



Raport końcowy

Badanie klientów i usługodawców systemowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie ochrony środowiska

czerwiec 2015



Opracował zespół w składzie

Bartosz Bartniczak

Maciej Owczarek

Tomasz Klimczak

Adam Miller

Anna Regulska

Koordinacja ze strony PARP:

Sylwia Marczyńska

Współpraca merytoryczna ze strony PARP:

Aleksandra Walczyk-Jansson

Andrzej Szwoch

Sylwia Marczyńska

Spis treści

Streszczenie	4
1. Przedmiot, cel i zakres badania.....	9
2. Metodologia	11
3. Ogólna charakterystyka klientów usługi.....	13
4. Analiza wyników badań	18
Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców	18
Poprawność zdefiniowania procedur usługi	28
Jakość i dostępność usług.....	36
Jakość.....	36
Dostępność.....	36
Poziom zadowolenia klientów z usługi oraz kompetencji konsultantów je świadczących	43
Korzyści z usługi w opinii klientów	47
Bariery we wdrażaniu usługi	53
Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę.....	59
Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi	65
Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem	68
Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług systemowych	75
Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie ochrony środowiska	76
5. Wnioski i rekomendacje.....	78
Spis rysunków	82
Spis tabel.....	84
ZAŁĄCZNIKI	85
Narzędzia badawcze	85

Streszczenie

Badanie klientów i usługodawców usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie ochrony środowiska zostało przeprowadzone przez firmę WYG PSDB na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w okresie maj-czerwiec 2015r. Analizowana usługa systemowa realizowana 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 PARP¹.

Do celów badania należało między innymi: ocena kryteriów przyznania wsparcia na świadczenie nowych usług systemowych, ocena standardu świadczenia usługi, ocena procedury świadczenia usługi, wpływ usługi na działalność klienta.

W badaniu wykorzystano takie metody badawcze jak analiza danych zastanych, (m.in. dokumentacji konkursowej, standardu świadczenia usługi, sprawozdań okresowych usługodawców, regulaminu wyboru usługodawców, a także przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące struktury klientów ww. usługi), zogniskowane wywiady grupowe z przedstawicielami usługodawców oraz klientów oraz ankietę CAPI z klientami usługi.

Z usługi systemowej w zakresie ochrony środowiska skorzystało do dnia realizacji badania 297 przedsiębiorców. Większość z nich stanowili mikroprzedsiębiorcy (64%). Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (18,8%). Drugą najliczniejszą grupę, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (12,4%).

Usługa składa się z trzech etapów: audytu prawnego zgodności z prawem ochrony środowiska, z doradztwa we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu oraz ze szkolenia. Z doradztwa skorzystało ponad 81% ogółu klientów, a blisko 70% ze szkoleń.

Analiza opinii, udzielonych przez klientów oraz podmioty wsparcia podczas zogniskowanych wywiadów grupowych pokazuje, że przedsiębiorcy przystępując do usługi oczekiwali od niej dopasowania do swoich konkretnych potrzeb. Obszarem, który był

¹ 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.



najczęściej audytowany była gospodarka odpadami. Na kolejnym miejscu znalazł się recykling oraz odzysk opakowań i produktów. Taka sytuacja wynika zapewne z faktu wejścia w życie nowych przepisów z zakresu gospodarki odpadami, co spowodowało konieczność dostosowania się do nich przedsiębiorców. Obszarem, który najrzadziej podlegał audytowaniu była gospodarka wodno-ściekowa. Wynikało to z faktu, że większość przedsiębiorców nie posiada własnego ujęcia wody, a ścieki odprowadza do sieci komunalnej. Specyfika działalności różnych przedsiębiorstw powodowała, że nie korzystali ze wszystkich obszarów audytu. Obszary przewidziane do audytowania były też prawidłowo zdefiniowane i żaden ważny aspekt związany z ochroną środowiska nie został pominięty. Usługodawca przeprowadzający audyt uwzględniał specyfikę audytowanej firmy. W opinii klientów usługi było to jej dużą zaletą, ponieważ wcześniej spotykali się z usługami, które były realizowane na dużym poziomie ogólności. Przedsiębiorcy nie musieli się też przygotowywać w jakiś szczególny sposób do audytu. Jedyne co musieli zrobić to przygotować posiadane dokumenty.

Najczęściej występujące rekomendacje z przeprowadzonego audytu dotyczyły konieczności opracowania niezbędnej dokumentacji, ewidencji czy też przygotowania niezbędnych sprawozdań dotyczących korzystania ze środowiska. Kolejne rekomendacje według częstości występowania dotyczyły konieczności uzyskania niezbędnych pozwoleń oraz konieczności wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów; konieczności przeprowadzenia wskazanych w audycie badań, pomiarów czy też inwentaryzacji; konieczności podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym; konieczności uregulowania zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska. Rekomendacje z audytu były przez usługodawców przedstawiane przedsiębiorcom w sposób jasny i zrozumiały. Zdecydowana większość klientów wdrożyła, jest w trakcie wdrażania lub planuje wdrożyć rekomendowane rozwiązania. Dowodzi to, iż usługa jest dostosowana do potrzeb przedsiębiorców. Przeprowadzona analiza pokazała, że przedsiębiorcy nie napotkali większych problemów na etapie wdrażania rekomendacji z audytu. Przedsiębiorcy, którzy nie wdrożyli jeszcze wskazanych rekomendacji, ale planują to zrobić jako przyczynę odłożenia wprowadzenia rekomendowanych zmian najczęściej wskazywali na brak środków finansowych oraz czasu na ich wdrożenie. Najczęściej przyczyną rezygnacji z II etapu usługi było samodzielne wdrożenie rekomendacji (bez wsparcia ze strony usługodawcy).

Usługa w zakresie ochrony środowiska składała się z trzech etapów – etapu audytu środowiskowego, etapu wsparcia we wdrożeniu rekomendacji z audytu oraz szkoleń z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska. 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.

Czas w jakim został przeprowadzony audyt i doradztwo był w opinii ankietowanych odpowiedni. Doradca był dostępny zawsze kiedy potrzebowano jego pomocy w firmie. Oprócz osobistych wizyt audytora przedsiębiorcy mogli także liczyć na pomoc telefoniczną. Organizacja i zakres merytoryczny szkolenia został oceniony bardzo wysoko. Praktycznie wszyscy przedsiębiorcy byli zadowoleni z otrzymanej usługi. Przedsiębiorcy podkreślali także, że nie mieli problemów z wypełnieniem wymogów formalnych koniecznych do przystąpienia do usługi. Wskazywali, że nie spotkali się z nadmiernym sformalizowaniem procedur.

Jakość poszczególnych elementów usługi systemowej 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. Poszczególne elementy usługi zostały pozytywnie ocenione przez ankietowanych. Przedsiębiorcy nie otrzymują ofert dotyczących podobnych zagadnień jak analizowana usługa i co za tym idzie nie korzystają z usług doradczych i szkoleniowych z zakresu ochrony środowiska. Większość przedsiębiorców objętych usługą nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Głównym powodem nie skorzystania, była przede wszystkim cena usług oferowana przez zewnętrznych usługodawców. O możliwości skorzystania z usługi dotyczącej ochrony środowiska przedstawiciele ankietowanych firm dowiadywali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę świadczą. Barię przed skorzystaniem z usługi była jej cena. Część przedsiębiorców w momencie gdy dowiadywała się, że usługa jest płatna rezygnowała z niej.

Wszyscy klienci usługi są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z wysokiego jej poziomu merytorycznego. Również wysoko ocenione zostały poszczególne jej komponenty.

Skorzystanie z usługi przyniosło firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska. Blisko 1/3 ankietowanych wskazała, że zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji zwrócił się w takim czasie, w jakim był wskazany przez usługodawcę. W ograniczonym stopniu usługa przyniosła bardziej dalekosiężne efekty takie jak pozyskanie nowych klientów, wzrost przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym czy też wzrost zatrudnienia.

Większość badanych wskazała, że w przypadku wdrażania poszczególnych rekomendacji nie napotkała na żadne bariery. Wśród najczęściej wskazywanych barier wymieniano brak czasu oraz brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu.

Koszt usługi w zakresie ochrony środowiska ustalony został na średnio 10 700 zł – 70% tej kwoty było dofinansowane, a 30% płatne było przez przedsiębiorców. Na audyt przypadało 3500 zł, na wsparcie przy wdrażaniu rekomendacji 6 000 zł, a na szkolenie 1200 zł. Pomimo obowiązku informowania klienta przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z usługą tylko 42% klientów zadeklarowało, iż wie na jaką kwotę została wyceniona cała

usługa, z czego tylko co niecałe 29% wskazało właściwy przedział kwotowy. Ponad 80% badanych zadeklarowało, że kwota jaką zapłaciła za skorzystanie z usługi (30% jej wartości) była adekwatna do jakości otrzymanej usługi. Koszt usługi był jedynym wskazanym podczas wywiadu grupowego z przedsiębiorcami minusem. Usługodawcy wskazywali, że przedsiębiorcy przyzwyczaili się do korzystania z usług bezpłatnych. Nie mają świadomości korzyści jakie mogą osiągnąć, że zainwestowane środki mogą się im szybko zwrócić. Przedsiębiorcy sformułowali wniosek, że cena usługi powinna być zróżnicowana w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. Obecnie cena usługi zależała od jej zakresu tzn. od tego z ilu etapów przedsiębiorca skorzystał. Usługodawcy twierdzili natomiast, że nie wielkość firmy powinna decydować o koszcie usługi, ale jej profil działalności, a co za tym idzie potencjalne oddziaływanie na środowisko.

Wymagania zarówno dla podmiotów chcących świadczyć usługę jak i dla konsultantów były jasno sprecyzowane. Nie ma konieczności dodawania jakichkolwiek dodatkowych wymagań dla podmiotów chcących świadczyć usługę, ani zaostrzania już sformułowanych kryteriów. Największym wyzwaniem, które musieli spełnić, aby świadczyć usługę była rejestracja w Krajowym Systemie Usług, ale kryteria które należało spełnić nie stanowiły dla nich żadnego problemu.

Wykonawcy świadczyli usługę systemową w zakresie ochrony środowiska 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 systemowych jest dosyć duża.

Zdaniem większości klientów usługi nie ma innych usług z zakresu ochrony środowiska, z których firma chciałaby skorzystać. Niewiele ponad 7% ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi w dziedzinie ochrony środowiska.

Należy zaznaczyć, że w perspektywie finansowej 2014-2020 dotychczasowy podażowy schemat wsparcia firm chcących skorzystać z usług doradczych zostanie uzupełniony komponentem o charakterze popytowym, w którym to dofinansowywany jest klient a nie usługodawca. przyszłości prawdopodobnie zmieni się schemat świadczenia podobnych usług, dofinansowanych ze środków publicznych w perspektywie 2014-2020. Projekt dofinansowywanych usług KSU nie będzie kontynuowany. Do życia powołany zostanie tzw. Trwają prace nad Rejestrem Usług Rozwojowych. Rejestr Usług Rozwojowych (RUR), który będzie internetową bazą zawierającą informacje nt. usług (m.in szkoleń, doradztwa, studiów podyplomowych, mentoringu czy coachingu) świadczonych przez różnego typu podmioty (publiczne lub niepubliczne). Innymi słowy, będzie miejscem, w którym przedsiębiorstwa/institucje oraz ich pracownicy, a także osoby indywidualne będą mogły zapoznać się z szeroką ofertą działań, które pozwolą na ich rozwój (poza działaniami

inwestycyjnymi). Rejestr Usług Rozwojowych będzie dawał użytkownikom możliwość dokonania oceny usług, w których brali udział, a także zamówienia „usługi szytej na miarę” na „gieldzie usług”.

- W sytuacji uruchamiania w przyszłości podobnych usług dofinansowanych ze środków publicznych (na szczeblu krajowym lub regionalnym) oraz mając na uwadze wnioski wynikające z przedmiotowego badania, należy brać pod uwagę takie kwestie, jak:
- Brak konieczności zaostrzania wymagań lub dodawania jakichkolwiek dodatkowych wymagań, ani zaostrzania już sformułowanych kryteriów w odniesieniu do podmiotów chcących świadczyć usługi doradczo-szkoleniowe z zakresu ochrony środowiska.
- Brak konieczności wprowadzania zmian w standardzie świadczenia usługi.
- Rekomendujemy opracowanie wzoru umowy sankcjonującego istniejący po stronie usługodawców obowiązek zachowania poufności informacji przekazywanych przez przedsiębiorców w ramach realizacji usług.
- Rekomendujemy utrzymanie zapisów dotyczących kształtu procedury świadczenia usługi.
- Z uwagi na niewielką dostępność podobnych usług na rynku, a także ich wysoki koszt, rekomendujemy dalsze świadczenie usługi doradczo-szkoleniowej z zakresu ochrony środowiska dofinansowanej ze środków publicznych (np. w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych) z uwagi na jej niewielką dostępność na rynku,
- Rekomendujemy prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych związanych z wdrażaniem inicjatyw wspierających przedsiębiorczość przez podmioty będące „najbliżej” przedsiębiorców (szczebel regionalny, a nawet lokalny) Działania informacyjno-promocyjne powinny kłaść nacisk na pokazanie przedsiębiorcom korzyści płynących z korzystania z danej usługi (najlepiej na rzeczywistych przykładach firm, które z podobnych usług korzystały w przeszłości). Przedsiębiorcy powinni być świadomi, że zainwestowane przez nich środki w usługę się im zwrócą. W przypadku usługi z zakresu ochrony środowiska należy też wskazywać, że dzięki usłudze przedsiębiorstwo prowadzić będzie działalność zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.
- Rekomendujemy dalsze utrzymanie wysokich wymagań kompetencyjnych dla podmiotów chcących świadczyć takie usługi oraz dla doradców realizujących usługę u Klientów.
- Rekomendujemy przykładanie przez usługodawców szczególnej uwagi do podkreślania w trakcie kontaktów z klientami, iż usługa z której korzystają dofinansowana jest ze środków publicznych

Szczegółowe wnioski i rekomendacje znajdują się w tabeli na s. 76.

1. Przedmiot, cel i zakres badania

Przedmiot badania stanowiła usługa systemowa w zakresie ochrony środowiska, 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 systemowa w zakresie ochrony środowiska to usługa doradczo-szkoleniowa, której celem jest podniesienie świadomości przestrzegania przepisów prawnych z zakresu ochrony środowiska.

Usługa jest skierowana do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw.

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

- Etap I: audyt środowiskowy, identyfikacji stopnia spełniania wymogów prawnych,
- Etap II: wsparcie doradcze przy wdrażaniu działań rekomendowanych w Etapie I,
- Etap III: szkolenia z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska.

Usługa była świadczona w okresie od czerwca 2013 do września 2014 r. przez usługodawców wybranych w procedurze konkursowej.

Funkcję usługodawców pełniło 7 podmiotów.

Celem badania było dostarczenie odpowiedzi na następujące pytania:

- 1) Czy kryteria przyznania wsparcia na świadczenie nowych usług systemowych zostały właściwie zdefiniowane?
- 2) Czy standardy świadczenia poszczególnych usług systemowych wdrażanych w ramach projektu „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” wymagają modyfikacji i w jakim zakresie?
- 3) Jaki jest poziom jakości świadczonych usług systemowych (badanie w jednym z podlegających weryfikacji wymiarów tj. na podstawie poziomu zadowolenia klientów, którzy skorzystali z usług systemowych z wyświadczonych usług oraz kompetencji konsultantów)?
- 4) Jaki jest wpływ wyświadczonej usługi systemowej na działalność klienta (jaka jest realna przydatność usługi?). Czy usługi 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?
- 5) Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów nowych usług systemowych?
 - 6) Czy usługodawcy świadczą nowe usługi systemowe zgodnie z przyjętymi dla każdej z usług standardami?
 - 7) Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?
 - 8) Czy istnieje zapotrzebowanie przedsiębiorstw na nowe usługi systemowe świadczone w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”?
 - 9) Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości? Czy inne (jakie?) usługi wspierające rozwój przedsiębiorstw powinny być dofinansowywane ze środków publicznych?

2. Metodologia

Przeprowadzenie badania „desk research”

W celu opracowania szczegółowej metodologii badania przeanalizowano dokumentację konkursową usługi w zakresie ochrony środowiska, realizowanej 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 standard świadczenia usługi, sprawozdania okresowe Podmiotów Wsparcia, regulamin wyboru usługodawców a także przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące struktury klientów ww. usługi.

Przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych

Zogniskowane wywiady grupowe (FGI) zostały zrealizowane z udziałem zarówno przedstawicieli usługodawców (Ośrodków Wsparcia KSU)- jeden wywiad, jak i przedstawicieli klientów (przedsiębiorców)- jeden wywiad. W wywiadzie z usługodawcami uczestniczyło 5 osób a w wywiadzie z klientami 7.

Przeprowadzenie ankiet bezpośrednio u klientów usługi (CAPI)

Badania ilościowe zostały zrealizowane metodą ankiet CAPI (Computer Assisted Personal Interview- wywiady osobiste wspomagane komputerowo) na populacji 325 klientów, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu systemowej usługi z zakresu ochrony środowiska. Zrealizowano 170 efektywnych wywiadów co umożliwia wnioskowanie z błędem oszacowania na poziomie 5%. Poziomu ten należy uznać za stosunkowo niski - standardowo w badaniach społecznych akceptuje się błąd w przedziale 3-5%. Uzyskanie niższego poziomu błędów było utrudnione z uwagi na fakt, iż liczebność populacji była mniejsza od zakładanej² (popyt na usługę był niższy od spodziewanego).

Badanie przeprowadzono w okresie maj-czerwiec 2015 r.

² Im mniej populacja tym większą jej część należy przebadac by uzyskać niski poziom błędów statystycznego



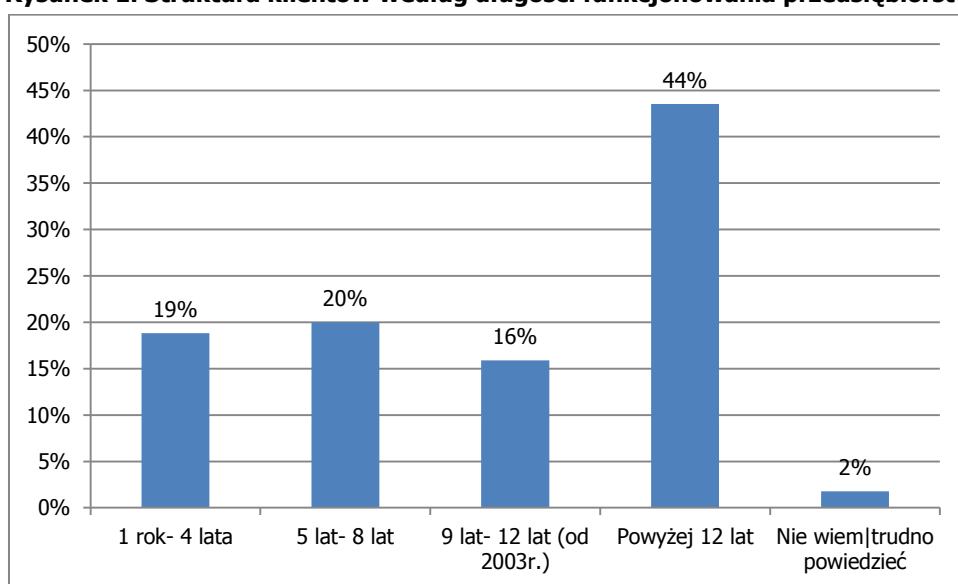
Przed przystąpieniem do realizacji właściwego badania ilościowego, kwestionariusz do badania został przetestowany na próbie 20 przedsiębiorstw.

3. Ogólna charakterystyka klientów usługi

Z usługi w zakresie ochrony środowiska skorzystało 297 przedsiębiorców³. Większość z nich stanowili mikro przedsiębiorcy (64,0%). Udział małych przedsiębiorstw wyniósł 21,9%, a średnich 14,1%.

Wśród przedsiębiorstw, które skorzystały z usługi, dominują firmy o ugruntowanej pozycji rynkowej tj. działające na rynku powyżej 12 lat (44%).

Rysunek 1. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa

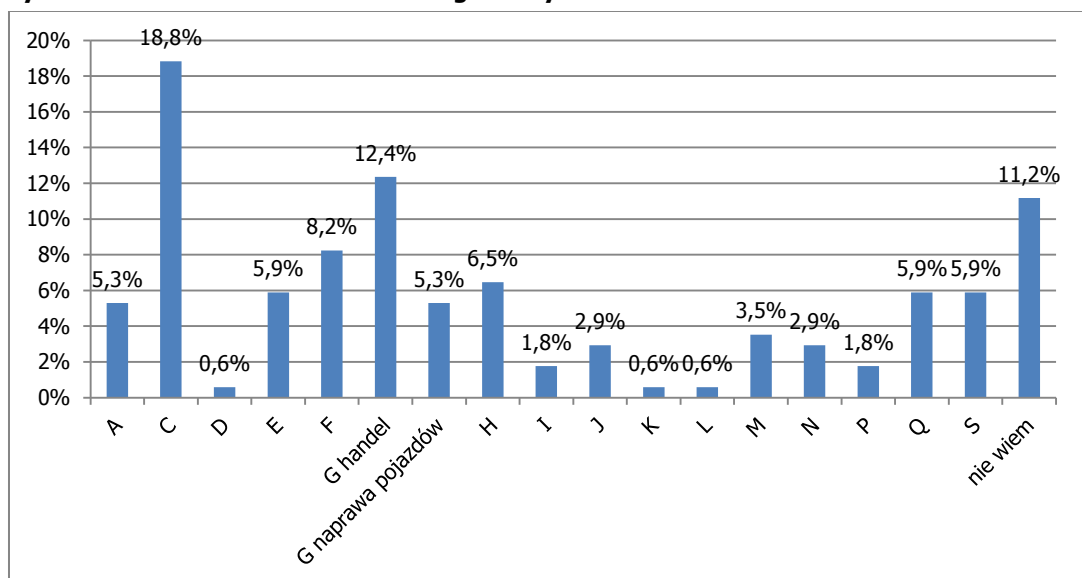


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami, którzy skorzystali z systemowej usługi w zakresie ochrony środowiska, N=170.

Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (18,8%). Potwierdzili to także usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego. Drugą najliczniejszą grupę, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (12,4%).

³ Stan na dzień 24.04.2015r.

Rysunek 2. Struktura klientów według branży działalności

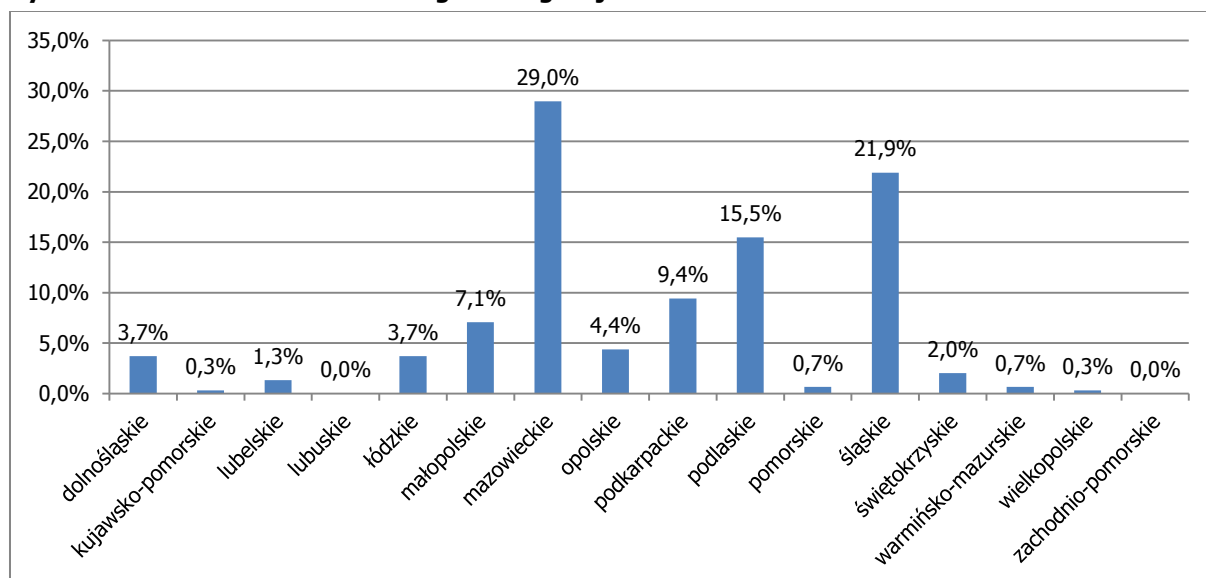


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami, którzy skorzystali z systemowej usługi w zakresie ochrony środowiska, N=170.

Potwierdzono to także w czasie wywiadu grupowego z usługodawcami. Wskazywali oni, że z usługi korzystali w głównej mierze przedsiębiorstwa małe, prowadzące działalność od kilku do kilkunastu lat. Większe firmy nie były zainteresowane skorzystaniem z usługi ponieważ zatrudniają one specjalistów z zakresu ochrony środowiska.

Znacząca większość beneficjentów usługi systemowej pochodzi z województw: mazowieckiego (29,0%), śląskiego (21,9%), oraz podlaskiego (15,5%). Wśród klientów usługi brak jest natomiast firm z województwa lubuskiego oraz zachodnio-pomorskiego. Pojedynczy klienci zarejestrowani są w województwach: kujawsko-pomorskim, lubelskim, pomorskim, świętokrzyskim, warmińsko-mazurskim oraz wielkopolskim.

Rysunek 3. Struktura klientów usługi według województw

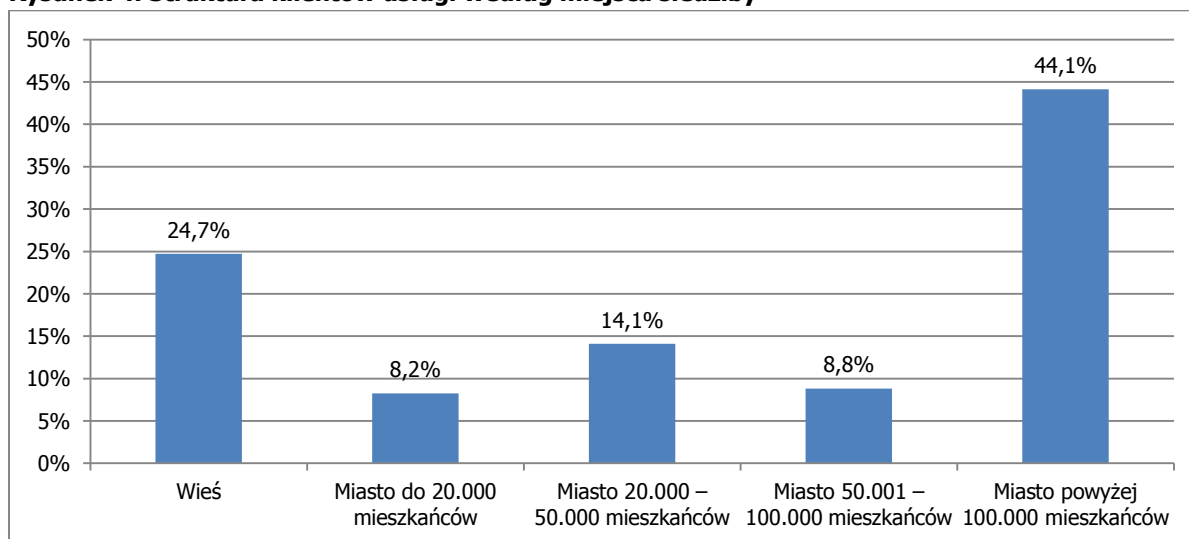


Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów, którzy skorzystali z usługi systemowej (dane z dnia 24.04.2015r.) N=297.

Znikoma liczba klientów z województw zachodnich nie powinna dziwić. Usługodawcy, którzy świadczyli usługę mają swoje siedziby w województwach: mazowieckim (dwóch), śląskim (dwóch), podlaskim (jeden) oraz podkarpackim (jeden). Z informacji przekazanych podczas wywiadów grupowych wynika, że podmioty świadczące usługę szukały klientów przede wszystkim na terenie swojego województwa, ewentualnie województw ościennych. Jeden z usługodawców wskazał, że prowadził rekrutację na terenie całego kraju.

Z ankiet z klientami usługi wynika, że ponad 44% firm korzystających z usługi posiada siedzibę w dużym mieście (powyżej 100 tys. mieszkańców). Łącznie w miastach działa ponad ¾ ogółu klientów usługi.

Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami, którzy skorzystali z systemowej usługi w zakresie ochrony środowiska, N=170.

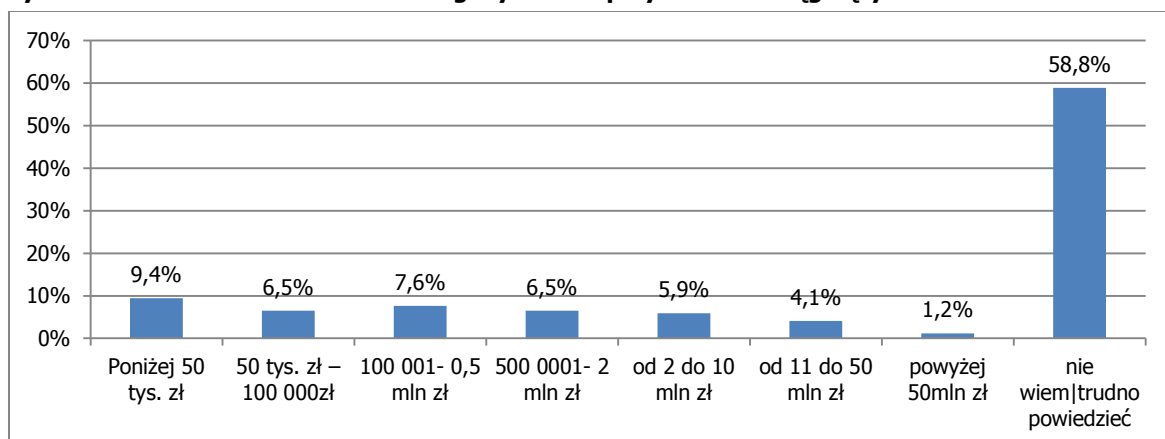
Blisko 59% klientów nie udzieliło odpowiedzi na pytanie dotyczące wysokości przychodów osiągniętych w 2014 r. Ponad 9% wskazało, że ich przychody wynosiły poniżej 50 tys. zł.

Należy jednak podkreślić, że firmy pomimo osiągania niewielkich przychodów mogą w znaczący sposób oddziaływać na środowisko. Przykładem takim mogą być jednoosobowe warsztaty samochodowe. Warsztat taki będzie bowiem wytwarzał odpady niebezpieczne i inne niż niebezpieczne w związku z prowadzeniem działalności usługowej oraz opady komunalne przez pracownika. Dochodzić może także do emisji hałasu z zamontowanych wentylatorów wywiewnych. Do atmosfery mogą być emitowane spaliny z kotłów grzewczych oraz z wentylatorów dachowych grawitacyjnych.

Najmniejszy natomiast odsetek (1,2%) ankietowanych wskazał na przychody powyżej 50 mln zł. Ogółem firmy, których roczne przychody przekroczyły 0,5 mln zł stanowiły 17,7% ogółu klientów, co należy uznać za odsetek wysoki. Trzeba bowiem pamiętać, że usługa trafiała w głównej mierze do firm mikro, a więc podmiotów dysponujących mniejszym potencjałem finansowym, aniżeli firmy małe.



Rysunek 5. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2014 roku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami, którzy skorzystali z systemowej usługi w zakresie ochrony środowiska, N=170.

4. Analiza wyników badań

Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców

Z usługi w zakresie ochrony środowiska skorzystać mogli mikro, mali i średni przedsiębiorcy.

Przedsiębiorcy przystępując do projektu oczekiwali od niej dopasowania do swoich konkretnych potrzeb. Wskazywali, że jeżeli wcześniej brali udział w jakichkolwiek szkoleniach to były one bardzo ogólne, a oni potrzebują odpowiedzi na konkretne pytania, które pojawiają się w ich firmach. Jeden z rozmówców stwierdził, że oczekiwał:

„ (...) wskazania obszarów, obowiązków poniekąd wynikających dla przedsiębiorcy, że audyt pomoże nam uzyskać decyzję środowiskową”⁴.

Korzyścią finansową jakiej oczekiwali klienci od usługi było uniknięcie kar za nieprzestrzeganie przepisów z zakresu ochrony środowiska.

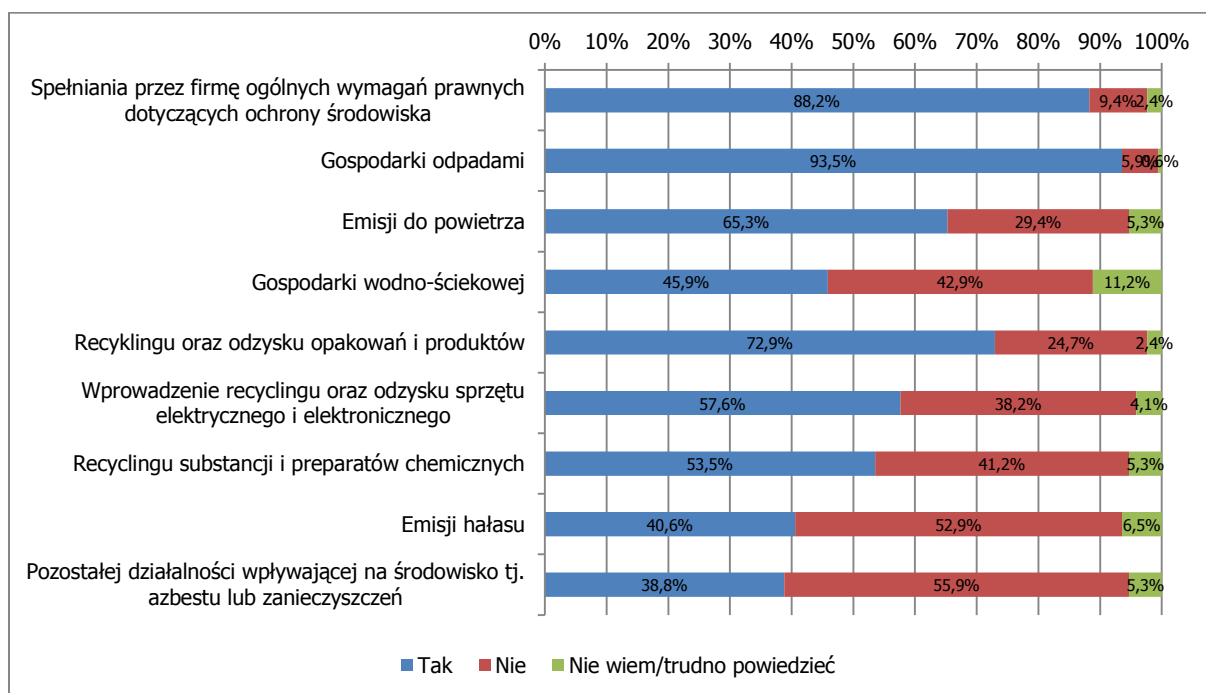
Obszarem który był najczęściej audytowany w przedsiębiorstwach, które skorzystały z usługi była gospodarka odpadami (rys.7). Na trzecim miejscu (za obszarem dotyczącym ogólnych wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska) znalazł się recykling oraz odzysk opakowań i produktów. Taka sytuacja wynika zapewne z faktu wejścia w życie nowych przepisów z zakresu gospodarki odpadami, co spowodowało konieczność dostosowania się do nich przedsiębiorców. Jeden z usługodawców tak scharakteryzował swoich klientów:

„Naszymi klientami są tylko przedsiębiorstwa, których działalność w znacznym stopniu wpływa na środowisko, czyli związane ze zbieraniem odpadów, czy warsztaty samochodowe, które wytwarzają duże ilości odpadów niebezpiecznych i często nie mają wdrożonej gospodarki odpadami w przedsiębiorstwie, a odpady, które mogłyby zostać poddane recyklingowi, trafiają na składowiska gdzie mogą przyczynić się do powstania odcieków do gleb, a tym samym zanieczyszczenia, wręcz skażenia gleby.”⁵

⁴ Cytat w wypowiedzi Klienta.

⁵ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.

Rysunek 6. Obszary w których został przeprowadzony audyt



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami, którzy skorzystali z systemowej usługi w zakresie ochrony środowiska, N=170.

Podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy wskazywali, że ze względu na specyfikę działalności firm nie korzystali ze wszystkich obszarów audytu.

Zakres tematyczny obszarów przewidzianych do audytowania był też prawidłowo zdefiniowany i żaden ważny aspekt nie został pominięty.

W opinii jednego z przedsiębiorców przewidziany do realizacji zakres audytu dla części firm był nawet zbyt obszerny.

„Moim zdaniem dla takich małych firm, jaką jak reprezentuję to jest aż za duży obszar. Praktycznie. Może przy większych firmach są lepsze standardy, bo tam jest więcej psucia tej ekologii. U nas firma mała, mniejsze spektrum działania”⁶.

Obszarami, które najrzadziej podlegały audytowaniu – jak pokazały badania ilościowe - była emisja hałasu oraz gospodarka wodno-ściekowa. W przypadku emisji hałasu wynika to

⁶ Cytat z wypowiedzi Klienta.



z faktu, że większość audytowanych przedsiębiorców nie prowadziło działalności powodującej nadmierną emisję hałasu. W przypadku gospodarki wodno-ściekowej większość przedsiębiorców nie posiada własnego ujęcia wody, a ścieki odprowadza do sieci komunalnej. Na czwartym miejscu pod względem częstości audytowania była ochrona powietrza. Przedsiębiorcy posiadają bowiem samochody, a ich siedziby ogrzewane są własnymi piecami. Opinię taką potwierdzili usługodawcy podczas wywiadu grupowego. Stwierdzili oni, że najczęściej audytowanym obszarem była gospodarka odpadami i ochrona powietrza. Jeden usługodawców wskazał, że audyt ogólnych wymagań prawnych tak naprawdę dotyczył wszystkich pozostałych punktów i mógłby on stanowić ich część. Nie było potrzeby wydzielenia oddzielnego takiego punktu. Opinia ta nie została jednak w trakcie dyskusji potwierdzona przez pozostałych usługodawców.

Zakres audytu był według przedsiębiorców wystarczający i odpowiadał ich oczekiwaniom. Jeden z przedsiębiorców wskazał, że osoba przeprowadzająca audyt:

„ (...) dodatkowo jeszcze służyła pomocą po szkoleniu, w kontakcie telefonicznym. Także były praktycznie zapytania jeszcze jakies. I rzeczywiście mogliśmy później jeszcze otrzymać pomoc dodatkową po szkoleniu”⁷.

Przedsiębiorcy podkreślali, że usługodawca przeprowadzający audyt uwzględniał specyfikę ich firmy. Nie musieli się też przygotowywać w jakiś szczególny sposób do audytu. Jedyne co musieli zrobić to przygotować posiadane dokumenty.

„Jedynie to dokumenty faktycznie kazano przygotować jakie się posiada, zgłoszenia jakiegokolwiek. Także faktycznie pod tym względem tzw. papierologicznym, dokumentów posiadanych to tak. Ale formalnie chyba raczej nie było przygotowań”⁸.

Najczęściej występująca rekomendacja dotyczyły konieczności opracowania niezbędnej dokumentacji, ewidencji czy też przygotowania niezbędnych sprawozdań. Rekomendacja ta bowiem pojawiła się u blisko 70% przedsiębiorców, którzy skorzystali z usługi. Kolejne rekomendacje według częstości występowania dotyczyły konieczności uzyskania niezbędnych pozwoleń oraz konieczności wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów. W przypadku blisko 1/3 przedsiębiorców wskazano na konieczność przeprowadzenia wskazanych w audycie badań, pomiarów czy też inwentaryzacji. Ponad 28% przedsiębiorców zarekomendowano konieczność podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym. Częściej niż co piąty przedsiębiorca został poinformowany o konieczności

⁷ Cytat z wypowiedzi Klienta.

⁸ Cytat z wypowiedzi Klienta.



uregulowania zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska. Tylko w odniesieniu do niecałych 3% przedsiębiorców nie sformułowano żadnych rekomendacji. Należy jednak podkreślić, że zgodnie ze standardem usługi efektem końcowym etapu I było opracowanie raportu w ramach którego powinny zostać wskazane rekomendacje w odniesieniu do audytowanych obszarów. Istniała jednak sytuacja, kiedy usługodawca mógł takich rekomendacji nie formułować. Audytowany przedsiębiorca mógł bowiem prowadzić działalność gospodarczą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi z zakresu ochrony środowiska co wykluczało możliwość sformułowania rekomendacji.

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

Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu

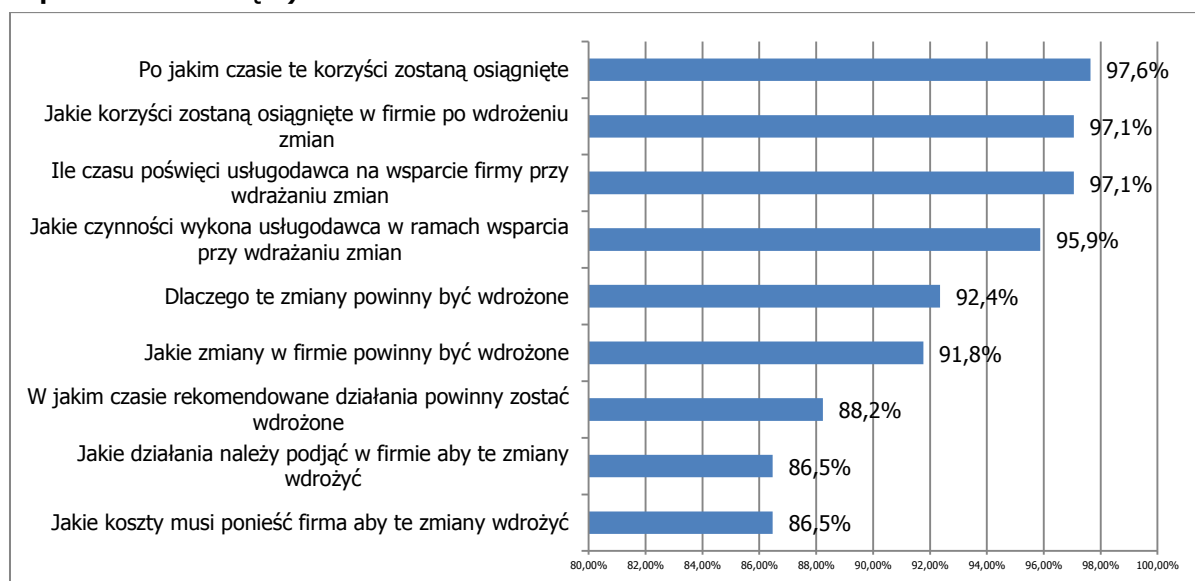


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170. Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

Istotne jest także, iż niemal wszyscy badani przedsiębiorcy (ponad 97%) stwierdzili, że po otrzymaniu raportu z audytu wiedzieli po jakim czasie wskazane korzyści zostaną osiągnięte. Widzieli także jakie korzyści zostaną osiągnięte w firmie po wdrożeniu tych zmian oraz ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firmy przy wdrażaniu tych zmian. Dla blisko 96% badanych przedsiębiorców było jasne jakie czynności wykona usługodawca w ramach wsparcia przy wdrażaniu zmian. Dla ponad 92% przedsiębiorców było również jasne dlaczego te zmiany powinny być wdrożone, a dla blisko 92% jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone. Mniejszy odsetek ankietowanych bo niewiele ponad 88% przedsiębiorców

wskazał, że było dla nich jasne w jakim czasie rekomendowane działania powinny zostać wdrożone. Dla ponad 86% przedsiębiorców jasne było jakie działania należy podjąć w firmie aby te zmiany wdrożyć oraz jakie koszty muszą zostać poniesione aby zmiany te wdrożyć. Analiza ta pokazuje, że rekomendacje z audytu były przez usługodawców przedstawiane przedsiębiorcom w sposób jasny i zrozumiały. Szczegółowe 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 badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170. 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.

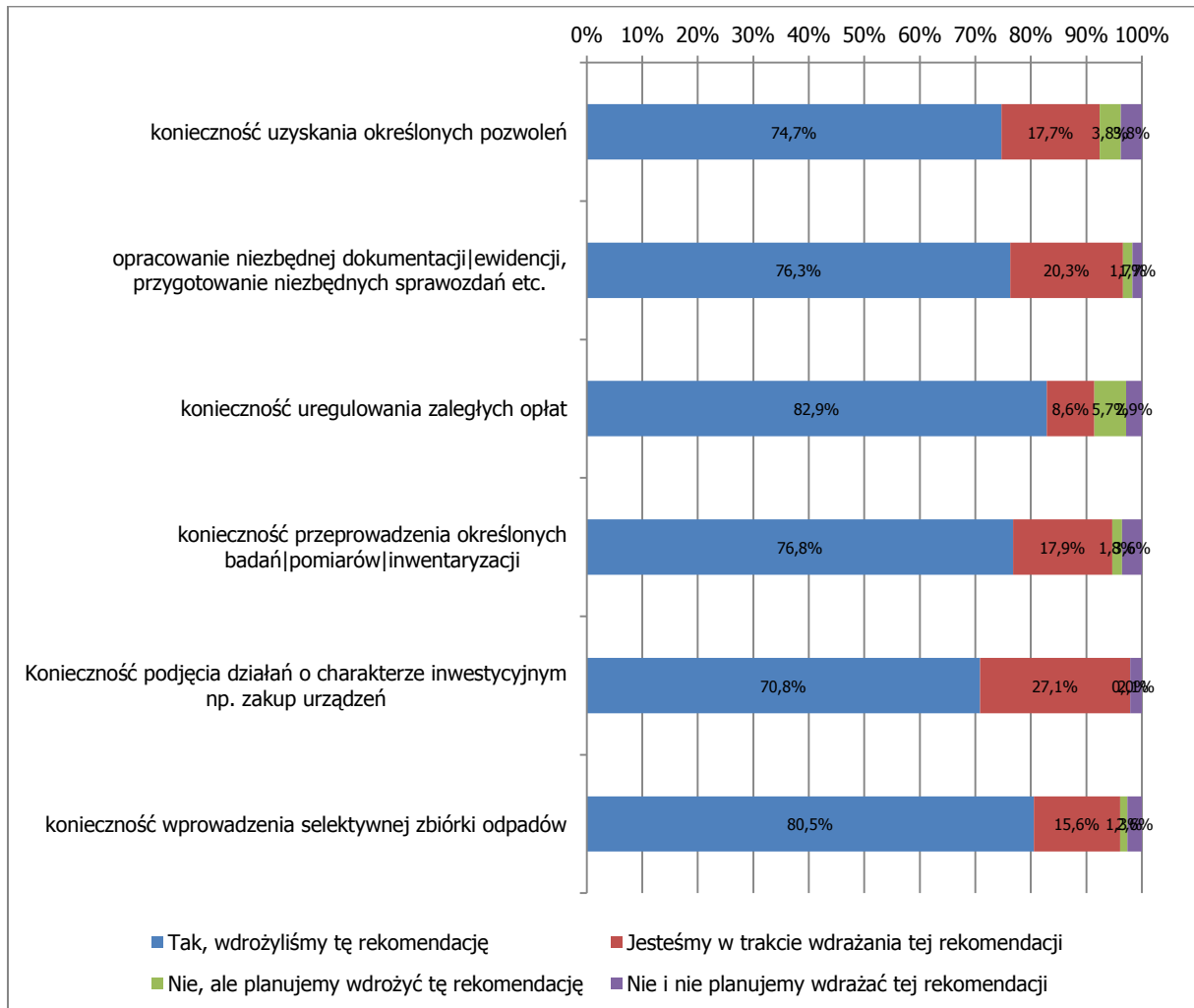
Najczęściej (29 spośród 35) przedsiębiorcy wdrożyli już rekomendację dotyczącą konieczności uregulowania zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska. Ze względu na dominujący charakter mikro i małych przedsiębiorstw wśród klientów usługi można domniemywać, że przedsiębiorcy ci mieli niewielkie zaległości finansowe z tytułu nieregulowania opłat za korzystanie ze środowiska lub zaległość sprowadzała się do złożenia tylko i wyłącznie stosownych sprawozdań. Ponad 80% przedsiębiorców wdrożyło już także system selektywnej zbiórki odpadów. Wdrożenie tej rekomendacji również nie wymaga znacznych nakładów finansowych. Z drugiej strony niecałe 71% przedsiębiorców wdrożyło już rekomendację dotyczącą konieczności podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym. Zapewne wynika to z faktu, iż zmiana taka wiąże się z istotnymi nakładami finansowymi. Generalnie można zaobserwować, że w przypadku rekomendacji o inwestycyjnym



charakterze lub takich które wymagają poniesienia pewnych nakładów finansowych (np. przeprowadzenie badań, uzyskanie pozwoleń) odsetek firm, które już je wdrożyły jest mniejszy w porównaniu do odsetka firm, które wdrożyły rekomendacje, które można wdrożyć bezkosztowo lub przy niewielkim nakładzie środków.

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

Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy wskazywali, że sformułowane w raporcie rekomendacje były systematycznie wdrażane. Wskazywali, że nie było rekomendacji których wdrożenie wiązałoby się z jakimiś dużymi nakładami finansowymi i powodowało to konieczność odłożenia ich wdrażania na późniejszy okres.

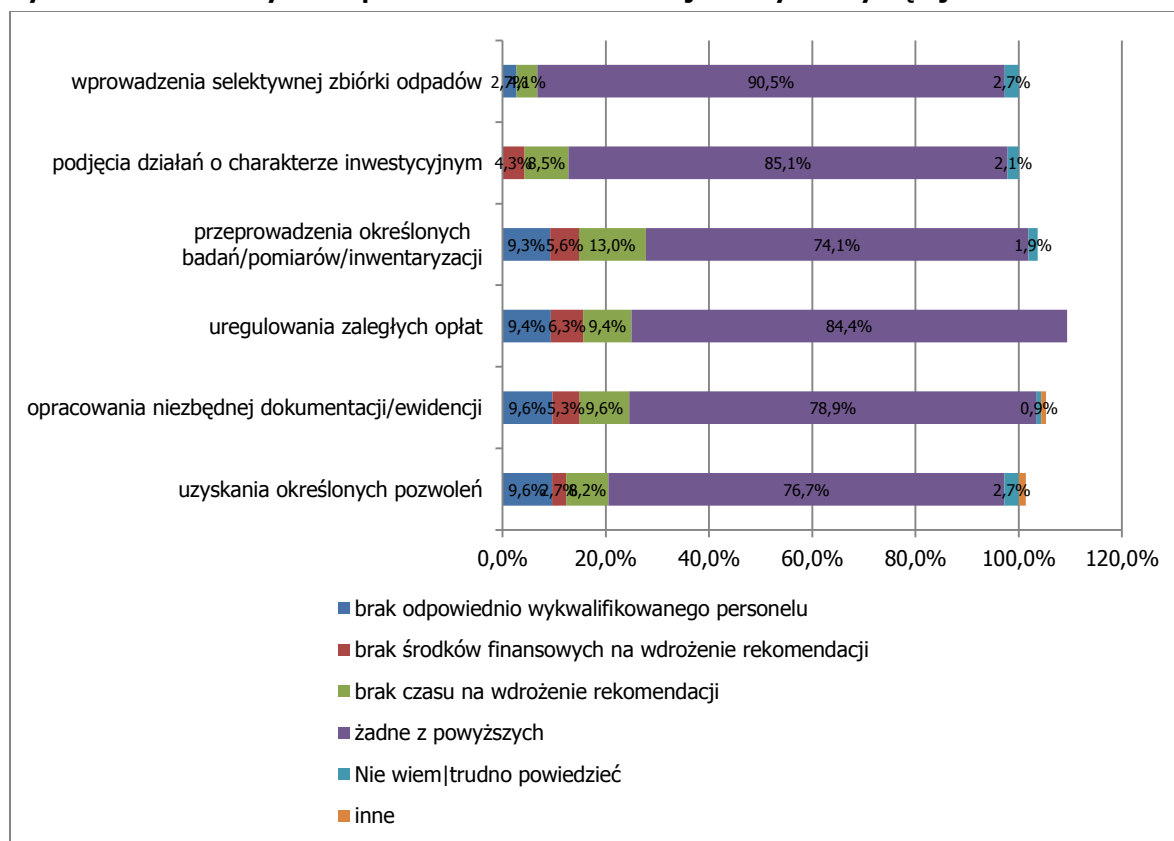
Potwierdzili to także usługodawcy. W ich opinii przedsiębiorca, który zdecydował się na doradztwo chętnie wdrażał rekomendacje.

„Nie spotykałem się ze szczególnymi oporami. Jeśli ktoś się decydował na drugi etap to nie dyskutował z pewnymi rzeczami. Z pierwszego etapu wiadomo było, co z czego wynika. Więc tu dyskutowanie byłoby dyskutowaniem z rzeczami oczywistymi. Z wymaganiami prawnymi na przykład się nie dyskutuje. Jeżeli już były rekomendacje na pierwszym etapie wyłożone to przedsiębiorcy raczej to przyjmowali”⁹.

Przeprowadzona analiza pokazała, że przedsiębiorcy nie napotkali większych problemów na etapie wdrażania rekomendacji z audytu. W odniesieniu do większości rekomendacji niecałe 10% badanych przedsiębiorców wskazało, że problemem był brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu. W przypadku natomiast konieczności przeprowadzenia określonych badań i pomiarów problemem dla 13% był brak czasu na wdrożenie rekomendacji. Szczegółowo problemy, jakie napotykali przedsiębiorcy podczas wdrażania rekomendacji z audytu przedstawiono na rysunku 10.

⁹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu dotyczącej:



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=73 (na pytanie odpowiadali wyłącznie klienci, którzy zadeklarowali rozpoczęcie wdrażania przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)

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

Opinia taka potwierdzona została także podczas wywiadu grupowego. W opinii bowiem przedsiębiorców nie pojawiały się żadne problemy, bariery, które nie tyle uniemożliwiały co utrudniały wdrożenie rekomendacji.

Przedsiębiorcy, którzy nie wdrożyli jeszcze wskazanych rekomendacji, ale planują to zrobić jako przyczynę odłożenia wprowadzenia rekomendowanych zmian najczęściej wskazywali na brak środków finansowych oraz czasu na ich wdrożenie.

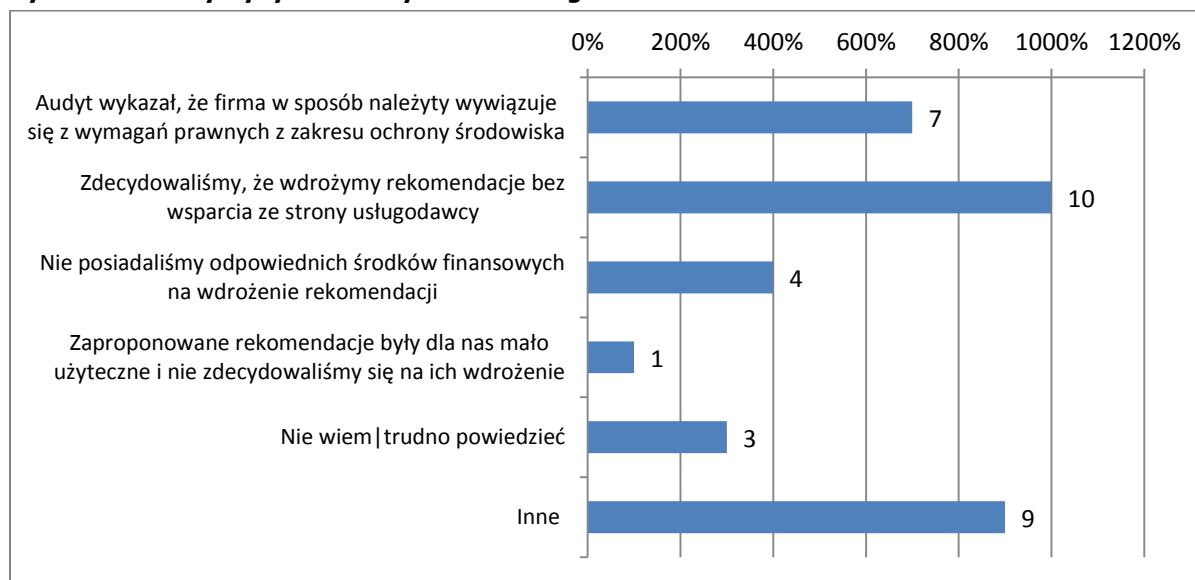
Natomiast przedsiębiorcy, którzy nie planują wdrażać wskazanych rekomendacji, jako przyczynę rezygnacji z ich wdrażania wskazywali w przypadku konieczności uzyskania stosownych pozwoleń na: brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu, brak środków finansowych. Należy jednak podkreślić, że przedsiębiorców takich było tylko trzech. Dwóch przedsiębiorców nie zamierza natomiast opracowywać niezbędnej dokumentacji lub ewidencji argumentując to brakiem środków finansowych oraz brakiem przekonania o użyteczności tej

rekomendacji. Brak przekonania o użyteczności rekomendacji został także wskazany jako przyczyna niewykonania wskazanych badań i pomiarów. Brak środków finansowych wskazano jako przyczynę niepodejmowania działań inwestycyjnych. W przypadku nieplanowania wdrażania selektywnej zbiórki odpadów jako przyczynę podawano brak środków finansowych oraz brak przekonania o użyteczności tej rekomendacji.

Zgodnie z danymi z systemu KSU tylko z I etapu usługi obejmującego audyt skorzystało 18,2% przedsiębiorców. 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 23% niekorzystających z doradztwa wskazała, że firma w sposób należyty wywiązuje się z wymagań prawnych z zakresu ochrony środowiska. Ponad 13% wskazało, że nie posiadało odpowiednich środków finansowych. Zapewne zatem decyzja o ich wdrożeniu została odsunięta w czasie lub zaniechana, co oczywiście uniemożliwiało skorzystanie z doradztwa lub czyniło je bezzasadnym. Tylko niewiele ponad 3% wskazało, że wskazane rekomendacje były dla nich nieużyteczne.

Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa przedstawiono na rys. 13.

Rysunek 11. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=30 (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali brak korzystania z usługi doradztwa)

Pytanie wielokrotnego wyboru

Podsumowanie

Analiza omówionych powyżej opinii, udzielonych przez klientów oraz podmioty wsparcia podczas zogniskowanych wywiadów grupowych pokazuje, że przedsiębiorcy przystępując do usługi oczekiwali od niej dopasowania do swoich konkretnych potrzeb. Obszarem który był najczęściej audytowany była gospodarka odpadami. Na kolejnym miejscu znalazł się recykling oraz odzysk opakowań i produktów. Taka sytuacja wynika zapewne z faktu wejścia w życie nowych przepisów z zakresu gospodarki odpadami, co spowodowało konieczność dostosowania się do nich przedsiębiorców. Obszarem, który najrzadziej podlegał audytowaniu była gospodarka wodno-ściekowa. Wynikało to z faktu, że większość przedsiębiorców nie posiada własnego ujęcia wody, a ścieki odprowadza do sieci komunalnej. Specyfika działalności różnych przedsiębiorstw powodowała, że nie korzystali ze wszystkich obszarów audytu. Obszary przewidziane do audytowania były też prawidłowo zdefiniowane i nic nie zostało pominięte. Przewidziany do realizacji zakres audytu dla części firm, szczególnie mikro i małych był zbyt obszerny. Usługodawca przeprowadzający audyt uwzględniał specyfikę audytowanej firmy. Przedsiębiorcy nie musieli się też przygotowywać w jakiś szczególny sposób do audytu. Jedyne co musieli zrobić to przygotować posiadane dokumenty.

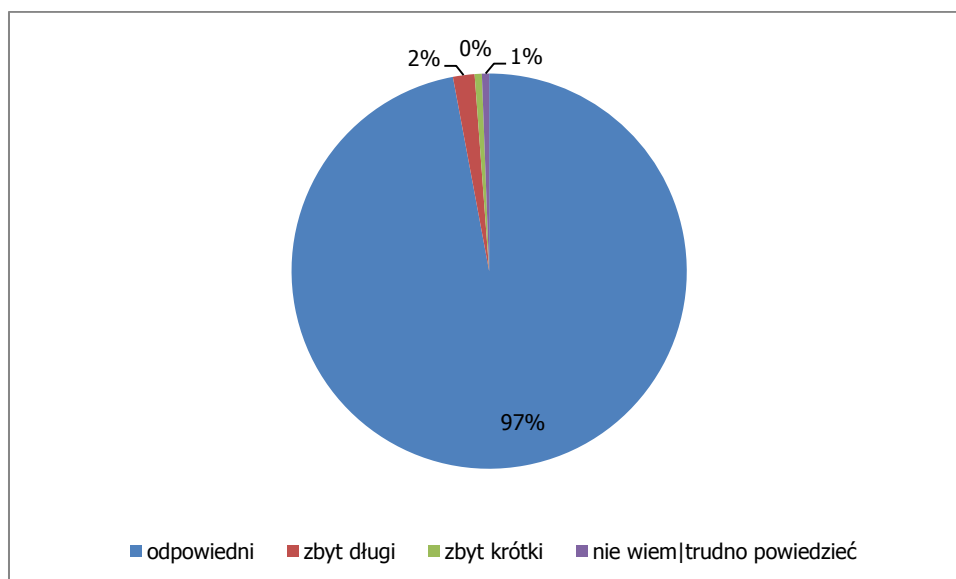
Najczęściej występująca rekomendacja dotyczyła konieczności opracowania niezbędnej dokumentacji, ewidencji czy też przygotowania niezbędnych sprawozdań. Kolejne rekomendacje według częstości występowania dotyczyły konieczności uzyskania niezbędnych pozwoleń oraz konieczności wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów; konieczności przeprowadzenia wskazanych w audycie badań, pomiarów czy też inwentaryzacji; konieczności podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym; konieczności uregulowania zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska. Rekomendacje z audytu były przez usługodawców przedstawiane przedsiębiorcom w sposób jasny i zrozumiały. Zdecydowana większość klientów wdrożyła, jest w trakcie wdrażania lub planuje wdrożyć rekomendowane rozwiązania. Dowodzi to, iż usługa jest dostosowana do potrzeb przedsiębiorców. Przeprowadzona analiza pokazała, że przedsiębiorcy nie napotkali większych problemów na etapie wdrażania rekomendacji z audytu. Przedsiębiorcy, którzy nie wdrożyli jeszcze wskazanych rekomendacji, ale planują to zrobić jako przyczynę odłożenia wprowadzenia rekomendowanych zmian najczęściej wskazywali na brak środków finansowych oraz czasu na ich wdrożenie. Najczęściej przyczyną rezygnacji z II etapu usługi było samodzielne wdrożenie rekomendacji (bez wsparcia ze strony usługodawcy).

Poprawność zdefiniowania procedur usługi

Usługa w zakresie ochrony środowiska składała się z trzech etapów – etapu audytu środowiskowego, etapu wsparcia we wdrożeniu rekomendacji z audytu oraz szkoleń z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska.

Zdaniem znakomitej większości badanych (ponad 97%), czas w jakim został przeprowadzony I etap usługi był odpowiedni (dane przedstawiono na rysunku 12).

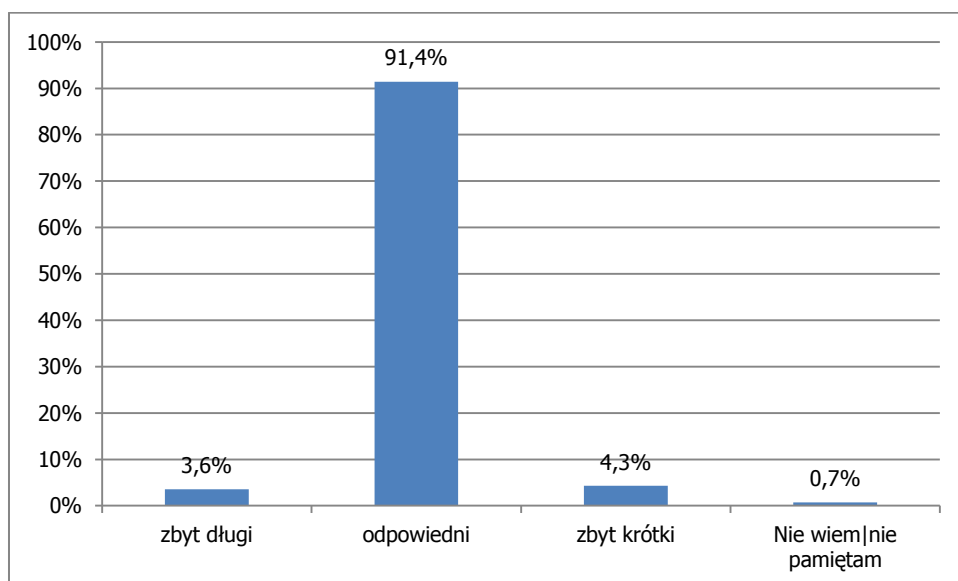
Rysunek 12. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

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

Rysunek 13. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=140 (na pytanie odpowiedzieli klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi doradztwa).

Usługodawcy wskazywali, że w firmie odbywali po dwie wizyty – łącznie kilka godzin. Następnie opracowywali raport i dochodziło do jego przeanalizowania z przedsiębiorcą.

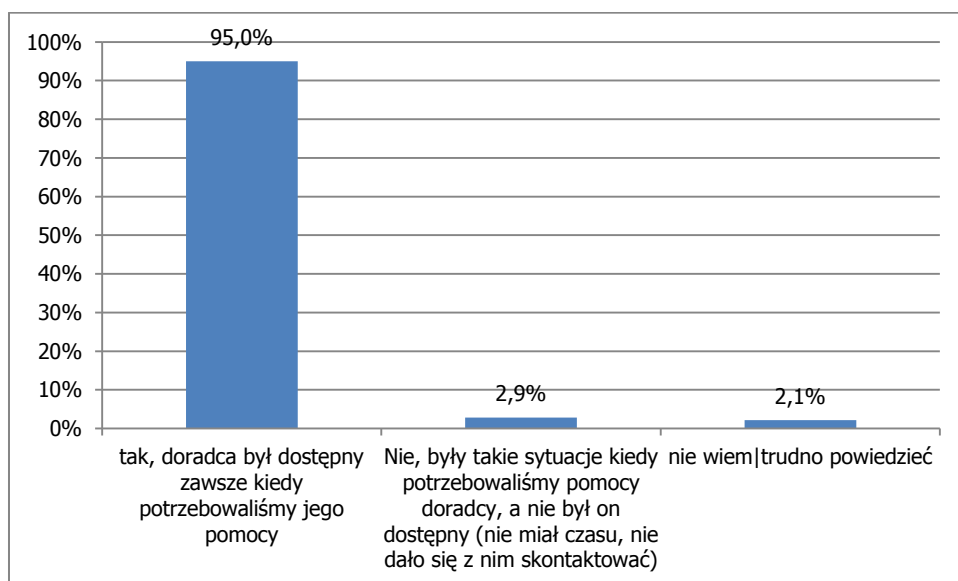
Usługodawcy podkreślali, że występuje pewne ograniczenie czasowe ze strony przedsiębiorców. Prowadzą bowiem oni często firmę samodzielnie, nie posiadają pracowników, przez co proces zarówno rekrutacji jak i przeprowadzenia usługi znacznie wydłuża się w czasie. Gromadzenie odpowiedniej dokumentacji, wypełnianie dokumentów, audyt oraz szkolenie wymagają czasu, przez to często przedsiębiorcy nie chcą skorzystać z usługi¹⁰.

95% badanych przedsiębiorców stwierdziło, że doradca był dostępny zawsze kiedy potrzebowano jego pomocy w firmie (rys.14).

¹⁰ Sprawozdanie Usługodawcy.



Rysunek 14. Ocena dostępności doradcy w sytuacjach wymagających pomocy



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=140 (na pytanie odpowiedzieli klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi doradztwa).

W opinii usługodawców etap doradztwa trwał w firmach średnio trzy miesiące. Często wynikało to z konieczności otrzymania stosowanych dokumentów od przedsiębiorców.

„Często uzyskanie dokumentów, uzyskanie dodatkowych informacji od klienta nastroczało problemów. Jak klient przesyła nam dokumenty to chciałby by dziś lub jutro odpowiedzieć. Ale jak on miał coś przygotować, to trzeba było się kilkukrotnie upomnieć. I usługa się rozciągała w czasie”¹¹.

Należy też pamiętać, że po stworzeniu dokumentów rozpoczynała się procedura administracyjna związana z uzyskaniem pozwoleń, co wydłużało znacznie wdrożenie wszystkich rekomendacji.

Podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy podkreślali, że doradca spędził u nich różny okres czasu.

„P1: W moim przypadku było to na pewno 1 dzień pracy. Realnie 8 godzin. Tylko że to było na raty w przypadku naszej firmy. Myślę że od 8 do 10 godzin. Nie licząc telefonicznego kontaktu, który był wykorzystywany.

¹¹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.



P2: U nas 1 dzień szkolenia, cały dzień. Później było jeszcze kilka dni, może 3, jakichś takich konsultacji i rozmów dotyczących uściślenia tych danych, które podaliśmy.”

P3: U nas trwał ok. 3 dni, ale też pani rozmawiała z każdą osobą która ma kontakt z ochroną środowiska, , także trochę to trwało. Sam audyt zajął 3 dni. Natomiast szkolenie 1 dzień.

P4: Audyt trwał pierwszy etap ok. 3 godzin, później też było szkolenie w tym samym czasie przebiegające plus jakiś czas na przygotowanie dokumentów¹².

Oprócz osobistych wizyt audytora, przedsiębiorcy mogli także liczyć na pomoc telefoniczną. Przedsiębiorcy podkreślali, że czas im poświęcony nie był limitowany.

„Przed samym audytem też były spotkania i też były nie wiem, badanie profili firmy. Co trzeba rzeczywiście zrobić, co jest wymagane, jakie rzeczy poprawić. Także jeżeli mielibyśmy określić godziny, to trzeba liczyć w dniach, nie godzinach. Myślę że ten cały proces administracyjny z naszej strony, zamknie się w około 2 tygodniach, może¹³.

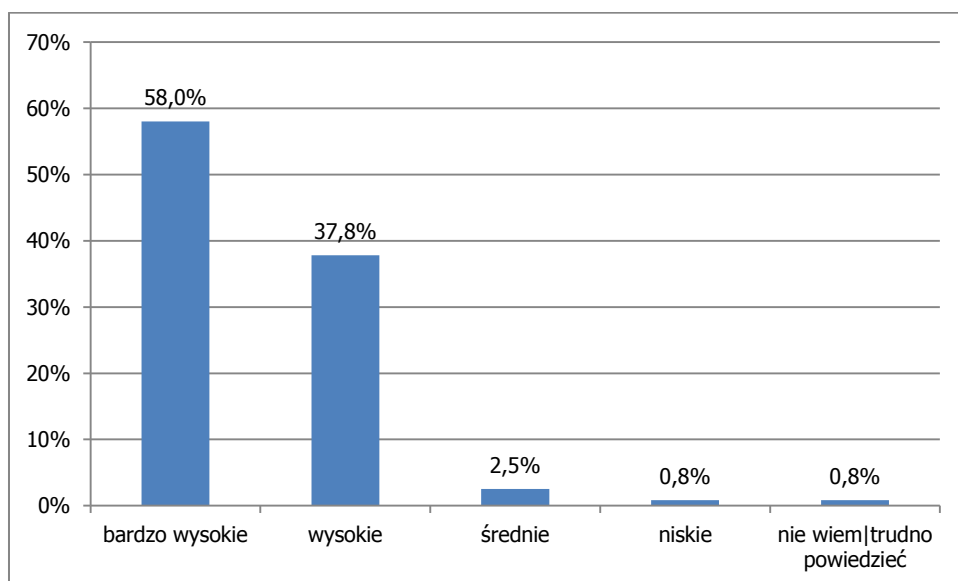
Ostatnim etapem usługi było szkolenie. Zostało ono przez ankietowanych ocenione bardzo wysoko. Ponad 97% ankietowanych odpowiedziało, że odpowiedni był czas trwania i forma szkolenia. O jeden punkt procentowy mniej stwierdziło, że odpowiednia była lokalizacja i zakres tematyczny szkolenia. A blisko 96% stwierdziło, że liczba osób biorących udział w szkoleniu była również odpowiednia.

Również bardzo wysoko zostało ocenione przygotowanie merytoryczne osób prowadzących szkolenia. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje rys.15.

¹² Cytat z wypowiedzi Klientów.

¹³ Cytat z wypowiedzi Klienta.

Rysunek 15. Ocena przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej szkolenie

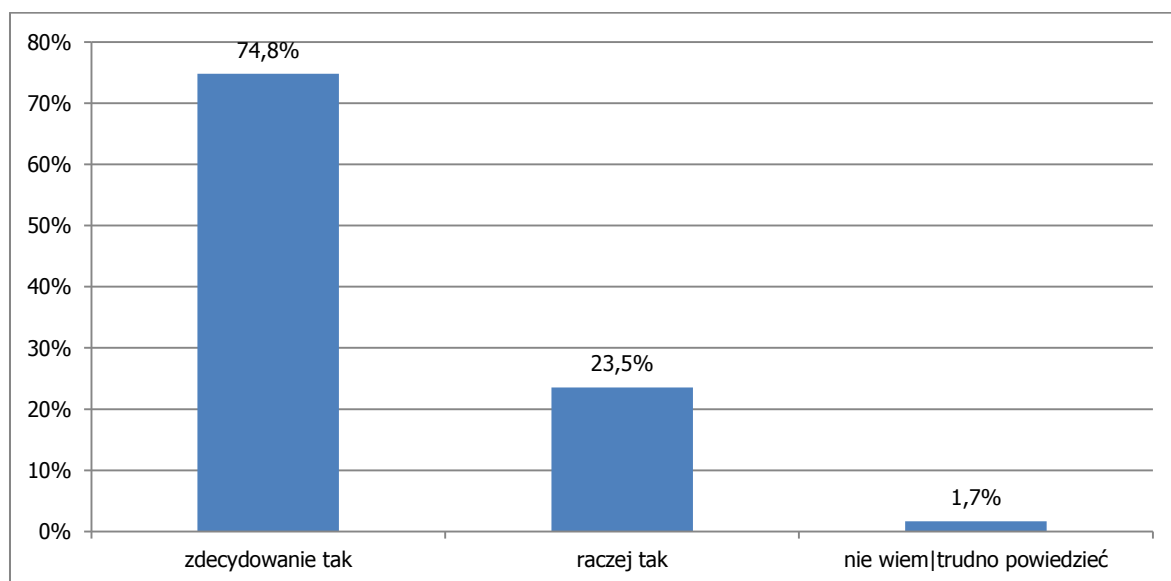


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=119 (na pytanie odpowiedzieli klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi szkolenia).

Również podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń dotyczących przygotowania merytorycznego doradcy, osoby prowadzącej szkolenie.

Ankietowani zostali poproszeni o dokonanie oceny ogólnego zadowolenia z otrzymanej usługi szkoleniowej. Blisko $\frac{3}{4}$ ankietowanych stwierdziło, że jest bardzo zadowolonych, a blisko 24 stwierdziło, że jest raczej zadowolonych (rys. 16). Na podkreślenie zasługuje fakt, że żaden z ankietowanych nie odpowiedział, że jest niezadowolony.

Rysunek 16. Zadowolenie z otrzymanego wsparcia szkoleniowego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=119 (na pytanie odpowiedzieli klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi szkolenia).

W czasie wywiadu grupowego podkreślono, że podczas szkoleń można było poruszać kwestie specyficzne dla danej firmy.

„Dodatkowo można było weryfikować, dopytać o jakieś tam rzeczy, które były, dotyczyły nas, naszej firmy”¹⁴.

Podkreślano, że szkolenia w których uczestniczyli były dostosowane do ich potrzeb.

„Zakres zgodny był z profilem firmy. Czyli to co wcześniej ustaliliśmy, to co zostało uchwycone, co mieliśmy poprawić. Najważniejsze były kwestie prawne, z czego to wynika, dlaczego mamy to robić. Że jesteśmy zobligowani żeby prowadzić taką gospodarkę. To było wszystko wyjaśnione, no i następnie krok po kroku, na przykładach przedstawione w jaki sposób sporządzać sprawozdania, w jaki ewidencjonować, jak rozliczać, jak wpisywać, dużo też praktycznych rzeczy związanych z sprawozdawczością”¹⁵.

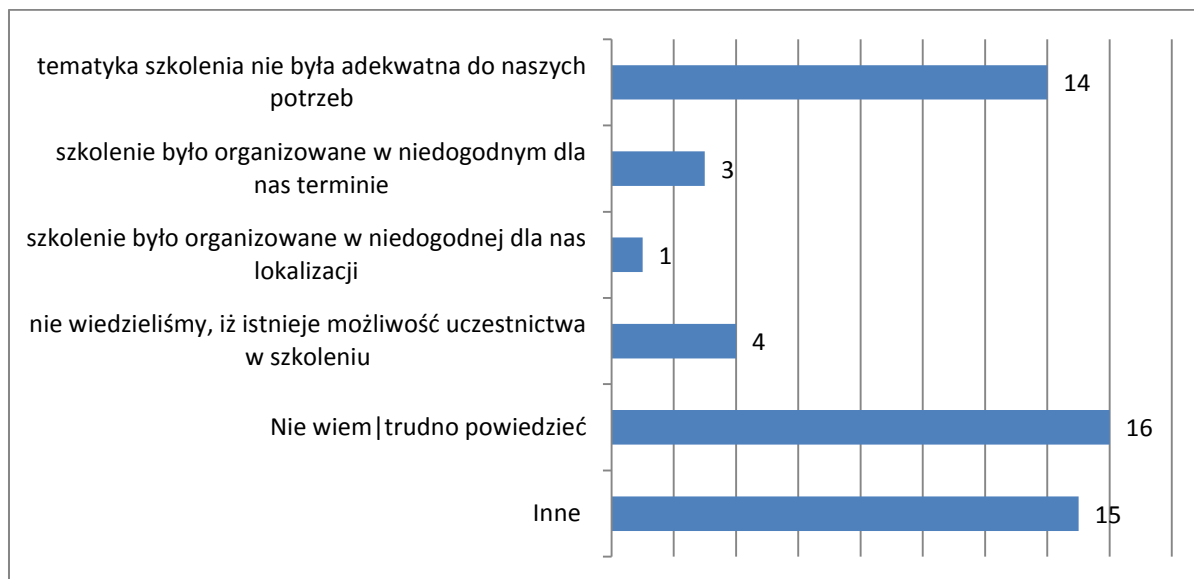
¹⁴ Cytat z wypowiedzi Klienta.

¹⁵ Cytat z wypowiedzi Klienta.



Przedsiębiorcy, którzy nie skorzystali ze szkoleń, jaką główną przyczynę wskazywali, że tematyka szkoleń nie była adekwatna do ich potrzeb. Należy jednak podkreślić, że zobowiązanymi do ponoszenia opłat za korzystanie ze środowiska są wszystkie podmioty korzystające ze środowiska wśród których są też przedsiębiorcy. Dlatego też problematyka poruszana na szkoleniach dotyczy wszystkich przedsiębiorców. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia rys. 17.

Rysunek 17. Powody nie skorzystania z usługi szkoleniowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=51.

Przedsiębiorcy podkreślali także, że nie mieli problemów z wypełnieniem wymogów formalnych koniecznych do przystąpienia do usługi. Wskazywali, że nie spotkali się z nadmiernym sformalizowaniem procedur. Również nie napotkali żadnych problemów na etapie podpisywania umowy z wykonawcą. Umowa była sformułowana w jasny sposób, co powodowało, że przedsiębiorstwa wiedziały, co konkretnie usługa obejmuje.

Podsumowanie

Usługa w zakresie ochrony środowiska składała się z trzech etapów – etapu audytu środowiskowego, etapu wsparcia we wdrożeniu rekomendacji z audytu oraz szkoleń z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska. 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.

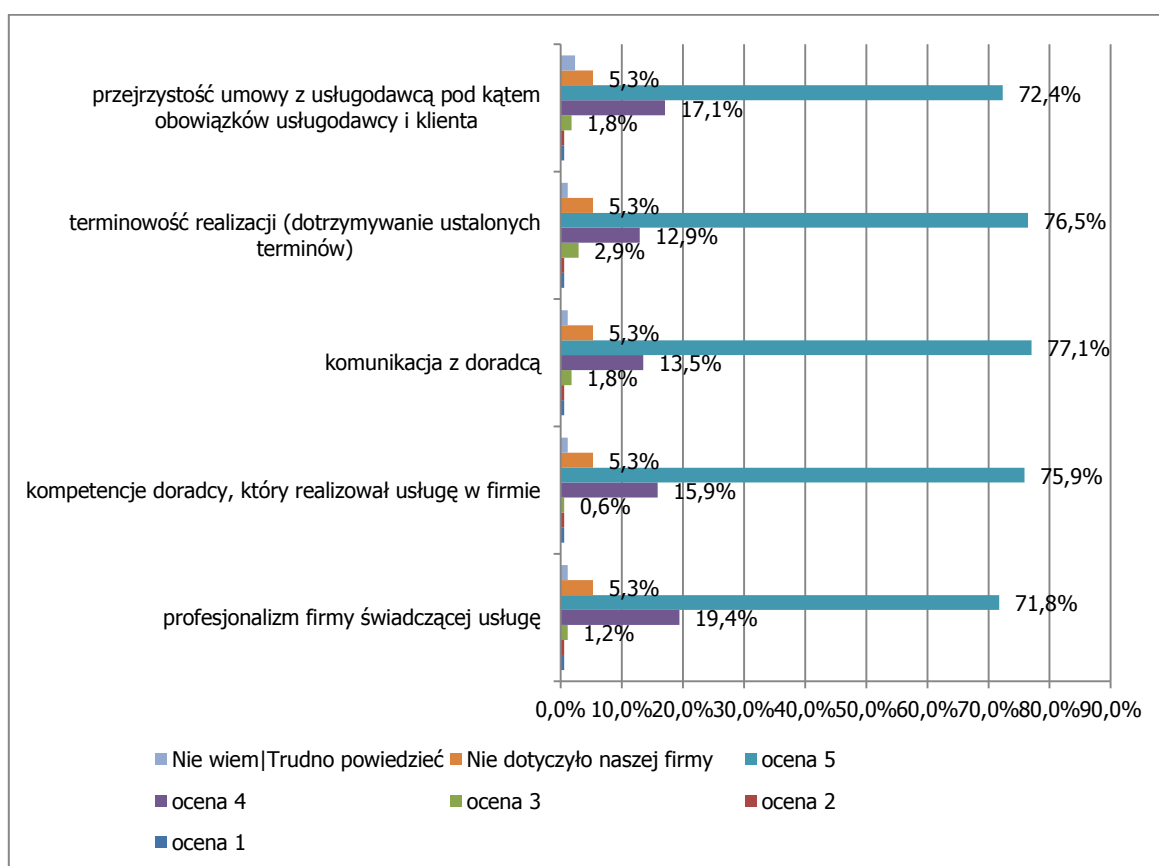
Czas w jakim został przeprowadzony audyt i doradztwo był w opinii ankietowanych odpowiedni. Doradca był dostępny zawsze kiedy potrzebowano jego pomocy w firmie. Oprócz osobistych wizyt audytora przedsiębiorcy mogli także liczyć na pomoc telefoniczną. Organizacja i zakres merytoryczny szkolenia został oceniony bardzo wysoko. Praktycznie wszyscy przedsiębiorcy byli zadowoleni z otrzymanej usługi. Przedsiębiorcy podkreślali także, że nie mieli problemów z wypełnieniem wymogów formalnych koniecznych do przystąpienia do usługi. Wskazywali, że nie spotkali się z nadmiernym sformalizowaniem procedur.

Jakość i dostępność usług

Jakość

Klienci usługi w zakresie ochrony środowiska w zdecydowanej większości dobrze i bardzo dobrze ocenili jakość poszczególnych elementów usługi. W każdym z ocenianych elementów odsetek ocen negatywnych (1 i 2) wyniósł 1,2%. Szczegółowe dane przedstawia poniższy rysunek 18.

Rysunek 18. Oceny poszczególnych elementów usługi



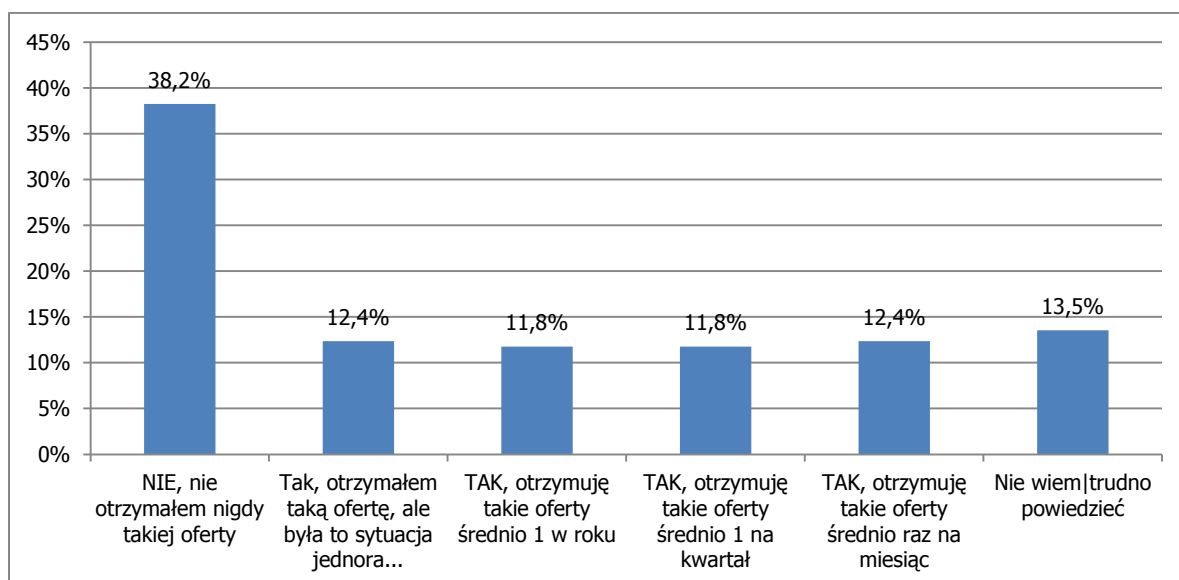
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Dostępność

Dostępność usług zblizonych swym zakresem do zakresu usługi z zakresu ochrony środowiska jest w ocenie badanych przedsiębiorców znikoma. Ponad 38% z nich nigdy nie otrzymało bezpośredniej oferty dotyczącej zagadnienia podobnego do usługi. Tylko niewiele ponad 12% ankietowanych otrzymuje takie oferty regularnie (raz na miesiąc). W poprzedniej edycji badania wyniki prezentowały się podobnie.

Częstotliwość otrzymywania ofert usług zbliżonych do usługi przedstawiono na rysunku 19.

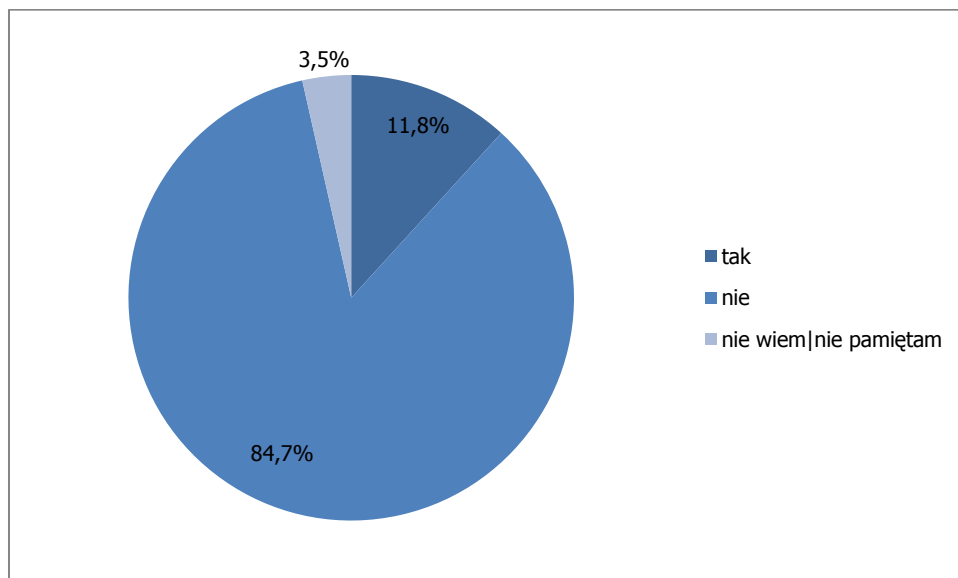
Rysunek 19. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie ochrony środowiska



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Większość przedsiębiorców objętych usługą nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Tylko niespełna 12% przedsiębiorców przed przystąpieniem do usługi skorzystało z propozycji firmy świadczącej usługi w zakresie ochrony środowiska (rysunek 20). Identycznie dane prezentowały się w poprzedniej edycji badania.

Rysunek 20. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska



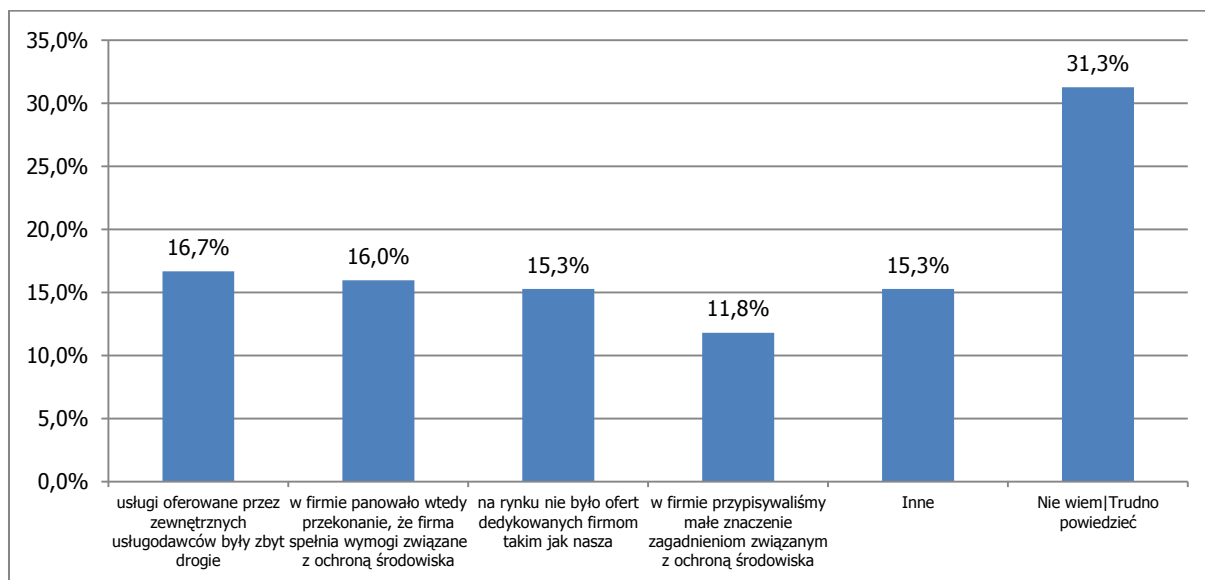
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Podmioty które wcześniej korzystały z usług z zakresu ochrony środowiska wskazywały, że korzystały z nich jeden lub dwa razy. Usługa z której skorzystali dotyczyła najczęściej różnych aspektów gospodarki odpadami lub wdrożenia systemów zarządzania środowiskowego, a poziom jej świadczenia był analogiczny jak usługi systemowej.

Przedsiębiorcy podczas wywiadu grupowego podkreślali, że nie korzystają z usług doradczych z zakresu ochrony środowiska oferowanych na rynku. Nie dokonywali także rozeznania rynku pod kątem oferowanych usług. Przedsiębiorcy nie planują też w najbliższym czasie korzystać z żadnych usług. Jedyną usługą z której korzystają są bezpłatne newslettery dotyczące zmian w przepisach.

Blisko 1/3 badanych przedsiębiorców nie potrafiła wskazać powodów nie korzystania przed przystąpieniem do usługi systemowej w zakresie ochrony środowiska z usług innych firm doradczych. Powodem nie skorzystania, była przede wszystkim cena usług oferowana przez zewnętrznych usługodawców. Praktycznie taki sam odsetek ankietowanych wskazał, że w momencie realizacji usługi w firmie panowało przekonanie, że firma spełnia wymogi z zakresu ochrony środowiska. Niewiele mniejszy odsetek badanych firm stwierdził, że na rynku nie było usług dedykowanych dla takich firm jak one. Najrzadziej jako na przyczynę nie korzystania z usług doradczych związanych z ochroną środowiska wskazywano, że w firmie przypisywano małe znaczenie zagadnieniom związanym z ochroną środowiska. Przyczyny nie skorzystania wcześniej z usług doradczych z zakresu ochrony środowiska podawane przez przedstawicieli klientów usługi przedstawione są na rysunku 21.

Rysunek 21. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z ochroną środowiska



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=144 (na pytanie odpowiadali klienci, którzy wcześniej nie korzystali z podobnych usług)

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

Również podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy podkreślali, że kwestie dotyczące ewidencji, sprawozdawczości starają się prowadzić w firmach samodzielnie. Sporadycznie korzystają z pomocy zewnętrznych podmiotów:

„Przygotowuje sprawozdania, prowadzę całą ewidencję, karty, wykazy. Bez problemu nie jest to jakaś trudna sprawa”¹⁶.

Inny przedsiębiorca wskazał natomiast:

„U nas różnie. Zazwyczaj my jako pracownicy staramy się wszystko przygotować, jednak jest tego tak dużo, że nieraz jednak posilkujemy się firmami zewnętrznymi”¹⁷.

O możliwości skorzystania z usługi dotyczącej ochrony środowiska przedstawiciele ankietowanych firm dowiadawali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim (ponad 47%) informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę świadczą. Również

¹⁶ Cytat w wypowiedzi Klienta.

¹⁷ Cytat z wypowiedzi Klienta.

usługodawcy wskazywali, iż bezpośredni kontakt z klientem jest najbardziej efektywną metodą zachęcania do skorzystania z usługi. Wskazywali, że w celu pozyskania klientów wykorzystywali swój system mailingowy. Informacje były wysłane do firm, które wcześniej korzystały z ich usług. Potwierdzili, to w czasie wywiadu grupowego przedsiębiorcy którzy wskazywali, że dowiedzieli się o możliwości skorzystania z usługi bezpośrednio od firm świadczących usługę. Oprócz tego korzystano z wszystkich możliwych kanałów informacyjnych. Usługodawcy narzekali, że ograniczono im dystrybucję informacji za pomocą mailingu z uwagi na fakt wyboru oddzielnego wykonawcy tej usługi przez PARP. Zwrócono uwagę, że ten mailing był nieskuteczny.

„Powiem szczerze, że nie mieliśmy żadnego odzewu z tej rekrutacji zewnętrznej, przez państwa wybranej firmy. A jednak nasz mailing by lepiej zadziałał, ze względu na lepiej wybraną grupę docelową”¹⁸.

„Usługodawca miał ograniczone działania informacyjno – promocyjne projektu, dopiero po konsultacjach, usługodawca otrzymał pozwolenie na realizację we własnym zakresie usług informacyjno - promocyjnych.”¹⁹

Ograniczenie dotyczyło jednak tylko działań informacyjnych, które były finansowane w ramach projektu. Poza projektem mogli bowiem usługodawcy prowadzić dowolne działania informacyjne.

Usługodawcy informacje o usłudze zamieszczali na własnych stronach internetowych, w portalu społecznościowym Facebook, stronach internetowych izb gospodarczych, izb przemysłowo-handlowych. Promowali projekt za pomocą ulotek, podczas szkoleń i konferencji a także w mediach lokalnych²⁰.

Usługodawcy podkreślali, że prowadzili liczne działania w celu intensyfikacji sprzedaży usługi i przekonania klientów do jej użyteczności.

Drugim pod względem popularności sposobem (choć znacznie mniej rozpowszechnionym) było przekazywanie sobie informacji w gronie znajomych. Blisko 15% pozyskało informacje ze strony internetowej PARP-u.

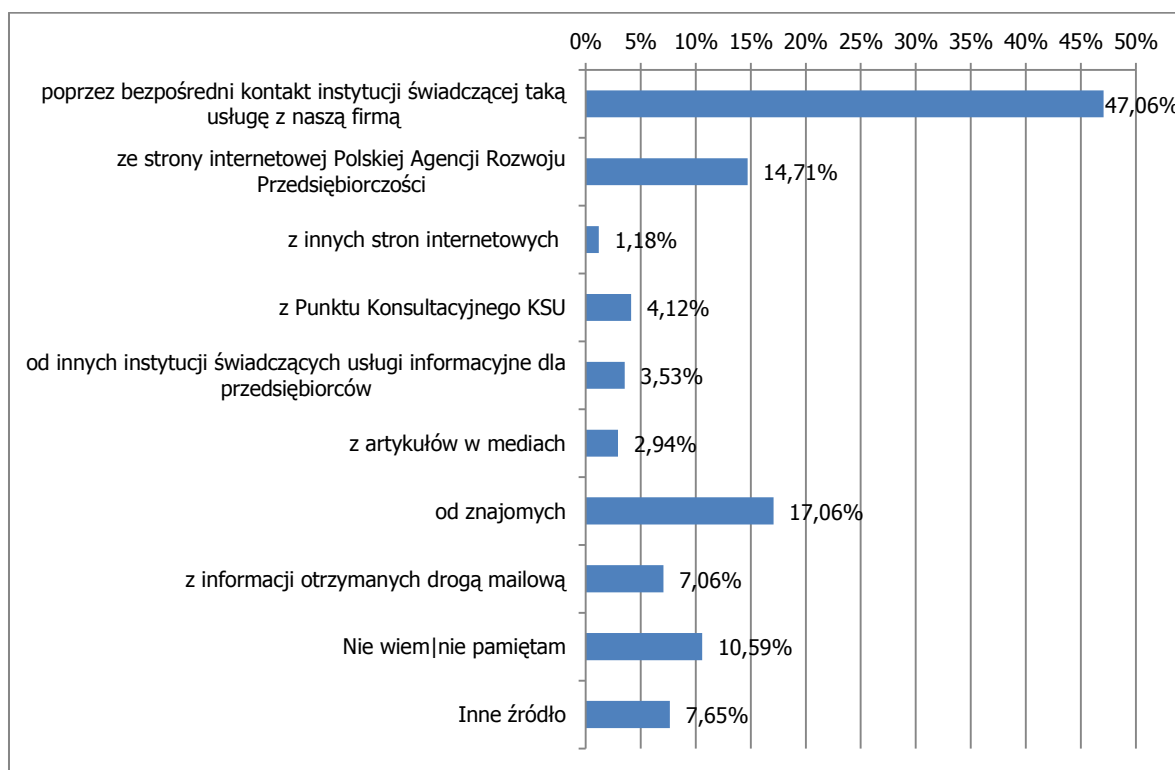
Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi najczęściej wymieniane przez ankietowanych klientów przedstawiono na rysunku 22.

¹⁸ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

¹⁹ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.

²⁰ Sprawozdanie Usługodawcy.

Rysunek 22. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Podczas wywiadu grupowego usługodawcy wskazywali, że przedsiębiorcy byli zainteresowani skorzystaniem z usługi. Rezygnowali jednak gdy dowiadywali się, że jest ona częściowo odpłatna. Jeden z usługodawców wskazał, że odsetek firm, które zrezygnowały może oszacować na 80%. Podkreślono, że część przedsiębiorców pamięta, że usługa pilotażowa była świadczona bezpłatnie.

Inny usługodawca wskazał natomiast, że nie miał problemów z rekrutacją przedsiębiorców. Zwrócił się nawet do PARP z prośbą o możliwość przeprowadzenia większej ilości usług. Jako przyczynę podał, że zrealizował wcześniej bardzo dużo usług komercyjnych, gdzie było duże zainteresowanie przedsiębiorców więc tym bardziej nie miał problemu z rekrutacją do usługi dofinansowanej.

Ważnym problemem który poruszono podczas wywiadu grupowego z usługodawcami była poufność zgromadzonych w czasie usługi danych. Zwracano uwagę, że część firm bała się skorzystać z usługi z uwagi na możliwość zidentyfikowania niezgodności dotychczasowej działalności z obowiązującymi przepisami prawnymi.

„Firmy bały się usługi. Mielśmy wiele firm, które wiedziały, że to środowisko nie gra i wolą żyć w nieświadomości niż po prostu. Albo wstydziły się pokazać pewne rzeczy i mieli

problemy z odpadami. Były firmy, że były odpady niebezpieczne, to w ogóle nie chcieli się przyznawać. Choć wiedzieli, że robią źle i strach był przed wpuszczeniem konsultanta, a jeszcze spisał na papierze. I gdzieś to później zostaje²¹.

Przedsiębiorcy bali się skorzystać z usługi z obawy na upublicznienie informacji dotyczących firmy.

„Chciałem wspomnieć o problemie klientów, że mieli tą obawę rzeczywiście. Nawet dopisaliśmy w umowie specjalne zdanie, że informacje zostaną zachowane, poufne będą, bo klienci bali się, że to od państwa dalej ta informacja, nie od nas, ale dalej. Wiadomo, że składamy raporty i one mogą się przemieścić i wypłynąć, że niezgodnie z prawem postępują. To była bariera. To warto uwypuklić, że państwo te wiadomości zachowujecie dla siebie²².

Podsumowanie

Jakość poszczególnych elementów usługi 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. Poszczególne elementy usługi zostały pozytywnie ocenione przez przedsiębiorców. Przedsiębiorcy nie otrzymują ofert dotyczących podobnych zagadnień jak analizowana usługa i co za tym idzie nie korzystają z usług doradczych z zakresu ochrony środowiska. Większość przedsiębiorców objętych usługą nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Głównym powodem nie skorzystania, była przede wszystkim cena usług oferowana przez zewnętrznych usługodawców. O możliwości skorzystania z usługi dotyczącej ochrony środowiska przedstawiciele ankietowanych firm dowiadywali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę świadczą. Barierą przed skorzystaniem z usługi była jej cena. Część przedsiębiorców w momencie gdy dowiadywała się, że usługa jest częściowo przez nich płatna rezygnowała z niej.

²¹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

²² Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

Poziom zadowolenia klientów z usługi oraz kompetencji konsultantów je świadczących

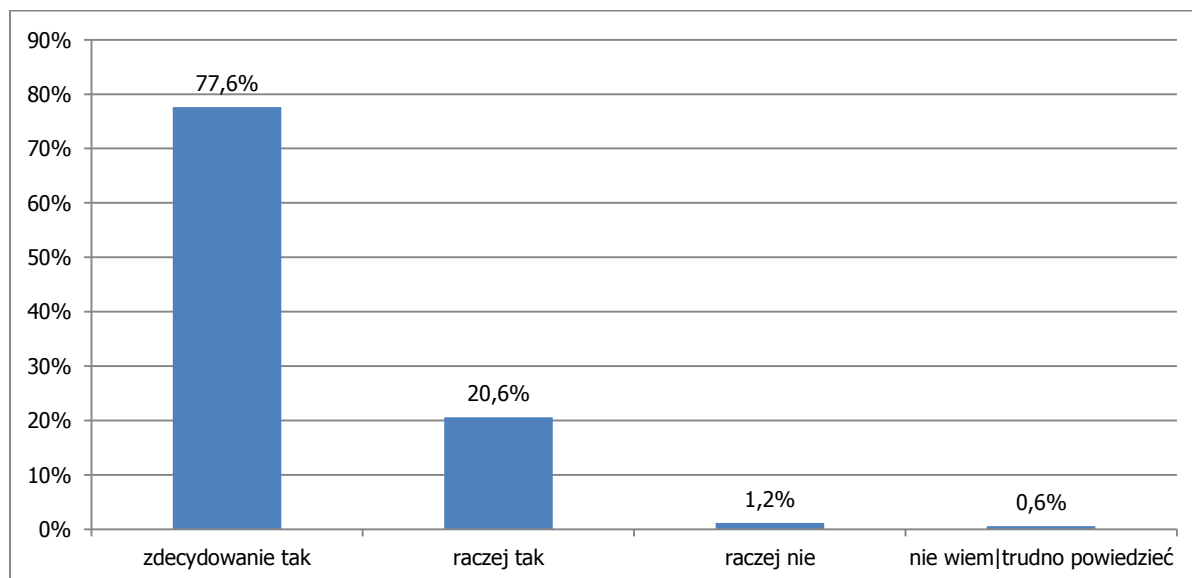
Większość badanych klientów usługi w zakresie ochrony środowiska jest zadowolona z jakości otrzymanej usługi.

Jeśli chodzi o jakość raportu z audytu, to jedynie 1% badanych przedstawicieli firm wyraziło zdanie, iż jest raczej niezadowolonych z jakości otrzymanego raportu. Klienci negatywnie oceniający raport z audyt proszeni o wskazanie z czego wynika taka, a nie inna ocena udzielali następujących odpowiedzi:

- *długi czas trwania audytu,*
- *mało czytelny raport z audytu.*

Wśród pozostałych przeważały firmy zdecydowanie zadowolone z jakości raportu (rysunek 23).

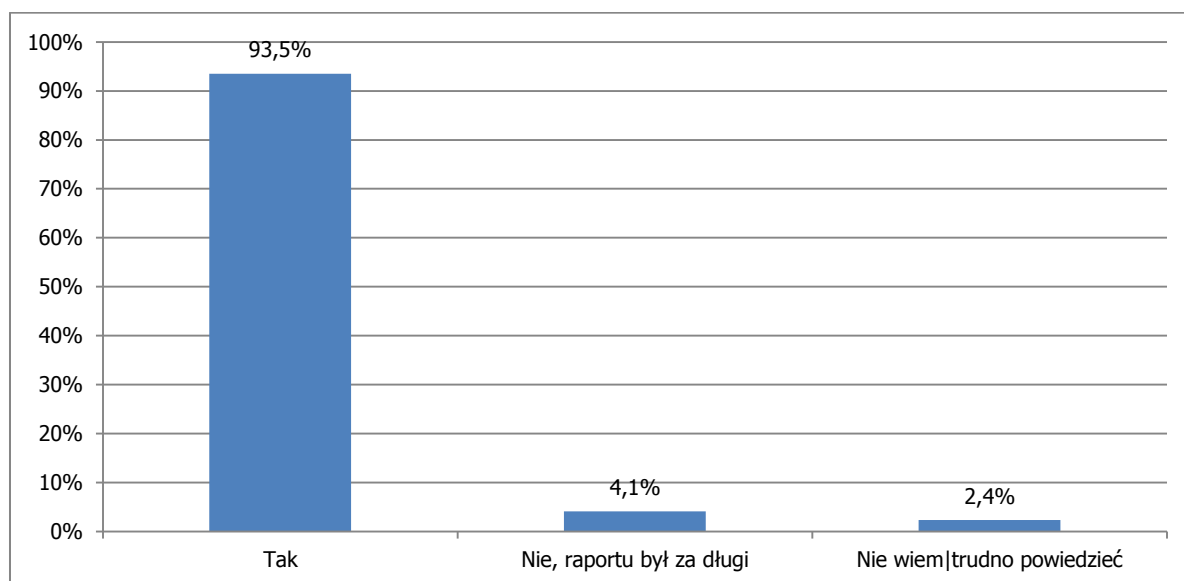
Rysunek 23. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

Przedsiębiorcy byli również w zdecydowanej większości zadowoleni z długości raportu z audytu. Tylko niewiele ponad 4% badanych wskazało, że raport był zbyt długi. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia rys. 24.

Rysunek 24. Ocena długości raportu z audytu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Podczas wywiadu grupowego podkreślono, że przedsiębiorcy byli usatysfakcjonowani jakością otrzymanego raportu z audytu. Był on bowiem przygotowany jasnym, przejrzystym językiem. Stanowił dla nich cenne źródło informacji. Jeden z przedsiębiorców stwierdził: „Zawierał rekomendacje, które okazały się bardzo użyteczne”²³.

Wskazywano, że przedsiębiorcy sami bez pomocy firmy zewnętrznej nie byłoby w stanie przygotować takiego raportu:

„Mam taką świadomość jako inżynier, że nie byłbym czegoś takiego zrobić bez pomocy firmy zewnętrznej. Przygotowanie samego raportu. Myśmy się starali o decyzję środowiskową, trzeba dużo dokumentów przygotować, we własnym zakresie byśmy tego nie zrobili”²⁴.

Przedsiębiorcy nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń do raportu. Podkreślali, że usługodawcy omawiali z nimi treść raportu. Przedyskutowali wskazane rekomendacje.

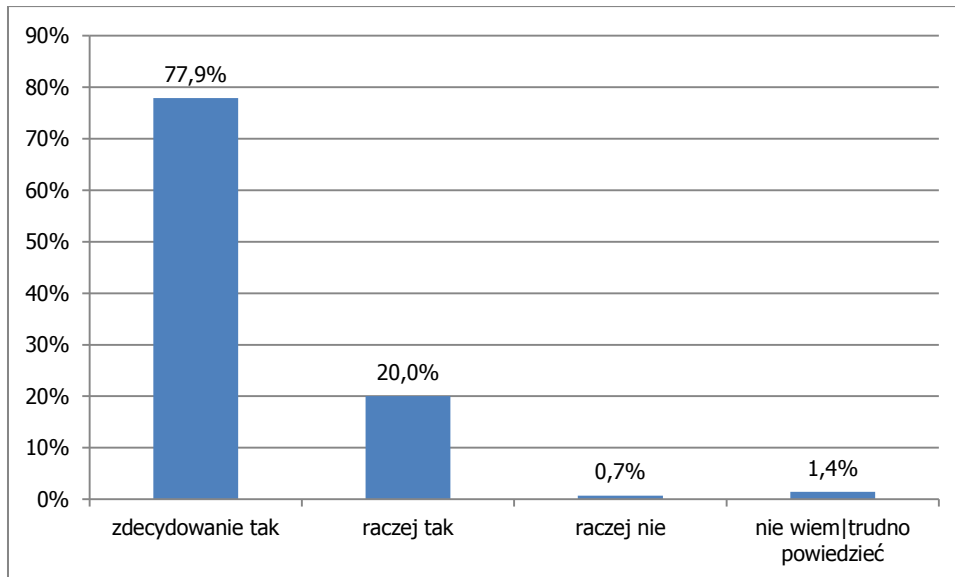
²³ Cytat z wypowiedzi Klienta.

²⁴ Cytat z wypowiedzi Klienta.



Również druga część usługi została przyjęta przez jej beneficjentów z zadowoleniem. Tylko jeden z przedstawicieli firm, które przystąpiły do II etapu usługi, był niezadowolony z etapu wsparcia podczas wdrażania rekomendacji z audytu (rysunek 25). Jako przyczynę niezadowolenia ankietowany podał niejasne zasady, nie precyzując jednak o jakie zasady chodzi.

Rysunek 25. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu



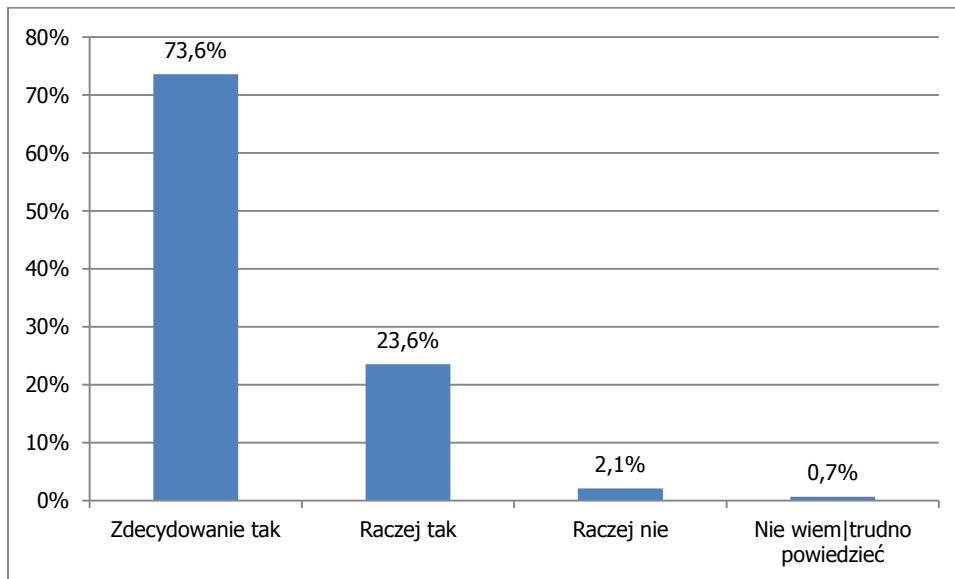
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=140 (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi doradztwa).

Ponad 92% przedsiębiorców, którzy skorzystali z doradztwa wskazało, że otrzymało raport podsumowujący ten etap usługi. Spośród nich ponad 98% stwierdziło, że raport był im potrzebny.

Podobny jest udział opinii w ocenie całej usługi audytowo-doradczej. Tylko 2% badanych wyraziło opinię o niezadowoleniu z usługi. Dominowały głosy, iż klienci są zdecydowanie zadowoleni z całości usługi (rysunek 26).



Rysunek 26. Zadowolenie z usługi audytowo-doradczej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=140 (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi doradztwa).

Ponad 85% stwierdziło, że po zakończeniu korzystania z usługi, usługodawca się z nimi kontaktował w celu pozyskania informacji na temat zadowolenia z usługi lub też zaproponowania nowej oferty.

95% badanych przedsiębiorców stwierdziło, że doradca był dostępny zawsze kiedy potrzebowano jego pomocy w firmie. Bardzo wysoko zostało ocenione przygotowanie merytoryczne osób prowadzących szkolenia. 58% badanych oceniło bowiem ich kompetencje jako bardzo wysokie, a blisko 38% jako wysokie. Również podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy nie zgłaszali żadnych zastrzeżeń dotyczących przygotowania merytorycznego doradcy, osoby prowadzącej szkolenie.

Blisko 76% ankietowanych oceniło kompetencje doradcy, który realizował usługę na 5.

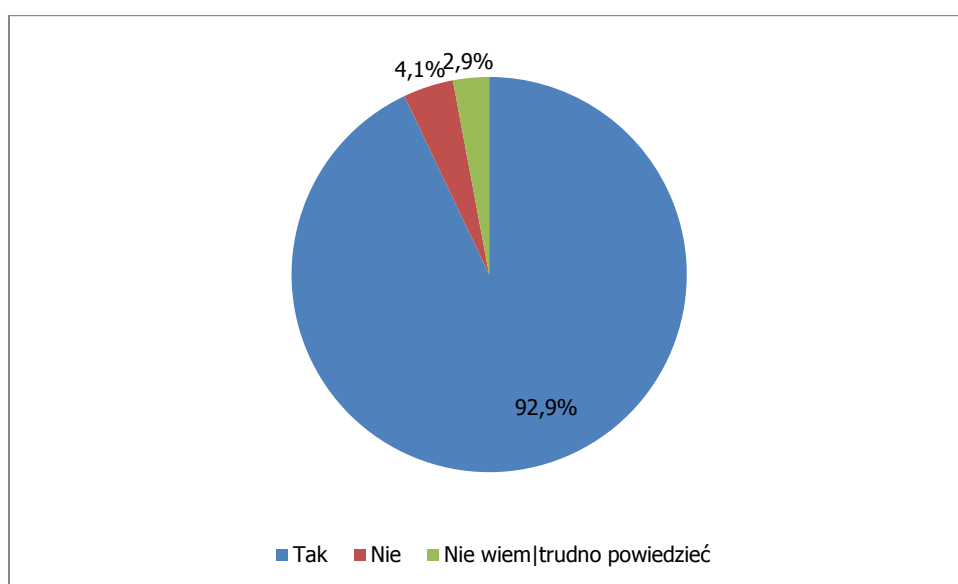
Podsumowanie

Wszyscy klienci biorący udział w usłudze są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z poziomu merytorycznego świadczenia usługi. Również wysoko ocenione zostały poszczególne jej etapy. Przedsiębiorcy również bardzo wysoko ocenili kompetencje doradców świadczących poszczególne etapy usługi.

Korzyści z usługi w opinii klientów

W opinii ankietowanych podczas badania CAPI klientów usługi, udział w usłudze przyniósł ich firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska. Tylko 4 % ankietowanych nie zaobserwowało takiej korzyści (rysunek 27).

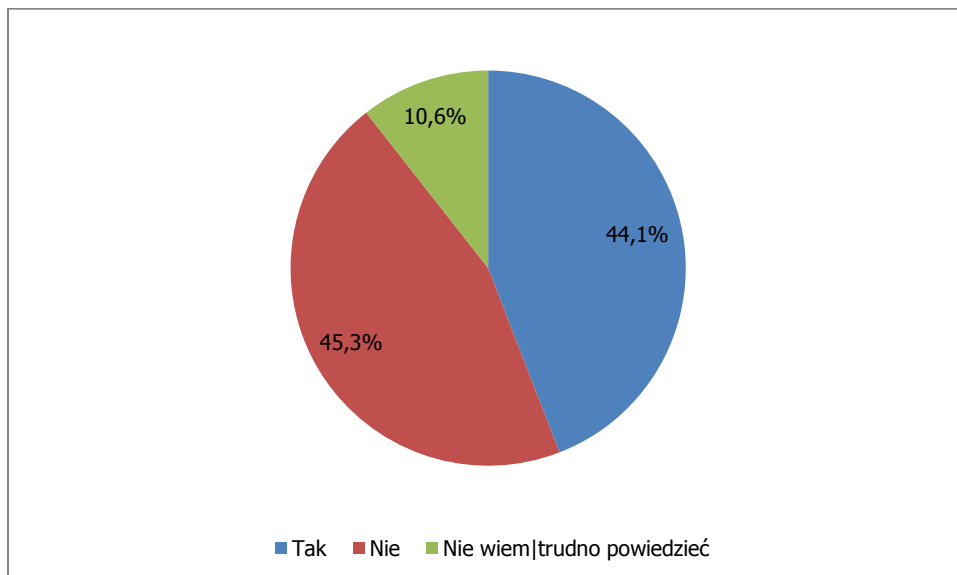
Rysunek 27. Na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Ponad 44% przedsiębiorców, którzy skorzystali z usługi, obniżyło wysokość obciążeń ponoszonych z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska (rysunek 28). Efektu takiego nie odnotowano u ponad 45% przedsiębiorców. Taka sytuacja wynika z faktu, że beneficjentami usługi były w większości mikro i małe przedsiębiorstwa, dla których zapewne wysokość opłat za korzystanie ze środowiska nie przekracza 800 zł rocznie, co powoduje, że przedsiębiorcy tacy takich opłat nie muszą wносить.

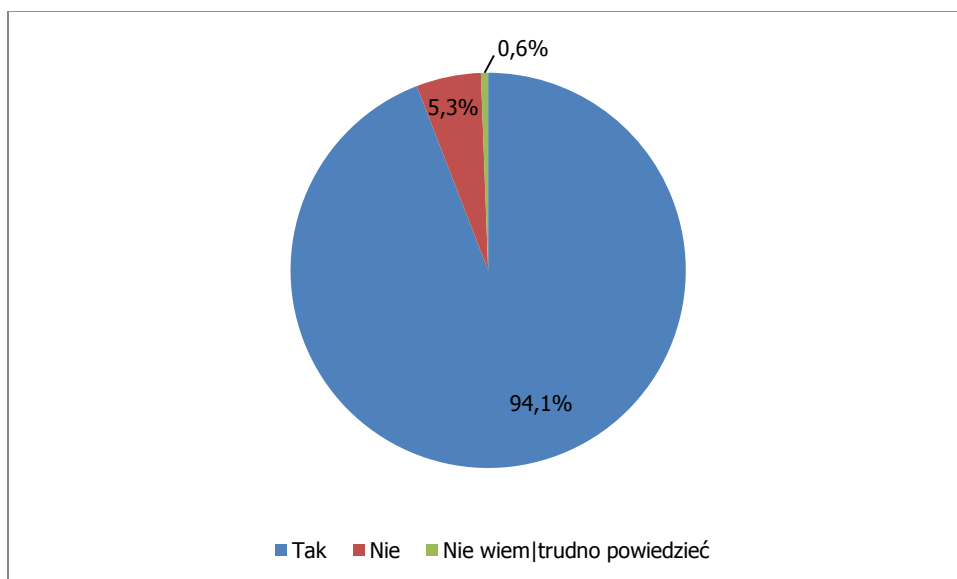
Rysunek 28. Na skutek realizacji usługi obniżono wysokość opłat jakie firma ponosiła z tytułu korzystania ze środowiska



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

Zrealizowana usługa przyczyniła się do podniesienia świadomości ekologicznej przedsiębiorców. W opinii bowiem ponad 94% badanych firm, dzięki skorzystaniu z usługi zwiększyła się ich świadomość dotycząca oddziaływania firmy na środowisko, aspektów ich działalności które wpływają na środowisko (rys. 29).

Rysunek 29. Na skutek realizacji usługi wzrosła świadomość dotycząca oddziaływania firmy na środowisko



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Potwierdzili to także usługodawcy. Głównym efektem usługi było bowiem w ich odczuciu podniesienie świadomości przedsiębiorców. Wskazali oni także, że trudno jednak wskazać efekt wymierny usługi.

„Efekt wymierny polega na tym, że gdyby ktoś do niego przyjechał na kontrolę to dostałby mandat. A dziś tego mandatu nie dostanie, tak? Teoretycznie, ponieważ i wczoraj i dziś tego człowieka na kontroli nie było, nadal mandatu nie ma, czyli efektu nie ma żadnego. Ale w praktyce ma pewną formalną zgodność zapewnioną, nawet by nie wiedział, że musi mieć”²⁵.

Przedsiębiorcy obawiają się składać sprawozdania bo myślą, że jak raz złożą znajdą się w rejestrze to już muszą to robić regularnie. Potwierdza to wymiana opinii w trakcie wywiadu grupowego z usługodawcami:

„U1: Przedsiębiorcy mają to do siebie, że jak raz złożyli sprawozdanie, że są w rejestrze organu i dalej muszę wysłać i spełniać, bo mogą narażać się na kontrolę. Często jest rozumowanie, że jak nie jestem ujawniony to...”

U2: Jak zamknę oczy to mnie nie widać.

U3: Tak, nie narażam się bo działa tu sobie, a jak raz się ujawnię. Pozwolenie czy sprawozdanie to jestem w rejestrach.

U4: Urzędy marszałkowskie się przypominają potem”²⁶.

Potwierdzają to także sprawozdania usługodawców. Wskazują bowiem oni, że *„Przedsiębiorcy obawiają się, że informacje (raport) zostaną przekazane organom administracji, w wyniku czego przedsiębiorcy będą nadmiernie kontrolowani.”²⁷*

Usługodawcy podkreślali, że części przedsiębiorców nie przekonywały pisemne zapewnienia o zachowaniu poufności wszelkich pozyskanych danych.

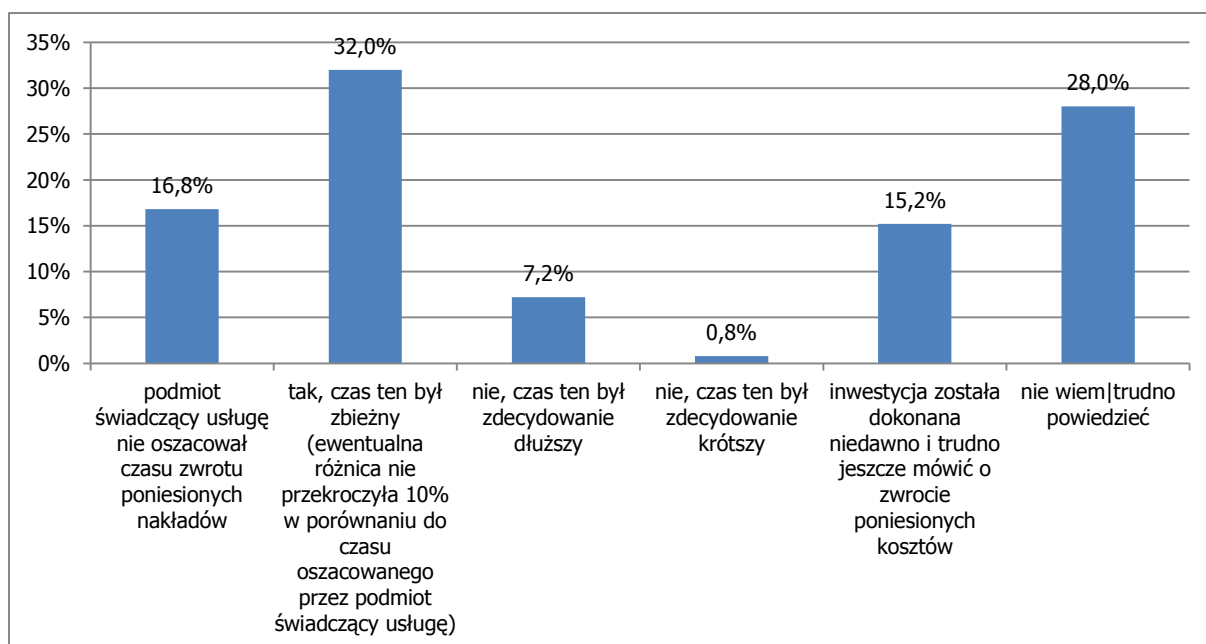
Blisko 1/3 ankietowanych wskazała, że zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji zwrócił się w takim czasie, w jakim był wskazany przez usługodawcę. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia rys. 30.

Rysunek 30. Zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji w czasie wskazanym przez usługodawcę

²⁵ Cytat z wypowiedzi Klienta.

²⁶ Cytat z wypowiedzi Klienta.

²⁷ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=125 (na pytanie odpowiadały podmioty, które zadeklarowały wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji).

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

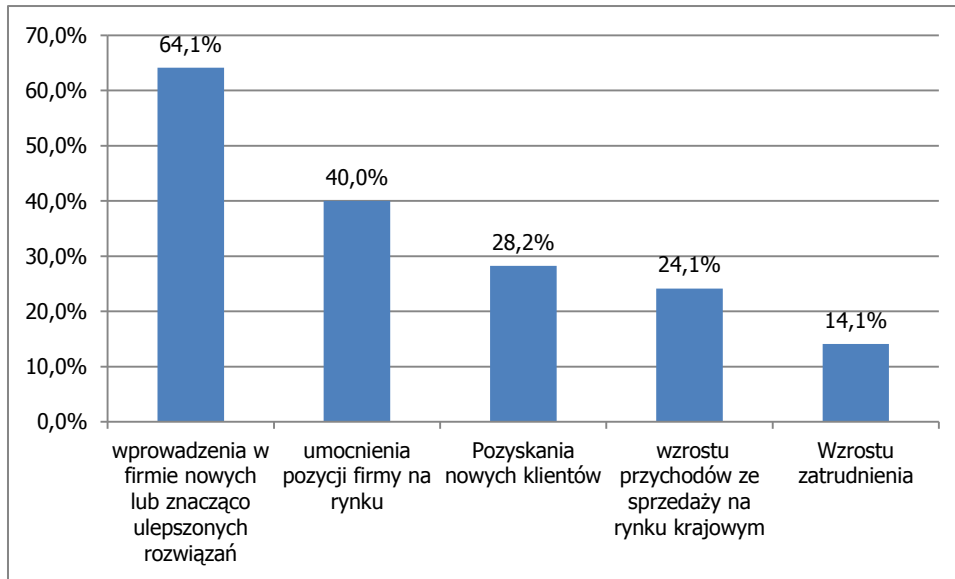
Blisko 2/3 badanych zadeklarowało wprowadzenie w firmie nowych lub znacząco ulepszonych rozwiązań, co wskazuje na wpływ usługi na podniesienie poziomu innowacyjności klientów. Można zakładać, iż chodzi przede wszystkim o innowacje procesowe i organizacyjne.

40% badanych przedsiębiorców wskazało na umocnienie pozycji na rynku. Zapewne umocnienie to ma związek ze zmianą wizerunku firmy w kierunku firmy przyjaznej dla środowiska, prowadzącej działalność zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawnymi.

W ograniczonym stopniu usługa przyniosła bardziej dalekosiężne efekty takie jak pozyskanie nowych klientów, wzrost przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym czy też 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 niewiele 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 31. Wpływ usługi na różne aspekty funkcjonowania firmy



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

Warto również przyrzeć się bliżej kwestii wpływu usługi na wzrost zatrudnienia i przechodzenie firm z kategorii mikro do małych lub z małych do średnich. Tylko w 14% firm, efektem skorzystania z usługi było zwiększenie liczby pracowników.

Natomiast podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy podkreślali, że wśród pozytywnych aspektów, które pojawiły się dzięki skorzystaniu z usługi w głównej mierze można wskazać na zdobycie wiedzy oraz podniesienie poziomu świadomości ekologicznej.

„P1: Na pewno poszerzenie wiedzy własnej. Że jest coś konieczne, a faktycznie tego nie dokonywała firma. To jest podstawa. Co za tym idzie, są jakieś konsekwencje. Jeżeli się nie wydaje tych formularzy, nie wykonuje się pewnych obowiązków, jakie ma na sobie pracodawca. To na pewno szkolenie wniosło ogromne poszerzenie wiedzy

P2: Budowanie takiej świadomości, kompletnie nie miałam wiedzy na ten temat

P3: dla mnie takim pozytywnym efektem jest, że mogę spać spokojnie. Bo było gdzieś tam widmo tej kontroli i tego że będzie jakaś kara z tytułu niedopełnienia obowiązków związanych z ochroną środowiska, a teraz się oddaliło²⁸.

²⁸ Cytat z wypowiedzi Klientów.

Na ciekawy efekt usługi zwrócił uwagę jeden z usługodawców. Wskazał on, że uczestnictwo w projekcie pozwoliło przedsiębiorcom na uporządkowanie sytuacji w firmie, co pozwoliło im starać się o certyfikaty z zakresu ochrony środowiska.

Podsumowanie

Udział w usłudze przyniósł ich firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska. Blisko 1/3 ankietowanych wskazała, że zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji zwrócił się w takim czasie, w jakim był wskazany przez usługodawcę. W ograniczonym stopniu usługa przyniosła bardziej dalekosiężne efekty takie jak pozyskanie nowych klientów, wzrost przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym czy też wzrost zatrudnienia.

Bariery we wdrażaniu usługi

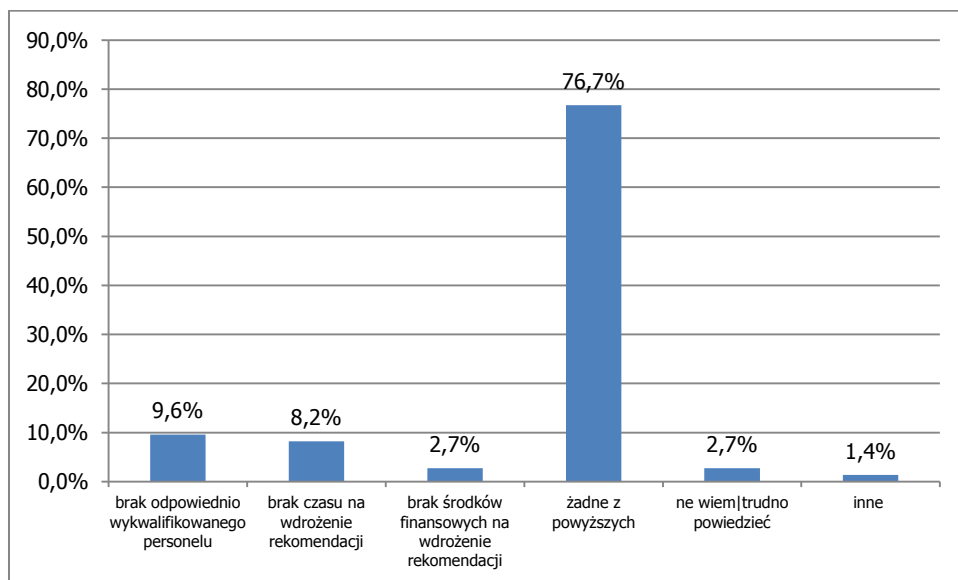
Podsumowanie opinii klientów usługi dotyczących problemów podczas wdrażania poszczególnych rekomendacji z audytu przedstawiono poniżej.

W przypadku rekomendacji dotyczącej uzyskania stosownych zezwoleń z zakresu ochrony środowiska blisko 77% badanych wskazało, że nie napotkało na żadne bariery. Tak wysoki odsetek wynika zapewne z faktu, że decyzje z zakresu ochrony środowiska muszą posiadać podmioty np. pobierające więcej niż 5 m³ wody na dobę z własnego ujęcia, wytwarzający odpady w ilości większej niż tona niebezpiecznych lub więcej niż 5 tys. ton innych niż niebezpieczne. Obowiązek ten częściej będzie zatem dotyczył przedsiębiorców średnich niż mikro i małych. Z drugiej jednak strony jako najczęstszą barierę przy wdrażaniu tej rekomendacji wskazywano brak wykwalifikowanego personelu. Przygotowanie dokumentów związanych z uzyskaniem decyzji z zakresu ochrony środowiska wymaga bowiem w większości przypadków specjalistycznej wiedzy z zakresu ochrony środowiska. Potwierdzili to usługodawcy, wskazując, że pewną barierą przy wdrażaniu rekomendacji był brak zaangażowania oddelegowanych pracowników:

„Jak nie raz szef wyznaczył kogoś, nie zawsze ten ktoś był z tego zadowolony to mówił, że jest zarobiony, ale trudno to zweryfikować czy nadmiar obowiązków czy brak chęci”²⁹.

²⁹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

Rysunek 32. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej uzyskania określonych pozwoleń

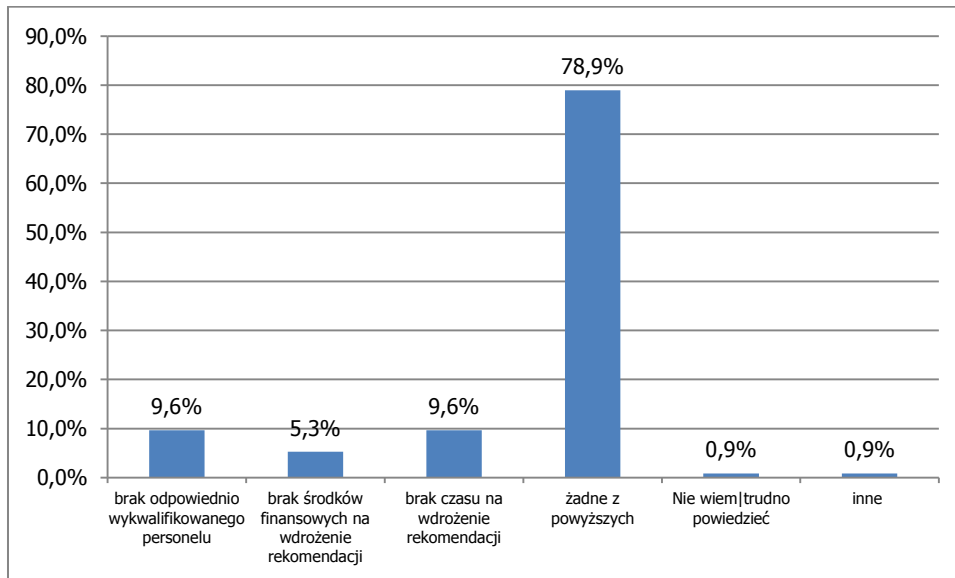


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=74, (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Bardzo podobny rozkład odpowiedzi uzyskano w odniesieniu do problemów związanych z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej opracowania niezbędnej dokumentacji lub ewidencji. Głównym bowiem problemem był brak wykwalifikowanego personelu.



Rysunek 33. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej opracowania niezbędnej dokumentacji/ewidencji

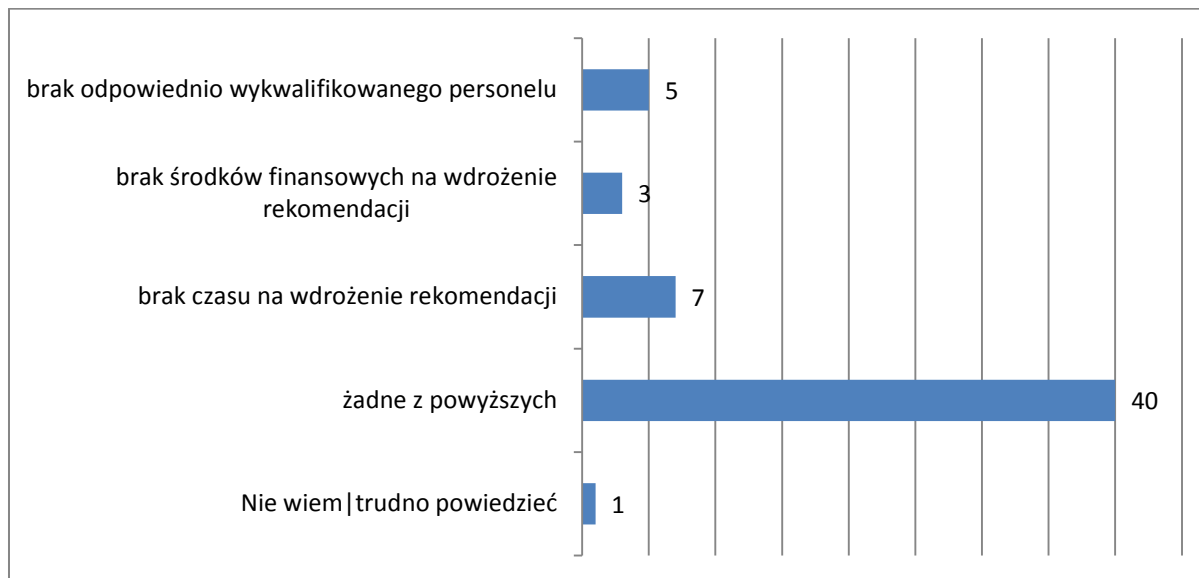


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=114, (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

W przypadku rekomendacji dotyczącej uregulowania zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska blisko 10% badanych wskazało na brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu oraz na brak czasu na wdrożenie rekomendacji. Ponad 6% wskazało na brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji. Ponad 84% nie napotkało żadnego problemu.

W przypadku natomiast wdrażania rekomendacji dotyczącej przeprowadzenia określonych badań, pomiarów czy też inwentaryzacji wskazywano na brak czasu. Taka sytuacja wynika zapewne z faktu, że od czasu zrealizowania usługi do przeprowadzenia badania nie upłynęło odpowiednio dużo czasu, aby część podmiotów mogło wdrożyć tą rekomendację. Przeprowadzenie części bowiem badań i pomiarów jest czasochłonne.

Rysunek 34. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej przeprowadzenia określonych badań/pomiarów/inwentaryzacji

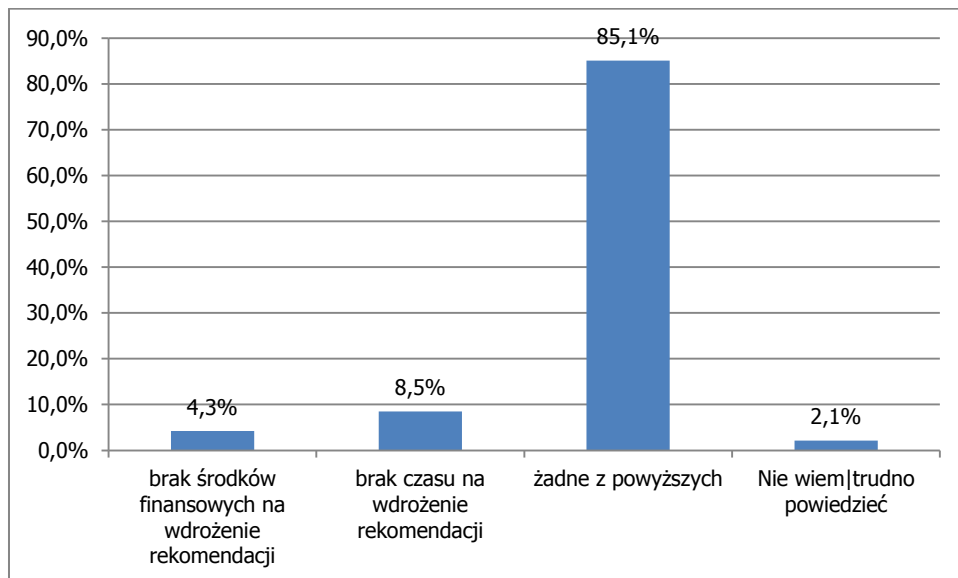


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=56, (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Brak czasu został także wskazany jako główna bariera wdrażania rekomendacji dotyczącej podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym (rys.36).

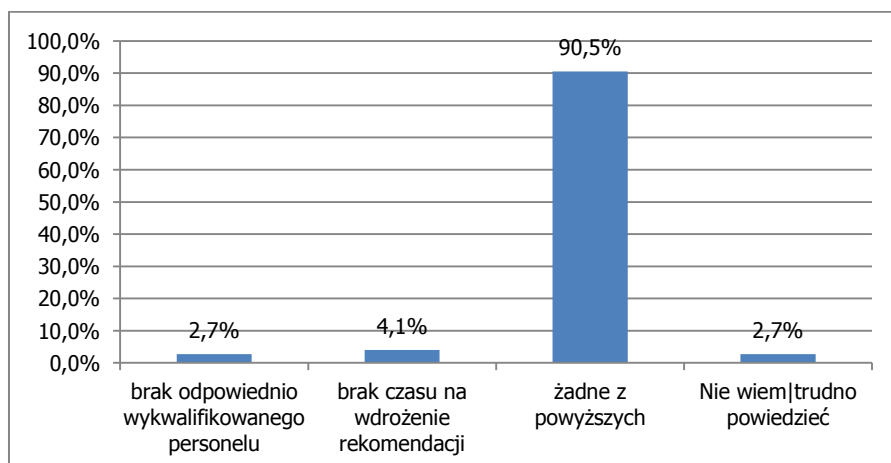
Rysunek 35. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=74, (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Najmniej problemów ankietowani napotkali przy wdrażaniu rekomendacji dotyczącej wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów (rys. 37).

Rysunek 36. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=74, (na pytanie odpowiadali klienci, którzy zadeklarowali wdrożenie przynajmniej jednej rekomendacji z audytu)
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%



W sprawozdaniach usługodawcy wskazywali, że często barierą związaną z wdrażaniem rekomendacji był brak środków finansowych na ich wdrożenie. Sytuacja taka miała miejsce w przypadku składania zaległych sprawozdań - konieczność uiszczenia administracyjnych kar pieniężnych za zaległe lata bądź też opłat skarbowych - w przypadku przedkładania do urzędów rekomendowanych dokumentacji.³⁰ Podkreślano także brak czasu u przedsiębiorców.

„Klienci nie mieli czasu na czynne uczestnictwo w procesie realizacji usługi. O ile I etap usługi polega głównie na pracy Konsultanta, który dokonuje przeglądu firmy i przygotowuje stosowny raport to kolejny etap usługi wymaga znacznie większego zaangażowania czasowego personelu Klienta. Z tego względu Klienci przekładali spotkania na okres powakacyjny.”³¹

Podsumowanie

W przypadku wdrażania poszczególnych rekomendacji większość badanych wskazała, że nie napotkała na żadne bariery. Wśród najczęściej wskazywanych barier wymieniano brak czasu oraz brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu.

³⁰ Sprawozdanie Usługodawcy.

³¹ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.

Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę

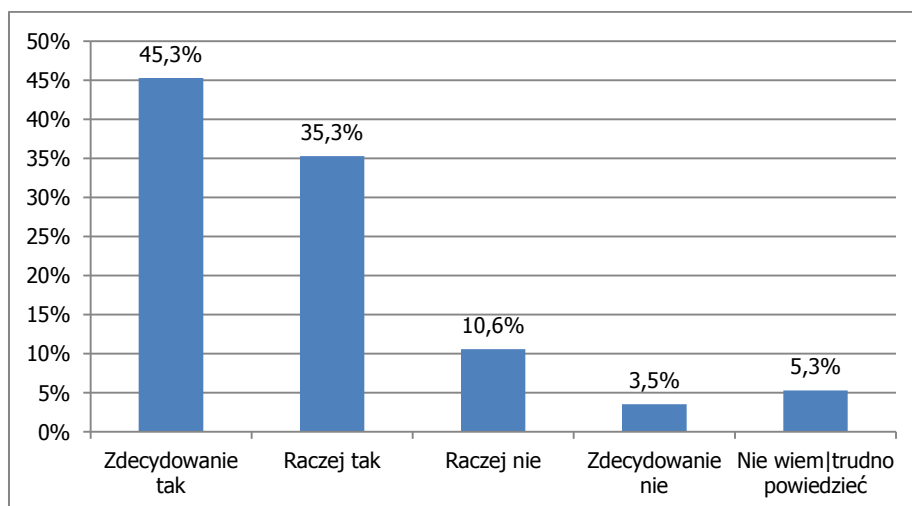
Koszt usługi w zakresie ochrony środowiska ustalony został na średnio 10 700 zł dla jednego beneficjenta, z czego na audyt przypada 3500 zł, na wsparcie przy wdrażaniu rekomendacji 6 000 zł, a na szkolenie 1200 zł. 30% kosztu usługi tj. 3210 zł, było ponoszone przez przedsiębiorcę jako wkład własny.

Pomimo obowiązku informowania klienta przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z usługą tylko 42% klientów zadeklarowało, iż wie na jaką kwotę została wyceniona cała usługa, z czego tylko niecałe 29% wskazało właściwy przedział kwotowy (między 10 000 a 11 000 zł). Znajomość kosztów audytu zadeklarowało jedynie niecałe 22%, kosztów doradztwa niewiele ponad 14%, a kosztów szkolenia niecałe 13%. Przy czym podobnie jak w przypadku pytania o łączny koszt usługi, mniejszość z nich była w stanie rzeczywiście wskazać prawidłowy koszt usługi.

Blisko 78% badanych zadeklarowało, że kwota jaką zapłaciła za skorzystanie z audytu jest adekwatna do jakości otrzymanej usługi. Przeciwnego zdania było niecałe 5% badanych. Ponad 77% zadeklarowało natomiast, że kwota jaką zapłaciła za skorzystanie z doradztwa jest adekwatna do jakości otrzymanej usługi. Przeciwnego zdania było niecałe 6% badanych. Należy podkreślić, że przedsiębiorcy mówiąc „kwota jaką zapłacili za skorzystanie z usługi” mieli na myśli ich 30% wkład własny.

Tylko niewiele ponad 14% badanych podmiotów wskazało, że usługa z której skorzystali nie była warta swojej ceny (rys. 38).

Rysunek 37. Usługa, z której firma skorzystała warta jest ceny



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Koszt usługi był jedynym wskazanym podczas wywiadu grupowego z przedsiębiorcami minusem. Jeden z przedsiębiorców wskazał jednak, że:

„(...) trzeba ponosić koszty, żeby nie ponosić większych. Czyli w tym momencie jest to duży koszt, ale chyba taki do przyjęcia”³².

Inny stwierdził jednak:

„(...) uważam że koszt który ponieśliśmy był duży, bardzo duży jak na firmę”³³.

Przedsiębiorcy stwierdzili, że koszt usługi powinien być zróżnicowany w zależności od wielkości przedsiębiorcy.

„W momencie jak jest firma 2 osobowa, czy 3 osobowa – to bardzo duży koszt. Jak jest 50, 100 osób, to żaden koszt. Więc tu powinny być jakieś rozróżnienie”³⁴.

Przedsiębiorcy mają jednak świadomość, że koszt usługi w porównaniu do osiągniętych efektów dotyczących np. oddalenia ryzyka kar był niewielki.

„Wcześniej się spotkałam z karami nakładanymi w wysokości ok. 10 tys. Przedsiębiorca liczy się z tego typu karami, że w razie czego wie, że zaniedbuje i zapłaci te pieniądze, to osoba która jest odpowiedzialna za sprawy środowiskowe w firmie. To już jest zupełnie w drugą stronę myślenie i ciężko za coś odpowiadać jak się nie ma pełnej wiedzy i świadomości wszelkich zagrożeń. I te 3900 z perspektywy osób przeszkolonych z różnych aspektów, to były warte tych pieniędzy”³⁵.

Również w sprawozdaniach składanych przez usługodawców wskazywano, że Klienci są bardzo zainteresowani udziałem w projekcie, jednak często przeszkodą jest dla nich wkład własny. Problem ten zwłaszcza dotyczył firm z sektora mikro, małych i średnich³⁶.

„Dla małych i mikro przedsiębiorców koszt związany z usługami środowiskowymi jest bardzo duży, nawet przy oferowaniu usług dofinansowanych i płatnych w wysokości 30%. Sprawy związane ze środowiskiem stanowią dla tych przedsiębiorców ostateczność”³⁷.

Usługodawcy w raportach wskazywali, że ze względu na stosunkowo wysoki koszt całkowity usługa wydaje się być nieatrakcyjna dla małych i średnich przedsiębiorców, którzy

³² Cytat w wypowiedzi Klienta.

³³ Cytat z wypowiedzi Klienta.

³⁴ Cytat z wypowiedzi Klienta.

³⁵ Cytat z wypowiedzi Klienta.

³⁶ Sprawozdania usługodawców.

³⁷ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.



korzystając z usług zewnętrznych wybierają do realizacji jedynie niezbędne minimum. Natomiast duże firmy dla których wydatek związany z usługą jest stosunkowo mały zatrudniają osoby odpowiedzialne za sprawy środowiska na stałe w firmie, w związku z czym usługa jest dla nich niepotrzebna³⁸.

Przedsiębiorcy mieli świadomość, że ponoszą tylko część kosztów usługi. Posiadali też wiedzę jaka była jej rzeczywista wartość. Nie byliby jednak w stanie pokryć całego jej kosztu.

Na problem ceny usługi zwrócili także uwagę usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego. Największym bowiem problemem dla nich było pozyskanie chętnych firm do skorzystania z usługi.

„Była to usługa częściowo odpłatna. Koszt usługi był dla przedsiębiorcy barierą by wziąć udział w realizacji projektu, mimo iż wiedział, że obowiązki ma. Powinien to regulować, ten problem kwoty wystąpił. Nie wypełniliśmy wszystkich wskaźników, jeśli chodzi o usługodawców”³⁹.

Usługodawcy zwrócili uwagę, że przedsiębiorcy mieli wiedzę, że usługa pilotażowa była bezpłatna, co w jakiś sposób wpłynęło na podejście przedsiębiorców do tego typu usług. Jeden z usługodawców wskazał:

„Było czuć, że zapal maleje w trakcie rozmowy, żeby materiały informacyjne się pojawiły. Było troszkę wiedzy o poprzedniej usłudze, która była bezpłatna. Bywało, że klient sam się zainteresował i zapal gasł, gdy się dowiadywał, że ona będzie płatna”⁴⁰.

Usługodawcy podkreślali że udzielanie bezpłatnych usług „psuje rynek”, że przedsiębiorcy się do nich przyzwyczajają, co powoduje, że nie chcą korzystać z usług płatnych. Jeden z usługodawców wskazał, że przedsiębiorcy porównują konieczne do poniesienia nakłady do możliwych do osiągnięcia korzyści:

„Ocenili jakby koszt, który musieliby ponieść, a koszt jakby zrealizowania tego wdrożenia, były nieadekwatne dla nich”⁴¹.

Konieczność poniesienia częściowej odpłatności za usługę spowodowała, że część firm mikro i małych nie mogła sobie pozwolić na skorzystanie z niej. Firmy większe mają inne

³⁸ Sprawozdania usługodawców.

³⁹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

⁴⁰ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

⁴¹ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

podejście do tego typu usług. Usługa pozwalała im bowiem uporządkować sytuację w przedsiębiorstwie co mogło pozwolić na rozwój firmy:

„A usługa pozwalała uporządkować pewne rzeczy, działać zgodnie z ochroną środowiska. Ale te firmy patrzą na usługę bardziej, w sposób który ma pomóc się rozwinąć, pozyskać klientów, wydatek. Żeby miało to wymierny efekt, że gdzieś będzie zwiększony obrót”⁴².

W trakcie wywiadu grupowego z usługodawcami jeden z nich wskazał jednak, że problemem nie była odpłatność, ale podejście przedsiębiorców do kwestii związanych z ochroną środowiska.

„Nie kwestia rekrutacji tylko podejścia firm, Ochrona środowiska jest ostatnim kosztowym elementem w firmie i ta usługa sprowadziła się do tego, że małe przedsiębiorstwa zostały z niej wyłączone, ze względu na koszt. Mały, ale dla małych jednak znaczący. Prowadziły do tego, że rekrutowaliśmy średnie firmy, nie małe”⁴³.

Potwierdzają to również sprawozdania usługodawców:

„Zaobserwowano, że aspekty związane z ochroną środowiska w firmach nie są dla większości małych i średnich firm priorytetem. W obliczu wielu problemów z jakimi borykają się właściciele przedsiębiorstw obszar ten jest bardzo często zaniedbywany. Zauważono jednak, że nastawienie przedsiębiorców do tego problemu zmienia się zupełnie w przypadku np. kontroli organów monitorujących, które w razie stwierdzenia uchybień nierzadko stosują poważne sankcje finansowe w stosunku do przedsiębiorstw kontrolowanych – jest to zrozumiałe, że w takim przypadku firmy chcą uregulować wszelkie swoje uchybienia w jak najszybszym czasie. Wśród polskich przedsiębiorców niestety ciągle nie ma świadomości tego, że lepiej „zapobiegać niż leczyć”, firmy nie zdają sobie sprawy na jakie sankcje prawne i finansowe narażają się za niewywiązywanie się z przepisów prawnych związanych z ochroną środowiska.”⁴⁴

Usługodawcy podkreślili, że w przypadku konieczności zapłaty całych kosztów usługi byłby problem z naborem chętnych do skorzystania z niej.

⁴² Cytat z wypowiedzi Klienta.

⁴³ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

⁴⁴ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.



„Usługi związane właśnie z ochroną środowiska, które nie przynoszą wymiennych korzyści mają małe szanse na powodzenie, jeśli chodzi o 100% odpłatność. Gdyby była w 100% płatna to mikro i małych firm ciężko by było szukać jako klientów takiej usługi”⁴⁵.

Usługodawcy podkreśli, że nie można wysokości opłaty za usługę uzależnić od wielkości przedsiębiorcy. Mogą być bowiem firmy zatrudniające kilkaset pracowników i oddziałujące znikomo na środowisko np. centrum telemarketingu i takie zatrudniające kilku np. warsztaty samochodowe i oddziałujące znacznie na środowisko.

Na bardzo ważne kwestie dotyczące zainteresowania przedsiębiorców usługami zwrócił uwagę w sprawozdaniu jeden z usługodawców. Wskazał on bowiem, że małe zainteresowanie klientów skorzystaniem z usługi nie wynikało tylko i wyłącznie z samej konieczności zapłaty za nią. Zwrócił on uwagę na bardziej ogólne przyczyny do których zaliczył recesję na rynku, a co za tym idzie wprowadzanie polityki oszczędności w przedsiębiorstwach co skutkowało w pierwszej kolejności blokowaniem wydatków ponoszonych na kwestie środowiskowe⁴⁶.

Podsumowanie

Koszt usługi w zakresie ochrony środowiska ustalony został na średnio 10 700 zł dla jednego beneficjenta, z czego na audyt przypada 3500 zł, na wsparcie przy wdrażaniu rekomendacji 6 000 zł, a na szkolenie 1200 zł. W tym 30% ponoszone było przez przedsiębiorcę jako wkład własny. Pomimo obowiązku informowania klienta przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z usługą tylko 42% klientów zadeklarowało, iż wie na jaką kwotę została wyceniona cała usługa, z czego tylko co niecałe 29% wskazało właściwy przedział kwotowy. Ponad 80% badanych zadeklarowało, że kwota jaką zapłaciła za skorzystanie z usługi była adekwatna do jakości otrzymanej usługi. Koszt usługi był jedynym wskazanym podczas wywiadu grupowego z przedsiębiorcami minusem. Usługodawcy wskazywali, że przedsiębiorcy przyzwyczaili się do korzystania z usług bezpłatnych. Nie mają świadomości korzyści jakie mogą osiągnąć, że zainwestowane środki mogą się im szybko zwrócić. Przedsiębiorcy sformułowali także wniosek, że cena usługi powinna być zróżnicowana w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. Usługodawcy twierdzili natomiast, że

⁴⁵ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

⁴⁶ Sprawozdania usługodawców.



nie wielkość firmy powinna decydować o koszcie usługi, ale jej profil działalności, a co za tym idzie potencjalne oddziaływanie na środowisko.

Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi

Wykonawcy usługi podczas wywiadu grupowego wskazywali, że jasno sprecyzowane były wymagania zarówno dla podmiotów chcących świadczyć usługę jak i dla konsultantów. Nie mieli oni problemów z ich spełnieniem. Zapisy dotyczące wymagań stawianych zarówno usługodawcą jak i konsultantom w standardzie usługi były sformułowane w jasny sposób. W ich opinii nie ma konieczności dodawania jakichkolwiek dodatkowych wymagań, ani zaostrzania już sformułowanych kryteriów.

Jeden z usługodawców zwrócił również uwagę na konieczność rejestracji konsultantów w systemie KSU. Złożył on bowiem wniosek rejestracyjny, w czasie świadczenia usługi okazywało się, że dany konsultant w systemie nie figuruje.

W opinii usługodawców, zmianą która powinna być wprowadzona do standardu usługi jest konieczności przeszkolenia audytorów.

„Na etapie wyboru firmy audytującej przeprowadziłbym szkolenie audytorów, które by spowodowałoby ich skalibrowanie pod kątem wymagań tego standardu. Zdarzały się audyty, gdzie przychodziła osoba, która świetnie знаła standard i wtedy nam szły bardzo sprawnie, wiedzieliśmy o czym mówimy. Zdarzały się takie, gdzie audytor u nas się dopiero uczył. Zakładam, że ci, którzy znali świetnie, nauczyli się w trakcie audytu. Może czegoś takiego zabrakło”⁴⁷.

Usługodawcy wskazywali także, że nie mieli praktycznie żadnych problemów dotyczących interpretacji poszczególnych kryteriów. W przypadku jednak gdy takie problemy się pojawiały, uzyskiwali oni bardzo szybko odpowiedź z PARP-u. Tym samym bardzo dobrze ocenili współpracę z PARP.

W raportach usługodawcy zwracali uwagę na dużą biurokrację towarzyszącą realizacji projektu.

„Konieczność poświęcenia znacznej części czasu na formalną obsługę projektu, związaną z prowadzonymi u usługodawcy audytami i kontrolami (m.in. przygotowywaniem posiadanych informacji w formie nowych zestawień wymaganych przez podmioty kontrolujące, obsługą audytów).”⁴⁸

Problemem dla usługodawców było także terminowe regulowanie faktur przez przedsiębiorców.

Jednym z wyznaczników poprawności i efektywności określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi systemowej jest poziom zadowolenia klientów. W badaniu poddano analizie średni poziom satysfakcji respondentów korzystających z usług podmiotów wsparcia.

⁴⁷ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

⁴⁸ Cytat ze sprawozdania Usługodawcy zamieszczonego w systemie informatycznym KSU.

Na ogólny obraz zadowolenia składała się ocena:

- profesjonalizmu firmy świadczącej usługę;
- kompetencji doradcy, który realizował usługę w firmie;
- komunikacji z doradcą;
- terminowości realizacji;
- przejrzystości umowy z usługodawcą pod kątem obowiązków usługodawcy i klienta.

O dobrze skonstruowanych kryteriach wyboru wykonawców usługi świadczy też fakt, że ich praca została bardzo dobrze oceniona przez przedsiębiorców. Blisko 72% przedsiębiorców profesjonalizm firmy świadczącej usługę oceniło na 5. Kompetencje doradcy na 5 oceniło blisko 76% przedsiębiorców. Blisko 96% bardzo wysoko lub wysoko oceniło kompetencje osoby przeprowadzającej szkolenie.

Przeciętna ocena w przypadku wszystkich składowych oceny zadowolenia była wyższa niż bliska 4,85 w pięciostopniowej skali.

Tabela 1. Ocena z zadowolenia z usługi systemowej w zależności od usługodawcy .

Wyszczególnienie	Średnia ogólna (dla wszystkich usługodawców)	Odchylenie standardowe	Najniższa średnia ocena usługodawców realizujących dany element	Najwyższa średnia ocena usługodawców realizujących dany element
Profesjonalizm firmy świadczącej usługę	4,82	0,68	4,68	5,0
Kompetencje doradcy, który realizował usługę w firmie	4,86	0,64	4,76	5,0
Komunikacja z doradcą	4,86	0,66	4,57	5,0
Terminowość realizacji (dotrzymanie ustalonych terminów)	4,85	0,69	4,62	5,0
Przejrzystość umowy z usługodawcą pod kątem obowiązków usługodawcy i klienta	4,85	0,72	4,70	5,0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

W zasadzie wszystkie składowe oceny zostały podobnie docenione. Najlepiej (jako średnia dla wszystkich ośrodków wsparcia) oceniony został profesjonalizm firmy świadczącej

usługę. Nie zidentyfikowano drastycznych różnic pomiędzy średnimi ocenami w poszczególnych ośrodkach wsparcia. Największe odstępstwo średnich ocen dla poszczególnych wykonawców od średniej dla danego elementu uzyskanej przez wszystkie podmioty wsparcia dotyczyło oceny komunikacji z doradcą (najwyższa średnia to 5,0, zaś najniższa- 4,57).

O dobrze skonstruowanym standardzie usługi świadczy także fakt, że przedsiębiorcy wzajemnie polecali sobie skorzystanie z usługi.

„Projekt systemowy KSU i usługi naszej firmy są również polecane przez naszych zadowolonych klientów, którzy przeszli przez cały projekt. Tego typu rekomendacje między innymi świadczą o jakości naszych usług oraz naszym zaangażowaniu w realizację projektu systemowego KSU w zakresie ochrony środowiska.”

Podsumowanie

Wymagania zarówno dla podmiotów chcących świadczyć usługę jak i dla konsultantów były jasno sprecyzowane. Nie ma konieczności dodawania jakichkolwiek dodatkowych wymagań, ani zaostrzania już sformułowanych kryteriów. Poprawność skonstruowania kryteriów wyboru projektów została potwierdzona w zadowoleniu przedsiębiorców, zarówno w badaniu jakościowym, jak i ilościowym.

Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem

Standard usługi w zakresie ochrony środowiska ściśle określa obowiązki podmiotów świadczących te usługi.

I etapem usługi był audyt identyfikujący stopień spełniania wymogów prawnych w poszczególnych obszarach ochrony środowiska. Z etapu tego skorzystały wszystkie firmy, które przystąpiły do wdrożenia usługi systemowej. 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 81,5% firm biorących udział w I etapie usługi. Niecałe 70% firm korzystających z audytu zdecydowało się na udział w szkoleniu.

Usługodawcy zachęcali przedsiębiorców do skorzystania z wszystkich etapów usługi. Skorzystanie bowiem z usługi kompleksowo dawało największe efekty. Przyczyną rezygnacji z doradztwa był najczęściej brak środków na wdrożenie rekomendacji. Zwrócono też uwagę, że bardzo często audyt był już tak naprawdę usługą doradczą.

„W niektórych mniejszych firmach, już pierwszy etap był usługą doradczą. To polegało na tym, że trzeba było odpalić arkusz, gdzie się raportuje, gdzie się wpisuje litry, że przeliczyło się na tony”⁴⁹.

Byli też tacy przedsiębiorcy którzy stwierdzali, że po skorzystaniu z audytu już sami sobie poradzą z wdrożeniem rekomendacji.

Usługodawcy zgłosili uwagi do podziału usługi na trzy etapy. Wskazywali, że lepszym rozwiązaniem było podzielenie usługi na dwie części – audyt i wdrożenie oraz traktowanie szkoleń jako dodatkowego komponentu. Pojawiły się też głosy, że szkolenia mogłyby się odbywać przed doradztwem, dzięki czemu przedsiębiorcy posiadaliby już wiedzę niezbędną do wdrożenia rekomendacji. Szkolenia mogłyby być traktowane bardziej fakultatywnie. Jeden z usługodawców stwierdził:

„Jeśli ktoś poczuł potrzebę szkolenia się, to w ramach drugiego etapu mógł to mieć”⁵⁰.

Usługodawcy podkreślali, że w podobny sposób zbudowane są usługi komercyjne. Najpierw przeprowadza się audyt a potem jest usługa doradcza. Podkreślano, że

⁴⁹ Cytat z wypowiedzi Usługodawców.

⁵⁰ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.



przedsiębiorcy nie mają świadomości ciążyących na nich obowiązków. Dopiero gdy ktoś ich o nich poinformuje zaczynają się interesować usługami doradczymi:

„W przypadku mikro firm zdecydowana większość robiła duże oczy jak słyszała o konieczności sporządzania sprawozdań, np. za opłaty. W ogóle nie ma świadomości. Jeśli chodzi o takie podstawowe obowiązki związane ze sprawozdawczością”⁵¹.

W odniesieniu do standardu usługi usługodawcy mieli wątpliwość czy firma mogła skorzystać z audytu, zrezygnować z doradztwa i przejść od razu do szkolenia. Jeden z usługodawców wskazał:

„Myśmy mieli wątpliwości dotyczące możliwości, mieliśmy przedsiębiorców, którzy chcieli po skorzystaniu z etapu pierwszego, chcieli od razu szkolenie. Co w sytuacji, gdy zrobi pierwszy i trzeci czy możemy tak zrobić? Pisałam maile, dostałam odpowiedź, że może”⁵².

Usługodawcy wskazywali, że w przypadku etapu doradztwa ciężar usługi powinien być przeniesiony z emisji do powietrza na gospodarke odpadami. Z uwagi na fakt, że z odpadami ma praktycznie do czynienia każdy przedsiębiorca. Wskazano także, że bardziej użyteczny jest raport z audytu. Raport z doradztwa to tak naprawdę sprawozdanie co udało się w firmie zrobić.

Usługodawcy na etapie rekrutacji starali się prezentować usługę kompleksowo – jako 3 etapy tworzące jeden pakiet. Miało to zachęcać do skorzystania z całości usługi. Wskazywano oczywiście, że skorzystanie ze wszystkich etapów nie jest obowiązkowe. Byli jednak tacy przedsiębiorcy którzy uważali, że skorzystanie z audytu będzie wystarczające, a drugi etap będzie dla nich zbyt kosztowny.

Jeden z usługodawców w sprawozdaniu wskazał na jego zdaniem wysoką ceną audytu w porównaniu do ceny wdrożenia rekomendacji. II etap usługi w jego opinii - wdrożenie rekomendacji jest zazwyczaj na tyle pracochłonny, że konieczne jest podwyższenie ceny usługi.

„W związku z powyższym zwróciliśmy się do PARP z prośbą o wprowadzenie zmian do umowy polegających na obniżeniu ceny audytu przy jednoczesnym podwyższeniu ceny usługi wdrożeniowej.”

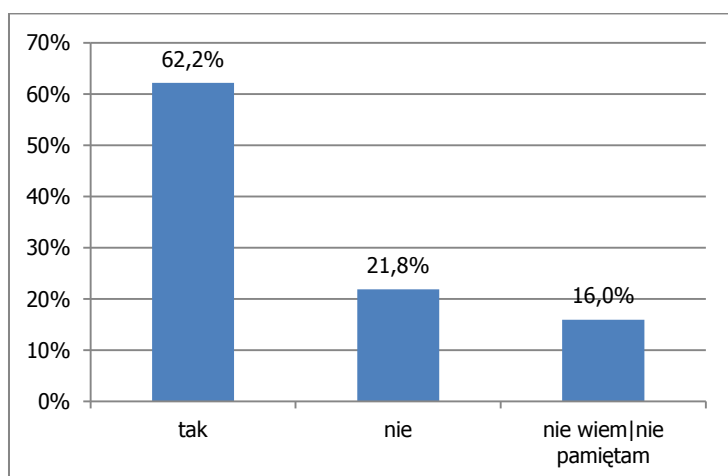
Standard świadczenia usługi nakładał na podmioty udzielające usługi wsparcia pewne dodatkowe obowiązki. I tak, podmioty wsparcia zostały zobowiązane do przekazania podmiotom, które uczestniczyły w szkoleniu arkuszy kalkulacyjnych do obliczania poziomu

⁵¹ Cytat z wypowiedzi Klienta.

⁵² Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.

korzystania ze środowiska i obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Jak wynika z badań ankietowych, ponad 62% klientów usługi systemowej, którzy przystąpili do jej III etapu, takie narzędzia od podmiotów wsparcia otrzymało (rysunek 39). W standardzie usługi wskazano, że *po skorzystaniu ze szkolenia odpowiednie (dostosowane do specyfiki działalności danej firmy) arkusze kalkulacyjne zostaną przez usługodawcę dostarczone przedsiębiorcy. Usługodawca jest również zobowiązany do „pierwszego uruchomienia” dostarczonego arkusza u przedsiębiorcy.* Blisko 22% ankietowanych przedsiębiorców wskazało, że takich arkuszy od usługodawcy nie otrzymało. Można domniemywać, że część przedsiębiorców nie pamięta faktu otrzymania takiego arkusza. Usługodawcy prezentowali także przedsiębiorcom narzędzia do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska dostępne na stronie Ministerstwa Środowiska czy też urzędów marszałkowskich. Stąd też w opinii przedsiębiorców, nie doszło do przekazania narzędzi informatycznych.

Rysunek 38. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi (np. informatycznych) np. do obliczania i ewidencjonowania opłat za korzystanie ze środowiska



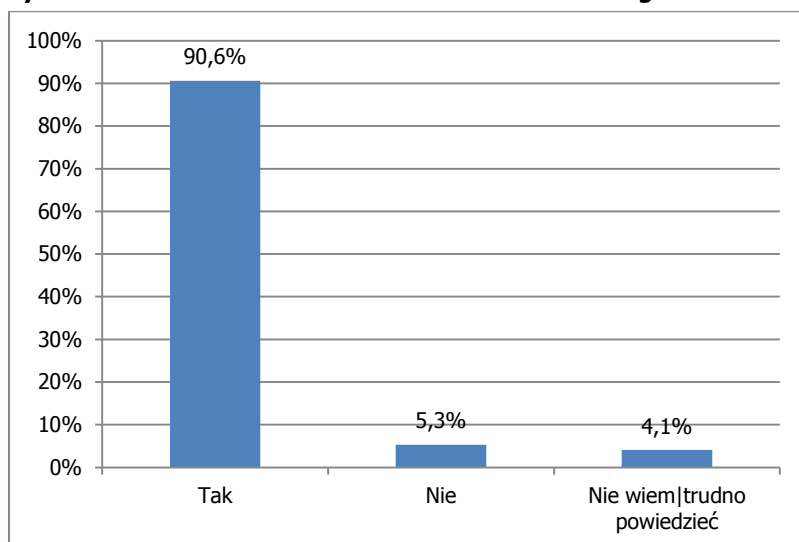
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=119 (na pytanie odpowiadali wyłącznie ci klienci, którzy zadeklarowali korzystanie z usługi doradztwa).

Blisko 95% podmiotów, które takie narzędzia otrzymało nadal je stosuje. Podmioty, które tych narzędzi nie stosują jako przyczynę podawały np. pracochłonność obliczania opłat w arkuszu Excel.

Również podczas wywiadu grupowego usługodawcy wskazywali na przekazanie arkuszy kalkulacyjnych do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska a przedsiębiorcy potwierdzili ich otrzymanie i wskazali, że nadal z nich korzystają. Podczas szkoleń pokazywano jak w praktyczny sposób opracowywać sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego. W opinii usługodawców część przedsiębiorców, która takie arkusze otrzymała, nadal to robi, ale są też tacy którzy usługi te zlecili podmiotą zewnętrzną.

Wykonawcy mieli także obowiązek poinformować klientów usługi systemowej, że jest ona dofinansowana ze środków unijnych. Tylko niewiele ponad 5% badanych przyznało, że takiej informacji nie uzyskało (rysunek 40).

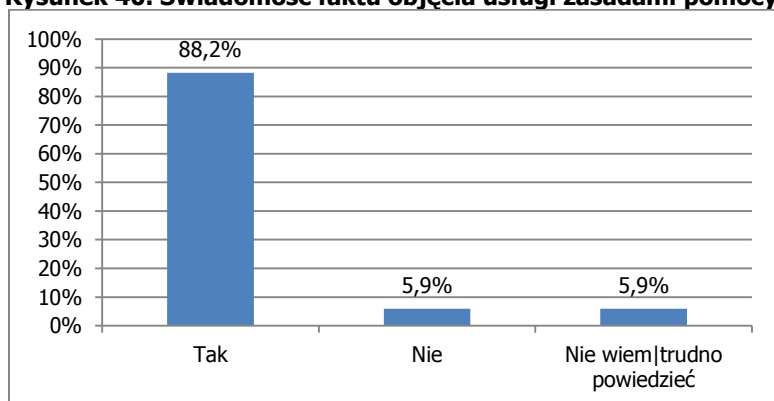
Rysunek 39. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

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 na bardzo podobnym poziomie. Niecałe 6% klientów usługi zadeklarowało, że nie miało świadomości objęcia usługi pomocą de minimis. Dokładnie tyle samo nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi.

Rysunek 40. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

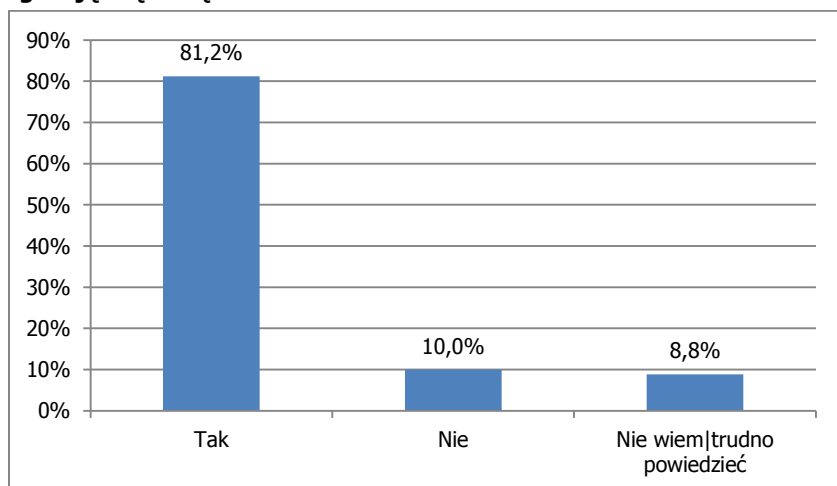
Powyższy fakt jest trudny do wytłumaczenia, ponieważ klienci przed przystąpieniem do usługi musieli wypełniać różnego rodzaju dokumenty związane z udzielaniem pomocy

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.

Na ważny problem dotyczący pomocy de minimis zwrócił uwagę jeden z usługodawców w sprawozdaniu. Wskazał on, że problemem była niechęć potencjalnych klientów do udostępniania sprawozdań finansowych w celu weryfikacji możliwości udzielenia pomocy de minimis.⁵³

Każdy z podmiotów wsparcia miał również obowiązek poinformowania klienta o fakcie, że standard usługi opracowany został przez agencję rządową. Ponad 81% ankietowanych miało tego świadomość (w poprzedniej edycji 76%).

Rysunek 41. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

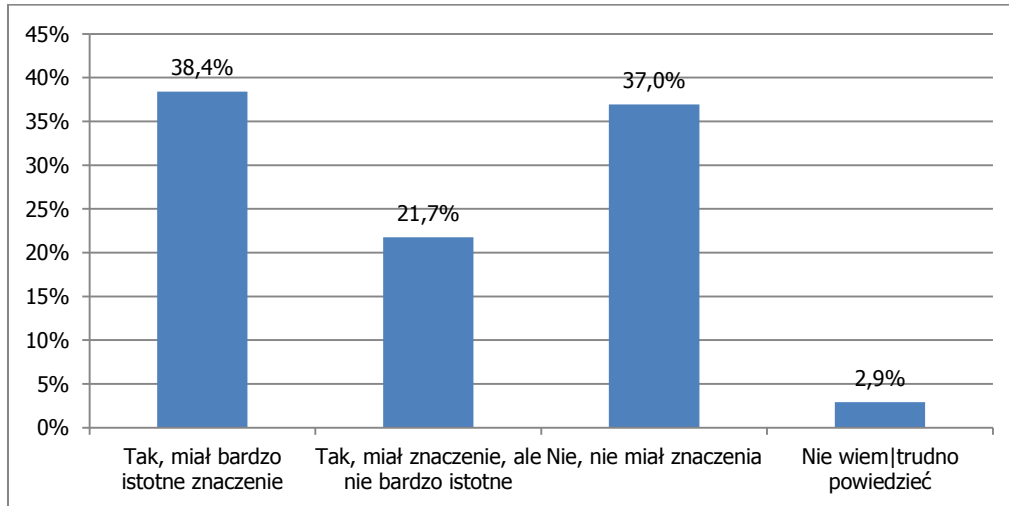
Również podczas wywiadu grupowego przedsiębiorcy wskazywali, że mieli świadomość, że standard usługi był opracowany przez agencję rządową. Dzięki temu mieli oni duże zaufanie do jakości świadczonej usługi. Fakt dofinansowania usługi środkami publicznymi motywował przedsiębiorców do skorzystania z niej.

Fakt opracowaniu standardu usługi przez agencję rządową miał dla blisko 60% przedsiębiorców znaczenie. Nie miał natomiast znaczenie dla 37% przedsiębiorców (rys.43)

⁵³ Sprawozdanie usługodawcy.



Rysunek 42. Przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z usługi znaczenie miał fakt, że standard usługi został opracowany przez agencję rządową



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170.

Usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego wyrazili wątpliwość czy opracowanie usługi przez PARP i świadczenie jej w ramach KSU miało jakiegokolwiek znaczenie dla przedsiębiorców.

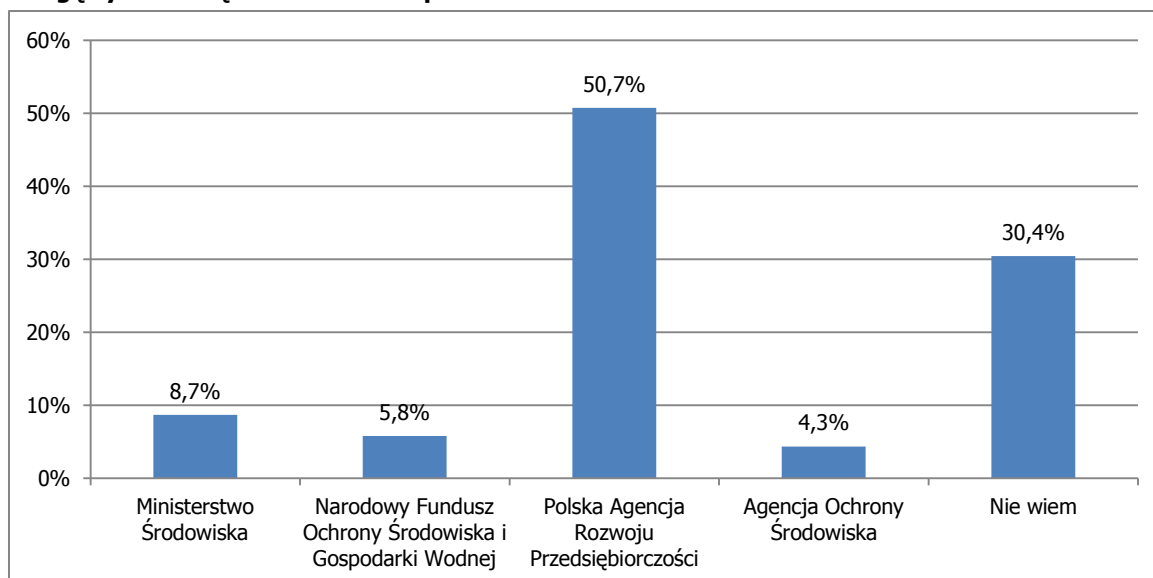
„KSU nie było najbardziej przyciągające. bardziej to była kwestia usługi, rozmowy, przekazania na czym usługa będzie polegała, wysłanie oferty. Natomiast by się wczytywali klienci w standard usługi”⁵⁴.

Ankietowani mieli natomiast pewne problemy z określeniem, która agencja rządowa opracowała standard. Niecałe 51% wskazało prawidłowo na Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (w poprzedniej edycji blisko 67%), natomiast pozostała część, bądź w ogóle nie wiedziała, bądź podawała nazwę innej agencji.

⁵⁴ Cytat z wypowiedzi Usługodawcy.



Rysunek 43. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę systemową - wskazania respondentów



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

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

Podsumowanie

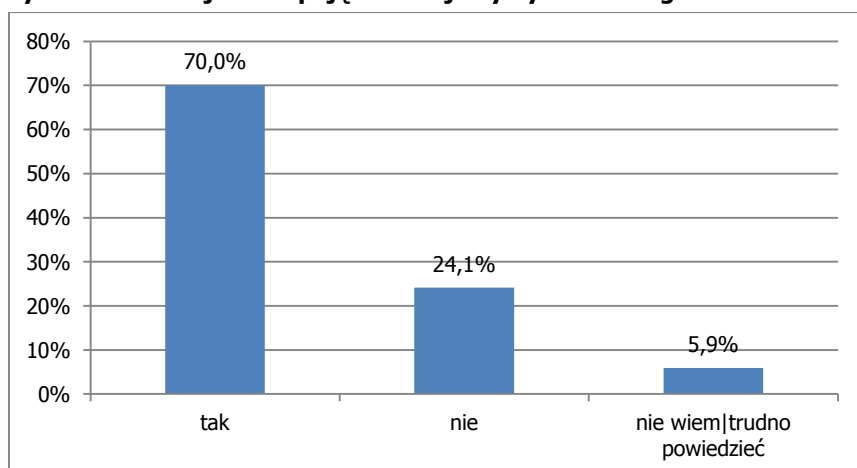
Wykonawcy świadczą usługę w zakresie ochrony środowiska zgodnie z przyjętym standardem, choć pożądanym byłoby bardziej skuteczne informowanie klientów o tym, iż usługa jest świadczona zgodnie ze standardem opracowanym przez agencją rządową, którą jest PARP.

Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług systemowych

Usługa dotycząca ochrony środowiska jest usługą systemową KSU. Przeprowadzone badania ankietowe wśród klientów usługi pokazały, że nazwa KSU jest znana przez 70% z nich. Co jest wynikiem bardzo dobrym, ponieważ w poprzednim badaniu poziom ten był bardzo niski.

Usługodawcy podkreślali, że przedsiębiorców interesowała sama usługa, a nie to że jest ona świadczona w ramach KSU. Przedsiębiorców bowiem interesował sam zakres usługi, czego ona dotyczy, jakie może przynieść efekty, a nie wczytywali się w standard usługi pod kątem tego przez kogo i w ramach czego została opracowana.

Rysunek 44. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług"



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

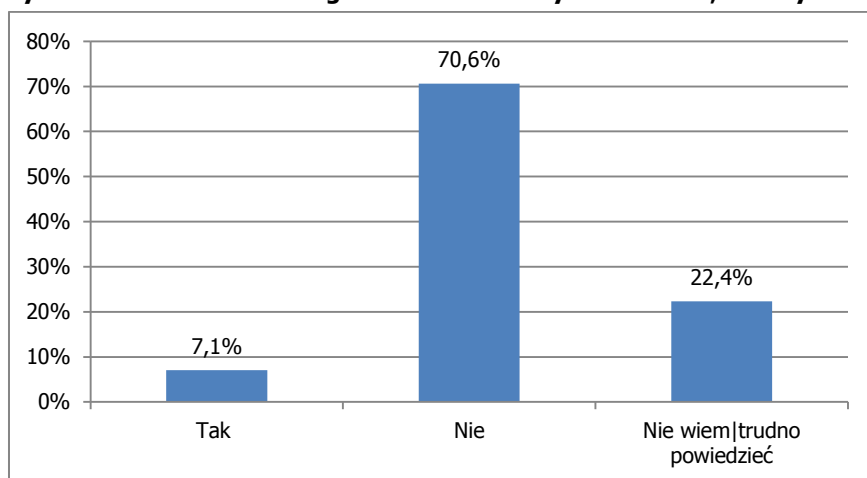
Podsumowanie

Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usługi jest dosyć duża. Jednak warto dążyć do jak największej rozpoznawalności marki systemu. Można w tym celu zdopingować podmioty wsparcia do informowania swoich klientów o innych usługach, dostępnych w systemie KSU.

Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie ochrony środowiska

Klienci usługi poproszeni zostali o deklarację, czy są inne potrzeby w obszarze ochrony środowiska, których nie dotyczy zakres usługi, ale byłyby możliwe i pożądane do zastosowania w firmie. Ponad 70% przedstawicieli badanych firm nie wskazała takich usług (rysunek 46).

Rysunek 45. Istnienie usług z zakresu ochrony środowiska, z których firma chciałaby skorzystać



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego metodą CAPI z klientami usługi, N=170

Wśród ankietowanych, którzy odpowiedzieli na to pytanie twierdząco, nie ma żadnej dominującej usługi tego rodzaju. Wskazywali oni między innymi na (cytaty z ankiet): *audyt maszyn używanych, dostosowanie do dyrektywy Reach, odnawialne źródła energii, szkolenia dotyczące zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego.*

Przedsiębiorcy w czasie wywiadu grupowego potwierdzili, że wcześniej nie korzystali z usług podmiotów świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska. Usługa zaoferowana im w czasie projektu była pierwszą.

Usługodawcy natomiast w trakcie wywiadu grupowego wskazali, że popyt na tego rodzaju usługi będzie rósł. Wynika to zarówno ze zwiększającej się świadomości przedsiębiorców jak i zwiększającej się ilości uregulowań prawnych.

„Co raz większy nacisk na ochronę środowiska. Oprócz tego tworzą się bazy danych gospodarki odpadami, które też spowodują, że będzie większy monitoring branży i firm,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



przez co jak dodatkowo zwiększyły się kary za nieprzestrzeganie przepisu, co się echem odbija wśród przedsiębiorców. Ta usługa ma ciekawą przyszłość⁵⁵.

Podsumowanie

Zdaniem większości klientów usługi nie ma innych usług z zakresu ochrony środowiska, z których firma chciałaby skorzystać. Niewiele ponad 7% ankietowanych dostrzega takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi w dziedzinie ochrony środowiska.

⁵⁵ Cytat z wypowiedzi Usługodawców.

5. Wnioski i rekomendacje

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

Tabela 2. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.

Lp.	Wniosek	Rekomendacja [1 kluczowa; 2 ważna; 3 uzupełniająca]
1) Czy kryteria przyznania wsparcia na świadczenie nowych usług systemowych zostały właściwie zdefiniowane?		
1.	Wymagania zarówno dla podmiotów chcących świadczyć usługę, jak i dla konsultantów były jasno sprecyzowane i adekwatne do zakresu prowadzonego wsparcia.	[1] Nie ma konieczności zaostrzania wymagań lub dodawania jakichkolwiek dodatkowych wymagań, ani zaostrzania już sformułowanych kryteriów.
2) Czy standardy świadczenia poszczególnych usług systemowych wdrażanych w ramach projektu „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” wymagają modyfikacji i w jakim zakresie?		
2.	Usługa z zakresu ochrony środowiska 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 doradztwem oraz z usługą szkoleniową.	[1] Nie ma konieczności wprowadzania zmian w standardzie świadczenia usługi.
3.	Zakres usługi w zakresie ochrony środowiska jest właściwie zdefiniowany.	[3] Zakres usługi powinien zostać utrzymany.
4.	Przedsiębiorstwa obawiają się, że konsekwencją skorzystania z usługi będzie kontrola (w szczególności kontrola organów inspekcji ochrony środowiska). Obawiają się upublicznienia informacji zgromadzonych w trakcie usługi.	[1] Rekomendujemy opracowanie wzoru umowy sankcjonującego istniejący po stronie usługodawców obowiązek zachowania poufności informacji przekazywanych przez przedsiębiorców w ramach realizacji usług.
2) Czy procedury świadczenia usługi są właściwie zdefiniowane?		
5.	Usługa w zakresie ochrony środowiska składała się z trzech etapów – etapu audytu środowiskowego, etapu wsparcia we wdrożeniu rekomendacji z audytu oraz szkoleń z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska. 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.	[1] Nie ma konieczności wprowadzania zmian w procedurze świadczenia usługi.
6.	Czas w jakim został przeprowadzony audyt i doradztwo był w opinii ankietowanych odpowiedni. Doradca był dostępny zawsze	



	<p>kiedy potrzebowano jego pomocy w firmie. Oprócz osobistych wizyt audytora przedsiębiorcy mogli także liczyć na pomoc telefoniczną. Organizacja i zakres merytoryczny szkolenia został oceniony bardzo wysoko. Praktycznie wszyscy przedsiębiorcy byli zadowoleni z otrzymanej usługi. Przedsiębiorcy podkreślali także, że nie mieli problemów z wypełnieniem wymogów formalnych koniecznych do przystąpienia do usługi. Wskazywali, że nie spotkali się z nadmiernym sformalizowaniem procedur.</p>	
3) Jaka jest jakość i dostępność usług systemowych?		
7.	Jakość poszczególnych elementów usługi z zakresu ochrony środowiska w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra.	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami.
8.	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.	[1] Z uwagi na niewielką dostępność podobnych usług na rynku, a także ich wysoki koszt, rekomendujemy dalsze świadczenie usługi dofinansowanej ze środków publicznych.
9.	Przedsiębiorcy nie otrzymują ofert dotyczących podobnych zagadnień jak analizowana usługa i co za tym idzie nie korzystają z usług doradczych z zakresu ochrony środowiska. Większość przedsiębiorców objętych usługą nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Głównym powodem nie skorzystania, była przede wszystkim cena usług oferowana przez zewnętrznych usługodawców.	
10.	O możliwości skorzystania z usługi dotyczącej ochrony środowiska przedstawiciele ankietowanych firm dowiadawali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę świadczą. Bardzo nisko oceniono skuteczność mailingu wykonanego przez wykonawcę wyłonionego przez PARP.	[2] Rekomendujemy prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych związanych z wdrażaniem inicjatyw wspierających przedsiębiorczość przez podmioty będące „najbliżej” przedsiębiorców (szczebel regionalny, a nawet lokalny). Usługodawcy powinni być obligowani do przedstawienia wraz z wnioskiem o dofinansowanie, planu promocji.
11.	Barierą przed skorzystaniem z usługi była jej cena. Część przedsiębiorców w momencie gdy dowiadywała się, że usługa jest częściowo płatna rezygnowała z niej.	[1] W trakcie kampanii informacyjnej dotyczącej możliwości skorzystania z usługi duży nacisk powinien być położony na przekazanie przedsiębiorcom korzyści z usługi. Przedsiębiorcy powinni być świadomi, że zainwestowane przez nich środki w usługę się im zwrócą. Dobrym rozwiązaniem byłoby zaangażowanie w działania promocyjne podmiotów, które już skorzystały z usługi i osiągnęły dzięki niej wymierne korzyści.
4) Jaki jest poziom jakości świadczonych usług systemowych (badanie w jednym z podlegających weryfikacji wymiarów tj. na podstawie poziomu zadowolenia klientów, którzy skorzystali z usług systemowych z wyświadczonych usług oraz kompetencji konsultantów)?		
12.	Poziom zadowolenia klientów usługi z	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie



	zakresu ochrony środowiska jest wysoki.	zgodnie z obowiązującymi procedurami.
13.	W ocenie klientów usługi, poziom kompetencji konsultantów świadczących poszczególne etapy usługi był wysoki.	[3] Rekomendujemy dalsze utrzymanie wysokich wymagań kompetencyjnych dla doradców realizujących usługę u Klientów.
5) Jaki jest wpływ wyświadczonej usługi systemowej na działalność klienta (jaka jest realna przydatność usługi?). Czy usługi 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?		
14.	Udział w usłudze przyniósł ich firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska. Blisko 1/3 ankietowanych wskazała, że zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji zwrócił się w takim czasie, w jakim był wskazany przez usługodawcę.	[2] Rekomendujemy aby w trakcie rekrutacji informować przedsiębiorców o możliwych do osiągnięcia korzyściach ze skorzystania z usługi. Należy też wskazywać, że dzięki usłudze zwiększył się poziom świadomości z zakresu ochrony środowiska, że przedsiębiorstwo prowadzić będzie działalność zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.
15.	W ograniczonym stopniu usługa przyniosła bardziej dalekosiężne efekty takie jak pozyskanie nowych klientów, wzrost przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym czy też wzrost zatrudnienia.	
7) Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości? Czy inne (jakie?) usługi wspierające rozwój przedsiębiorstw powinny być dofinansowywane ze środków publicznych?		
16.	Pomimo obowiązku informowania klienta przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z usługą tylko 42% klientów zadeklarowało, iż wie na jaką kwotę została wyceniona cała usługa, z czego tylko niecałe 29% wskazało właściwy przedział kwotowy. Ponad 80% badanych zadeklarowało, że kwota jaką zapłaciła za skorzystanie z usługi była adekwatna do jakości otrzymanej usługi.	[3] Rekomendujemy położenie większego nacisku przez usługodawców na informowanie klientów o całkowitych kosztach usługi.
17.	Koszt usługi był jedynym wskazanym podczas wywiadu grupowego z przedsiębiorcami minusem. Usługodawcy wskazywali, że przedsiębiorcy przyzwyczaili się do korzystania z usług bezpłatnych. Nie mają świadomości korzyści jakie mogą osiągnąć z faktu, że zainwestowane środki mogą się im szybko zwrócić. Przedsiębiorcy sformułowali także wniosek, że cena usługi powinna być zróżnicowana w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. Usługodawcy twierdzili natomiast, że nie wielkość firmy powinna decydować o koszcie usługi, ale jej profil działalności, a co za tym idzie potencjalne oddziaływanie na środowisko.	[1] W trakcie kampanii informacyjnej dotyczącej możliwości skorzystania z usługi duży nacisk powinien być położony na przekazanie przedsiębiorcom korzyści z usługi. Przedsiębiorcy powinni być świadomi, że zainwestowane przez nich środki w usługę się im zwrócą.
9) Czy usługodawcy świadczą nowe usługi systemowe zgodnie z przyjętymi dla każdej z usług standardami?		
18.	Wykonawcy świadczą usługę z zakresu ochrony środowiska zgodnie z przyjętym standardem.	[3] Rekomendujemy pozostawienie dotychczasowych kryteriów wyboru wykonawców świadczących usługę.
10) Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję		



rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?		
19.	Dla blisko 60% przedsiębiorców fakt opracowania standardu usługi przez agencję rządową miał znaczenie.	<p>[3] Rekomendujemy szeroko zakrojone działania informacyjne dot. usług i usługodawców zarejestrowanych w RUR, jako wsparcia certyfikowanego przez PARP, co zwiększy zaufanie przedsiębiorców i być może zwiększy ich skłonność do skorzystania z oferowanych usług.</p> <p>Istotne jest również to, aby PARP z jeszcze większą uwagą dbała o rozpowszechnianie informacji nt. swojego udziału w prowadzonych inicjatywach i w przyszłości (już nie w ramach KSU) obligowała usługodawców do szerszej promocji marki PARP i wsparcia oferowanego za jej pośrednictwem.</p>
Czy istnieje zapotrzebowanie przedsiębiorstw na nowe usługi systemowe świadczone w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”?		
20.	Przeprowadzone badania pokazały, że oferta usługodawców kierowanych do mikro, małych i średnich przedsiębiorców jest bardzo ograniczona. Istotną natomiast barierą skorzystania z tych usług jest ich cena.	[1] Z uwagi na małą ofertę usług doradczych z obszaru ochrony środowiska oferowanych w szczególności mikro i małym przedsiębiorcom oraz cenę oferowanych usług usługa doradczo-szkoleniowa z zakresu ochrony środowiska powinna być nadal oferowana przedsiębiorcom jako usługa dofinansowana ze środków publicznych.
10) Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług systemowych?		
21.	Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług systemowych jest dość duża.	[2] Rekomendujemy przykładanie przez usługodawców szczególnej uwagi do podkreślenia w trakcie kontaktów z klientami, iż usługa jest świadczona w ramach danej publicznej inicjatywy (np. z Regionalnego Programu Operacyjnego). Wszelkie opracowywane w ramach usługi materiały przekazywane przez usługodawców przedsiębiorców (np., raporty, prezentacje ze szkoleń) powinny być opatrzone logiem inicjatywy publicznej - obowiązek ten wynikać powinien z umowy zawieranej przez usługodawców z donatorem środków. Warto w tym zakresie wzorować się na zapisach umów zawieranych przez PARP z usługodawcami.
22.	Nadal jednak niemal co trzeci klient usługi nie znał pojęcia Krajowego Systemu Usług	

Spis rysunków

Rysunek 1. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa	13
Rysunek 2. Struktura klientów według branży działalności	14
Rysunek 3. Struktura klientów usługi według województw	15
Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby.....	16
Rysunek 5. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2014 roku	17
Rysunek 6. Obszary w których został przeprowadzony audyt	19
Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu	21
Rysunek 8. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/Pana jasne (wykres przedstawia odpowiedzi twierdzące):	22
Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian	23
Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu dotyczącej:	25
Rysunek 11. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa	26
Rysunek 12. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:	28
Rysunek 13. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego	29
Rysunek 14. Ocena dostępności doradcy w sytuacjach wymagających pomocy	30
Rysunek 15. Ocena przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej szkolenie	32
Rysunek 16. Zadowolenie z otrzymanego wsparcia szkoleniowego.....	33
Rysunek 17. Powody nie skorzystania z usługi szkoleniowej	34
Rysunek 18. Oceny poszczególnych elementów usługi.....	36
Rysunek 19. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie ochrony środowiska	37
Rysunek 20. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska	38
Rysunek 21. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z ochroną środowiska	39
Rysunek 22. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi	41
Rysunek 23. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu.....	43
Rysunek 24. Ocena długości raportu z audytu	44
Rysunek 25. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu	45
Rysunek 26. Zadowolenie z usługi audytowo-doradczej	46
Rysunek 27. Na skutek realizacji usługi zwiększył się stopień spełniania przez firmę wymogów związanych z ochroną środowiska	47
Rysunek 28. Na skutek realizacji usługi obniżono wysokość opłat jakie firma ponosiła z tytułu korzystania ze środowiska	48
Rysunek 29. Na skutek realizacji usługi wzrosła świadomość dotycząca oddziaływania firmy na środowisko	48
Rysunek 30. Zwrot nakładów finansowych poniesionych na wdrożenie rekomendacji w czasie wskazanym przez usługodawcę	49
Rysunek 31. Wpływ usługi na różne aspekty funkcjonowania firmy.....	50
Rysunek 32. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej uzyskania określonych pozwoleń	54
Rysunek 33. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej opracowania niezbędnej dokumentacji/ewidencji	55

Rysunek 35. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej przeprowadzenia określonych badań/pomiarów/inwentaryzacji	56
Rysunek 36. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym	57
Rysunek 37. Problemy napotkane w związku z wdrażaniem rekomendacji dotyczącej wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów	57
Rysunek 38. Usługa, z której firma skorzystała warta jest ceny	59
Rysunek 39. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi (np. informatycznych) np. do obliczania i ewidencjonowania opłat za korzystanie ze środowiska	70
Rysunek 40. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych	71
Rysunek 41. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis	71
Rysunek 42. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową ...	72
Rysunek 43. Przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z usługi znaczenie miał fakt, że standard usługi został opracowany przez agencję rządową.....	73
Rysunek 44. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę systemową - wskazania respondentów.....	74
Rysunek 45. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług"	75
Rysunek 46. Istnienie usług z zakresu ochrony środowiska, z których firma chciałaby skorzystać	76



Spis tabel

Tabela 1. Ocena z zadowolenia z usługi systemowej w zależności od usługodawcy	66
Tabela 2. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.	78

ZAŁĄCZNIKI

Narzędzia badawcze

CZĘŚĆ REKRUTACYJNA- etap umówienia się na spotkanie

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 w zakresie ochrony środowiska.*

Z informacji jakie uzyskaliśmy z Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości wynika, iż Pani/a firma w 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 oraz ocenę efektów jakie przyniosło dla firmy skorzystanie z usługi. Wyniki badania będą podstawą kształtowania programów wspierających przedsiębiorstwa w zakresie ochrony środowiska w przyszłości.

W związku z powyższym chciałbym umówić się z Panią/Panem, na przeprowadzenie krótkiej, 20 minutowej anonimowej ankiety. Ankieta byłaby prowadzona w siedzibie Pani/a firmy.

Na życzenie respondenta ankieter przesyła list polecający.

CZĘŚĆ BADAWCZA- etap przeprowadzania ankiety

1. Z jakich etapów usługi Pani/Pana firma skorzystała?

1. Audyt środowiskowy
2. Wsparcia doradcze przy wdrażaniu działań rekomendowanych w raporcie z audytu
3. Szkolenie z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska
4. Żadne z powyższych- > zakończyć ankietę

1a Jakich obszarów dotyczył audyt?

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
Spełniania przez firmę ogólnych wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska			
Gospodarki odpadami			
Emisji do powietrza			
Gospodarki wodno-ściekowej			
Recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów			
Wprowadzenie recyklingu oraz odzysku sprzętu elektrycznego i elektronicznego			
Recyklingu substancji i preparatów chemicznych			
Emisji hałasu			
Pozostałej działalności			

wpływającej na środowisko azbestu lub zanieczyszczenia gleb			
---	--	--	--

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

1. odpowiedni
2. zbyt długi
3. zbyt krótki
4. nie wiem/trudno powiedzieć

3. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/a jasne czy firma spełnia wymogi prawne dotyczące ochrony środowiska:

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

3a. Czy długość raportu z audytu była w Pani/a opinii odpowiednia?

1. Tak
2. Nie, raportu był za długi,
3. Nie, raport był za krótki,
4. Nie wiem/trudno powiedzieć

3b. 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 P3b odp. 3 lub 4]

3c. Dlaczego jest Pan/i niezadowolony z jakości raportu z audytu?

.....

[zadać jeżeli w P1 niezaznaczona odpowiedź nr 2]

4. Dlaczego nie skorzystali Państwo z drugiego etapu usługi jakim jest doradztwo?

1. Audyt wykazał, że firma w sposób należyty wywiązuje się z wymagań prawnych z zakresu ochrony środowiska

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

[zadać jeżeli P4=4]

P4b. Dlaczego sformułowane rekomendacje nie były dla Państwa użyteczne?

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

[zadać jeżeli P4=5]

P4c. Dlaczego nie byli Państwo zadowoleni ze sposobu przeprowadzania audytu w firmie?

-
2. nie wiem/ trudno powiedzieć

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

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

- | | |
|--|----------|
| a) Jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone | |
| b) Dlaczego te zmiany powinny być wdrożone | 1..2..99 |
| c) Jakie działania należy podjąć w firmie aby te zmiany wdrożyć | 1..2..99 |
| d) Jakie koszty musi ponieść firma aby te zmiany wdrożyć | 1..2..99 |
| e) Jakie korzyści zostaną osiągnięte w firmie po wdrożeniu zmian | 1..2..99 |
| f) Po jakim czasie te korzyści zostaną osiągnięte | |
| g) Jakie czynności wykona usługodawca w ramach wsparcia przy wdrażaniu zmian | 1..2..99 |
| h) Ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firmy przy wdrażaniu zmian | 1..2..99 |
| i) W jakim czasie rekomendowane działania powinny zostać wdrożone | |

8. Jakie działania zostały Państwu rekomendowane w raporcie z audytu (pytanie wielokrotnego wyboru)

- konieczność uzyskania określonych pozwoleń
- opracowanie niezbędnej dokumentacji/ewidencji, przygotowanie niezbędnych sprawozdań etc.
- konieczność uregulowania zaległych opłat
- konieczność przeprowadzenia określonych badań/pomiarów/inwentaryzacji
- Konieczność podjęcia działań o charakterze inwestycyjnym np. zakup urządzeń
- konieczność wprowadzenia selektywnej zbiórki odpadów
- inne (jakie?....)
- w raporcie z audytu nie zostały sformułowane żadne rekomendacje
- Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać tylko respondentom, którzy w P8 udzielili odpowiedzi innej niż 7 lub 8]

9. Czy wdrożyli Państwo rekomendowane zmiany [zapytać w odniesieniu do każdej rekomendacji zaznaczonej w P8]?

	1. Tak, wdrożyliśmy tę	2. Jesteśmy w trakcie	3. Nie, ale planujemy	4. Nie i nie planujemy
--	------------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------



	rekomendację	wdrażania tej rekomendacji	wdrożyć tę rekomendację	wdrażać tej rekomendacji
1. Rekomendacja zaznaczona w p8				
2. Rekomendacja zaznaczona w p8				
3. Rekomendacja zaznaczona w p8				
4. Rekomendacja zaznaczona w p8				
5. Rekomendacja zaznaczona w p8				

FILTR zadaj jeżeli w P9 przynajmniej raz odpowiedź 1 lub 2]

10. Czy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkali Państwo na któryś z poniższych problemów? (zapytać o każdą rekomendację z osobna) (pytanie wielokrotnego wyboru)

Rekomendacja w odniesieniu do której w P9 zaznaczona odpowiedź 1 lub 2

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

[zadać jeżeli w P9 przynajmniej raz odp. 3]

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

Rekomendacja w odniesieniu do której w P9 zaznaczona odpowiedź 3

1. brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu
2. brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
3. brak czasu na wdrożenie rekomendacji
4. brak przekonania o użyteczności rekomendacji
5. inne (jakie.....?)
6. Nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli w P9 przynajmniej raz odp. 4]

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

Rekomendacja w odniesieniu do której w P9 zaznaczona odpowiedź 4

1. brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu
2. brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
3. brak czasu na wdrożenie rekomendacji
4. brak przekonania o użyteczności rekomendacji
5. inne (jakie.....?)
6. nie wiem/trudno powiedzieć

[zadać jeżeli P1=2]

15. Czy czas trwania wsparcia doradczego (maksymalnie 6 miesięcy) był w Pani/a opinii?

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

[zadać jeżeli P1=2]

16. Czy doradca wspomagał Państwa każdorazowo kiedy potrzebowali Państwo jego pomocy?

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

[zadać jeżeli P1=2]

17 Czy jest Pan/i zadowolony/a ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała?

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

[zadać jeżeli P17=3 lub 4]

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

.....

[zadać jeżeli P1=2]

18a. Czy otrzymali Państwo raport końcowy będący podsumowaniem etapu doradztwa?

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

[zadać jeżeli P18a=1]

18b. Czy uważają Państwo, że raport był Państwu potrzebny?

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

19. Jeżeli w P1 zaznaczona wyłącznie odp. 1 zadać: **Czy w Pani/a opinii usługa audytowa przyczyniła się do:**

Jeżeli w p1 zaznaczona odpowiedź 2 zadać: **Czy w Pani/a opinii usługa audytowo-doradcza przyczyniła się do:**

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
1. Zwiększenia stopnia spełniania przez firmę			

wymogów związanych z ochroną środowiska			
2. Obniżenia opłat jakie firma ponosiła z tytułu korzystania ze środowiska			
3. Wzrostu świadomości dotyczącej oddziaływania firmy na środowisko			
4. umocnienia pozycji firmy na rynku			
5. wzrostu przychodów ze sprzedaży na rynku krajowym			
6. wprowadzenia w firmie nowych lub znacząco ulepszonych rozwiązań			
7. Wzrostu zatrudnienia			
8. Pozyskania nowych klientów			

19abc. Czy skorzystanie z usługi przyniosło Państwu firmie inne, niewymienione wyżej korzyści?

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

[zadać jeżeli w P9 przynajmniej raz odpowiedź 1]

19bbb. 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 nakładów
2. tak, czas ten był zbieżny (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]

P19c. Czy ogólnie jest Pan/i zadowolony z otrzymanej usługi audytowo-doradczej?

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

[zadać jeżeli w P1 niezaznaczona odpowiedź nr 3]

21. Dlaczego nie zdecydowali się Państwo na skorzystanie z usługi szkoleniowej?

1. tematyka szkolenia nie była adekwatna do naszych potrzeb
2. szkolenie było organizowane w niedogodnym dla nas terminie
3. szkolenie było organizowane w niedogodnej dla nas lokalizacji
4. nie wiedzieliśmy, iż istnieje możliwość uczestnictwa w szkoleniu
5. Inne (jakie?.....)
6. Nie wiem/trudno powiedzieć

Chciałbym przejść teraz do ostatniego elementu usługi jakim jest szkolenie

[zadać jeżeli P1=3]

23. Czy w Pani opinii odpowiedni był:

- a. Tak
 - b. Nie
 - c. Nie wiem/trudno powiedzieć
1. czas trwania szkolenia (maks. 2 dni, 16 godzin)
 2. forma szkolenia- wykładowo – warsztatowa
 3. liczba osób uczestniczących w szkoleniu
 4. lokalizacja szkolenia
 5. zakres/tematyka szkolenia

[zadać jeżeli P1=3]

24. Jak ocenia Pan/i przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej szkolenie

1. bardzo wysokie
2. wysokie
3. średnie
4. niskie
5. bardzo niskie
6. nie wiem/trudno powiedzieć

[zadac jeżeli P1=3]

25. Czy w ramach szkolenia zostały Panu/i przekazane jakieś narzędzia (np. informatyczne) np. do obliczania i ewidencjonowania opłat za korzystanie ze środowiska?

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

[zadać jeżeli P25=1]

21. Czy nadal stosują Państwo te narzędzia?

1. tak

2. nie
3. nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli P25=2]

22. Dlaczego nie stosują Państwo tych narzędzi?

.....

[zadać jeżeli P1=3]

26. Czy ogólnie 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 P26=3 lub 4]

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

.....

31. 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) komunikacja z doradcą | 1..2...3..4..5...99 |
| d) terminowość realizacji (dotrzymanie ustalonych terminów) | 1..2...3..4..5...99 |
| e) 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 ochrony środowiska 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

32. Czy otrzymał/a Pan/i kiedykolwiek ofertę bezpośrednio (mail, poczta, ulotka, telefon, wizyta doradcy) od usługodawców świadczących usługi w zakresie ochrony środowiska nie licząc oferty od usługodawcy [nazwa usługodawcy]?

- | | |
|--|----|
| 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 |

33. Czy Pani/Pana przedsiębiorstwo korzystało wcześniej (przed usługą, której dotyczy niniejsza ankieta) z usług firm świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska?

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

[zadać jeżeli P33=tak]

P33a. Ile razy firma skorzystała z takich usług?

1.
2. Nie wiem/nie pamiętam

[zadaj jeżeli w 33 odpowiedź 1]

34. Czego dotyczyła ta usługa/te usługi?

.....

99. Nie wiem/nie pamiętam

[zadaj jeżeli w 33 odpowiedź 1] [nie zadawać jeżeli P34=99]

35. Proszę porównać jakość usługi do jakości usługi świadczonej przez [nazwa usługodawcy]

- | | |
|---|----|
| 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 P35 odp. c]

36 Dlaczego jakość usługi „rynkowej” ocenił/a Pan/i wyżej od jakości usługi świadczonej przez [nazwa usługodawcy]?

.....

zadaj jeżeli w P33 = 2

37. Jakie są przyczyny, dla których Pani/Pana firma nie korzystała wcześniej z usług firm doradczych świadczących usługi związane z ochroną środowiska (wielokrotny wybór)

- | | |
|---|----|
| a) usługi oferowane przez zewnętrznych usługodawców były zbyt drogie | 2 |
| b) w firmie panowało wtedy przekonanie, że firma spełnia wymogi związane z ochroną środowiska | 3 |
| c) na rynku nie było ofert dedykowanych firmom takim jak nasza | 5 |
| d) w firmie przypisywaliśmy małe znaczenie zagadnieniom związanym z ochroną środowiska | 6 |
| a) Inne, jakie?..... | 77 |
| b) Nie wiem/Trudno powiedzieć | 99 |

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

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

39bb. Czy wiedzą Państwo na jaką kwotę została wyceniona cała usługa (w razie wątpliwości respondenta dotyczącej sensu pytania wyjaśnić, iż usługa została dofinansowana środkami publicznymi i chodzi tu o pełen koszt usług czyli wkład własny klienta + wsparcie publiczne)?

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



39c. Czy wiedzą państwo na jaką kwotę został wyceniony (w razie wątpliwości respondenta dotyczącej sensu pytania wyjaśnić, iż usługa została dofinansowana środkami publicznymi i chodzi tu o pełen koszt usług czyli wkład własny klienta + wsparcie publiczne) :

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) [ankieter zaznacza przedział na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]

aa. Tak (jaką.....?)

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

16.

bb. Nie

c. szkolenie (wyświetlić jeżeli p1=3) [ankieter zaznacza przedział na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta]

aa. Tak (jaką.....?)

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
- 16.
- bb. Nie

31a. Czy kwotę jaką Państwa firma zapłaciła za skorzystanie z usługi audytu ocenia Pan/i jako adekwatną w stosunku do jakości usługi:

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

[zadać jeżeli P1= 2]

31aa. Czy kwotę jaką Państwa firma zapłaciła za skorzystanie z usługi doradztwa ocenia Pan/i jako adekwatną w stosunku do jakości usługi:

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

31b. Usługi, z których skorzystała Państwa firma, w całości wraz z dofinansowaniem, wycenione zostały na [kwota z bazy]. Czy usługi, z których Państwo skorzystali Pana/i zdaniem były warte swojej ceny?

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Raczej nie
4. Zdecydowanie nie
5. Nie wiem/trudno powiedzieć (instr. dla ankietera / nie czytać)

39d. 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 P40 odpowiedź 1]

40a. Czy fakt, iż usługa standard usługi został opracowany przez agencję rządową miał dla Państwa jakiegokolwiek znaczenie przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z usługi?

1. Tak, miał bardzo istotne znaczenie
2. Tak, miał znaczenie, ale nie bardzo istotne
3. Nie, nie miał znaczenia
4. Nie wiem/trudno powiedzieć

FITR:[zadaj jeżeli w P40 odpowiedź 1]

41. Proszę wskazać która agencja rządowa opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę

a) Ministerstwo Środowiska	1
b) Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej	
c) Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości	2
d) Agencja Ochrony Środowiska	3
e) Inna, jaka.....	77
f) Nie wiem	

P41a. Czy znane jest Państwu pojęcie „Krajowy System Usług”?

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

42. W jaki sposób Pani/Pana firma dowiedziała się o możliwości skorzystania z usługi? (pytanie wielokrotnego wyboru)

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?.....	8
j) Nie wiem/nie pamiętam	9

43. Czy są jakieś usługi z zakresu ochrony środowiska, 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 2003r.)
5. Powyżej 12 lat
6. Nie wiem/trudno powiedzieć

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. W jakim przedziale mieści się łączna wielkość przychodów osiągniętych przez przedsiębiorstwo w 2014 roku?

1. Poniżej 50 tys. zł
2. 50 tys. zł – 100 000zł
3. 100 001- 0,5 mln zł
4. 500 0001- 2 mln zł
5. od 2 do 10 mln zł
6. od 11 do 50 mln zł
7. powyżej 50mln zł
8. nie wiem/trudno powiedzieć

M5 W jakiej branży działa firma?

62. Jaka jest główna branża działalności Państwa firmy [ankieter uzupełnia na podstawie swobodnej odpowiedzi respondenta i weryfikuje zaznaczoną odpowiedź z respondentem poprzez zadanie pytania: zazaczyłem sekcję (dział) tzn Czy ta sekcja (dział) odpowiada głównemu zakresowi działalności firmy?]

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).
 - 10 – Produkcja artykułów spożywczych
 - 11 – produkcja napojów
 - 12 – Produkcja wyrobów tytoniowych
 - 13 – Produkcja wyrobów tekstylnych
 - 14- Produkcja odzieży
 - 15 – Produkcja skór i wyrobów ze skór wyprawnych
 - 16 – Produkcja wyrobów z drewna oraz korka, z wyłączeniem mebli; produkcja wyrobów ze słomy i materiałów używanych do wyplatania
 - 17 – Produkcja papieru i wyrobów z papieru
 - 18 – Poligrafia i reprodukcja zapisanych nośników informacji
 - 19 – wytwarzanie i przetwarzanie koksu i produktów rafinacji ropy naftowej
 - 20 – Produkcja chemikaliów i wyrobów chemicznych



- 21 – Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych
 - 22 – Produkcja wyrobów z gumy i tworzyw sztucznych
 - 23 – Produkcja wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych
 - 24 – Produkcja metali
 - 25 – Produkcja metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń
 - 26 – Produkcja komputerów, wyrobów elektronicznych i optycznych
 - 27 – Produkcja urządzeń elektrycznych
 - 28 – Produkcja maszyn i urządzeń, gdzie indziej nie sklasyfikowana
 - 29 – Produkcja pojazdów samochodowych, przyczep i naczep, z wyłączeniem motocykli
 - 30 – Produkcja pozostałego sprzętu transportowego
 - 31 – produkcja mebli
 - 32 – Pozostała produkcja wyrobów
 - 33 – Naprawa, konserwacja i instalowanie maszyn i urządzeń
- 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 przewodzkami, 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-księgowa, 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, sprzętanie 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)
 20. Nie wiem