

Badanie poziomu satysfakcji beneficjentów i wnioskodawców z usług Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w roku 2010

Prezentacja wyników badania przeprowadzonego
przez TNS Pentor

Warszawa, luty 2011

Obszary badawcze

1

Bezpośrednie kontakty respondentów z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

2

Ocena materiałów informacyjnych upowszechnianych wśród beneficjentów i wnioskodawców oraz przekazu internetowego

3

Postrzeganie Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, jego wizerunek, odbiór identyfikacji wizualnej

4

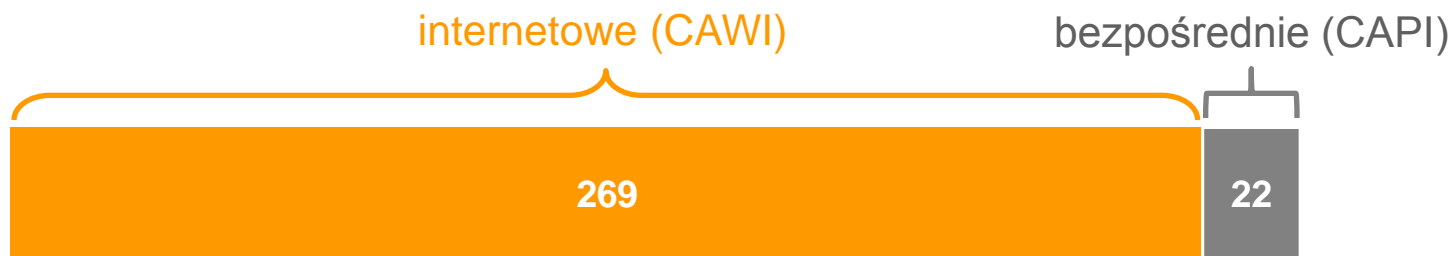
Zgodność oferty Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z oczekiwaniami beneficjentów oraz zapotrzebowaniem rynku



obszary kształtujące poziom satysfakcji beneficjentów i wnioskodawców ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

Kogo i jak badaliśmy?

- 116 beneficjentów Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz 175 wnioskodawców
- Beneficjenci reprezentujący wszystkie typy zawieranych umów (inwestycyjne, nieinwestycyjne, branżowe) oraz przedsięwzięcia o różnej wartości
- Badanie składało się z części ilościowej i jakościowej
- W części jakościowej: beneficjenci – pogłębiony wywiad indywidualny oraz pogłębiony wywiad z dwojgiem uczestników jednocześnie (diada); wnioskodawcy – wywiad grupowy, dyskusja grupowa, zogniskowany wywiad grupowy oraz mini grupy
- W części ilościowej 291 wywiadów:

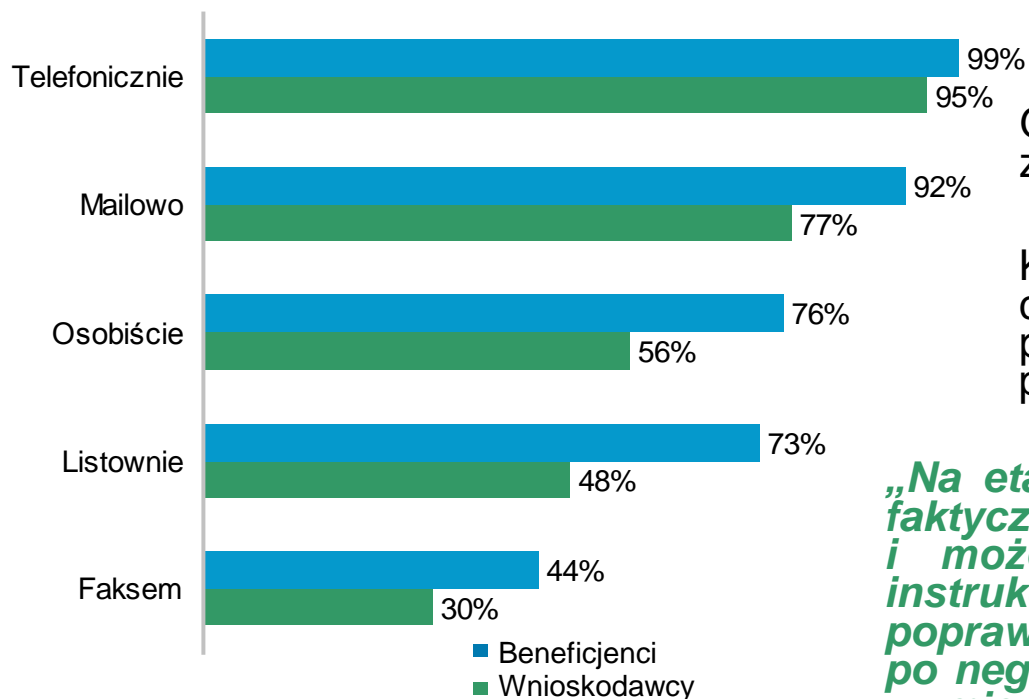


Kontakty z pracownikami



Kontakty z pracownikami

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



Główne kanały komunikowania się z Funduszem to **telefon i e-mail**

Kontakt mailowy – bardziej oficjalny charakter, szczególnie nasilony na początku współpracy; w trakcie trwania projektu częściej kontakty telefoniczne

„Na etapie pisania wniosków czy negocjacji faktycznie te kontakty są bardziej oficjalne i może sporadyczne, stosujemy się do instrukcji. Uważam że taka droga jest poprawna. Natomiast jak już przychodzi czas po negocjacjach to następuje element dobrej wymiany zdań.”

Beneficjenci N=116
Wnioskodawcy N=175

Kontakty osobiste najczęściej przy dużych projektach oraz na etapie negocjacji

Kontakty z pracownikami

Co można ulepszyć?

Aplikujący po raz pierwszy: zdecydowanym ułatwieniem dla nich byłoby wskazanie osoby do pierwszego kontaktu. Rola tzw. „przewodnika” na etapie składania wniosku, szczególnie dla osób, które nie współpracowały wcześniej z Funduszem.

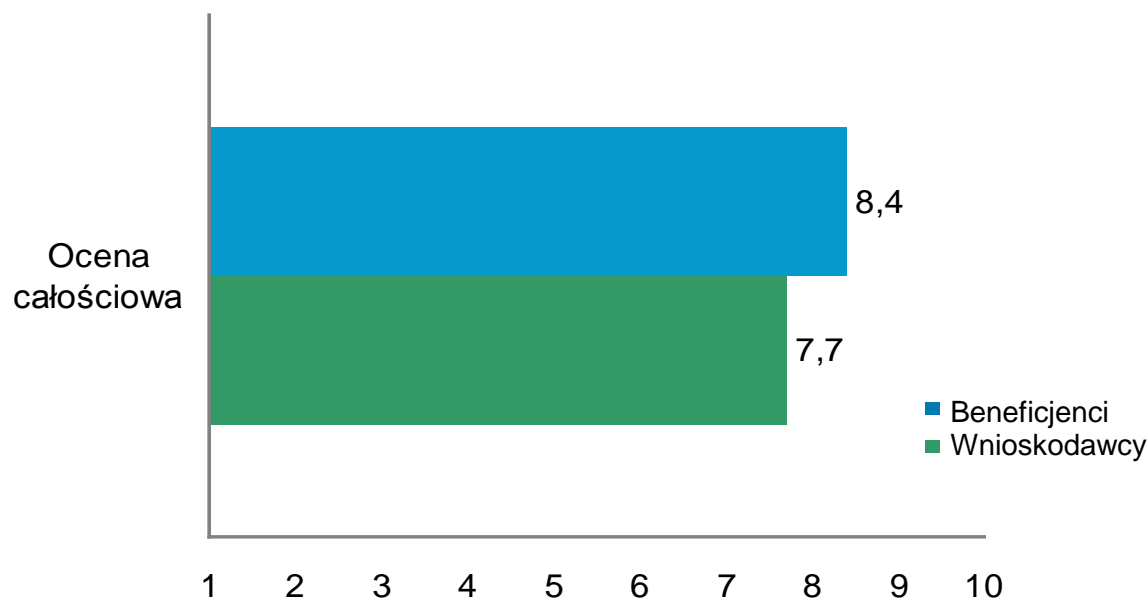
„Może jakiś zespół ludzi, którzy zajmowaliby się odpowiedziami na pytania na etapie składania wniosku, wypełniania wniosku na tym pierwszym etapie, do kogo kierować pytania, chodzi o taką zwykłą pomoc, taka osoba pierwszego kontaktu.”

Inni dodają, że już na etapie składania wniosków powinny być podane numery telefonów do konkretnych osób, które byłyby kompetentne i były w stanie odpowiedzieć na zróżnicowane pytania.

„Mi brakuje tego, że na poziomie składania wniosku od razu powinny być podane numery telefonów do konkretnych osób, a nie trzeba ciągle wydzwaniać na infolinię.”

Kontakty z pracownikami

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)?



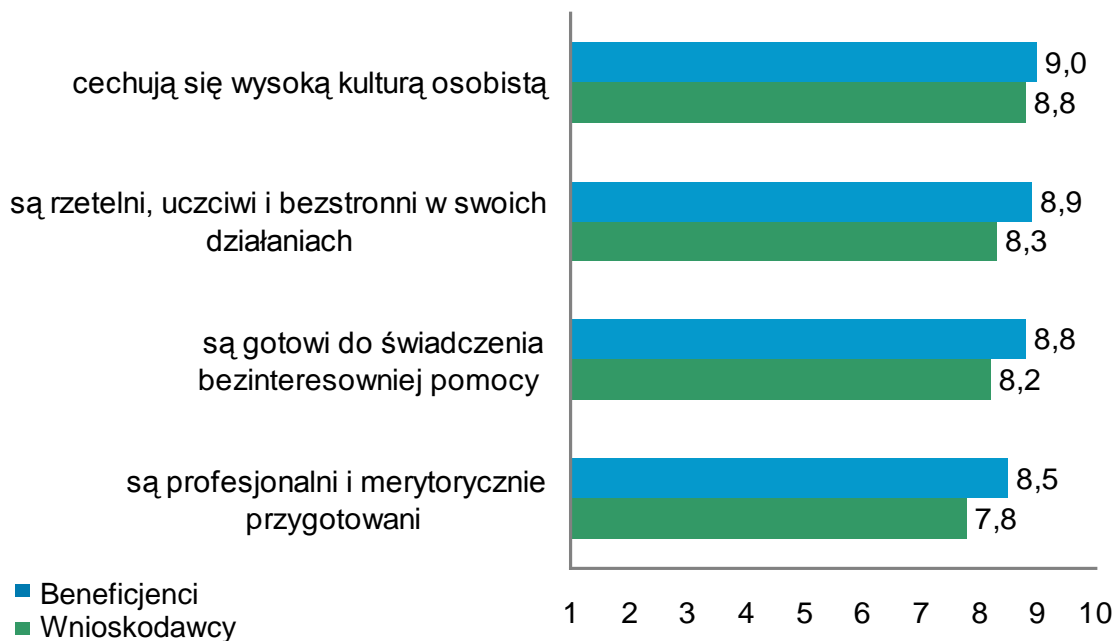
Wskaźniki satysfakcji z kontaktów z pracownikami Funduszu na wysokim poziomie

Na nieco niższy poziom zadowolenia z kontaktów z pracownikami Funduszu wśród wnioskodawców rzutuje sam fakt nieotrzymania dofinansowania

Kontakty z pracownikami

Pracownicy Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej...

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



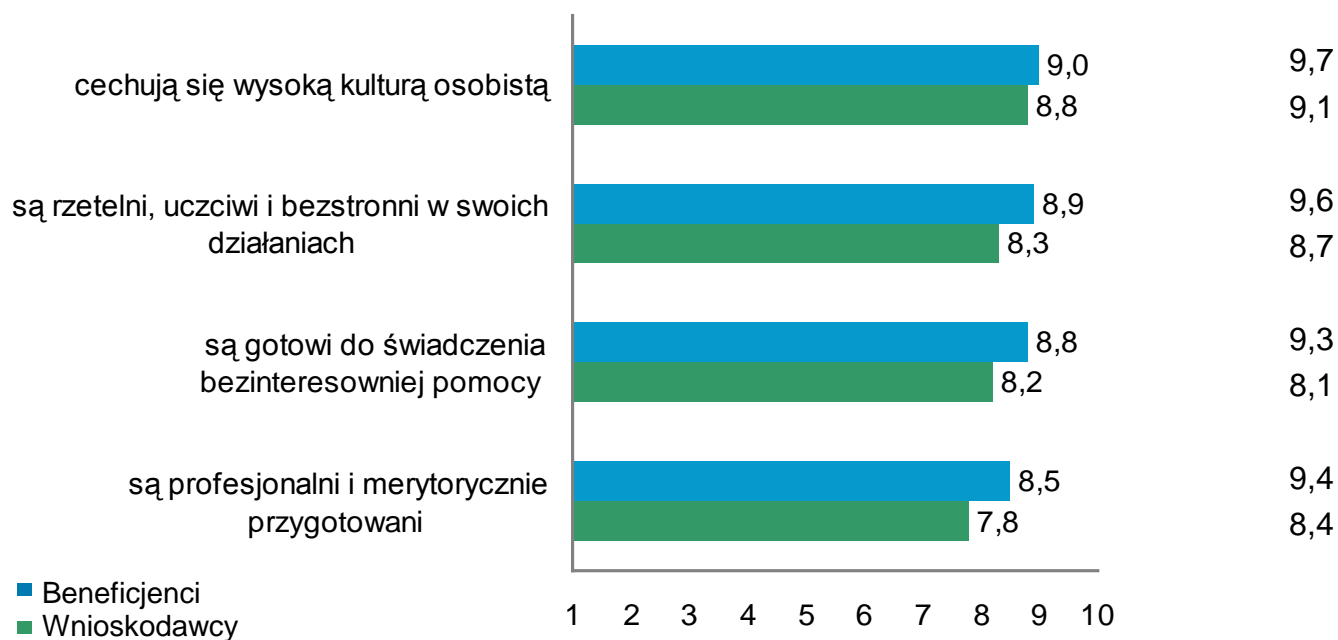
Analizowane atrybuty można zdaniem większości badanych podmiotów przypisać pracownikom Funduszu

„My współpracowaliśmy chyba już z każdym działem. To w każdym przypadku była dobra współpraca. Większość tych pracowników współpracuje z nami od samego początku i mają już doświadczenie, fachowość jest wysoka.”

Kontakty z pracownikami

Pracownicy Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej...

2009*



*dane przeskalowane z analogicznych pytań

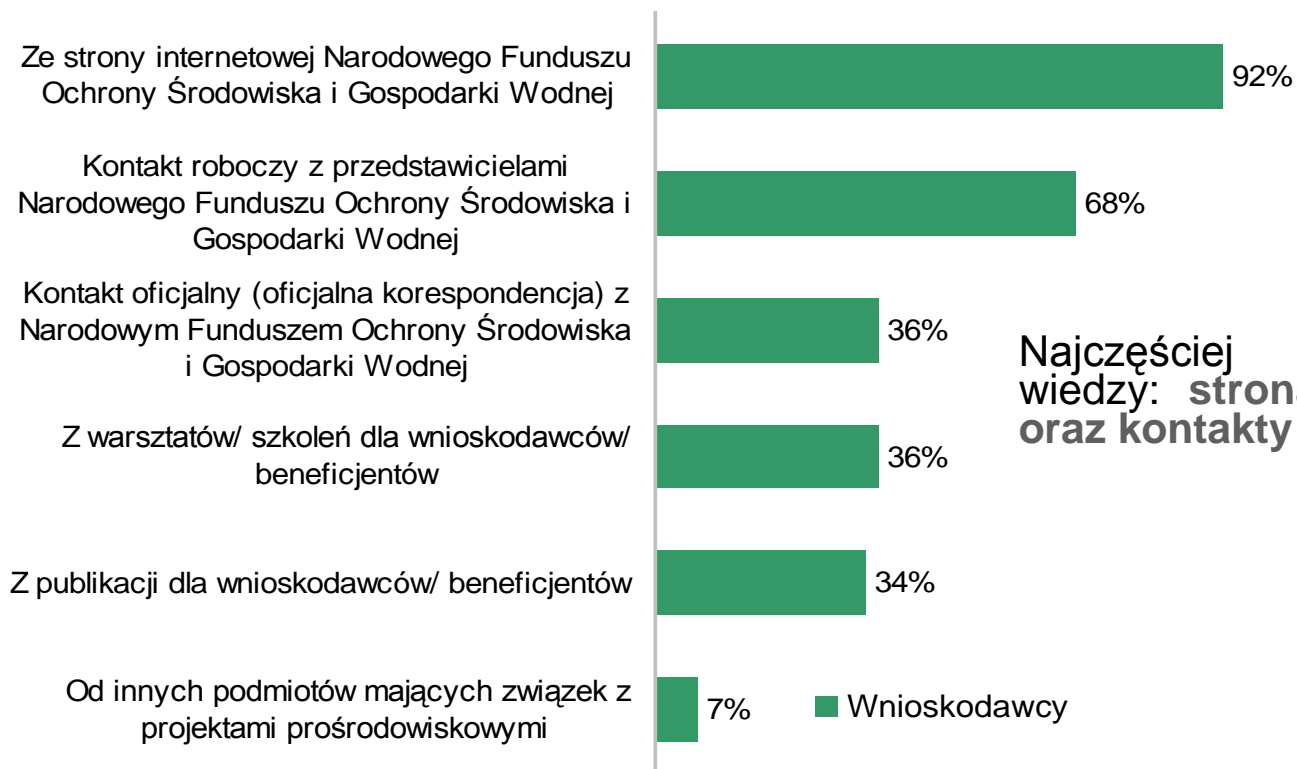
Zadowolenie ze współpracy z pracownikami Funduszu na przestrzeni ostatnich lat **utrzymuje się na wysokim poziomie**

Materiały informacyjne



Materiały informacyjne

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?

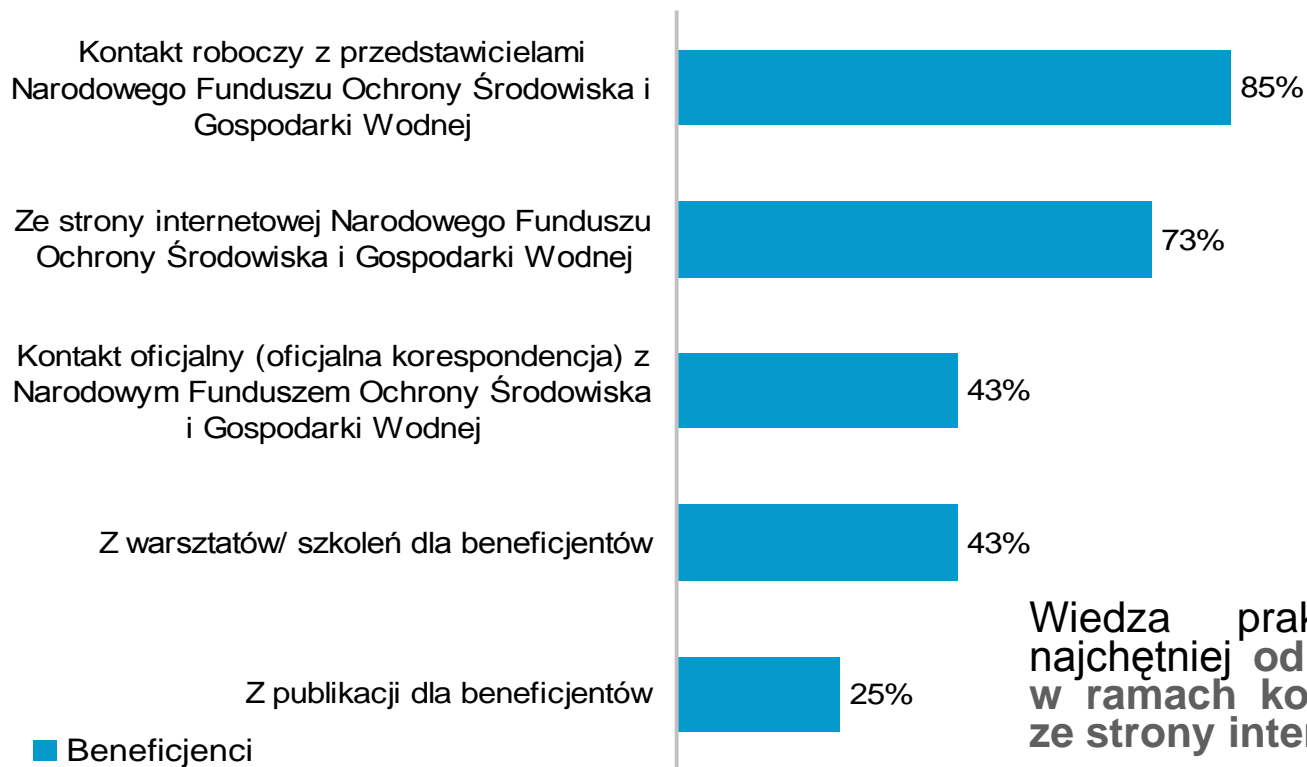


Najczęściej wykorzystywane źródła wiedzy: strona internetowa Funduszu oraz kontakty robocze z pracownikami

N=175

Materiały informacyjne

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?



Wiedza praktyczna czerpana jest najchętniej od pracowników Funduszu w ramach kontaktów roboczych oraz ze strony internetowej

Materiały informacyjne

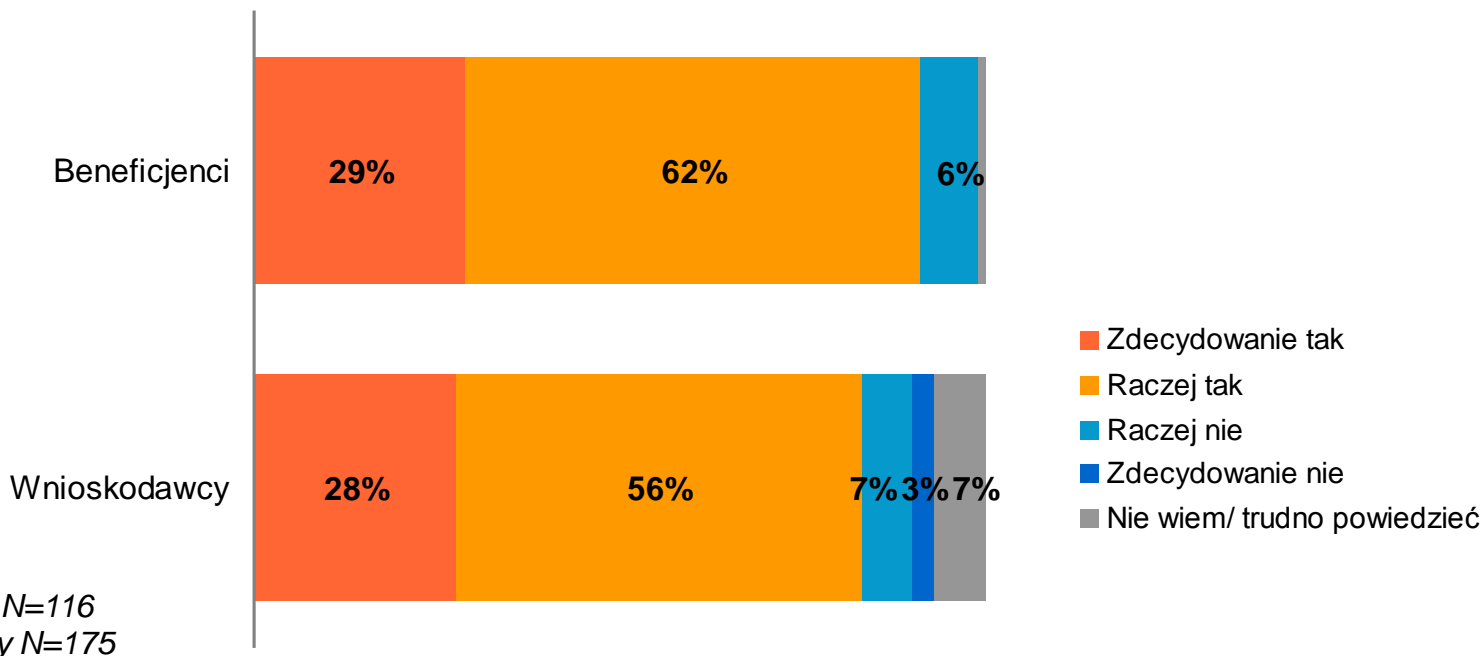
Cennym i zarazem cenionym źródłem informacji są również organizowane przez Fundusz szkolenia dla przyszłych beneficjentów.

„Ja byłam pierwszy raz w tamtym roku, obecnie będą dwa szkolenia, pierwsze dla osób, które pierwszy raz uczestniczą w projekcie, a kolejne dla beneficjentów, którzy już brali udział. Rozsyłane są również zaproszenia, gdzie można się tam zarejestrować i zapisać na szkolenie. Głównie informacje czerpiemy ze strony, a szkolenie jest takim dodatkowym atutem, jest potrzebne, sprawdza się, omawiano jakich błędów nie popełniać, materiały się otrzymuje, jak interpretować, nie wszystko jest na stronie internetowej.”

„Szkolenia są bardzo pomocne, ponieważ omawiane jest jakich błędów nie popełniać.”

Materiały informacyjne

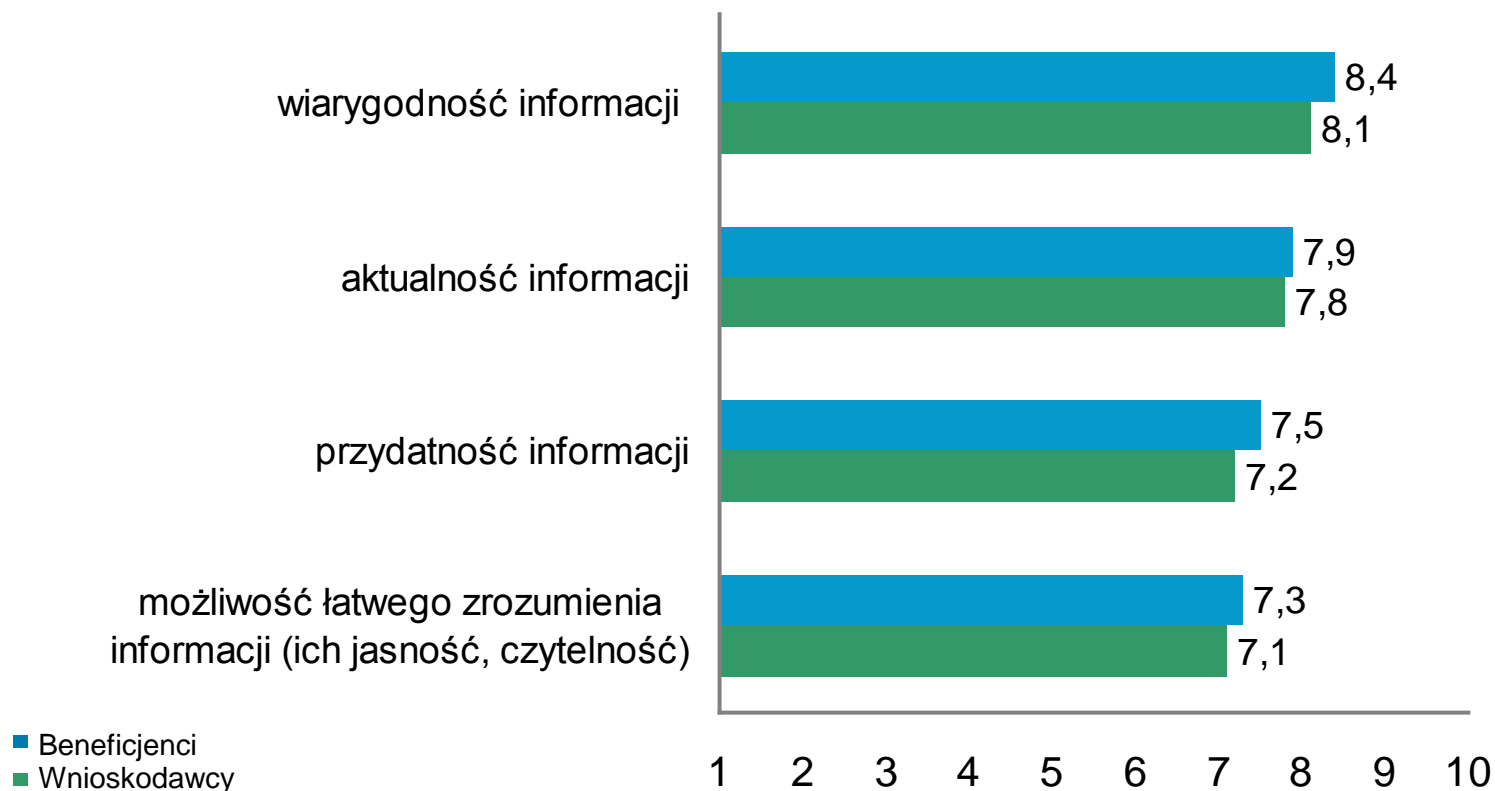
Czy uważa Pan(i), że był(a) Pan(i) w wystarczającym stopniu poinformowany(a) na temat możliwości realizacji projektów i uzyskania dofinansowania za pośrednictwem Funduszu?



Stopień poinformowania na temat możliwości realizacji projektów i uzyskania dofinansowania za pośrednictwem Funduszu **oceniono pozytywnie**

Broszury i ulotki

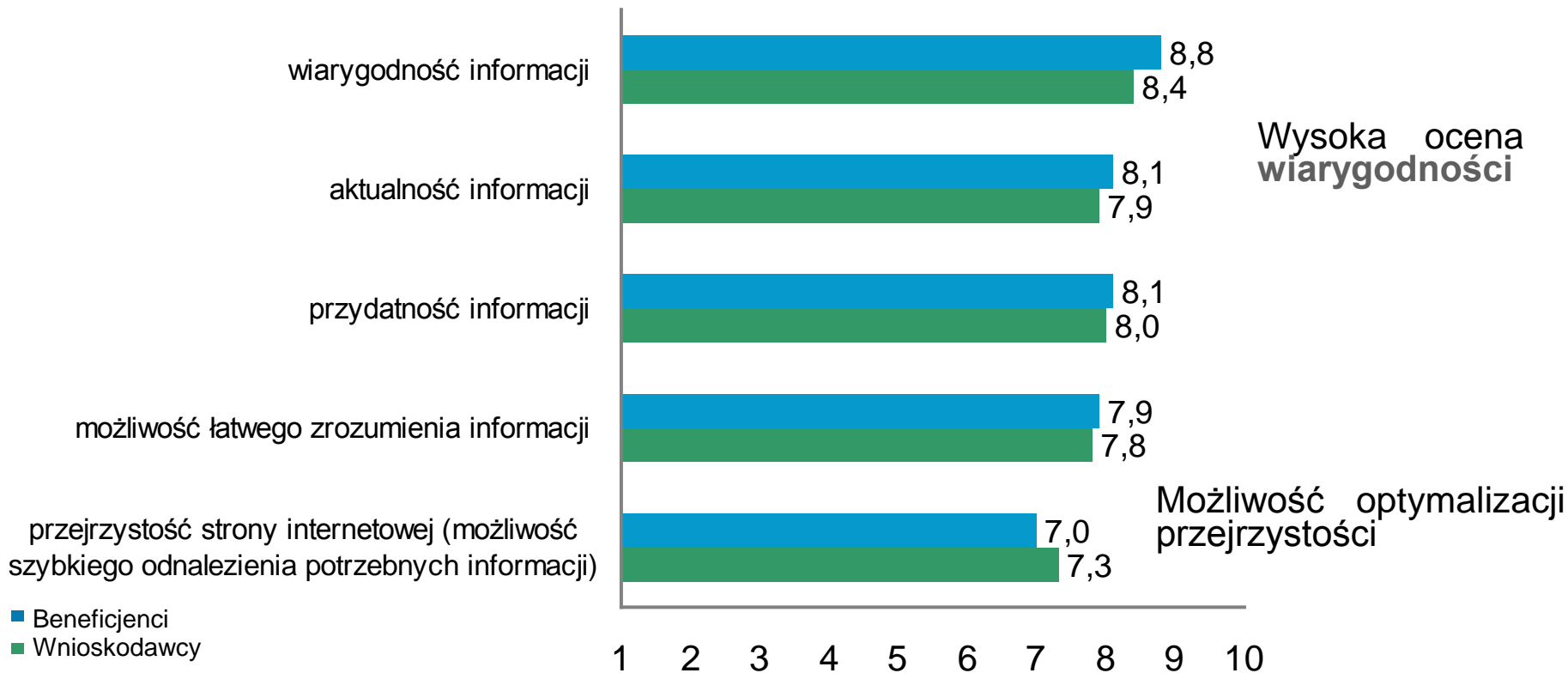
Proszę powiedzieć, jak ocenia Pan(i) informacje zawarte w broszurach i ulotkach rozpowszechnianych wśród podmiotów starających się o dofinansowanie projektu za pośrednictwem Funduszu?



Respondenci zgodni co do **wysokiej oceny wiarygodności oraz aktualności informacji** zawartych materiałach informacyjnych

Strona internetowa

Proszę dokonać oceny strony internetowej Funduszu. Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z następujących jej aspektów?



Zakładka „Prezes powiedział” sympatycznym elementem strony

Wizerunek Funduszu



Wizerunek Funduszu

Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest instytucją...

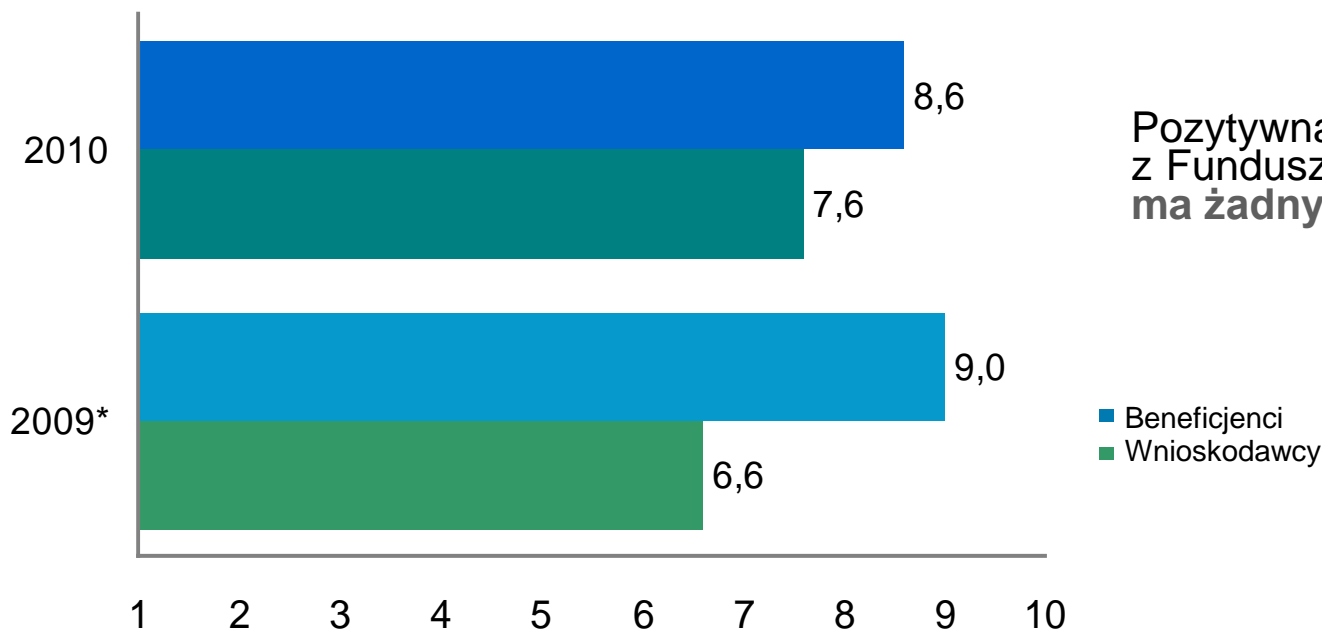


Wszystkie badane wymiary wizerunku ocenione na dobrym lub bardzo dobrym poziomie

Najwięcej wątpliwości, podobnie jak w poprzednim badaniu, wzbudziły oceny bezstronności i elastyczności Funduszu – tegoroczne wskaźniki na wyższym poziomie

Wizerunek Funduszu

Czy jest Pan(i) zadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



Pozytywna ocena współpracy z Funduszem – 24% badanych nie ma żadnych zastrzeżeń

*dane przeskalowane z analogicznych pytań

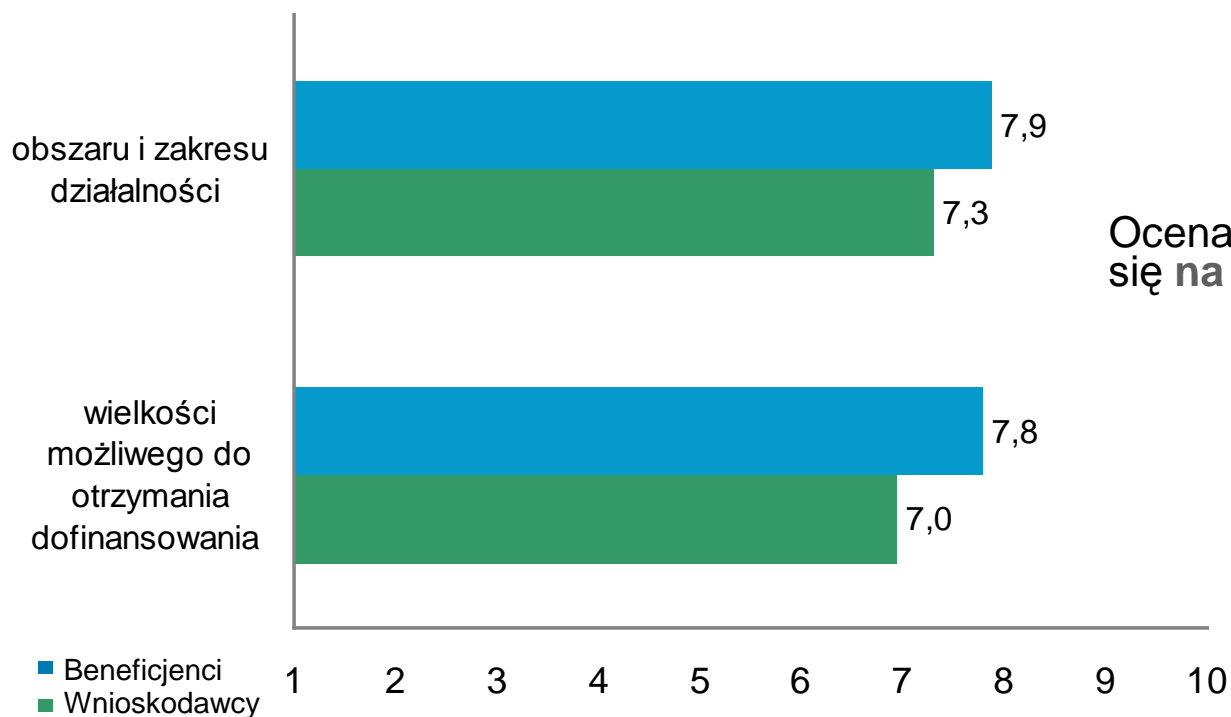
Najczęściej wymieniane postulaty w celu poprawy współpracy – uproszczenie procedur formalnych (22%), skrócenie czasu oczekiwania na rozpatrzenie/ weryfikację wniosku i przyznanie dofinansowania (12%)

Oferta Funduszu



Oferta Funduszu

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



Ocena obu aspektów ukształtowała się na zadowalającym poziomie

Zdaniem 70% respondentów warunki jakie oferuje Fundusz są korzystne i zachęcają do skorzystania z jego oferty

Podsumowanie



Podsumowanie najważniejszych wyników

- Wskaźnik satysfakcji beneficjentów z kontaktów z pracownikami Funduszu na wysokim poziomie 8,4, wśród wnioskodawców satysfakcjonujący poziom 7,7.
- Wysoka kultura osobista, gotowość do świadczenia bezinteresownej pomocy, rzetelność, uczciwość i bezstronność w działaniach oraz profesjonalizm i merytoryczne przygotowanie - to cechy pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.
- Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia dostęp do informacji na każdym etapie współpracy z Funduszem.
- Istotnym źródłem informacji jest strona internetowa Funduszu - szczególnie wysoko oceniana jest jej wiarygodność.
- Wysoka ocena wiarygodności informacji zawartych w broszurach i ulotkach rozpowszechnianych wśród instytucji starających się o dofinansowanie projektu za pośrednictwem Funduszu.
- Pozytywna ocena działalności Funduszu wynikająca w głównej mierze z zadowolenia ze współpracy z poszczególnymi jego pracownikami oraz z dostępu do informacji związanych z działalnością Funduszu.

Podsumowanie najważniejszych wyników

→ Dla zdecydowanej większości ankietowanych Fundusz jest instytucją, która pełni ważną misję w dziedzinie ochrony środowiska i jest wiarygodna. Najwięcej wątpliwości wzbudziła ocena apolityczności i bezstronności Funduszu.

→ Zdaniem 70% respondentów warunki jakie oferuje Fundusz są korzystne i zachęcają do skorzystania z jego oferty.



Rekomendacje



Co można robić jeszcze lepiej?

1

W miarę możliwości upraszczanie i skracanie procedur, a także czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku i przyznanie dofinansowania

2

Kierowanie jasnych komunikatów odnośnie uwarunkowań priorytetów poszczególnych konkursów, a także przyczyn odrzucenia wniosków o dofinansowanie

3

Cennym i zarazem cenionym źródłem informacji są organizowane przez Fundusz szkolenia dla przyszłych beneficjentów; warto je kontynuować gdyż są postrzegane jako duży atut

4

Dążenie do zindywidualizowanej obsługi już od pierwszego kontaktu i zapewnienie odpowiedniego wsparcia dla podmiotów pierwszy raz nawiązujących współpracę z Funduszem

5

Rozważenie możliwości optymalizacji przejrzystości serwisu internetowego, aby ułatwić nawigację po nim osobom, które nie miały z nim wcześniej kontaktów

Dziękujemy za uwagę

