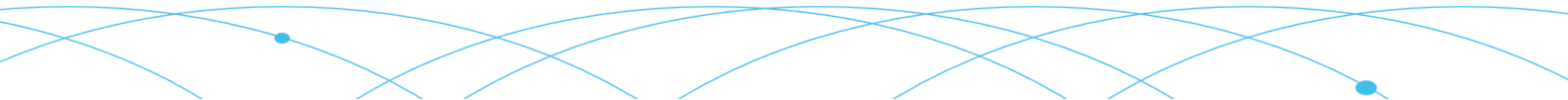




Raport z pomiaru poziomu satysfakcji beneficjenta z obsługi projektów przez NCBR

+ suplement „Szczegółowe propozycje usprawnień”

Edycja VI – 2025 rok



Od 2021 r. satysfakcja beneficjentów z obsługi projektów przez NCBR sukcesywnie rośnie

Zmiany wartości
Wskaźnika NPS
(ang. *Net Promoter Score*),
będącego narzędziem
do oceny lojalności beneficjentów
w latach 2020-2025

11%

NPS 2020

23%

NPS 2021

26%

NPS 2022

28%

NPS 2023

26%

NPS 2024

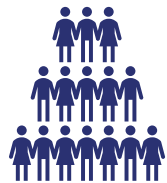
31%

NPS 2025

Zmiany na plus



Odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych sukcesywnie rośnie i w tegorocznej edycji badania osiągnął rekordowe 79%.



Znacząco spadł odsetek beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu.



Zmalała liczba proponowanych usprawnień w obszarach tematycznych: „Opiekun projektu” i „Komunikacja z NCBR”.

Obszary wymagające poprawy



Utrzymanie niskiej rotacji opiekunów w trakcie realizacji projektu.



Uproszczenie i ujednolicenie procesu załatwiania sprawy.



Trzymanie się terminów na zatwierdzenie lub odrzucenie zamian w projekcie oraz większa elastyczność w ich wprowadzaniu.



Dalsze działania w kierunku pełnej digitalizacji procedur.

Spis treści

Wprowadzenie 4

Struktura próby 8

Ogólne zadowolenie z obsługi
projektu przez NCBR 14

Proces komunikowania się beneficjentów
z pracownikami NCBR i opiekunami projektów 19

Bariery w trakcie realizacji projektów 27

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o
dofinansowanie 38

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów 41

Podsumowanie i rekomendacje 44

Wprowadzenie

- **Głównym celem badania jest cykliczne monitorowanie poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi projektu, identyfikacja potencjalnych obszarów poprawy obsługi po stronie Centrum oraz monitorowanie propozycji usprawnień zgłaszanych bezpośrednio przez beneficjentów.**
- Pomiar satysfakcji beneficjenta dostarcza informacji o zadowoleniu beneficjenta z obsługi i komunikacji z opiekunem projektu, pozwala ocenić motywację do ponownego aplikowania oraz zidentyfikować główne bariery w realizacji projektów NCBR.
- Ankieta satysfakcji daje również beneficjentom możliwość zgłaszania własnych propozycji usprawnień procesu obsługi projektu za pomocą pytania otwartego. **Główne wnioski z tej części uwzględniono w niniejszym raporcie, a szczegółowa analiza zgłoszonych propozycji znajduje się w suplemencie do raportu pn. „Szczegółowe propozycje usprawnień”.**
- W raporcie prezentowane są wyniki Badania VI w porównaniu

do wszystkich dotychczasowych edycji pomiaru.

- Pomiar satysfakcji jest realizowany na próbie wszystkich* beneficjentów, którzy podpisali umowy na realizację projektów w latach 2017-2025. W przypadku projektów realizowanych przez konsorcjum respondentem jest lider projektu.
- **W latach 2020-2025 zrealizowano sześć pomiarów satysfakcji (badania I - VI).** Przed każdą kolejną edycją próba beneficjentów jest aktualizowana o nowe projekty. Jednocześnie usuwane są z niej projekty, których kierownicy już raz po jego zakończeniu wypełnili ankietę. Przyszłe pomiary wraz z aktualizacją próby będą odbywać się co roku.
- **Pomiar satysfakcji beneficjenta monitoruje zadowolenie beneficjentów z obsługi projektu na kolejnych etapach jego realizacji** - początkowym, środkowym, końcowym oraz po zakończeniu projektu.

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

Cele badania



Raport główny

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**



Suplement „Szczegółowe propozycje usprawnień”

Identyfikacja potencjalnych obszarów wsparcia beneficjenta w procesie realizacji projektu

Monitorowanie propozycji usprawnień zgłoszonych przez beneficjentów

Metodyka badania

Badanie ankietowe

Pytania zamknięte

- ✓ Analiza poziomu zadowolenia beneficjentów z obsługi na kolejnych etapach projektu.
- ✓ Analiza wskaźnika NPS (ang. *Net Promoter Score*), czyli wskaźnik lojalności beneficjentów.

Wskaźnik NPS jest określany na podstawie pytania: **Jak bardzo prawdopodobne jest, że poleciłby Pan/i złożenie wniosku do NCBR swojemu znajomemu, który chce realizować projekt?**

Beneficjent ocenia szansę na skali 1-10, gdzie 1 oznacza zdecydowanie nie poleciłbym, a 10 - zdecydowanie poleciłbym. Na tej podstawie określiliśmy trzy grupy:

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

i obliczyliśmy NPS* według wzoru:

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

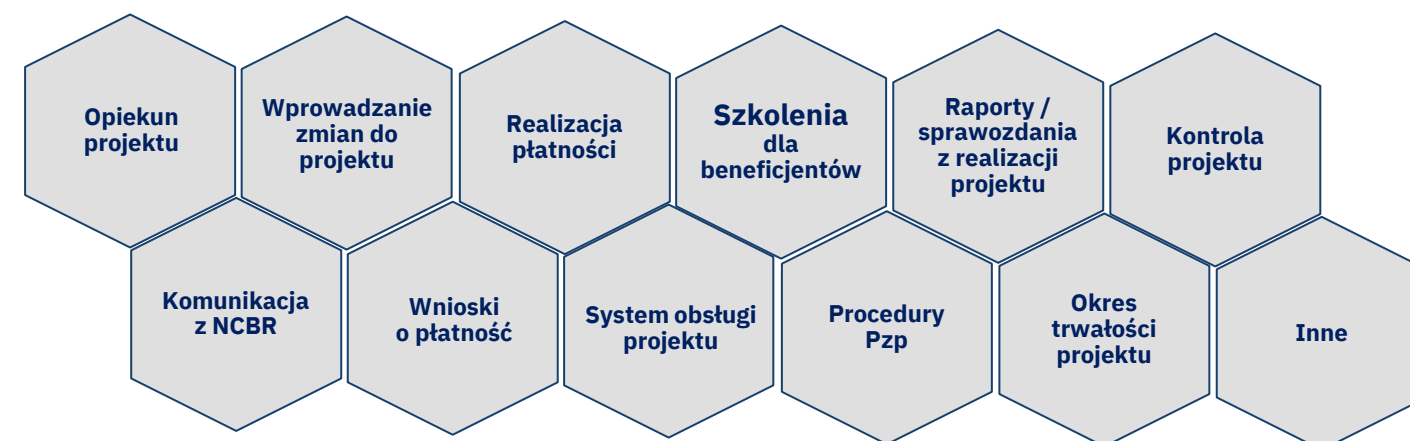
* NPS może przyjmować wartości na skali -100 do 100.

Pytania otwarte

- ✓ Analiza proponowanych obszarów usprawnień.

Każdy z respondentów wypełniających ankietę w jednym z pytań ma możliwość wskazania maksymalnie trzech propozycji usprawnień, zgodnie z klasyfikacją tematyczną porządkującą propozycje respondenta.

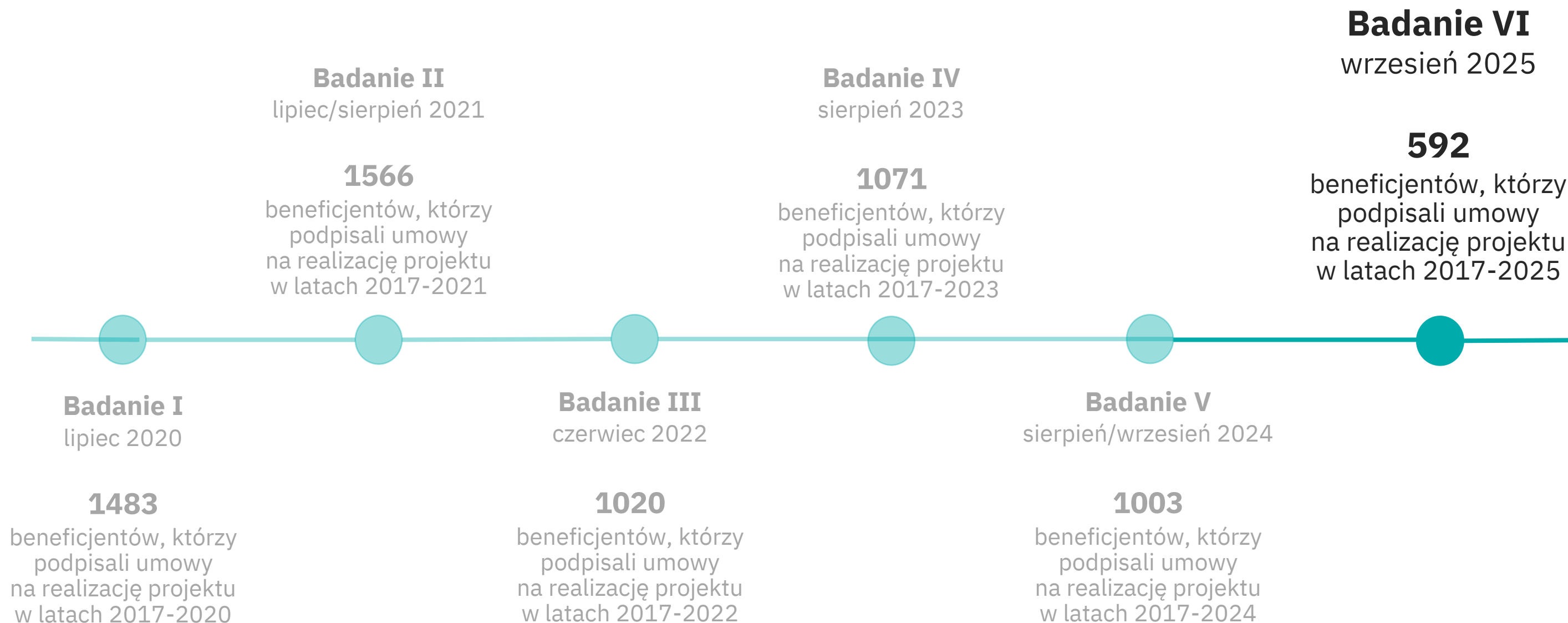
Propozycje beneficjentów mogą dotyczyć następujących obszarów tematycznych:



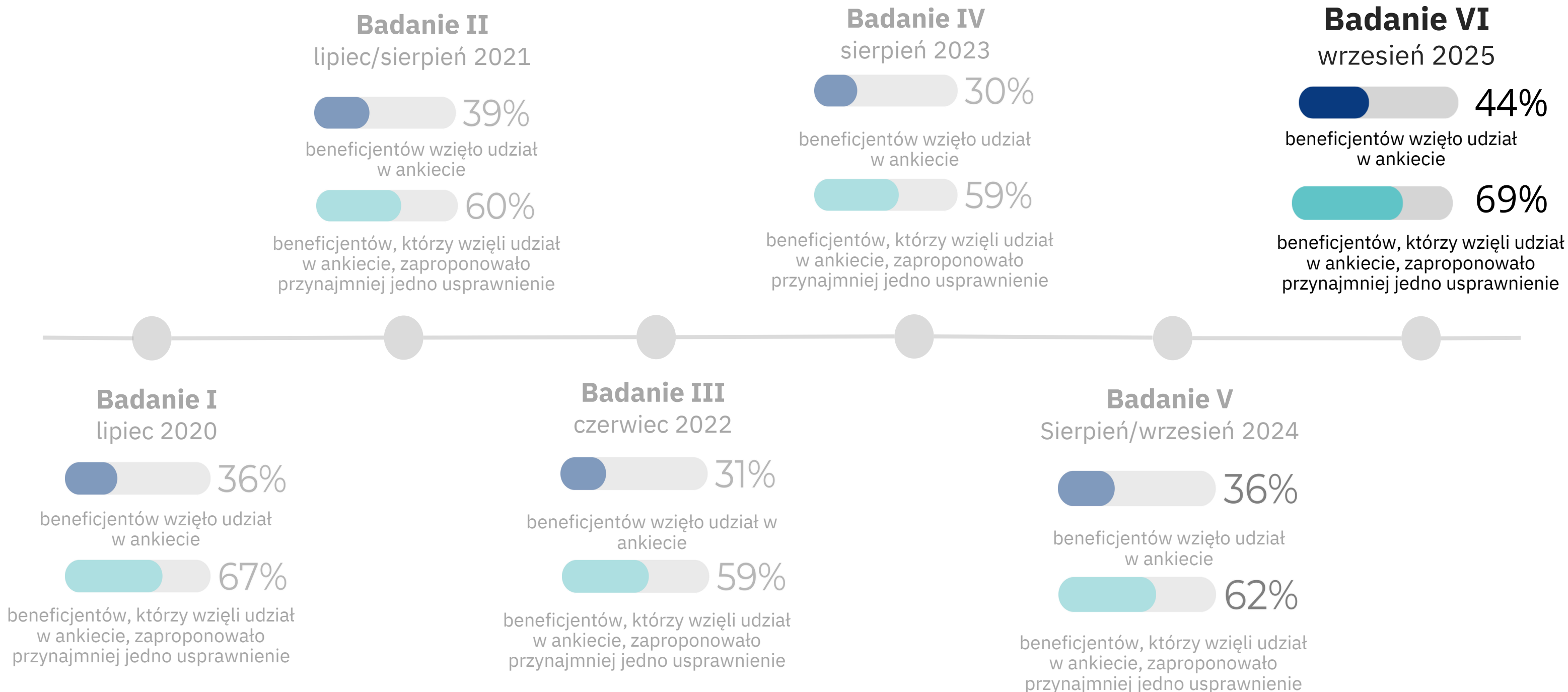
Badanie VI

Struktura próby

Etapy pomiaru i uczestnicy badania



Współczynnik odpowiedzi (ang. *Response Rate*)



Najbardziej responsywni beneficjenci według programów

Program***	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
FERS	166	51%	122	73%
Programy krajowe	137	47%	91	66%
DOB	18	44%	15	83%
FENG	83	43%	64	77%
Programy międzynarodowe	145	42%	91	63%
Programy strategiczne	31	36%	21	68%
POIR	11	17%	7	64%

W tegorocznej edycji badania **najbardziej responsywną grupą beneficjentów** byli przedstawiciele FERS. W dalszej kolejności wysoki wskaźnik odpowiedzi (ponad 40%) uzyskano od beneficjentów programów krajowych, DOB, FENG i programów międzynarodowych.

W większości przypadków wskaźniki odpowiedzi dla konkretnych grup beneficjentów były niższe niż rok temu (wyjątek stanowią przedstawiciele FERS i FENG), a najbardziej odczuwalna różnica charakteryzuje przedstawicieli programów międzynarodowych (spadek o 14 pp.).

Badanie VI – N=592

* Wskaźnik odpowiedzi określa ile ankiet reprezentujących projekty danego programu zostało wypełnionych w stosunku do liczby ankiet reprezentujących projekty programu w całej próbie badawczej.
** Wskaźnik odpowiedzi określa ilu Beneficjentów reprezentujących projekty danego programu zaproponowało przynajmniej jedno usprawnienie w stosunku do liczby ankiet otrzymanych od reprezentujących projekty danego programu.
***W zestawieniu nie uwzględniono beneficjentów KPO – ze względu na zbyt małą liczbę otrzymanych ankiet i niereprezentatywność próby oraz beneficjentów POWER – wszystkie projekty tego programu są już zakończone i nie zostały w związku z tym uwzględnione w tegorocznej edycji badania.

Najbardziej responsywni beneficjenci według typów podmiotów

Typ podmiotu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
Uczelnie	360	50%	252	70%
Instytuty badawcze	86	47%	55	64%
Przedsiębiorstwa	128	33%	94	73%
Inne	18	30%	10	56%

W tegorocznej edycji badania **najwyższy wskaźnik odpowiedzi osiągnęli przedstawiciele uczelni (50%)** – wyprzedzili tym samym instytuty badawcze, które do tej pory każdego roku plasowały się na pierwszym miejscu (w porównaniu do 2024 roku ich wskaźnik odpowiedzi spadł o 4 pp.). Znaczący wzrost zainteresowania badaniem odnotowano wśród przedstawicieli przedsiębiorstw – z 24% w 2024 r. do 33% w tegorocznej edycji.

Co ciekawe, w VI edycji badania usprawnienia stosunkowo najczęściej proponowali przedstawiciele przedsiębiorstw (ponad 70% wskazało chociaż jedno).

Badanie VI – N=592

* Wskaźnik odpowiedzi określa ile ankiet reprezentujących dany typ podmiotu zostało wypełnionych w stosunku do liczby ankiet reprezentujących podmioty w całej próbie badawczej.
** Wskaźnik odpowiedzi określa ilu Beneficjentów reprezentujących dany typ podmiotu zaproponowało przynajmniej jedno usprawnienie w stosunku do liczby ankiet otrzymanych reprezentujących dane podmioty.

Najbardziej responsywni beneficjenci według etapu realizacji projektu

Etap projektu	Liczba otrzymanych ankiet	Wskaźnik odpowiedzi*	Liczba beneficjentów, którzy zaproponowali usprawnienie	Wskaźnik odpowiedzi**
Środkowy	318	46%	232	73%
Początkowy (pierwsze pół roku realizacji projektu)	90	44%	54	60%
Zakończony	113	42%	76	67%
Końcowy (ostatnie pół roku realizacji projektu)	71	39%	49	69%

Ponownie, najbardziej responsywną grupą byli **kierownicy projektów w środkowym etapie realizacji** (46%). Nieco niższy wskaźnik odpowiedzi uzyskali kierownicy realizujący projekty na początkowym etapie oraz, co ciekawe, projektów zakończonych – ta grupa była zazwyczaj najmniej chętna do udziału w badaniu.

To również **kierownicy projektów w środkowym etapie realizacji projektów najczęściej proponowali usprawnienia** (73%), a najrzadziej – beneficjenci na początkowym etapie (60%), choć w zeszłym roku to ta grupa była najbardziej responsywna w zakresie propozycji usprawnień.

Badanie VI – N=592

* Wskaźnik odpowiedzi określa ile ankiet reprezentujących projekty na danym etapie realizacji zostało wypełnionych w stosunku do liczby ankiet reprezentujących wybrany etap w całej próbie badawczej.
 ** Wskaźnik odpowiedzi określa ilu Beneficjentów reprezentujących projekty na danym etapie realizacji zaproponowało przynajmniej jedno usprawnienie w stosunku do liczby ankiet otrzymanych reprezentujących projekty na danych etapach.

Najbardziej responsywni beneficjenci według konkursu

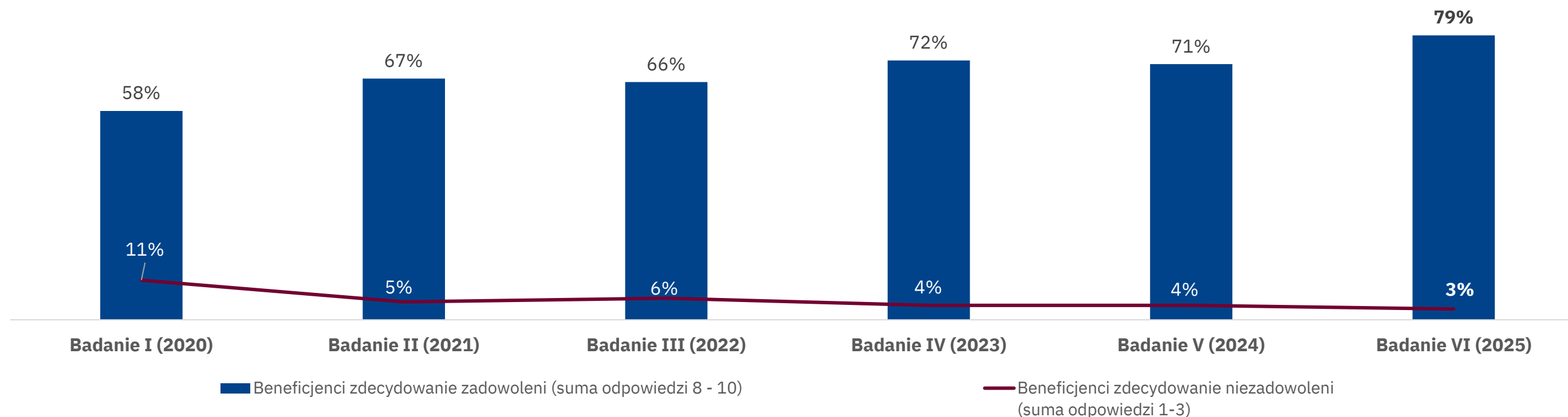
Konkurs	Liczba otrzymanych ankiet*	Wskaźnik odpowiedzi
Lider 11	25	68%
DUT	12	67%
FERS.03.01-IP.08-001/24	34	60%
Lider 13	28	60%
FERS.01.05-IP.08-005/24	28	56%
Lider 12	27	55%
FENG.01.01	19	54%
FERS.01.05-IP.08-008/23	19	54%
FENG.01.01-IP.01-001/24	20	53%
FERS.01.05-IP.08-006/23	17	52%
FERS.03.01-IP.08-001/23	26	51%
INNOGLOBO	12	50%

Jak niemal co roku, ankietę najchętniej wypełniali **beneficjenci konkursu Lider 11**, choć osiągnęli w tym roku nieco niższy wskaźnik odpowiedzi niż w poprzedniej edycji badania.

W tegorocznym zestawieniu najbardziej responsywnych beneficjentów pojawili się przedstawiciele wybranych konkursów FERS oraz FENG, a także DUT (Driving Urban Transitions).

Ogólne zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR

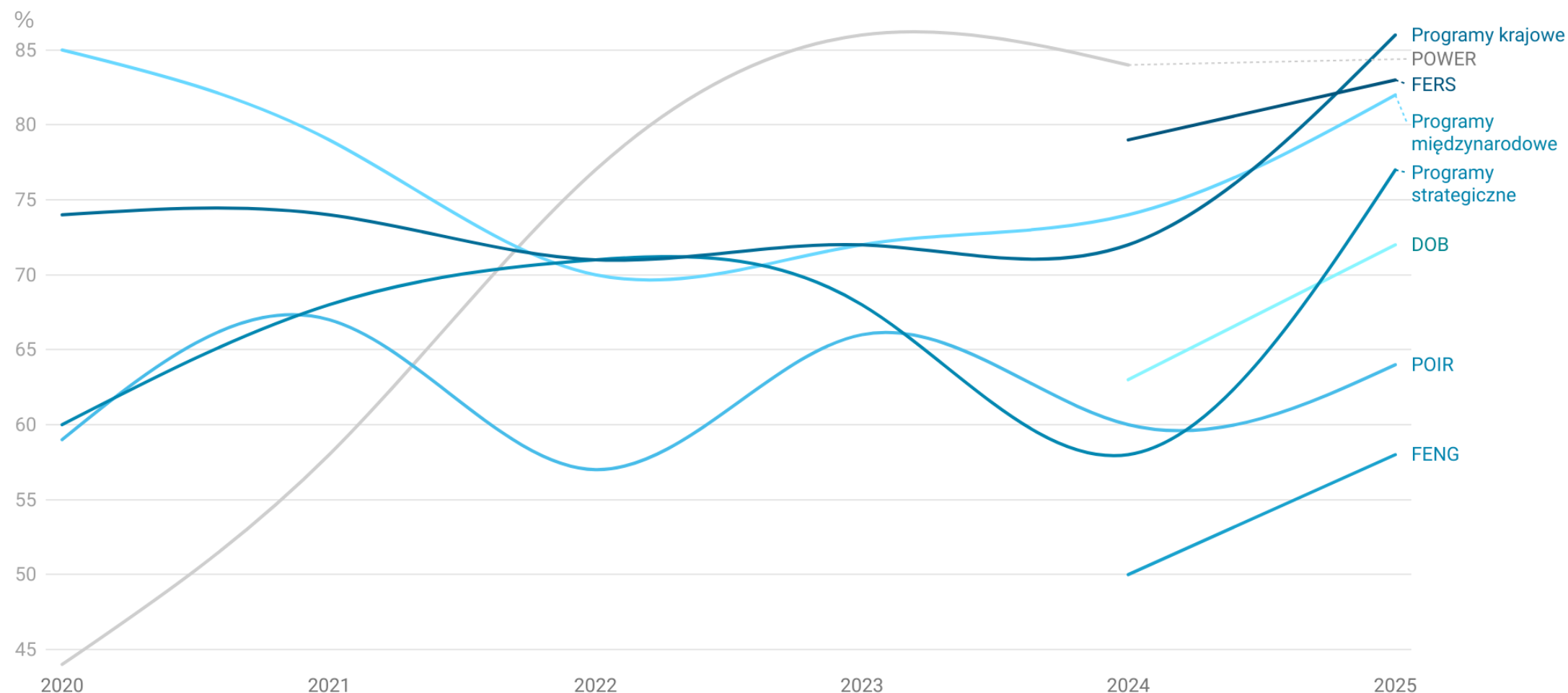
Ogólne zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR



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

Od pierwszej edycji badania w 2020 roku odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych sukcesywnie rośnie i w tegorocznej edycji badania osiągnął rekordowe 79%. Jednocześnie grupa zdecydowanie niezadowolonych beneficjentów zmniejszyła się do 3%.

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni* z obsługi projektu według rodzaju programu



Na przestrzeni ostatniego roku znacząco wzrósł poziom zadowolenia z obsługi w każdej grupie beneficjentów według podziału na rodzaj programu.

Najwyższy udział zdecydowanie zadowolonych beneficjentów charakteryzował beneficjentów programów krajowych (86%), FERS (83%) oraz programów międzynarodowych (82%).

Jednocześnie, w porównaniu do zeszłego roku największy wzrost zadowolenia odnotowano wśród przedstawicieli programów strategicznych (o 19 pp.) oraz programów krajowych (o 14 pp.).

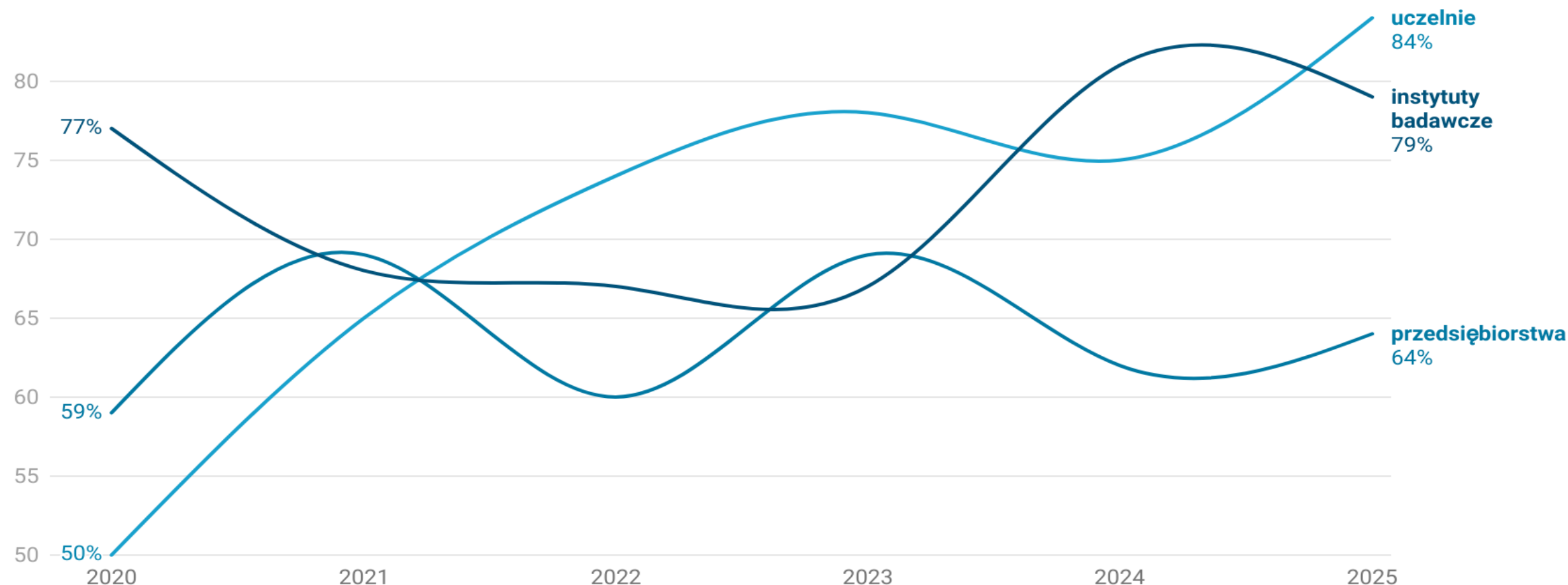
Stosunkowo najmniej zadowoleni z obsługi projektu byli beneficjenci FENG (58%) oraz POIR (64%).

% zdecydowanie zadowolonych* w VI edycji badania						
Programy krajowe	FERS	Programy międzynarodowe	Programy strategiczne	DOB	POIR	FENG
86%	83%	82%	77%	72%	64%	58%

* Suma odpowiedzi 8-10 na skali 1-10

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003, Badanie VI – N=592

Beneficjenci zdecydowanie zadowoleni* z obsługi projektu według typu beneficjenta



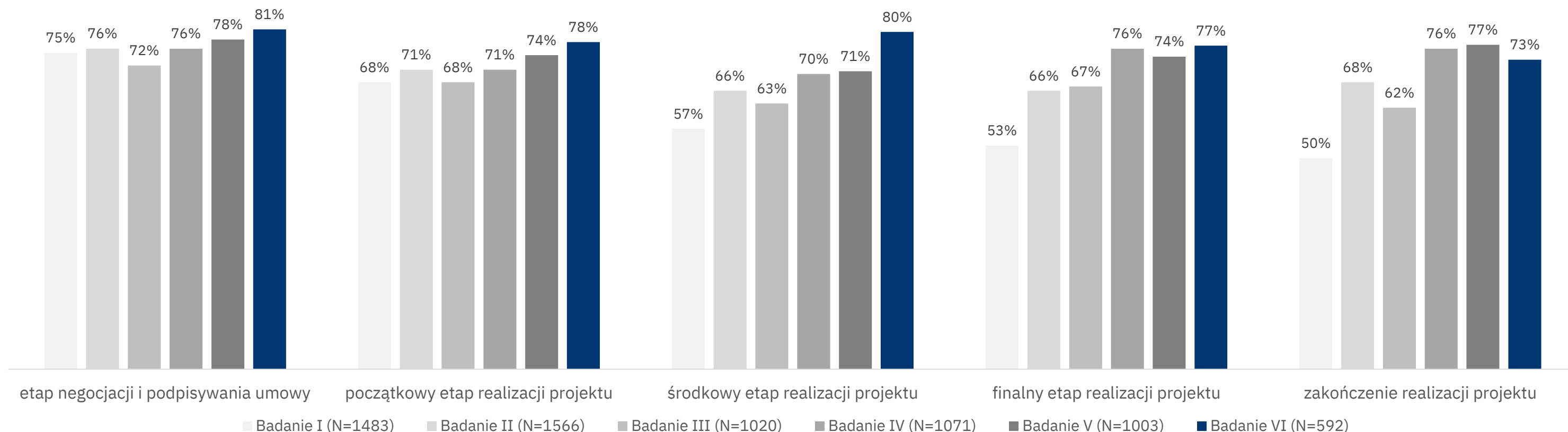
W 2025 r., po zeszłorocznym spadku, najbardziej zadowoleni z obsługi projektów przez NCBR ponownie byli beneficjenci pochodzący z uczelni – odsetek ten wyniósł 84% (wzrost o 9 pp.).

Udział zdecydowanie zadowolonych wśród przedstawicieli instytutów badawczych nieznacznie spadł, odnotowano natomiast niewielką poprawę jeśli chodzi o przedsiębiorców.

* Suma odpowiedzi 8-10 na skali 1-10

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003, Badanie VI – N=592

Zadowolenie z obsługi projektu na jego poszczególnych etapach



W tegorocznej edycji badania **zadowolenie z obsługi projektu przez NCBR wzrosło na niemal wszystkich etapach realizacji projektów**. Szczególnie widoczne jest to wśród beneficjentów będących na środkowym etapie realizacji projektu (80%, wzrost o 9 pp.) oraz na etapie negocjacji i podpisywania umowy (81%, wzrost o 3 pp.).

Wyjątek stanowią beneficjenci, którzy już zakończyli realizację projektu – ich poziom zadowolenia spadł o 4 pp. względem roku 2024, do 73%.

Proces komunikowania się beneficjentów z pracownikami NCBR i opiekunami projektów

Opiekun projektu

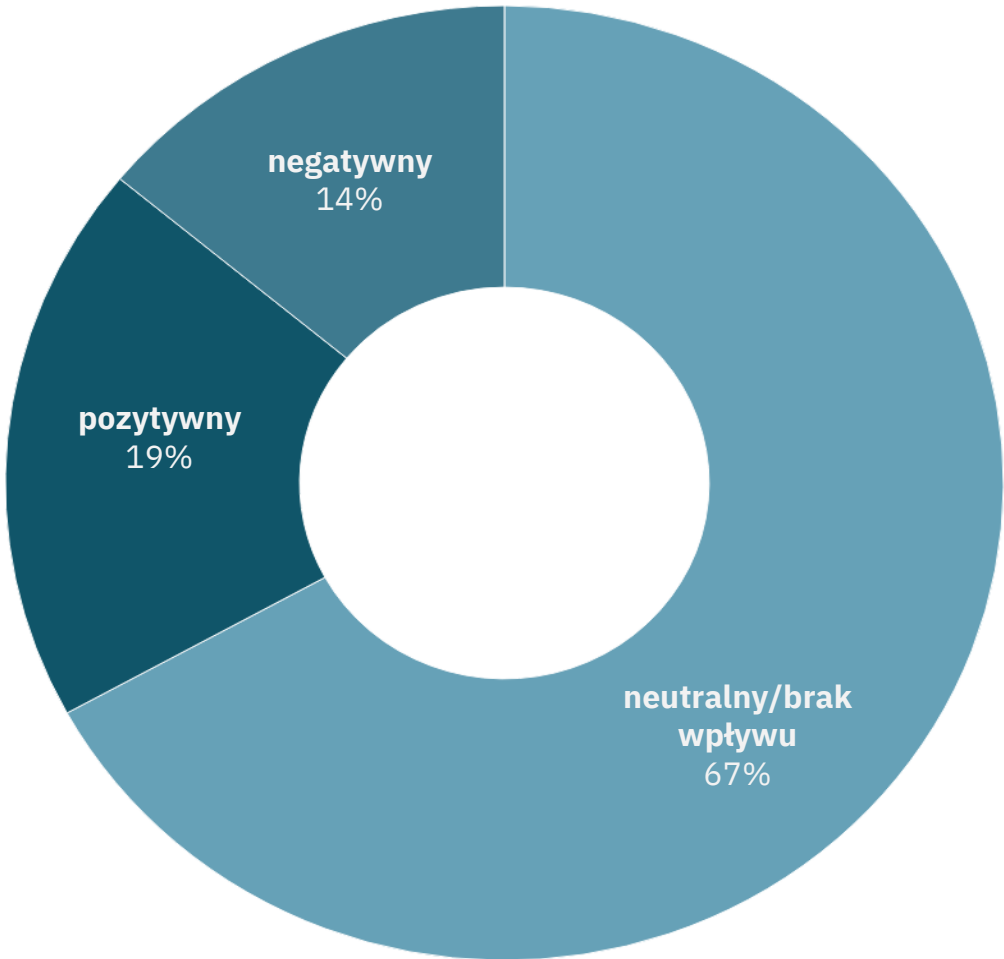
Odsetek beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna*

Badanie I (2020)	Badanie II (2021)	Badanie III (2022)	Badanie IV (2023)	Badanie V (2024)	Badanie VI (2025)
53%	62%	65%	68%	67%	46%

Wpływ zmiany opiekuna na obsługę projektu**

W tegorocznej edycji badania satysfakcji **zdecydowanie spadł odsetek beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu** – o ponad 20 pp. w porównaniu do V edycji i był **najniższy w historii prowadzenia pomiaru (46%)**.

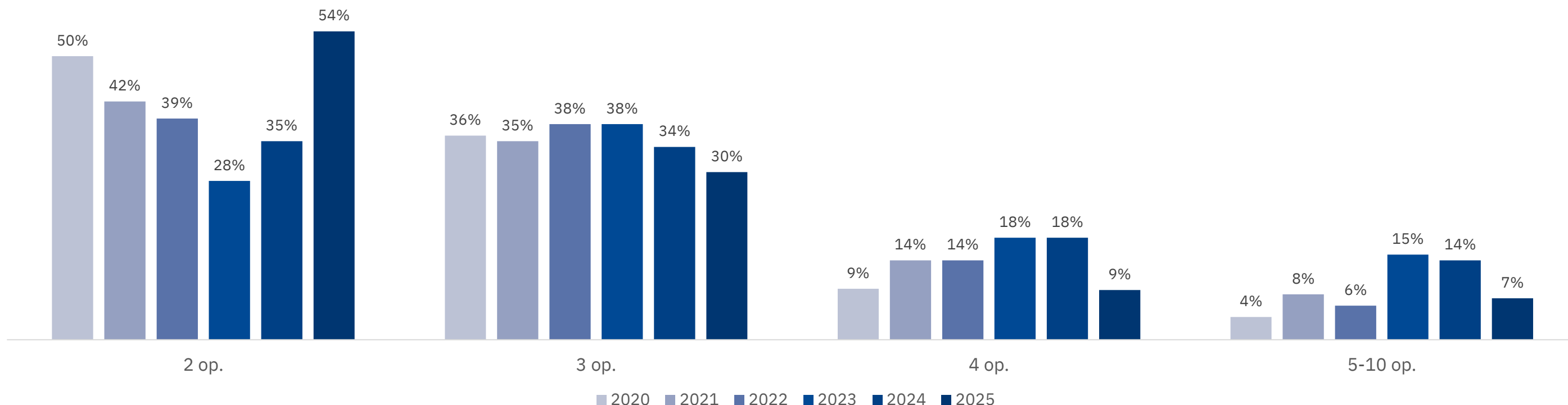
Większość beneficjentów uważała, że zmiana opiekuna nie miała wpływu na realizację projektu (67%), natomiast niewielka część określiła zmianę jako pozytywną (19%), a nieco mniej jako negatywną (14%).



* Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003, Badanie VI – N=592

**N=274

Zmiany opiekunów projektów



Zmianie na plus uległa także liczba beneficjentów, którzy wielokrotnie doświadczali zmiany opiekuna – obecnie współpracę z 2 lub 3 opiekunami zadeklarowało 84% beneficjentów (w zeszłym roku odsetek ten wynosił 69%). Udział beneficjentów, którzy w trakcie realizacji projektu mieli 4 lub więcej opiekunów zmalał do 16% (spadek o 16 pp.).

Zmiany opiekuna doświadczali najczęściej beneficjenci POIR (prawie połowa współpracowała z 4 lub więcej), przy czym w tym przypadku większość projektów była już zakończona, a pozostałe na końcowym etapie.

Częstotliwość i forma komunikacji z opiekunem projektu

Odsetek beneficjentów, którzy kontaktują się z opiekunami projektu utrzymuje się na tym samym poziomie we wszystkich edycjach badania
- **ok. 70%.** Zmalała nieco częstotliwość kontaktów z opiekunem, obecnie 83% beneficjentów zadeklarowało, że kontaktowali się epizodycznie lub maksymalnie 10 razy.

Dominujące formy komunikacji z opiekunem również pozostają bez zmian. Najczęściej wykorzystywaną przez beneficjentów formą kontaktu jest rozmowa telefoniczna oraz poczta elektroniczna. W tym roku zdecydowanie spadł odsetek beneficjentów korzystających z systemu SL2014, pojawili się jednak ci korzystający z systemu CST2021.

14% beneficjentów wskazało jako usprawnienie **dostępność opiekuna projektu pod telefonem,** a **21%** beneficjentów określiło potrzebę **usprawnienia komunikacji telefonicznej z NCBR.**

częstotliwość kontaktu z opiekunem*	% beneficjentów
kilka razy (raczej nie więcej niż 10)	49%
epizodycznie (raz lub dwa)	34%
wielokrotnie	17%

Odsetek beneficjentów korzystających z poszczególnych form komunikacji z opiekunem projektu*



Telefonicznie – 73%



Mailowo – 65%



SL2014 – 34%



Osobiście – 0%



Wszystkie – 1%



System CST2021 – 1%

*Pytanie wielokrotnego wyboru, Badanie VI - N=407

Rodzaje sytuacji problemowych wymagające kontaktu z opiekunem projektu*

78%

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

74%

Potrzeba proceduralnego wsparcia (np. uzyskanie instrukcji postępowania)

44%

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

Analogicznie jak w poprzednich edycjach badania beneficjenci najczęściej kontaktowali się z opiekunem projektu w sytuacjach problemowych związanych z **kwestiami formalnymi** lub **potrzebą proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna**.

Co istotne, w tegorocznej edycji badania zdecydowanie spadł odsetek beneficjentów kontaktujących się w związku z potrzebą wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR (o 12 pp.) oraz tych kontaktujących się powtórnie w sytuacji otrzymania niejasnej odpowiedzi lub wskutek braku odpowiedzi ze strony NCBR (o 10 pp.).

19%

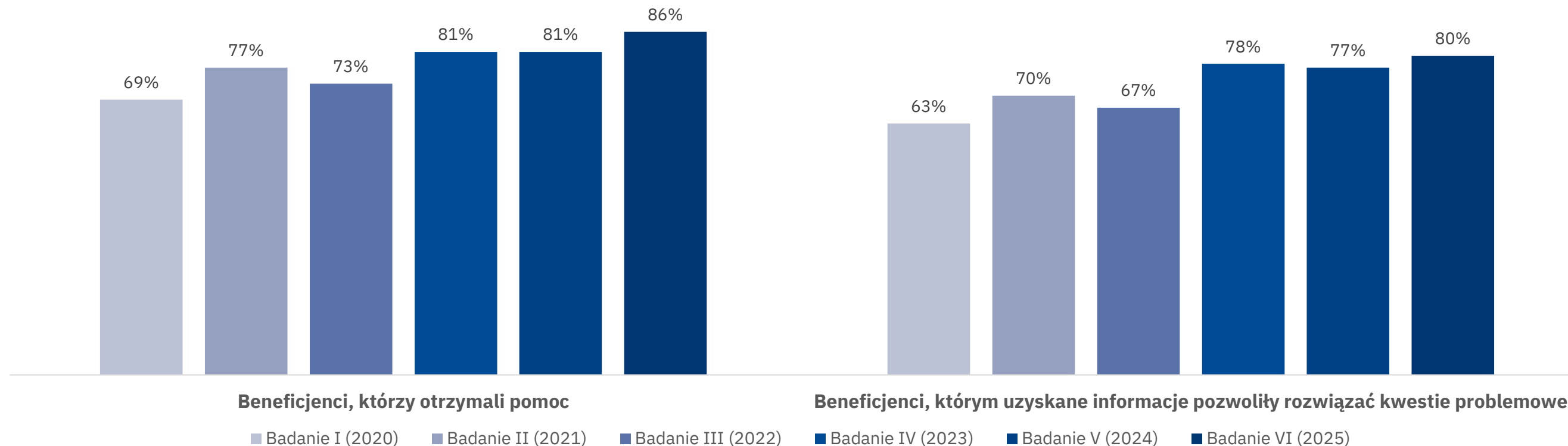
Potrzeba wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR (np. opóźnionej realizacji płatności/oceny wniosku o płatność/raportów lub innych przesłanych wcześniej dokumentów)

18%

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

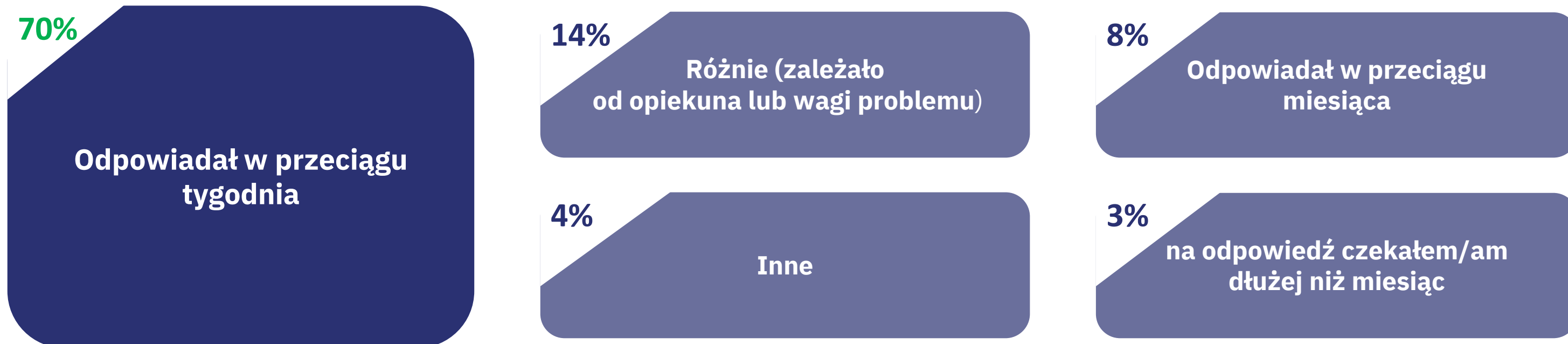
* Odsetek beneficjentów, którzy kontaktowali się z opiekunem w danej sprawie, Badanie VI - N=407

Skuteczność kontaktu z opiekunem projektu w sytuacji problemowej



W VI edycji badania wzrósł zarówno odsetek beneficjentów, którzy otrzymali pomoc –86%, jak i udział beneficjentów, którzy z pomocą otrzymanych informacji rozwiązywali kwestie problemowe w projektach (80%). Kolejne 12% beneficjentów otrzymało częściową pomoc, a jedynie 1% nie uzyskało pomocy w ogóle.

Czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu*



W tegorocznej edycji badania znacząco skrócił się czas oczekiwania na odpowiedź opiekuna projektu – aż 70% beneficjentów otrzymywało ją w przeciągu tygodnia (wzrost o 12 pp.), a część osób nawet w ciągu kilku godzin lub 2-3 dni (odpowiedź „inne”). Kolejne 14% beneficjentów uzależniało czas odpowiedzi od opiekuna lub wagi problemu, a 8% czekało na odpowiedź maksymalnie miesiąc.

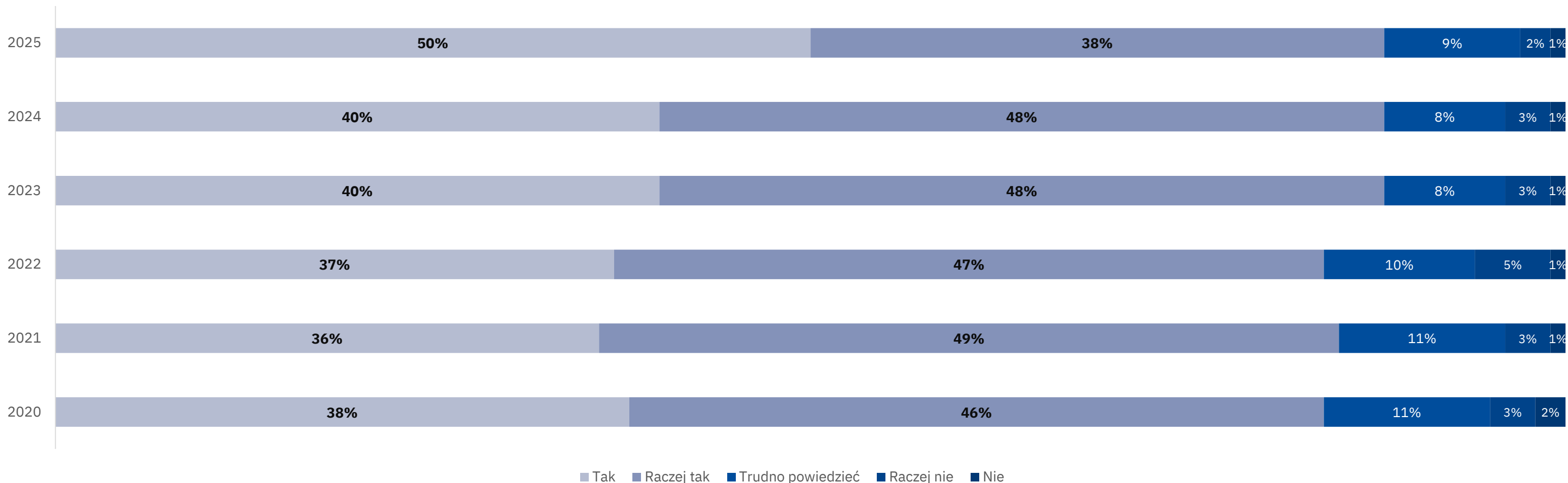
Zdecydowana większość beneficjentów (90%) czuła się odpowiednio informowana o statusie prowadzonych spraw związanych z realizacją projektu, choć część z nich przyznała, że zdarzały się opóźnienia w informacjach. Niewielka część beneficjentów (8%) wskazała, że zdarzały się braki i niejasności w komunikacji lub nie otrzymali potrzebnych informacji.

* Odsetek beneficjentów, którzy uzyskiwali odpowiedź od opiekuna w danym przedziale czasowym, Badanie VI - N=368

Spójność uzyskanych informacji

Czy informacje udzielane przez przedstawicieli NCBR były spójne?

Podobnie jak w poprzednich edycjach badania zdecydowana większość beneficjentów postrzegała **informacje uzyskane od przedstawicieli NCBR jako spójne** – w VI edycji wskaźnik ten wyniósł **niemal 90%**.

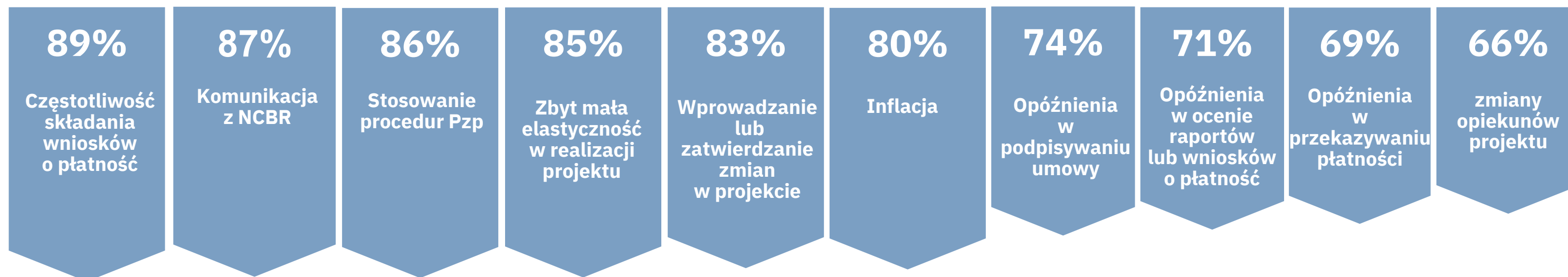


Bariery w trakcie realizacji projektów

Barier i problemy najczęściej wskazywane przez beneficjentów

Beneficjenci wskazywali w ankiecie bariery, których doświadczyli w trakcie realizacji projektu i określali istotność danej przeszkody na skali 1-5. W sytuacji, gdy nie doświadczyli konkretnej trudności, zaznaczali „nie dotyczy”. Na tej podstawie, podobnie jak w poprzednich edycjach, powstał ranking przeszkód o największym zasięgu. Im większy odsetek, tym więcej ankietowanych beneficjentów w mniejszym lub większym stopniu zetknęło się z danym problemem.

BARIERY ZASIĘG



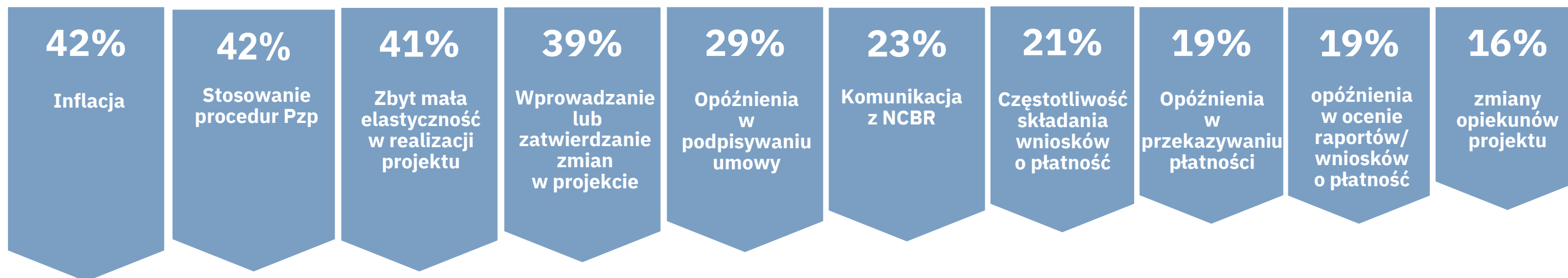
Podobnie jak w poprzednich edycjach najczęściej wskazywaną przeszkodą była **częstotliwość składania wniosków o płatność**. Należy jednak zauważyć, że zasięg wszystkich wskazanych barier i przeszkód zmalał – szczególnie wyraźnie zmalał odsetek beneficjentów, którzy doświadczają zmiany opiekuna projektu (66%, spadek o 18 pp.).

Nadal jednak niemal 9/10 beneficjentów doświadcza problemu komunikacji z NCBR.

Bariery i problemy najbardziej istotne dla beneficjentów

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. Od IV edycji najbardziej istotną barierą jest inflacja, w tegorocznym badaniu na równi z **koniecznością stosowania procedur Pzp** – istotność tego problemu wzrosła o 3 pp. względem V edycji.

BARIERY ISTOTNOŚĆ

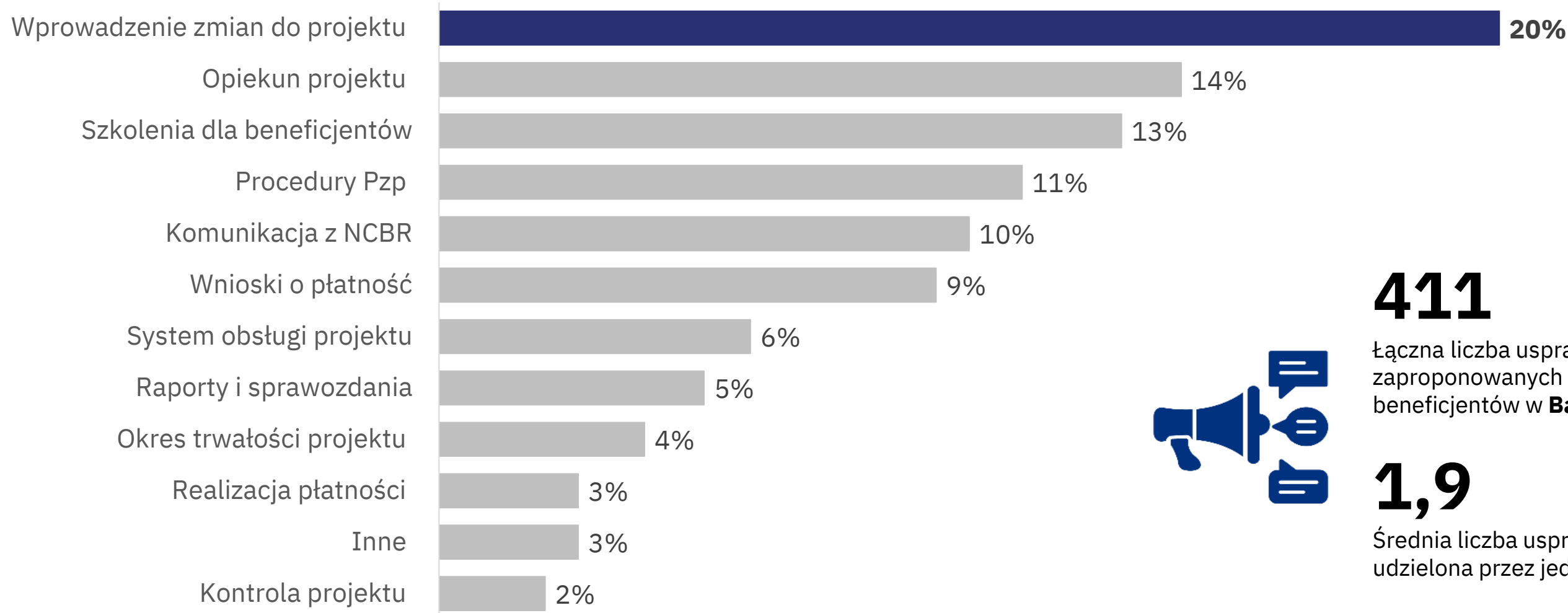


Istotność wszystkich pozostałych barier zmalała w porównaniu do zeszłorocznej edycji.

86% respondentów nie rozważało rezygnacji z realizacji projektu z powodu żadnego z powyższych problemów, choć aż 8% beneficjentów zastanawiało się nad tym ze względu na **zbyt małą elastyczność w realizacji projektu**. Kolejnymi potencjalnymi powodami przerwania realizacji projektu były **opóźnienia w podpisywaniu umowy** (4%) oraz **wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie/aneksowanie umowy** (4%).

Udział rekomendacji z poszczególnych obszarów tematycznych w ogólnej liczbie rekomendacji

Największa liczba usprawnień, która jednocześnie informuje o skali potrzeb wprowadzenia modyfikacji w wybranych tematach, dotyczyła zagadnień związanych z dwoma obszarami: **„Opiekun projektu”** oraz **„Wprowadzenie zmian do projektu”**.



411

Łączna liczba usprawnień
zaproponowanych przez
beneficjentów w **Badaniu VI**

1,9

Średnia liczba usprawnień
udzielona przez jednego beneficjenta

W obrębie których programów zaproponowano najwięcej usprawnień

Beneficjenci programów **FERS** są najbardziej aktywni, ale też najliczniejsi w próbie, pod względem zgłaszania propozycji usprawnień we wszystkich obszarach tematycznych (zaproponowali **30% wszystkich usprawnień**). W Badaniu VI dużą liczbę propozycji zmian dali również beneficjenci programów międzynarodowych (22% wszystkich usprawnień) i krajowych (22% wszystkich usprawnień).

	Wprowadzanie zmian do projektu	Opiekun projektu	Szkolenia dla beneficjentów	Komunikacja z NCBR	Wnioski o płatność	Procedury Pzp	System obsługi projektu/digitalizacja	Raporty/sprawozdania z realizacji projektu	Realizacja płatności	Okres trwałości projektu	Kontrola projektu	Inne
FERS												
Programy międzynarodowe												
Programy krajowe												
FENG												
Programy strategiczne												
DOB												
POIR												

Korzystanie ze wsparcia zewnętrznego w trakcie realizacji projektu

W tegorocznej edycji badania zmalał nieco odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia (**22%**), który do tej pory oscylował w okolicach 30%.

Ponownie, beneficjenci najczęściej sięgali po wsparcie zewnętrzne w związku z **koniecznością stosowania procedur Pzp** (73%). W pozostałych sytuacjach problemowych zmalał odsetek potrzeby korzystania z pomocy – największy spadek odnotowano w przypadku wsparcia przy przygotowaniu raportu lub sprawozdania z realizacji projektu (12%, spadek o 16 pp. w porównaniu do 2024 r.).

Typy sytuacji problemowych	Odsetek beneficjentów korzystających z zewnętrznego wsparcia
Stosowanie procedur Pzp	73%
Wprowadzanie zmian do umowy	55%
Rozliczanie projektu	54%
Przygotowanie wniosku o płatność	48%
Formalny kontakt z NCBR	31%
Wewnętrzne administrowanie projektem	22%
Pomoc techniczna	17%
Komercjalizacja wyników	17%
Przygotowanie raportu lub sprawozdania z realizacji projektu	12%

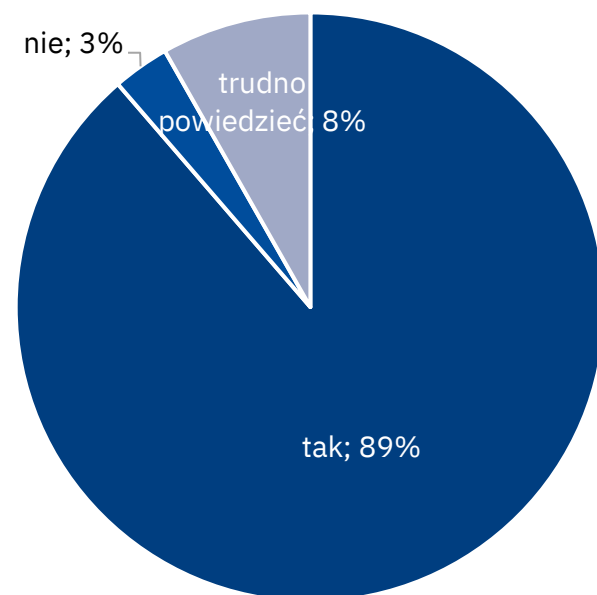
Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

Motywacja beneficjentów do ponownego aplikowania o dofinansowanie

Czy aplikował/a Pan/Pani do NCBR o dofinansowanie innego projektu?

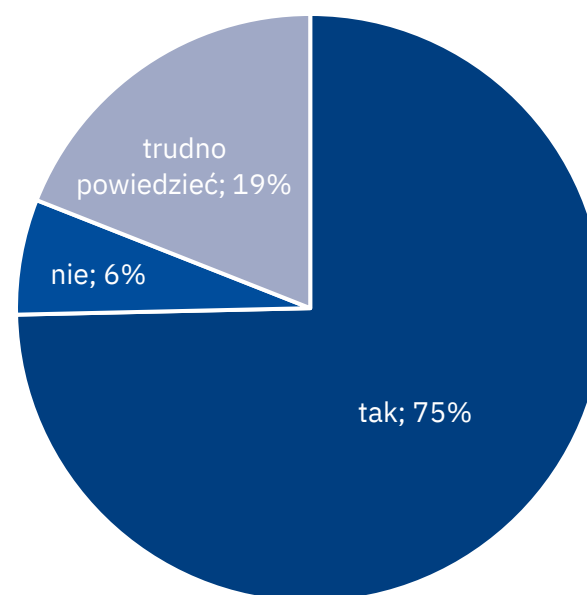


Czy na podstawie dotychczasowych doświadczeń z projektami rozważa Pan/Pani ponowne aplikowanie o dofinansowanie?*



*Badanie VI – N=450

Czy jest Pan/Pani skłonny/a ponownie przejść proces aplikowania o środki do NCBR na kolejny projekt?**



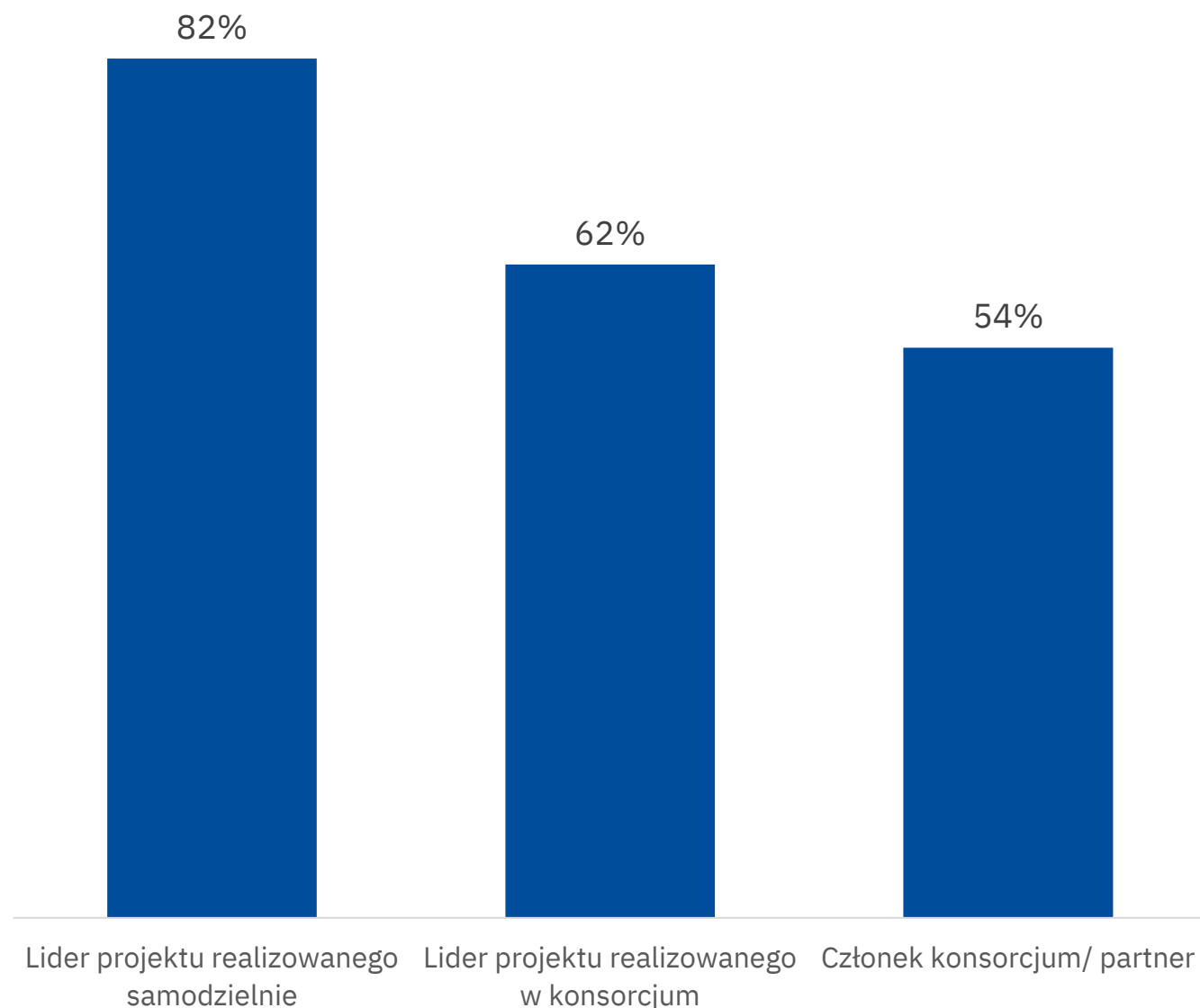
**Badanie VI – N=142

Generalnie, aż **76%** ankietowanych to beneficjenci, którzy aplikowali już do NCBR o dofinansowanie innych projektów. W grupie tej 89% badanych deklaruje, że na podstawie dotychczasowych doświadczeń z projektami rozważa ponowne aplikowanie o dofinansowanie.

W grupie beneficjentów, którzy aplikowali tylko raz odsetek skłonnych do przejścia tego procesu ponownie jest nieco mniejszy (75%).

Ogólnie, istnieje grupa ok. 4% beneficjentów, którzy ze względu na wcześniejsze doświadczenia nie planują ponownie aplikować do NCBR o dofinansowanie.

Rola jednostki beneficjenta przy ponownym aplikowaniu w konkursach NCBR



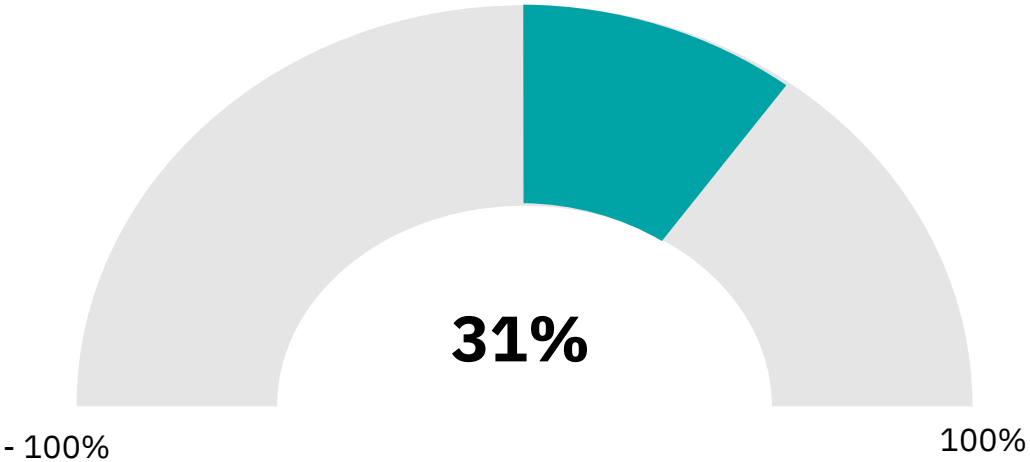
Zdecydowana większość beneficjentów deklaruje, że przy ponownym aplikowaniu w konkursach NCBR widzi się **w roli lidera projektu realizowanego samodzielnie (82%)**.

Nadal jednak pozostaje też spora grupa beneficjentów, którzy mogliby wystąpić w roli lidera projektu realizowanego w konsorcjum (62%) lub jako członek konsorcjum/partner (54%).

NPS - wskaźnik lojalności beneficjentów

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

Badanie I (2020)	Badanie II (2021)	Badanie III (2022)	Badanie IV (2023)	Badanie V (2024)
11%	23%	26%	28%	26%



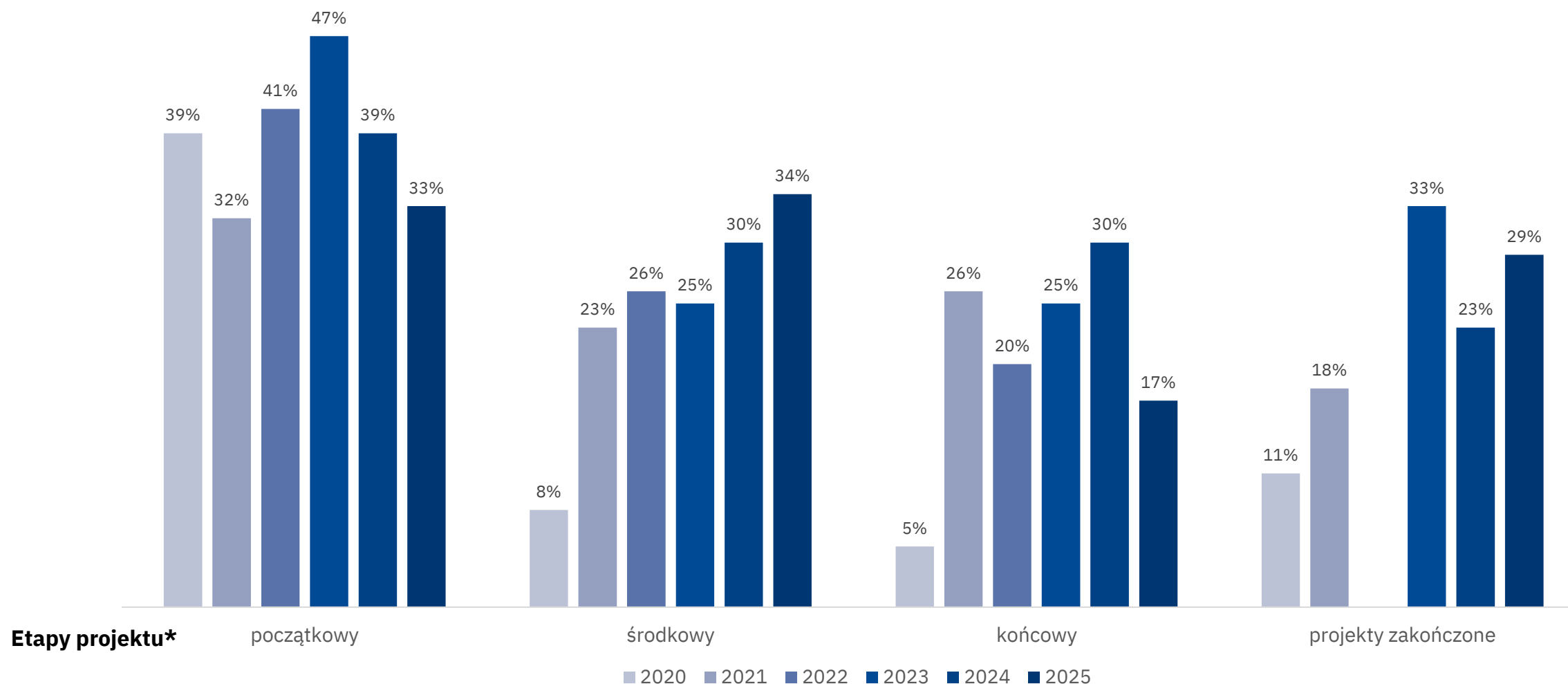
N = 592
Badanie VI (2025)

Od drugiej edycji badania wskaźnik NPS utrzymuje się na stabilnym poziomie, z niewielką tendencją wzrostową, choć w zeszłym roku odnotowano niewielki spadek.

W VI edycji wskaźnik NPS osiągnął rekordową wartość - 31%.

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003, Badanie VI – N=592
* NPS może przyjmować wartości na skali -100 do 100.

NPS dla projektów znajdujących się na różnych etapach realizacji



Wyniki NPS w podziale na etapy projektu należy traktować z dużą ostrożnością, ponieważ liczebność wybranych grup w kolejnych edycjach może się znacząco różnić.

Przykładowo, w tegorocznej edycji większość (54%) stanowili beneficjenci w środkowym etapie realizacji projektu – **ta grupa miała najwyższy NPS (34%)**.

Jednocześnie, odnotowano widoczny spadek wartości NPS wśród beneficjentów rozpoczynających projekty oraz na będących na końcowym etapie.

Badanie I – N=1483, Badanie II – N=1566, Badanie III – N=1022, Badanie IV – N=1071, Badanie V – N=1003, Badanie VI – N=592

* 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.

Podsumowanie i rekomendacje



Zmiany na plus

Główne wnioski

- + Od pierwszej edycji badania w 2020 roku **odsetek beneficjentów zdecydowanie zadowolonych sukcesywnie rośnie i w tegorocznej edycji badania osiągnął rekordowe 79%**. Najbardziej zadowoleni z obsługi przez NCBR byli beneficjenci programów krajowych, FERS oraz programów międzynarodowych. Jednocześnie grupa zdecydowanie niezadowolonych beneficjentów zmniejszyła się do 3%.
- + **Znacząco spadł odsetek beneficjentów doświadczających zmiany opiekuna w trakcie realizacji projektu** – o ponad 20 pp. w porównaniu do V edycji i był **najniższy w historii prowadzenia badania (46%)**. Zmianie na plus uległa także liczba beneficjentów, którzy wielokrotnie doświadczali zmiany opiekuna – obecnie współpracę tylko z 2 lub 3 opiekunami zadeklarowało 84% beneficjentów (więcej o 15 pp. niż w zeszłym roku).
- + W tegorocznej edycji badania **zdecydowanie spadł odsetek beneficjentów kontaktujących się z opiekunem w związku z potrzebą wyjaśnienia opóźnień po stronie NCBR** (o 12 pp.) oraz tych **kontaktujących się powtórnie w sytuacji otrzymania niejasnej odpowiedzi lub wskutek braku odpowiedzi ze strony NCBR** (o 10 pp.).
- + Beneficjenci deklarują, że **czas odpowiedzi opiekuna projektu znacząco się skrócił** – aż 70% beneficjentów dostaje ją w przeciągu tygodnia.
- + **Wskaźnik NPS osiągnął w tegorocznym badaniu rekordową wartość – 31%**.
- + **Największy spadek** w liczbie proponowanych usprawnień w edycji VI odnotowano w dwóch obszarach tematycznych: „**Opiekun projektu**” i „**Komunikacja z NCBR**”.
- + Zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych ze wskazaniem nieprzekraczalnego terminu realizacji płatności oraz zatwierdzenia i odrzucenia zmian w projekcie.
- + Zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych ze standaryzacją kanałów komunikacji z opiekunem projektu.
- + Nieco **zmniejszyła się liczba rekomendacji związanych z różnego rodzaju problemami komunikacyjnymi**, np. związanymi z brakiem odpowiedzi na maile, brakiem informacji na temat statusu sprawy, sprzeczność udzielanych odpowiedzi czy brak informacji z kim należy się kontaktować w sprawie rozwiązania jakiegoś problemu.
- + Zmalała liczba rekomendacji związanych ze zmniejszeniem częstotliwości składania raportów i sprawozdań.



Rekomendacje

- + W dalszym ciągu należy dążyć do trzymania się terminów związanych z weryfikacją wniosków o płatność oraz wskazanych w umowie związanych z realizacją płatności. Wielu przedsiębiorcom ułatwia to realizację projektu dzięki utrzymaniu płynności finansowej.
- + Należy dotrzymywać terminów związanych z odpowiedzią na zapytania beneficjenta, oceną raportu lub sprawozdania.
- + Należy kontynuować działania polegające na prowadzeniu spraw (komunikacji) drogą elektroniczną. Beneficjenci oczekują zwiększania puli spraw, które można załatwić tą drogą (wprowadzanie zmian do projektu, kontrola projektu). Należy przy tym wykorzystać już dostępne systemy poprzez poprawę ich funkcjonalności.



Stabilne trudności

Główne wnioski

- ± Podobnie jak w poprzednich edycjach badania przeszkodą o największym zasięgu była **częstotliwość składania wniosków o płatność**. Ogólnie udział beneficjentów, którzy doświadczają wskazanych w ankiecie problemów i barier zaczął nieznacznie spadać.
- ± Analogicznie jak w poprzednich edycjach badania beneficjenci najczęściej kontaktowali się z opiekunem projektu w sytuacjach problemowych związanych z **kwestiami formalnymi** (np. aneksowanie umowy, wprowadzenie zmian w projekcie) lub **potrzebą proceduralnego wsparcia ze strony opiekuna**.
- ± Pomimo tego, że w ostatnim roku mniej beneficjentów doświadczało zmiany opiekuna, **wciąż 16% deklarowało, że w trakcie realizacji projektu mieli 4 lub więcej opiekunów**.
- ± Beneficjenci, którzy zaproponowali przynajmniej **jedno usprawnienie stanowili w edycji VI 69% wszystkich respondentów** badania. Nieco niższy wynik otrzymano w Badaniu V (62%).
- ± W edycji VI, podobnie jak w poprzednich badaniach, beneficjent proponował najczęściej 3, rzadziej 2 lub 1 usprawnienie.
- ± Na w miarę stabilnym poziomie utrzymuje się liczba proponowanych usprawnień w obszarach: „Raporty/sprawozdania z realizacji projektu”, „Kontrola projektu” „System obsługi projektu” oraz „Realizacja płatności”.
- ± Beneficjenci oczekują dalszych działań w kierunku pełnej digitalizacji procedur. **Pojawiły się również sugestie dotyczące potrzeby wdrożenia wirtualnego asystenta, np. w formie chatbot-a.**
- ± Zmniejszyła się nieco liczba rekomendacji związanych z uproszczeniem i minimalizacją wymogów formalnych w obszarze „Procedur Pzp”, jednak nadal jest to dość duży problem dla Beneficjentów.
- ± Utrzymują się stałe problemy związane z brakiem konkretnych odpowiedzi na pytania beneficjentów oraz częstym odsyłaniem ich do dokumentów regulaminowych, które – choć istotne – nie zawsze dostarczają jasnych i praktycznych wyjaśnień w odniesieniu do indywidualnych przypadków.



Rekomendacje

- ± Nadal poprawy wymaga sprawność odpowiedzi zarówno na maile, jak i różnego rodzaju pisma. Beneficjenci oczekują odpowiedzi w terminie najczęściej nie dłuższym niż 5 dni roboczych.
- ± W dalszym ciągu należy pracować nad komunikacją z Beneficjentem w obszarach problemowych – Beneficjent oczekuje konkretnej odpowiedzi na zadane pytania, a nie nieustannego odsyłania go do regulaminów i innych dokumentów konkursowych, które nie zawsze są zrozumiałe.
- ± Należy położyć większy nacisk na zwiększanie możliwości konsultacji ad hoc w miarę pojawiania się kwestii problemowych w projekcie.
- ± Pomimo, że w edycji VI nastąpiła nieznaczna poprawa, Beneficjenci nadal uważają, że szkoleń jest za mało i należy zwiększyć ich liczbę. Równie licznie pojawiają się również sugestie, że szkolenia powinny być podzielone tematycznie.
- ± W dalszym ciągu Beneficjenci zwracają uwagę na potrzebę uproszczenia procedur oraz minimalizację wymogów formalnych.
- ± Należy zwiększać zakres automatyzacji prowadzenia projektu w jak najszerszym zakresie.

- W porównaniu do innych **beneficjenci programu FENG są stosunkowo najmniej zadowoleni z obsługi projektów** w porównaniu do beneficjentów pozostałych programów.
- Większość beneficjentów uważa, że zmiana opiekuna nie ma wpływu na obsługę projektu, **nadal jednak pozostaje niewielka grupa (14%) wskazująca na negatywny wpływ tego zdarzenia.**
- Aż 8% beneficjentów rozważało rezygnację z realizacji projektu z powodu **zbyt małej elastyczności w realizacji projektu**, w dalszej kolejności wskazywano **opóźnienia w podpisywaniu umowy** (4%) oraz **wprowadzanie lub zatwierdzanie zmian w projekcie/aneksowanie umowy** (4%).
- Największymi przeszkodami, które zniechęcają beneficjentów do aplikowania o środki na kolejny projekt jest inflacja oraz **stosowanie procedur Pzp** – istotność tego problemu wzrosła o 3 pp. względem V edycji. Są to jednak kwestie niezależne od NCBR.
- **Ok. 4% beneficjentów, ze względu na wcześniejsze doświadczenia, nie planuje ponownie aplikować do NCBR o dofinansowanie.**



Bariery do zlikwidowania

Główne wnioski

- Nadal wysoka jest liczba rekomendacji związanych z usprawnieniem połączeń telefonicznych z pracownikami Centrum.
- Dużym problemem jest wysoki stopień sformalizowania załatwiania spraw i rozwiązywania bieżących problemów związanych z prowadzeniem projektu.
- Zwiększa się liczba wskazań, że przy pierwszym projekcie szkolenia powinny być obowiązkowe.
- Wzrósł odsetek odpowiedzi wskazujących na potrzebę zapewnienia jednoznacznych i niezmiennych odpowiedzi na zadawane pytania oraz **rozwijania nowych kanałów komunikacji**, takich jak wideokonferencje czy platformy do wymiany dokumentacji projektowej online.



Rekomendacje

- W dalszym ciągu trzeba zwracać uwagę, aby w miarę możliwości przez cały okres realizacji projektu był ten sam opiekun. Beneficjent musi wiedzieć, jak, kiedy i z kim się kontaktować.
- Należy respektować maksymalny termin na zatwierdzenie lub odrzucenie zamian w projekcie. Ponadto coraz częściej pojawia się potrzeba zwiększenia elastyczności we wprowadzaniu zmian w projekcie oraz możliwości zmian bez aneksowania umowy.
- Należy zwrócić szczególną uwagę na spójność dokumentacji w prowadzeniu projektu, a także dostęp do aktualnych wzorów dokumentów np. na stronie NCBR.
- Beneficjenci oczekują wprowadzenia mechanizmów umożliwiających dostosowanie stawek zapisanych w umowie do zmieniających się warunków realizacji projektów.
- Należy zwrócić szczególną uwagę na działalność CST jako kanału komunikacji, m.in. poprzez usuwanie zgłaszanych usterek na bieżąco.
- Należy ujednolicić proces załatwiania sprawy, ograniczając się do jednej ścieżki w jednej sprawie.

Raport przygotowany przez Sekcję Analiz i Ewaluacji

Autorzy:

Karolina Niedźwiedź

dr Monika Kordowska