



# Raport końcowy

## Badanie klientów i usługodawców pilotażowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw

styczeń 2015



Opracował zespół w składzie

Maciej Owczarek

Tomasz Klimczak

Adam Miller

Patrycja Rumińska

Koordinacja ze strony PARP:

Sylwia Marczyńska

Współpraca merytoryczna ze strony PARP:

Jakub Rawski

Aleksandra Walczyk-Jansson

Sylwia Marczyńska

## Spis treści

<b>Streszczenie .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Przedmiot, cel i zakres badania.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Metodologia .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Analiza wyników badań .....</b>	<b>16</b>
Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców .....	16
Poprawność zdefiniowania procedur usługi .....	28
Jakość i dostępność usług pilotażowych .....	33
Jakość.....	33
Dostępność.....	33
Poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących .....	39
Korzyści z usługi pilotażowej w opinii klientów.....	42
Bariery we wdrażaniu usług pilotażowych .....	47
Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę.....	52
Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi .....	53
Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem .....	56
Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych.....	60
Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną.....	61
<b>5. Wnioski i rekomendacje.....</b>	<b>63</b>
Która z usług pilotażowych, która została poddana testowaniu powinna zostać wdrożona do systemu KSU i być dofinansowywana ze środków publicznych? .....	69
<b>Spis rysunków .....</b>	<b>70</b>
<b>Spis tabel.....</b>	<b>72</b>
<b>ZAŁĄCZNIKI .....</b>	<b>73</b>
Narzędzia badawcze .....	73

## Streszczenie

Druga edycja badania klientów i usługodawców pilotażowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw została przeprowadzona przez firmę WYG PSDB na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w okresie październik 2014r. – luty 2015r. Analizowana usługa pilotażowa testowana była w ramach realizacji projektu systemowego PARP „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”, finansowanego w ramach Poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013. Usługa świadczona była wg. Standardu opracowanego przez PARP<sup>1</sup>.

Do celów badania należało między innymi: ocena adekwatności usługi z punktu widzenia potrzeb klientów oraz wpływu usługi na funkcjonowanie firmy, ocena jakości usługi, identyfikacja barier we wdrażaniu usługi, ocena kryteriów wyboru usługodawców. Na podstawie przeprowadzonych badań określono czy usługa powinna zostać włączona do systemowej oferty Krajowego Systemu Usługi i być dofinansowywana ze środków publicznych.

W badaniu wykorzystano takie metody badawcze jak analiza danych zastanych, (m.in. dokumentacji konkursowej na testowanie i wdrożenie usługi, standardu świadczenia usługi, sprawozdań okresowych usługodawców, regulaminu wyboru usługodawców, a także przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące struktury klientów ww. usługi) oraz ankietę CAPI z klientami usługi. Ponadto w raporcie zawarto odwołania do wyników badań dotyczących tejże usługi, a przeprowadzonych na początku 2014r, które obok komponentu ilościowego wzbogacone były o komponent jakościowy, na który składały się wywiady grupowe z usługodawcami, potencjalnymi usługodawcami, klientami oraz potencjalnymi klientami usługi

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw skorzystać mogli mikro i mali przedsiębiorcy, których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ (138,9 MWh). Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną skorzystało do dnia realizacji badania 325 przedsiębiorców. Większość z nich stanowili mali przedsiębiorcy (72,9%). Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (51%). Drugą najliczniejszą grupę, jednak

---

<sup>1</sup> Dokument przygotowany przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, określający cele usługi, jej oczekiwane rezultaty, precyzujący grupę docelową usługi (klientów oraz usługodawców), formułujący zasady i warunki wdrożenia usługi (zarówno po stronie usługodawców, jak i usługobiorców), a także jej zakres oraz procedurę realizacji.

znacznie mniej liczną w porównaniu do pierwszej, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (11%).

Usługa składa się z dwóch etapów: audytu energetycznego oraz z doradztwa we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu. Z doradztwa skorzystało ponad 75% ogółu klientów. Ponad 40% badanych wskazało, że na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkało problemy wynikające z braku środków finansowych na wprowadzenie rozwiązań polecanych przez audytora.

Postawione w standardzie usługi kryterium przystąpienia do projektu oparte o roczne zużycie energii w wysokości co najmniej 500 GJ (138,9 MWh) powoduje, że dla znacznej większości mikro i małych przedsiębiorstw usługa jest niedostępna. Zakres usługi, zdaniem przedsiębiorców biorących udział w jej testowaniu, jak też zdaniem podmiotów wsparcia, był odpowiedni. Ankietowani nie chcieliby z zakresu merytorycznego usługi nic wyłączać, pojawiły się natomiast propozycje poszerzenia zakresu usługi o szkolenia dotyczące poprawy efektywności energetycznej, niezależne od realizacji etapu II usługi, spora część klientów usługi oczekiwałaby także, aby usługa kończyła się wdrożeniem systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001. Niewielka część ankietowanych wskazywała, że usługa powinna dotyczyć zarządzania efektywnością energetyczną w innych obszarach. Natomiast wskazane byłoby finansowanie w standardzie działań inwestycyjnych związanych wdrażaniem rekomendacji.

W ocenie klientów usługi, procedury jej świadczenia zdefiniowane są właściwie, czas trwania poszczególnych komponentów jest odpowiedni, usługa wymaga zaangażowania czasowego ze strony pracowników firmy odpowiedniego do korzyści płynących ze współpracy z doradcą.

W ocenie świadczących usługę pilotażową nieprecyzyjny jest zapis dotyczący uznania za zakończony etapu II usługi. Nieadekwatny w stosunku do nakładów pracy jest też wymagany podział środków finansowych przeznaczonych na wynagrodzenie konsultanta i pozostałe koszty.

Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra. Natomiast dostępność na rynku podobnych usług jest niewielka, a jeżeli już są świadczone, to koszty takich usług są dla większości mikro i małych przedsiębiorstw nie do zaakceptowania. Ważny jest także fakt, że działania sprzedawców energii, którzy oferują „audyt zużycia energii”, powoduje nieufność wśród przedsiębiorców do instytucji samego audytu, jeszcze przed zapoznaniem się ze specyfiką usługi pilotażowej. Klienci biorący udział w obu etapach usługi są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z poziomu usługi. Sama część usługi dotycząca wsparcia doradczego została równie wysoko oceniona. Jedyne wśród odbiorców raportu z audytu niespełna 6% jest z jego jakości raczej niezadowolona. Odbiorcy usługi pilotażowej są także zadowoleni z kompetencji doradców, udzielających wsparcia podczas wdrażania rekomendacji – 82 % klientów II etapu usługi oceniło ich pracę

na ocenę 4 lub 5. Udział w usłudze pilotażowej przyczynił się przede wszystkim do wzrostu efektywności energetycznej firm, które zrealizowały rekomendowane działania poaudytowe. W większości tych podmiotów ma to także przełożenie na wzrost rentowności firmy. Prawie wszystkie firmy biorące udział w usłudze deklarują natomiast, jako wymierną korzyść, umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Udział w usłudze pilotażowej nie przełożył się w istotnym stopniu na wzrost zatrudnienia w firmach, w których usługi były świadczone.

Badania wskazały również różnego rodzaju bariery dotyczące wdrażania usługi pilotażowej. Barięą jest np. brak wystarczającej ilości podmiotów mogących skorzystać z usługi. Sytuacja ta spowodowana jest przede wszystkim wysokimi kryteriami technicznymi i formalnymi na wejściu, uniemożliwiającymi udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora. Barięą w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi. Barięą stanowi także krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznych zapisów dotyczących momentu zakończenia II etapu. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta. Ograniczenie to wynika także po części z faktu, iż standard ograniczał liczbę firm, które mogą nie skorzystać z II etapu usługi do 30 %.

Badania pokazały też, że niewielki odsetek firm jest skłonny sfinansować pełny koszt audytu, natomiast żadna z badanych firm nie jest skłonna sfinansować pełnego kosztu doradztwa we wdrażaniu rekomendacji. Średnio klienci skłonni są zapłacić 30% kosztów określonych w założeniach usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw. Oczekiwaniem przedsiębiorców jest, aby pozostała część kosztów usługi finansowana była ze środków publicznych.

Kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały określone właściwie, zarówno w opinii samych wykonawców, w opinii innych firm podobnej branży, które na testowanie usługi się nie zdecydowały, jak też poprzez uznanie właściwych kompetencji firm doradczych przez klientów usługi pilotażowej. W opinii badanych, wykonawcy świadczą usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zgodnie z przyjętym standardem. Zdaniem większości klientów usługi pilotażowej nie ma innych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać. Niespełna 19 % ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną.

Do najważniejszych rekomendacji odpowiadających zadany problemom badawczym należą:

- Obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie, przy jednoczesnym podwyższeniu minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10%,
- Objęcie zakresem usługi także przedstawienia klientowi wyczerpującej informacji nt. możliwych źródeł dofinansowania zewnętrznego realizacji rozwiązań inwestycyjnych wynikających z rekomendacji poaudytowych,
- Rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia,
- Dofinansowanie ze środków publicznych przynajmniej połowy kosztów poszczególnych etapów usługi,
- Jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu,
- Dla firm z sektora mikro i małych przedsiębiorstw zmiana warunku w standardzie usługi dotyczącego zużycia energii,
- Wydłużenie w standardzie usługi czasu w jakim trzeba zakończyć II etap usługi. Czas ten powinien być uzależniony od rodzaju rekomendacji, które mają być wdrożone,
- Objęcie zakresem usługi także wdrażania systemu zarządzania energią wg ISO 50001, szkoleń dotyczących efektywności energetycznej dla pracowników firmy.

Warto zaznaczyć, że część rekomendacji sformułowanych po otrzymaniu wyników pierwszej edycji badania została już wdrożona poprzez korekty w standardzie lub wytycznych usługi systemowej.

Szczegółowe wnioski i rekomendacje znajdują się w tabeli na s. 63.

## 1. Przedmiot, cel i zakres badania

Przedmiot badania stanowiła usługa pilotażowa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, realizowana na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu systemowego PARP „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”, finansowanego w ramach Poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013.

Usługa pilotażowa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw to usługa doradczo-szkoleniowa, której celem jest rozwój przedsiębiorstw poprzez poprawę efektywności wykorzystania energii – np. dzięki optymalizacji zużycia energii, ograniczeniu kosztów jej pozyskania lub poprawie systemu zarządzania energią w przedsiębiorstwie.

Usługa jest skierowana do mikro- i małych przedsiębiorstw, które charakteryzują się rocznym zużyciem energii (*w tym energii cieplnej, elektrycznej, mechanicznej i innych*) na poziomie nie mniejszym niż 500 GJ (138,9 MWh).

Zakres przedmiotowy usługi i procedury jej świadczenia określa Standard opracowany przez PARP. Usługa składa się z dwóch etapów:

- Etap I – audyt energetyczny, polegający na analizie stanu gospodarki energetycznej przedsiębiorstwa, w celu identyfikacji możliwych do wdrożenia działań zmierzających do zwiększenia efektywności energetycznej w tym przedsiębiorstwie,
- Etap II – doradztwo we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu energetycznego ukierunkowanych na podniesienie efektywności energetycznej przedsiębiorstwa o co najmniej 5%.

Zgodnie ze Standardem maksymalnie 30% usług pilotażowych w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw może zakończyć się na Etapie I, jeśli:

- Klient w swojej działalności w sposób optymalny wykorzystuje zasoby energii,
- Klient nie posiada odpowiednich nakładów finansowych, ani realnych perspektyw ich pozyskania, koniecznych do przeprowadzenia rekomendowanych działań,
- Klient samodzielnie wdroży rekomendacje w niektórych lub wszystkich obszarach.

Usługa była świadczona przez usługodawców wybranych w procedurze konkursowej, którzy musieli spełnić m.in. następujące kryteria merytoryczne:

- W ostatnich 5 latach swojej działalności, licząc do dnia składania wniosków o udzielenie wsparcia, zrealizowali co najmniej 10 usług doradczych z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, w tym co najmniej 5 z tych usług zostało wyświadczonych na rzecz mikro- i małych przedsiębiorstw,



- Zapewnili świadczenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, przez co najmniej 3 Konsultantów posiadających doświadczenie w realizacji, co najmniej 5 usług doradczych dotyczących efektywności energetycznej przedsiębiorstw.

Każdy z usługodawców zadeklarował przetestowanie minimum 30 usług. Funkcję usługodawców pełniło 10 podmiotów.

Celem badania było dostarczenie odpowiedzi na następujące pytania:

- 1) Która z usług pilotażowych, która została poddana testowaniu powinna zostać wdrożona do systemu KSU i być dofinansowywana ze środków publicznych?
- 2) Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?
- 3) Czy przetestowane usługi pilotażowe są dostosowane do potrzeb odbiorców?
- 4) Czy zakres usług pilotażowych testowanych w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?
- 5) Jaka jest jakość i dostępność usług pilotażowych?
- 6) Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących?
- 7) Czy usługi pilotażowe przyniosły ich klientom realne korzyści? (pozwoliły na przejście z kategorii firm mikro do kategorii małych i średnich lub/oraz ich wchodzenie na nowe rynki lub/oraz na zwiększenie innowacyjności prowadzonej działalności, poprawiły zdolność firm do samodzielnego rozwiązywania problemów oraz planowania długofalowego rozwoju firmy i inne).
- 8) Jakie są bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?
- 9) Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?
- 10) Czy kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały właściwie określone?
- 11) Czy wybrani usługodawcy świadczą usługi zgodnie z przyjętym standardem?
- 12) Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych?

## 2. Metodologia

### *Przeprowadzenie badania „desk research”*

W celu opracowania szczegółowej metodologii badania przeanalizowano dokumentację konkursową na testowanie i wdrożenie usług pilotażowych w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, realizowanych na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu systemowego PARP „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”, finansowanego w ramach Poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013. Analizie poddano także standardy świadczenia usług pilotażowych, sprawozdania okresowe Podmiotów Wsparcia, regulamin wyboru usługodawców a także przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące struktury klientów ww. usługi.

### *Przeprowadzenie ankiet bezpośrednio u klientów usługi (CAPI)*

Badania ilościowe zostały zrealizowane metodą ankiet CAPI na populacji 325 klientów, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstwa. Zrealizowano 200 efektywnych wywiadów co umożliwia wnioskowanie z błędem oszacowania nieprzekraczającym 5%. Badanie przeprowadzono w okresie listopad-grudzień 2014.

Przed przystąpieniem do realizacji właściwego badania ilościowego, kwestionariusz do badania został przetestowany na próbie przedsiębiorstw.

Wykorzystano ponadto wyniki badań usługi prowadzonych w pierwszym kwartale 2014r, w szczególności wyniki badania ankietowego prowadzonego wśród 52 klientów usługi oraz wyniki wywiadów grupowych. Przeprowadzone zostały 4 wywiady grupowe:

- z klientami, którzy skorzystali z usługi pilotażowej testowanej w ramach projektu „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” w ramach Poddziałania 2.2.1 PO KL;
- z usługodawcami, którzy uzyskali wsparcie na testowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw w ramach projektu systemowego PARP finansowanego z Poddziałania 2.2.1 PO KL;



- z potencjalnymi klientami usługi pilotażowej czyli mikro i małymi przedsiębiorstwami o profilu produkcyjnym (takie firmy dominują w strukturze klientów usługi);
- z potencjalnymi usługodawcami usługi pilotażowej czyli podmiotami, których działalność dotyczy świadczenia usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną.

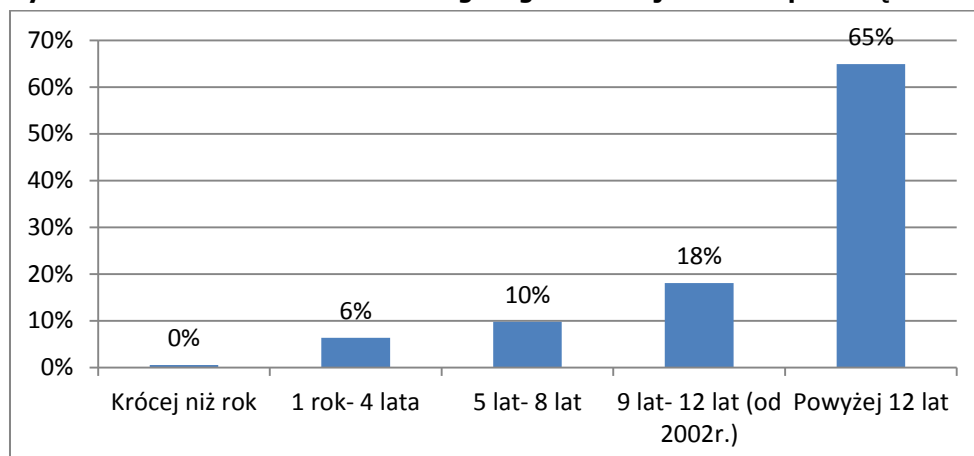
### 3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną skorzystało 325 przedsiębiorców<sup>2</sup>. Większość z nich stanowili mali przedsiębiorcy (72,8%).

Taka struktura wielkościowa klientów, mimo tego, iż w populacji firm małe przedsiębiorstwa stanowią niecałe 4%, a firmy mikro ponad 95%, nie powinna dziwić. Zgodnie ze Standardem usługi mogły z niej skorzystać firmy, w których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ. Z opinii przekazywanych przez podmioty świadczące usługę wynika, że firm mikro spełniających to kryterium jest bardzo niewiele.

Znacząca większość przedsiębiorstw, które skorzystały z usługi, to firmy o ugruntowanej pozycji rynkowej tj. działające na rynku powyżej 12 lat (76,9%).

**Rysunek 1. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa**

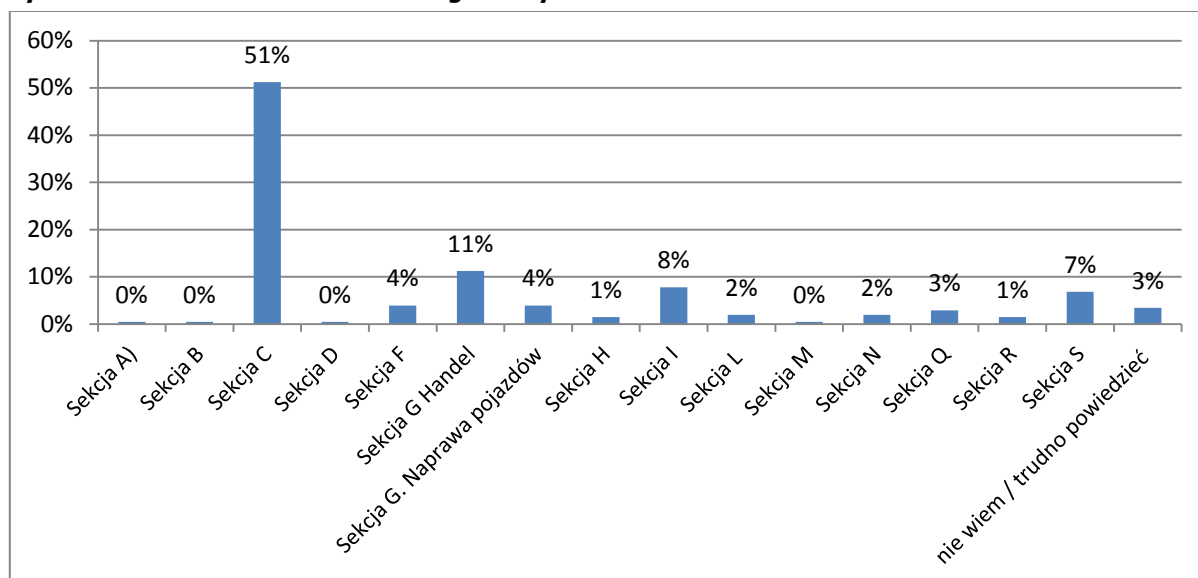


*Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=200.*

Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (51%). Drugą najliczniejszą grupę, jednak znacznie mniejszą w porównaniu do pierwszej, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (11%).

<sup>2</sup> Stan na dzień 13.01.2015r.

Rysunek 2 Struktura klientów według branży działalności

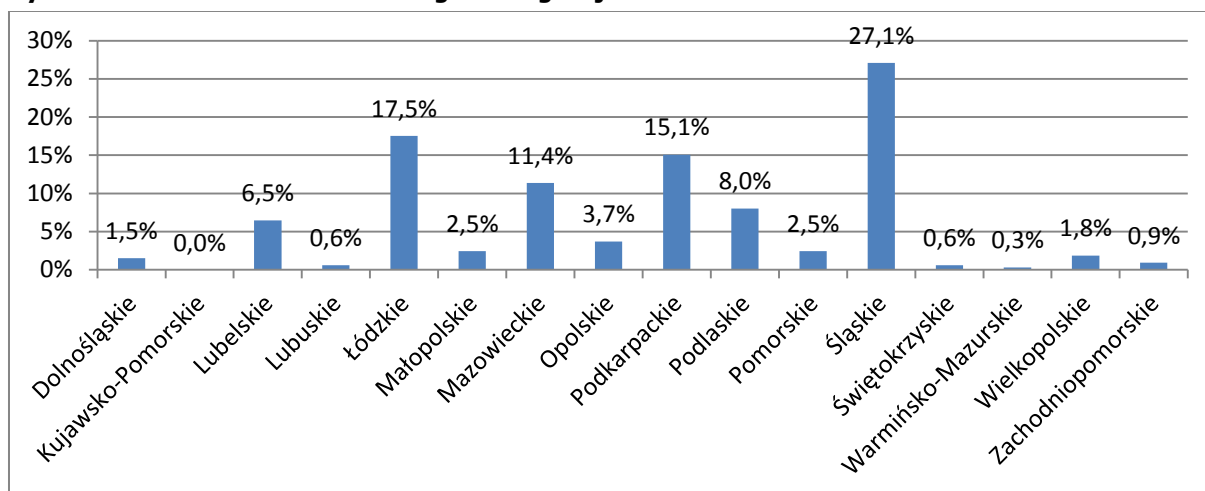


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=200.

Na strukturę branżową klientów bezpośredni wpływ miał przytaczany już zapis Standardu mówiący o tym, iż usługa jest adresowana do firm, w których roczne zużycie energii wynosi minimum 500 GJ. Takim poziomem zużycia charakteryzują się przede wszystkim firmy prowadzące działalność produkcyjną, która to działalność co do zasady wiąże się z większym zużyciem energii, aniżeli działalność handlowa czy usługowa. Również w poprzedniej edycji badania firmy z sekcji C PKD zdecydowanie dominowały w populacji klientów.

Znacząca większość beneficjentów usługi pilotażowej pochodzi z województw: śląskiego (27,1%), łódzkiego (17,5%), podkarpackiego (15,1%), śląskiego (24,6%) i łódzkiego (19,3%). Wśród klientów usługi brak jest natomiast firm z województwa kujawsko-pomorskiego. Pojedynczy klienci zarejestrowani są w województwach: dolnośląskim, lubuskim, świętokrzyskim, warmińsko-mazurskim, wielkopolskim i zachodniopomorskim.

**Rysunek 3. Struktura klientów usługi według województw**

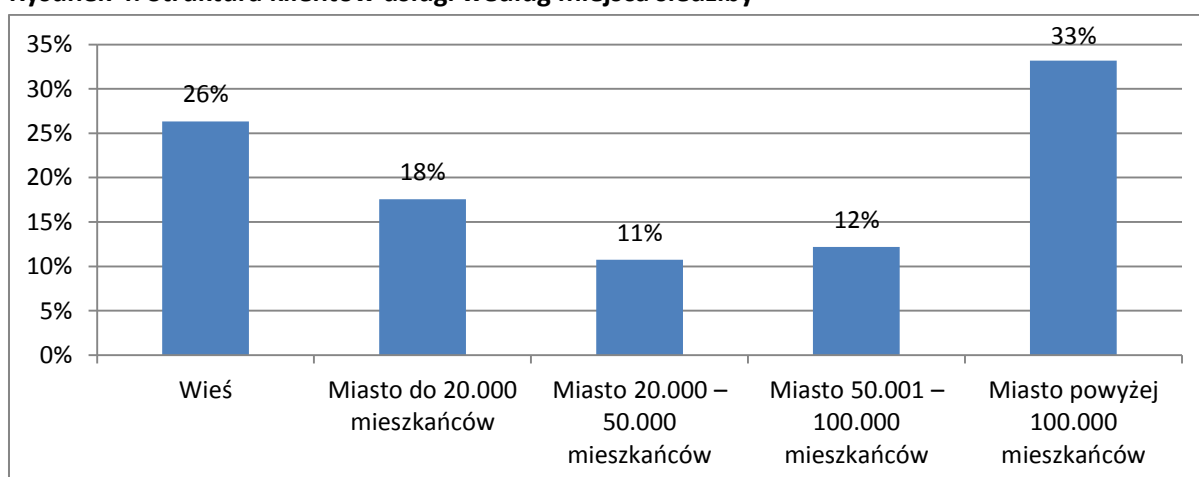


Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów, którzy skorzystali z usługi pilotażowej. (dane z dnia 13.01.2015r.).

Znikoma liczba klientów z województw zachodnich nie powinna dziwić. Usługodawcy, którzy świadczyli usługę mają swoje siedziby w województwach: śląskim (trzech), podkarpackim, mazowieckim (dwóch), łódzkim, podlaskim i lubelskim (po jednym). Z informacji przekazanych podczas wywiadów grupowych wynika, że podmioty świadczące usługę szukały klientów przede wszystkim na terenie swojego województwa, ewentualnie województw ościennych.

Z ankiet z klientami usługi wynika, że co trzecia firma korzystająca z usługi posiada siedzibę w dużym mieście (powyżej 100 tys. mieszkańców). Łącznie w miastach działa niemal  $\frac{3}{4}$  ogółu klientów usługi.

**Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby**

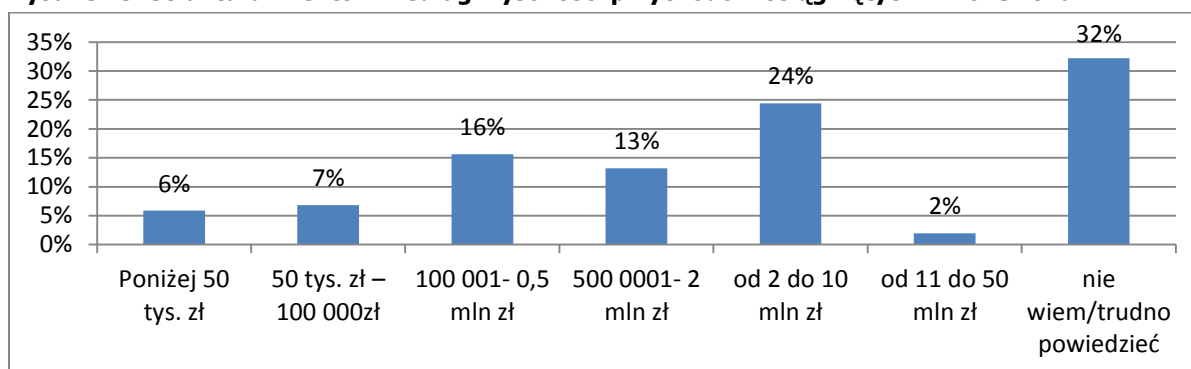


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=200.



Struktura klientów pod względem osiągniętych przychodów nie jest wyrównana. Najczęściej korzystali z usługi przedsiębiorcy, którzy w 2013 roku osiągnęli przychody w wysokości od 2 do 10 mln zł (24%). Ogółem firmy, których roczne przychody przekroczyły 0,5 mln zł stanowiły 39% ogółu klientów, co należy uznać za odsetek wysoki. Trzeba jednak pamiętać, iż usługa trafiła głównie do firm małych, a więc podmiotów dysponujących większym potencjałem finansowym, aniżeli firmy mikro.

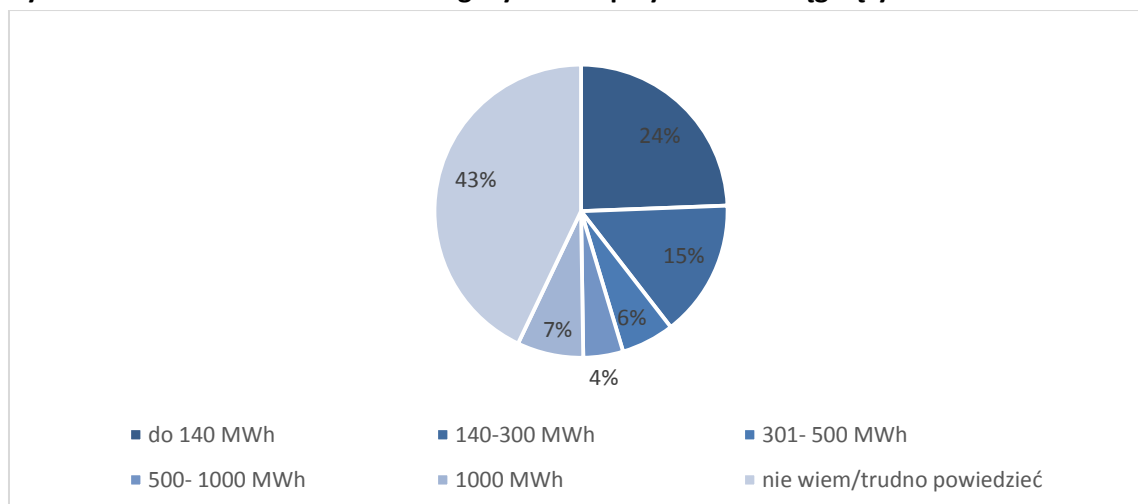
**Rysunek 5. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2013 roku**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=200.

Z usługi skorzystały głównie firmy, których średnie roczne zużycie energii nie przekracza 140 MWh (1/4 ogółu klientów). Co ciekawe aż 43% badanych nie potrafiło oszacować wartości rocznego zużycia w swojej firmie.

**Rysunek 6. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2013 roku**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=200.

## 4. Analiza wyników badań

### Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw skorzystać mogli mikro i mali przedsiębiorcy, których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ (138,9 MWh). Analiza sprawozdań usługodawców (potwierdzona również informacjami przekazanymi podczas wywiadów grupowych) wskazuje, iż próg ten jest „ustawiony” zbyt wysoko eliminując z możliwości skorzystania z usługi *gros* zainteresowanych przedsiębiorstw, w szczególności mikro. Około połowa usługodawców w sprawozdaniach wskazywała na tenże problem.

*Mikro przedsiębiorcy przy kryterium rocznego zużycia energii na poziomie nie mniejszym niż 500GJ mają minimalne szanse na skorzystanie z projektu. Roczne zużycie energii na tym poziomie daje miesięczne koszty energii na poziomie około 6.000,00 – 7.000,00 zł. Mało które mikro przedsiębiorstwo posiada tak duże zużycie energii. Te parametry są charakterystyczne dla firm produkcyjnych a te najczęściej należą do sektora małych i średnich<sup>3</sup>*

Biorąc powyższe pod uwagę należy uznać, iż istnieje znacząca grupa firm, które będąc zainteresowane usługą nie mogą z powodów formalnych z niej skorzystać.

U wszystkich klientów spełniających warunki wejściowe i biorących udział w testowaniu i wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną zidentyfikowano podczas etapu I usługi – czyli audytu energetycznego - obszary zużycia energii, które wymagają poprawy. Jedynie dwóch spośród 200 przebadanych przedsiębiorców wskazało, iż w raporcie z audytu nie sformułowano żadnej rekomendacji do realizacji w II etapie usługi (firmy były efektywne energetycznie). Oznacza to, iż adresatami usługi były firmy, które posiadały rzeczywiste potrzeby dotyczące zarządzania efektywnością energetyczną.

Najczęściej występujące rekomendacje dotyczyły zmiany sposobu eksploatacji instalacji i urządzeń – działania usprawniające na poziomie 1, zdefiniowanym w standardzie usługi

---

<sup>3</sup> Cytat ze sprawozdania jednego z usługodawców



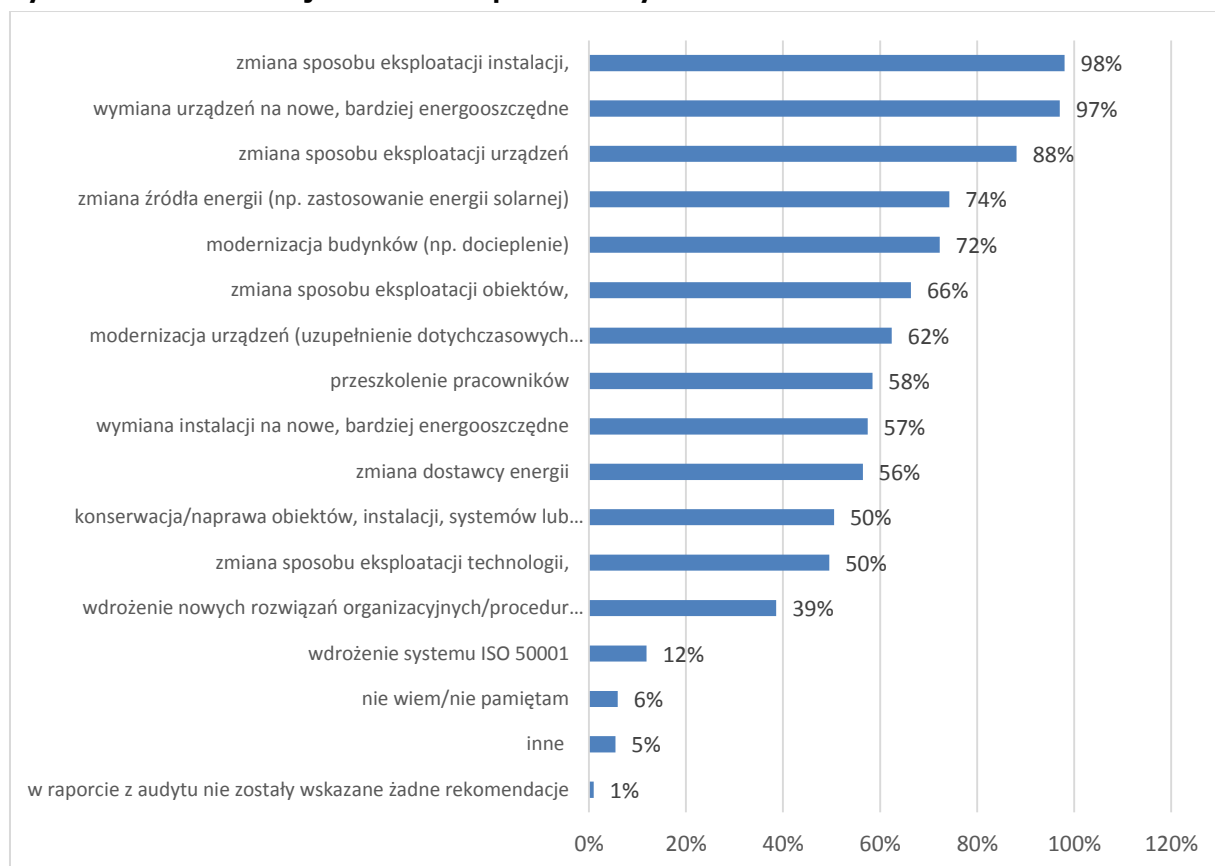


pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, czyli działania teoretycznie bezinwestycyjne oraz rekomendacje dotyczące wymiany urządzeń na nowe, bardziej energooszczędne – działania usprawniające na poziomie 3 standardu usługi, czyli wymagające inwestycji. Stosunkowo często pojawiały się także rekomendacje dotyczące zmiany źródeł energii oraz modernizacji budynków. Na drugim biegunie znalazła się natomiast rekomendacja dotycząca wdrożenia znormalizowanego systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001 – wystąpiła zaledwie w nieco ponad 12% raportów z audytów. Posługując się przykładami: w sprawozdaniach z realizacji usługi usługodawcy wskazywali m.in. na następujące rekomendacje:

- modernizację sprzętu komputerowego,
- wymianę systemu oświetlenia,
- montaż paneli fotowoltaicznych,
- montaż kolektorów słonecznych do podgrzewania ciepłej wody użytkowej,
- wymianka stolarki okiennej,
- montaż kotła gazowego kondensacyjnego,
- zastosowanie wyłączników czasowych lub czujników ruchu/obecności,
- zastosowanie rozwiązań termoizolacyjnych w budynku,
- montaż kurtyny powietrznej przy drzwiach wejściowych oraz poprawa stanu izolacji na instalacji centralnego ogrzewania,
- zastosowanie na kranach końcówek perlatoralnych,
- zwiększenie przerw w ogrzewaniu,
- zmianę taryfy,
- zmianę dostawcy energii elektrycznej,
- zmniejszenie mocy zamówionej elektrycznej z 80kW na 50 kW,
- kompensację mocy biernej.

Na rys. 7 przedstawiono te rekomendacje, które w raportach pojawiały się najczęściej.

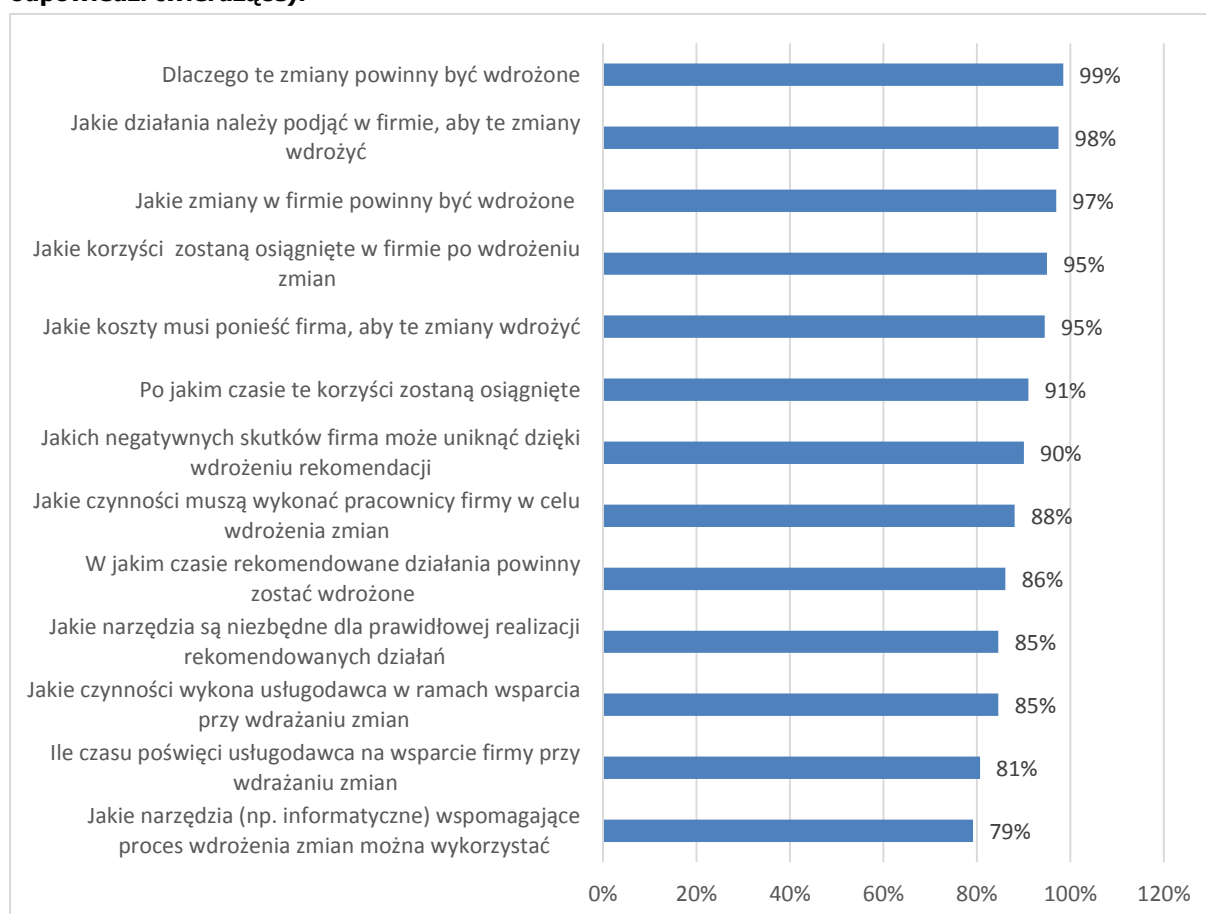
Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200.  
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

Istotne jest także, iż niemal wszyscy badani przedsiębiorcy stwierdzili, że po otrzymaniu raportu z audytu wiedzieli: jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone, dlaczego takie zmiany powinny być wdrożone, jakie działania należy podjąć w celu wprowadzenia tych zmian, jaki będzie koszt tych działań oraz jakie one przyniosą korzyści dla firmy. Z drugiej strony, co piąty klient nie dowiedział się z raportu z audytu ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firmy przy wdrażaniu zmian. Również nie wszyscy klienci w raporcie z audytu znaleźli informację nt. tego jakie narzędzia informatyczne wspomagające proces wdrożenia. Można jednak zakładać, że nie w przypadku każdej rekomendacji jej wdrożenie wymagało stosowania takowych narzędzi. Wyniki dotyczące oceny przez badanych jasności i zrozumiałości rekomendacji zawartych w raportach z audytu przedstawiono na rys. 8.

**Rysunek 8. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/Pana jasne (wykres przedstawia odpowiedzi twierdzące):**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200.

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

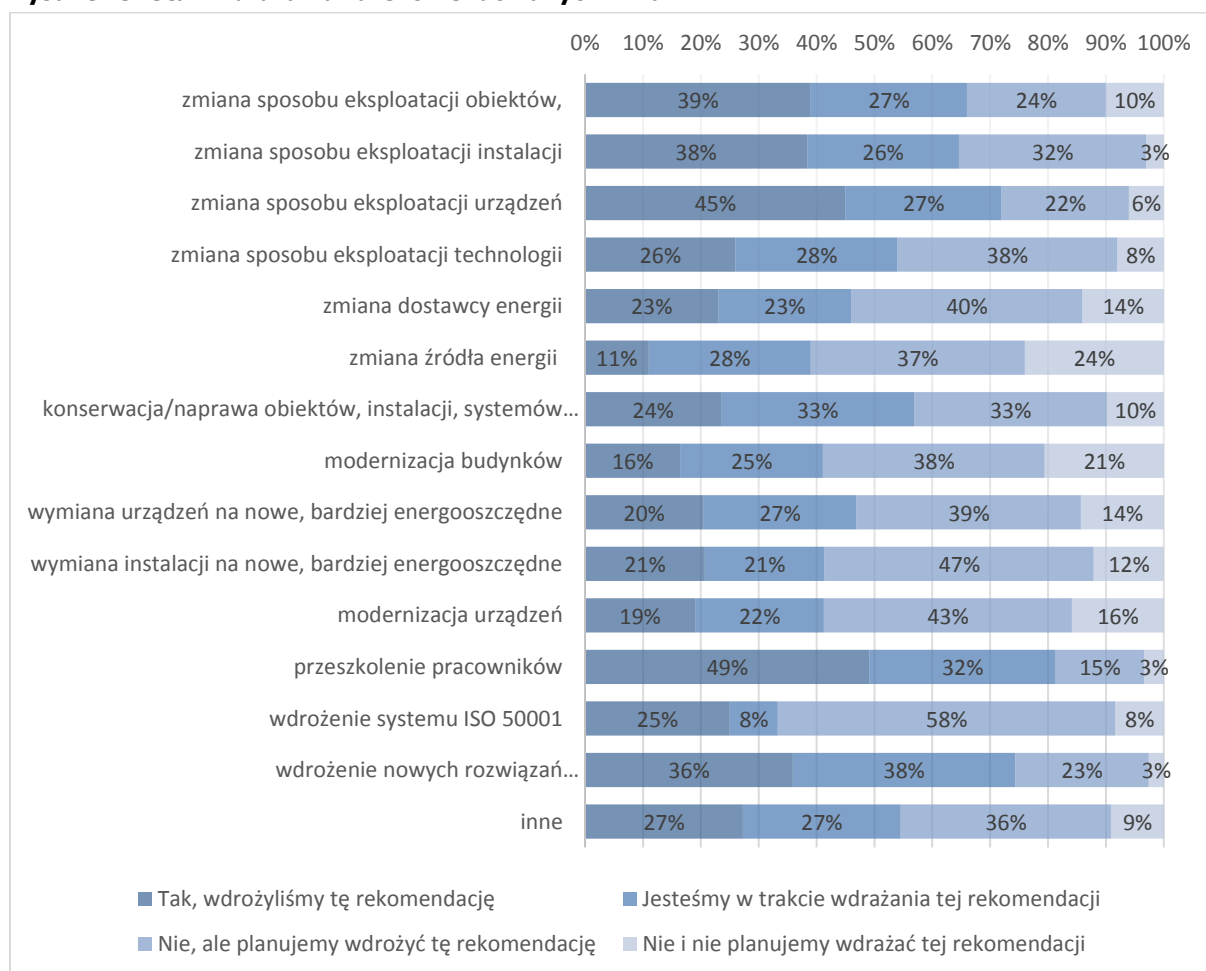
Z badania wynika, że zdecydowana większość klientów wdrożyła, jest w trakcie wdrażania lub planuje wdrożyć rekomendowane rozwiązania. Dowodzi to, iż usługa jest dostosowana do potrzeb przedsiębiorców. Z drugiej strony warto w tym miejscu nadmienić, iż 17% podmiotów, które nie skorzystały z etapu doradztwa nie zdecydowała się na skorzystanie z drugiego etapu z powodu niskiej użyteczności rekomendacji (w poprzedniej edycji badania było to 5%), co jest odsetkiem stosunkowo wysokim. Nie należy jednak interpretować tej odpowiedzi jako wskazującej na brak przygotowania merytorycznego usługodawców. Raczej należy zakładać, iż brak użyteczności odnosi się do kwestii formułowania przez usługodawców rekomendacji o charakterze inwestycyjnym, których firmy nie były w stanie wdrożyć z powodu braku środków finansowych.

Najwyższy odsetek (1/4 badanych przedsiębiorców, do których kierowana była rekomendacja) nie wdraża i nie planuje wdrażać rekomendacji związanej ze zmianą źródła

energii (w poprzedniej edycji wskazywano na budowę systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001). Zapewne wynika to z faktu, iż zmiana taka wiąże się z istotnymi nakładami finansowymi. Generalnie w przypadku rekomendacji o inwestycyjnym charakterze odsetek firm, które nie zamierzają ich wdrażać jest średnio wyższy o kilka-kilkanaście procent, aniżeli w przypadku rekomendacji, które można wdrożyć bezkosztowo.

Stan wdrażania zarekomendowanych w raportach z audytów zmian przedstawiono na rysunku 9.

**Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian**



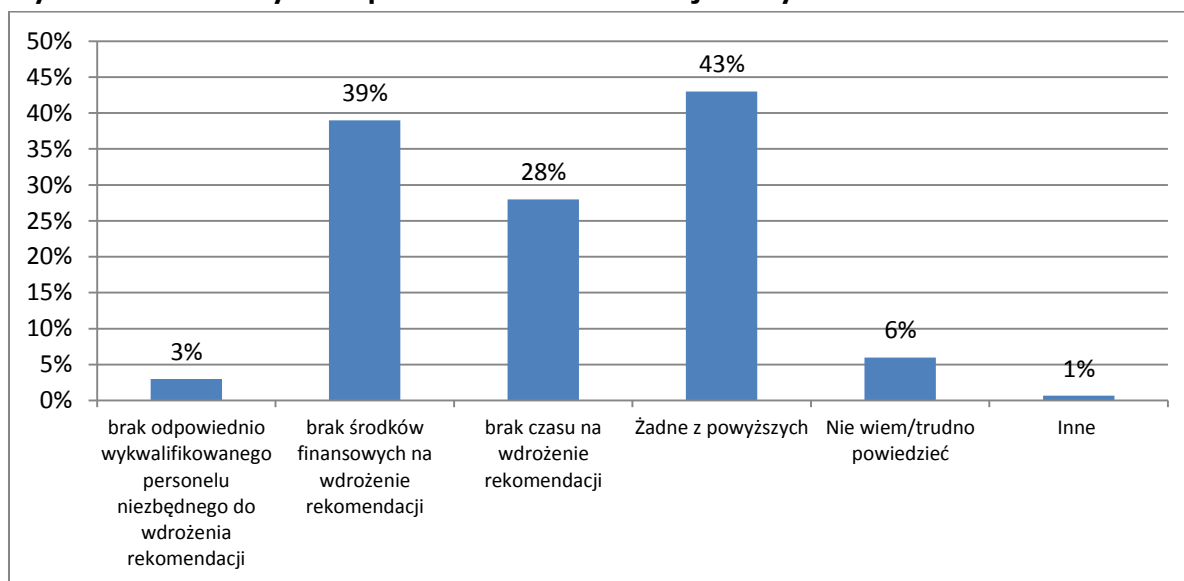
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=198

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%



Niemal 40% badanych wskazało, że na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkała problemy wynikające z braku środków finansowych na wprowadzenie rozwiązań polecanych przez audytora (jest to odsetek o ponad 15% niższy od deklarowanego w pierwszej edycji badania, w dalszym ciągu jednak wysoki). Zapewne jest to wynik tego, iż znaczną część rekomendacji z audytu stanowiły działania usprawniające określone w standardzie usługi pilotażowej jako działania na poziomie 3, czyli wymagające inwestycji. Problemy, jakie napotykali przedsiębiorcy podczas wdrażania rekomendacji z audytu przedstawiono na rysunku 10.

**Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu**

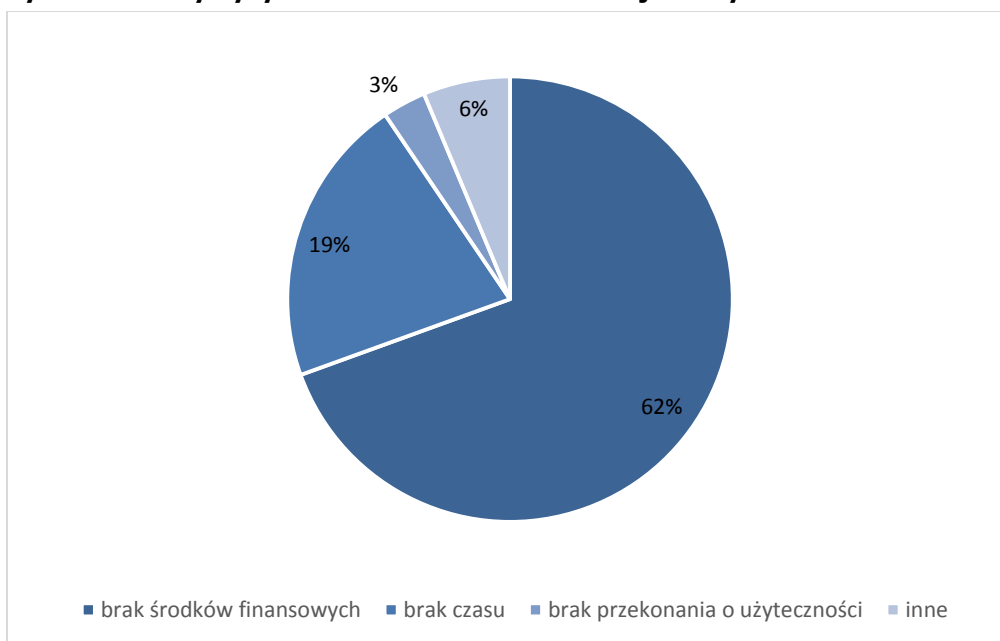


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=147

Pytanie wielokrotnego wyboru – wartości nie sumują się do 100%.

Brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji był też podawany jako najczęstsza przyczyna rezygnacji z wdrażania poszczególnych rekomendacji. Ponad 40 % przedsiębiorców nie zamierzających wdrażać rekomendacji z audytu wątpi z kolei w użyteczność przedstawionych rozwiązań. Wysokim odsetkiem wskazań na tę barierę charakteryzowały się przede wszystkim rekomendacje o inwestycyjnym charakterze. Przyczyny braku wdrażania rekomendacji podawane przez badanych przedsiębiorców przedstawiono na rysunku 11.

Rysunek 11 Przyczyny braku wdrażania rekomendacji z audytu

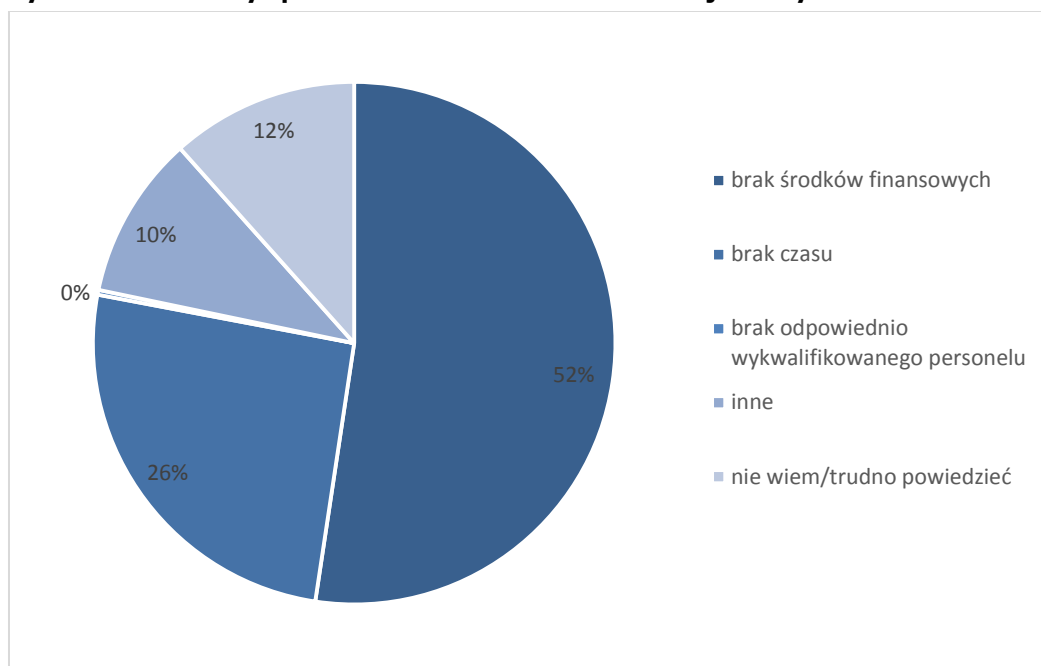


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=110

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Przyczyna dotycząca braku wystarczających środków finansowych była również najczęściej wymieniana jako ta, która decydowała o opóźnieniach we wdrożeniu rekomendacji. Ponad połowa (w poprzedniej turze badania- ponad  $\frac{3}{4}$ ) badanych przedsiębiorców, którzy deklarowali wdrożenie działań rekomendowanych w raporcie z audytu, nie zrobiła tego do czasu badania właśnie dlatego, że nie dysponują wystarczającymi środkami finansowymi. Dotyczy to przede wszystkim rekomendacji o inwestycyjnym charakterze. Średnio co czwarty wskazywał na brak czasu. Szczegółowe dane zawiera poniższy wykres:

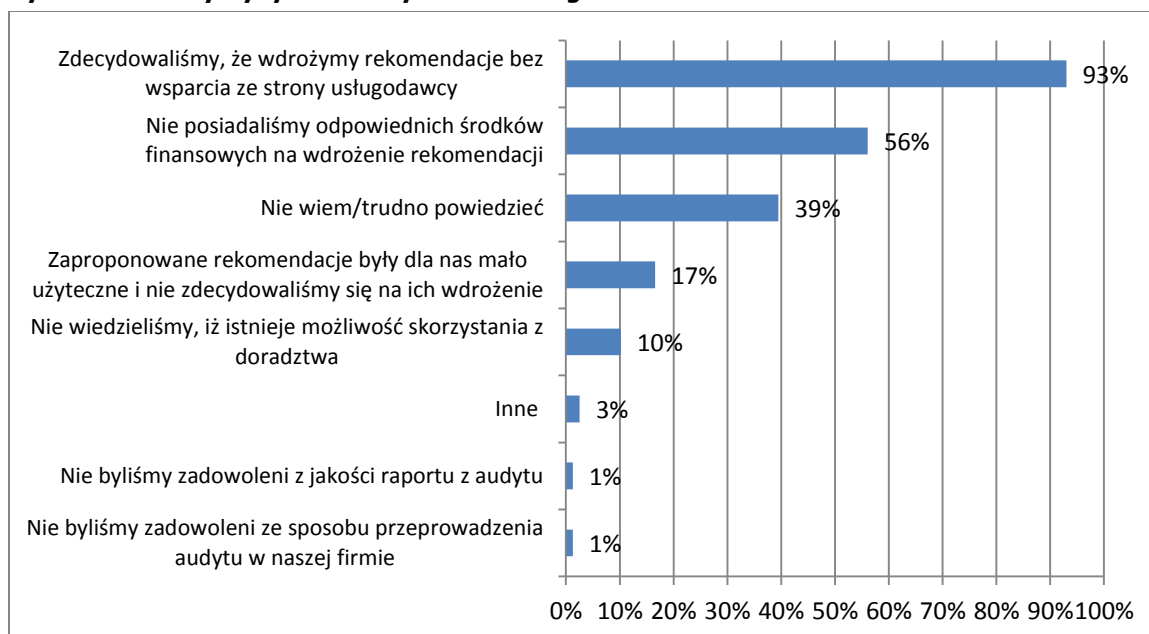
**Rysunek 12. Powody opóźnień we wdrażaniu rekomendacji z audytu**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=110  
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Zgodnie z danymi z systemu KSU, z doradztwa nie korzystał co czwarty klient. Najczęściej wymienianą w ankietach przyczyną rezygnacji z II etapu usługi było samodzielne wdrożenie rekomendacji (bez wsparcia ze strony usługodawcy). Wydaje się, iż rzeczywiście w przypadku części z formułowanych w raportach z audytu rekomendacji ich poziom skomplikowania nie był na tyle wysoki, iż uzasadniałby konieczność korzystania ze wsparcia doradczego. Ponad połowa niekorzystających z doradztwa wskazała również na brak środków finansowych do wdrożenia rekomendacji - zapewne decyzja o ich wdrożeniu została odsunięta w czasie lub zaniechana, co oczywiście uniemożliwiło skorzystanie z doradztwa lub czyniło je bezzasadnym. Niepokoić może za to fakt, iż 10% przedsiębiorców, którzy zrezygnowali z udziału w usłudze po wykonaniu etapu I, podała jako przyczynę brak wiedzy o tym, że można skorzystać z doradztwa. Świadczyć to może o nieodpowiedniej komunikacji klienta z usługodawcą lub braku zrozumienia przez klienta standardu usługi. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa przedstawiono na rys. 13.

**Rysunek 13. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=57

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

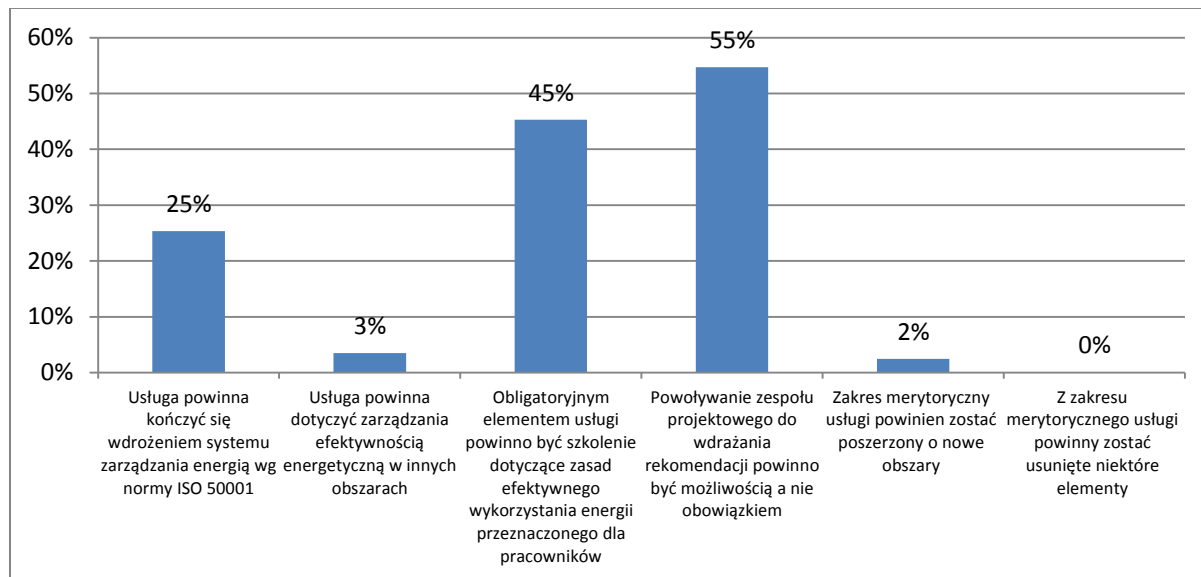
Zakres usługi wydaje się być bardzo dobrze dopasowany do potrzeb przedsiębiorców biorących udział w pilotażu. Niewielki odsetek badanych (3%) uznał, że usługa powinna dotyczyć zarządzania efektywnością energetyczną w innych obszarach, jak również, że zakres merytoryczny usługi powinien być poszerzony o nowe obszary (2%). Co ciekawe, żaden z ankietowanych nie wyraził opinii, iż z zakresu merytorycznego usługi jakiegokolwiek obszary powinny być usunięte.

Respondenci postulowali natomiast by powoływanie zespołu projektowego było fakultatywne (55% wskazań w stosunku do 97% w poprzedniej edycji badania), natomiast by obligatoryjny charakter miało szkolenie dla pracowników firmy dotyczące zasad efektywnego wykorzystania energii (45% w stosunku do 56,8% w poprzedniej edycji). W usłudze pilotażowej szkolenie nie było obowiązkowe. Z deklaracji klientów wynika, że wziął w nim udział średnio co drugi.

Ponadto co czwarty odbiorca usługi wskazał, iż usługa powinna kończyć się wdrożeniem systemu zarządzania energią wg. normy ISO 50001 (w poprzedniej edycji 32,4%). Szczegółowe dane przedstawia poniższy rysunek:



**Rysunek 14. Opinie respondentów o usłudze.**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

Według uczestników zogniskowanego wywiadu grupowego wywodzących się zarówno spośród klientów usługi, jak też podmiotów wsparcia realizujących audyty i doradztwo, standard usługi powinien obejmować także finansowanie działań związanych z wdrażaniem inwestycyjnych rozwiązań rekomendowanych podczas audytu.

## Podsumowanie

Analiza omówionych powyżej opinii, udzielonych przez klientów oraz podmioty wsparcia podczas zogniskowanych wywiadów grupowych oraz sprawozdań okresowych z wykonania usługi pilotażowej przekazanych do PARP, pozwala wyodrębnić dwa wątki związane z dostosowaniem usługi do potrzeb odbiorców.

Postawione w standardzie usługi kryterium przystąpienia do projektu oparte o roczne zużycie energii w wysokości co najmniej 500 GJ (138,9 MWh) powoduje, że dla znacznej większości mikro i małych firm usługa była niedostępna. Zużycie energii na takim poziomie w przypadku firm z badanego sektora możliwe jest przede wszystkim w przedsiębiorstwach prowadzących produkcję i dużych przedsiębiorstwach handlowych (co potwierdzają dane zamieszczone na rysunku 3). Znaczna liczba firm nieprodukcyjnych pozostawała poza możliwością wzięcia udziału w usłudze pilotażowej. Intencją twórców standardu było, aby efekt końcowy – poprawa efektywności energetycznej każdego beneficjenta usługi o co najmniej 5% (przy założonej powyżej cenie energii daje to oszczędność na poziomie 5 tys. zł rocznie) - pokrył koszt audytu energetycznego, ustalony w standardzie na 4500 zł. Z ankiet CAPI wynika jednak, że jeśli przedsiębiorcy zdecydowali się na wdrażanie rekomendacji mających na celu poprawę efektywności energetycznej, to u zdecydowanej większości z nich efekt poprawy efektywności energetycznej przekroczył minimalne 5%, a 51% przedsiębiorców zanotowało efekt poprawy efektywności energetycznej powyżej 10% w stosunku do stanu wyjściowego. Z powodzeniem można by więc obniżyć limit wejścia do projektu do 250 – 300 GJ rocznego zużycia energii (o co postulowali usługodawcy), przy jednoczesnym podniesieniu wymaganego efektu poprawy efektywności energetycznej do minimum 10%. Oszczędności osiągnięte w ten sposób (zarówno w zużyciu energii, jak i kwotowo) będą analogiczne jak przy obecnie obowiązujących warunkach, natomiast ilość przedsiębiorców biorących udział w projekcie może ulec znacznemu zwiększeniu.

Sam zakres usługi, zdaniem przedsiębiorców biorących udział w jej testowaniu, jak też zdaniem podmiotów wsparcia, był odpowiedni. Ankietowani nie chcieliby z zakresu merytorycznego usługi nic wyłączać, pojawiły się natomiast propozycje poszerzenia zakresu usługi o szkolenia dotyczące poprawy efektywności energetycznej, niezależne od realizacji etapu II usługi, spora część klientów usługi oczekiwałaby także, aby usługa kończyła się wdrożeniem systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001. Niewielka część ankietowanych wskazywała, że usługa powinna dotyczyć zarządzania efektywnością energetyczną w innych obszarach. Natomiast wskazane byłoby finansowanie w standardzie działań inwestycyjnych związanych wdrażaniem rekomendacji.

**Warunki przystąpienia do usługi eliminują znakomitą większość firm z sektora mikro przedsiębiorstw i znaczną część firm z sektora małych przedsiębiorstw. Natomiast wśród firm, które spełniły warunki przystąpienia do usługi, istotny**

**odsetek nie był w stanie wypełnić rekomendacji wynikających z audytu, ponieważ wiązało się to z nakładami finansowymi, które dla przedsiębiorstw z tego sektora są niemożliwe do poniesienia. Jeśli już jednak firma przystąpiła do realizacji rekomendacji poaudytowych, to faktyczny osiągnięty efekt poprawy efektywności energetycznej przekroczył znacznie wymagane jako minimum 5%. Zakres usługi natomiast został ustalony odpowiednio do potrzeb biorących w niej udział przedsiębiorców, choć zdaniem odbiorców usługi, można go jeszcze uzupełnić o szkolenia dotyczące efektywności energetycznej. Niewątpliwie też usługa byłaby atrakcyjniejsza gdyby obejmowała finansowanie wdrażania działań inwestycyjnych wynikających z rekomendacji audytowych.**

## Poprawność zdefiniowania procedur usługi

Usługa pilotażowa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną składała się z dwóch etapów – etapu audytu oraz etapu doradztwa we wdrożeniu rekomendacji z audytu, które mają przyczynić się do poprawy efektywności energetycznej przedsiębiorstwa o minimum 5% w stosunku do stanu wyjściowego. Standard świadczenia usługi pilotażowej przewidywał, że maksymalnie 30% usług pilotażowych mogło zakończyć się na etapie I, którego potwierdzeniem było podpisanie przez klienta protokołu raportu oraz potwierdzenia, że usługa została wykonana należycie. Potwierdzeniem realizacji Etapu II było podpisane przez Klienta oraz PW oświadczenie, mówiące o tym, że co najmniej jedna z rekomendacji z raportu z Etapu I została wdrożona, w pełnym zakresie i że gwarantuje ona zwiększenie efektywności energetycznej przedsiębiorstwa Klienta, o co najmniej 5%. Ten ostatni warunek wzbudził wątpliwości interpretacyjne wśród usługodawców, co mocno zostało podkreślone podczas zogniskowanego wywiadu grupowego. Otóż zdaniem niektórych, wystarczy sama deklaracja klienta, że dana rekomendacja, przynosząca poprawę efektywności energetycznej o 5% zostanie wdrożona i to kończy II etap usługi. Zdaniem innych usługodawców, wdrożenie to znaczy faktyczne wdrożenie rekomendacji, czyli np. zakup i montaż nowego kotła, zmiana dostawcy energii itp. i dopiero potwierdzenie zakończenia tej czynności faktycznie kończy usługę (choć nadal nie znana jest faktyczna poprawa efektywności energetycznej przedsiębiorstwa, bo to można będzie stwierdzić dopiero po jakimś czasie funkcjonowania po wdrożeniu rekomendacji). Wątpliwości usługodawców, dobrze oddaje przywołana poniżej wymiana zdań między nimi jaka miała miejsce podczas wywiadu grupowego:

*K: ..... ten drugi etap ma się zakończyć potwierdzeniem wdrożenia rekomendacji.*

*K: Oświadczeniem.*

*K: Nie oświadczeniem. Ma być podpis, że rekomendacja została wdrożona.*

*M: Oświadczenie.*

*K: Oświadczam, że na przykład proponuje wymienić...*

*M: Nie. Oświadczam, że wdrożę rekomendacje.*

*(...)*

*M: Tak, ale my jesteśmy właśnie w trakcie tego, że firma była na początku zdecydowana tylko na pierwszy etap. No bo to nic nie kosztuje i się czegoś dowiemy. Ale audytorzy namówili ich, żeby oni wdrożyli te rekomendacje. Oni planują wdrożyć.*

*K: Ale planują.*

*M: Nie, nie. Znaczą planują w takim sensie, że je wdrożą.*

*K: Ale nie wdrożyli. O to chodzi.*

*M: Jeszcze nie wdrożyła.*



*K: No rzecz w tym właśnie, że tu jest ten czas przeszły dokonany (...)*

*K: Tutaj potrzebna jest zmiana tego zapisu na oświadczenie, czy potwierdzenie, że te rekomendacje są korzystne dla przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo będzie w miarę możliwości je wdrażać. Kropka.*

*K: Albo właśnie zmiana tego sformułowania, że przedsiębiorca oświadcza, że wdroży.<sup>4</sup>*

Jakkolwiek zapis Standardu dotyczący potwierdzenia realizacji etapu II wydaje się być precyzyjny [w Standardzie użyty jest czas przeszły dokonany: „rekomendacja została wdrożona”] tak celem wyeliminowania w przyszłości jakichkolwiek wątpliwości interpretacyjnych, (które mogą wynikać z dążenia usługodawców do interpretowania zapisów Standardu w jak najbardziej korzystny dla siebie sposób) należałoby wskazać wprost w Standardzie, iż chodzi o sytuację, w której wdrożenie rekomendacji zostało zakończone. Zdaniem usługodawców, niewłaściwa jest też proporcja pomiędzy wynagrodzeniem konsultanta (70%) a pozostałymi kosztami. Podczas zogniskowanego wywiadu grupowego (ale też w sprawozdaniach dotyczących wykonanej usługi udostępnionych przez PARP<sup>5</sup>) przedstawiciele PW podkreślali, że koszty związane z pozyskaniem klienta i przygotowaniem audytu są niewspółmierne do kwoty, jaką można na pokrycie tych kosztów przeznaczyć. Zdaniem usługodawców, bardziej odpowiedni byłby podział 50% na 50%.

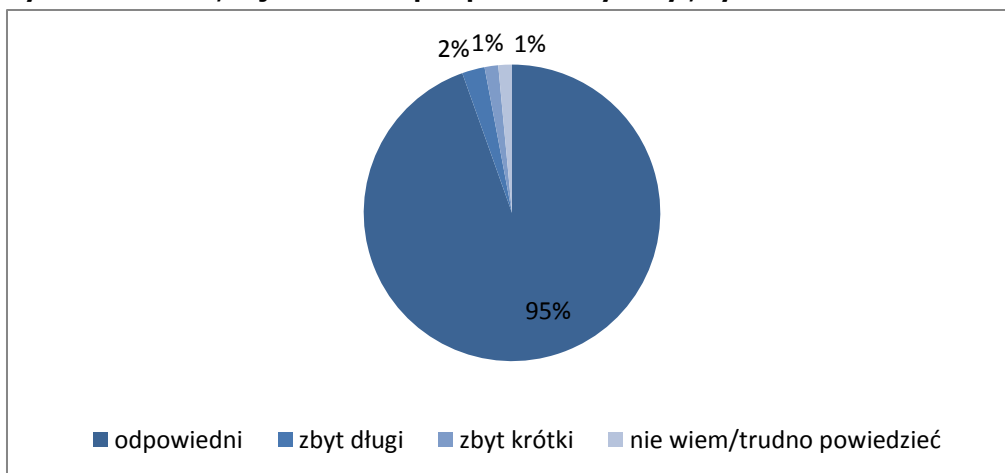
Natomiast po stronie klientów usługi pilotażowej przeważały opinie, że procedury świadczenia usługi są zdefiniowane właściwie i odpowiednie. Zdaniem znakomitej większości badanych (ponad 90%), czas w jakim został przeprowadzony I etap usługi był odpowiedni (dane przedstawiono na rysunku 15).

---

<sup>4</sup> Cytat z wywiadu grupowego z usługodawcami

<sup>5</sup> Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia

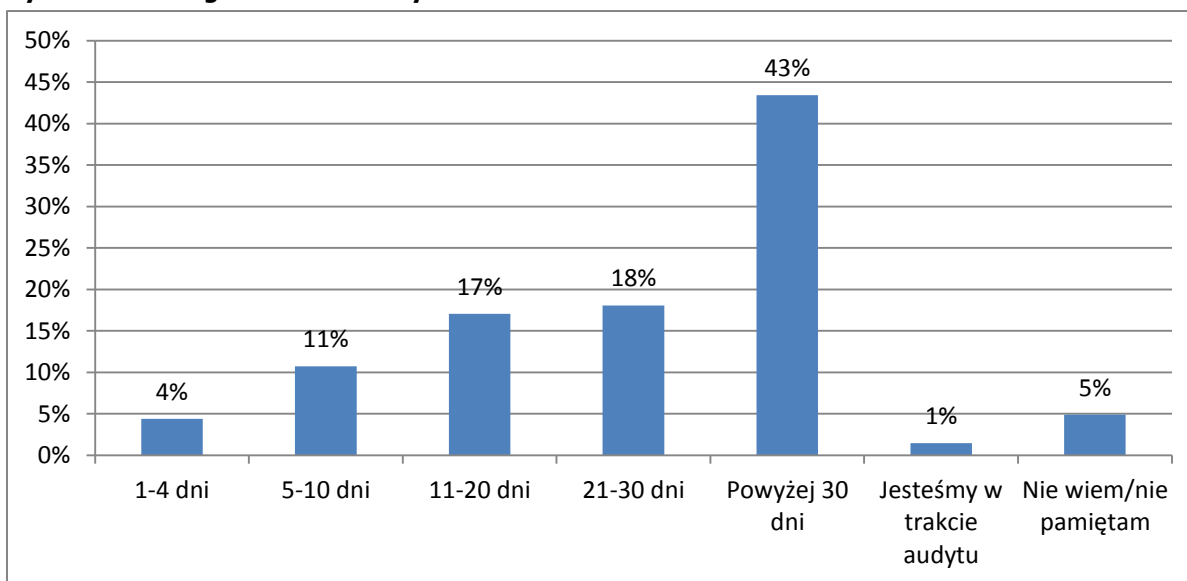
**Rysunek 15. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

W większości przypadków czas ten wynosił powyżej 30 dni (w poprzedniej edycji respondenci wskazywali najczęściej na przedział 21-30 dni). Na rysunku 16 przedstawiono przedziały czasowe, które upłynęły od rozpoczęcia audytu do jego zakończenia.

**Rysunek 16. Długość trwania audytu w firmie.**



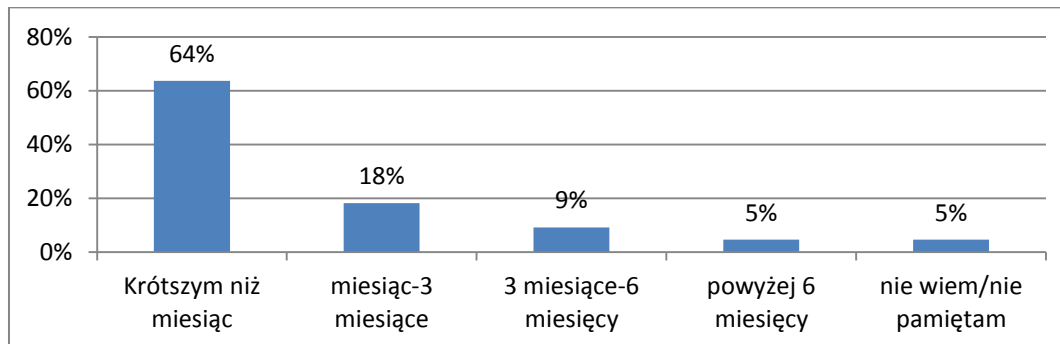
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Również usługodawcy wskazywali, iż określony w Standardzie czas na przeprowadzenie audytu jest odpowiedni.



W większości z firm, które zdecydowały się przystąpić do II etapu usługi, doradztwo rozpoczęło się w terminie krótszym niż miesiąc od otrzymania raportu z audytu (terminy rozpoczęcia doradztwa u klientów II etapu usługi przedstawiono na rysunku 19). Niemal wszyscy klienci stwierdzili, iż czas jaki upłynął między zakończeniem etapu I a rozpoczęciem etapu II był odpowiedni.

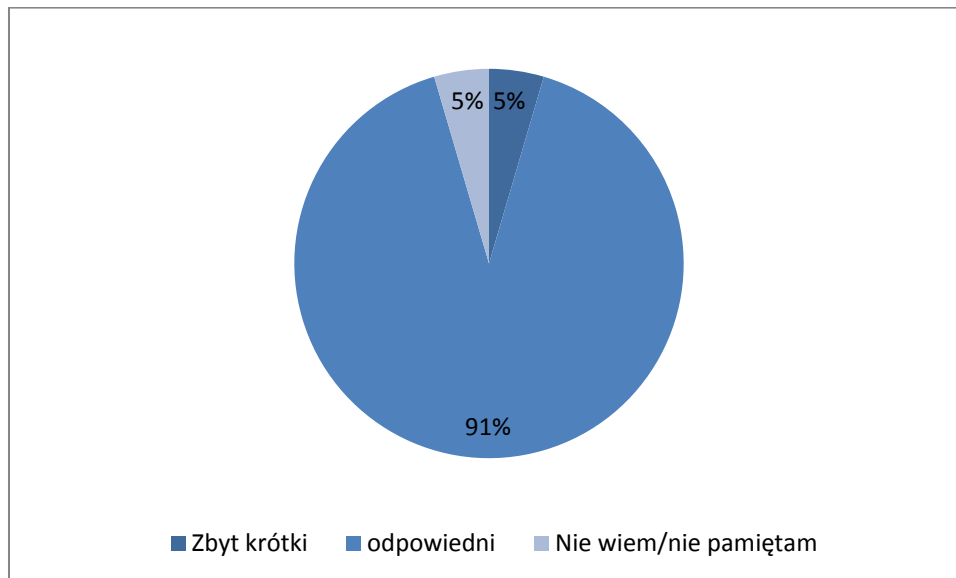
**Rysunek 17. Termin, w jakim rozpoczęło się doradztwo po przekazaniu raportu z audytu**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=143

Również czas trwania wsparcia doradczego przez znakomitą większość podmiotów biorących udział w II etapie usługi oceniony został jako odpowiedni.

**Rysunek 18. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego**



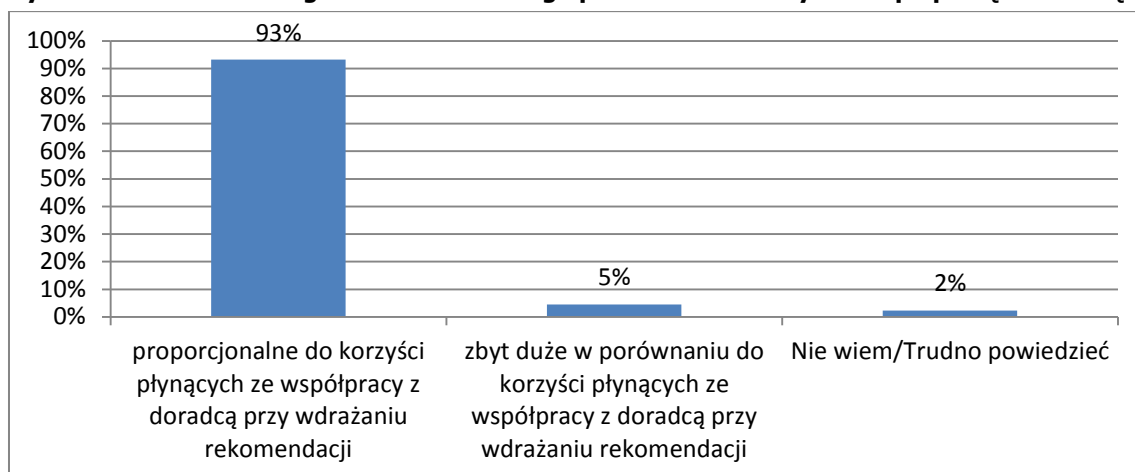
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=143

Ponad 90% badanych firm biorących udział w etapie II usługi oceniło, że zaangażowanie czasowe pracowników we współpracę z doradcą było proporcjonalne do korzyści, jakie ta współpraca przyniosła firmie (rysunek 21). Jednocześnie ponad połowa badanych uważa,



że powoływanie zespołu projektowego do wdrażania rekomendacji powinno być możliwością, a nie obowiązkiem, który wynika ze standardu świadczenia usługi (rysunek 15).

**Rysunek 19. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=143

Również usługodawcy stwierdzili, iż zapis Standardu mówiący o konieczności powoływania zespołu projektowego jest nieco „sztuczny” wskazując, iż de facto pojęcie zespołu może odnosić się do właściciela firmy i doradcy. Żaden z usługodawców nie stosował żadnych zabiegów w celu formalizacji pracy zespołu projektowego. Część z nich nawet nie pamiętała zapisu Standardu mówiącego o zespole.

### Podsumowanie

**W ocenie klientów usługi procedury jej świadczenia zdefiniowane zostały właściwie, czas trwania poszczególnych komponentów był odpowiedni, usługa wymagała zaangażowania czasowego ze strony pracowników firmy odpowiedniego do korzyści płynących ze współpracy z doradcą. Uznania nie znalazł jedynie proceduralny wymóg powoływania obligatoryjnie grupy projektowej do wdrażania rekomendacji z audytu.**

**W ocenie świadczących usługę pilotażową nieprecyzyjny był zapis dotyczący uznania za zakończony etapu II usługi. Nieadekwatny w stosunku do nakładów pracy był też wymagany podział środków finansowych przeznaczonych na wynagrodzenie konsultanta i pozostałe koszty.**

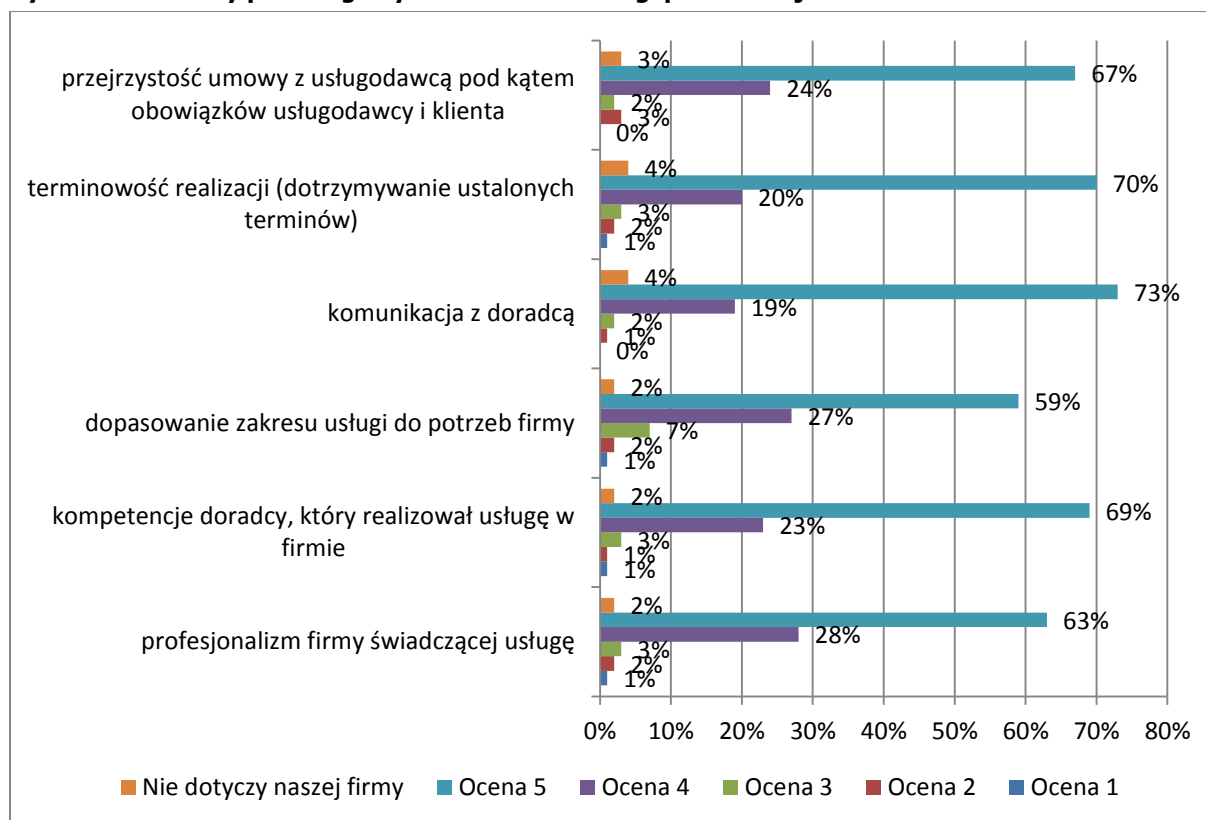


## Jakość i dostępność usług pilotażowych

### Jakość

Klienci usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną w większości dobrze i bardzo dobrze ocenili jakość poszczególnych elementów usługi. W żadnym z ocenianych elementów odsetek ocen negatywnych (1 i 2) nie przekroczył 3%. Szczegółowe dane przedstawia poniższy rysunek.

**Rysunek 20. Oceny poszczególnych elementów usługi pilotażowej**



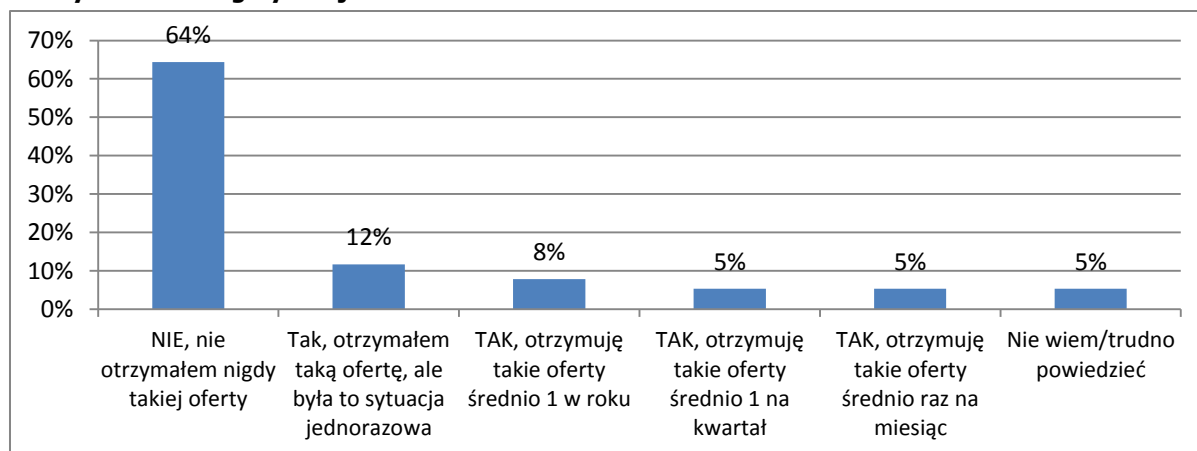
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

### Dostępność

Dostępność usług zbliżonych swym zakresem do zakresu usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną jest w ocenie badanych przedsiębiorców znikoma. Ponad 60% z nich nigdy nie otrzymało bezpośredniej oferty dotyczącej zagadnienia podobnego do usługi pilotażowej. Tylko niecałe 6% ankietowanych otrzymuje takie oferty regularnie (raz na miesiąc). W poprzedniej edycji badania wyniki prezentowały się podobnie.

Częstotliwość otrzymywania ofert usług zbliżonych do usługi pilotażowej przedstawiono na rysunku 23.

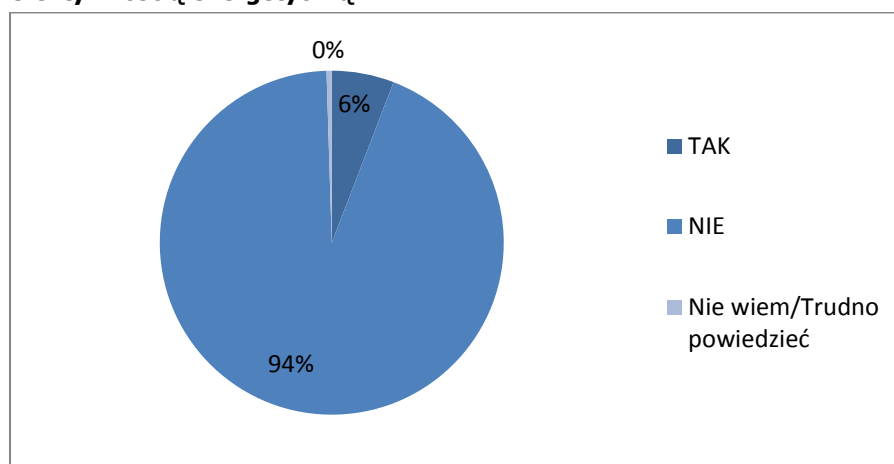
**Rysunek 21. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie efektywności energetycznej**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Większość przedsiębiorców objętych usługą pilotażową nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Tylko niespełna 6% przedsiębiorców przed przystąpieniem do usługi pilotażowej skorzystało z propozycji firmy świadczącej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną (rysunek 24). Identycznie dane prezentowały się w poprzedniej edycji badania.

**Rysunek 22. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną**



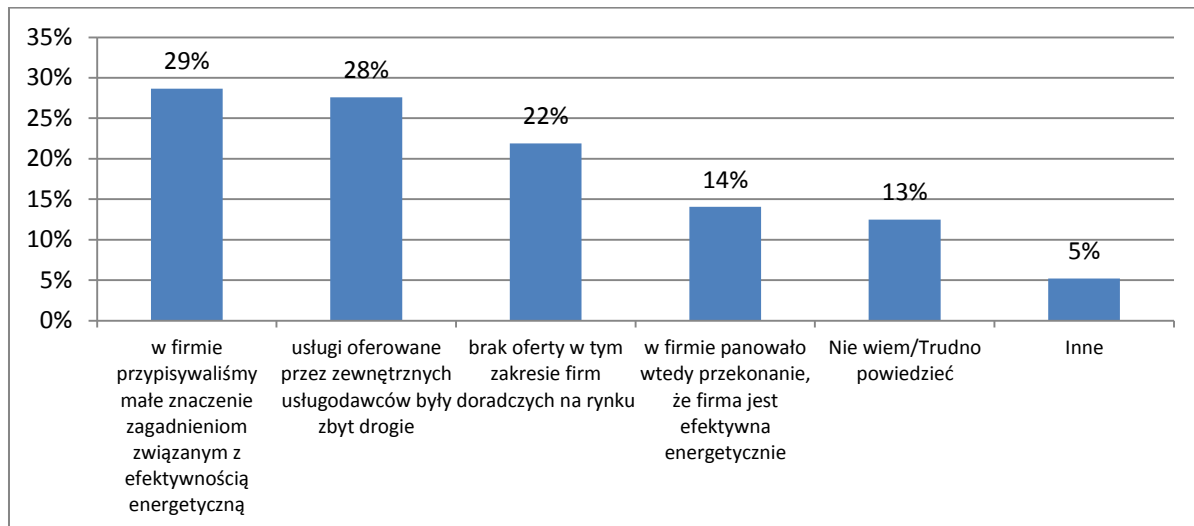
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Powodem nie skorzystania, przed przystąpieniem do usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, z usług innych firm było przede wszystkim przypisywanie w firmie małego znaczenia zagadnieniom związanym z efektywnością energetyczną, wysoki koszt tego rodzaju usług oraz ich niewielka dostępność (która oczywiście wpływa na ich koszt). Nieco rzadziej anketowani wskazywali, że firma nie była



świadoma, przed przystąpieniem do usługi pilotażowej, iż nie jest efektywna energetycznie, lub też nie przywiązywała do tych zagadnień wagi. Przyczyny nie skorzystania wcześniej z usług doradczych w zakresie efektywności energetycznej podawane przez przedstawicieli klientów usługi pilotażowej przedstawione są na rysunku 25.

**Rysunek 23. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z efektywnością energetyczną**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=192  
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

O możliwości skorzystania z usługi pilotażowej dotyczącej zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw przedstawiciele ankietowanych firm dowiadawali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim (ponad 71%) informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę pilotażową świadczą. Również usługodawcy wskazywali, iż bezpośredni kontakt z klientem jest najbardziej efektywną metodą zachęcania do skorzystania z usługi:

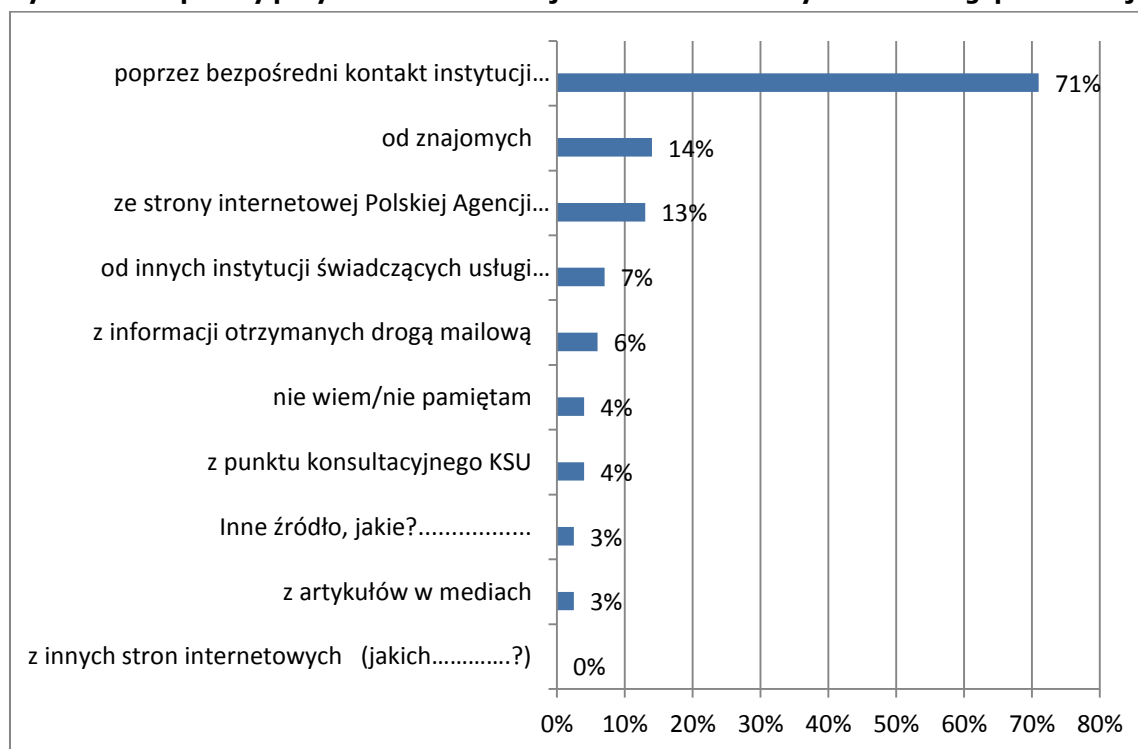
*W wyniku pierwszego call-centera zostało obdzwonionych 3200 firm, z czego 26 zostało umówionych na spotkania, z których żadna nie została umówiona (...)*  
*M: Ja przyznam, że w zeszłym tygodniu jechałem do klienta skompletować umowę i po drodze zatrzymywałem się w firmach, które wyglądały na takie, na boku, które mogłyby skorzystać z usługi. Byłem w 5 i 4 są potencjalnie zainteresowane.*



*K: I to jest chyba najskuteczniejszy sposób.  
M: Tylko osobisty kontakt jest najskuteczniejszy<sup>6</sup>*

Drugim pod względem popularności sposobem (choć znacznie mniej rozpowszechnionym) było przekazywanie sobie informacji w gronie znajomych. Usługodawcy wskazywali na niską efektywność mailingu przeprowadzonego przez PARP. W poprzedniej edycji badania wyniki były zbliżone, aczkolwiek obecnie większość klientów wskazywała na stronę internetową PARP (13% w porównaniu do 3,9%). Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi najczęściej wymieniane przez ankietowanych klientów przedstawiono na rysunku 26.

**Rysunek 24. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi pilotażowej**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

<sup>6</sup> Cytat z wywiadu grupowego z usługodawcami

Tezę o małej dostępności podobnych usług potwierdzili podczas zogniskowanego wywiadu grupowego także przedstawiciele usługodawców. W ich ocenie konkurencja na rynku, z jaką się spotkali, jest niewielka. Co ciekawe, pomimo działania na podobnym obszarze (3 firmy biorące udział w FGI prowadzą działalność na Śląsku), również wzajemna konkurencja była niezauważalna. Wynika z tego, iż jest na rynku miejsce na podobną usługę, a każda firma świadcząca wsparcie w tej dziedzinie kieruje swoją ofertę do nieco innego grona odbiorców. Przedstawiciele usługodawców podkreślali jednak, iż stale spotykali się z sygnałami, że również firmy sprzedające energię świadczą podobne usługi. Jednak po szczegółowym rozpoznaniu oferowanych przez nie usług okazuje się, że działanie zwane przez dostawców energii „audytem” ogranicza się zwykle do przeglądu faktur za energię elektryczną i propozycji zmiany dostawcy. Takie działania skutecznie zniechęcają potencjalnych odbiorców usługi pilotażowej (w ocenie usługodawców), ponieważ trudno jest przekonać przedsiębiorcę, który miał wcześniej do czynienia z ofertą firm sprzedających energię, że „ten audyt” to jest jednak coś zupełnie innego. W ocenie podmiotów wsparcia zebranych podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, są realizowane na rynku również profesjonalne audyty efektywności energetycznej, ale są one stricte związane z konkretną inwestycją (np. wymianą oświetlenia, termomodernizacją budynku) i są świadczone przez firmy, które tego rodzaju usługi wykonawcze wykonują i dedykowane raczej pod konkretną usługę. Natomiast podejście zaproponowane w usłudze pilotażowej jest w ich ocenie unikatowe.

Ciekawie na tym tle wyglądają również wypowiedzi przedsiębiorców, którzy nie skorzystali z usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną. Podczas zogniskowanego wywiadu grupowego przeważał pogląd, że podobnych usług na rynku jest mało, a jeżeli już są, to bardzo drogie. Jednak żaden z przedstawicieli przedsiębiorstw obecnych na spotkaniu nie próbował szukać kontaktu z firmą świadcząca usługi wsparcia w tej dziedzinie. Przedsiębiorcy potwierdzili natomiast opinię sformułowaną przez usługodawców, że na rynku mnóstwo jest ofert audytów ze strony dostawców energii. Prawie każdy z obecnych podczas wywiadu miał styczność z taką ofertą przedstawianą przez przedstawicieli dystrybutorów energii. W ocenie tych, którzy skorzystali z tej usługi, zaproponowane rozwiązania okazały się mniej korzystne od poprzednio utrzymywanych w firmie i teraz na wszelkie oferty związane z potencjalnymi audytami spoglądają z niechęcią.

*„Ja mam jedno doświadczenie podstawowe, było miło, było fajnie tak jak pani mówi, że przyszedł człowiek, wszystko fajnie, to może nie na temat, tylko właśnie do sprzedawcy energii, pięknie mówił, zaangażowany, podpisałem umowę, bo mnie przekonał, miał dar przekonywania. Po czym się przekonałem po 2 miesiącach, że to całkiem na łbie stało. Więc dzwonię, gdzie jest ten człowiek, on już dawno u nas nie pracuje, nie wiemy, co panu naobiecował. Dziękuję, od tamtej pory drzwi zamknięte, nie ma. Bo, jeżeli przyjdzie ktoś konkretny wcześniej, że proszę pana, ja jestem tak, tak, to stanowisko, ale zajmuję się i gwarantuję, to możemy rozmawiać.”*



*„Kwestia naciągania po prostu, te firmy raczej idą na to, żeby zgarnąć jak najszybciej, jak najwięcej pieniędzy, związać umową, bo pomimo, że warunki były całkiem odwrotne niż były zawarte, ja musiałem przez 2 lata później im płacić, bo oni nie chcieli tylko sądownie mogłem zerwać z nimi umowę. To, kto ma teraz czas chodzić po sądach, wielka awantura i musiałem im płacić i wyszło mi dużo drożej niż jak się trzymałem Stoenu”*

## Podsumowanie

**Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra. Natomiast dostępność na rynku podobnych usług jest niewielka, a jeżeli już są świadczone, to koszty takich usług są dla większości mikro i małych przedsiębiorstw nie do zaakceptowania. Ważny jest także fakt, że działania sprzedawców energii, którzy oferują „audyt zużycia energii”, powoduje nieufność wśród przedsiębiorców do instytucji samego audytu, jeszcze przed zapoznaniem się ze specyfiką usługi pilotażowej.**

---

<sup>7</sup> Cytat z wypowiedzi uczestnika zogniskowanego wywiadu grupowego dla przedsiębiorców, którzy nie skorzystali z usługi pilotażowej

## Poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących

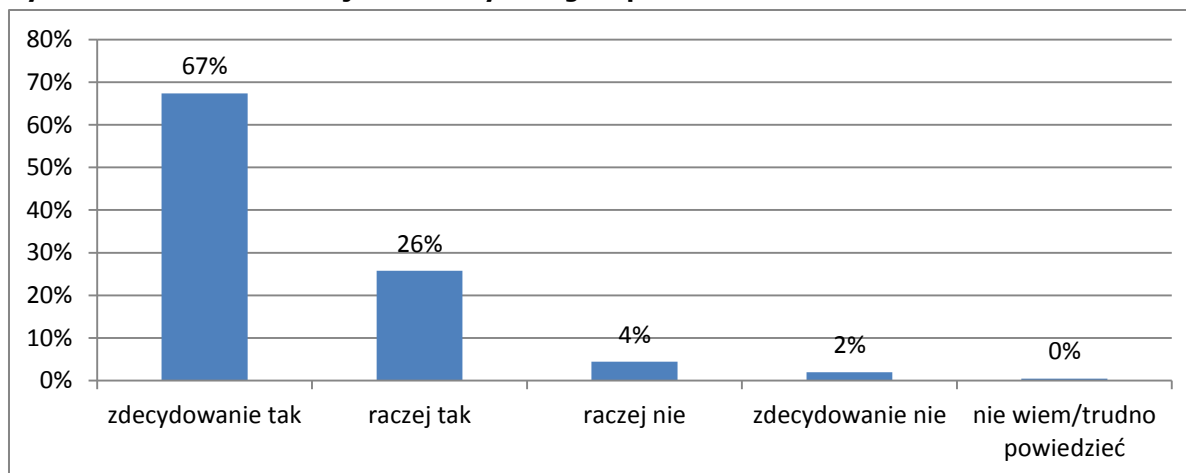
Większość badanych klientów usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną jest zadowolona z jakości otrzymanej usługi.

Jeśli chodzi o jakość raportu z audytu, to jedynie niecałe 6% badanych przedstawicieli firm wyraziło zdanie, iż jest niezadowolona z jakości otrzymanego raportu. Klienci negatywnie oceniający raport z audyt proszeni o wskazanie z czego wynika taka, a nie inna ocena udzielali m.in. następujących odpowiedzi:

- *audyt lakoniczny, nie odpowiedzieli na nasze pytania, sami bez audytu wiedzieliśmy co trzeba poprawić,*
- *brak w raporcie konkretnych rozwiązań dostosowanych do mojej firmy,*
- *napsuli nam tu krwi, nie dokręcili kabli strzelali nam korki, mieliśmy szkody w produkcji,*
- *nic nie wniosło dla mojej firmy to co wskazano jest za drogie aby można było to zainstalować,*
- *nic nie wnioś kazano nam zainstalować turbinę za 700 tysięcy,*
- *poza ociepleniem to niczego nie wymyślili i zaoszczędzić się nie da,*
- *rekomendacje za drogie do wprowadzenia, za długi okres zwrotu inwestycji.*

Wśród pozostałych przeważały firmy zdecydowanie zadowolone z jakości raportu (rysunek 27). Po otrzymaniu raportu z audytu przedsiębiorcy w większość wiedzieli: jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone, dlaczego takie zmiany powinny być wdrożone, jakie działania należy podjąć w celu wprowadzenia tych zmian i jakie one przyniosą korzyści dla firmy. Zaledwie 5% przedsiębiorców po otrzymaniu raportu z audytu nie wiedziało, jakie koszty musi ponieść firma aby wprowadzić rekomendowane zmiany oraz po jakim czasie zostaną osiągnięte rekomendowane korzyści. Natomiast 19% przedsiębiorców (w poprzedniej edycji 25%) nie dowiedziało się z raportu ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firm podczas wdrażania rekomendacji. Należy jednak mieć świadomość, iż każda audytowana firma odznaczała się swoją specyfiką i mogły się zdarzyć przypadki gdzie usługodawcom rzeczywiście trudno było oszacować jaki czasowy wymiar wsparcia będzie potrzebny danemu przedsiębiorcy. Wyniki dotyczące oceny przez badanych jasności i zrozumiałości rekomendacji zawartych w raportach z audytu przedstawiono na rys. 8 (w odpowiedzi na pytanie o dostosowanie usługi do potrzeb odbiorców).

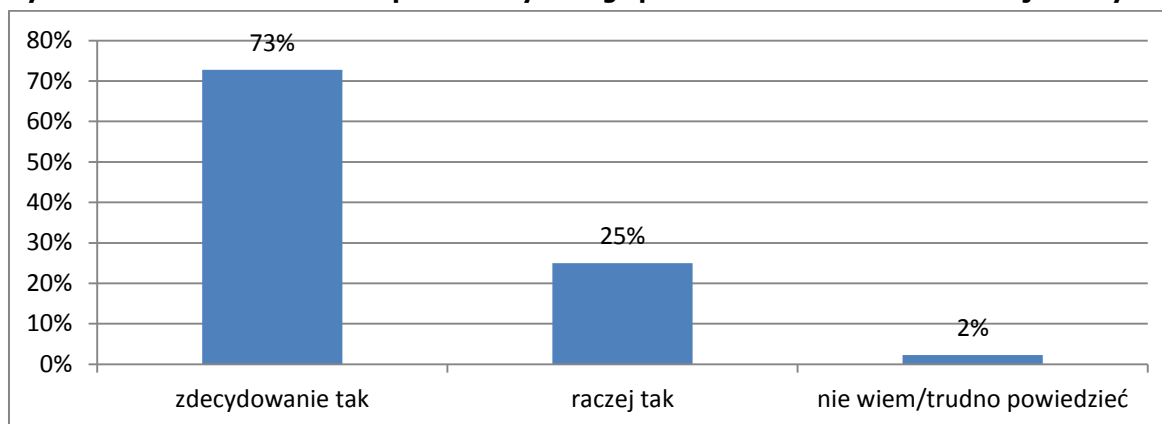
**Rysunek 25. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu.**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Również druga część usługi została przyjęta przez jej beneficjentów z zadowoleniem. Nikt z przedstawicieli firm, które przystąpiły do II etapu usługi, nie był niezadowolony z etapu wsparcia podczas wdrażania rekomendacji z audytu. (rysunek 28).

**Rysunek 26. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu**

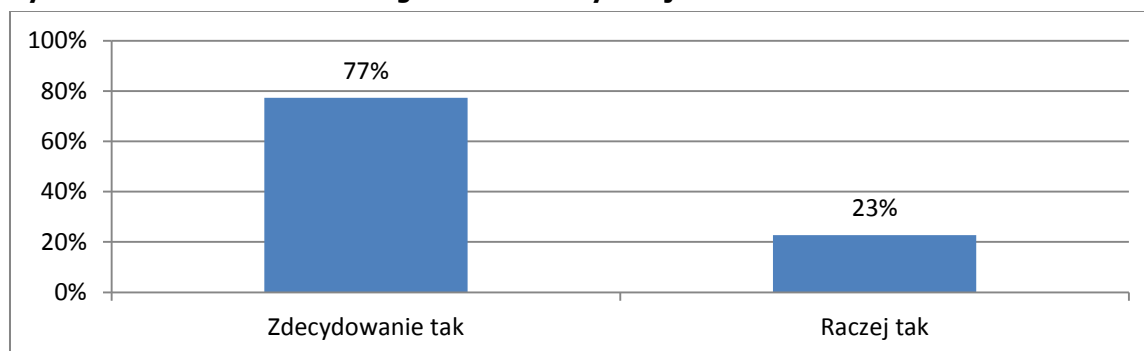


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=143

Podobny jest udział opinii w ocenie całej usługi audytowo-doradczej. Tu również nikt nie wyraził opinii o niezadowoleniu z usługi, dominowały głosy, iż klienci są raczej zadowoleni z całości usługi (rysunek 29).



Rysunek 27. Zadowolenie z usługi doradczo-audytywnej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=143

Kompetencje konsultantów świadczących usługę zostały ocenione wysoko. Jak wynika z danych, przedstawionych na rysunku 22, aż 69% (w poprzedniej edycji 52,6%) respondentów ocenia kompetencje doradcy na 5, dalsze 23% ocenia doradcę na 4, a 3% badanych firm ocenia doradcę na 3. Podobnie wysoko zostały ocenione kompetencje firm świadczących usługę.

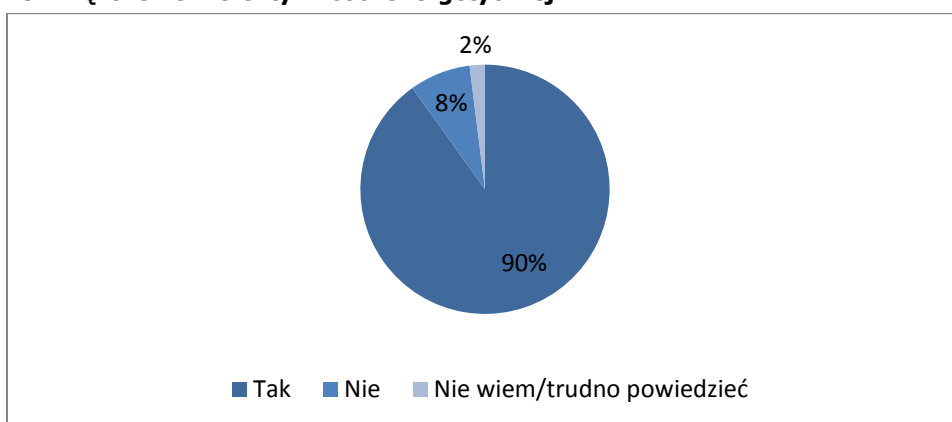
## Podsumowanie

**Wszyscy klienci biorący udział w obu etapach usługi są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z poziomu usługi. Sama część usługi dotycząca wsparcia doradczego została równie wysoko oceniona. Jedynie wśród odbiorców raportu z audytu niespełna 6% jest z jego jakości raczej niezadowolona. Odbiorcy usługi pilotażowej są także zadowoleni z kompetencji doradców, udzielających wsparcia podczas wdrażania rekomendacji – prawie 92% klientów II etapu usługi oceniło ich pracę na ocenę 4 lub 5.**

## Korzyści z usługi pilotażowej w opinii klientów

W opinii ankietowanych podczas badania CAPI klientów usługi, udział w usłudze pilotażowej przyniósł ich firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim wzrosła umiejętność samodzielnego identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Tylko 8 % ankietowanych nie zaobserwowało takiej korzyści (rysunek 30).

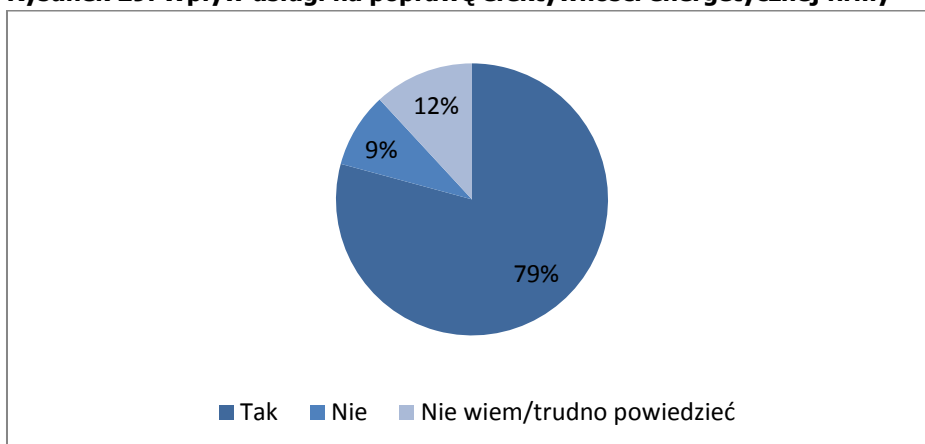
**Rysunek 28. Na skutek realizacji audytu w firmie wzrosła umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Jeżeli chodzi o główny efekt jaki miał wystąpić wśród klientów dzięki skorzystaniu z usługi, czyli poprawę efektywności energetycznej, to efekt taki zadeklarowało 79% badanych (w poprzedniej edycji 86%).

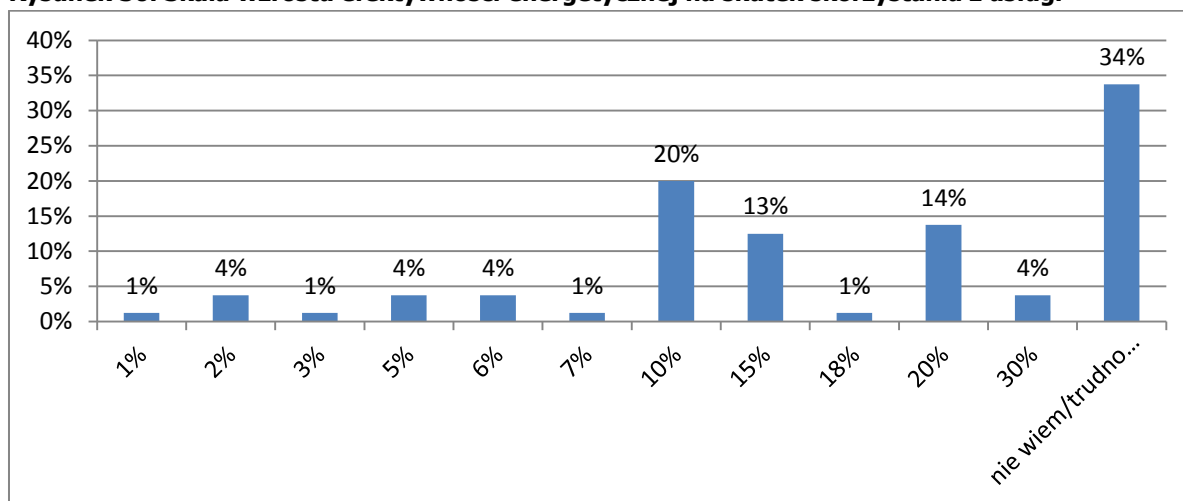
**Rysunek 29. Wpływ usługi na poprawę efektywności energetycznej firmy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Wśród firm, które osiągnęły poprawę efektywności energetycznej na skutek wdrożenia rekomendacji poaudytowych aż 57% (w poprzedniej edycji 63,7%) deklaruje, że wzrost efektywności był wyższy niż wymagane w usłudze pilotażowej 5%. Wyłączając z obliczeń klientów, którzy nie byli w stanie oszacować skali poprawy, odsetek ten rośnie aż do 85%. Firmy deklarowały wzrost efektywności energetycznej średnio o 12,9%.

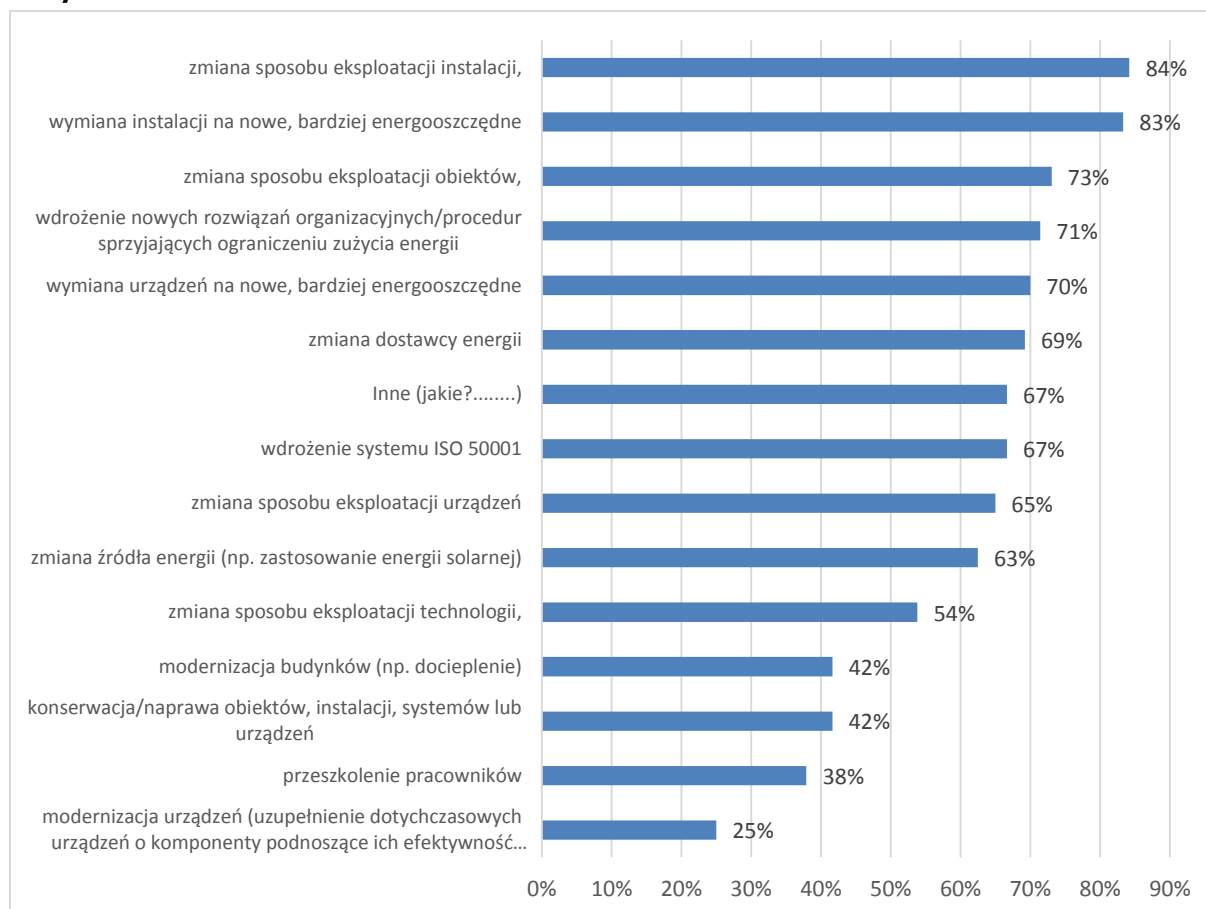
**Rysunek 30. Skala wzrostu efektywności energetycznej na skutek skorzystania z usługi**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=80

Według ankietowanych, do poprawy efektywności energetycznej w różnym stopniu przyczyniły się różne rekomendowane działania (rysunek 33), najczęściej wskazywane były: zmiana sposobu eksploatacji instalacji oraz wymiana instalacji na nową/bardziej oszczędną (ponad 80% wskazań). Istotny odsetek badanych wskazywał również na zmianę sposobu eksploatacji obiektów, wdrożenie nowych rozwiązań organizacyjnych oraz wymianę urządzeń na bardziej energooszczędne (ponad 70%). Z odpowiedzi respondentów wynika, że pozytywne efekty w zakresie zużycia energii można było uzyskać zarówno w drodze działań inwestycyjnych jak i nie inwestycyjnych. Należy tą informację rozpowszechniać w dalszym etapie prowadzenia usługi pilotażowej, iż również poprzez zastosowanie rozwiązań nie wymagających nakładów finansowych z powodzeniem można osiągnąć wzrost efektywności energetycznej na poziomie przewyższającym wymagane minimum.

**Rysunek 31. Ocena wpływu wdrożonych rekomendacji na zwiększenie efektywności energetycznej firmy**



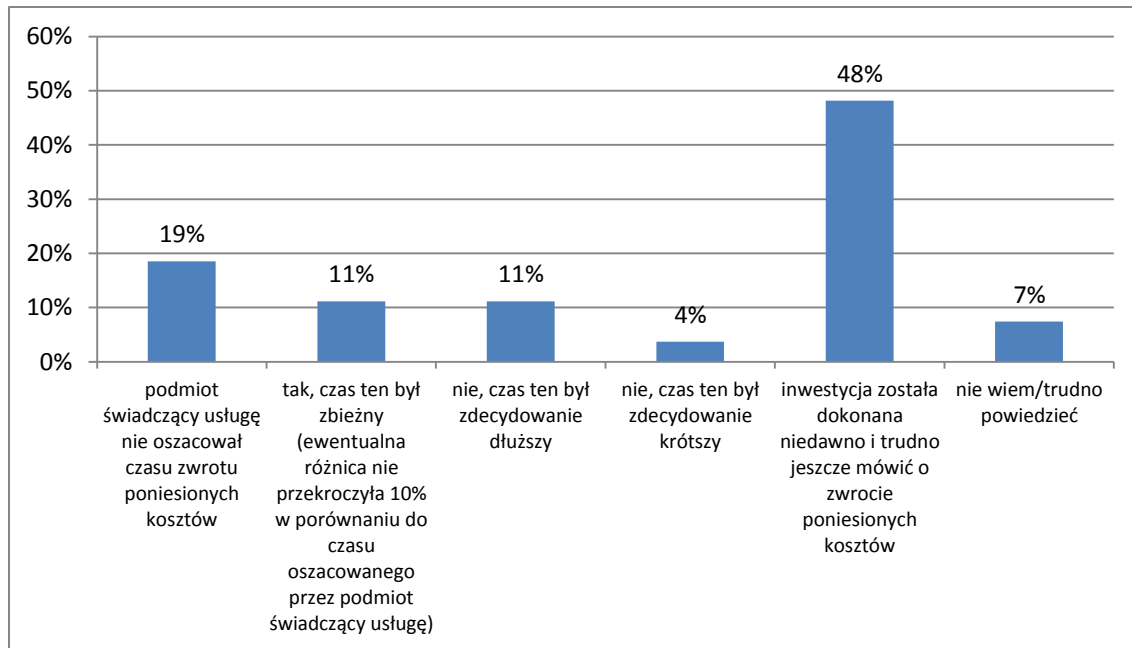
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=80

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Niestety zbyt mało czasu upłynęło od momentu wdrożenia rekomendacji do badania ankietowego, aby można było stwierdzić, jaki był czas zwrotu kosztów inwestycji związanych z realizacją rekomendacji poaudytowych. Ponad 48% ankietowanych wskazało właśnie taką odpowiedź (w poprzedniej edycji 62%). 11% ankietowanych (w poprzedniej edycji 25%) przyznało, że czas zwrotu kosztów inwestycji był podobny do tego, jaki oszacował podmiot świadczący usługę (rysunek 34).



**Rysunek 32. Zbieżność czasu zwrotu kosztów poniesionych na wdrożenie rekomendacji z czasem oszacowanym przez podmiot świadczący usługę**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=27

Badano również bardziej pośredni wpływ usługi na funkcjonowanie firmy uwzględniając efekty w obszarze zatrudnienia czy pozycji firmy na rynku.

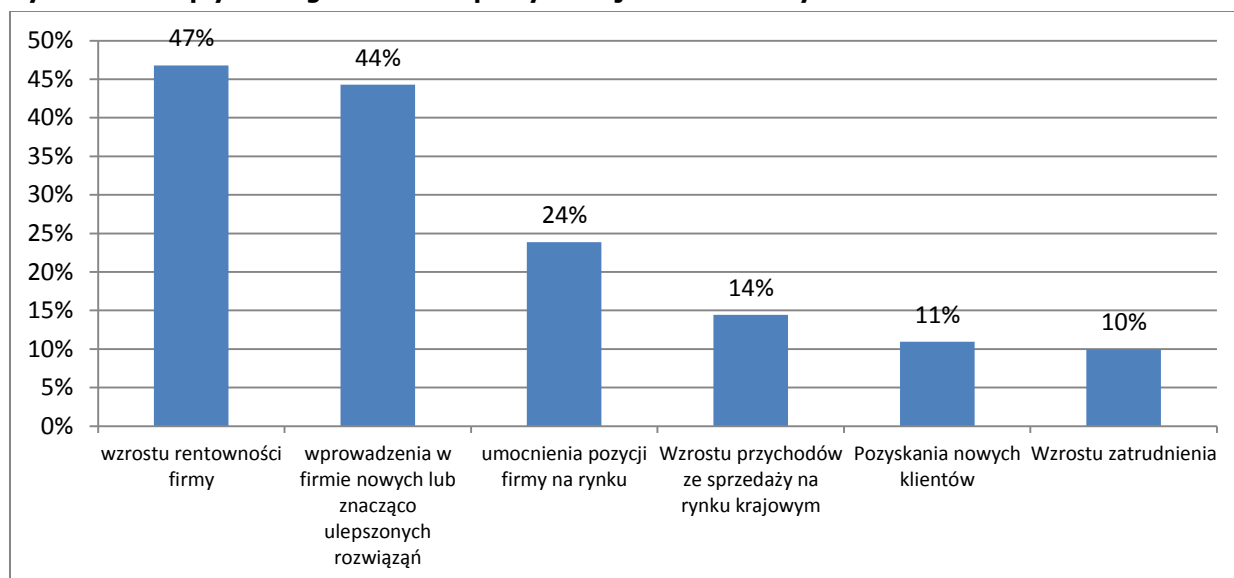
Niemal połowa badanych przedsiębiorców wskazała, iż dzięki skorzystaniu z usługi wzrosła rentowność firmy. Zapewne wpływ na zwiększenie rentowności miało obniżenie kosztów działalności przedsiębiorstwa na skutek podniesienia jego efektywności energetycznej.

44% badanych zadeklarowało wprowadzenie w firmie nowych lub znacząco ulepszonych rozwiązań, co wskazuje na wpływ usługi na podniesienie poziomu innowacyjności klientów. Można zakładać, iż chodzi przede wszystkim o innowacje procesowe i organizacyjne.

W ograniczonym stopniu usługa przyniosła bardziej dalekosiężne efekty takie jak umocnienie pozycji firmy na rynku, wzrost przychodów ze sprzedaży, pozyskanie nowych klientów czy wzrost zatrudnienia. Można oczekiwać, iż częściowo na taki stan rzeczy wpływ ma fakt, iż między momentem realizacji badania a momentem, w którym proces świadczenia usługi dobiegał końca minęło stosunkowo nie wiele czasu a wymienione wyżej efekty z pewnością należą do efektów, których wystąpienia należy spodziewać się w dłuższym horyzoncie czasowym.

Szczegółowe dane przedstawia poniższy rysunek.

**Rysunek 33. Wpływ usługi na różne aspekty funkcjonowania firmy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Warto również przyjrzeć się bliżej kwestii wpływu usługi na wzrost zatrudnienia i przechodzenie firm z kategorii mikro do małych lub z małych do średnich. Tylko w co dziesiątej firmie, efektem skorzystania z usługi było zwiększenie liczby pracowników (zapewne na skutek poczynionych oszczędności). Poziom zatrudnienia wśród ankietowanych firm przed i po wzięciu udziału w usłudze pilotażowej był praktycznie taki sam. Spośród 200 ankietowanych firm tylko w 30 poziom zatrudnienia wzrósł (w 5 zmalał).

## Podsumowanie

**Udział w usłudze pilotażowej przyczynił się przede wszystkim do wzrostu efektywności energetycznej firm, które zrealizowały rekomendowane działania poaudytowe. W większości tych podmiotów ma to także przełożenie na wzrost rentowności i konkurencyjności firmy. Prawie wszystkie firmy biorące udział w usłudze deklarują natomiast jako wymierną korzyść umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Udział w usłudze pilotażowej nie przełożył się na wzrost zatrudnienia w firmach, w których usługi były świadczone.**

## Bariery we wdrażaniu usług pilotażowych

W zgodnej opinii zarówno klientów usługi, jak też podmiotów wsparcia udzielających rekomendacji i doradztwa podczas wdrażania działań poaudytowych, istnieje szereg barier utrudniających wdrażanie usługi pilotażowej.

Zdaniem usługodawców, najpoważniejszą barierą we wdrażaniu usługi pilotażowej dotyczącej zarządzania efektywnością energetyczną był brak wystarczającej ilości firm zainteresowanych wdrażaniem u siebie usługi. Jak wynika z wypowiedzi przedstawicieli podmiotów wsparcia udzielonych podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, firmy z grupy docelowej, czyli mikro i małe przedsiębiorstwa, nie są zainteresowane udziałem w usłudze:

*„W pierwszym okresie bazowaliśmy na firmach, z którymi mamy relację i z którymi świadczyliśmy już usługi. No i tam zadeklarowaliśmy, że to była grupa tam no nie wiem, tam 200-300 firm i z tego 5 umów podpisaliśmy. Jakby tutaj możliwości dotarcia do tej bazy firm, które już posiadaliśmy kontakty się wyczerpała. I stosowaliśmy kolejne narzędzia z racji tego, że tak, jak wspomniałem nie mamy własnych działów marketingu. Skorzystaliśmy z firmy call-centerowej, czyli firm, które zajmują się zawodowo pozyskiwaniem firm pod konkretne usługi. I w wyniku pierwszego call-centera zostało obdzwonionych 3200 firm, z czego 26 zostało umówionych spotkania, z których żadna nie została umowa (...) i naprawdę to nie były telefony na zasadzie wybieram z listy po prostu, co mi popadnie, tylko tworzenie tej bazy firm było naprawdę rzetelne”<sup>8</sup>*

Wpływ na trudności w rekrutacji miały też kryteria przystąpienia do projektu, które musiał spełniać klient usługi – (status mikro lub małego przedsiębiorstwa, którego roczne zużycie energii przekracza 500 GJ). Zdaniem przedstawicieli podmiotów wsparcia, kryteria te eliminowały z możliwości skorzystania z usługi 95% mikrofirm, które udało się nakłonić do rozmowy wstępnej:

*„W okresie listopad – grudzień 2013 r. przeprowadzono rekrutację przedsiębiorstw do projektu. Spośród 22 firm, które zadeklarowały chęć uczestnictwa w projekcie i przedstawiły*

---

<sup>8</sup> Cytat ze sprawozdania jednego z usługodawców



*wymagane informacje dot. rocznego zużycia energii, tylko 2 przedsiębiorstwa spełniły kryteria zużycia energii na poziomie 500GJ<sup>9</sup>*

Nieco mniej firm odmawia udziału w programie (pomimo spełnienia kryteriów zużycia energii) z powodu konieczności wypełnienia formalności związanych z udzieleniem pomocy de minimis.

*Również ze strony samych przedsiębiorców, napotykalismy na pewne utrudnienia, w momencie rekrutacji. Świadczy o tym fakt odmowy udostępniania dokumentów finansowych firm<sup>10</sup>.*

W opinii usługodawców, część podmiotów nie przystępuje do wdrażania usługi pilotażowej z powodu braków formalnych, np. zalegania ze składkami ZUS, zbyt dużych strat bilansowych itp., ale to jest jednak margines, najważniejszą barierą jest brak chęci, często spowodowany nieprzyjemnymi kontaktami z przedstawicielami innych podmiotów, namawiającymi przede wszystkim do zmiany dostawcy energii.

*„...że my chcemy, że my nie jesteśmy dostawcą, czy chcemy zmienić taryfę. Dopiero później, kiedy... dopiero kiedy pozwolili, dali czas na to, żeby im wytłumaczyć o co chodzi w projekcie, zainteresowanie bardzo rosło, ale ten pierwszy, to pierwsza właśnie usługa w postaci audytu bardzo często kończyło się: nie, dziękujemy.”<sup>11</sup>*

Kolejną barierę we wdrażaniu usługi pilotażowej zdaniem podmiotów wsparcia stanowi interpretacja punktu nr 27 w standardzie usługi pilotażowej. Punkt ten brzmi następująco:

*Potwierdzeniem realizacji Etapu II jest podpisane przez Klienta oraz PW oświadczenie, mówiące o tym, że co najmniej jedna z rekomendacji z raportu z Etapu I została wdrożona, w pełnym zakresie i że gwarantuje ona zwiększenie efektywności energetycznej przedsiębiorstwa Klienta, o co najmniej 5%.*

Nie jest do końca jasne, czy działania II etapu muszą się zakończyć potwierdzeniem wykonania usługi, czy też wystarczy, że zostaną wdrożone, czy też wystarczy samo oświadczenie klienta, że rekomendacje zostaną wdrożone i przyniosą poprawę efektywności

<sup>9</sup> Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

<sup>10</sup> Cytat ze sprawozdania usługodawcy

<sup>11</sup> Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego





energetycznej o minimum 5%. Różni usługodawcy różnie interpretują ten zapis wskazując przy tym, że gwarancja zwiększenia efektywności energetycznej niemal zawsze musi opierać się jedynie na oszacowaniu, a nie na rzeczywistym odczycie. To bowiem wymagałoby przeprowadzenia u przedsiębiorcy dwukrotnych pomiarów - przed rozpoczęciem usługi i po wdrożeniu przez klienta rekomendacji. Z uwagi na harmonogram projektu oraz wyposażenie aparaturowe usługodawców spełnienie warunku podwójnego pomiaru jest praktycznie niemożliwe.

Firmy świadczące wsparcie starały się proponować przede wszystkim takie rozwiązania, które będą bezpieczne z ich punktu widzenia – tzn. zakończą się w wymaganym do zakończenia projektu terminie i będzie można oszacować ich wpływ na poprawę efektywności energetycznej. Proponowanie rozwiązań wymagających inwestycji powodowało, iż usługodawcy nie mieli pewności czy zostaną one wdrożone, a tym samym czy uda im się nie przekroczyć określonego w Standardzie wskaźnika usług zakończonych na etapie I (maksymalnie 30%).

Taki stan rzeczy wynikał m.in. z ograniczonego czasu na realizację II etapu usługi. Według standardu (punkt 25), II etap powinien być zrealizowany w ciągu 6 miesięcy od zakończenia etapu I, tj. podpisania protokołu odbioru raportu. W związku z opisanymi wcześniej wątpliwościami interpretacyjnymi co do momentu zakończenia II etapu usługi, dla własnego bezpieczeństwa podmioty wsparcia rekomendowały rozwiązania gwarantujące dotrzymanie tego terminu, niekoniecznie optymalne dla klienta. Usługodawcy zwracali przy tym uwagę na to, iż wielu klientów uzależnia wdrożenie rekomendacji od pozyskania zewnętrznego finansowania na realizację zasugerowanych w raporcie z audytu działań inwestycyjnych. Dostępność tego finansowania jest obecnie ograniczona (z uwagi na fakt, iż nie są ogłaszane nabory w ramach programów operacyjnych i praktycznie jedynym źródłem zewnętrznego wsparcia są środki NFOŚiGW i WFOŚiGW). To powoduje, iż klienci, nawet jeżeli zgadzali się z rekomendacjami i byli skłonni je wdrożyć, to ich wdrożenie odkładali poza ramy czasowe realizacji projektu.

*Problemy z realizacją Etapu II wśród firm, które zakończyły Etap I. Przyczyna: podpisanie przez Klienta po zakończeniu doradztwa protokołu wdrożenia, w pełnym zakresie, co najmniej jednej rekomendacji wynikającej z raportu. Z uwagi na duże zużycie energii przez przedsiębiorstwa, większość rekomendacji prowadzących do oszczędności na wskazanym poziomie wymaga podjęcia działań inwestycyjnych. Procesy te są często długotrwałe i kosztowne. Ich realizacja uwarunkowana jest, w wielu przypadkach, otrzymaniem kredytu lub dotacji od podmiotów zewnętrznych. Jeśli nawet PW może wskazać źródła finansowania, to nie ma wpływu na czas trwania wdrożenia rekomendacji. Z obserwacji PW wielu Klientów rozpoczyna proces wdrażania rekomendacji, ale o całkowitym zakończeniu wdrożenia rekomendacji w pełnym zakresie nie może być mowy w czasie*

*trwania projektu czyli w trakcie Testowania usługi audytu efektywności energetycznej<sup>12</sup>.*

*Część firm jest zainteresowana zmianami w zakresie wykorzystania energii, jednak działania będą realizowane jeśli firmy otrzymają wsparcie finansowe, lub działania te zostały zostały odłożone w czasie<sup>13</sup>*

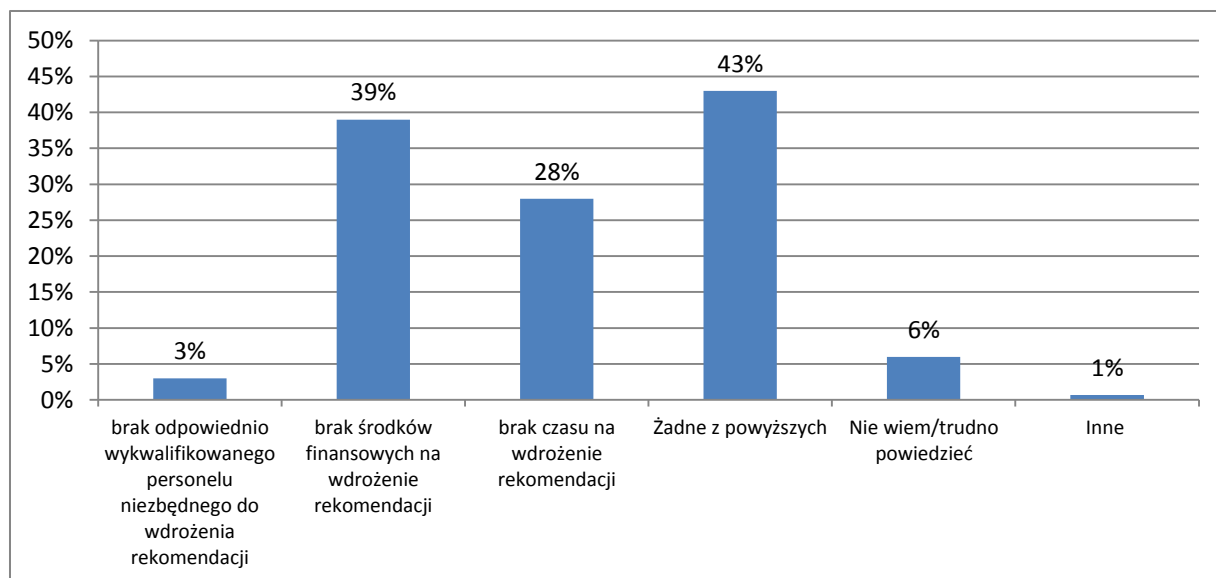
Wskazane powyżej problemy znalazły potwierdzenie w wypowiedziach klientów usługi. Motywują oni swoją niechęć do wdrażania rekomendacji z audytu i w ogóle do przystępowania do II etapu usługi brakiem wystarczających środków finansowych na wdrożenie rekomendacji – patrz dane przedstawione na rysunkach 11, 12 i 14. W opinii klientów usługi przedstawionej podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, co ciekawe, potwierdzonej podczas kolejnego FGI przez usługodawców, barierą we wdrażaniu rekomendacji jest przede wszystkim to, że standard nie przewiduje finansowania działań inwestycyjnych związanych z poprawą efektywności energetycznej, a doradcy nie zawsze podpowiadają, gdzie można takie finansowanie uzyskać. Inną sprawą jest jeszcze, że zazwyczaj procedura pozyskiwania dofinansowania zewnętrznego jest długotrwała i obciążona koniecznością składania dużej ilości dokumentów, co nie gwarantuje uzyskania dofinansowania w czasie wymaganym na zakończenie II etapu usługi – dlatego też nie jest przez usługodawców proponowane, choć część firm świadczących wsparcie tego rodzaju informacji udziela w ramach doradztwa. Podsumowanie opinii klientów usługi pilotażowej dotyczących problemów podczas wdrażania rekomendacji z audytu przedstawiono na rysunku 35.

---

<sup>12</sup> Cytat ze sprawozdania usługodawcy

<sup>13</sup> Cytat ze sprawozdania usługodawcy

Rysunek 34. Problemy jakie wystąpiły podczas wdrażania rekomendacji



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=147

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

## Podsumowanie

**Barierami we wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw były: ogólna niechęć wśród mikro i małych przedsiębiorstw do udziału w tego rodzaju działaniach, oraz wysokie kryteria „wejścia”, uniemożliwiające udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora. Barię w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi. Barię stanowi także krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznej interpretacji przez usługodawców zapisu Standardu dotyczącego zakończenia drugiego etapu usługi. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta. Ograniczenie to wynika także po części z faktu, iż standard ogranicza liczbę firm, które mogą nie skorzystać z II etapu usługi do 30%.**

## Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę

Koszt usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw ustalony został na średnio 10 700 zł dla jednego beneficjenta, z czego na audyt przypada 4500 zł.

Pomimo obowiązku informowania klienta przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z audytem i doradztwem tylko 37% klientów zadeklarowało, iż wie na jaką kwotę została wyceniona cała usługa, z czego tylko co trzeci wskazał właściwy przedział kwotowy (między 10 000 a 11 000 zł). Znajomość kosztów audytu zadeklarowało jedynie 20%, a kosztów doradztwa 18%, przy czym podobnie jak w przypadku pytania o łączny koszt usługi, mniejszość z nich była w stanie rzeczywiście wskazać prawidłowy koszt usługi.

Tylko 13% badanych zadeklarowało, że jest w stanie ponieść pełny koszt audytu (w poprzedniej edycji 23%). Na drugim biegunie uplasowało się 11% firm, które są w stanie zapłacić za audyt kwotę nieprzekraczającą 1000zł. Mediana kwoty, jaką klienci są gotowi przeznaczyć na audyt to 2000 zł.

Jeśli chodzi o finansowanie II etapu usługi, czyli doradztwa i wsparcia przy wdrażaniu rekomendacji, żadna firma nie jest w stanie pokryć jego pełnych kosztów. 14% badanych firm uzależnia udział w etapie doradztwa od jego całkowitej bezpłatności. 20% badanych firm jest skłonna zapłacić za doradztwo minimum 30% jego wartości. Mediana w tym przypadku również wynosi 1000 zł. Ponad połowa klientów nie była w stanie wskazać kwoty jaką byłaby gotowa zapłacić za usługę.

Z powyższych danych wynika, że klienci gotowi są sfinansować około 30% całkowitego kosztu usługi pilotażowej.

### Podsumowanie

**Niewielki odsetek firm jest skłonny sfinansować pełny koszt audytu, natomiast żadna z badanych firm nie jest skłonna sfinansować pełnego kosztu doradztwa we wdrażaniu rekomendacji. Klienci skłonni są zapłacić średnio nieco powyżej połowy kosztów określonych w założeniach usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw. Oczekiwaniem przedsiębiorców jest, aby pozostała część kosztów usługi finansowana była ze środków publicznych.**

## Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi

Wymagania dotyczące podmiotów wsparcia, świadczących usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, zawarte są w standardzie świadczenia usługi pilotażowej, natomiast kryteria świadczenia usługi pilotażowej w Wytycznych dla Wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na: „Przetestowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw”

Zdaniem podmiotów, które brały udział w zogniskowanym wywiadzie grupowym, kryteria te są jasne, ale nie do końca właściwe. Wykonawcy podkreślali, że ze spełnieniem kryteriów formalnych nie mieli żadnego problemu. Zdziwienie wśród audytorów wzbudzało tylko premiowanie obecności na liście KAPE:

*„...natomiast wiem, że nasi audytorzy energetyczni bardzo tutaj dziwili się kryterium, w którym były dodatkowe punkty za przynależność do, na tej liście KAPE o ile dobrze pamiętam. Ponieważ twierdzą, że są to osoby, które nie tyle robią audyty efektywności energetycznej, niekoniecznie są specjalistami w tym zakresie tylko bardziej specjalizują się nie wiem, gdzie tam, jakieś zupełnie troszeczkę inne wymagania, niekoniecznie zbieżne z tą usługą, więc to jedynie było takie nasze zdziwienie, że to było dodatkowo punktowane a niekoniecznie było to kryterium najlepsze pod kątem świadczenia później już samej usługi dla przedsiębiorców”.<sup>14</sup>*

Bardzo dobrym kryterium było też, w opinii podmiotów wsparcia, wycenienie z góry wielkości wsparcia dla jednego klienta i ustanowienie podziału kosztów usługi na etap I i II:

*„I to jest dosyć czytelne i to raz, że wartość tej usługi została określona, czyli można było, już od razu wiedzieliśmy, jaki nakład pracy to znaczy w naszym przypadku ile trzeba będzie zaangażować sił no do zrobienia konkretnego audytu, bo on wiadomo ile kosztował. No i druga kwestia ta, że no tam pisało, że 85 procent tych usług musi być wyświadczona na rzecz przedsiębiorcy, ale generalnie w naszym przypadku, jak chyba tu pozostałych 100 procent tej usługi przeliczana jest na, jako pomoc de minimis dla klienta. To uważam, że było dobre posunięcie.”<sup>15</sup>*

<sup>14</sup> Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

<sup>15</sup> Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

Natomiast nie zgadzają się z zasadą, że 70% środków za wykonanie usługi to wynagrodzenie konsultanta, a tylko 30% może zostać przeznaczone na pozostałe koszty związane z realizacją usługi. Przedstawiciele podmiotów wsparcia podczas FGI podkreślali zwłaszcza koszty dotarcia do klienta, poprzez różnego rodzaju działania promocyjne, marketingowe i osobiste kontakty.

*PW realizuje działania promocyjno - informacyjne własnymi siłami. Niewielkie, wręcz znikome środki w budżecie projektowym nie pozwalają na przeprowadzenie kampanii informacyjno – promocyjnej projektu na szerszą skalę<sup>16</sup>.*

*PW podejmuje intensywne działania marketingowe wykraczające poza wydatki przewidziane w budżecie PARP tzn. ze środków własnych, mające na celu pozyskanie większej ilości klientów<sup>17</sup>.*

W opinii przedstawicieli podmiotów wsparcia 30% wartości usługi na pokrycie tych kosztów to zdecydowanie za mało. Lepszym rozwiązaniem ich zdaniem byłby podział w stosunku 50/50. Również ograniczenie liczby konsultantów do maksymalnie 6 osób było ich zdaniem niepotrzebne i przysparzało w pewnych okolicznościach kłopotów. Tezy te pojawiły się także w Raporcie z realizacji usługi przesłanym do PARP przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia.<sup>18</sup>

Także zdaniem podmiotów świadczących usługi związane z zarządzaniem efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, które nie przystąpiły do realizacji usługi pilotażowej, kryteria stawiane przed podmiotami wsparcia nie są trudne do spełnienia i nie one stanowiły barierę przed przystąpieniem do udzielania wsparcia. Zdaniem przedstawicieli tych podmiotów, wyrażonym podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, o nie przystąpieniu do udzielania wsparcia decydowały w dużej mierze zapisy samego standardu usługi, a nie te kryteria.

---

<sup>16</sup> Cytat ze sprawozdania usługodawcy

<sup>17</sup> Cytat ze sprawozdania usługodawcy

<sup>18</sup> Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez jednego z usługodawców



*„Ja rozważałam. Ale... Tak, dlatego, że po... że tak powiem odbiega to, co zostało stworzone ostatecznie od naszych założeń (...) Głównie to jest takie, że po pierwsze właśnie kwota a po drugie czas, w jakim należy osiągnąć rezultaty i sposób rozliczania ich.”<sup>19</sup>*

Na pytanie odnośnie właściwości kryteriów dotyczących wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw można odpowiedzieć także przez pryzmat zadowolenia z poziomu usługi wyrażanego przez jej klientów. Jak zostało to omówione wcześniej, większość ankietowanych przedstawicieli firm, które brały udział we wdrażaniu usługi pilotażowej pozytywnie wypowiedziały się o profesjonalizmie doradców świadczących usługę. Podobnie wysoko został oceniony profesjonalizm firm świadczących usługę. Czyli w opinii klientów, firmy do wykonania usługi wsparcia wybrane zostały właściwie.

Z drugiej strony nie sposób nie zauważyć, iż część usługodawców osiąga gorsze wyniki w kategoriach liczby wyświadczonych usług. Zgodnie z Wytycznymi dla wnioskodawców każdy z nich zobowiązuje się do wyświadczania minimum 30 usług. Zgodnie z danymi z systemu KSU nie każdemu z nich udało się tę wartość osiągnąć, co może wskazywać na brak odpowiedniego zaplanowania procesu rekrutacyjnego.

## Podsumowanie

**Kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały określone właściwie, zarówno w opinii samych wykonawców, w opinii innych firm podobnej branży, które na testowanie usługi się nie zdecydowały, jak też poprzez uznanie właściwych kompetencji firm doradczych przez klientów usługi pilotażowej. Niemniej jednak część usługodawców osiągnęło zdecydowanie gorsze wyniki w kategorii liczby wyświadczonych usług. Wpływ na to miała zapewne przede wszystkim niska skuteczność w prowadzeniu działań rekrutacyjnych.**

---

<sup>19</sup> Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy świadczącej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, nie biorącej udziału w projekcie, podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

## Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem

Standard usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną ściśle określa obowiązki podmiotów świadczących te usługi.

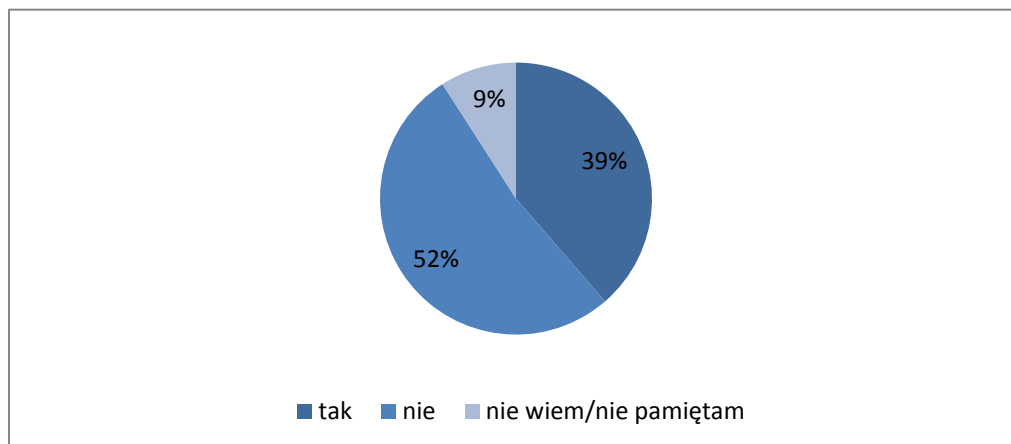
I etapem usługi był audyt energetyczny. Z komponentu tego skorzystały wszystkie firmy, które przystąpiły do wdrożenia usługi pilotażowej. Warunkiem przystąpienia do II etapu usługi było uczestnictwo w I etapie usługi. Po otrzymaniu raportu z audytu na przystąpienie do II etapu usługi zdecydowało się zgodnie z danymi z systemu KSU 75,2% firm biorących udział w I etapie usługi. Jak wynika z badań ankietowych oraz rozmów z klientami usługi podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, w każdej firmie zrealizowany został (lub był w trakcie realizacji) audyt, a dopiero później następował etap doradztwa, jeśli oczywiście firma decydowała się na to po zapoznaniu się z rekomendacjami z audytu. Jak wynika z danych przedstawionych na rysunkach 27, 28 i 29, klienci zadowoleni byli ze świadczonych usług zarówno na etapie audytu, jak też na etapie doradztwa oraz z całej usługi łącznie.

Można więc stwierdzić, że te etapy realizowane były prawidłowo, zgodnie z przyjętym standardem.

Standard świadczenia usługi oraz Wytyczne dla Wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na: „Przetestowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw” nakładał na podmioty udzielające usługi wsparcia pewne dodatkowe obowiązki. I tak, zgodnie z punktem 9 standardu świadczenia usługi pilotażowej, podmioty wsparcia zostały zobowiązane (opcjonalnie) do przekazywania klientowi nieodpłatnie prostych narzędzi informatycznych pomocnych przy wdrażaniu rekomendacji z Etapu I – np. kalkulatorów kosztów energii, arkuszy kalkulacyjnych do wyliczania efektów energetycznych, itp. Jak wynika z badań ankietowych, ponad 39% klientów usługi pilotażowej, którzy przystąpili do jej II etapu, takie narzędzia od podmiotów wsparcia otrzymało (rysunek 35).



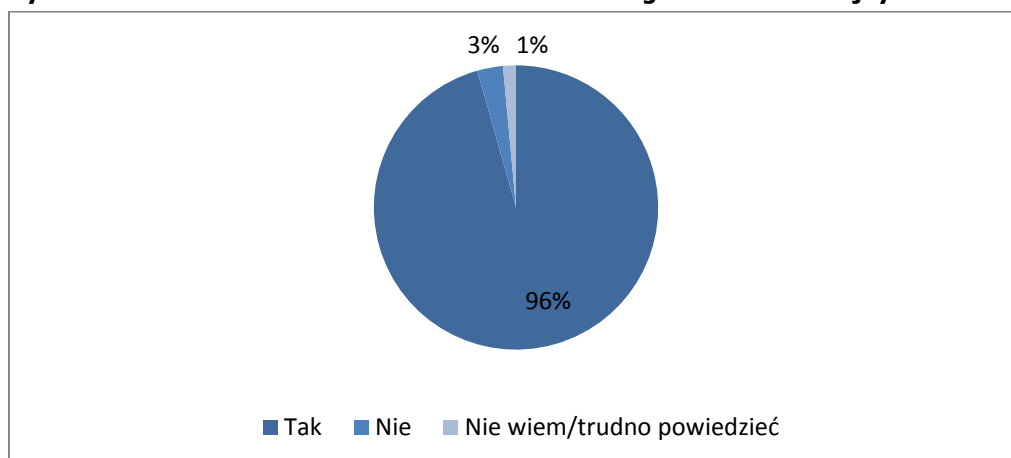
**Rysunek 35. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi do wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=157

Wykonawcy mieli także obowiązek poinformować klientów usługi pilotażowej, że jest ona dofinansowana ze środków unijnych. Tylko niecałe 4% badanych przyznało, że takiej informacji nie uzyskało (rysunek 36).

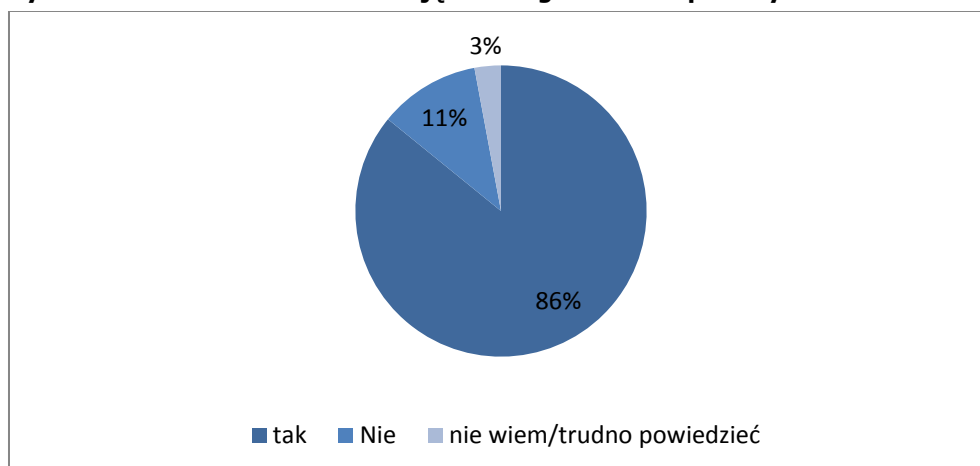
**Rysunek 36. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Kolejnym obowiązkiem podmiotu wsparcia było poinformowanie klienta, iż wartość usługi określona w standardzie będzie stanowić dla niego pomoc de minimis. Tu świadomość u klientów usługi była nieco mniejsza. 14% klientów usługi zadeklarowało, że nie miało świadomości objęcia usługi pomocą de minimis (w poprzedniej edycji odsetek ten był zbliżony).

**Rysunek 37. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis**

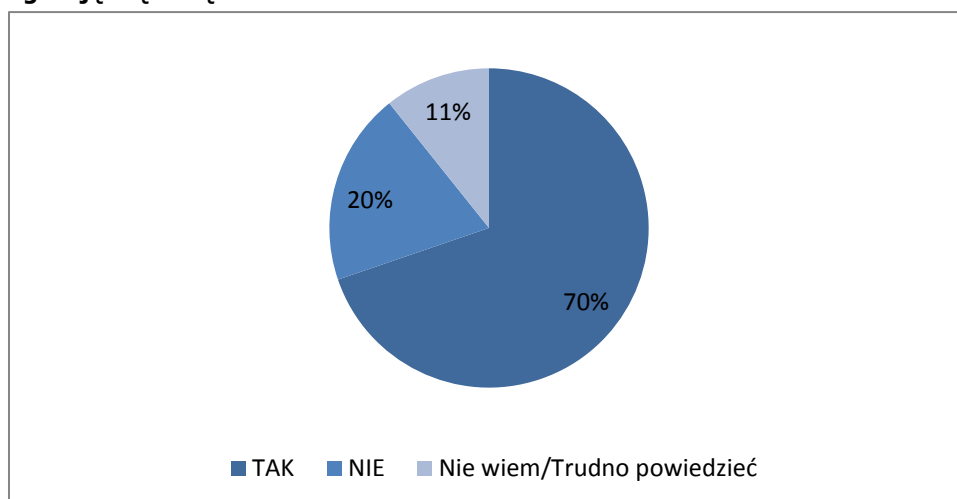


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Powyższy fakt jest trudny do wytłumaczenia, ponieważ klienci przed przystąpieniem do usługi musieli wypełniać różnego rodzaju dokumenty związane z udzielaniem pomocy de minimis, zapisy o tego rodzaju pomocy znajdowały się też w umowach podpisywanych z doradcą. Taki, a nie inny wynik badania, wynikać może przede wszystkim z tego, że odpowiedzi na pytania ankietera udzielała osoba nie znająca formalnej „obudowy” usługi realizowanej w firmie.

Każdy z podmiotów wsparcia miał również obowiązek poinformowania klienta o fakcie, że standard usługi opracowany został przez agencję rządową. Niemal 70% ankietowanych miało tego świadomość (identyczny odsetek jak w poprzedniej edycji).

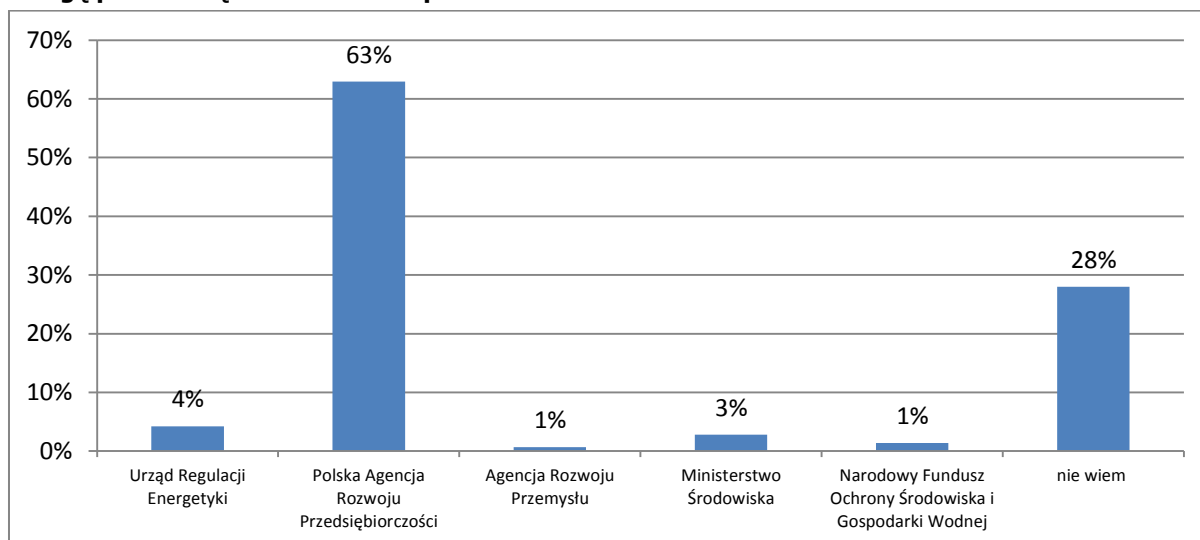
**Rysunek 38. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Ankietowani mieli natomiast pewne problemy z określeniem, która agencja rządowa opracowała standard. 63% wskazała prawidłowo na Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (w poprzedniej edycji 50%), natomiast pozostała część, bądź w ogóle nie wiedziała, bądź podawała nazwę innej agencji.

**Rysunek 39. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową - wskazania respondentów**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

W świetle omówionych powyżej informacji nic nie świadczy o tym, aby wykonawcy świadczyli usługi niezgodnie z przyjętym standardem.

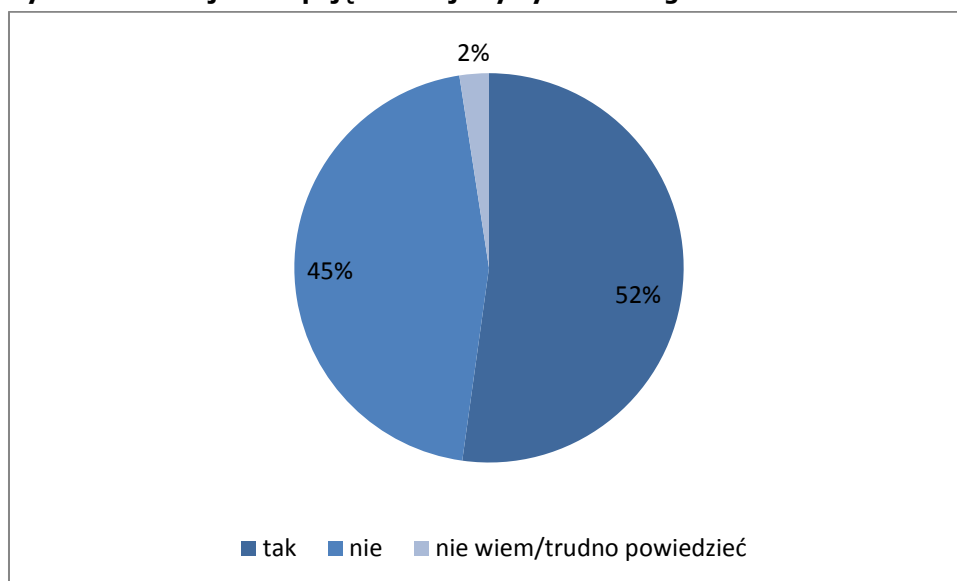
## Podsumowanie

**Wykonawcy świadczą usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zgodnie z przyjętym standardem, choć pożądanym byłoby bardziej skuteczne informowanie klientów o tym, iż usługa jest świadczona zgodnie ze standardem opracowanym przez agencją rządową, którą jest PARP.**

## Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych

Usługa dotycząca zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw jest usługą pilotażową. Pilotaż ma pokazać twórcy usługi, czy należy ją włączyć do Krajowego Systemu Usług. Niestety z badania ankietowego przeprowadzonego wśród klientów usługi wynika, że nazwa KSU jest dla 45% z nich nieznaną (w poprzedniej edycji 52%).

**Rysunek 40. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług"**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

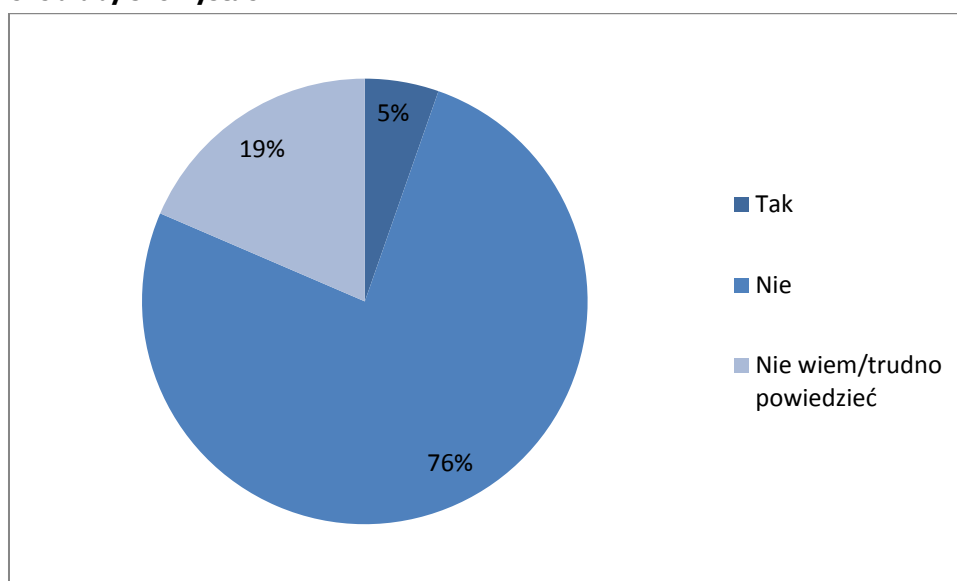
Wyniki te potwierdzają zogniskowane wywiady grupowe. O ile wśród klientów usługi pilotażowej nazwa KSU była znana przynajmniej niektórym uczestnikom spotkania, o tyle wśród przedsiębiorców, którzy nie przystąpili do wdrażania usługi pilotażowej znajomość samej usługi pilotażowej jak i nazwy KSU była zerowa.

**Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych jest niewielka, natomiast wśród firm, które nie są klientami usług pilotażowych system KSU jest zupełnie nieznaną.**

## Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną

Klienci usługi pilotażowej poproszeni zostali o deklarację, czy są inne potrzeby w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną, których nie dotyczy zakres usługi pilotażowej, ale byłyby możliwe i pożądane do zastosowania w firmie. Większość przedstawicieli badanych firm nie wskazała takich usług (rysunek 41).

**Rysunek 41. Istnienie usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CAPI z klientami usługi, N=200

Wśród ankietowanych, którzy odpowiedzieli na to pytanie twierdząco, nie ma żadnej dominującej usługi tego rodzaju. Wskazywali oni między innymi na (cytaty z ankiet): *docieplenie budynku, energia odnawialna z ciepła ziemi - jaki jest koszt, fotowoltaika, nadal źródła odnawialne, pompy ciepła, weryfikacja działania systemów, założenie pomp ciepłych, zmiana dostawcy energii, źródła odnawialne.*

Jak widać z powyższych cytatów, większość oczekiwań co do dodatkowych usług w zakresie objętym standardem usługi pilotażowej mieści się właśnie w tym standardzie. Może to świadczyć o niezrozumieniu standardu usługi przez klienta. Zgodnie z punktem 2 standardu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną: Realizacja usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw poprzedzona jest wstępnym rozpoznaniem specyfiki funkcjonowania przedsiębiorstwa Klienta w zakresie wykorzystania energii (w tym energii cieplnej, elektrycznej, mechanicznej i innych) oraz identyfikacją obszarów problemowych, które należy poddać analizom w dalszej części usługi.

Ma ono na celu określenie zakresu i szczegółowości wskazanych do przeprowadzenia u danego Klienta analiz.

- a. Uzgodniony zakres usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw powinien być dostosowany do specyfiki i potrzeb danego Klienta.
- b. Uzgodniony zakres usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw (ze wskazaniem obszarów problemowych) powinien zostać zapisany w umowie o świadczenie usługi, o której mowa w punkcie 3.

Ze standardu jasno więc wynika, że to klient decyduje jaki obszar zużycia energii poddany zostanie badaniu podczas audytu. Być może jednak to właśnie audyt uzmysławia klientom, że są także inne obszary, nie określone na początku, gdzie można poszukiwać poprawy efektywności energetycznej, stąd takie dodatkowe oczekiwania klientów. Większość klientów usługi pilotażowej nie dostrzega jednak potrzeby obejmowania usługą innych obszarów.

### **Podsumowanie**

**Zdaniem większości klientów usługi pilotażowej nie ma innych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać. Niespełna 20% ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną.**



## 5. Wnioski i rekomendacje

Szczegółowe wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań przedstawia tab. 2.

**Tabela 1. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.**

Lp.	Wniosek	Rekomendacja [1 kluczowa; 2 ważna; 3 uzupełniająca]
<b>1) Czy przetestowana usługa jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Czy zakres usługi jest właściwie zdefiniowany?</b>		
1.	Usługa audytowo-doradcza w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw jest dostosowana do potrzeb odbiorców. Klienci wysoko oceniali swój poziom satysfakcji z otrzymanej usługi. Nie zgłaszali zastrzeżeń co do zakresu przedmiotowego usługi. Zakres przedmiotowy raportu z audytu określony w Standardzie jest wyczerpujący. Zaletą usługi jest połączenie komponentu audytowego z komponentem doradczym. Komponent szkoleniowy dla pracowników firmy powinien być obligatoryjny.	[1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia. Firmy z tego sektora dysponują zazwyczaj większymi środkami finansowymi, które pozwolą na sfinansowanie działań poaudytowych.  [3] Rekomendujemy objęcie zakresem usługi, obligatoryjnych szkoleń dotyczących efektywności energetycznej dla pracowników firmy.
2.	Z drugiej strony istotny odsetek badanych nie wdrożył rekomendacji z audytu z powodu braku wystarczających środków finansowych. Klienci i usługodawcy wyrażali opinię, iż usługa byłaby dla przedsiębiorców zdecydowanie bardziej atrakcyjna w sytuacji gdyby istniała możliwość sfinansowania w jej ramach działań inwestycyjnych.	[3] Usługodawcy powinni zostać zobligowani w Standardzie do wskazywania możliwych źródeł sfinansowania rekomendacji o inwestycyjnym charakterze.
3.	Zakres usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną jest właściwie zdefiniowany.	[3] Zakres usługi powinien zostać utrzymany
<b>2) Czy procedury świadczenia usługi są właściwie zdefiniowane?</b>		
4.	W ocenie klientów usługi procedury jej świadczenia zdefiniowane są właściwie, czas trwania poszczególnych komponentów jest odpowiedni, usługa wymaga zaangażowania czasowego ze strony pracowników firmy odpowiedniego do korzyści płynących ze współpracy z doradcą. Uznania nie znalazł jedynie proceduralny wymóg powoływania obligatoryjnie grupy projektowej do wdrażania rekomendacji	[3] Rekomendujemy usunięcie ze standardu usługi wymogu powoływania grupy projektowej do wdrażania usługi, przy pozostawieniu opcjonalnej możliwości takiego działania.



	z audytu.	
5.	W ocenie świadczących usługę pilotażową nieprecyzyjny jest zapis dotyczący uznania za zakończony etapu II usługi.	[2] Rekomendujemy jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu. Standard powinien iż etap II kończy się w momencie rzeczywistego wdrożenia [zakończenie procesu wdrażania] przynajmniej jednej rekomendacji. W tym momencie oświadczenie klienta powinno być uzupełnione oświadczeniem usługodawcy, który potwierdziłby fakt wdrożenia rekomendacji i jej potencjalny pozytywny wpływ na zwiększenie efektywności energetycznej
<b>3) Jaka jest jakość i dostępność usług pilotażowych?</b>		
6.	Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra.	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami
7.	Dostępność usługi pilotażowej jest niewystarczająca. Wymóg minimalnego zużycia energii na poziomie 500 GJ rocznie eliminuje znakomitą część firm (w szczególności mikro) z możliwości skorzystania z usługi.	[1] Rekomendujemy obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie
<b>4) Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących?</b>		
8.	Poziom zadowolenia klientów usługi pilotażowej jest wysoki.	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami.
9.	W ocenie klientów usługi pilotażowej, poziom kompetencji konsultantów świadczących usługę jest wysoki.	[3] Rekomendujemy dalsze utrzymanie wysokich wymagań kompetencyjnych dla doradców realizujących usługę pilotażową u Klientów.
<b>5) Czy usługi pilotażowe przyniosły ich klientom realne korzyści? (pozwoliły na przejście z kategorii firm mikro do kategorii małych i średnich lub/oraz ich wchodzenie na nowe rynki lub/oraz na zwiększenie innowacyjności prowadzonej działalności, poprawiły zdolność firm do samodzielnego rozwiązywania problemów oraz planowania długofalowego rozwoju firmy i inne).</b>		
10.	Udział w usłudze pilotażowej przyczynił się przede wszystkim do wzrostu efektywności energetycznej firm, które zrealizowały rekomendowane działania poaudytowe. Co istotne średni wzrost był ponad dwukrotnie wyższy aniżeli zakładany w Standardzie usługi.	[1] Rekomendujemy podwyższenie minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10% [przy jednoczesnym obniżeniu „kryterium dostępowego” do poziomu 250 GJ rocznego zużycia energii].
11.	Zwiększenie efektywności energetycznej miało u niemal połowy klientów pozytywny wpływ na wzrost rentowności firmy. Usługa ponadto wpływa na poziom innowacyjności firm- 44%	





	klientów wskazało, iż przyczyniła się do wprowadzenia w firmie nowych lub istotnie ulepszonych rozwiązań	
12.	Prawie wszystkie firmy biorące udział w usłudze deklarują jako wymierną korzyść umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Niemal połowa badanych klientów wskazała, iż szkolenia dla pracowników powinny być obowiązkowe. Przeprowadzone szkolenia fakultatywne były oceniane przez klientów bardzo pozytywnie.	[3] Rekomendujemy objęcie zakresem usługi także obowiązkowych, niezależnych od rekomendacji do II etapu usługi szkoleń dotyczących efektywności energetycznej dla pracowników firmy, co powinno poprawić ich umiejętności i podnieść poziom wiedzy w tym zakresie.
13.	Udział w usłudze pilotażowej nie przełożył się na wzrost zatrudnienia w firmach, w których usługi były świadczone.	[1] Rekomendujemy objęcie usługą także średnich przedsiębiorstw. Są to firmy zazwyczaj w dużo lepszej kondycji finansowej od mikro i małych przedsiębiorstw i tam wzrost zatrudnienia po realizacji działań zwiększających efektywność energetyczną może być zauważalny.
<b>6) Jakie są bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?</b>		
14.	Barierą we wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw są wysokie kryteria techniczne i formalne na wejściu, uniemożliwiające udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora.	[1] Rekomendujemy obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie, przy jednoczesnym podwyższeniu minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10% [1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia. Dla takich podmiotów usługa powinna być częściowo odpłatna, przy czym poziom odpłatności powinien być wyższy aniżeli w przypadku firm mikro i małych. Istotnym jest by firmy te miały możliwość skorzystania z usługi, która jak wykazały analizy prowadzone przez PARP i co zostało potwierdzone w ramach niniejszego badania jest usługą niedostatecznie rozpowszechnioną na rynku. Objęcie usługą firm średnich jest uzasadnione również z tego powodu, iż to w tych firmach istnieją największe potrzeby związane z podnoszeniem efektywności energetycznej i to właśnie w



		firmach średnich skala pozytywnych efektów skorzystania z usługi może być największa (największa w ujęciu wartościowym oszczędność energii, najwyższy w ujęciu liczbowym wzrost zatrudnienia).
15.	Barierą w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi.	[1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia. Firmy z tego sektora dysponują zazwyczaj większymi środkami finansowymi, które pozwolą na sfinansowanie działań poaudytowych. [2] rekomendujemy objęcie zakresem usługi także wskazanie możliwych źródeł dofinansowania zewnętrznego dla realizacji takich rozwiązań możliwych do wykorzystania przez Klienta.
16.	Barierę stanowi krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznych zapisów dotyczących momentu zakończenia II etapu. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta.	[1] Rekomendujemy jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu. [2] W sytuacji kontynuowania usługi po roku 2015 rekomendujemy wydłużenie w standardzie usługi czasu w jakim trzeba zakończyć II etap usługi. Czas ten powinien być uzależniony od rodzaju rekomendacji, które mają być wdrożone.
<b>7) Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?</b>		
17.	Niewielki odsetek firm jest skłonny sfinansować pełny koszt audytu, natomiast żadna z badanych firm nie jest skłonna sfinansować pełnego kosztu doradztwa we wdrażaniu rekomendacji. Średnio klienci skłonni są zapłacić nieco powyżej połowy kosztów określonych w założeniach usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw. Oczekiwaniem przedsiębiorców jest, aby pozostała część kosztów usługi finansowana była ze środków publicznych.	[1] Rekomendujemy dofinansowanie ze środków publicznych przynajmniej połowy kosztów poszczególnych etapów usługi. Dla firm średnich poziom odpłatności powinien być wyższy (np. 70% kosztów usługi) jednak nie powinny być one wyłączone z możliwości skorzystania z niej.
<b>8) Czy kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały właściwie określone?</b>		
18.	Kryteria wyboru wykonawców	[3] Rekomendujemy pozostawienie



	testujących usługę pilotażową zostały określone właściwie.	dotychczasowych kryteriów wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową.
<b>9) Czy wybrani usługodawcy świadczą usługi zgodnie z przyjętym standardem?</b>		
19.	Wykonawcy świadczą usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zgodnie z przyjętym standardem.	[3] Rekomendujemy pozostawienie dotychczasowych kryteriów wyboru wykonawców świadczących usługę pilotażową.
<b>10) Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych?</b>		
20.	Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych jest niewielka.	[2] Rekomendujemy przykładanie przez usługodawców szczególnej uwagi do podkreślania w trakcie kontaktów z klientami, iż usługa jest świadczona w ramach Krajowego Systemu Usług. Dobrym rozwiązaniem byłoby każdorazowe przekazywanie klientowi pisemnej informacji o systemie KSU, zawierającej w szczególności informacje o innych usługach, z których firma mogłaby skorzystać wraz z adresem strony internetowej KSU. Wzór informacji mógłby zostać opracowany przez PARP a usługodawcy mogliby zostać zobowiązani do przekazania informacji klientowi. Dopełnienie przez usługodawcę tego obowiązku mogłoby być weryfikowane podczas badań ewaluacyjnych. Ponadto wszelkie opracowywane w ramach usługi materiały przekazywane przez usługodawcę klientowi (np., raport z audytu, prezentacja ze szkolenia) powinny być opatrzone logiem KSU - obowiązek ten wynika z umowy zawieranej przez usługodawców z PARP jednak do jego realizacji usługodawcy powinni przywiązywać szczególną uwagę.
21.	Wśród firm, które nie są klientami usług pilotażowych system KSU jest zupełnie nieznan.	
<b>11) Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?</b>		
22.	Zdaniem większości klientów usługi pilotażowej nie ma innych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać.	[3] Rekomendujemy nie dodawanie do standardu usługi pilotażowej dodatkowych obszarów tematycznych.
23.	Niespełna 20 % ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością	



	energetyczną.	
--	---------------	--

**Która z usług pilotażowych, która została poddana testowaniu powinna zostać wdrożona do systemu KSU i być dofinansowywana ze środków publicznych?**

<b>Argumenty za kontynuowaniem usługi</b>	<b>Argumenty przeciwko kontynuowaniu usługi</b>
Wzrost efektywności energetycznej we wszystkich firmach, które przystąpiły do II etapu usługi	Trudności w znalezieniu firm spełniających kryterium dostępowe dotyczące zużycia energii
Wzrost świadomości możliwych działań ograniczających zużycie energii we wszystkich firmach, które przystąpiły do usługi	Brak środków finansowych wśród mikro i małych przedsiębiorstw, które pozwoliłyby na wdrażanie rekomendacji z audytu
Dobre oceny standardu, wykonawców usługi i samej usługi wśród jej klientów	Zbyt wymagające dla mikro i małych przedsiębiorstw warunki wejścia do usługi pilotażowej
Niewielka dostępność podobnych usług na rynku	Obawa o moment zakończenia II etapu usługi ogranicza rekomendacje poaudytowe do tych „bezpiecznych” dla usługodawcy
<b>Zmiany jakie powinny być wprowadzone w usłudze jeżeli miałyby ona być kontynuowana</b>	
Obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie, przy jednoczesnym podwyższeniu minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10%	
Objęcie zakresem usługi wskazania możliwych źródeł dofinansowania zewnętrznego dla realizacji takich rozwiązań możliwych do wykorzystania przez Klienta.	
Rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia.	
Dofinansowanie ze środków publicznych przynajmniej połowy kosztów poszczególnych etapów usługi (dla firm średnich maksymalnie 30%)	
Jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu	
Przywiązywanie przez usługodawców większej wagi do kwestii informowania klientów o zakresie usługi (podkreślanie, iż usługa jest sprofilowana pod kątem konkretnego przedsiębiorcy i składa się z komponentu audytowego i doradczego) oraz samym systemie KSU.	

**Po wprowadzeniu rekomendowanych zmian usługa powinna być kontynuowana z uwagi na fakt, iż obecnie na rynku podobne usługi nie są rozpowszechnione. Usługa powinna być kontynuowana przynajmniej do momentu uruchomienia naborów wniosków w Regionalnych Programach Operacyjnych perspektywy finansowej 2014-2020, w których planowane są działania dotyczące podnoszenia efektywności energetycznej przedsiębiorstw.**

## Spis rysunków

Rysunek 1. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa .....	12
Rysunek 2 Struktura klientów według branży działalności .....	13
Rysunek 3. Struktura klientów usługi według województw.....	14
Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby .....	14
Rysunek 5. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2013 roku .....	15
Rysunek 6. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2013 roku .....	15
Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu .....	18
Rysunek 8. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/Pana jasne (wykres przedstawia odpowiedzi twierdzące): .....	19
Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian.....	20
Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu.....	21
Rysunek 11 Przyczyny braku wdrażania rekomendacji z audytu .....	22
Rysunek 12. Powody opóźnień we wdrażaniu rekomendacji z audytu .....	23
Rysunek 13. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa.....	24
Rysunek 14. Opinie respondentów o usłudze. ....	25
Rysunek 15. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:.....	30
Rysunek 16. Długość trwania audytu w firmie. ....	30
Rysunek 19. Termin, w jakim rozpoczęło się doradztwo po przekazaniu raportu z audytu .....	31
Rysunek 20. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego .....	31
Rysunek 21. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą .....	32
Rysunek 22. Oceny poszczególnych elementów usługi pilotażowej.....	33
Rysunek 23. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie efektywności energetycznej.....	34
Rysunek 24. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną .....	34
Rysunek 25. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z efektywnością energetyczną.....	35
Rysunek 26. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi pilotażowej .....	36
Rysunek 27. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu. ....	40
Rysunek 28. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu.....	40
Rysunek 29. Zadowolenie z usługi doradczo-audytywnej.....	41
Rysunek 30. Na skutek realizacji audytu w firmie wzrosła umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej .....	42

Rysunek 30. Wpływ usługi na poprawę efektywności energetycznej firmy .....	42
Rysunek 30. Skala wzrostu efektywności energetycznej na skutek skorzystania z usługi .....	43
Rysunek 33. Ocena wpływu wdrożonych rekomendacji na zwiększenie efektywności energetycznej firmy .....	44
Rysunek 34. Zbieżność czasu zwrotu kosztów poniesionych na wdrożenie rekomendacji z czasem oszacowanym przez podmiot świadczący usługę .....	45
Rysunek 33. Wpływ usługi na różne aspekty funkcjonowania firmy .....	46
Rysunek 34. Problemy jakie wystąpiły podczas wdrażania rekomendacji .....	51
Rysunek 35. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi do wdrażania rekomendacji z audytu.....	57
Rysunek 36. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych .....	57
Rysunek 37. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis.....	58
Rysunek 38. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową .....	58
Rysunek 39. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową - wskazania respondentów.....	59
Rysunek 40. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług" .....	60
Rysunek 41. Istnienie usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać .....	61



## Spis tabel

Tabela 1. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań. ....	63
---	----



## ZAŁĄCZNIKI

### Narzędzia badawcze

#### Kwestionariusz ankiety CAPI z klientami usługi

#### CZĘŚĆ REKRUTACYJNA- etap umówienia się na spotkanie

Na wstępie poprosić o rozmowę z osobą, która kontaktowała się z usługodawcą i faktycznie była odbiorcą usługi (osoba zarejestrowana w bazie uczestników).

#### **ARANŻACJA DLA FIRM, KTÓRE BRAŁY UDZIAŁ W PIERWSZEJ TURZE BADANIA**

*Szanowna Pani!*

*Szanowny Panie!*

*Nazywam się ..... (imię nazwisko Ankietera) i jestem ankieterem firmy **WYG PSDB**. Aktualnie na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości przeprowadzamy badanie wśród przedsiębiorstw korzystających z usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw.*

*Prowadziliśmy już z Państwem na początku tego roku ankietę dotyczącą Państwa satysfakcji z otrzymanej usługi i jej wpływu na działalność firmy. Obecnie chcemy zbadać długofalowy wpływ usługi na funkcjonowanie firmy stąd z firmami, które już kilka miesięcy temu brały udział w badaniu kontaktujemy się ponownie.*

*Chciałbym umówić się z Panem/Panią na krótkie, około 20 minutowe spotkanie podczas którego przeprowadziłbym z Panem/Panią ankietę o zbliżonym zakresie do ankiety, w której wziął/wzięła Pan/i udział parę miesięcy temu.*

Na życzenie respondenta ankieter przesyła list polecający.

## **ARANŻACJA DLA FIRM, KTÓRE NIE BRAŁY UDZIAŁU W PIERWSZEJ TURZE BADANIA**

*Szanowna Pani!*

*Szanowny Panie!*

*Nazywam się ..... (imię nazwisko Ankietera) i jestem ankieterem firmy **PSDB**. Aktualnie na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości przeprowadzamy badanie wśród przedsiębiorstw korzystających z usługi pilotażowej KSU w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw.*

*Z informacji, jakie uzyskaliśmy z Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości wynika, iż Pani/a firma korzystała z takiej usługi świadczonej przez [nazwa usługodawcy]. Chciałbym na wstępie potwierdzić ten fakt.*

[jeżeli firma korzystała z usługi- kontynuować; jeżeli nie- upewnić się, że dodzwoniono się do właściwej firmy – zweryfikować nazwę firmy, przytoczyć termin wykonania usługi i nazwę usługodawcy. Jeśli nadal rozmówca będzie twierdził, że usługa nie była wykonana – odnotować to w bazie i zakończyć. Jeśli w trakcie rozmowy okaże się, że firma wymieniona w bazie już nie istnieje – odnotować to w bazie].

*Badanie ma na celu ocenę satysfakcji klientów z otrzymanej usługi pilotażowej KSU oraz ocenę efektów, jakie przyniosło firmie skorzystanie z usługi. Wyniki badania będą podstawą kształtowania programów wspierających przedsiębiorstwa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną w przyszłości.*

*W związku z powyższym chciałbym przeprowadzić z Panią/Panem, krótką, 15 minutową anonimową ankietę. Czy jest Pan/i w stanie poświęcić mi ten czas?.*

Na życzenie respondenta ankieter przesyła list polecający.

## CZĘŚĆ BADAWCZA- etap przeprowadzania ankiety

### A. Zakres merytoryczny usługi i efekty usługi

#### 1. Z jakich komponentów usługi Pani/Pana firma skorzystała?

1. Audyt energetyczny
2. Doradztwo we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu
3. Żadne z powyższych (zakończyć ankietę)

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania]

#### 2. Proszę powiedzieć ile czasu minęło od rozpoczęcia audytu energetycznego w Pani/a firmie do jego zakończenia?

- a. 1. 1-4 dni
- b. 5-10 dni
- c. 11-20 dni
- d. 21-30 dni
- e. Powyżej 30 dni
- f. Jesteśmy w trakcie audytu [przejsć do P33]
- g. Nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli w P2 zaznaczona odpowiedź inna niż f]

#### 2a. Czy czas w jakim został u Pani/a przeprowadzony audyt był w Pani/a opinii odpowiedni?

1. tak
2. nie, audyt trwał zbyt długo
3. nie, audyt trwał zbyt krótko
4. nie wiem/trudno powiedzieć

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania i w P4 niezaznaczyły odpowiedzi F]]

#### 3. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/Pana jasne:

TAK.....	1
NIE.....	2
Nie dotyczy- nie było takiej rekomendacji	3
Nie wiem/Trudno powiedzieć.....	99

- a) Jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone



- b) Dlaczego te zmiany powinny być wdrożone
- c) Jakie działania należy podjąć w firmie, aby te zmiany wdrożyć
- d) Jakie koszty musi ponieść firma, aby te zmiany wdrożyć
- e) Jakie korzyści zostaną osiągnięte w firmie po wdrożeniu zmian
- f) Po jakim czasie te korzyści zostaną osiągnięte
- g) Jakich negatywnych skutków firma może uniknąć dzięki wdrożeniu rekomendacji
- h) Jakie czynności wykona usługodawca w ramach wsparcia przy wdrażaniu zmian
- i) Jakie czynności muszą wykonać pracownicy firmy w celu wdrożenia zmian
- j) Ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firmy przy wdrażaniu zmian
- k) Jakie narzędzia (np. informatyczne) wspomagające proces wdrożenia zmian można wykorzystać
- l) Jakie narzędzia są niezbędne dla prawidłowej realizacji rekomendowanych działań
- m) W jakim czasie rekomendowane działania powinny zostać wdrożone

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania i w P4 nie zaznaczyły odpowiedzi F]

#### 4. Czy jest Pan/i zadowolony/a z jakości otrzymanego raportu z audytu?

- 1. zdecydowanie tak
- 2. raczej tak
- 3. raczej nie
- 4. zdecydowanie nie
- 5. nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli w P4 odp. 3 lub 4]

#### 5. Dlaczego jest Pan/i niezadowolony z jakości raportu z audytu?

.....

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania i w P4 niezaznaczyły odpowiedzi F]]

#### 6. Czy na skutek realizacji w Pani/a firmie audytu wzrosła Pani/a umiejętność identyfikowania obszarów , w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej?

- 1. Tak
- 2. Nie
- 3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania i w P4 nie zaznaczyły odpowiedzi F]

#### 7. Jakie rekomendacje w raporcie z audytu zostały sformułowane?

- 1. zmiana sposobu eksploatacji [ankieter czyta wszystkie odpowiedzi i zaznacza właściwe]
  - a. obiektów,

- b. instalacji,
- c. urzędzeń
- d. technologii,
2. zmiana dostawcy energii
3. zmiana źródła energii (np. zastosowanie energii solarnej)
4. konserwacja/naprawa obiektów, instalacji, systemów lub urzędzeń
5. modernizacja budynków (np. docieplenie)
6. wymiana... [ankieter czyta wszystkie odpowiedzi i zaznacza właściwe]
  - a. urzędzeń
  - b. instalacji
  - ....na nowe, bardziej energooszczędne
7. modernizacja urzędzeń (uzupełnienie dotychczasowych urzędzeń o komponenty podnoszące ich efektywność energetyczną)
8. przeszkolenie pracowników
9. wdrożenie systemu ISO 50001
10. wdrożenie nowych rozwiązań organizacyjnych/procedur sprzyjających ograniczeniu zużycia energii
11. Inne (jakie?.....)
12. W raporcie z audytu nie zostały wskazane żadne rekomendacje
13. Nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli P7=12]

**7.a Czy usługodawca uzasadnił, dlaczego raport z audytu nie zawiera żadnych rekomendacji?**

1. Tak, audyt wykazał, że firma jest efektywna energetycznie
2. Tak, Inne (jakie?.....)
3. Nie
4. nie wiem/nie pamiętam

[respondenci, którzy udzielili odpowiedzi na P7a przechodzą od razu do P31]

**8. Czy wdrożyli Państwo rekomendowane zmiany [zapytać w odniesieniu do każdej rekomendacji]?**

	1. Tak, wdrożyliśmy tę rekomendację	2. Jesteśmy w trakcie wdrażania tej rekomendacji	3. Nie, ale planujemy wdrożyć tę rekomendację	4. Nie i nie planujemy wdrażać tej rekomendacji
1. Rekomendacja zaznaczona w p7				
2. Rekomendacja zaznaczona w p7				
3. Rekomendacja zaznaczona w p7				

**FILTR zadaj jeżeli w P8 przynajmniej raz odpowiedź 1 lub 2]**

**9. Czy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkali Państwo na któryś z poniższych problemów?**

1. tak
  2. nie
  3. nie wiem/trudno powiedzieć
- 
- a) brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu niezbędnego do wdrożenia rekomendacji
  - b) brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
  - c) brak czasu na wdrożenie rekomendacji
  - d) inne (jakie.....?)
  - e) Żadne z powyższych

[zadać jeżeli w P9 przynajmniej raz odpowiedź „tak”]

**10. W przypadku, których rekomendacji wystąpił ten problem?**

Program wyświetla rekomendacje w odniesieniu, do których w P8 zaznaczona została odpowiedź 1 lub 2; jeżeli w P8 zaznaczona tylko jedna rekomendacja (wdrożył lub jest w trakcie wdrażania tylko jednej) to program automatycznie powinien zaznaczać, iż problem dotyczył tej rekomendacji (bo była tylko jedna)

.....

[zadać jeżeli w P8 przynajmniej raz odp. 3]

**11. Dlaczego nie wdrożyli Państwo do tej pory tych rekomendacji (zapytać o każdą niewdrożoną rekomendację z osobna)**

**Rekomendacja w odniesieniu do której w P8 zaznaczona odpowiedź 3**

- a) brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu
- b) brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
- c)
- d) brak czasu na wdrożenie rekomendacji
- e) inne (jakie.....?)
- f) Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli w P8 przynajmniej raz odp. 4]

**12. Dlaczego nie zamierzają Państwo wdrażać tych rekomendacji? (zapytać o każdą niewdrożoną rekomendację z osobna)**

**Rekomendacja w odniesieniu do której w P8 zaznaczona odpowiedź 4**

- a) brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu
- b) brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
- c) brak czasu na wdrożenie rekomendacji
- d) brak przekonania o użyteczności rekomendacji
- e) inne (jakie.....?)
- f) nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli w P1 niezaznaczona odpowiedź 2]

**13. Dlaczego nie korzystali Państwo z usługi doradztwa?**

1. Zdecydowaliśmy, że wdrożymy rekomendacje bez wsparcia ze strony usługodawcy Nie posiadaliśmy odpowiednich środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
2. Zaproponowane rekomendacje były dla nas mało użyteczne i nie zdecydowaliśmy się na ich wdrożenie
3. Nie byliśmy zadowoleni ze sposobu przeprowadzenia audytu w naszej firmie
4. Nie byliśmy zadowoleni z jakości raportu z audytu
5. Nie wiedzieliśmy, iż istnieje możliwość skorzystania z doradztwa
6. Inne (jakie?.....)
7. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P13=3]

**P13a. Dlaczego sformułowane rekomendacje nie były dla Państwa użyteczne?**

1. Rekomendacje były sformułowane bardzo ogólnie – nie precyzowały jakie konkretnie działania mamy podjąć,
2. Sformułowane rekomendacje były nietrafione- w naszej opinii ich wdrożenie nie przyniosłoby firmie żadnych korzyści,
3. Sformułowane rekomendacje w ogóle nie uwzględniały potencjału finansowego firmy do ich wdrożenia,
4. Inne (jakie?.....)
5. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P13=4]

**P13b. Dlaczego nie byli Państwo zadowoleni ze sposobu przeprowadzania audytu w firmie?**

- .....
2. nie wiem/ trudno powiedzieć

[P14- P25 zadać jeżeli P1 = 2]

[P14-P25 nie zadawać podmiotom, które brały udział w pierwszej turze badania i w P1 zaznaczyły odpowiedź 2]

**14. W jakim terminie po przekazaniu Państwu raportu z audytu rozpoczął się etap II czyli doradztwo przy ich wdrażaniu?**

1. Krótszym niż miesiąc
2. miesiąc-3 miesiące
3. 3 miesiące-6 miesięcy
4. powyżej 6 miesięcy
- 5.
5. nie wiem/nie pamiętam

**15. Czy długość trwania tego okresu była w Pani opinii...**

1. zbyt długa
2. odpowiednia
3. zbyt krótka
4. nie wiem/trudno powiedzieć

**16. Czy jest Pan/i zadowolony/a ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu?**

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. raczej nie
4. zdecydowanie nie
5. nie wiem/trudno powiedzieć

zadaj jeżeli P16=3 lub 4

**17. Dlaczego jest Pan/i niezadowolona/y ze wsparcia doradczego?**

.....

**P17a. Proszę oszacować, z ilu godzin wsparcia doradczego Państwo skorzystali?**

.....

99. Nie wiem/trudno powiedzieć

**17b. Czy czas trwania wsparcia doradczego we wdrażaniu rekomendacji (maksymalnie 6 miesięcy) był w Pani/a opinii?**

1. Zbyt krótki
2. odpowiedni
3. zbyt długi
4. Nie wiem/nie pamiętam

**18. Czy doradca wspomagał Państwa we wdrażaniu rekomendacji każdorazowo kiedy potrzebowali Państwo jego pomocy?**



1. tak, doradca był dostępny zawsze kiedy potrzebowaliśmy jego pomocy
2. Nie, były jakie sytuacje kiedy potrzebowaliśmy pomocy doradcy, a nie był on dostępny (nie miał czasu, nie dało się z nim skontaktować)
3. nie wiem/trudno powiedzieć

**19. Zaangażowanie czasowe pracowników firmy we współpracę z doradcą (w ramach zespołu projektowego) było:**

- |  |    |
|--|----|
| a) ...proporcjonalne do korzyści płynących ze współpracy z doradcą przy wdrażaniu rekomendacji         | 1  |
| b) ...zbyt duże w porównaniu do korzyści płynących ze współpracy z doradcą przy wdrażaniu rekomendacji | 2  |
| c) Zbyt małe w porównaniu do korzyści płynących ze współpracy z doradcą przy wdrażaniu rekomendacji    |    |
| d) Nie wiem/Trudno powiedzieć  | 99 |

**20. Czy w ramach udzielanego doradztwa zostały Panu/i przekazane jakieś narzędzia (np. informatyczne) celem ich wykorzystania przy wdrażaniu rekomendacji z audytu?**

1. tak
2. nie
3. nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli P20=1]

**21. Czy nadal stosują Państwo te narzędzia?**

1. tak
2. nie
3. nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli P21=2]

**22. Dlaczego nie stosują Państwo tych narzędzi?**

.....

[nie zadawać podmiotom, które w pierwszej turze badania zaznaczyły odpowiedź „1” w P22a]

**22a. Czy w ramach korzystania z usługi uczestniczyli Państwo w szkoleniu?**

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/nie pamiętam

### 22b. Czy uczestniczył Pan w szkoleniu osobiście?

1. tak
2. nie

[P23-P25 zadać jeżeli P22a=1]

### 23. Czy pracownicy Pani/a firmy zostali przeszkoleni w zakresie:

1. samodzielnego stosowania w codziennej praktyce działalności gospodarczej wdrożonych w przedsiębiorstwie na skutek audytu działań
2. samodzielnego posługiwania się przekazanymi narzędziami informatycznymi
3. samodzielnego stosowania przekazanych procedur
4. żadne z powyższych

[zadać jeżeli P22a=tak]

### 24. Czy jest Pan/i zadowolony/a ze wsparcia szkoleniowego jakie firma otrzymała?

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. raczej nie
4. zdecydowanie nie
5. nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P24=3 lub 4]

### 25. Dlaczego jest Pan/i niezadowolona/y ze wsparcia szkoleniowego?

.....

[P26 w tej postaci zadawane firmom, które nie brały udziału w poprzedniej edycji badania]

### 26. Czy w Pani/a opinii usługa przyczyniła się do:

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
umocnienia pozycji firmy na rynku			
Wzrostu przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym			
wprowadzenia w firmie nowych lub znacząco ulepszonych rozwiązań			
Wzrostu zatrudnienia			
Pozyskania nowych			

klientów			
wzrostu rentowności firmy			

26abc. Czy skorzystanie z usługi przyniosło Państwa firmie inne, niewymienione wyżej korzyści?

1. Tak (jakie?.....)
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[P26a w tej postaci i P26aa zadawane firmom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

**P26. Proszę powiedzieć czy w porównaniu do marca 2014r. kiedy to przeprowadzaliśmy z Państwem ankietę w firmie:**

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
firma umocniła swoją pozycję na rynku			
W firmie wzrósł przychód ze sprzedaży na rynku krajowym			
W firmie wprowadzono nowe lub znacząco ulepszone rozwiązania			
W firmie wzrosło zatrudnienie			
Firma pozyskała nowych klientów			
Wzrosła rentowność firmy			

**P26aa. Czy w Pani/a opinii wystąpienie tego/tych pozytywnych efektów jest bezpośrednim skutkiem skorzystania przez firmę z usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną?**

PROGRAM WYMIENIA EFEKTY W ODNIESIENIU DO KTÓRYCH W P26 ZOSTAŁA ZAZNACZONA ODPOWIEDŹ 'TAK'	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie wiem/trudno powiedzieć

[nie zadawać jeżeli w P8 wyłącznie odpowiedzi 2 lub 3 lub 4]

[P27 w tej postaci zadawane firmom, które nie brały udziału w poprzedniej edycji badania]

**27. Czy dzięki wdrożeniu rekomendacji firma zwiększyła swoją efektywność energetyczną?**

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P27=2]

**P27a. Dlaczego firmie nie udało się zwiększyć efektywności energetycznej dzięki wdrożeniu rekomendacji?**

1. ....
2. Nie wiem/trudno powiedzieć

[nie zadawać jeżeli w P8 wyłącznie odpowiedzi 2 lub 3 lub 4]

[P27 w tej postaci zadawane firmom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

**P27. Proszę powiedzieć czy w porównaniu do marca 2014r. kiedy to przeprowadzaliśmy z Państwem ankietę w firmie firma zwiększyła swoją efektywność energetyczną:**

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P27=1]

**28. Proszę oszacować o ile procent wzrosła efektywność energetyczna firmy (w tym okresie)<sup>20</sup>?**

.....%

**Nie wiem/trudno powiedzieć**

[zadać jeżeli P27=1]

**P28a. Wdrożenie, której z rekomendacji miało największy wpływ na zwiększenie efektywności energetycznej firmy** [ program wymienia wszystkie rekomendacje które zostały wdrożone czyli te w przypadku, których w P8 została zaznaczona odpowiedź „tak, wdrożyliśmy rekomendację” Ponadto pytanie powinno się wyświetlać jeżeli w P8 odpowiedź „tak, wdrożyliśmy rekomendację” została wybrana w przypadku więcej niż jednej rekomendacji]

[zadać jeżeli P1=2] i w P8 zaznaczona przynajmniej raz odpowiedź 1]

**29. Czy nakłady finansowe jakie ponieśli Państwo celem wdrożenia rekomendacji zwróciły się w takim czasie jaki został wskazany przez usługodawcę?**

1. podmiot świadczący usługę nie oszacował czasu zwrotu poniesionych kosztów
2. tak, czas ten był zbliżony (ewentualna różnica nie przekroczyła 10% w porównaniu do czasu oszacowanego przez podmiot świadczący usługę)
3. nie, czas ten był zdecydowanie dłuższy
4. nie, czas ten był zdecydowanie krótszy
5. inwestycja została dokonana niedawno i trudno jeszcze mówić o zwrocie poniesionych kosztów
6. nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P1=2]

**P29a. Czy ogólnie jest Pan/i zadowolony/a z usługi audytowo-doradczej?**

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Raczej nie
4. Zdecydowanie nie
5. Nie wiem/trudno powiedzieć

**P29b. Czy firma planuje w ciągu najbliższych 12 miesięcy podejmowanie dalszych działań ukierunkowanych na podniesienie jej efektywności energetycznej?**

<sup>20</sup> To co w nawiasie wyświetlić firmom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

1. Tak (jakich?.....)
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P29b=1]

P29c Czy uważa Pan/i, że działania te zostałyby podjęte również w sytuacji nieskorzystania z usługi zarządzania efektywnością energetyczną?

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

[nie zadawać podmiotom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

### 30. Czy w Pani/a opinii:

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
Usługa powinna kończyć się wdrożeniem systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001			
Usługa powinna dotyczyć zarządzania efektywnością energetyczną w innych obszarach (jakich?...)			
Obligatoryjnym elementem usługi powinno być szkolenie dotyczące zasad efektywnego wykorzystania energii przeznaczonego dla pracowników			
Powoływanie zespołu projektowego do wdrażania rekomendacji powinno być możliwością a nie obowiązkiem			
Zakres merytoryczny usługi powinien zostać poszerzony o nowe obszary (jakie?.....)			
Z zakresu merytorycznego usługi powinny zostać usunięte niektóre elementy (jakie?.....)			

### 31 Proszę powiedzieć ilu pracowników:

1. firma zatrudniała [niezależnie od podstawy zatrudnienia] przed skorzystaniem z usługi efektywności energetycznej .....
2. Zatrudnia obecnie .....



**32. Proszę na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo niska ocena” a 5 „bardzo wysoka ocena”, ocenić następujące elementy usługi:**

Bardzo niska ocena	1
	2
	3
	4
Bardzo wysoka ocena	5
Nie dotyczyło naszej firmy	88
Nie wiem/Trudno powiedzieć.....	99

- |   |                     |
|---|---------------------|
| a) profesjonalizm firmy świadczącej usługę                                      | 1..2...3..4..5...99 |
| b) kompetencje doradcy, który realizował usługę w firmie                        | 1..2...3..4..5...99 |
| c) dopasowanie zakresu usługi do potrzeb firmy                                  | 1..2...3..4..5...99 |
| d) komunikacja z doradcą  | 1..2...3..4..5...99 |
| e) terminowość realizacji (dotrzymanie ustalonych terminów)                     | 1..2...3..4..5...99 |
| f) przejrzystość umowy z usługodawcą pod kątem obowiązków usługodawcy i klienta | 1..2...3..4..5...99 |

31a. Czy po tym jak zakończyli Państwo korzystanie z usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną usługodawca kontaktował się jeszcze z Państwem np. w celu pozyskania informacji nt. zadowolenia z efektów usługi, zaproponowania nowej oferty etc.?

1. tak
2. nie
3. nie wiem/nie pamiętam

[pytań 33- 38] nie zadawać podmiotom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

**33. Czy otrzymał/a Pan/i kiedykolwiek ofertę bezpośrednio (mail, poczta, ulotka, telefon, wizyta doradcy) od usługodawców świadczących usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną nie licząc oferty od usługodawcy usługi pilotażowej KSU?**

- |  |    |
|--|----|
| a) NIE, nie otrzymałem nigdy takiej oferty                       | 1  |
| b) Tak, otrzymałem taką ofertę, ale była to sytuacja jednorazowa | 2  |
| c) TAK, otrzymuję takie oferty średnio 1 w roku                  | 3  |
| d) TAK, otrzymuję takie oferty średnio 1 na kwartał              | 4  |
| e) TAK, otrzymuję takie oferty średnio raz na miesiąc            | 5  |
| f) Nie wiem/trudno powiedzieć                                    | 99 |

**34. Czy Pani/Pana przedsiębiorstwo korzystało wcześniej (przed usługą pilotażową KSU) z usług firm świadczących usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną?**

- |                                 |    |
|---------------------------------|----|
| TAK.....                        | 1  |
| NIE.....                        | 2  |
| Nie wiem/Trudno powiedzieć..... | 99 |

[zadać jeżeli P34=tak]

**P34a. Ile razy firma skorzystała z takich usług?**

1. ....

Nie wiem/nie pamiętam

**FITR:[ zadaj jeżeli w 34 odpowiedź 1]**

**35. Czego dotyczyła ta usługa/te usługi?**

.....

**99. Nie wiem/nie pamiętam**

[ zadaj jeżeli w 34 odpowiedź 1] [nie zadawać jeżeli P35=99] [nie zadawać jeżeli P4=f]

**36. Proszę porównać jakość tej usługi/tych usług do jakości usługi pilotażowej KSU**

- |   |    |
|---|----|
| a) Jakość była niższa                   | 1  |
| b) Jakość była taka sama (porównywalna) | 2  |
| c) Jakość była wyższa                   | 3  |
| d) Nie wiem/Trudno powiedzieć           | 99 |

[zadać jeżeli w P36 odp. c]

**37. Dlaczego jakość usługi „rynkowej” ocenił/a Pan/i wyżej od jakości usługi pilotażowej KSU?**

.....

[ zadaj jeżeli w P34 odpowiedź 2]

**38. Jakie są przyczyny, dla których Pani/Pana firma nie korzystała wcześniej (przed usługą pilotażową KSU) z usług firm doradczych świadczących usługi związane z efektywnością energetyczną (wielokrotny wybór)**

- |  |    |
|--|----|
| a) usługi oferowane przez zewnętrznych usługodawców były zbyt drogie                           | 2  |
| b) w firmie panowało wtedy przekonanie, że firma jest efektywna energetycznie                  | 3  |
| c) brak oferty w tym zakresie firm doradczych na rynku   | 5  |
| d) w firmie przypisywaliśmy małe znaczenie zagadnieniom związanym z efektywnością energetyczną | 6  |
| a) Inne, jakie?.....   | 77 |
| b) Nie wiem/Trudno powiedzieć  | 99 |

**38a. Jaką kwotę maksymalnie Pani/Pana firma byłaby gotowa zapłacić za audyt w zakresie, który został wykonany w Pana firmie. Proszę podać kwotę w zaokrągleniu do 100 zł.**

.....zł  
Nie wiem/Trudno powiedzieć 99



**[zadać jeżeli P1=2]**

**39. Jaką kwotę maksymalnie Pani/Pana firma byłaby gotowa zapłacić za doradztwo przy wdrażaniu rekomendacji?**

Nie wiem/Trudno powiedzieć

.....zł  
99

[pytań 39a-43] nie zadawać podmiotom, które brały udział w poprzedniej edycji badania]

**39a. Czy mieli Państwo świadomość, że usługa jest dofinansowana ze środków unijnych?**

1. Tak
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

**39aa. Czy wiedzą Państwo na jaką kwotę została wyceniona cała usługa?**

1. Tak (jaką?.....) [ankieter zaznacza przedział na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]
  - a) Do 500 zł
  - b) Powyżej 500 zł do 1000 zł
  - c) Powyżej 1000 zł do 2000 zł
  - d) Powyżej 2000 zł do 3000 zł
  - e) Powyżej 3000 zł do 4000 zł
  - f) Powyżej 4000 zł do 5000 zł
  - g) Powyżej 5000 zł do 6000 zł
  - h) Powyżej 6000 zł do 7000 zł
  - i) Powyżej 7000 zł do 8000zł
  - j) Powyżej 8000zł do 9000 zł
  - k) Powyżej 9 000 zł do 10000 zł
  - l) Powyżej 10 000 zł do 11 000 zł
  - m) Powyżej 11 000 zł do 12 000 zł
  - n) Powyżej 12 000 zł do 15 000 zł
  - o) Powyżej 15 000 zł
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

**39b. Czy wiedzą państwo na jaką kwotę został wyceniony (w razie wątpliwości respondenta dotyczącej sensu pytania wyjaśnić, iż usługa została w 100% dofinansowana środkami publicznymi i chodzi tu o koszt poszczególnych elementów usługi, który został pokryty ze środków publicznych):**

- a. audyt
  - aa. Tak (jaką?.....?)  
ankieter zaznacza przedział na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]
    1. Do 500 zł
    2. Powyżej 500 zł do 1000 zł
    3. Powyżej 1000 zł do 2000 zł
    4. Powyżej 2000 zł do 3000 zł
    5. Powyżej 3000 zł do 4000 zł
    6. Powyżej 4000 zł do 5000 zł
    7. Powyżej 5000 zł do 6000zł

8. Powyżej 6000 zł do 7000 zł
  9. Powyżej 7000 zł do 8000zł
  10. Powyżej 8000zł do 9000 zł
  11. Powyżej 9 000 zł do 10000 zł
  12. Powyżej 10 000 zł do 11 000 zł
  13. Powyżej 11 000 zł do 12 000 zł
  14. Powyżej 12 000 zł do 15 000 zł
  15. Powyżej 15 000 zł
- bb. Nie

b. doradztwo (wyświetlić jeżeli p1=2)

aa. Tak (jaką.....?)

[ankieter zaznacza przedział na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]

1. Do 500 zł
2. Powyżej 500 zł do 1000 zł
3. Powyżej 1000 zł do 2000 zł
4. Powyżej 2000 zł do 3000 zł
5. Powyżej 3000 zł do 4000 zł
6. Powyżej 4000 zł do 5000 zł
7. Powyżej 5000 zł do 6000zł
8. Powyżej 6000 zł do 7000 zł
9. Powyżej 7000 zł do 8000zł
10. Powyżej 8000zł do 9000 zł
11. Powyżej 9 000 zł do 10000 zł
12. Powyżej 10 000 zł do 11 000 zł
13. Powyżej 11 000 zł do 12 000 zł
14. Powyżej 12 000 zł do 15 000 zł
15. Powyżej 15 000 zł

bb. Nie

**39c. Czy mieli Państwo świadomość, że usługa objęta jest zasadami pomocy de minimis?**

1. tak
2. Nie
3. nie wiem/trudno powiedzieć

**40. Czy miał/a Pan/Pani świadomość, że usługa jest realizowana zgodnie z określonym standardem, który został opracowany przez agencją rządową?**

TAK.....	1
NIE.....	2
Nie wiem/Trudno powiedzieć.....	99

**FITR:[ zadaj jeżeli w 40 odpowiedź 1]**

**41. Proszę wskazać która Agencja rządowa opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową**

a) Urząd Regulacji Energetyki	1
b) Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości	2



c) Agencja Rozwoju Przemysłu	3
d) Ministerstwo Środowiska	4
e) Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej	5
f) inna, jaka.....	77
g) nie wiem	

**P41a. Czy znane jest Państwu pojęcie Krajowego Systemu Usług?**

1. tak
2. nie
3. nie wiem/trudno powiedzieć

**42. W jaki sposób Pani/Pana firma dowiedziała się o możliwości skorzystania z usługi?**

a) poprzez bezpośredni kontakt instytucji świadczącej taką usługę z naszą firmą	1
b) ze strony internetowej Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości	2
c) z innych stron internetowych (jakich.....?)	3
d) z punktu konsultacyjnego KSU	
e) od innych instytucji świadczących usługi informacyjne dla przedsiębiorców	4
f) z artykułów w mediach	5
g) od znajomych	6
h) z informacji otrzymanych drogą mailową	7
i) Inne źródło, jakie?.....	77

**43. Czy są jakieś usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których Pani/a firma chciałaby w najbliższym czasie skorzystać?**

1. Tak (jakie to usługi?.....)
2. Nie
3. Nie wiem/trudno powiedzieć

METRYCZKA

**M1. Płeć respondenta [nie czytać pytania]**

- |              |   |
|--------------|---|
| a) kobieta   | 1 |
| b) mężczyzna | 2 |

**M2 Od jak dawna przedsiębiorstwo funkcjonuje na rynku**

1. Krócej niż rok
2. 1 rok- 4 lata
3. 5 lat- 8 lat
4. 9 lat- 12 lat (od 2002r.)
5. Powyżej 12 lat

### M3. W jakiej miejscowości przedsiębiorstwo ma swoją główną siedzibę?

c) Wieś	1
d) Miasto do 20.000 mieszkańców	2
e) Miasto 20.000 – 50.000 mieszkańców	3
f) Miasto 50.001 – 100.000 mieszkańców	4
g) Miasto powyżej 100.000 mieszkańców	5

M4. Jaka jest główna branża, w której Pani/Pana przedsiębiorstwo prowadzi działalność? ankieter zaznacza właściwą odpowiedź na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]

1. Sekcja A: Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo (w tym uprawa roślin, hodowla zwierząt, rybołówstwo)
2. Sekcja B: Górnictwo i wydobywanie (w tym wydobywanie kamienia, piasku, gliny, ropy naftowej, gazu ziemnego)
3. Sekcja C: Przetwórstwo przemysłowe (w szczególności działalność produkcyjna oraz poligrafia, cięcie i wykańczanie kamienia, odlewnictwo metali, naprawa i konserwacja maszyn i urządzeń, instalowanie maszyn przemysłowych, sprzętu i wyposażenia).
4. Sekcja D: Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych
5. Sekcja E: Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją (w tym odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, zbieranie odpadów, odzysk surowców)
6. Sekcja F. Budownictwo (w tym roboty budowlane wykończeniowe, wykonywanie instalacji elektrycznych, wodnokanalizacyjnych i innych, roboty rozbiórkowe)
7. Sekcja G. Handel hurtowy i detaliczny; (w tym sprzedaż na straganach i targowiskach)
8. Sekcja G. Naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle
9. Sekcja H. Transport i gospodarka magazynowa (w tym magazynowanie i przechowywanie towarów, działalność usługowa związana z przeprowadzkami, działalność pocztowa i kurierska)
10. Sekcja I. Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi
11. Sekcja J Informacja i komunikacja (w tym: wydawanie książek, działalność związana z filmami, nagraniami video, nagraniami dźwiękowymi, przetwarzanie danych, zarządzanie stronami internetowymi, działalność związana z oprogramowaniem)
12. Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa (w tym: pośrednictwo pieniężne)
13. Sekcja L. Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości (w tym: kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek, wynajem i zarządzanie nieruchomościami)
14. Sekcja M. Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna (w tym: działalność prawnicza, działalność rachunkowo-księgową, działalność w zakresie architektury, badania i analizy techniczne, reklama, badanie rynku i opinii publicznej, działalność fotograficzna, reklama, działalność związana z tłumaczeniami)

15. Sekcja N. Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca (w tym: wynajem i dzierżawa pojazdów, maszyn, innych dóbr materialnych, działalność agencji pracy tymczasowej, działalność pośredników turystycznych, działalność ochroniarska i detektywistyczna, sprzątnięcie obiektów, zagospodarowanie terenów zieleni, działalność związana z administracyjną obsługą biura, działalność call center, działalność komercyjna gdzie indziej nie klasyfikowana)
16. Sekcja P. Edukacja (w tym: wychowanie przedszkolne, pozaszkolne formy edukacji)
17. Sekcja Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna (w tym pozostała pomoc w zakresie opieki zdrowotnej)
18. Sekcja R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją (w tym działalność związana ze sportem)
19. Sekcja S. Pozostała działalność usługowa (w tym: działalność związków zawodowych, naprawa i konserwacja komputerów i sprzętu komputerowego, naprawa i konserwacja artykułów użytku osobistego i domowego, pozostała indywidualna działalność usługowa)

Nie wiem

**M5. W jakim przedziale mieści się łączna wielkość przychodów osiągniętych przez przedsiębiorstwo w 2013 roku?**

1. Poniżej 50 tys. zł
2. 50 tys. zł - 0,5 mln zł
3. 500 0001- 2 mln zł
4. od 2 do 10 mln zł
5. od 11 do 50 mln zł
6. powyżej 50mln zł

**M6 Jakie jest średnie roczne zużycie energii w Pani/a firmie?**

1. do 140 MWh
2. 140-300 MWh
3. 301- 500 MWh
4. 500- 1000 MWh
5. > 1000 MWh
6. nie wiem/trudno powiedzieć