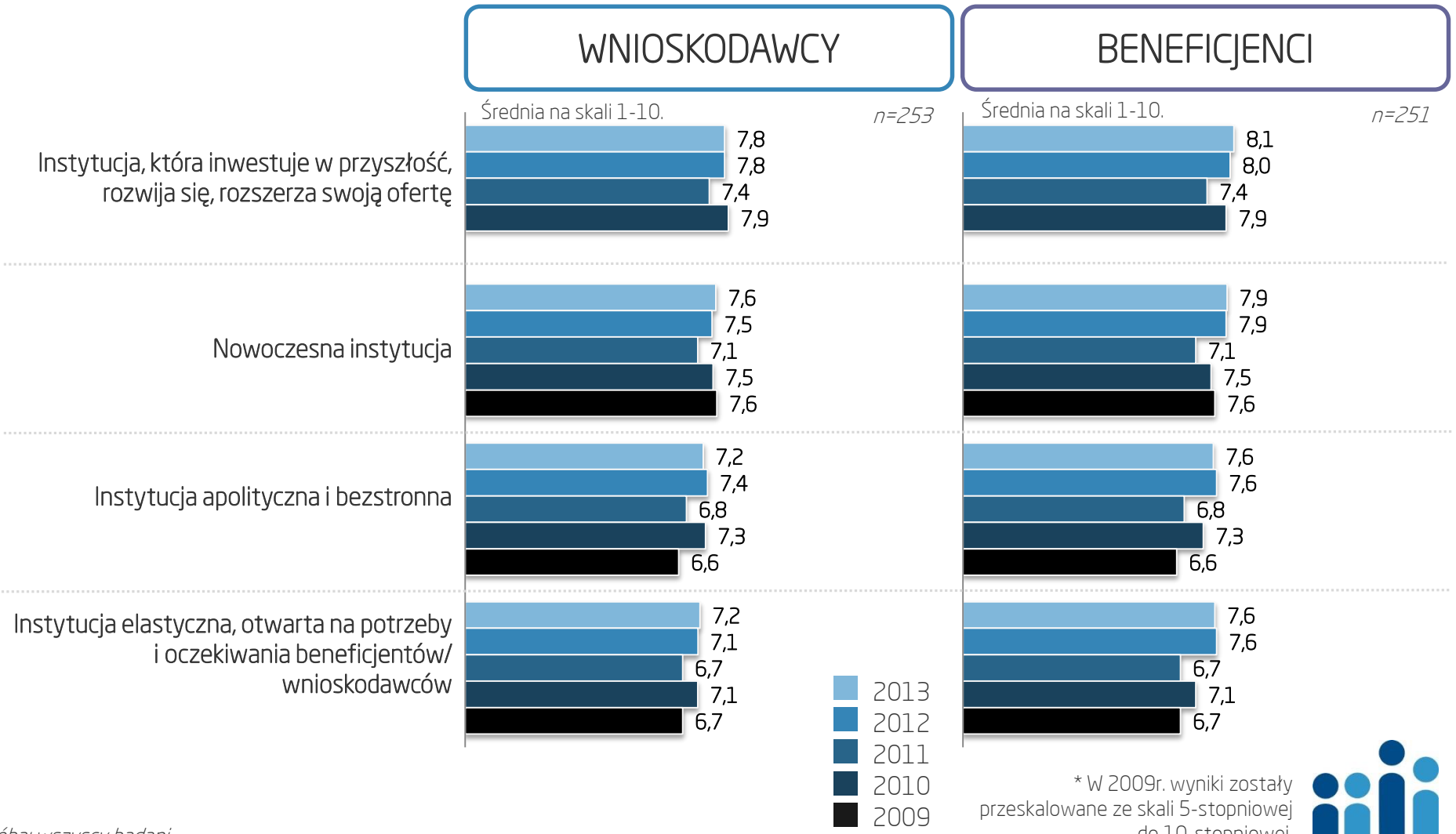
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Ocena szczegółowa wizerunku NFOŚiGW

(2/5)

Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



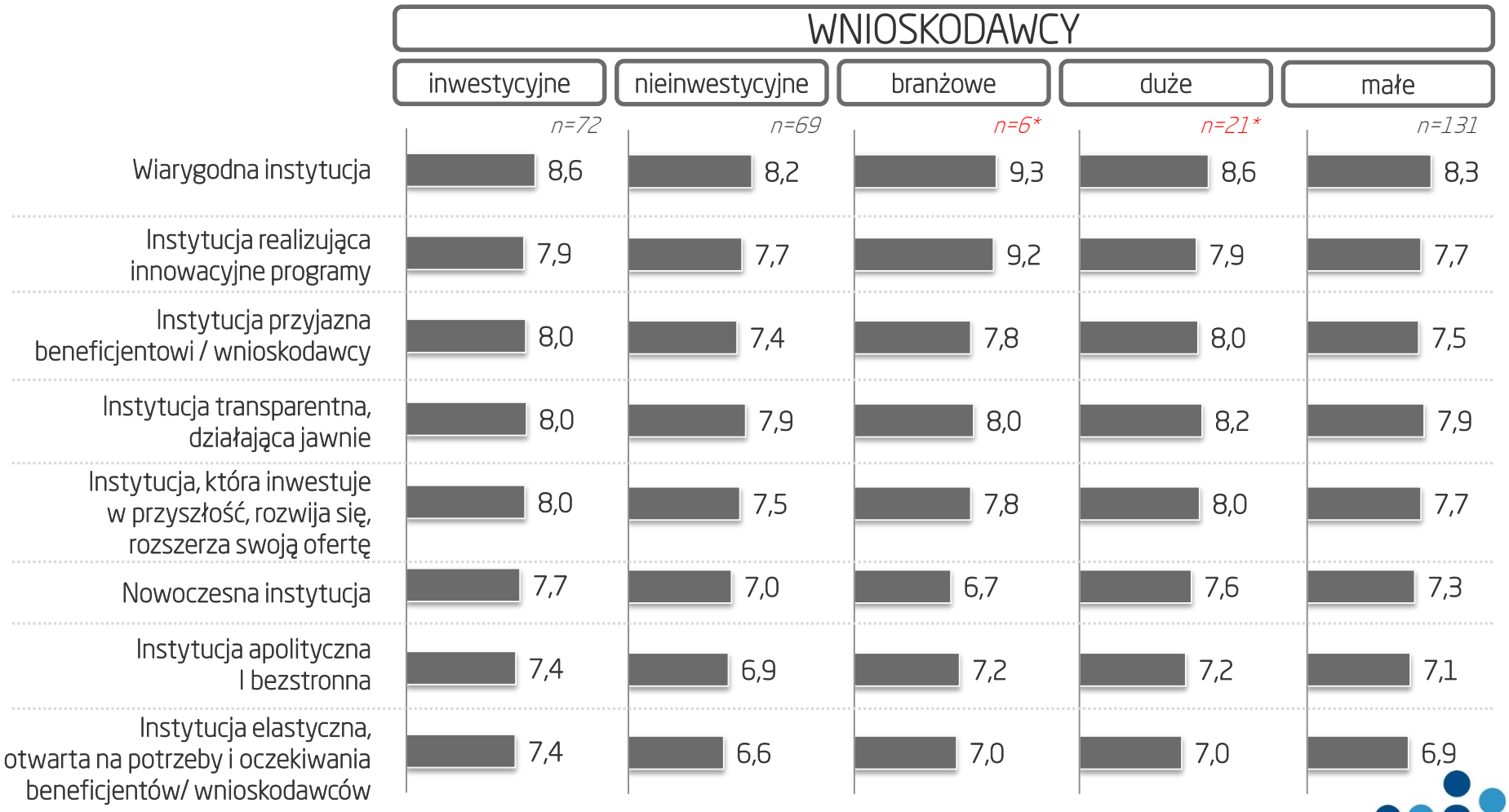
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Próba: wszyscy badani.

Ocena szczegółowa wizerunku NFOŚiGW (3/5)

Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



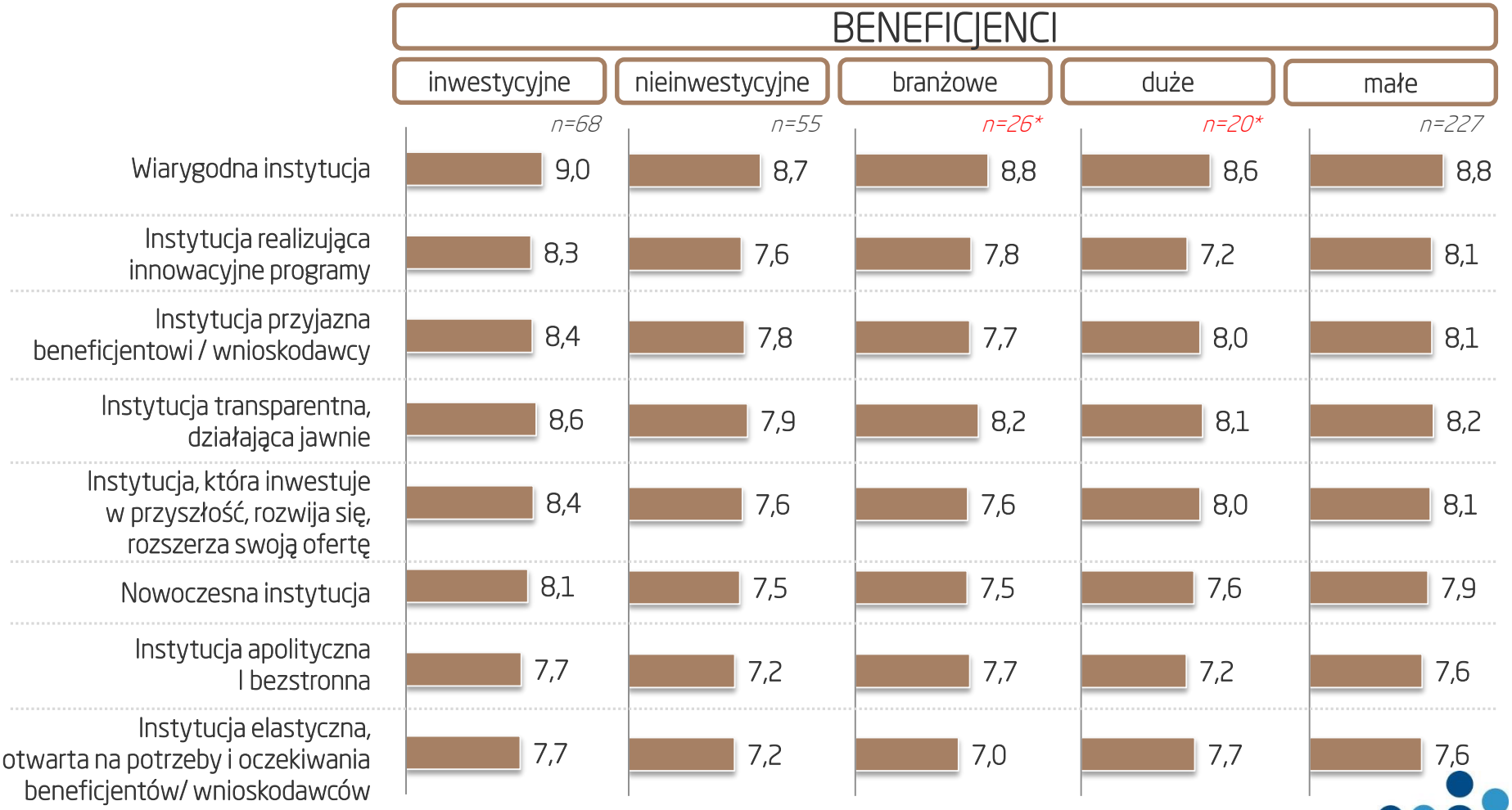
** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani .

Ocena szczegółowa wizerunku NFOŚiGW (4/5)

Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Próba: wszyscy badani .

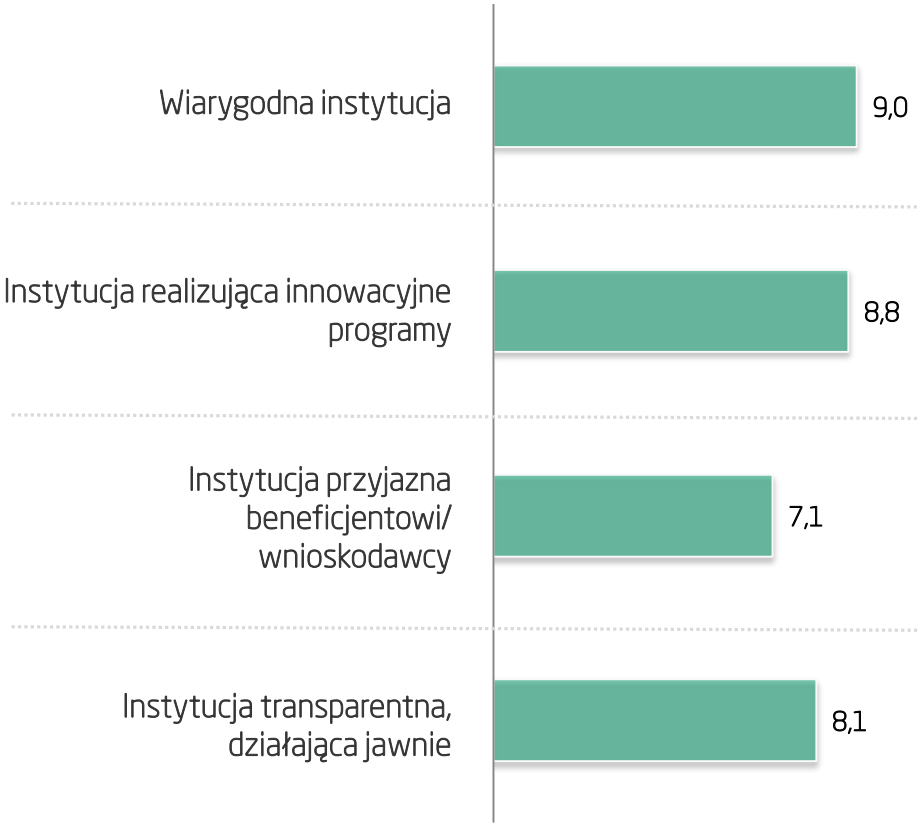
Ocena szczegółowa wizerunku NFOŚiGW

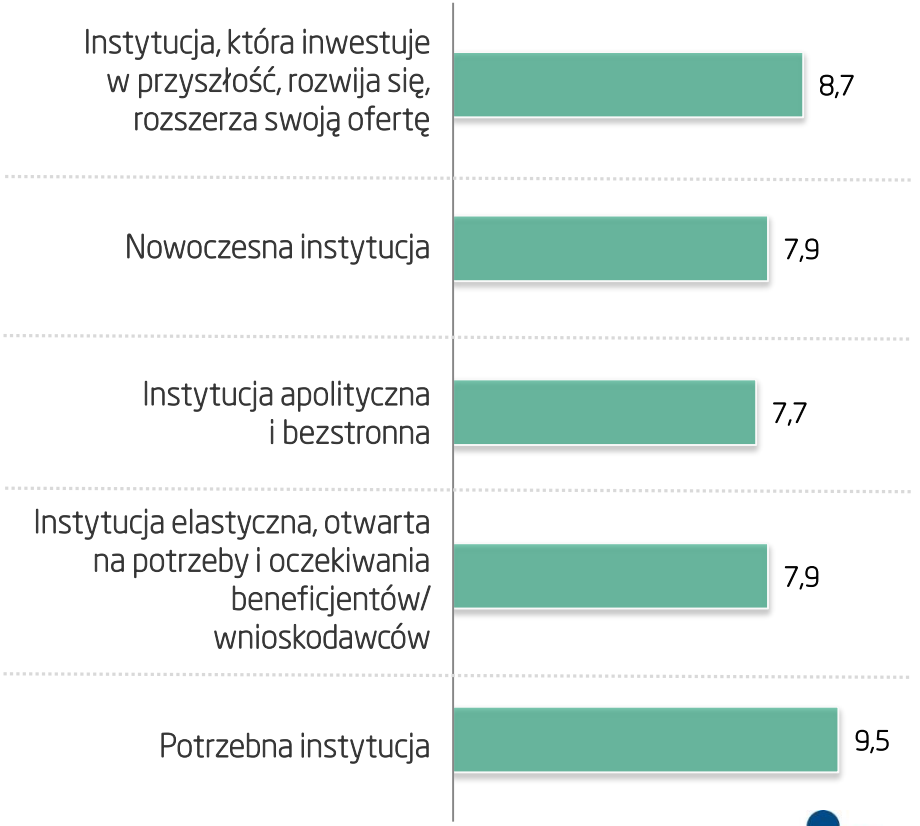
MEDIA

*n=27**

Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam", a 10 „całkowicie się zgadzam".

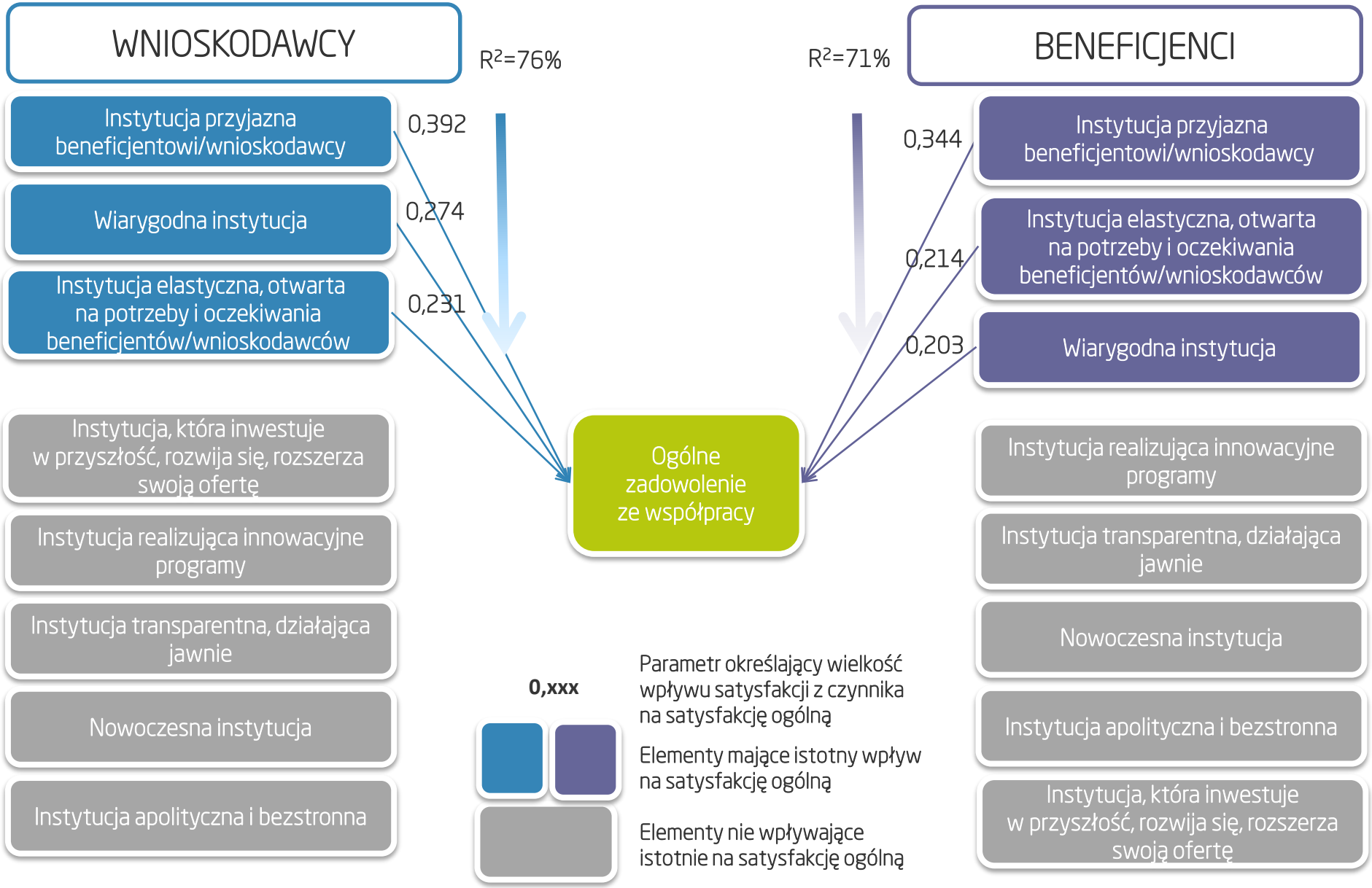




Próba: przedstawiciele mediów.

** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

Wpływ wizerunku na ogólne zadowolenie ze współpracy



Wizerunek racjonalny NFOŚiGW

badanie jakościowe

MOCNE STRONY

- „marka" widoczna, dbająca o kreowanie wizerunku i promowanie projektów środowiskowych
- kompetentni, odpowiedzialni pracownicy, posiadający doświadczenie i wiedzę merytoryczną - oddani, zaangażowani w pracę koordynatorzy
- chęć rozwoju – wychowywanie nowych, młodych kadr
- stabilność i bezpieczeństwo dla beneficjenta
- dysponowanie pieniędzmi
- preferencyjne oprocentowanie

Plusy, to chyba dobrze, że istnieje w ogóle po prostu, że jest taka instytucja, która dysponuje środkami, które może przeznaczać na tego typu działalność.(beneficjent, Trójmiasto)

SŁABE STRONY

- często absurdalne procedury i długie oczekiwanie
- instytucja mało dynamiczna– długa ścieżka dokumentów
- duże, ale ograniczone środki finansowe
- negatywnie oceniany kontakt z koordynatorem
- brak konkretnych, praktycznych szkoleń
- różne tempo dla różnych wniosków złożonych w tym samym czasie
- uzależnienie dofinansowania od Ministerstwa Finansów

Wizerunek emocjonalny NFOŚiGW (1/2)

badanie jakościowe

SKOJARZENIA

1

ekologia:
ochrona środowiska, przyrody, powietrza, wody

2

fundusz = pieniądze
finansowanie inwestycji związanych z ochroną środowiska

Instytucja, która kojarzy mi się właśnie ze środowiskiem przede wszystkim. Czyli z czymś, o co powinniśmy zawsze dbać. A instytucja zawsze dobrze mi się kojarzyła.(beneficjent, Trójmiasto)

3

instytucja

solidna poukładani, konkretni ludzie

skostniała struktura

logo

zieleń i czerwień

Wizerunek emocjonalny NFOŚiGW (2/2)

badanie jakościowe

Badani w trakcie wywiadów jakościowych zostali poproszeni o wyobrażenie sobie, że NFOŚiGW jest drużyną piłki nożnej. Ich zadaniem było przedstawienie krótkiej charakterystyki tej drużyny.

DRUŻYNA NFOŚiGW

drużyna monolit - jeden za wszystkich, wszyscy za jednego
zespół zgrany – gracze ambitni, dobrze zorganizowani, uporządkowani – każdy zna swoje zadanie i miejsce na boisku
gra fair
wygrywa, ale gra za mało agresywnie
trener – otwarty, nie arogant – dobiera zespół odpowiedni zespół do osiągnięcia celu
kibice – zlepek bardzo zróżnicowanych ludzi – nie biją się, wspólnie walczą o zwycięstwo
dobrze finansowana, mogą kupić każdego zawodnika
może osiągać lepsze rezultaty, ale potrzebuje transferu
często wymienia trenerów
promuje się w mediach
czy badani kibicują tej drużynie: tak
pogoda podczas meczu: ciepło, słońce, chmurki

zapraszamy do kontaktu

pbs® | Partner in Business Strategies

ul. Junaków 2, 81-812 Sopot
t: 0048 550 60 70, f: 0048 58 550 66 70

Agnieszka Puchalska

agnieszka.puchalska@pbs.pl
tel. 602 403 776

www.pbs.pl
www.facebook/pbspl