



Narodowe Centrum  
Badań i Rozwoju

# Pomiar satysfakcji beneficjenta z obsługi projektów przez NCBR

Sekcja Analiz i Ewaluacji

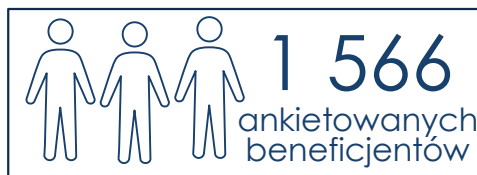


## Główne wnioski - porównanie dwóch edycji pomiaru satysfakcji beneficjenta

### Badanie I (2020)



### Badanie II (2021)



#### Stabilne trudności w obsłudze projektu:

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



Wzrost odsetka beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu przez NCBR i spadek odsetka beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych.

Zdecydowana poprawa zadowolenia beneficjentów z obsługi na kolejnych etapach projektu.  
Zahamowanie tendencji znacznego spadku zadowolenia z obsługi klienta z etapu na etap.

Sukcesywny wzrost odsetka beneficjentów, którzy w sytuacji problemowej otrzymują pomoc.

Znaczący spadek odsetka beneficjentów projektów POWER zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu.

Wysoki wzrost wskaźnika NPS (ang. Net Promoter Score), choć wzrost ten jest generowany głównie dzięki nowym uczestnikom pomiaru (projekty w początkowej fazie).

NPS 2020

11%

NPS 2021

23%

## Wprowadzenie

- **Głównym celem pomiaru satysfakcji beneficjenta jest cykliczne monitorowanie poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi projektu oraz identyfikacja potencjalnych obszarów poprawy obsługi po stronie Centrum.** Pomiar jest realizowany na próbie wszystkich\* beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektów w latach 2017-2020. W przypadku projektów realizowanych przez konsorcjum respondentem jest lider projektu.
- **Do tej pory dokonano pomiaru dwukrotnie (Badanie I w 2020 roku oraz Badanie II w 2021 roku),** W Badaniu II próba beneficjentów została zaktualizowana o nowe projekty oraz zostały z niej usunięte projekty już zakończone. Kolejne pomiary wraz z aktualizacją próby będą odbywać się co roku.
- **Pomiar satysfakcji beneficjenta dostarcza ogólnych wskaźników zadowolenia beneficjenta z obsługi oraz pozwala ocenić motywację do ponownego aplikowania.** Ponadto dostarcza informacji na temat komunikacji z opiekunem projektu, barier w realizacji projektu oraz skali korzystania przez beneficjenta z zewnętrznego wsparcia w trakcie realizacji projektu. Jeśli w procedurach obsługi beneficjentów są wprowadzane jakieś zmiany, to w zależności od skali tych zmian ich efekty mogą być widoczne w kolejnych pomiarach satysfakcji.
- **Badanie II pozwoliło na wyodrębnienie tzw. próby wspólnej beneficjentów, którzy wypełnili ankietę zarówno w 2020, jak i w 2021 roku.** Tym sposobem możliwe jest monitorowanie wskaźników zadowolenia dla tej samej grupy po kolejnym roku realizacji projektu.
- **Oprócz identyfikacji ogólnych obszarów wymagających wsparcia ankieta satysfakcji daje beneficjentom możliwość zgłaszania propozycji usprawnień procesu obsługi projektu za pomocą pytania otwartego.**

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

**Monitorowanie poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi na kolejnych etapach projektu**



**Ocena procesu komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektu**

**Diagnoza barier i problemów pojawiających się w trakcie realizacji projektów**

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

**Ocena motywacji beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie NCBR**

**Identyfikacja potencjalnych obszarów wsparcia beneficjenta w procesie obsługi umowy**

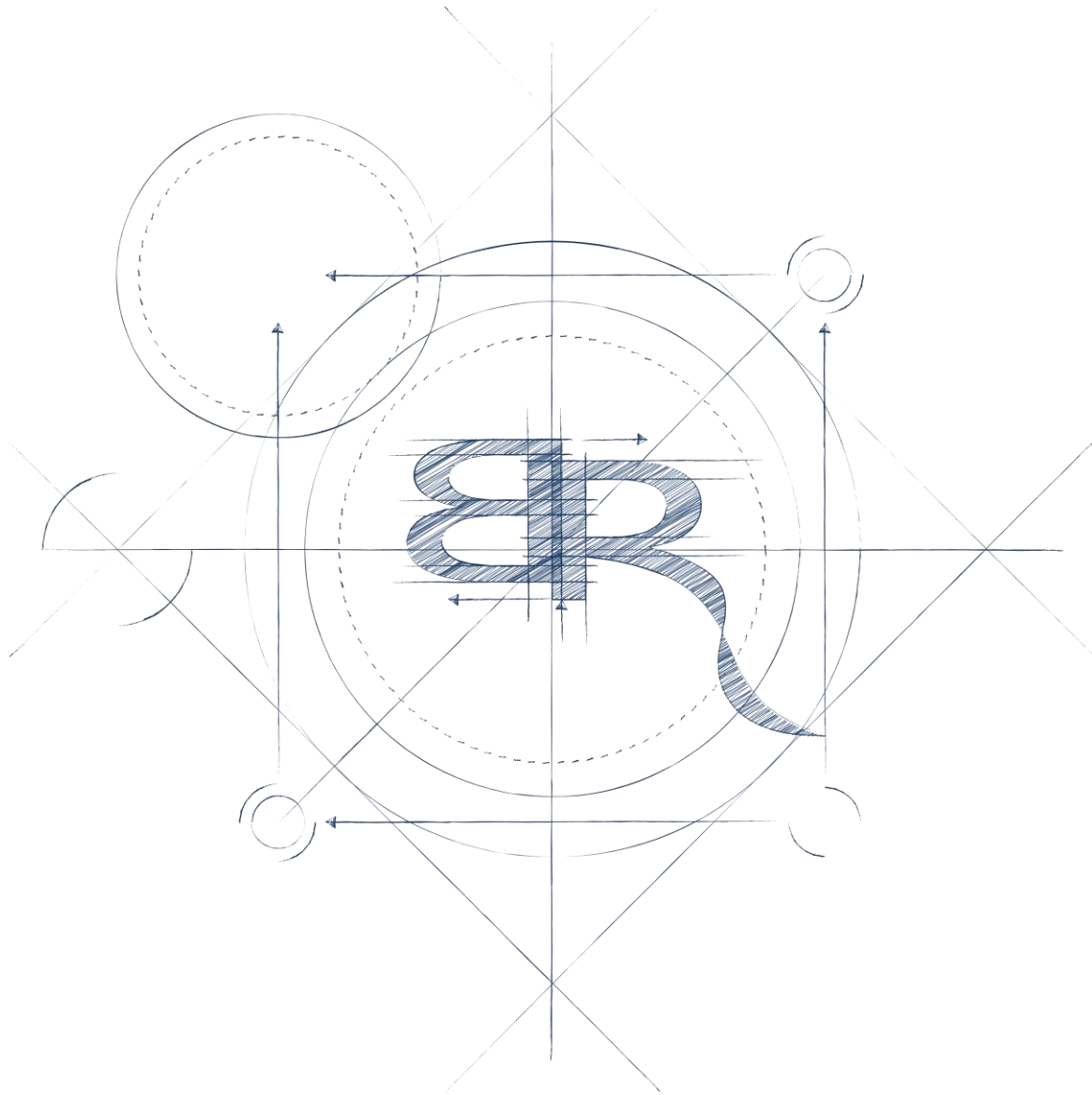
Pomiar satysfakcji  
Etapu pomiaru



W raporcie prezentowane są przede wszystkim wyniki Badania II (2021) w porównaniu do wyników Badania I (2020).

# Badanie II

## Struktura próby



## Którzy beneficjenci byli najbardziej responsywni?

Program	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
<b>Programy krajowe</b>	<b>245</b>	<b>63%</b>
Programy strategiczne	55	56%
Programy międzynarodowe	142	47%
POWER	420	36%
POIR	704	35%

Typ beneficjenta	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
<b>Instytuty badawcze</b>	<b>146</b>	<b>55%</b>
Inne	62	48%
Uczelnie	708	43%
Przedsiębiorstwa	650	33%

Etap projektu*	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi
<b>Początkowy (pierwsze pół roku realizacji projektu)</b>	<b>171</b>	<b>49%</b>
Końcowy (ostatnie pół roku realizacji projektu)	265	40%
Środkowy	767	39%
Projekt zakończony	363	35%

Najbardziej aktywnymi respondentami (najwyższy wskaźnik odpowiedzi) podobnie jak w Badaniu I okazali się beneficjenci programów krajowych, przedstawiciele instytutów badawczych (w tym jednostek naukowych PAN) oraz beneficjenci, których projekty znajdują się na początkowym etapie realizacji\*

## Najbardziej responsywni beneficjenci w podziale na konkursy

Program	Liczba otrzymanych ankiet*	Wskaźnik odpowiedzi
<b>LIDER 11</b>	<b>53</b>	<b>86%</b>
LIDER 9	40	78%
LIDER 8	25	74%
Szpitala jednoimienne	23	72%
TECHMATSTRATEG II	10	71%
Tango 4	12	71%
LIDER 10	29	69%
POLNOR	25	68%
BIOSTRATEG III	11	65%
TECHMATSTRATEG I	11	61%



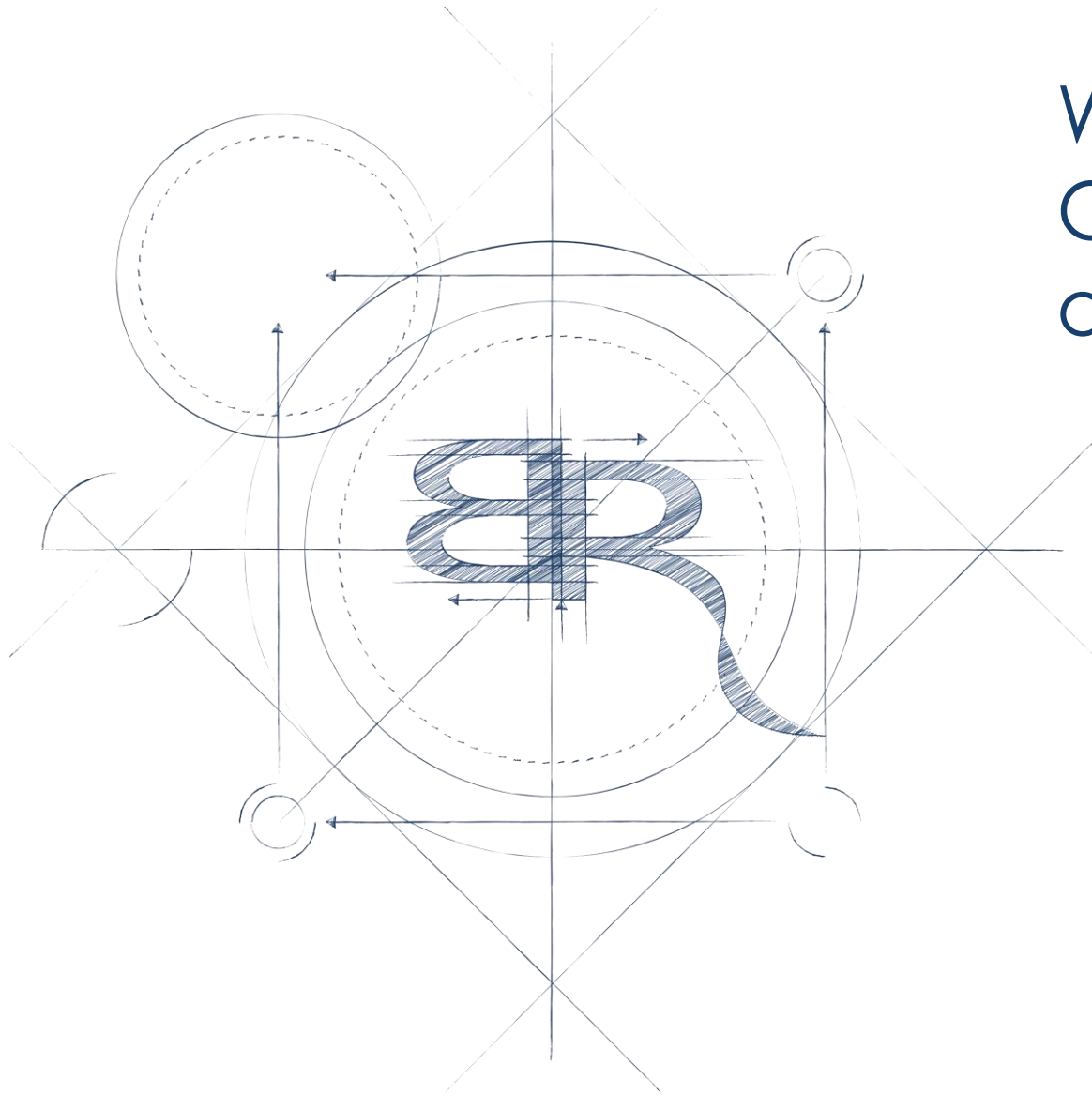
Niekwestionowanym liderem w grupie najbardziej responsywnych konkursów są beneficjenci programu LIDER (zwłaszcza 11, 9 i 8 edycji).

100% wskaźnikiem odpowiedzi mogły pochwalić się nieliczne konkursy w ramach Programów międzynarodowych (ERA-NET QuantEra Cofund in Quantum Technologies, ERA NET CO-FUND ERA-GAS, ERA NET SUSAN, ERA PerMed, POLLUX, Polsko-Niemiecki II, Trans-atlantic Platform). Aczkolwiek są to konkursy, których liczba reprezentantów w Badaniu II nie przekraczała trzech projektów.



# Wyniki Badania II

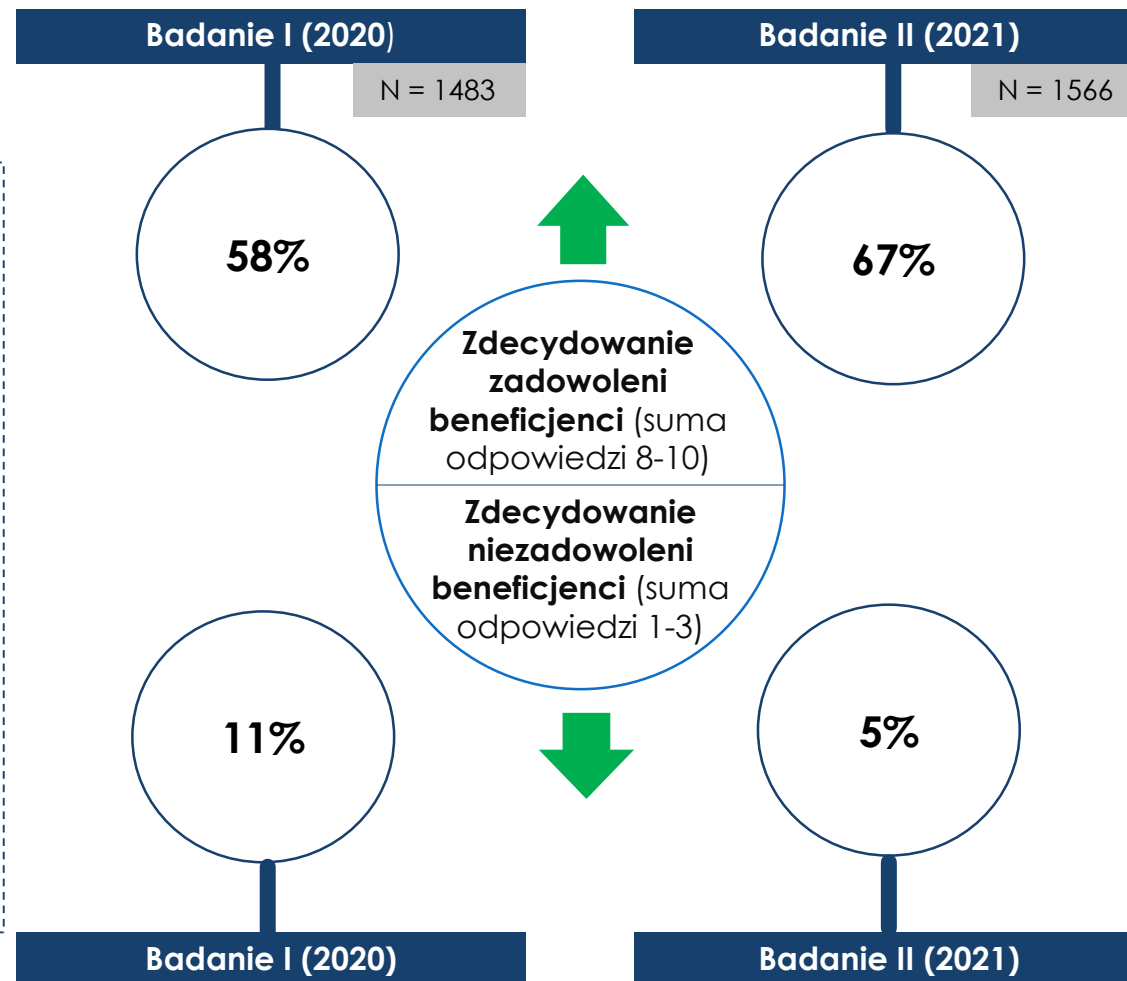
## Ogólne zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR



## Czy beneficjenci są zadowoleni z obsługi projektu przez NCBR?

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

**W porównaniu z wynikami Badania I z 2020 roku wzrósł odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi NCBR (suma odpowiedzi 8-10) i spadł odsetek beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi NCBR (suma odpowiedzi 1-3).**



## Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni i zdecydowanie niezadowoleni z obsługi projektu według rodzaju programu

Program	% zdecydowanie zadowolonych (8-10)*	
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)
<b>Programy międzynarodowe</b>	<b>85%</b>	<b>- 79%</b>
Programy krajowe	74%	74%
Programy strategiczne	60%	+ 68%
POIR	59%	+ 67%
POWER	44%	+ 58%

Program	% zdecydowanie niezadowolonych (1-3)*	
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)
<b>POWER</b>	<b>19%</b>	<b>+ 7%</b>
POIR	8%	+ 5%
Programy krajowe	6%	+ 4%
Programy międzynarodowe	2%	- 3%
Programy strategiczne	6%	+ 2%

Analogicznie jak w Badaniu I najwyższy odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektów występuje w grupie beneficjentów **Programów międzynarodowych, aczkolwiek w Badaniu II grupa ta jest mniejsza.**

Konsekwentnie najmniejszą grupą zdecydowanie zadowolonych beneficjentów może pochwalić się program POWER. **Aczkolwiek w porównaniu do Badania I znacząco zmniejszyła się grupa beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektów POWER (z 19% do 7%).**

Badanie I  
N = 1483

Badanie II  
N = 1566

## Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni i zdecydowanie niezadowoleni z obsługi projektu według typu beneficjenta

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

Typ beneficjenta	Zdecydowanie niezadowoleni (1-3)*	
	BADANIE I (2020)	BADANIE II (2021)
Instytuty badawcze	4%	- 8%
Uczelnie	17%	+ 5%
Przedsiębiorstwa	8%	+ 4%

**W porównaniu do wyników Badania I zwiększyła się grupa przedsiębiorców zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu.**

Bardzo zbliżonym, choć mniejszym w stosunku do poprzedniej edycji badania, odsetkiem beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi mogą pochwalić się instytuty badawcze.

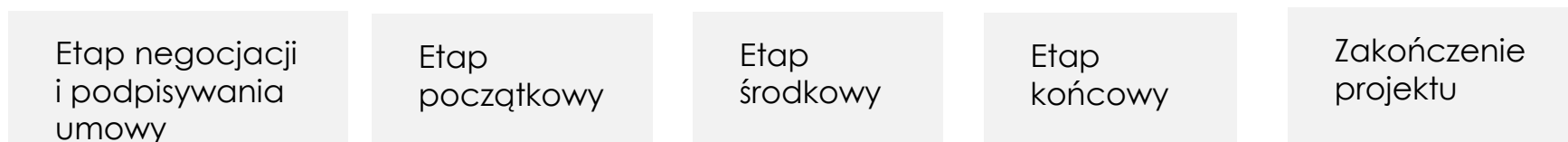
Badanie I  
N = 1483

**Istotnie zmniejszyła się grupa zdecydowanie niezadowolonych z obsługi beneficjentów pochodzących z uczelni. W Badaniu I zdecydowanie niezadowolony był co piąty beneficjent, aktualnie co dwudziesty.**

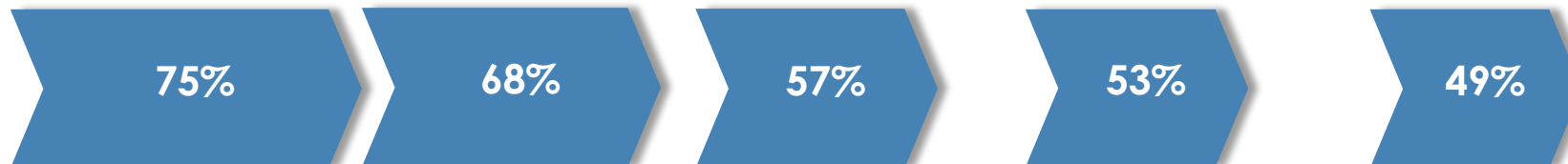
Z kolei odsetek przedsiębiorców zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu zmniejszył się w porównaniu do poprzedniego etapu dwukrotnie.

Badanie II  
N = 1566

## Zadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach

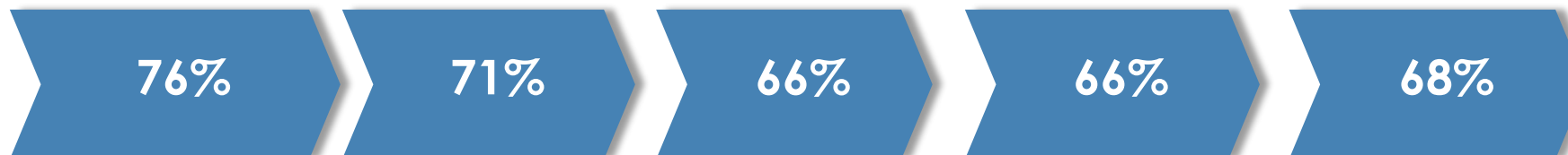


### Odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi na danym etapie w BADANIU I



Badanie I  
N = 1483\*

### Odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi na danym etapie w BADANIU II

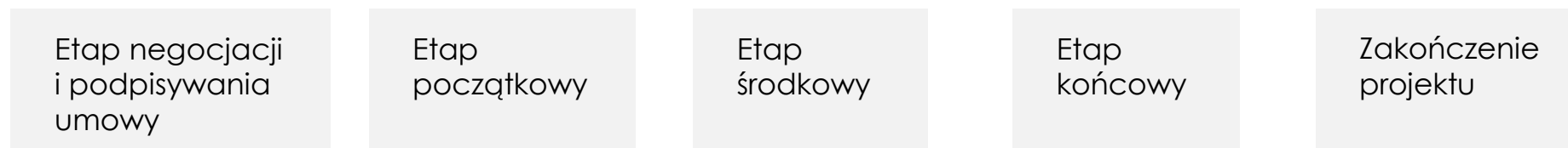


Badanie II  
N = 1566\*



O ile w Badaniu I grupa beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu sukcesywnie zmniejszała się z etapu na etap, o tyle w Badaniu II odsetki w grupach beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach są względnie stabilne, a różnica między nimi nie przekracza 10pp.

## Niezadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach

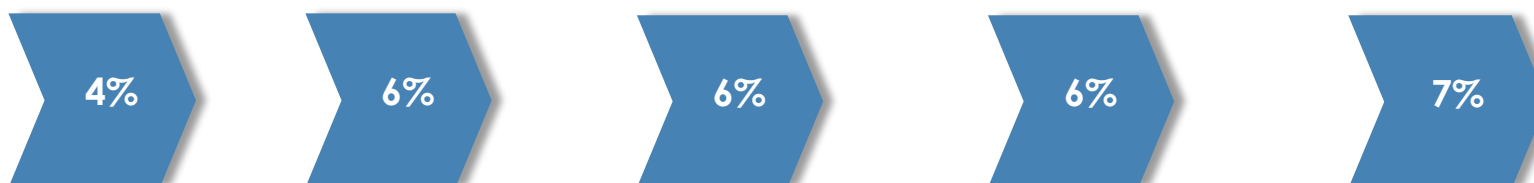


### Odsetek beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi na danym etapie w BADANIU I



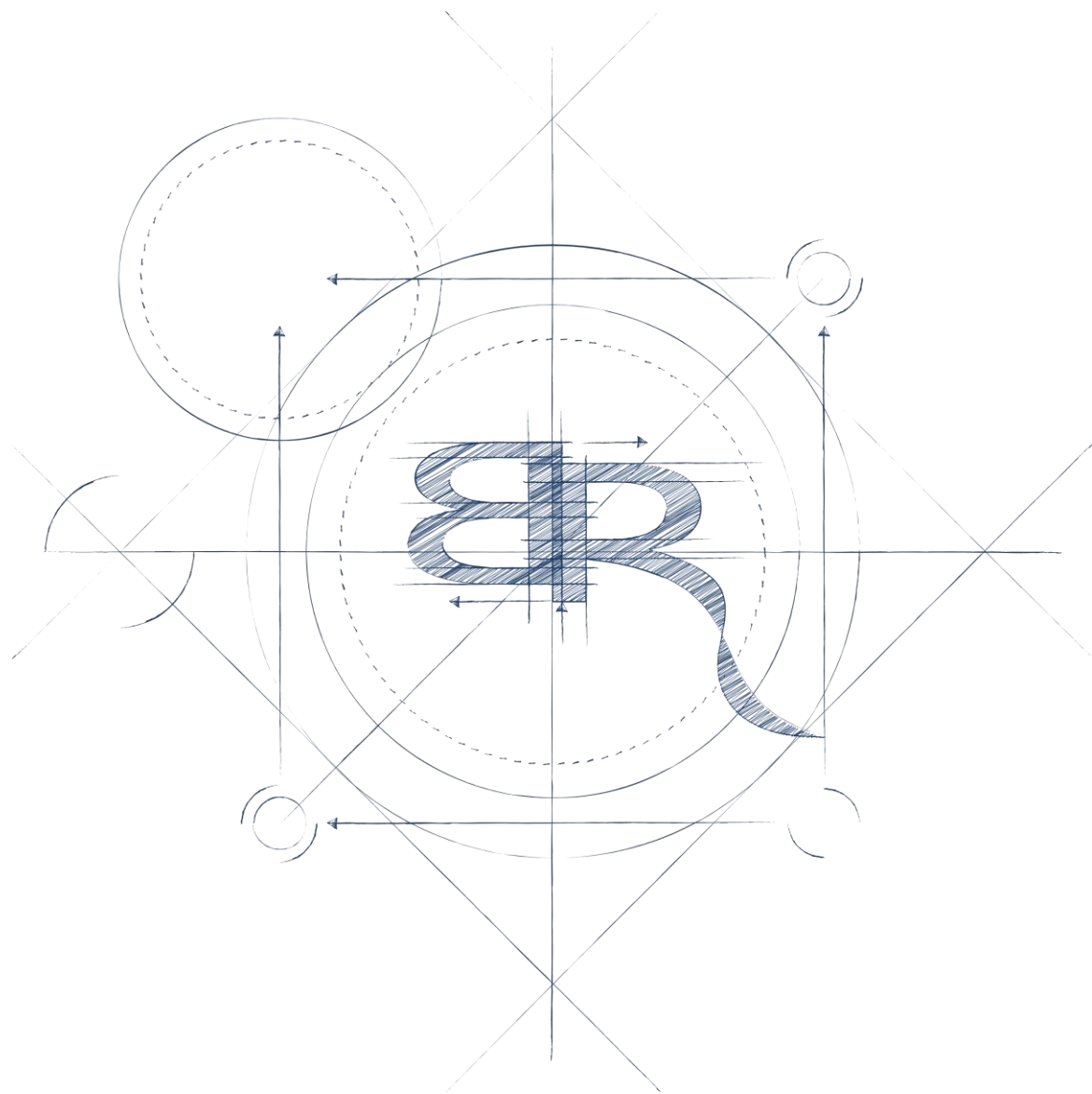
Badanie I  
N = 1483\*

### Odsetek beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi na danym etapie w BADANIU II



Badanie II  
N = 1566\*

O ile w Badaniu I grupa beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu sukcesywnie zwiększała się z etapu na etap, o tyle w Badaniu II odsetki w grupach beneficjentów zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach są stabilne, a różnica między nimi nie przekracza 3pp.



## Wyniki Badania II Proces komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektów

## Opiekun projektu

**Czy w trakcie realizacji projektu zmienił się opiekun projektu?**

Badanie I (2020)

**53%**

Badanie II (2021)

**62%**

Tak

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

**19%**

Tak

**17%**

**19%**

Nie

**16%**

**25%**

Brak wpływu

**24%**

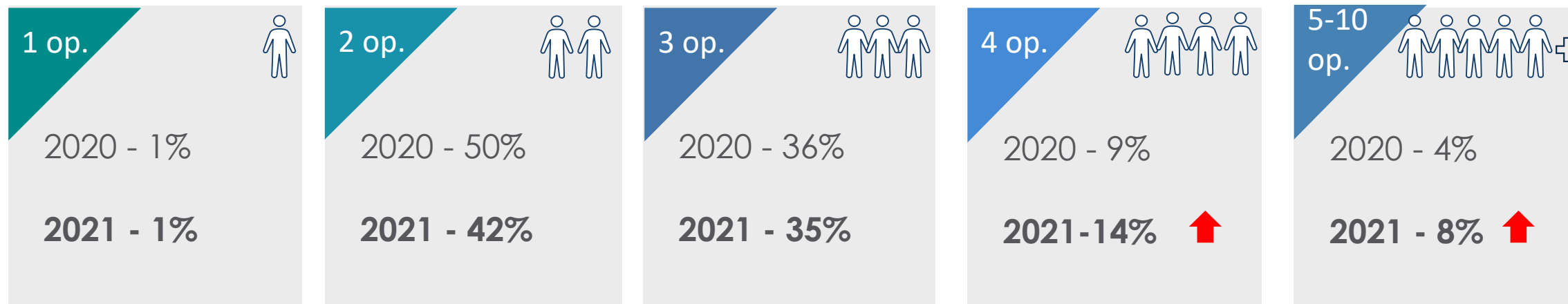
N = 793

N = 976

W porównaniu do Badania I większa grupa beneficjentów (62% ankietowanych) doświadczyła zmiany opiekuna w projekcie. Co czwarty beneficjent nie zauważył wpływu tej zmiany. Podobnie jak w Badaniu I zbliżona grupa beneficjentów dostrzega zarówno jej pozytywny, jak i negatywny wpływ na realizację projektu.



## Liczba opiekunów w projekcie



**Podobnie jak w przypadku Badania I z 2020 roku większość beneficjentów (77%) zadeklarowała, że pracowała do tej pory z dwoma lub trzema opiekunami. W porównaniu do poprzedniej edycji zwiększył się odsetek beneficjentów, którzy współpracowali z czterema lub więcej opiekunami. Najczęściej zmiany opiekuna doświadczają beneficjenci realizujący projekty POWER (60%) oraz POIR (34%).**

POWER 60%  
POIR 34%

N = 793  
(2020)

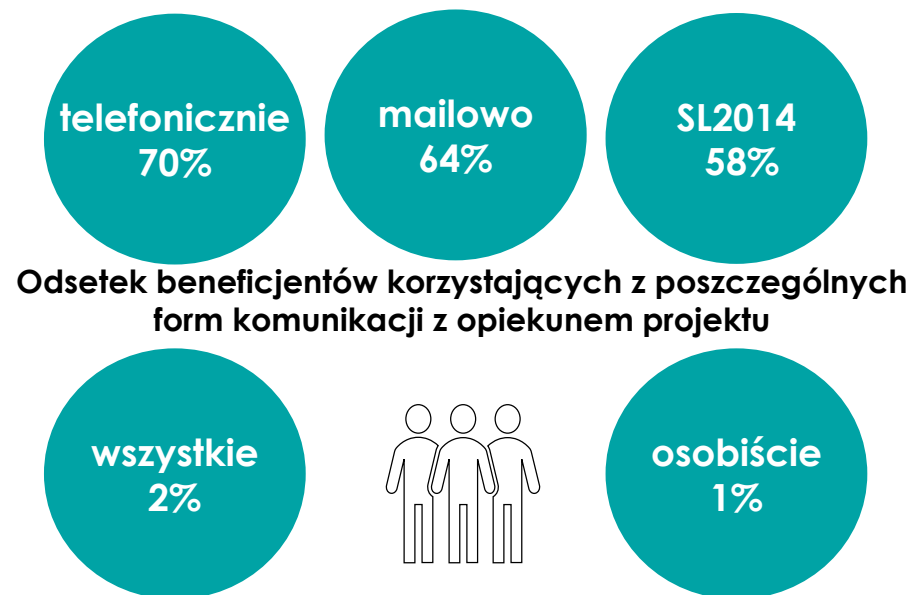
N = 976  
(2021)

## Częstotliwość i forma komunikacji z opiekunem projektu

**W porównaniu do Badania I odsetek beneficjentów (69%), którzy kontaktowali się z opiekunami projektu nie uległ zmianie.** Wciąż praktycznie 7 na 10 beneficjentów kontaktuje się z opiekunem projektu poza regularną komunikację związaną z obiegiem dokumentów.

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

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



## Rodzaje sytuacji problemowych wymagające kontaktu z opiekunem projektu

79%\*

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

71%

Potrzeba proceduralnego  
wsparcia (np. uzyskanie instrukcji  
postępowania)

51%

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

34%

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

28%

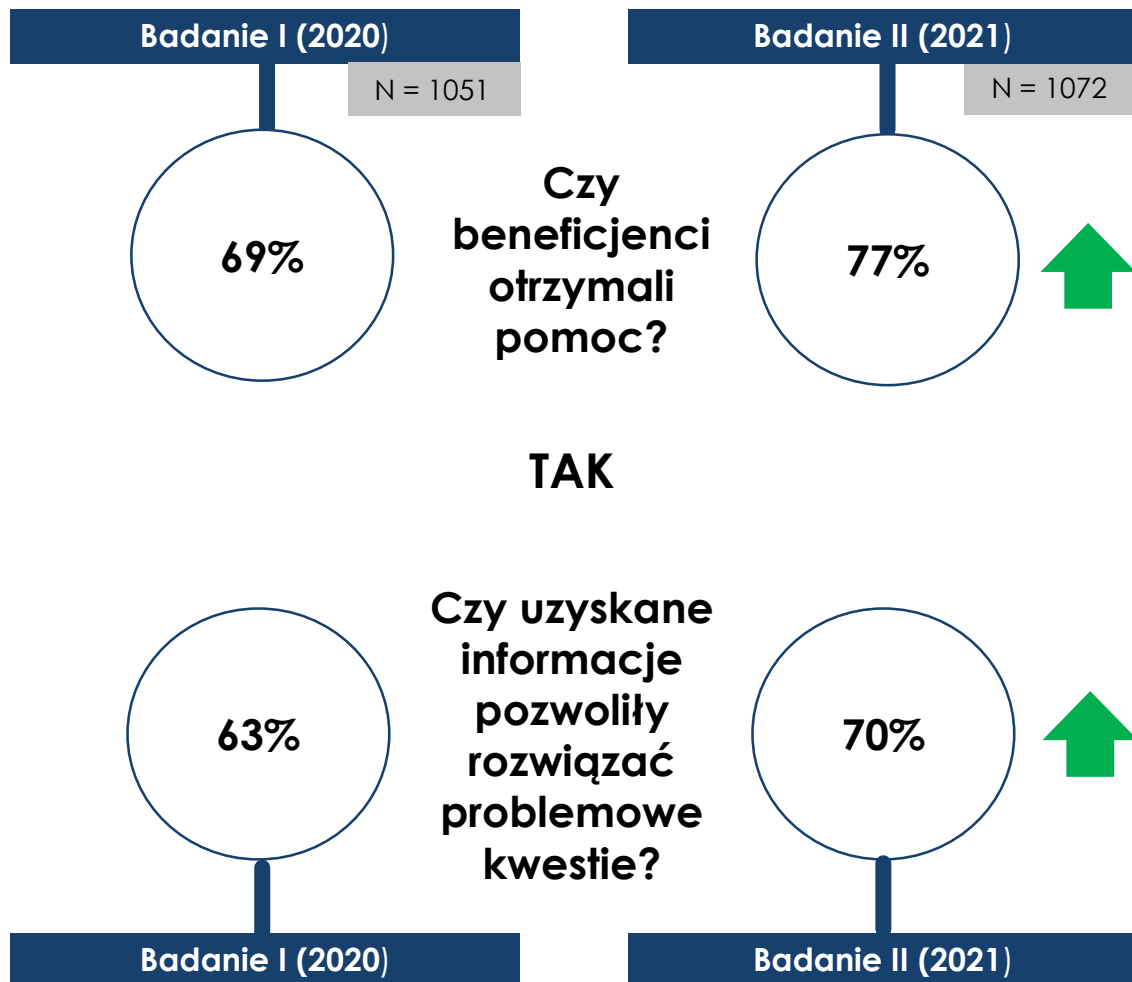
Powtórny kontakt w sytuacji  
otrzymania niejasnej odpowiedzi lub  
wskutek braku odpowiedzi ze strony  
NCBR)

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

Analogicznie jak w Badaniu I **najczęstszą przyczyną kontaktu były kwestie formalne lub potrzeba proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna.**

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

## Skuteczność kontaktu z opiekunem projektu w sytuacji problemowej



Sytuacja, w której beneficjenci nie otrzymali pomocy dotyczyła wyłącznie 2% (3% w 2020 roku) beneficjentów, głównie projektów POWER i POIR. W większości przypadków brak pomocy dotyczył okoliczności, w której beneficjenci kontaktowali się z opiekunem w celu poinformowania o sytuacji problemowej w projekcie (65%) lub kiedy prosili o wyjaśnienie przyczyny opóźnień po stronie NCBR (60%).

Uzyskane informacje nie pozwoliły rozwiązać problemu w przypadku 2% projektów (4% w 2020 roku). Analogicznie jak w przypadku pytania o otrzymaną pomoc przypadki te dotyczyły informowania o sytuacji problemowej w projekcie lub prośby o wyjaśnienie opóźnień po stronie NCBR.

## Czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu

45%\*

Odpowiadał w przeciągu tygodnia

27%

Różnie (zależało od opiekuna lub wagi problemu)

16%

Odpowiadał w przeciągu miesiąca

6%

Na odpowiedź czekałem dłużej niż miesiąc

3%

Na odpowiedź czekałem dłużej niż 3 miesiące

2%

Na odpowiedź czekałem dłużej niż pół roku

Podobnie jak w Badaniu I 44% beneficjentów było zadowolonych z czasu oczekiwania na odpowiedź od opiekuna. Na pytanie o zadowolenie 44% beneficjentów nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi, ponieważ czas oczekiwania w dużej mierze zależał ich zdaniem od opiekuna lub wagi problemu.

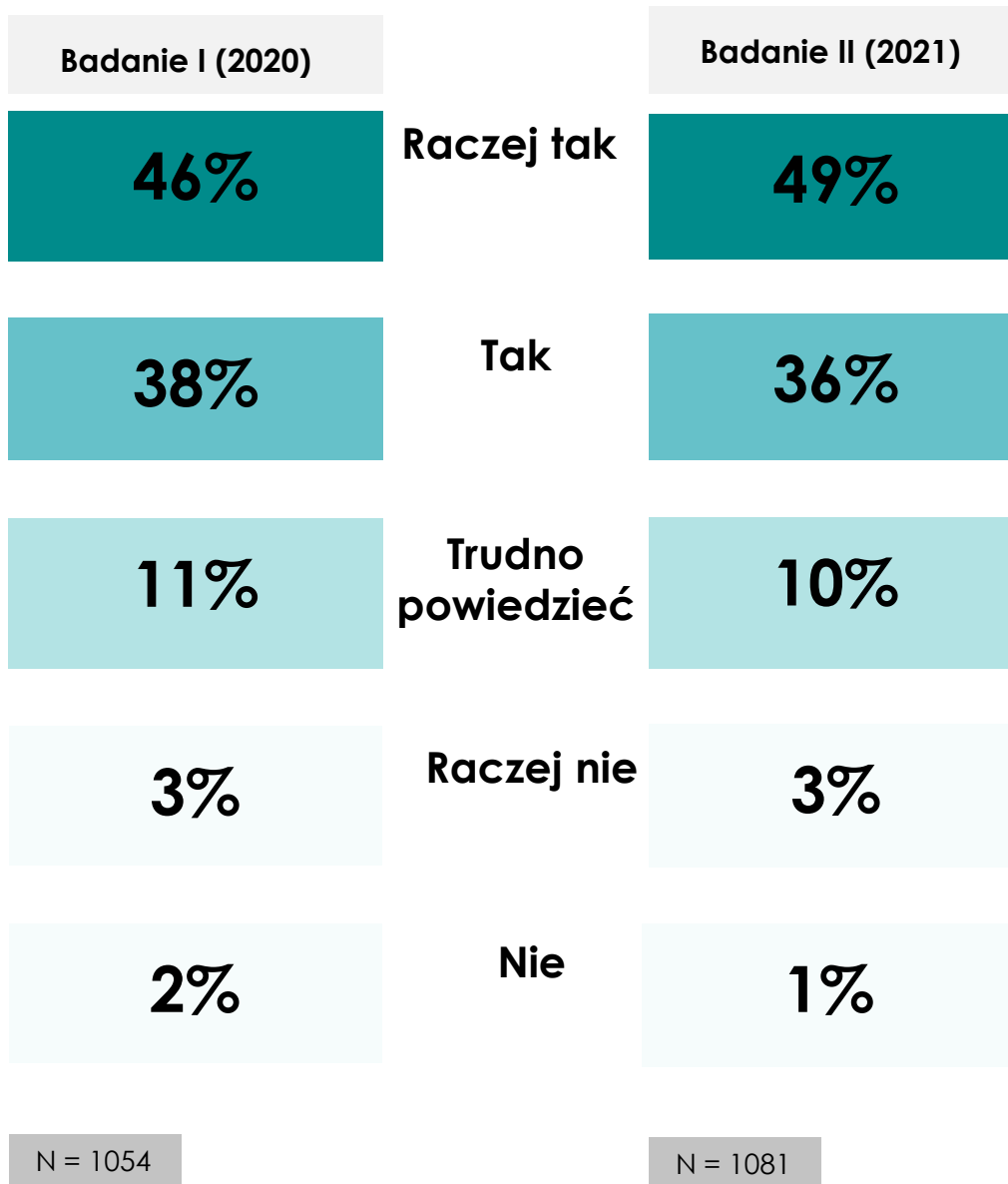
Odsetki uzyskane w wyniku odpowiedzi na pytanie o średni czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu są zbliżone do wyników Badania I.

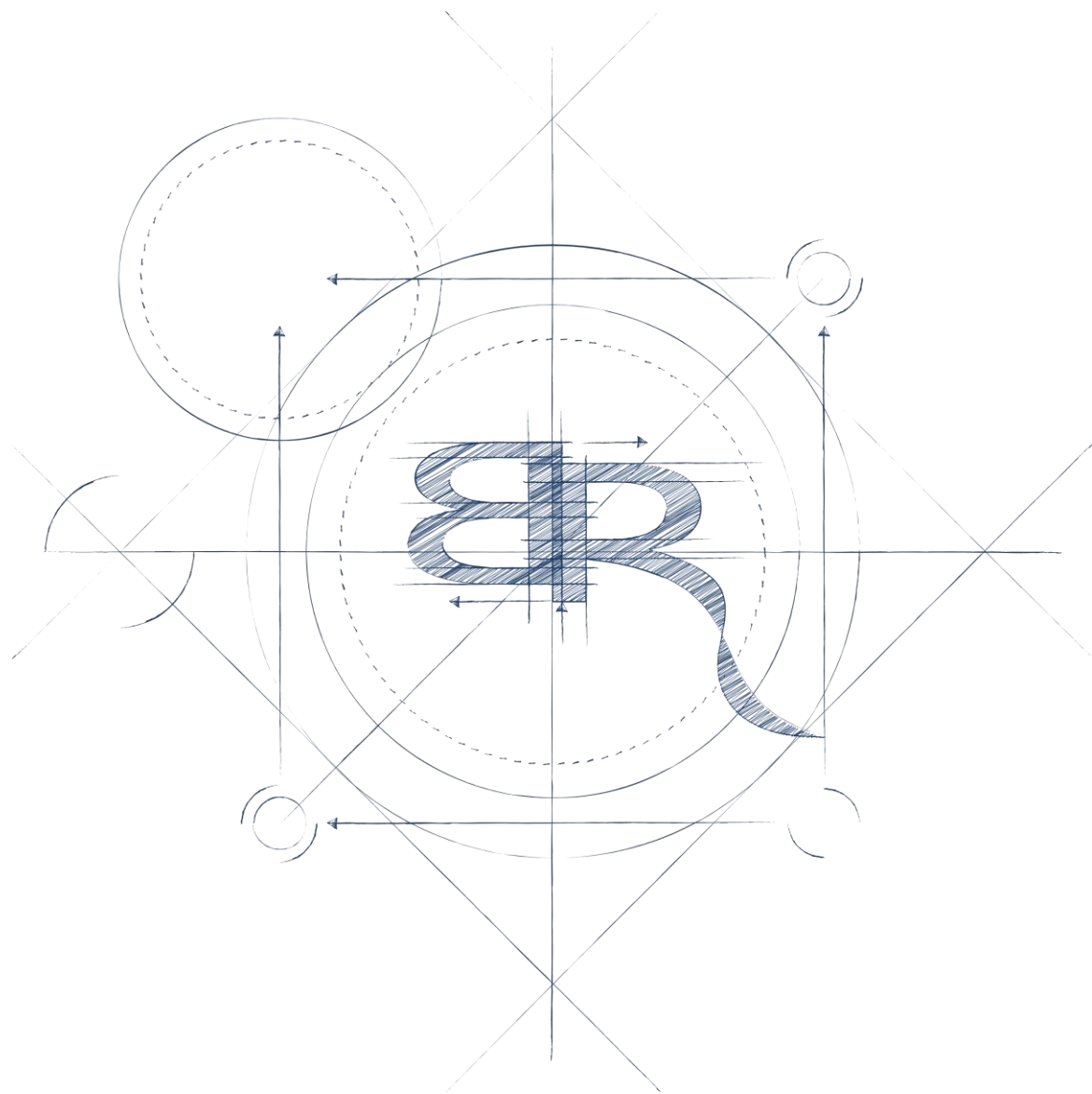
## Spójność uzyskanych informacji

**Czy informacje udzielane przez przedstawicieli NCBR były spójne?**

Podobnie jak w Badaniu I zdecydowana większość (85%) beneficjentów postrzega informacje uzyskane od przedstawicieli NCBR jako spójne.

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





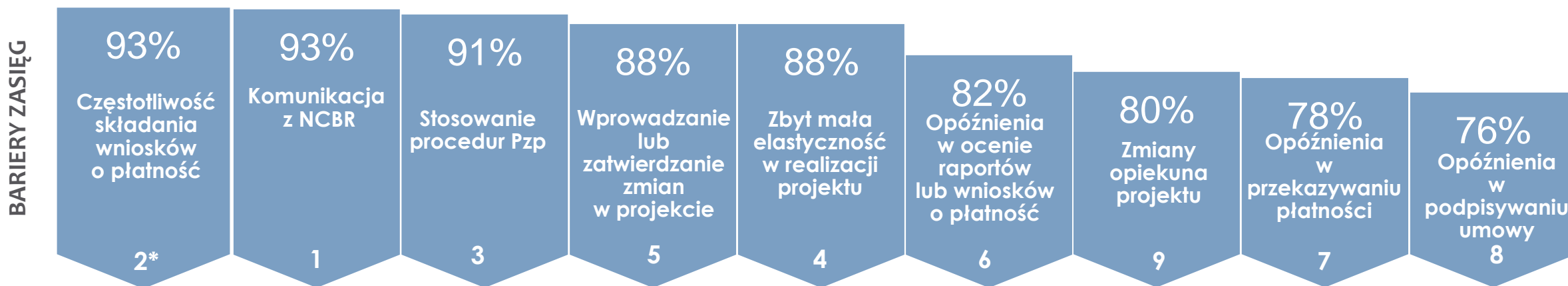
## Wyniki Badania II

### Bariery i problemy w trakcie realizacji projektów

## Bariery i problemy w realizacji projektu o największym zasięgu



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



Podobnie jak w przypadku Badania I dwa pierwsze miejsca zajęły kwestie problemowe związane z częstotliwością składania wniosków o płatność oraz komunikacją z NCBR. 93% beneficjentów doświadczyło problemów w tych obszarach w trakcie realizacji projektu (w Badaniu I 91%). Pozycja pozostałych barier w stosunku do Badania I jest względnie stabilna, oprócz bariery związanej ze zmianą opiekuna projektu, która awansowała z ostatniego miejsca w rankingu z 2020 roku na siódme w Badaniu II, co świadczy o ciągle obecnej i doskwierającej beneficjentom rotacji opiekunów w realizacji projektów.

N = 1566

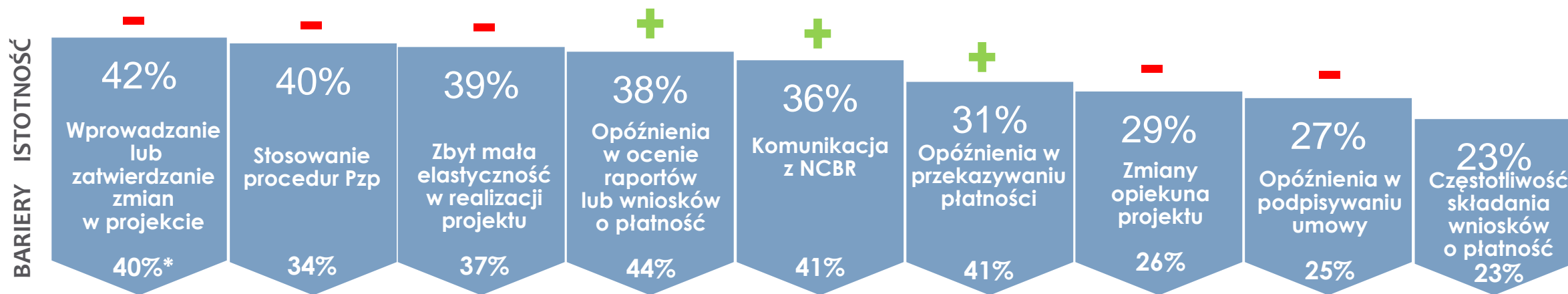
\* Miejsce w rankingu barier o największym zasięgu w Badaniu I





## Bariery i problemy najbardziej istotne dla beneficjenta

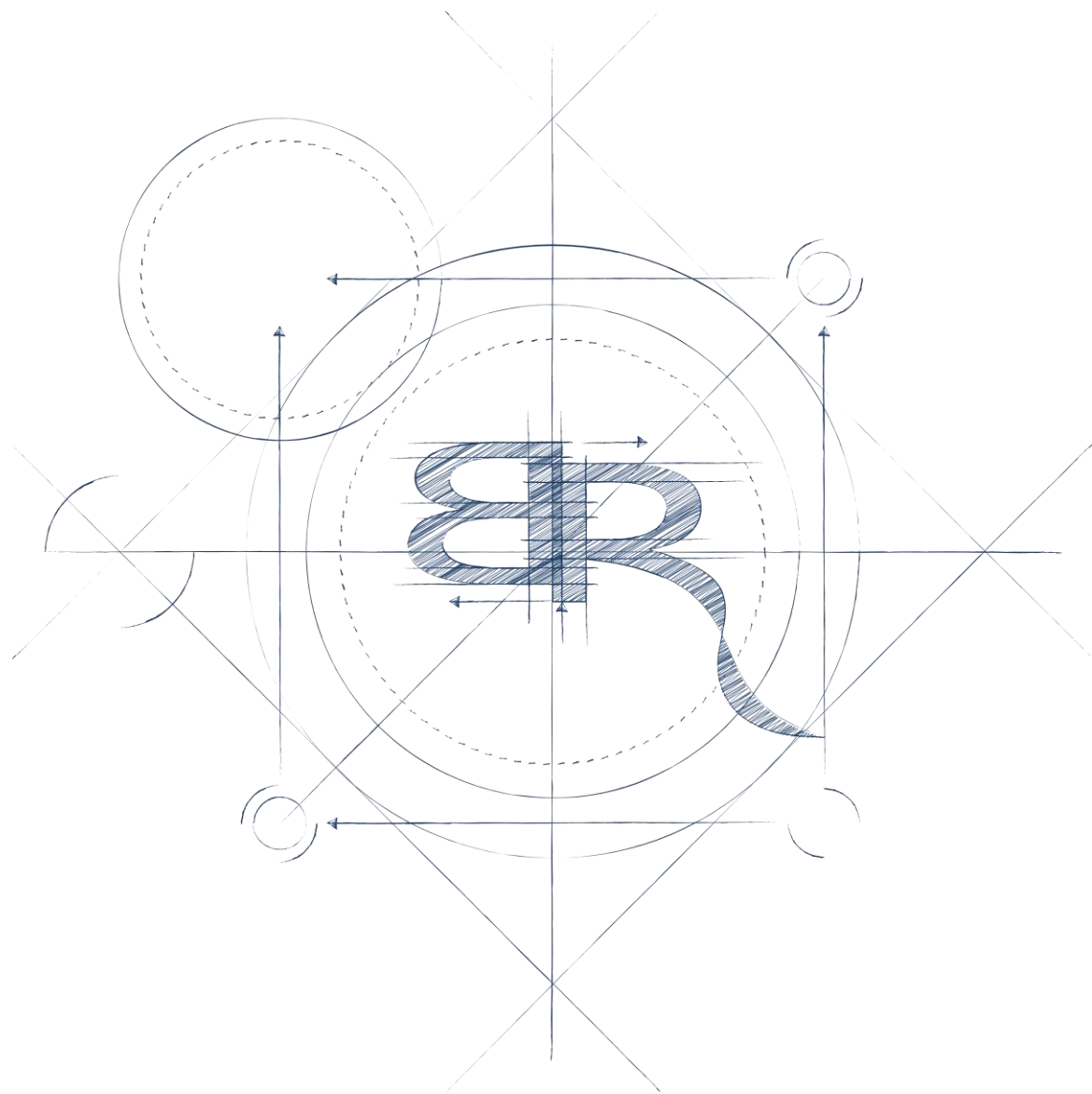
Dla każdej z ocenianych przeszkód w realizacji projektu beneficjenci określali jej istotność definiowaną stopniem, w jakim zniechęciła ona beneficjenta do aplikowania o środki na kolejny projekt. Potencjalne zniechęcenie beneficjentów powodowały w największym stopniu\* bariery związane z trzema obszarami: **wprowadzaniem lub zatwierdzaniem zmian w projekcie, koniecznością stosowania procedur Pzp w projekcie oraz zbyt małą elastycznością w realizacji projektu**. Wspomniane przeszkody zyskały na znaczeniu w porównaniu do wyników Badania I, w którym beneficjenci wskazali w pierwszej kolejności na opóźnienia w ocenie raportów/wniosek o płatność, przekazywanie płatności oraz komunikację z NCBR.



Oprócz określania istotności konkretnej przeszkody beneficjenci odpowiadali na pytanie, czy z powodu dowolnej ze wskazanych barier rozważali rezygnację z realizacji projektu. Przeszkodą o największej sile rażenia, czyli potencjalnie wprowadzającą największe ryzyko przerwania projektu, jest zbyt mała elastyczność w realizacji projektu (14% beneficjentów) oraz w przypadku co 10 beneficjenta trudności związane z wprowadzaniem zmian w projekcie, opóźnieniami w ocenie raportów, czy przekazywaniem płatności.

# Wyniki Badania II

## Wsparcie zewnętrzne w trakcie realizacji projektów



## Korzystanie ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia w trakcie realizacji projektu nie zmienił się w stosunku do Badania I. **Wciąż co trzeci beneficjent korzysta z pomocy np. z doradztwa prawnego czy finansowanego.**

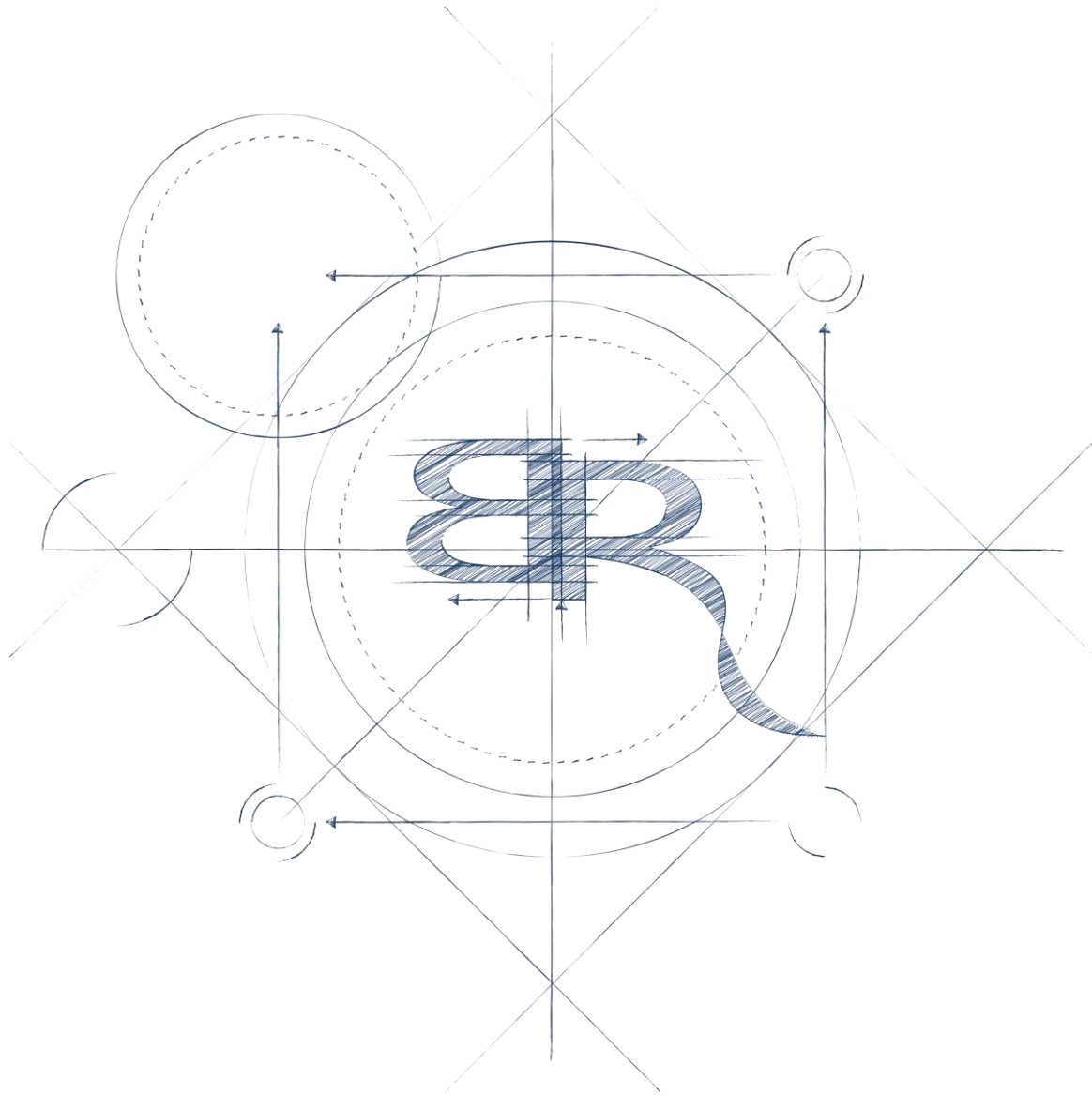
Ranking najczęstszych sytuacji problemowych wymagających wsparcia oraz odsetek korzystających z niego beneficjentów również nie uległ zmianie w porównaniu do wyników Badania I.

Większość beneficjentów posiłkująca się wsparciem zewnętrznym **szukała pomocy w sytuacji stosowania procedur Pzp lub w trakcie rozliczania projektu.**

Typy sytuacji problemowych	% beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia
<b>Stosowanie procedur Pzp</b>	<b>69%</b>
Rozliczanie projektu	63%
Wprowadzenie zmian do umowy	56%
Przygotowanie wniosku o płatność	51%
Formalny kontakt z NCBR	37%
Przygotowanie raportu lub sprawozdania z realizacji projektu	25%
Wewnętrzne administrowanie projektem	25%
Pomoc techniczna	24%
Komercjalizacja wyników	22%

# Wyniki Badania II

## Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

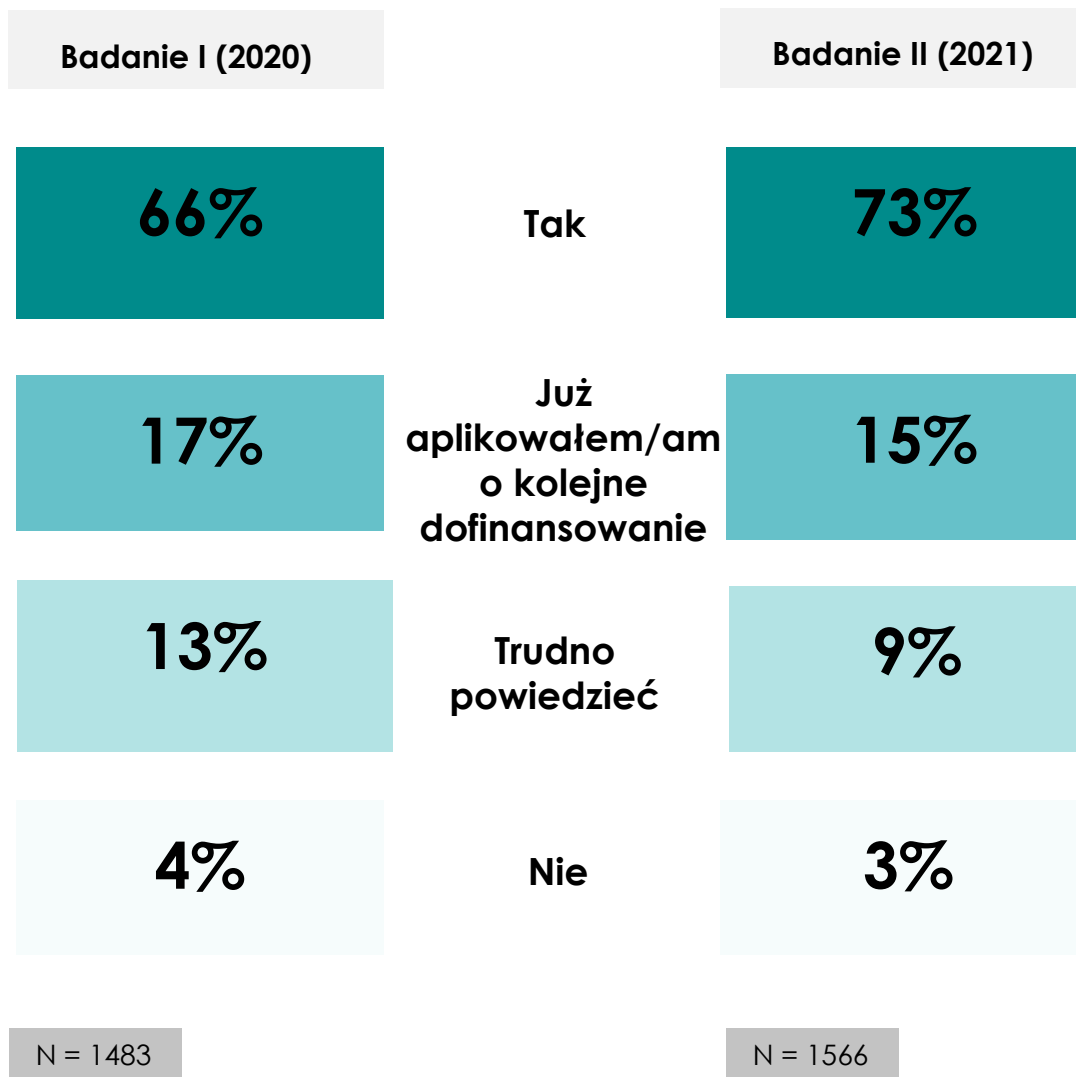


## Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

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

**W porównaniu do wyników Badania I tym razem większa grupa beneficjentów odpowiedziała twierdząco.**

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



## Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie w roli konsorcjanta

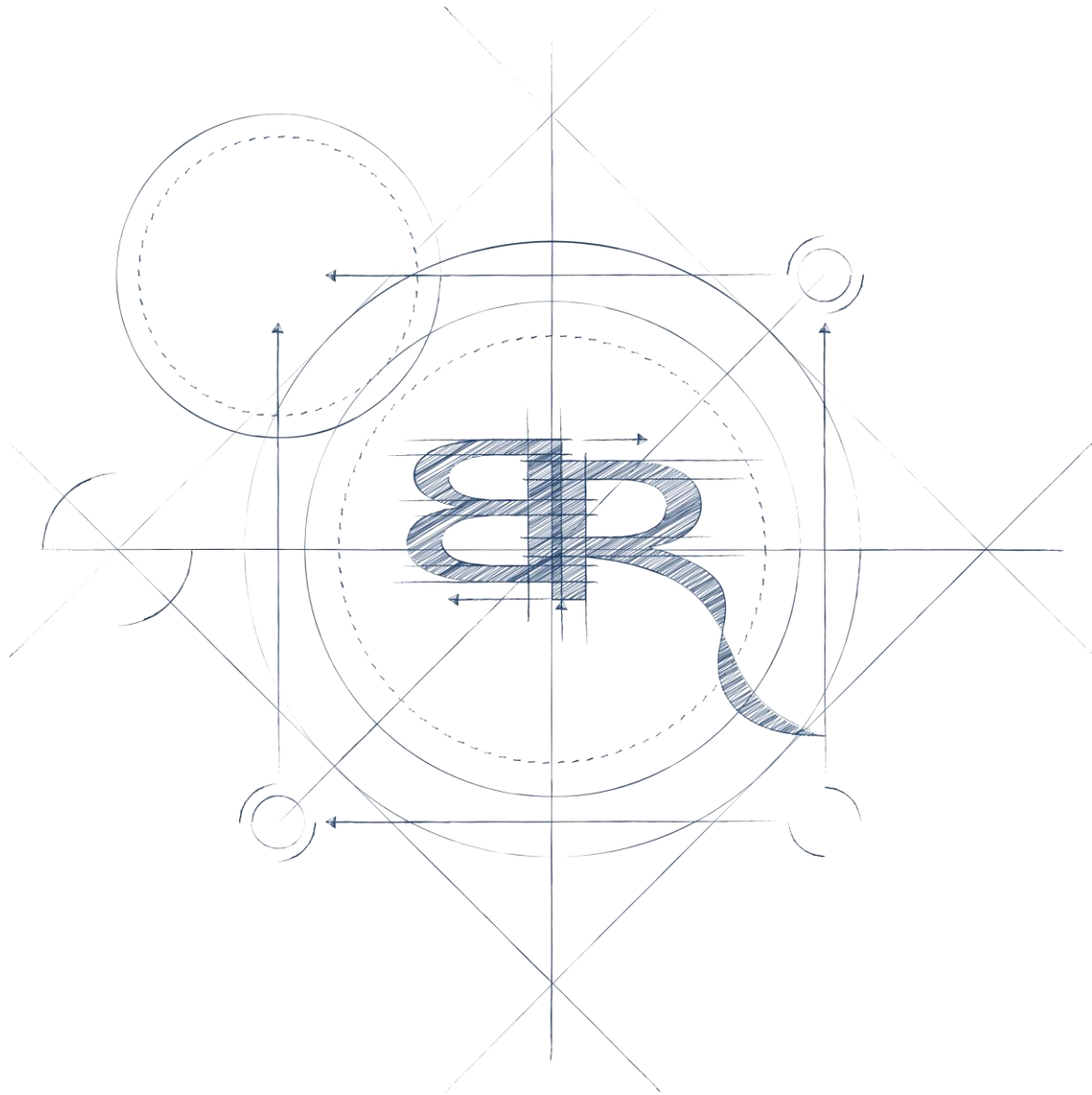
W podobnym pytaniu beneficjenci określali na skali 1-5 prawdopodobieństwo aplikowania w kolejnych konkursach w roli konsorcjanta.

**Nieco większa grupa beneficjentów w porównaniu do Badania I udzieliła zdecydowanie pozytywnej odpowiedzi.**

Co dziesiąty beneficjent w Badaniu I wyrażał zdecydowaną niechęć do ponownego aplikowania o dofinansowanie w roli konsorcjanta. W Badaniu II grupa ta zmniejszyła się do zaledwie 3%.



# NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów



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

Wskaźnik NPS został określony na podstawie pytania:

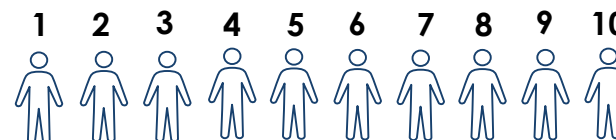
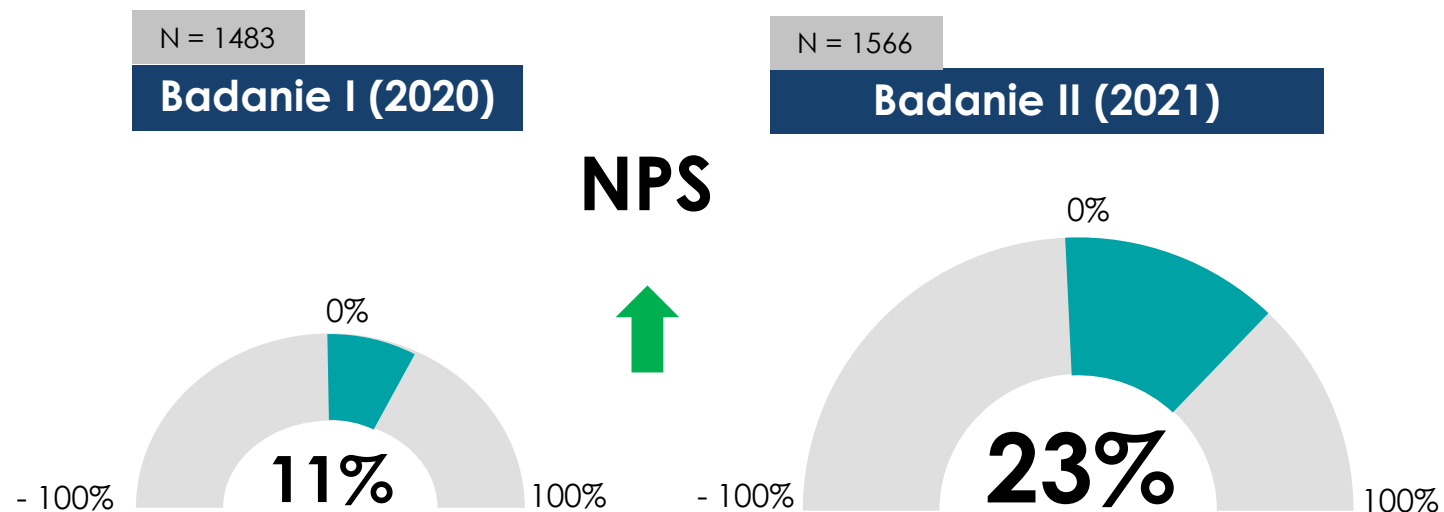
**Jak bardzo prawdopodobne jest, że poleciliby Pan/i złożenie wniosku do NCBR swojemu znajomemu, który chce realizować projekt?**

Beneficjent oceniał szansę na skali 1-10, gdzie 1 oznacza zdecydowanie nie polecilibym, a 10 zdecydowanie polecilibym.

Na tej podstawie określiliśmy grupę:

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

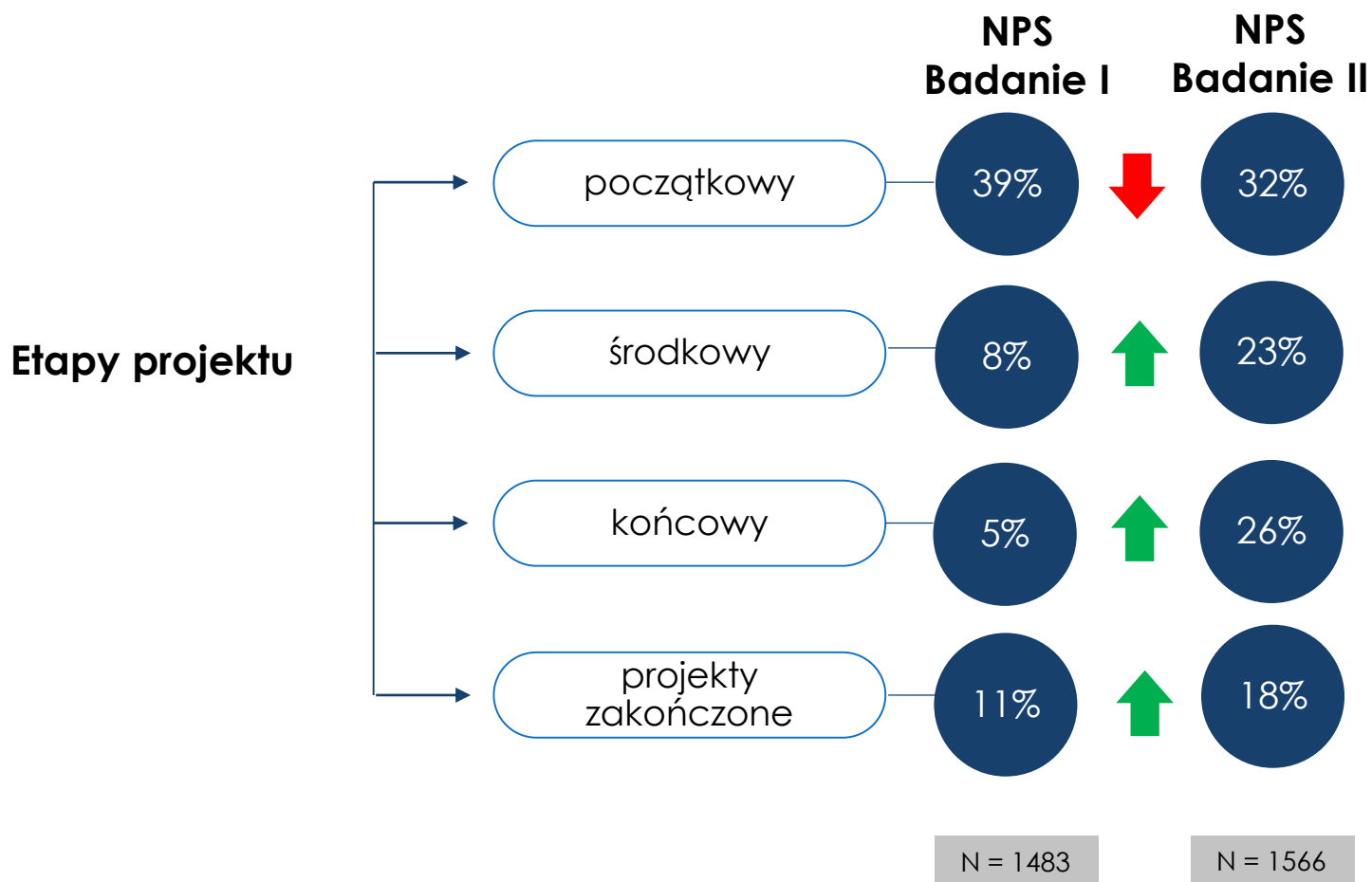
i obliczyliśmy NPS\* według wzoru:



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



## NPS dla projektów znajdujących się na różnych etapach realizacji



Patrząc z perspektywy etapów projektu **NPS dla projektów będących na początkowym etapie realizacji jest niższy** w stosunku do wyniku z Badania I.

W przypadku pozostałych trzech etapów **NPS znacząco się zwiększył, zwłaszcza dla projektów na środkowym i końcowym etapie realizacji.**

Mimo iż liczba projektów znajdujących się na kolejnych etapach realizacji była bardzo zbliżona w Badaniu I i Badaniu II, wyniki uwzględniające zmienną *Etap projektu* mają ograniczenia metodologiczne i należy je traktować z dużą ostrożnością.\*

\* *Etap projektu* jest określany w oparciu o dwie zmienne pochodzące z tzw. SUPERBAZY - datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji projektu. Zmienne te nie są aktualizowane automatycznie i na bieżąco, stąd istnieje spore ryzyko błędnego określenia etapu projektu. Analogicznie do Badania I w Badaniu II została przeprowadzona walidacja etapów dla projektów z użyciem jednego z pytań z ankiety. Rozbieżności w danych, a co za tym idzie błędne przyporządkowanie etapu, dotyczyły praktycznie co piątego projektu (17%).

## Podsumowanie - zmiany na plus

- W porównaniu do Badania I w Badaniu II zwiększyła się grupa beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu i zmniejszyła grupa zdecydowanie niezadowolonych.
- W przeciwieństwie do wyników Badania I odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych i zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu jest względnie stabilny na kolejnych etapach realizacji projektu.
- Podobnie jak w Badaniu I najwięcej beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi projektu jest wśród beneficjentów Programów międzynarodowych. Najmniej wśród beneficjentów projektów POWER, co nie dziwi, ponieważ to beneficjenci projektów POWER najczęściej doświadczają zmiany opiekuna. Jednocześnie warto odnotować, że wśród beneficjentów projektów POWER grupa zdecydowanie niezadowolonych z obsługi projektu jest mniejsza niż w Badaniu I. Dobrych praktyk warto szukać w obsłudze projektów Programów międzynarodowych.
- W ślad za liczniejszą grupą beneficjentów zdecydowanie zadowolonych z obsługi oraz względnym ustabilizowaniem zadowolenia na kolejnych etapach projektu idzie znaczący wzrost wskaźnika NPS w Badaniu II (23%) porównaniu do wyników Badania I (11%). Jednocześnie stabilny NPS na poziomie 19% w próbie wspólnej, czyli beneficjentów, którzy wypełnili ankietę zarówno w 2020 jak i 2021 roku, może wskazywać na efekt usprawnień w obsłudze wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19.
- W obszarze komunikacji z opiekunem projektu sukcesywnie w porównaniu do wyników Badania II zwiększa się odsetek beneficjentów, którzy w sytuacji problemowej otrzymują pomoc, a uzyskane informacje pozwalają im rozwiązać kwestie problemowe. Obsługę w tym zakresie można usprawnić szczególnie w przypadku dwóch sytuacji: kiedy beneficjent informuje NCBR o sytuacji problemowej w projekcie lub prosi o wyjaśnienie opóźnień. Jeśli beneficjenci nie otrzymywali wsparcia, co zdarzało się bardzo rzadko (2-3%), to właśnie w takich sytuacjach.

## Podsumowanie - stabilne trudności

- Jednocześnie zjawisko rotacji opiekunów wciąż jest kwestią problematyczną, co widać w rosnącym odsetku beneficjentów, którym zmienił się opiekun projektu w porównaniu do Badania I. Na dodatek zwiększył się odsetek projektów z liczbą opiekunów 4 i więcej. W Badaniu I takiej liczby opiekunów doświadczał co 10 beneficjent, w Badaniu II praktycznie co 5, najczęściej w projektach POWER i POIR. Zmiana opiekuna projektu „awansowała” także w rankingu barier w realizacji projektu z 9 na 7 miejsce w porównaniu do wyników Badania I.
- Beneficjenci podobnie jak w Badaniu I deklarują intensywny kontakt z opiekunem, 7 na 10 beneficjentów komunikuje się z opiekunami regularnie, przede wszystkim w związku z kwestiami formalnymi lub kiedy potrzebują proceduralnego wsparcia. W dalszym ciągu co czwarty beneficjent powtórnie kontaktuje się z opiekunem w efekcie otrzymania niejasnej odpowiedzi lub jej braku. W porównaniu z wynikami Badania I wciąż główną i stosowaną przez większość beneficjentów formą kontaktu jest telefon, w drugiej kolejności mail.
- Wyniki Badania II potwierdzają podobny jak w przypadku Badania I niejednorodny obraz obsługi projektów w Centrum. Na zróżnicowaną jakość obsługi wskazuje m.in. różnica na poziomie 20 pp. w odsetku najbardziej zadowolonych z obsługi beneficjentów pomiędzy programami. Brak jednolitego standardu obsługi widać także w odpowiedziach beneficjentów na pytanie o zadowolenie z czasu oczekiwania na odpowiedź opiekuna. Prawie połowa beneficjentów nie potrafiła udzielić jednoznacznej odpowiedzi, ponieważ czas reakcji w dużej mierze zależał ich zdaniem od opiekuna lub wagi problemu. Równolegle warto zauważyć, że podobnie jak w Badaniu I prawie 50% beneficjentów zadeklarowało, że czas odpowiedzi opiekuna nie przekracza tygodnia.

## Podsumowanie - bariery do zlikwidowania

- Przeszkodą w realizacji projektu, z którą w większym lub mniejszym stopniu zetknął się praktycznie każdy ankietowany beneficjent (93%) jest częstotliwość składania wniosków o płatność oraz komunikacja z NCBR. W czołówce przeszkód najbardziej istotnych w realizacji projektu, czyli takich, które w największym stopniu zniechęcają beneficjentów do ponownego aplikowania o środki figurują trzy bariery:
  - okoliczności wprowadzania lub zatwierdzania zmian w projekcie/aneksowanie umowy
  - konieczność stosowania zasady konkurencyjności lub innych procedur Pzp w projekcie
  - zbyt mała elastyczność w realizacji projektu.
- Ograniczona elastyczność w projekcie jest zarazem wskazywana przez beneficjentów jako przeszkoda, która stwarza największe ryzyko rezygnacji z projektu. Rezygnację z tego właśnie powodu rozważało 14% beneficjentów.
- Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia w trakcie realizacji projektu nie zmienił się w stosunku do Badania I. Wciąż co trzeci beneficjent korzysta z pomocy (np. doradztwa finansowego lub prawnego) w trakcie realizacji projektu. Większość beneficjentów posiłkowała się zewnętrznym wsparciem w sytuacji konieczności stosowania procedur Pzp czy rozliczając projekt. Z zewnętrznego wsparcia wciąż najczęściej korzystają przedsiębiorcy, jednak w porównaniu do Badania I (57%) zwiększył się ich odsetek (70%). Inaczej jest w przypadku beneficjentów pochodzących z uczelni, w Badaniu I co trzeci korzystał z zewnętrznej pomocy, aktualnie co czwarty.
- Obszarem, w którym warto szukać usprawnień, aby minimalizować przeszkody projektowe, jest umożliwienie beneficjentom bardziej efektywnego i elastycznego wprowadzania zmian w projekcie oraz wsparcie szkoleniowe w zakresie rozliczania projektów, a także - w miarę możliwości - stosowania procedur Pzp w projektach.



Narodowe Centrum  
Badań i Rozwoju



Raport przygotowany przez  
Sekcję Analiz i Ewaluacji NCBR