



Raport końcowy

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

kwiecień 2014



Opracował zespół w składzie

Maciej Owczarek

Tomasz Klimczak

Adam Miller

Patrycja Rumińska

Koordinacja ze strony PARP:

Sylwia Marczyńska

Współpraca merytoryczna ze strony PARP:

Jakub Rawski

Aleksandra Walczyk-Jansson

Sylwia Marczyńska

Spis treści

Streszczenie	4
1. Przedmiot, cel i zakres badania.....	8
2. Metodologia	10
3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej	12
4. Analiza wyników badań	17
Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców	17
Poprawność zdefiniowania procedur usługi	31
Jakość i dostępność usług pilotażowych	36
Jakość.....	36
Dostępność.....	37
Poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących	43
Korzyści z usługi pilotażowej w opinii klientów.....	46
Bariery we wdrażaniu usług pilotażowych	52
Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę.....	57
Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi	59
Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem	62
Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych.....	67
Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną.....	68
5. Wnioski i rekomendacje.....	70
Która z usług pilotażowych, która została poddana testowaniu powinna zostać wdrożona do systemu KSU i być dofinansowywana ze środków publicznych?	75
Spis rysunków	76
Spis tabel.....	78
ZAŁĄCZNIKI	79
Która z usług pilotażowych, która została poddana testowaniu powinna zostać wdrożona do systemu KSU i być dofinansowywana ze środków publicznych?	79
Narzędzia badawcze	92

Streszczenie

Badanie klientów i usługodawców pilotażowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zostało przeprowadzone przez firmę WYG PSDB na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w okresie grudzień 2013r. – maj 2014r.

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

W badaniu wykorzystano następujące metody badawcze: analizę danych zastanych, (m.in. dokumentacji konkursowej na testowanie i wdrożenie usługi, standardu świadczenia usługi, sprawozdań okresowych usługodawców, regulaminu wyboru usługodawców a także przekazane przez Zamawiającego dane dotyczące struktury klientów ww. usługi), wywiady grupowe z usługodawcami, potencjalnymi usługodawcami, klientami oraz potencjalnymi klientami usługi oraz ankietę telefoniczną z klientami usługi.

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw skorzystać mogli mikro i mali przedsiębiorcy, których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ (138,9 MWh). Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną skorzystało do dnia realizacji badania 114 przedsiębiorców. Większość z nich stanowili mali przedsiębiorcy (72,8%). Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (60%). Drugą najliczniejszą grupę, jednak znacznie mniej liczną w porównaniu do pierwszej, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (10%).

Usługa składa się z dwóch etapów: audytu energetycznego oraz z doradztwa we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu. Ponad połowa klientów skorzystała tylko z audytu. Wśród klientów, którzy skorzystali tylko z audytu ponad połowa (55%) jest w trakcie trwania usługi. W związku z tym odsetek klientów, którzy skorzystali zarówno z audytu jak i doradztwa może wzrosnąć. Ponad połowa badanych wskazała, że na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkała problemy wynikające z braku środków finansowych na wprowadzenie rozwiązań polecanych przez audytora.

Postawione w standardzie usługi kryterium przystąpienia do projektu oparte o roczne zużycie energii w wysokości co najmniej 500 GJ (138,9 MWh) powoduje, że dla znacznej większości

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

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

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

Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra. Natomiast dostępność na rynku podobnych usług jest niewielka, a jeżeli już są świadczone, to koszty takich usług są dla większości mikro i małych przedsiębiorstw nie do zaakceptowania. Ważny jest także fakt, że działania sprzedawców energii, którzy oferują „audyt zużycia energii”, powoduje nieufność wśród przedsiębiorców do instytucji samego audytu, jeszcze przed zapoznaniem się ze specyfiką usługi pilotażowej. Klienci biorący udział w obu etapach usługi są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z poziomu usługi. Sama część usługi dotycząca wsparcia doradczego została równie wysoko oceniona. Jedynie wśród odbiorców raportu z audytu niespełna 3% jest z jego jakości raczej niezadowolona. Odbiorcy usługi pilotażowej są także zadowoleni z kompetencji doradców, udzielających wsparcia podczas wdrażania rekomendacji – prawie 85 % klientów II etapu usługi oceniło ich pracę na ocenę 4 lub 5. Udział w usłudze pilotażowej przyczynił się przede wszystkim do wzrostu efektywności energetycznej firm, które zrealizowały rekomendowane działania poaudytowe. W większości tych podmiotów ma to także przełożenie na wzrost rentowności i konkurencyjności firmy. Prawie wszystkie firmy biorące udział w usłudze deklarują natomiast jako wymierną korzyść umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Udział w usłudze pilotażowej nie przełożył się na

wzrost zatrudnienia w firmach, w których usługi były świadczone, spowodował natomiast wzrost zatrudnienia w firmach świadczących usługi pilotażowe jako podmioty wsparcia.

Badania wskazały również różnego rodzaju bariery dotyczące wdrażania usługi pilotażowej. Bariery są np. brak wystarczającej ilości podmiotów zainteresowanych wzięciem udziału w usłudze. Sytuacja ta spowodowana jest ogólną niechęcią wśród mikro i małych przedsiębiorstw do udziału w tego rodzaju działaniach, ale także wysokimi kryteriami technicznymi i formalnymi na wejściu, uniemożliwiającymi udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora. Bariery w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi. Bariery stanowią także krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznych zapisów dotyczących momentu zakończenia II etapu. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta. Ograniczenie to wynika także po części z faktu, iż standard ogranicza liczbę firm, które mogą nie skorzystać z II etapu usługi do 30 %. Mimo tego ograniczenia podmiotom wsparcia trudno jest osiągnąć wymagany w standardzie usługi odsetek 70 % firm realizujących II etap usługi.

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

Kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały określone właściwie, zarówno w opinii samych wykonawców, w opinii innych firm podobnej branży, które na testowanie usługi się nie zdecydowały, jak też poprzez uznanie właściwych kompetencji firm doradczych przez klientów usługi pilotażowej. W opinii badanych, wykonawcy świadczą usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zgodnie z przyjętym standardem. Zdaniem większości klientów usługi pilotażowej nie ma innych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać. Niespełna 20 % ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną.

Do najważniejszych rekomendacji odpowiadających zadanym problemom badawczym należą:

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

Szczegółowe wnioski i rekomendacje znajdują się w tabeli na s. 70.

1. Przedmiot, cel i zakres badania

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Każdy z usługodawców zadeklarował przetestowanie minimum 30 usług. Aktualnie funkcję usługodawców pełni 10 podmiotów.

Celem badania było dostarczenie odpowiedzi na następujące pytania:

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

Odpowiedź na pierwsze pytanie badawcze wymaga porównania dotychczasowych efektów wdrażania obu usług (usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną oraz usługi w zakresie marketingu i sprzedaży produktów dla firm z branży przetwórstwa rolno-spożywczego). Takowa analiza porównawcza została zawarta w osobnym dokumencie, w którym wskazano, którą usługę należy kontynuować. W niniejszym raporcie ograniczono się do przedstawienia argumentów za i przeciw kontynuowaniem usługi stanowiącej przedmiot raportu.

2. Metodologia

Przeprowadzenie badania „desk research”

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

Przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych

Przeprowadzono 4 zogniskowane wywiady grupowe:

- z klientami, którzy skorzystali z usługi pilotażowej testowanej w ramach projektu „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” w ramach Poddziałania 2.2.1 PO KL;
- z usługodawcami, którzy uzyskali wsparcie na testowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw w ramach projektu systemowego PARP finansowanego z Poddziałania 2.2.1 PO KL;
- z potencjalnymi klientami usługi pilotażowej czyli mikro i małymi przedsiębiorstwami o profilu produkcyjnym (takie firmy dominują w strukturze klientów usługi);
- z potencjalnymi usługodawcami usługi pilotażowej czyli podmiotami, których działalność dotyczy świadczenia usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną.

W każdym wywiadzie udział wzięło minimum 6 uczestników.

Przeprowadzenie wywiadów telefonicznych wspomaganym komputerowo (CATI)

Badania ilościowe zostały zrealizowane metodą wywiadów telefonicznych wspomaganym komputerowo (CATI) na populacji klientów (114 niepowtarzalnych rekordów w bazie klientów dostarczonych przez Zamawiającego), którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstwa.

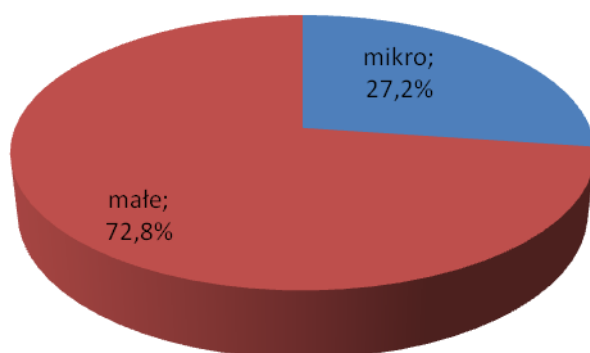
Zrealizowano 52 efektywne wywiady. Mimo przedzwonienia wszystkich klientów usługi i niewielkiego odsetka odmów udziału w badaniu przeprowadzono ankiety z niecałą połową populacji klientów z tego względu, iż u wielu z nich proces świadczenia usługi jeszcze się nie rozpoczął, bądź był dopiero w pierwszej fazie realizacji (firma była w trakcie audytu). Z podmiotami takimi ankieta nie była prowadzona. Z uwagi na harmonogram wdrażania projektu systemowego, w ramach którego oferowana jest usługa, nie było możliwym wstrzymanie się z zakończeniem realizacji badania ilościowego do momentu, w którym usługa byłaby zakończona w odniesieniu do wszystkich jej klientów. Fakt ten został zaakceptowany przez Zamawiającego. Należy jednak wziąć pod uwagę, iż przeprowadzono ankiety z 80% klientów, którzy skorzystali z usługi audytu, co umożliwia uogólnianie wyników na populację klientów usługi z błędem oszacowania nieprzekraczającym 6%, co oznacza, iż uzyskane dane cechują się wysoką wiarygodnością. Pewne ograniczenie możliwości wnioskowania dotyczy II etapu usługi jakim jest doradztwo, z którego korzystała do tej pory niewielka liczba klientów, co skutkuje tym, iż i samo wnioskowanie jest prowadzone w oparciu o niedużą liczbę ankiet. Badanie przeprowadzono w okresie marzec - kwiecień 2014.

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

3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną skorzystało 118 przedsiębiorców¹. Należy zaznaczyć, iż pod pojęciem skorzystania z usługi rozumiano fakt podpisania przez firmę umowy z podmiotem świadczącym usługę. Wśród tych firm były takie, u których proces świadczenia usługi jeszcze się nie rozpoczął, jak również takie, które zakończyły korzystanie z usługi po pierwszym jej etapie. Większość z nich stanowili mali przedsiębiorcy (72,8%).

Rysunek 1 Struktura klientów według wielkości



Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów, którzy skorzystali z usługi pilotażowej. N=114 (dane z dnia 16.04.2014r.).

Taka struktura wielkościowa klientów, mimo tego, iż w populacji firm małe przedsiębiorstwa stanowią niecałe 4%, a firmy mikro ponad 95%, nie powinna dziwić. Zgodnie ze Standardem usługi mogły z niej skorzystać firmy, w których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ. Z opinii przekazywanych przez podmioty świadczące usługę wynika, że firm mikro spełniających to kryterium jest bardzo niewiele².

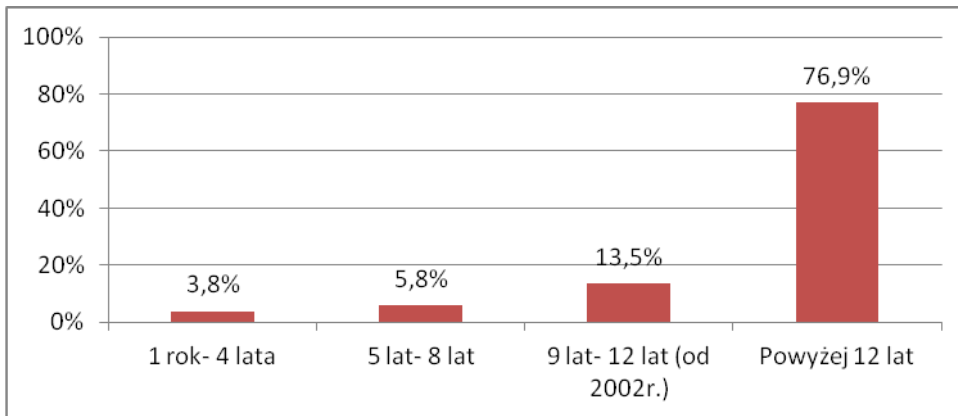
Znacząca większość przedsiębiorstw, które skorzystały z usługi, to firmy o ugruntowanej pozycji rynkowej tj. działające na rynku powyżej 12 lat (76,9%).

¹ Stan na dzień 14.05.2014r.

² Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia, Raport z testów usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw przedstawiony przez Fundację Poszanowania Energii



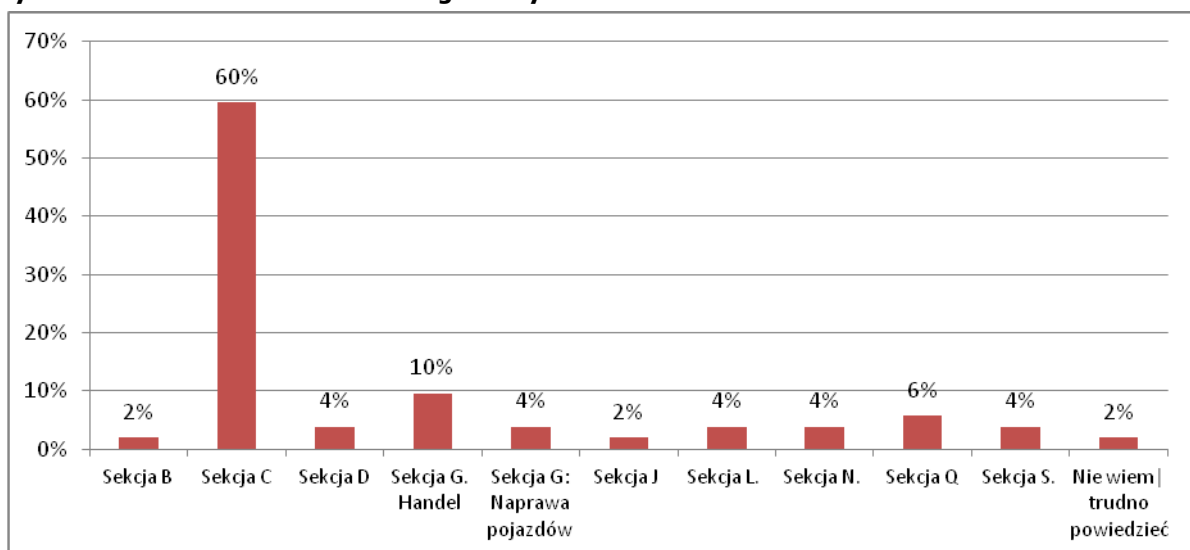
Rysunek 2. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=52.

Wśród klientów usługi dominowali przedsiębiorcy działający w branży przetwórstwo przemysłowe (60%). Drugą najliczniejszą grupę, jednak znacznie mniej liczną w porównaniu do pierwszej, stanowili klienci prowadzący działalność w sekcji G Handel detaliczny i hurtowy (10%).

Rysunek 3 Struktura klientów według branży działalności



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=52.

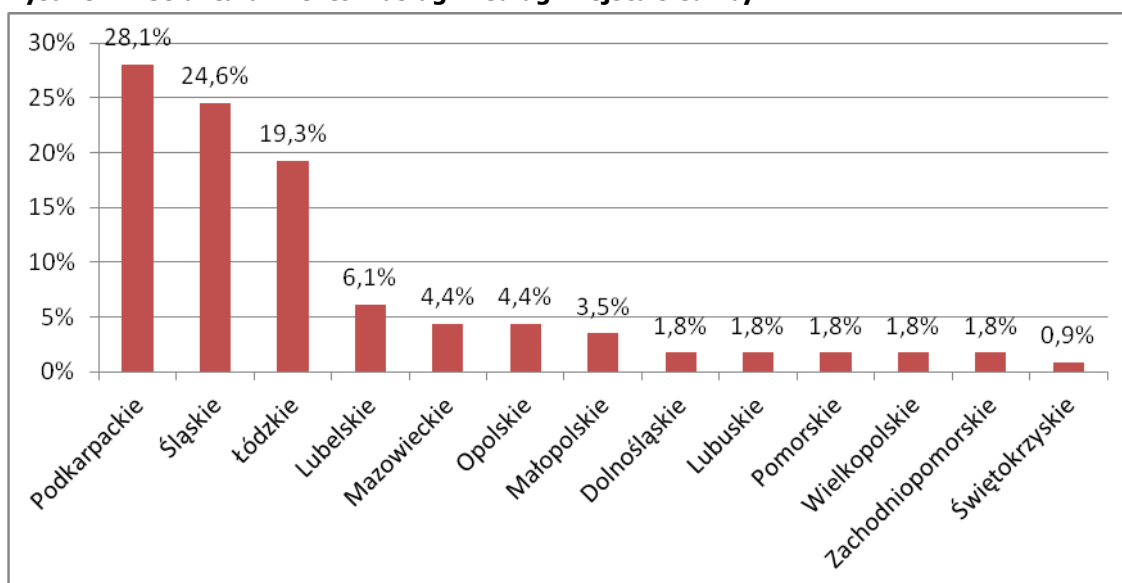
Na strukturę branżową klientów bezpośredni wpływ ma przytaczany już zapis Standardu mówiący o tym, iż usługa jest adresowana do firm, w których roczne zużycie energii wynosi minimum 500 GJ. Takim poziomem zużycia charakteryzują się przede wszystkim firmy



prowadzące działalność produkcyjną, która to działalność co do zasady wiąże się z większym zużyciem energii, aniżeli działalność handlowa czy usługowa.

Znacząca większość beneficjentów usługi pilotażowej pochodzi z trzech województw: podkarpackiego (28,1%), śląskiego (24,6%) i łódzkiego (19,3%). Wśród klientów usługi brak jest natomiast firm z województw kujawsko-pomorskiego, podlaskiego i warmińsko-mazurskiego.

Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby



Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów, którzy skorzystali z usługi pilotażowej. N=114 (dane z dnia 16.04.2014r.).

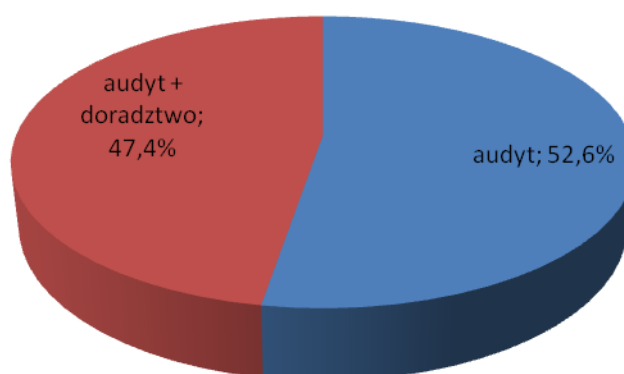
Bardzo znikoma liczba klientów z województw zachodnich nie powinna dziwić. Usługodawcy świadczący usługę mają swoje siedziby w województwach: śląskim (trzech) podkarpackim, mazowieckim (dwóch), łódzkim, podlaskim, lubelskim (po jednym). Z informacji przekazanych podczas wywiadów grupowych wynika, że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

Z ankiet z klientami usługi wynika, że ponad jedną trzecią klientów stanowią przedsiębiorcy mający swoją siedzibę na terenach w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców (38,5%)

a drugą w kolejności najliczniejszą grupę stanowią przedsiębiorcy mający swoją siedzibę na terenach wiejskich (34,6%).³

Usługa składa się z dwóch etapów: audytu energetycznego oraz z doradztwa we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu. Ponad połowa klientów skorzystała tylko z audytu (52,6%). Wśród klientów, którzy skorzystali tylko z audytu (41%) jest w trakcie trwania usługi. W związku z tym odsetek klientów, którzy skorzystali zarówno z audytu jak i doradztwa może wzrosnąć.

Rysunek 5. Struktura klientów według rodzaju usług, z których skorzystali



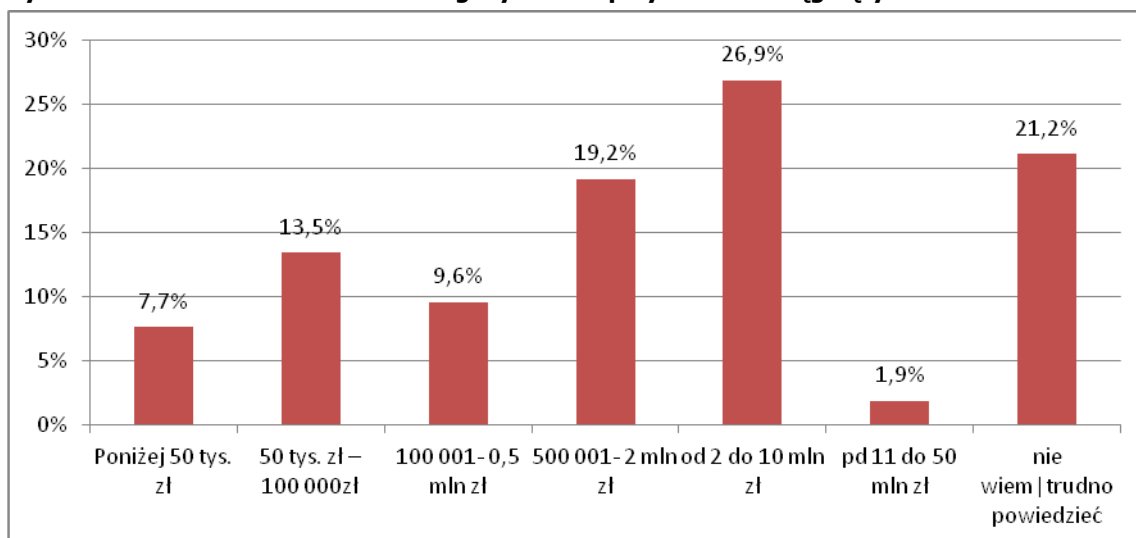
Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów, którzy skorzystali z usługi pilotażowej. N=114 (dane z dnia 16.04.2014r.).

Ponad połowę klientów usługi pilotażowej stanowią przedsiębiorstwa, które skorzystały z usług trzech instytucji SCC sp. z o.o., Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia oraz Przedsiębiorstwa Konsultingowego AGM.

Struktura klientów pod względem osiąganych przychodów nie jest wyrównana. Najczęściej korzystali z usługi przedsiębiorcy, którzy w 2013 roku osiągnęli przychody w wysokości od 2 do 10 mln zł (26,9%). Drugą najliczniejszą grupą byli przedsiębiorcy, którzy osiągnęli przychody w wysokości 0,5 – 2 mln złotych (19,2%). Przychody firm są stosunkowo wysokie, należy jednak pamiętać, iż z usługi korzystały głównie małe firmy.

³ Klienci mający siedzibę w miastach do 20 tys. mieszkańców stanowią 5,8%, w miastach od 20-50 tys. mieszkańców 17,3%, w miastach ponad 50 tys. mieszkańców do 100 tys. mieszkańców 3,8%.

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



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami, którzy skorzystali z pilotażowej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, N=52.

4. Analiza wyników badań

Poprawność zdefiniowania zakresu usługi i jej dostosowanie do potrzeb odbiorców

Z usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw skorzystać mogli mikro i mali przedsiębiorcy, których roczne zużycie energii jest nie mniejsze niż 500 GJ (138,9 MWh). Zdaniem usługodawców, wyrażonym podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, taki próg eliminuje z wzięcia udziału w pilotażu od 90 do 95 % mikrofirm, wstępnie zainteresowanych usługą – roczne zużycie energii w mikrofirmach jest znacznie niższe niż progowe. Również w małych przedsiębiorstwach takie zużycie energii stanowi kryterium uniemożliwiające wzięcie udziału w pilotażu, choć w przypadku tej grupy przedsiębiorstw odsetek firm odrzuconych jest nieco mniejszy.

„...zainteresowanie jest spore natomiast później zderzenie z kryteriami przede wszystkim tego zużycia energii w przypadku mikro przedsiębiorców sprawia, że no zdecydowana większość już na pierwszej rozmowie klientów odpada, ponieważ (...) dzwoniąc przedstawiają projekt i te wstępne kryteria, które są konieczne do spełnienia, więc w zasadzie tam już 90 procent przy tej pierwszej rozmowie w przypadku mikro firm, w przypadku małych też dużo odpada od razu”⁴

Na ten sam problem zwracały w uwagę Podmioty Wsparcia w raportach przekazywanych do PARP, podsumowujących I okres testowania usługi pilotażowej, choć zdania wśród PW w tym przypadku były podzielone. Na zbyt wysoki próg wejścia w raporcie zwracali uwagę: Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia⁵ oraz Fundacja Poszanowania Energii⁶. Natomiast Niemiecko-Polska Fundacja Nowa Energia w swoim raporcie była zdania, że: „Identyfikacja grupy odbiorców usługi jest poprawna, w projekcie usługi są świadczone dla przedsiębiorstw

⁴Cytat z wypowiedzi usługodawcy podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

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

⁶Raport z testów usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw przedstawiony przez Fundację Poszanowania Energii



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



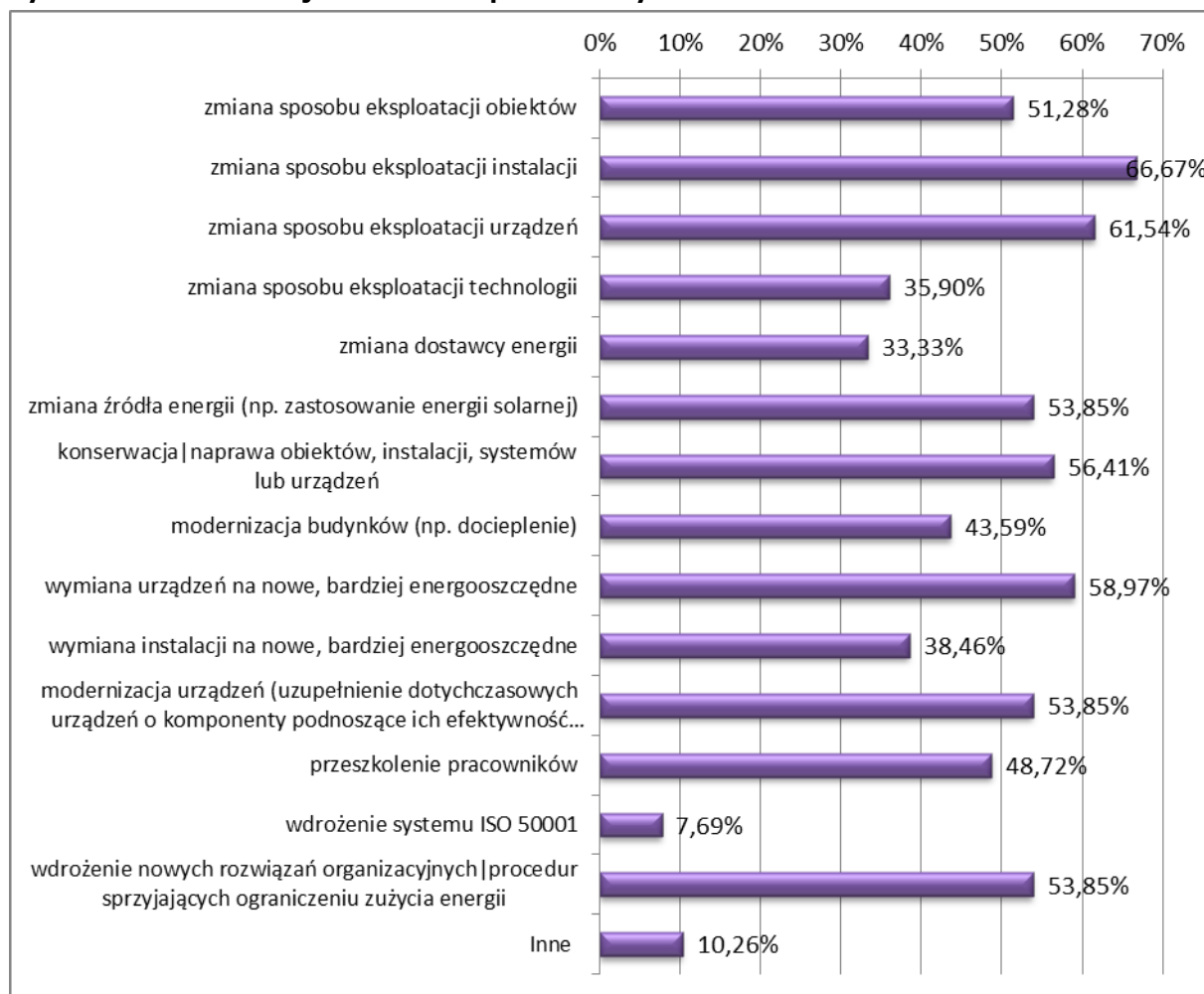
z różnych branż, które potrzebują pomocy w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną⁷. Pozostałe Podmioty Wsparcia w swoich raportach nie odniosły się do tego problemu.

Jednakże u wszystkich klientów spełniających warunki wejściowe i biorących udział w testowaniu i wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną zidentyfikowano podczas etapu I usługi – czyli audytu energetycznego - obszary zużycia energii, które wymagają poprawy. Wśród badanych przedsiębiorstw nie wystąpiła sytuacja, aby w raporcie z audytu nie sformułowano żadnej rekomendacji do realizacji w II etapie usługi. Oznacza to, iż adresatami usługi były firmy, które posiadały rzeczywiste potrzeby dotyczące zarządzania efektywnością energetyczną.

Najczęściej występujące rekomendacje dotyczyły zmiany sposobu eksploatacji instalacji i urządzeń – działania usprawniające na poziomie 1 zdefiniowanym w standardzie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, czyli działania teoretycznie bezinwestycyjne oraz rekomendacje dotyczące wymiany urządzeń na nowe, bardziej energooszczędne lub modernizacji i uzupełnieniu istniejących urządzeń i instalacji – działania usprawniające na poziomie 3 standardu usługi, czyli wymagające inwestycji. Stosunkowo często pojawiały się także rekomendacje dotyczące wdrożenia nowych procedur i rozwiązań organizacyjnych pozwalających oszczędzać energię. Równie często pojawiały się także rekomendacje dotyczące konserwacji, naprawy instalacji, obiektów lub urządzeń – klasyfikowane jako działania usprawniające na poziomie 2 w standardzie usługi pilotażowej (także jako bezinwestycyjne). Wyżej wymienione rekomendacje znalazły się w ponad połowie opracowanych raportów z audytu. Na drugim biegunie znalazła się natomiast rekomendacja dotycząca wdrożenia znormalizowanego systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001 – wystąpiła zaledwie w nieco ponad 7% raportów z audytów. Na rys. 7 przedstawiono te rekomendacje, które w raportach pojawiały się najczęściej.

⁷ Cytat z „Raportu wniosków podmiotu wsparcia z przeprowadzonych w okresie rozliczeniowym testów usługi pilotażowej (...)” przedstawionej przez Niemiecko-Polską Fundację Nowa Energia

Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu

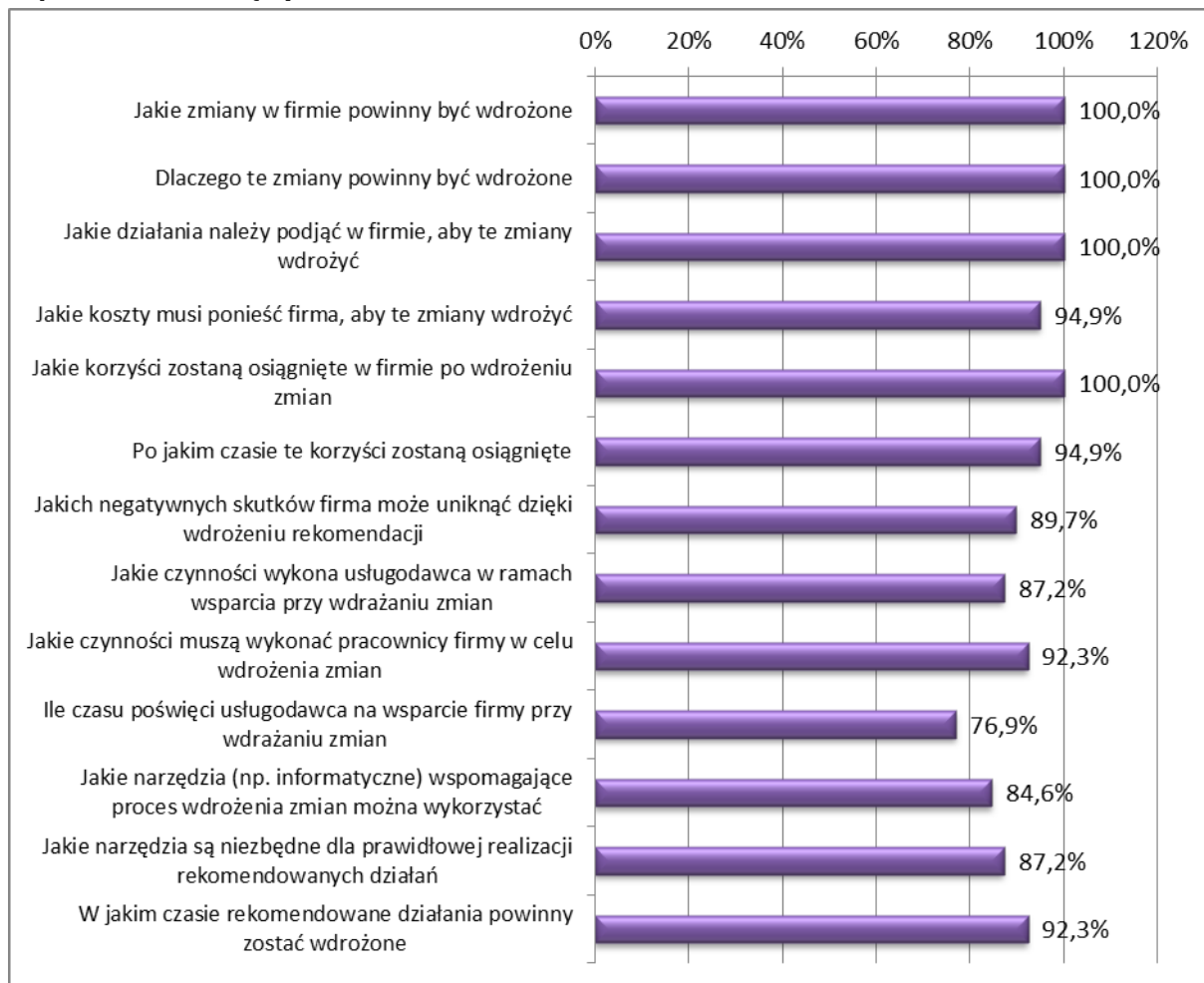


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52.

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

Istotne jest także, iż wszyscy badani przedsiębiorcy stwierdzili, że po otrzymaniu raportu z audytu wiedzieli: jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone, dlaczego takie zmiany powinny być wdrożone, jakie działania należy podjąć w celu wprowadzenia tych zmian i jakie one przyniosą korzyści dla firmy. Zaledwie 5 % przedsiębiorców po otrzymaniu raportu z audytu nie wiedziało, jakie koszty musi ponieść firma aby wprowadzić rekomendowane zmiany oraz po jakim czasie zostaną osiągnięte rekomendowane korzyści. Natomiast aż ¼ przedsiębiorców nie dowiedziało się z raportu ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firm podczas wdrażania rekomendacji. Wyniki dotyczące oceny przez badanych jasności i zrozumiałości rekomendacji zawartych w raportach z audytu przedstawiono na rys. 8.

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



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52.

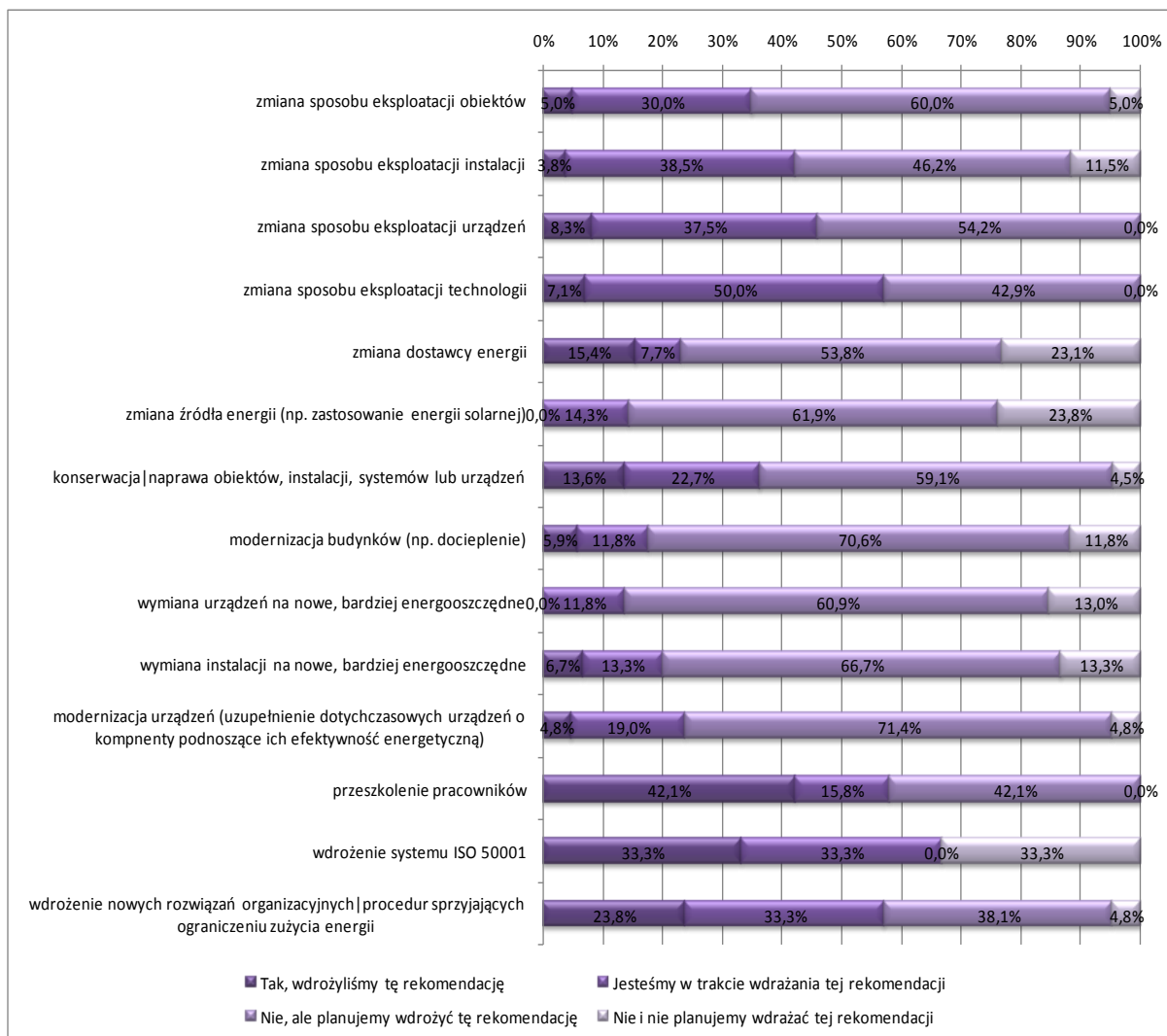
Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%.

Z badania wynika, że bardzo duży odsetek przedsiębiorców, którzy przystąpili do II etapu usługi, już wdrożył, jest w trakcie wdrażania lub planuje wdrożyć rekomendowane rozwiązania. Dowodzi to, iż usługa jest dostosowana do potrzeb przedsiębiorców. Warto w tym miejscu nadmienić, iż jedynie 5% badanych nie zdecydowało się na skorzystanie z drugiego etapu jakim jest doradztwo z powodu niskiej użyteczności rekomendacji.

Najwyższy odsetek (1/3 badanych przedsiębiorców, do których kierowana była rekomendacja) nie wdraża i nie planuje wdrażać rekomendacji związanej z budową systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001. Stosunkowo duży odsetek przedsiębiorców (10 – 25 %) nie planuje też wdrażać różnego rodzaju rekomendacji związanych z inwestycjami. Na drugim biegunie są z kolei rekomendacje nie wymagające działań inwestycyjnych, takie

jak: zmiana sposobu eksploatacji instalacji i urządzeń oraz przeszkolenie pracowników, których wdrożenie deklaruje każdy z badanych przedsiębiorców. Tą ostatnią rekomendacją wdrożyło już ponad 40 % badanych przedsiębiorców. Prawie 1/4 przedsiębiorców wdrożyła już także różnego rodzaju rozwiązania organizacyjne i procedury sprzyjające ograniczeniu zużycia energii. Stan wdrażania zarekomendowanych w raportach z audytów zmian przedstawiono na rysunku 9.

Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian



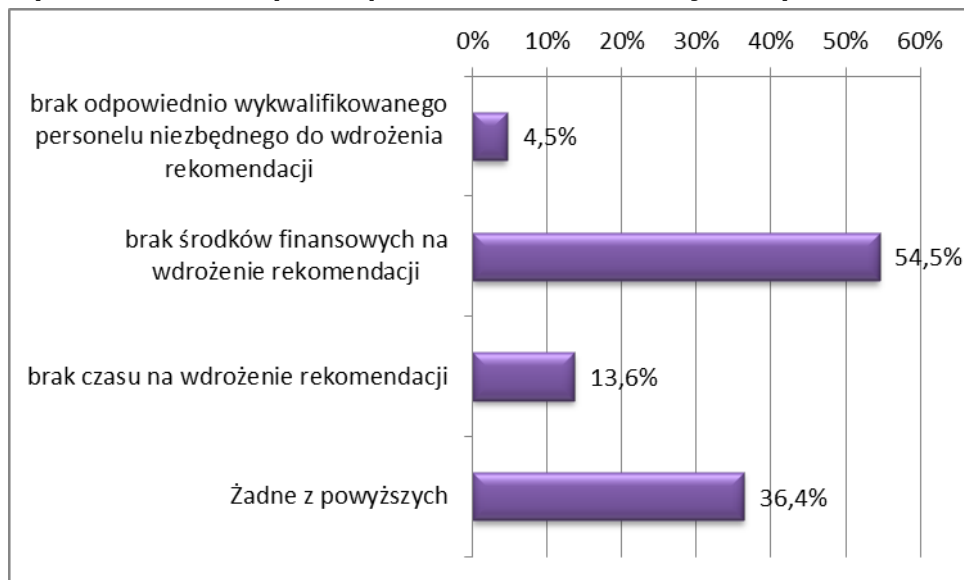
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Ponad połowa badanych wskazała, że na etapie wdrażania rekomendacji z audytu napotkała problemy wynikające z braku środków finansowych na wprowadzenie rozwiązań polecanych przez audytora. Wynika to zapewne z faktu, iż znaczną część rekomendacji z audytu

stanowiły działania usprawniające określone w standardzie usługi pilotażowej jako działania na poziomie 3, czyli wymagające inwestycji. Problemy, jakie napotykali przedsiębiorcy podczas wdrażania rekomendacji z audytu przedstawiono na rysunku 10.

Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu



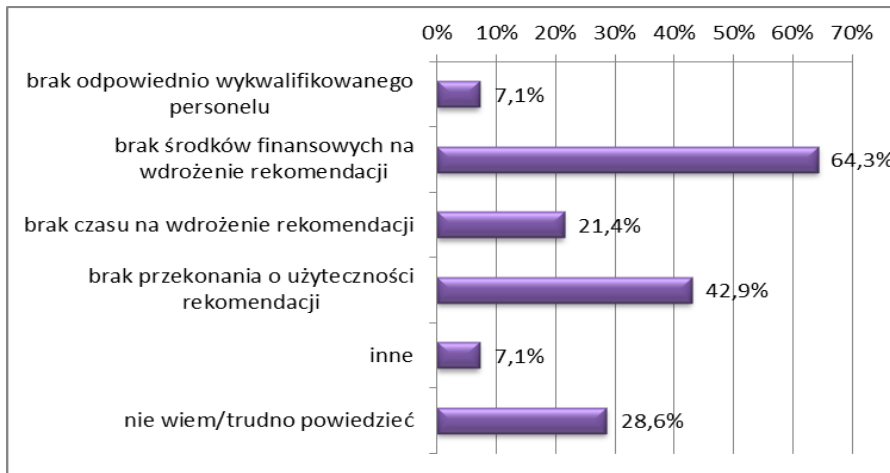
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

Brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji był też podawany jako najczęstsza przyczyna rezygnacji z wdrażania poszczególnych rekomendacji (prawie 2/3 przedsiębiorców, którzy nie planują wdrażania rekomendacji z audytu podawała tą przyczynę). Ponad 40 % przedsiębiorców nie zamierzających wdrażać rekomendacji z audytu wątpi z kolei w użyteczność przedstawionych rozwiązań. Przyczyny braku wdrażania rekomendacji podawane przez badanych przedsiębiorców przedstawiono na rysunku 11.



Rysunek 11 Przyczyny braku wdrażania rekomendacji z audytu



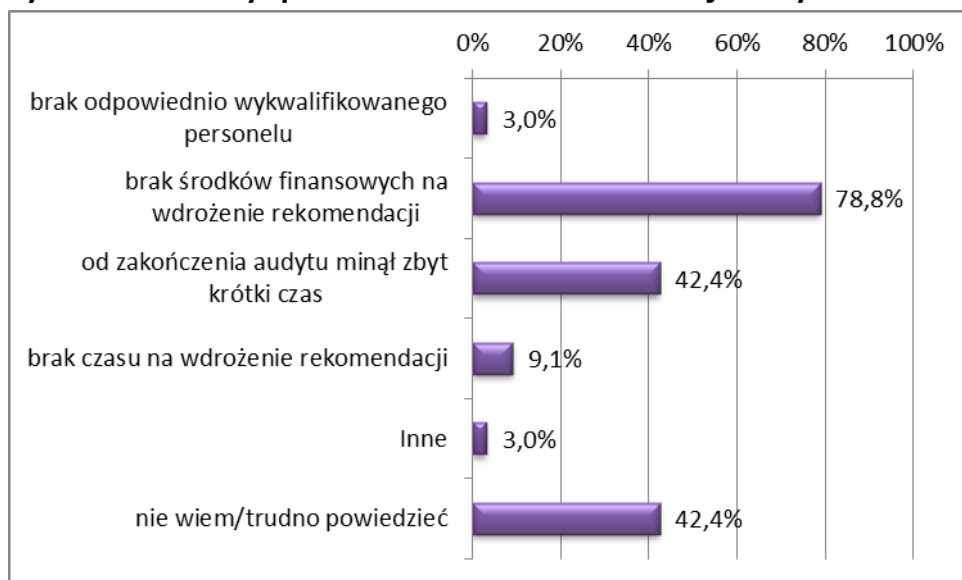
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Przyczyna dotycząca braku wystarczających środków finansowych była również najczęściej wymieniana jako ta, która decydowała o opóźnieniach we wdrożeniu rekomendacji. Ponad $\frac{3}{4}$ badanych przedsiębiorców, którzy deklarowali wdrożenie działań rekomendowanych w raporcie z audytu, nie zrobiła tego do czasu badania właśnie dlatego, że nie dysponują wystarczającymi środkami finansowymi. Dotyczy to przede wszystkim rekomendacji związanych z wymianą urządzeń na nowe, bardziej energooszczędne oraz modernizacją budynków i urządzeń. Drugą z kolei przyczyną, którą podaje ponad 40 % badanych przedsiębiorców, którzy deklarowali wdrożenie działań rekomendowanych w raporcie z audytu, jest brak czasu na wdrożenie rekomendacji. Ta przyczyna podawana jest najczęściej w przypadku opóźnienia wdrażania działań organizacyjnych, zmniejszających zużycie energii, przeszkolenia pracowników oraz zmiany eksploatacji urządzeń i instalacji. Powody nie wdrożenia rekomendacji z audytu przedstawiono na rysunku 12.



Rysunek 12. Powody opóźnień we wdrażaniu rekomendacji z audytu



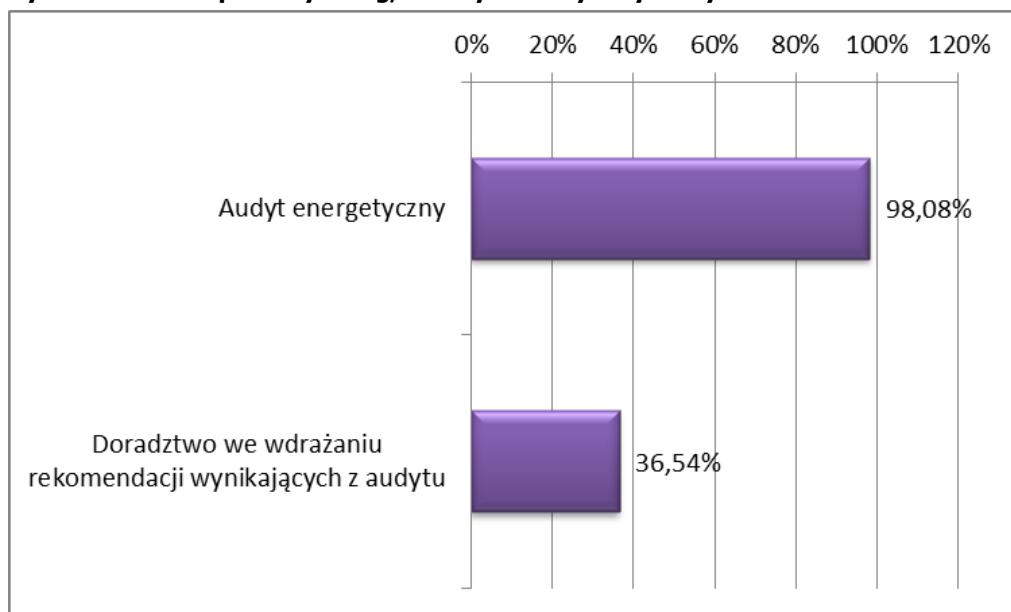
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Niepokojący jest fakt, że tylko nieco ponad 1/3 klientów usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, korzystała z etapu drugiego usługi jakim jest doradztwo. Zgodnie ze Standardem maksymalnie 30% usług może zakończyć się na etapie audytu. Jakkolwiek można się spodziewać, iż część klientów, którzy jeszcze nie korzystali z doradztwa, z tej usługi skorzysta (wskazywanym przez nich powodem braku korzystania z doradztwa jest niedawne zakończenie audytu), tak istotny odsetek badanych (niemal 64%) nie skorzystał z doradztwa, co rodzi obawę, iż przywołany wymóg Standardu nie zostanie spełniony. Taką obawę wyrażali również usługodawcy podczas wywiadu grupowego. Potwierdzają to również dane ze sprawozdań Podmiotów Wsparcia. Są wśród nich podmioty, które zakończyły kilkanaście audytów, a nie rozpoczęły świadczenia żadnej usługi doradczej lub liczba świadczonych usług doradczych jest znacząco mniejsza aniżeli 70% liczby zakończonych usług audytowych.



Rysunek 13. Komponenty usług, z których korzystały firmy



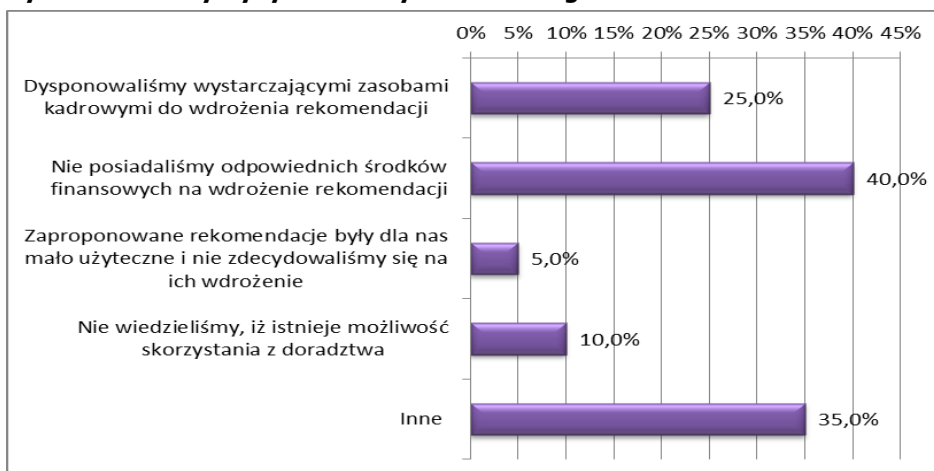
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52.

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

Najczęściej wymienianą przyczyną rezygnacji z II etapu usługi był brak środków pozwalających na realizację rekomendowanych działań (40% przedsiębiorców rezygnujących z dalszego udziału w usłudze podawała tą przyczynę). Z kolei 1/4 przedsiębiorców, którzy zrezygnowali z usługi po etapie I, uznała, że dysponuje wystarczającymi zasobami kadrowymi, aby wdrożyć rekomendacje samodzielnie. Niepokoić może za to fakt, iż 10% przedsiębiorców, którzy zrezygnowali z udziału w usłudze po wykonaniu etapu I, podała jako przyczynę brak wiedzy o tym, że można skorzystać z doradztwa. Świadczyć to może o nieodpowiedniej komunikacji klienta z usługodawcą lub braku zrozumienia przez klienta standardu usługi. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa przedstawiono na rys. 14.



Rysunek 14. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa

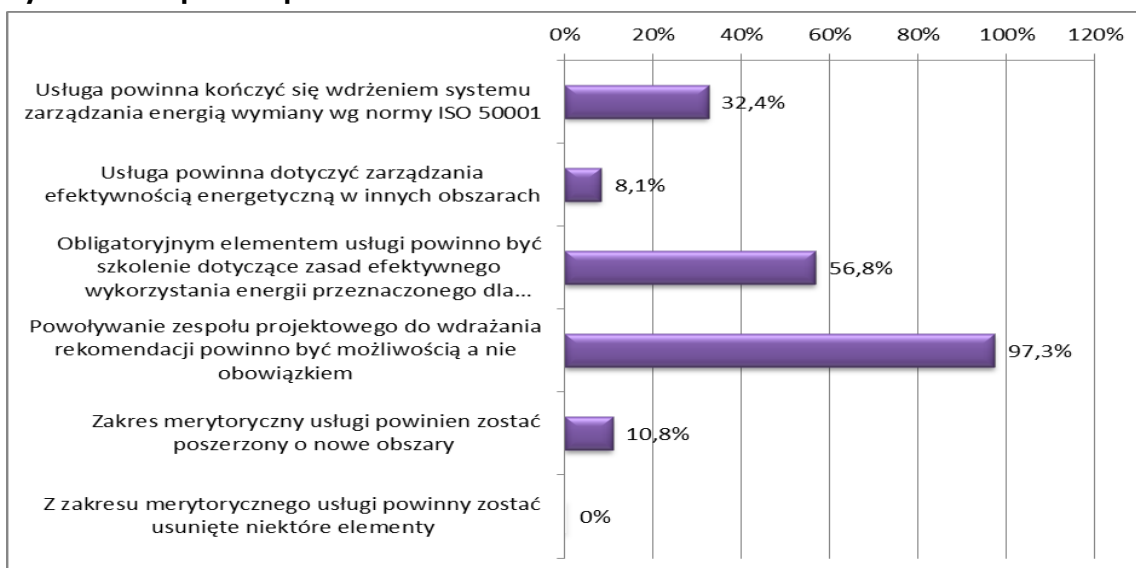


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Zakres usługi wydaje się być bardzo dobrze dopasowany do potrzeb przedsiębiorców biorących udział w pilotażu. Niewielki odsetek badanych (8,1%) uznał, że usługa powinna dotyczyć zarządzania efektywnością energetyczną w innych obszarach. Nieco więcej ankietowanych (10,1%) uważa, że zakres merytoryczny usługi powinien być poszerzony o nowe obszary. Co ciekawe, nikt z ankietowanych nie wyraził opinii, iż z zakresu merytorycznego usługi jakiegokolwiek obszary powinny być usunięte. Opinie respondentów o usłudze przedstawiono na rysunku 15.

Rysunek 15. Opinie respondentów o usłudze.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

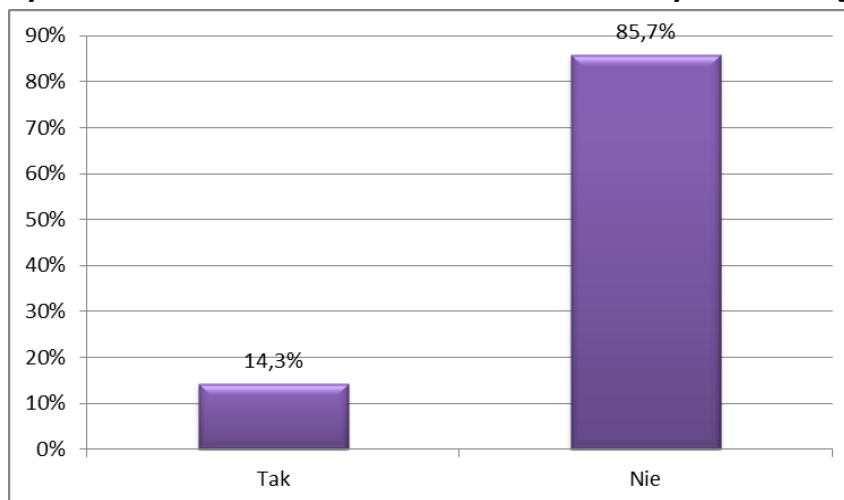


W kontekście informacji przedstawionych na rysunku 8, zastanawiający jest fakt, że aż prawie 1/3 badanych uznała, że usługa powinna kończyć się wdrożeniem systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001. Rekomendacja taka w raportach z audytu pojawiała się najrzadziej (7,69 % raportów), nie spotkała się także z wolą wdrożenia (1/3 firm, których rekomendacja dotyczyła, postanowiła nie wdrażać tej rekomendacji). Jednak jak widać z danych przedstawionych na rysunku 15, gdyby wdrożenie objęte było zakresem usługi pilotażowej, zainteresowanie byłoby prawdopodobnie większe.

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

Ponad połowa ankietowanych (56,8 %) uznała, że obligatoryjnym elementem usługi powinno być szkolenie dotyczące zasad efektywnego wykorzystania energii przeznaczone dla pracowników firmy. Standard usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przewiduje wprowadzenie szkoleń, ale jako jeden z elementów II etapu usługi. Szkolenia te jednak nie cieszyły się popularnością wśród klientów usługi, z danych zebranych podczas wywiadów CATI wynika, że uczestniczyło w nich niespełna 15 % przedsiębiorstw objętych II etapem usługi (dane dotyczące szkoleń przedstawiono na rysunku 16). W świetle informacji przedstawionych na rysunku 15 można przypuszczać, iż gdyby udział w szkoleniu nie był uzależniony od realizacji II etapu audytu, zainteresowanie byłoby większe.

Rysunek 16. Uczestnictwo w szkoleniu w ramach skorzystania z usługi



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Podsumowanie

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

Niewątpliwie widoczne jest pewne zainteresowanie wśród potencjalnych odbiorców usługi – mikro i małych przedsiębiorstw – ale postawione w standardzie usługi kryterium przystąpienia do projektu oparte o roczne zużycie energii w wysokości co najmniej 500 GJ (138,9 MWh) powoduje, że dla znacznej większości z nich usługa jest niedostępna. Zużycie energii na takim poziomie w przypadku firm z badanego sektora możliwe jest przede wszystkim w przedsiębiorstwach prowadzących produkcję i dużych przedsiębiorstwach handlowych (co potwierdzają dane zamieszczone na rysunku 3). Znaczna liczba firm nieprodukcyjnych pozostaje poza możliwością wzięcia udziału w usłudze pilotażowej. Rozpatrując dostosowanie usługi do potrzeb odbiorców w tym kontekście – jako ogółu mikro i małych przedsiębiorstw działających na rynku należy stwierdzić, że usługa ta nie jest dostosowana do potrzeb potencjalnych odbiorców, ponieważ kryterium oparte na tak dużej granicy zużycia energii uniemożliwia znacznej większości firm z tego sektora skorzystanie z niej. Intencją twórców standardu było, aby efekt końcowy – poprawa efektywności energetycznej każdego beneficjenta usługi o co najmniej 5% (przy założonej powyżej cenie energii daje to oszczędność na poziomie 5 tys. zł rocznie) pokrył koszt audytu energetycznego, ustalony w standardzie na 4500 zł. Z ankiet CATI wynika jednak, że jeśli przedsiębiorcy zdecydowali się na wdrażanie rekomendacji mających na celu poprawę efektywności energetycznej, to u ponad 2/3 z nich efekt poprawy efektywności energetycznej przekroczył minimalne 5%, a 45 % przedsiębiorców zanotowało efekt poprawy efektywności energetycznej powyżej 12 % w stosunku do stanu wyjściowego. Z powodzeniem można by więc obniżyć limit wejścia do projektu do 250 – 300 GJ rocznego zużycia energii (o co postulowali usługodawcy) przy jednoczesnym podniesieniu wymaganego efektu poprawy efektywności energetycznej do minimum 10 %. Oszczędności osiągnięte w ten sposób (zarówno w zużyciu energii, jak i kwotowo) będą analogiczne jak przy obecnie obowiązujących warunkach, natomiast ilość przedsiębiorców biorących udział w projekcie może ulec znacznemu zwiększeniu.

Drugą sprawą jest natomiast dostosowanie usługi do potrzeb odbiorców, którzy zakwalifikowali się do projektu. W grupie tej przeważali przede wszystkim mali przedsiębiorcy, których w projekcie wzięło udział trzykrotnie więcej niż mikrofirm (zgodnie z danymi przedstawionymi na rysunku 1). I o ile etap I usługi pokazał, że w każdej z audytowanych firm są obszary pozwalające doskonalić efektywność energetyczną – ten etap okazał się jak najbardziej dostosowany do potrzeb, co pokazują wyniki ankiet przedstawione na rysunkach 6 i 7, to do etapu II usługi zdecydowała się przystąpić jedynie

nieco ponad 1/3 firm objętych badaniem (rysunek 13). Standard usługi pilotażowej zakładał natomiast, że maksymalnie 30% usług zakończy się na etapie I. Znakomita większość przedsiębiorców, którzy nie przystąpili do etapu II usługi motywowała to brakiem odpowiednich środków finansowych na realizację rekomendowanych działań. Założeniem standardu usługi pilotażowej w zakresie poprawy efektywności energetycznej były 3 poziomy działań usprawniających w II etapie usługi, przy czym poziom I i II to praktycznie działania bezkosztowe, natomiast działania usprawniające na poziomie III wiązały się z poniesieniem nakładów finansowych, których jak się okazuje, firmy z sektora mikro i małych przedsiębiorstw nie są w stanie ponieść. Sytuacja świadomej rezygnacji z II etapu usługi spowodowana jest też po części świadomością samych klientów usługi, którzy działania usprawniające zwłaszcza poziomu I traktowali niezbyt poważnie:

„...Natomiast te takie zalecenia, które my mamy w raporcie, które mogą wyczytać, to są takie typu podokręcać kurki, takie dziwne. Każdy dokręca kurki na tyle, na ile może, jeśli nie kapie, jeśli kapie, to trzeba wymienić (...)Raczej nastawiałam się na coś innego, bo rozmawiałam trochę pod innym kątem z panem, żeby trochę inaczej zrobić ten audyt, dostałam taki, jaki dostałam”⁸

Czyli z wypowiedzi odbiorców usługi można wywnioskować, że zaproponowane działania bezkosztowe były zbyt błahe, aby się nimi zajmować, natomiast działania inwestycyjne z kolei były zbyt drogie dla większości firm, w związku z tym następowała rezygnacja w ogóle z II etapu usługi. Również w tym przypadku należy stwierdzić, że usługa jest nie w pełni dostosowana do potrzeb odbiorców, ponieważ w tym segmencie przedsiębiorstw realizacja rekomendacji z audytu pociągających za sobą jakiegokolwiek inwestycje jest znacząco utrudniona z powodu niewystarczających środków finansowych. A rekomendacje tego rodzaju (zgodnie z rysunkiem 7) pojawiały się w raportach z audytów bardzo często.

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

⁸ Cytat z wypowiedzi klienta usługi podczas zogniskowanego wywiadu grupowego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Usługa pilotażowa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw nie jest dostosowana do potrzeb potencjalnych odbiorców. Warunki przystąpienia do usługi eliminują znakomitą większość firm z sektora mikro przedsiębiorstw i znaczną część firm z sektora małych przedsiębiorstw. Natomiast wśród firm, które spełniły warunki przystąpienia do usługi, większość nie była w stanie wypełnić rekomendacji wynikających z audytu, ponieważ wiązało się to z nakładami finansowymi, które dla przedsiębiorstw z tego sektora są niemożliwe do poniesienia. Jeśli już jednak firma przystąpiła do realizacji rekomendacji poaudytowych, to faktyczny osiągnięty efekt poprawy efektywności energetycznej przekroczył znacznie wymagane jako minimum 5%. Zakres usługi natomiast został ustalony odpowiednio do potrzeb biorących w niej udział przedsiębiorców, choć zdaniem odbiorców usługi, można go jeszcze uzupełnić o szkolenia dotyczące efektywności energetycznej oraz wdrożenie systemu zarządzania energią wg normy ISO 50001, a także powinien obejmować finansowanie wdrażania działań inwestycyjnych wynikających z rekomendacji audytowych.

Poprawność zdefiniowania procedur usługi

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

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

K: Oświadczeniem.

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

M: Oświadczenie.

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

M: Nie. Oświadczam, że wdrożę rekomendacje.

(...)

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

K: Ale planują.

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

K: Ale nie wdrożyli. O to chodzi.

M: Jeszcze nie wdrożyła.

K: No rzecz w tym właśnie, że tu jest ten czas przeszły dokonany

(...)



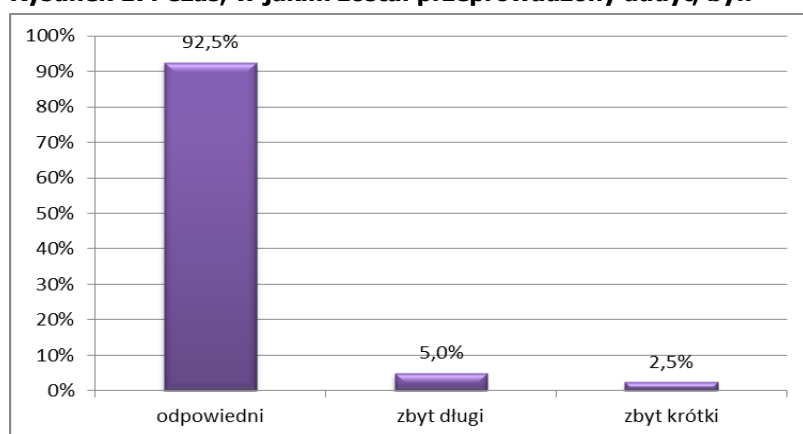
K: Tutaj potrzebna jest zmiana tego zapisu na oświadczenie, czy potwierdzenie, że te rekomendacje są korzystne dla przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo będzie w miarę możliwości je wdrażać. Kropka.

K: Albo właśnie zmiana tego sformułowania, że przedsiębiorca oświadcza, że wdroży.⁹

Zdaniem usługodawców, niewłaściwa jest też proporcja pomiędzy wynagrodzeniem konsultanta (70%) a pozostałymi kosztami. Podczas zogniskowanego wywiadu grupowego (ale też w sprawozdaniach dotyczących wykonanej usługi udostępnionych przez PARP¹⁰) przedstawiciele PW podkreślali, że koszty związane z pozyskaniem klienta i przygotowaniem audytu są niewspółmierne do kwoty, jaką można na pokrycie tych kosztów przeznaczyć. Zdaniem usługodawców, bardziej odpowiedni byłby podział 50% na 50%.

Natomiast po stronie klientów usługi pilotażowej przeważały opinie, że procedury świadczenia usługi są zdefiniowane właściwie i odpowiednie. Zdaniem znakomitej większości badanych (ponad 90%), czas w jakim został przeprowadzony I etap usługi był odpowiedni (dane przedstawiono na rysunku 17).

Rysunek 17. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:



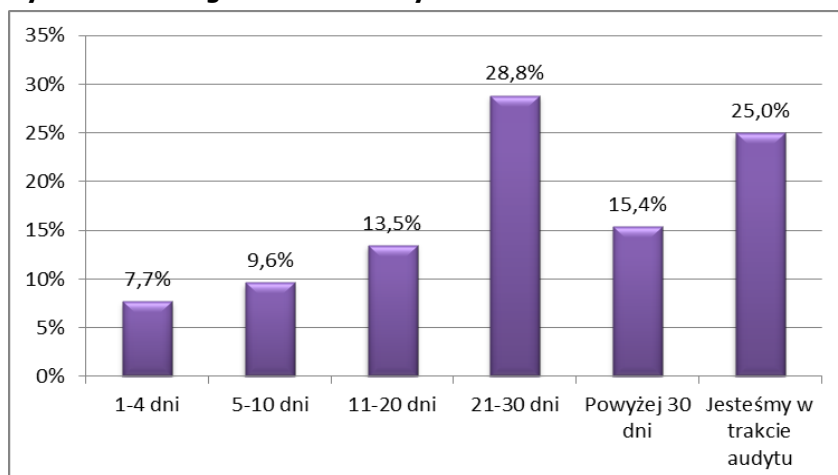
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

W większości przypadków czas ten wynosił od 21 do 30 dni. Na rysunku 18 przedstawiono okresy czasu, które upłynęły od rozpoczęcia audytu do jego zakończenia.

⁹ Cytat z wywiadu grupowego z usługodawcami

¹⁰ Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia

Rysunek 18. Długość trwania audytu w firmie.

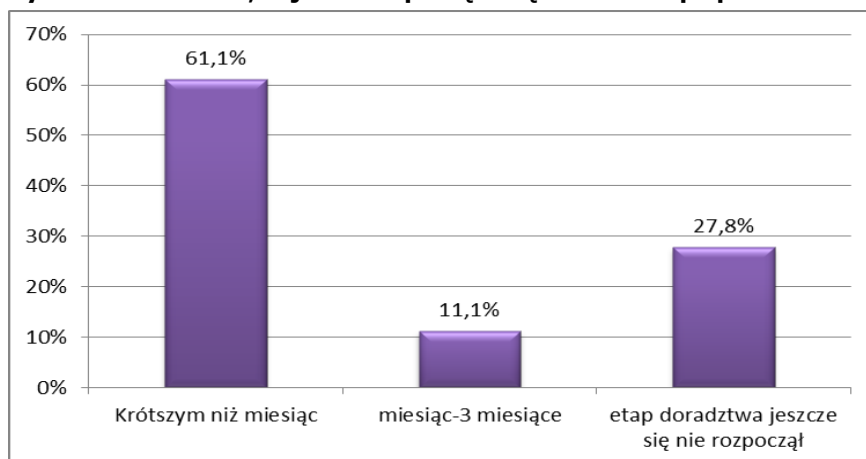


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

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

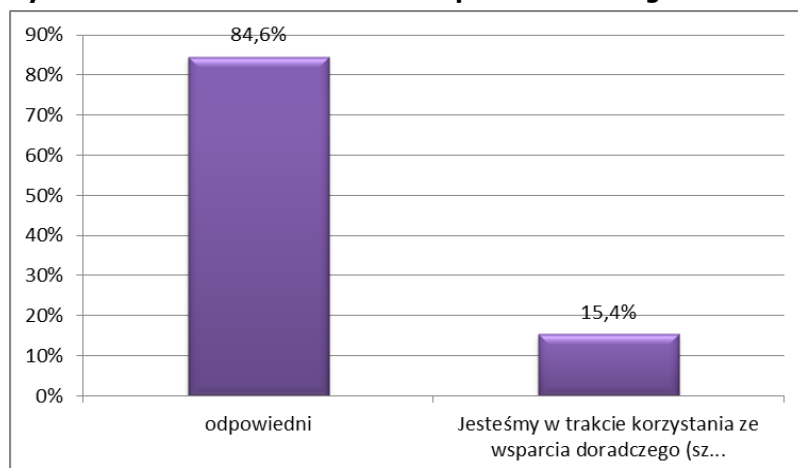
Rysunek 19. Termin, w jakim rozpoczęło się doradztwo po przekazaniu raportu z audytu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Również czas trwania wsparcia doradczego przez znakomitą większość podmiotów biorących udział w II etapie usługi oceniony został jako odpowiedni. Około 15 % klientów usługi jest jeszcze w trakcie trwania wsparcia doradczego, więc nie może wypowiedzieć się na temat czasu jego trwania (dane powyższe przedstawiono na rysunku 20).

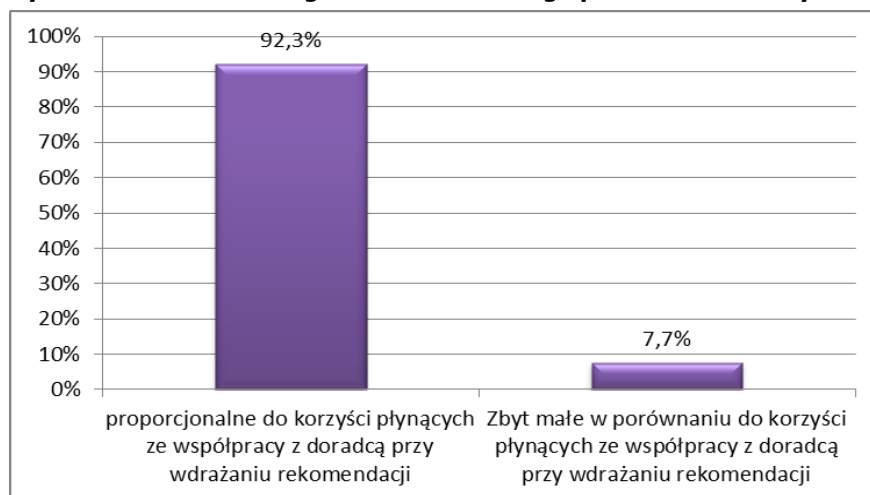
Rysunek 20. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Ponad 90% badanych firm biorących udział w etapie II usługi oceniło, że zaangażowanie czasowe pracowników we współpracę z doradcą było proporcjonalne do korzyści, jakie ta współpraca przyniosła firmie (rysunek 21). Jednocześnie jednak aż 97% badanych uważa, że powoływanie zespołu projektowego do wdrażania rekomendacji powinno być możliwością, a nie obowiązkiem, który wynika ze standardu świadczenia usługi (rysunek 15).

Rysunek 21. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

Podsumowanie

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

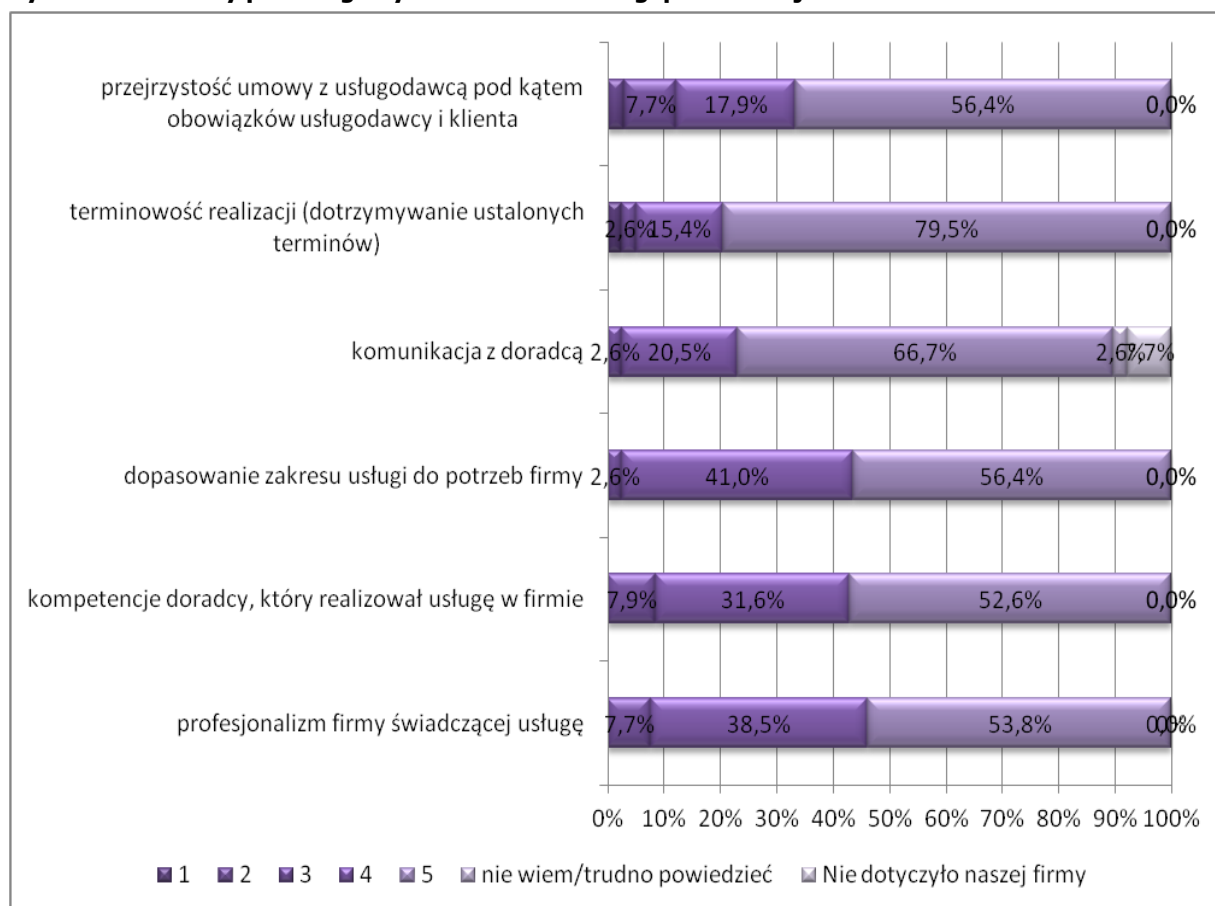
W ocenie świadczących usługę pilotażową nieprecyzyjny jest zapis dotyczący uznania za zakończony etapu II usługi. Nieadekwatny w stosunku do nakładów pracy jest też wymagany podział środków finansowych przeznaczonych na wynagrodzenie konsultanta i pozostałe koszty.

Jakość i dostępność usług pilotażowych

Jakość

Klienci usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną w większości dobrze i bardzo dobrze ocenili jakość poszczególnych elementów usługi. Najwięcej ocen dobrych i bardzo dobrych (prawie 98%) otrzymało dopasowanie zakresu usługi do potrzeb firmy, potem terminowość realizacji poszczególnych elementów usługi i dotrzymywanie terminów przez doradcę oraz komunikacja z doradcą. Co ciekawe, profesjonalizm samego doradcy oceniany był znacznie lepiej. Oceny poszczególnych elementów usługi przedstawiono na rysunku 22.

Rysunek 22. Oceny poszczególnych elementów usługi pilotażowej

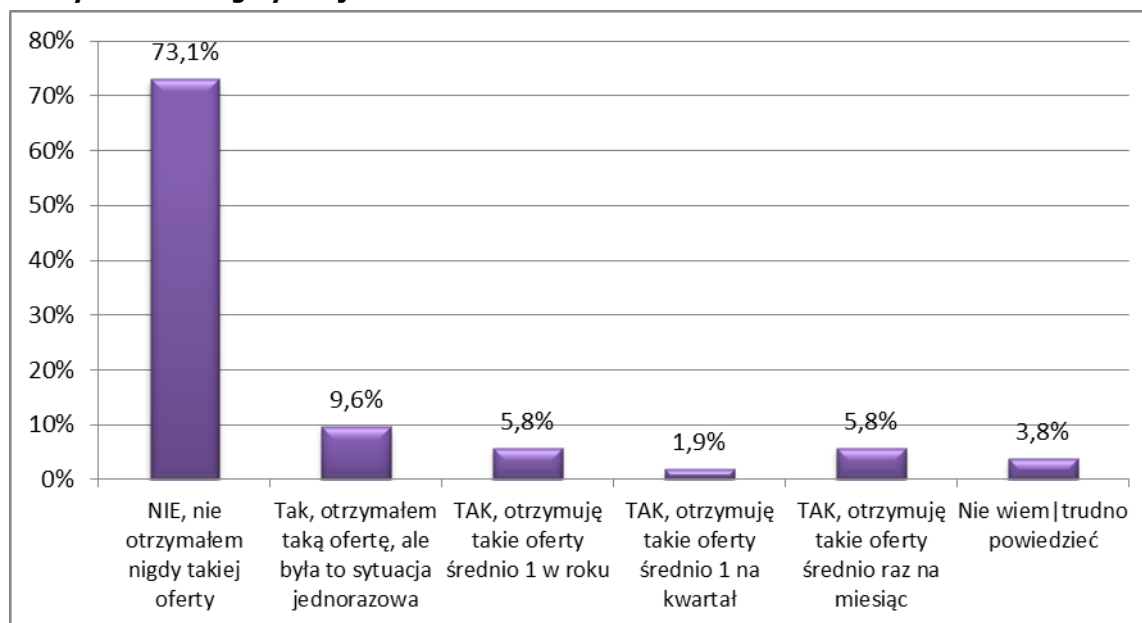


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Dostępność

Dostępność usług zbliżonych swym zakresem do zakresu usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną jest w ocenie badanych przedsiębiorców znikoma. Prawie $\frac{3}{4}$ z nich nigdy nie otrzymało bezpośredniej oferty dotyczącej zagadnienia podobnego do usługi pilotażowej. Tylko nieco ponad 5% ankieterowanych otrzymuje takie oferty regularnie (raz na miesiąc). Na problem ten, spotykający zwłaszcza mikro i małe przedsiębiorstwa działające na terenach wiejskich i w małych miastach, w swym Raporcie zwróciła uwagę także firma świadcząca usługę wsparcia SCC Sp. z o.o.¹¹ Częstotliwość otrzymywania ofert usług zbliżonych do usługi pilotażowej przedstawiono na rysunku 23.

Rysunek 23. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie efektywności energetycznej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

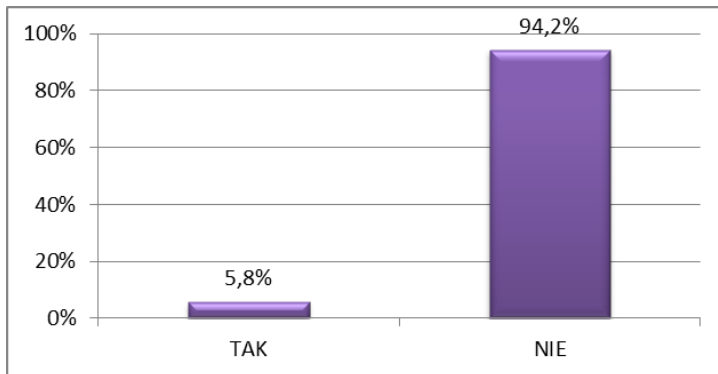
Większość przedsiębiorców objętych usługą pilotażową nie korzystało nigdy wcześniej z usług firm oferujących podobne usługi. Tylko niespełna 6% przedsiębiorców kiedykolwiek

¹¹ Raport zawierający wnioski PW (SCC Sp. z o.o.) z przeprowadzonych w okresie 9.10.2013-31.12.2013 testów usługi pilotażowej.



przed przystąpieniem do usługi pilotażowej skorzystało z propozycji firmy świadczącej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną (rysunek 24).

Rysunek 24. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Powodem nie skorzystania, przed przystąpieniem do usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, z usług innych firm jest przede wszystkim brak ofert takich usług (prawie 55% odpowiedzi), a jeżeli już takie oferty pojawiają się, to są one zbyt drogie (zdaniem ponad 50% badanych). Nieco rzadziej ankietowani wskazywali, że firma nie była świadoma przed przystąpieniem do usługi pilotażowej, iż nie jest efektywna energetycznie, lub też nie przywiązywała do tych zagadnień wagi. Przyczyny nie skorzystania wcześniej z usług doradczych w zakresie efektywności energetycznej podawane przez przedstawicieli klientów usługi pilotażowej przedstawione są na rysunku 25.

Rysunek 25. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z efektywnością energetyczną



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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



O możliwości skorzystania z usługi pilotażowej dotyczącej zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw przedstawiciele ankietowanych firm dowiadawali się z różnych źródeł, jednak przede wszystkim (ponad 60%) informacje te pochodziły bezpośrednio od usługodawców, którzy usługę pilotażową świadczą. Również usługodawcy wskazywali, iż bezpośredni kontakt z klientem jest najbardziej efektywną metodą zachęcania do skorzystania z usługi:

W wyniku pierwszego call-centera zostało obdzwonionych 3200 firm, z czego 26 zostało umówionych spotkania, z których żadna nie została umowa (...)

M: Ja przyznam, że w zeszłym tygodniu jechałem do klienta skompletować umowę i po drodze zatrzymywałem się w firmach, które wyglądały na takie, na boku, które mogłyby skorzystać z usługi. Byłem w 5 i 4 są potencjalnie zainteresowane.

K: I to jest chyba najskuteczniejszy sposób.

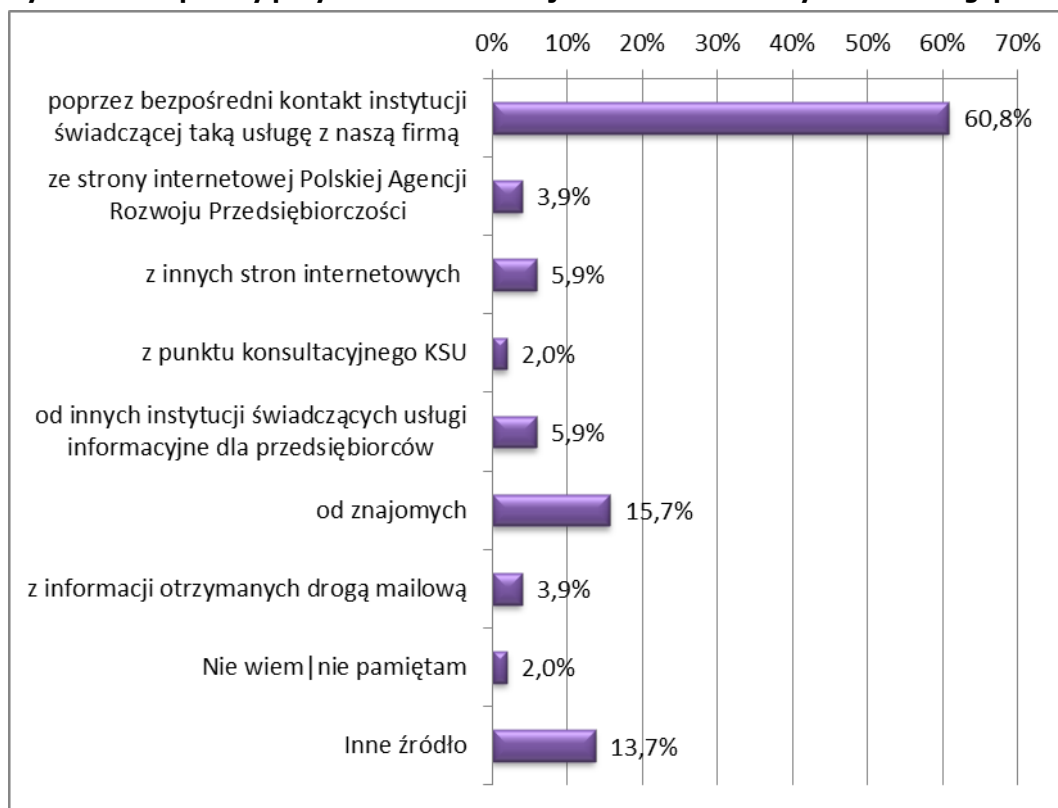
M: Tylko osobisty kontakt jest najskuteczniejszy¹²

Drugim pod względem popularności sposobem (choć znacznie mniej rozpowszechnionym) jest przekazywanie sobie informacji w gronie znajomych. Usługodawcy wskazywali na niską efektywność mailingu przeprowadzonego przez PARP. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi najczęściej wymieniane przez ankietowanych klientów przedstawiono na rysunku 26.

¹² Cytat z wywiadu grupowego z usługodawcami



Rysunek 26. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi pilotażowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

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



tego rodzaju usługi wykonawcze wykonują i dedykowane raczej pod konkretną usługę. Natomiast podejście zaproponowane w usłudze pilotażowej jest w ich ocenie unikatowe.

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

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

„Kwestia naciągania po prostu, te firmy raczej idą na to, żeby zgarnąć jak najszybciej, jak najwięcej pieniędzy, związać umową, bo pomimo, że warunki były całkiem odwrotne niż były zawarte, ja musiałem przez 2 lata później im płacić, bo oni nie chcieli tylko sądownie mogłem zerwać z nimi umowę. To, kto ma teraz czas chodzić po sądach, wielka awantura i musiałem im płacić i wyszło mi dużo drożej niż jak się trzymałem Stoenu”⁴³

Podsumowanie

Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra. Natomiast dostępność na rynku podobnych usług jest niewielka, a jeżeli już są świadczone, to koszty takich usług są dla większości mikro i małych przedsiębiorstw nie do zaakceptowania. Ważny jest także fakt,

¹³ Cytat z wypowiedzi uczestnika zogniskowanego wywiadu grupowego dla przedsiębiorców, którzy nie skorzystali z usługi pilotażowej



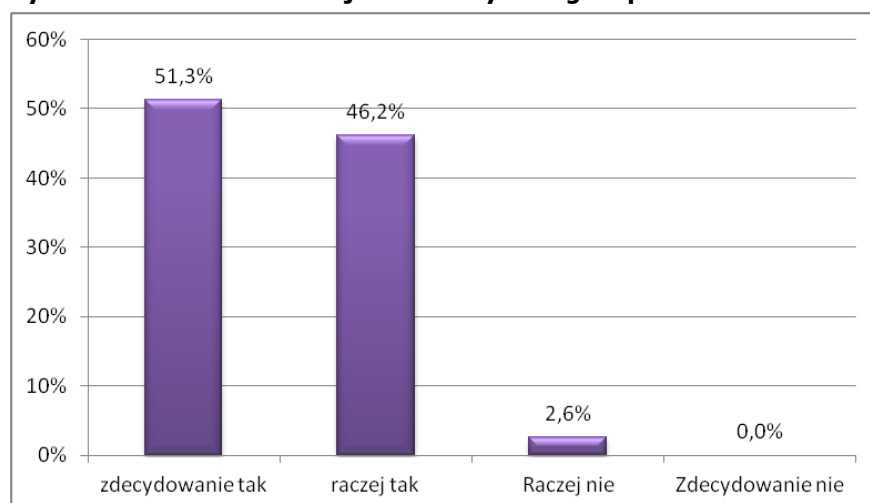
że działania sprzedawców energii, którzy oferują „audyt zużycia energii”, powoduje nieufność wśród przedsiębiorców do instytucji samego audytu, jeszcze przed zapoznaniem się ze specyfiką usługi pilotażowej.

Poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących

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

Jeśli chodzi o jakość raportu z audytu, to jedynie niecałe 3% badanych przedstawicieli firm wyraziło zdanie, iż jest niezadowolona z jakości otrzymanego raportu. Wśród pozostałych przeważały firmy zdecydowanie zadowolone z jakości raportu (rysunek 27). Po otrzymaniu raportu z audytu przedsiębiorcy w większości wiedzieli: jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone, dlaczego takie zmiany powinny być wdrożone, jakie działania należy podjąć w celu wprowadzenia tych zmian i jakie one przyniosą korzyści dla firmy. Zaledwie 5% przedsiębiorców po otrzymaniu raportu z audytu nie wiedziało, jakie koszty musi ponieść firma aby wprowadzić rekomendowane zmiany oraz po jakim czasie zostaną osiągnięte rekomendowane korzyści. Natomiast aż ¼ przedsiębiorców nie dowiedziała się z raportu ile czasu poświęci usługodawca na wsparcie firm podczas wdrażania rekomendacji. Należy jednak mieć świadomość, iż każda audytowana firma odznaczała się swoją specyfiką i mogły się zdarzyć przypadki gdzie usługodawcom rzeczywiście trudno było oszacować jaki czasowy wymiar wsparcia będzie potrzebny danemu przedsiębiorcy. Wyniki dotyczące oceny przez badanych jasności i zrozumiałości rekomendacji zawartych w raportach z audytu przedstawiono na rys. 8 (w odpowiedzi na pytanie o dostosowanie usługi do potrzeb odbiorców).

Rysunek 27. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu.



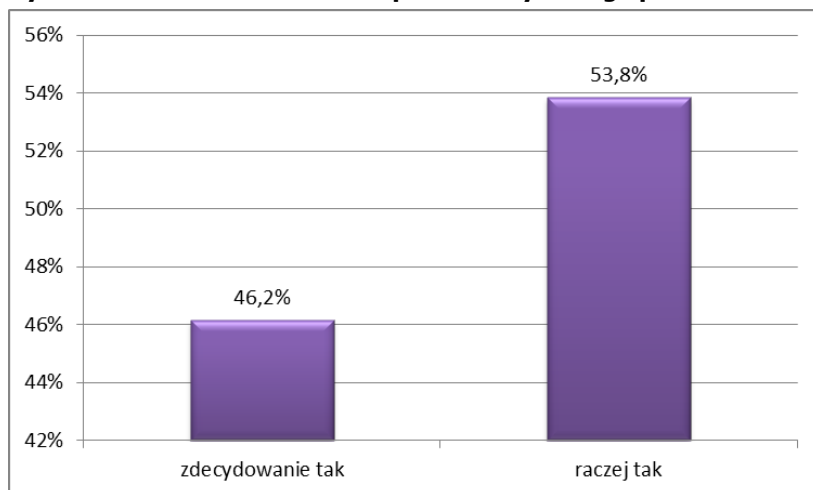
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Również druga część usługi została przyjęta przez jej beneficjentów z zadowoleniem. Nikt z przedstawicieli firm, które przystąpiły do II etapu usługi, nie był niezadowolony



z etapu wsparcia podczas wdrażania rekomendacji z audytu. Przeważały opinie, iż przedsiębiorcy są raczej zadowoleni z poziomu wsparcia – ponad 53% odpowiedzi (rysunek 28).

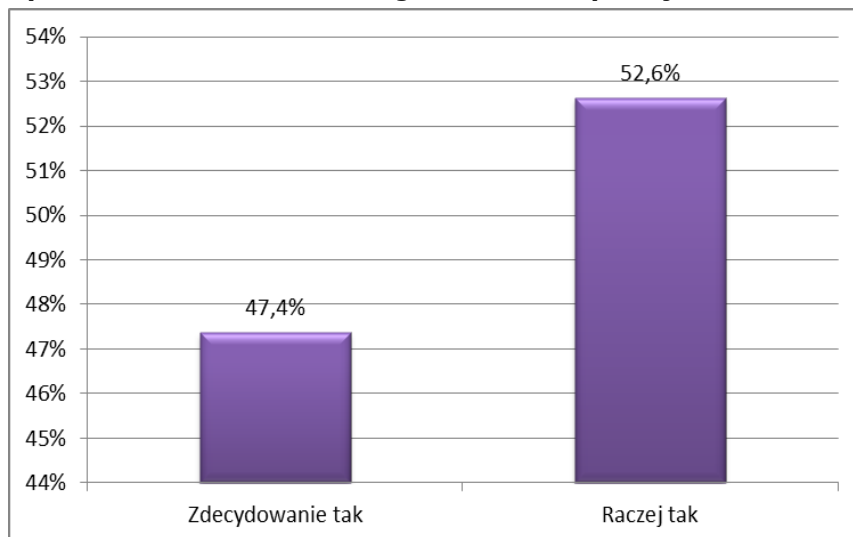
Rysunek 28. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

Rysunek 29. Zadowolenie z usługi doradczo-audytorowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Kompetencje konsultantów świadczących usługę zostały ocenione wysoko. Jak wynika z danych, przedstawionych na rysunku 22, aż 52,6% respondentów ocenia kompetencje doradcy na 5, dalsze 31,6% ocenia doradcę na ocenę 4 i 7,9% badanych firm ocenia

doradcę na 3. Podobnie wysoko zostały ocenione kompetencje firm świadczących usługę. Wysokie oceny wystawiane przez odbiorców usług sygnalizują także PW w swoich okresowych raportach z realizacji usługi pilotażowej przekazywanych do PARP¹⁴

Podsumowanie

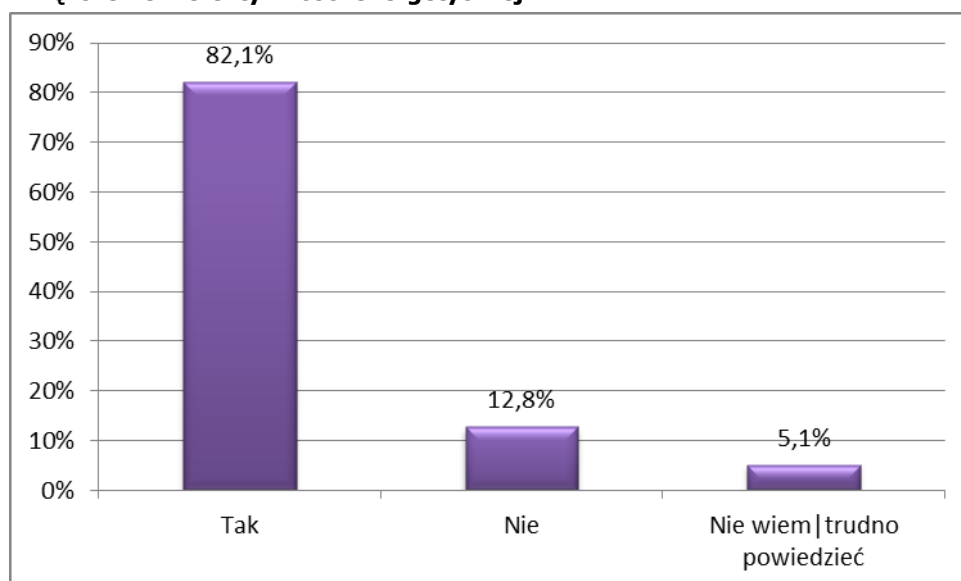
Wszyscy klienci biorący udział w obu etapach usługi są raczej zadowoleni lub zdecydowanie zadowoleni z poziomu usługi. Sama część usługi dotycząca wsparcia doradczego została równie wysoko oceniona. Jedynie wśród odbiorców raportu z audytu niespełna 3% jest z jego jakości raczej niezadowolona. Odbiorcy usługi pilotażowej są także zadowoleni z kompetencji doradców, udzielających wsparcia podczas wdrażania rekomendacji – prawie 85% klientów II etapu usługi oceniło ich pracę na ocenę 4 lub 5.

¹⁴ Raport zawierający wnioski PW (SCC Sp. z o.o.) z przeprowadzonych w okresie 9.10.2013-31.12.2013 testów usługi pilotażowej; Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia; Raport wniosków podmiotu wsparcia z przeprowadzonych w okresie rozliczeniowym testów usługi pilotażowej (...) przedstawiony przez Niemiecko-Polską Fundację Nowa Energia

Korzyści z usługi pilotażowej w opinii klientów

W opinii ankietowanych podczas badania CATI klientów usługi, udział w usłudze pilotażowej przyniósł ich firmom wymierne korzyści. Przede wszystkim wzrosła umiejętność samodzielnego identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej. Tylko 12,8 % ankietowanych nie zaobserwowało takiej korzyści (rysunek 30).

Rysunek 30. Na skutek realizacji audytu w firmie wzrosła umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Prawie połowa ankietowanych uważa, że usługa przyczyniła się do wzrostu konkurencyjności firmy. Ale ponad 1/3 ankietowanych uważa, że takiego wzrostu konkurencyjności dzięki udziałowi w usłudze nie zaobserwowała (rysunek 31). Podobnego zdania byli także uczestnicy zogniskowanego wywiadu grupowego dla klientów usługi pilotażowej:

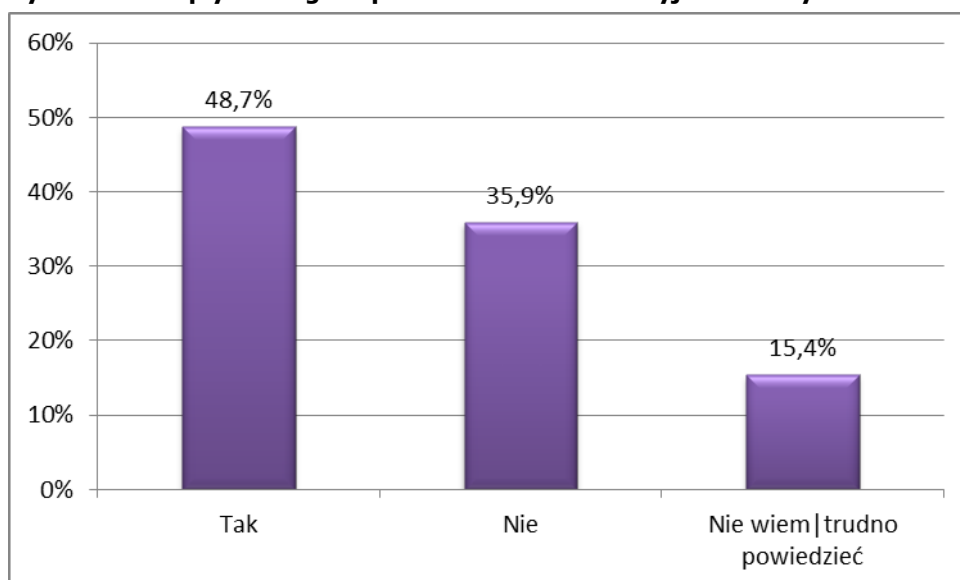
***A czy możecie Państwo wskazać konkretne jakieś korzyści, które wynikają z tego, że realizujecie Państwo pewne rekomendacje z tego audytu? Korzyści dla firmy, czy wzrost zatrudnienia, czy wzrost sprzedaży, czy na razie o tym jeszcze nie ma mowy?*¹⁵**

¹⁵ Pytanie prowadzącego FGI



*„Na razie jest cisza”¹⁶;
„To się nie ma jak przełożyć. Rynek jest kiepski w tej chwili, a jak jest kiepski rynek to nikt nie myśli o zatrudnianiu.”¹⁷”*

Rysunek 31. Wpływ usługi na podniesienie konkurencyjności firmy



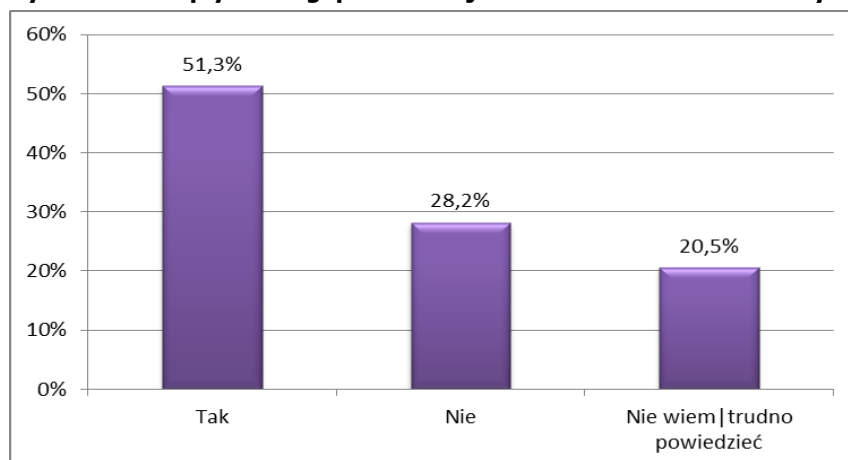
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Nieco mniej rozbieżne były opinie ankietowanych na temat wzrostu rentowności firmy. Ponad połowa ankietowanych przyznała, że dzięki udziałowi w usłudze pilotażowej i poprawie efektywności energetycznej ich rentowność wzrosła. W tym przypadku tylko nieco ponad ¼ ankietowanych nie zaobserwowała wzrostu rentowności dzięki udziałowi w usłudze pilotażowej, ale też ponad 20% ankietowanych nie miało zdania na ten temat (rysunek 32).

¹⁶ Cytat z wypowiedzi uczestnika zogniskowanego wywiadu grupowego, klienta usługi pilotażowej

¹⁷ Cytat z wypowiedzi uczestnika zogniskowanego wywiadu grupowego, klienta usługi pilotażowej

Rysunek 32. Wpływ usługi pilotażowej na wzrost rentowności firmy.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

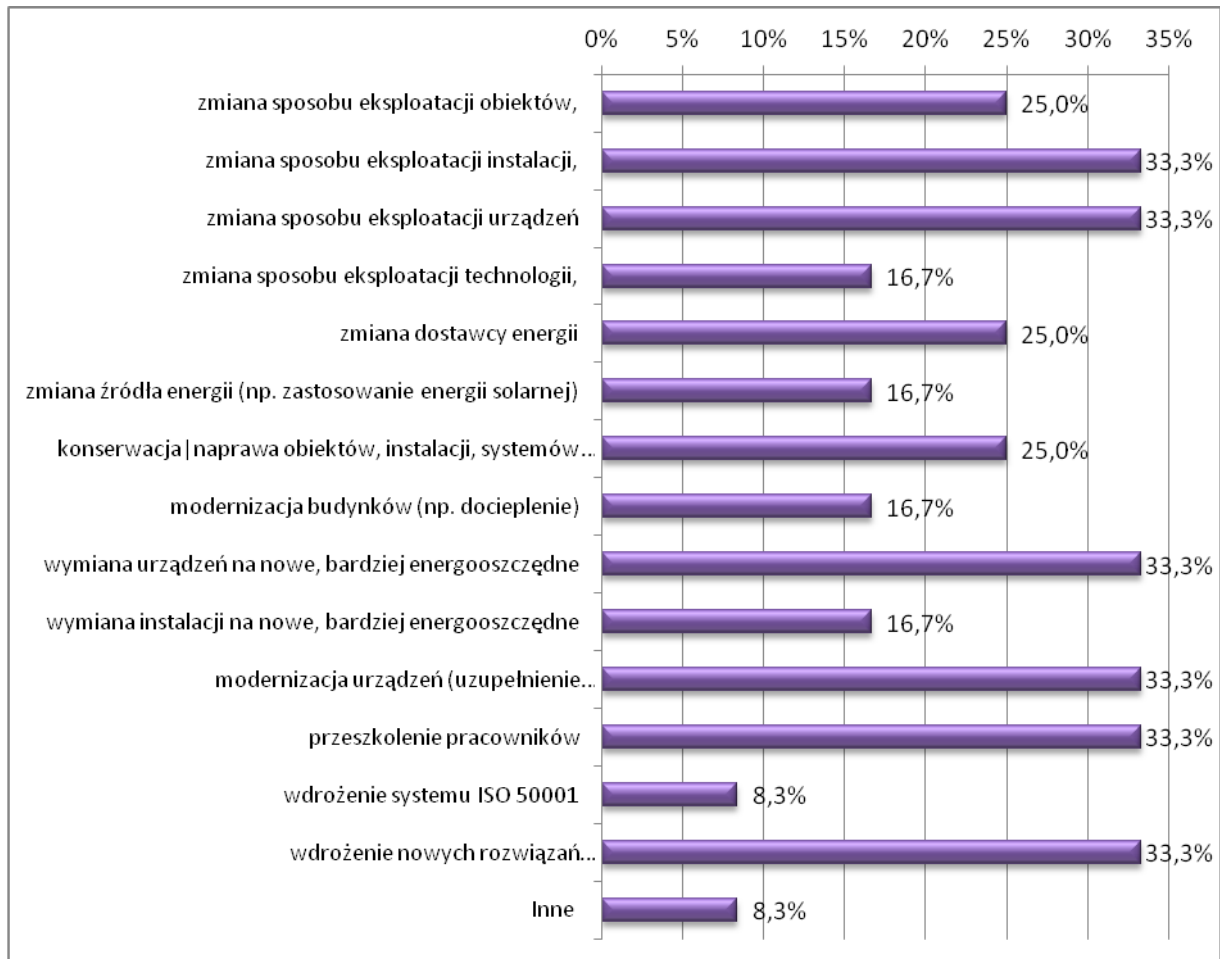
86% firm, w których wdrożono rekomendacje wynikające z audytu, przyznaje, że osiągnęła poprawę efektywności energetycznej. Pozostałe 14% firm jeszcze nie oszacowało, czy wzrost efektywności nastąpił (dane uzyskane na podstawie badania CATI). Wśród firm, które osiągnęły poprawę efektywności energetycznej na skutek wdrożenia rekomendacji poaudytowych, aż 63,7% deklaruje, że wzrost efektywności był wyższy niż wymagane w usłudze pilotażowej 5% (18,2 % firm deklaruje wzrost efektywności energetycznej o 20%, kolejne 18,2% firm deklaruje wzrost efektywności energetycznej o 15%, 9,1% firm deklaruje ten wzrost o 12%, a następane 18,2% firm deklaruje wzrost efektywności energetycznej o 9%). Według deklaracji, po wdrożeniu rekomendowanych działań nie udało się osiągnąć wymaganego wzrostu efektywności energetycznej o 5% w przypadku 18,2% firm biorących udział w II etapie usługi (9,1% firm osiągnęło wzrost efektywności energetycznej o 2%, kolejne 9,1% firm ten wzrost szacuje na 3%).

Według ankietowanych, do poprawy efektywności energetycznej w różnym stopniu przyczyniły się różne rekomendowane działania (rysunek 33), najczęściej wskazywane były: zmiana sposobu eksploatacji instalacji i urządzeń, przeszkolenie pracowników i wdrożenie procedur i rozwiązań organizacyjnych sprzyjających ograniczeniu zużycia energii (wszystkie rozwiązania otrzymały po 33% wskazań). Równie często wskazywano na rozwiązania wymagające inwestycji, takie jak wymiana i modernizacja/uzupełnienie urządzeń na bardziej energooszczędne (także 33% wskazań), jednak jak wynika z danych przedstawionych na rysunku 33, tak duży wzrost efektywności energetycznej, jaki deklarują ankietowani przedsiębiorcy, osiągnięty został w większości przy pomocy działań bezinwestycyjnych (przede wszystkim działania usprawniające na poziomie I według standardu usługi). Nie jest to zaskoczeniem, ponieważ jak wynika z danych przedstawionych na rysunku 13 i 14, większość firm, którym zaproponowano rozwiązania wymagające inwestycji (działania usprawniające poziomu III) zrezygnowała z udziału w II etapie usługi z powodu braku środków na inwestycje. Pokazuje to jednak, i należy tą informację rozpowszechniać



w dalszym etapie prowadzenia usługi pilotażowej, że również poprzez zastosowanie rozwiązań nie wymagających nakładów finansowych z powodzeniem można osiągnąć wzrost efektywności energetycznej na poziomie przewyższającym wymagane minimum.

Rysunek 33. Ocena wpływu wdrożonych rekomendacji na zwiększenie efektywności energetycznej firmy



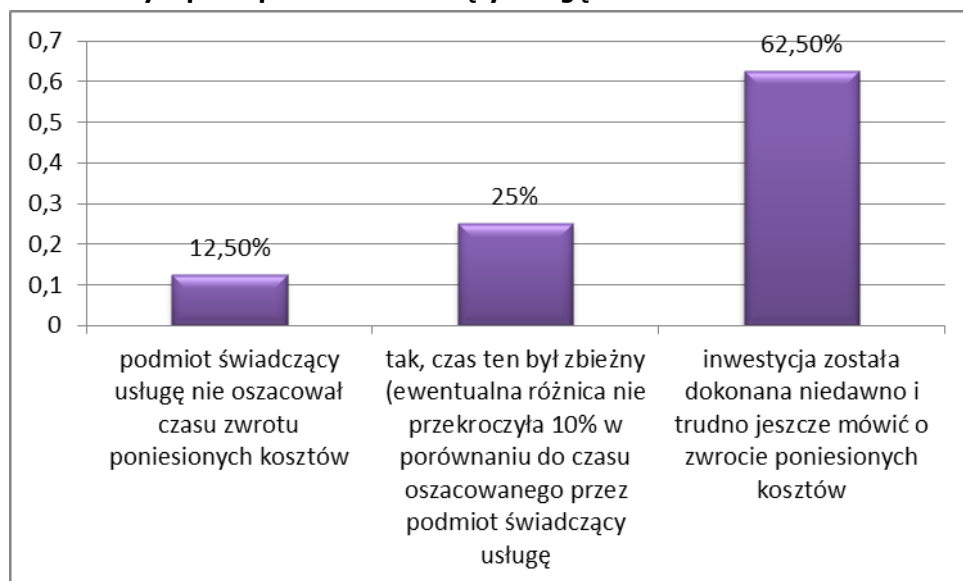
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

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



Rysunek 34. Zbieżność czasu zwrotu kosztów poniesionych na wdrożenie rekomendacji z czasem oszacowanym przez podmiot świadczący usługę



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Odpowiedzi potwierdziły natomiast tezę postawioną przez cytowanego wcześniej uczestnika zogniskowanego wywiadu grupowego dla klientów usługi, że udział w usłudze pilotażowej nie przekłada się na wzrost zatrudnienia i przejście z kategorii firm mikro do małych lub małych do średnich. Poziom zatrudnienia wśród ankietowanych firm przed i po wzięciu udziału w usłudze pilotażowej był praktycznie taki sam. Spośród 51 ankietowanych firm tylko w dwóch poziom zatrudnienia wzrósł (o dwie osoby).

Należy jednak mieć świadomość, iż w momencie ankietyzacji większość klientów była dopiero w trakcie korzystania z usługi bądź proces jej świadczenia zakończył się niedawno, stąd trudno oczekiwać natychmiastowego przełożenia usługi na różne aspekty funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Natomiast z analizy raportów okresowych z realizacji usługi pilotażowej przekazywanych do PARP przez Podmioty Wsparcia wynika, że przynajmniej w dwóch z tych firm (SEMPERUM s.c.¹⁸ oraz SCC Sp. z o.o.¹⁹) nastąpił wzrost zatrudnienia w związku z przystąpieniem do realizacji testowania usługi pilotażowej.

¹⁸ Raport z realizacji usługi – I okres przedstawiony przez SEMPERUM s.c.

¹⁹ Raport zawierający wnioski PW (SCC Sp. z o.o.) z przeprowadzonych w okresie 9.10.2013-31.12.2013 testów usługi pilotażowej



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Podsumowanie

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

Bariery we wdrażaniu usług pilotażowych

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

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

„W pierwszym okresie bazowaliśmy na firmach, z którymi mamy relację i z którymi świadczyliśmy już usługi. No i tam zadeklarowaliśmy, że to była grupa tam no nie wiem, tam 200-300 firm i z tego 5 umów podpisaliśmy. Jakby tutaj możliwości dotarcia do tej bazy firm, które już posiadaliśmy kontakty się wyczerpała. I stosowaliśmy kolejne narzędzia z racji tego, że tak, jak wspomniałem nie mamy własnych działów marketingu. Skorzystaliśmy z firmy call-centerowej, czyli firm, które zajmują się zawodowo pozyskiwaniem firm pod konkretne usługi. I w wyniku pierwszego call-centera zostało obdzwonionych 3200 firm, z czego 26 zostało umówionych spotkania, z których żadna nie została umowa (...) i naprawdę to nie były telefony na zasadzie wybieram z listy po prostu, co mi popadnie, tylko tworzenie tej bazy firm było naprawdę rzetelne”²⁰

Wpływ na brak firm zainteresowanych udziałem w usłudze mają też kryteria przystąpienia do projektu, które musi spełniać klient usługi – czyli mikro i małe przedsiębiorstwo, którego roczne zużycie energii przekracza 500 GJ. Zdaniem przedstawicieli podmiotów wsparcia, to już na starcie eliminuje 95% mikrofirm, które uda się nakłonić do rozmowy wstępnej:

„...dostępność tej usługi dla mikro firm o takim zużyciu energii jest minimalna. Myśmymy to wylczyli w stosunku do odbytych telefonów, do spotkania z klientami i ten wskaźnik nie wiem no, czy nam przekracza 5 procent firm, które są w stanie skorzystać...”²¹

²⁰ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

²¹ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

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

„...kiedy mówi spełnione są warunki związane z kwalifikowalnością, jeśli chodzi o to, część firm odmówiła, bo nie chciała ujawniać swoich dokumentów księgowych. To było kilka przypadków no także jest jakaś to reguła i można by to na siłę zrobić, bo każda firma prawa handlowego ma obowiązek publikowania w KRS, prawda? Ale klientów na siłę się do niczego nie zmusza, więc no odpuściliśmy. W wielu przypadkach nie chcieli nam dać po prostu no i zrezygnowaliśmy z tej usługi”²².

„U nas jeszcze było tak, że jak jeden Pan zobaczył tyle papierów to powiedział, że to jest za mała usługa, żeby on musiał tyle papierów uzupełniać i on już tego nie chce”²³.

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

„...że my chcemy, że my nie jesteśmy dostawcą, czy chcemy zmienić taryfę. Dopiero później, kiedy... dopiero kiedy pozwolili, dali czas na to, żeby im wytłumaczyć o co chodzi w projekcie, zainteresowanie bardzo rosło, ale ten pierwszy, to pierwsza właśnie usługa w postaci audytu bardzo często kończyło się: nie, dziękujemy.”²⁴

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

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

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

²² Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

²³ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

²⁴ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

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

Firmy świadczące wsparcie starają się proponować przede wszystkim takie rozwiązania, które będą bezpieczne z ich punktu widzenia – tzn. zakończą się w wymaganym do zakończenia projektu terminie i będzie można oszacować ich wpływ na poprawę efektywności energetycznej.

Z kolei proponowanie rozwiązań wymagających inwestycji powoduje, że spora część firm (dane na rysunku 13) w ogóle rezygnuje z II etapu usługi, poprzestając na przyjęciu raportu z audytu. Takie postępowanie sprawia, że zagrożone jest spełnienie warunku opisanego w punkcie 17 standardu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, który stanowi, że „Maksymalnie 30% usług pilotażowych w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw może zakończyć się na Etapie I, jeśli:

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

Obecnie usługodawcy szacują, że średnio tylko 10 do 20% usług kończy się wdrożeniem. Maksymalnie ten odsetek sięga obecnie 40%, czyli dużo poniżej wymagań standardu.

Kolejną barierą wskazywaną przez podmioty wsparcia, łączącą się bezpośrednio z wyżej opisanymi kwestiami, jest krótki czas na realizację II etapu usługi. Według standardu (punkt 25), II etap powinien być zrealizowany w ciągu 6 miesięcy od zakończenia etapu I, tj. podpisania protokołu odbioru raportu. W związku z opisanymi wcześniej wątpliwościami interpretacyjnymi co do momentu zakończenia II etapu usługi, dla własnego bezpieczeństwa podmioty wsparcia rekomendują rozwiązania gwarantujące dotrzymanie tego terminu, niekoniecznie optymalne dla klienta. Usługodawcy zwracali przy tym uwagę na to, iż wielu klientów uzależnia wdrożenie rekomendacji od pozyskania zewnętrznego finansowania na realizację zasugerowanych w raporcie z audytu działań inwestycyjnych. Dostępność tego finansowania jest obecnie ograniczona (z uwagi na fakt, iż nie są ogłaszane nabory w ramach programów operacyjnych i praktycznie jedynym źródłem zewnętrznego wsparcia są środki NFOŚiGW i WFOŚiGW). To powoduje, iż klienci, nawet jeżeli zgadzają się z rekomendacjami i są skłonni je wdrożyć tak wdrożenie to odkładają poza ramy czasowe realizacji projektu.



Jeszcze inną barierą przedstawioną zarówno podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, jak i w sprawozdaniu z realizacji usługi przesłanym do PARP²⁵, jest ograniczenie liczby audytorów/doradców do 6 osób. To w pewnych momentach, kiedy uda się pozyskać odpowiednią liczbę klientów może spowodować opóźnienia w terminach realizacji poszczególnych komponentów usługi.

„...w momencie, kiedy mamy grupę już tych gotowych do pracy firm, może się okazać, że brakuje nam konsultantów. Nam tak brakowało, że brakowało nam audytorów, bo w standardzie i w zapisach konkursowych ograniczono liczbę audytorów, którzy mogą pracować w projekcie do 6 osób. 6 osób, które nie pracują tylko i wyłącznie z nami. Tak? To nie jest tak, że oni są dostępni na pstryk w każdym momencie”²⁶

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

²⁵ Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia

²⁶ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

Rysunek 35. Problemy jakie wystąpiły podczas wdrażania rekomendacji



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Pytanie wielokrotnego wyboru - wartości nie sumują się do 100%

Podsumowanie

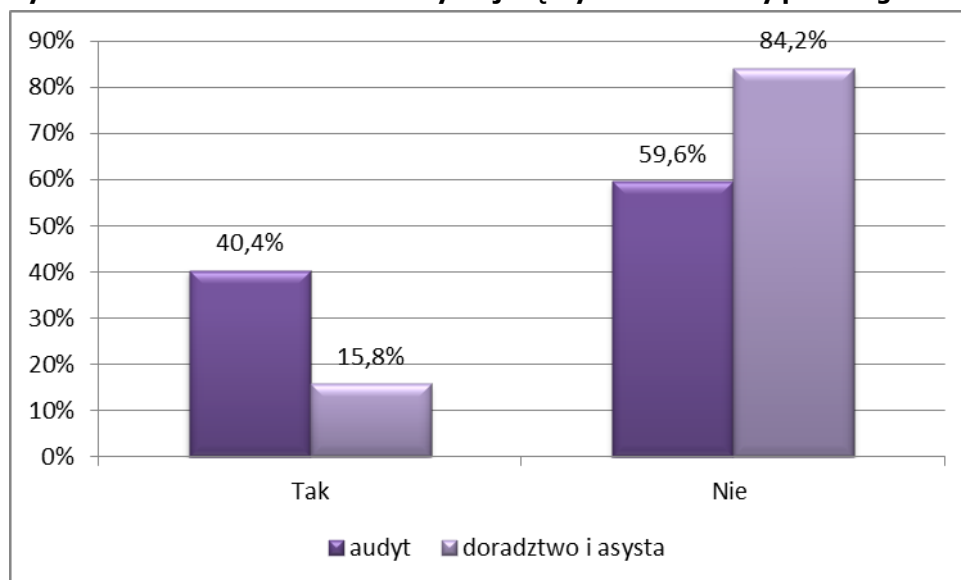
Barierą we wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw jest brak wystarczającej ilości podmiotów zainteresowanych wzięciem udziału w usłudze. Sytuacja ta spowodowana jest ogólną niechęcią wśród mikro i małych przedsiębiorstw do udziału w tego rodzaju działaniach, ale także wysokimi kryteriami technicznymi i formalnymi na wejściu, uniemożliwiającymi udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora. Barierą w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi. Barierę stanowi także krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznych zapisów dotyczących momentu zakończenia II etapu. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta. Ograniczenie to wynika także po części z faktu, iż standard ogranicza liczbę firm, które mogą nie skorzystać z II etapu usługi do 30%. Mimo tego ograniczenia podmiotom wsparcia trudno jest wymagany w standardzie usługi odsetek 70% firm realizujących II etap usługi osiągnąć.

Skłonność klientów do ponoszenia odpłatności za usługę

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

Pomimo obowiązku informowania przez podmiot wsparcia o kosztach związanych z audytem i doradztwem, ponad połowa (w przypadku audytu) i ponad 80% (w przypadku doradztwa) ankieterowanych deklaruje, że nie wiedziała jaka jest kwota przewidziana na wykonanie poszczególnych komponentów usługi (rysunek 36).

Rysunek 36. Wiedza na temat kwoty na jaką wycenione zostały poszczególne etapy usługi



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Po zapoznaniu się z danymi dotyczącymi kosztów usługi, 22% ankieterowanych firm zadeklarowało, że jest w stanie ponieść pełny koszt audytu. Na drugim biegunie uplasowało się 11,1% firm, które uzależniają udział w audycie od jego całkowitej bezpłatności. Natomiast 66% badanych jest gotowa ponieść koszt audytu w wysokości minimum 30% jego wartości. Średnia kwota, jaką klienci są gotowi przeznaczyć na audyt to 2600 zł, natomiast mediana wynosi 2000 zł.

Jeśli chodzi o finansowanie II etapu usługi, czyli doradztwa i wsparcia przy wdrażaniu rekomendacji, żadna firma nie jest w stanie pokryć jego pełnych kosztów. 6% badanych firm uzależnia udział w etapie doradztwa od jego całkowitej bezpłatności. Natomiast 52% badanych firm jest skłonna zapłacić za doradztwo minimum 30% jego wartości. Mediana w tym przypadku również wynosi 2000 zł, natomiast średnia kwota, jaka klienci chcą przeznaczyć na doradztwo to prawie 3900 zł.

Z powyższych danych wynika, że klienci gotowi są sfinansować koszt w wysokości nieco powyżej połowy kosztu usługi pilotażowej.

Podsumowanie

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

Poprawność określenia kryteriów wyboru wykonawców usługi

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

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

„...natomiast wiem, że nasi audytorzy energetyczni bardzo tutaj dziwili się kryterium, w którym były dodatkowe punkty za przynależność do, na tej liście KAPE o ile dobrze pamiętam. Ponieważ twierdzą, że są to osoby, które nie tyle robią audyty efektywności energetycznej, niekoniecznie są specjalistami w tym zakresie tylko bardziej specjalizują się nie wiem, gdzie tam, jakieś zupełnie troszeczkę inne wymagania, niekoniecznie zbieżne z tą usługą, więc to jedynie było takie nasze zdziwienie, że to było dodatkowo punktowane a niekoniecznie było to kryterium najlepsze pod kątem świadczenia później już samej usługi dla przedsiębiorców”.²⁷

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

„I to jest dosyć czytelne i to raz, że wartość tej usługi została określona, czyli można było, już od razu wiedzieliśmy, jaki nakład pracy to znaczy w naszym przypadku ile trzeba będzie zaangażować sił no do zrobienia konkretnego audytu, bo on wiadomo ile kosztował. No i druga kwestia ta, że no tam pisało, że 85 procent tych usług musi być wyświadczona na rzecz przedsiębiorcy, ale generalnie w naszym przypadku, jak chyba tu pozostałych 100 procent tej usługi przerzucana jest na, jako pomoc de minimis dla klienta. To uważam, że było dobre posunięcie.”²⁸

²⁷ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

²⁸ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy wsparcia podczas zogniskowanego wywiadu grupowego

Natomiast nie zgadzają się z zasadą, że 70% środków za wykonanie usługi to wynagrodzenie konsultanta, a tylko 30% może zostać przeznaczony na pozostałe koszty związane z realizacją usługi. Przedstawiciele Podmiotów wsparcia podczas FGI podkreślali zwłaszcza koszty dotarcia do klienta, poprzez różnego rodzaju działania promocyjne, marketingowe i osobiste kontakty. W ich opinii 30% wartości usługi na pokrycie tych kosztów to zdecydowanie za mało. Lepszym rozwiązaniem ich zdaniem byłby podział w stosunku 50/50. Również ograniczenie liczby konsultantów do maksymalnie 6 osób było ich zdaniem niepotrzebne i przysparzało w pewnych okolicznościach kłopotów. Tezy te pojawiły się także w Raporcie z realizacji usługi przesłanym do PARP przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia.²⁹

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

„Ja rozważałam. Ale... Tak, dlatego, że po... że tak powiem odbiega to, co zostało stworzone ostatecznie od naszych założeń (...) Głównie to jest takie, że po pierwsze właśnie kwota a po drugie czas, w jakim należy osiągnąć rezultaty i sposób rozliczania ich.”³⁰

Na pytanie odnośnie właściwości kryteriów dotyczących wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw można odpowiedzieć także przez pryzmat zadowolenia z poziomu usługi wyrażanego przez jej klientów. Jak zostało to omówione wcześniej, większość ankietowanych przedstawicieli firm, które brały udział we wdrażaniu usługi pilotażowej pozytywnie wypowiedziały się o profesjonalizmie doradców świadczących usługę. Jak wynika z danych, przedstawionych na rysunku 22, aż 52,6% respondentów ocenia kompetencje doradcy na 5, dalsze 31,6% ocenia doradcę na ocenę 4 i 7,9% badanych firm ocenia doradcę na 3. Podobnie wysoko został oceniony profesjonalizm firm świadczących usługę. Czyli w opinii klientów, firmy do wykonania usługi wsparcia wybrane zostały właściwie.

Z drugiej strony nie sposób nie zauważyć, iż część usługodawców osiąga gorsze wyniki w kategoriach liczby wyświadczonych usług. Zgodnie z Wytycznymi dla wnioskodawców

²⁹ Raport z realizacji I okresu usługi pilotażowej przedstawiony przez Centrum Badań i Innowacji Pro-Akademia

³⁰ Cytat z wypowiedzi przedstawiciela firmy świadczącej usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną, nie biorącej udziału w projekcie, podczas zogniskowanego wywiadu grupowego



każdy z nich zobowiązuje się do wyświadczenia minimum 30 usług. Z danych sprawozdawczych wynika, że są usługodawcy, którzy nie powinni mieć problemów z osiągnięciem tej wartości (na chwilę obecną wyświadczyli ponad 20 usług), jak również są takie podmioty, które do tej pory wyświadczyły zaledwie kilka usług (a nawet żadnej- jeden usługodawca). Istnieje duże prawdopodobieństwo, iż te podmioty, nawet jeżeli przeprowadzą 30 audytów, i tak nie będą już w stanie z powodu ograniczeń czasowych wyświadczyć usług doradczych, które mogłyby zostać za zamknięte zgodnie z wymogiem wyrażonym w artykule 27 Standardu. Trudno jednak wskazać na oczywiste powody różnic w skuteczności świadczenia usługi między różnymi usługodawcami. Wydaje się, iż kluczowe znaczenie ma tutaj sprawność działania na etapie procesu rekrutacyjnego.

Podsumowanie

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

Zgodność procesu świadczenia usługi z przyjętym standardem

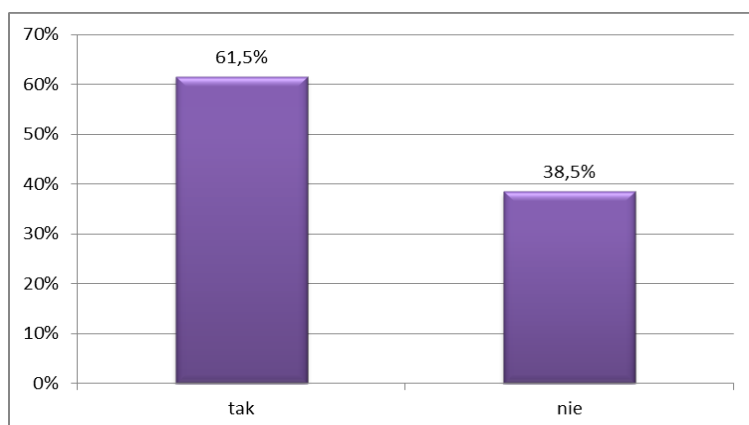
Standard usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną ściśle określa obowiązki podmiotów świadczących te usługi.

I etapem usługi był audyt energetyczny. Jak wynika z danych przedstawionych na rysunku 13, z komponentu tego skorzystało ponad 98% firm, które przystąpiły do wdrożenia usługi pilotażowej. Warunkiem przystąpienia do II etapu usługi było uczestnictwo w I etapie usługi. Po otrzymaniu raportu z audytu na przystąpienie do II etapu usługi zdecydowało się nieco ponad 36% firm biorących udział w I etapie usługi. Jak wynika z badań ankietowych oraz rozmów z klientami usługi podczas zogniskowanego wywiadu grupowego, w każdej firmie zrealizowany został (lub był w trakcie realizacji) audyt, a dopiero później następował etap doradztwa, jeśli oczywiście firma decydowała się na to po zapoznaniu się z rekomendacjami z audytu. Jak wynika z danych przedstawionych na rysunkach 27, 28 i 29, klienci zadowoleni byli ze świadczonych usług zarówno na etapie audytu, jak też na etapie doradztwa oraz z całej usługi łącznie.

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

Standard świadczenia usługi oraz Wytyczne dla Wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na: „Przetestowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw” nakładały na podmioty udzielające usługi wsparcia pewne dodatkowe obowiązki. I tak, zgodnie z punktem 9 standardu świadczenia usługi pilotażowej, podmioty wsparcia zostały zobowiązane (opcjonalnie) do przekazywania klientowi nieodpłatnie prostych narzędzi informatycznych pomocnych przy wdrażaniu rekomendacji z Etapu I – np. kalkulatorów kosztów energii, arkuszy kalkulacyjnych do wyliczania efektów energetycznych, itp. Jak wynika z badań ankietowych, ponad 60 % klientów usługi pilotażowej, którzy przystąpili do jej II etapu, takie narzędzia od podmiotów wsparcia otrzymało (rysunek 37).

Rysunek 37. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi do wdrażania rekomendacji z audytu

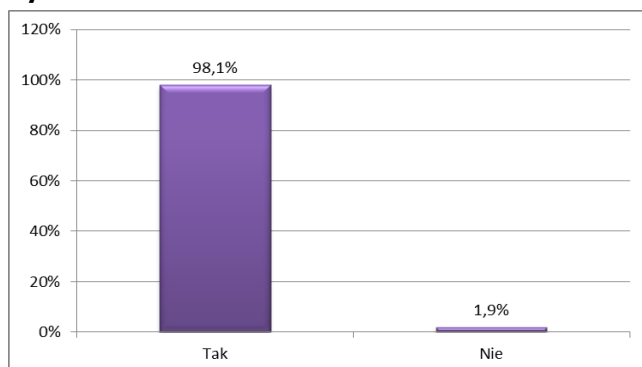


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Natomiast wykorzystanie tego narzędzia było bardzo różne, połowa podmiotów badanych z narzędzia informatycznego korzystała, połowa nie. Wśród odpowiedzi podmiotów, które z narzędzi nie skorzystały, pojawiały się następujące przyczyny tego faktu: *bo nie potrzebuję w swojej pracy systemów informatycznych, na tą chwilę nie są potrzebne, nie planujemy takiej inwestycji – bo to dotyczy energii świetlnej – wymiany oświetlenia, przeglądałem raz, zbyt krótki czas od zakończenia audytu*³¹.

Wykonawcy mieli także obowiązek poinformować klientów usługi pilotażowej, że jest ona dofinansowana ze środków unijnych. Tylko niecałe 2% badanych przyznało, że takiej informacji nie uzyskało (rysunek 38).

Rysunek 38. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych



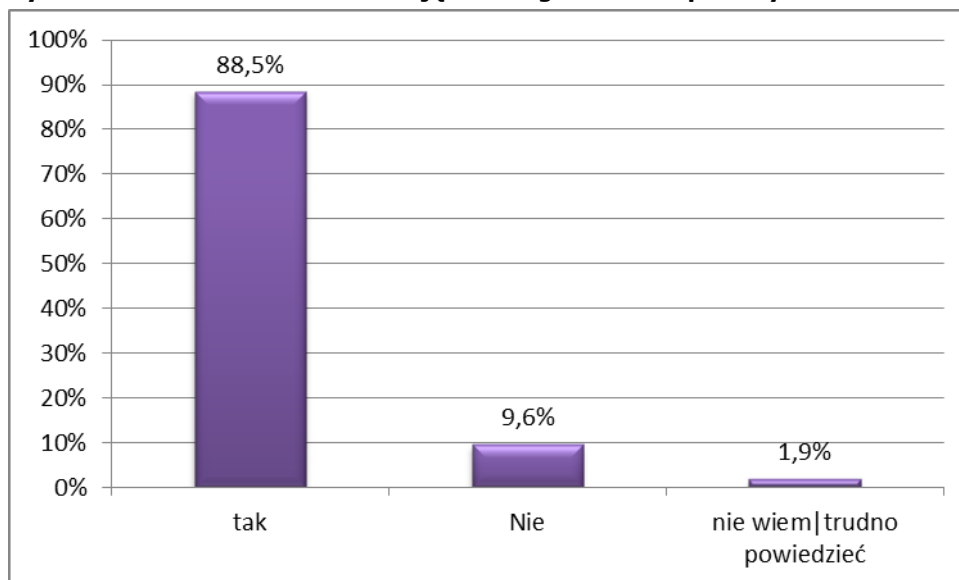
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

³¹ Cytaty z odpowiedzi respondentów na pytanie otwarte



Kolejnym obowiązkiem podmiotu wsparcia było poinformowanie klienta, iż wartość usługi określona w standardzie będzie stanowić dla niego pomoc de minimis. Tu świadomość u klientów usługi była nieco mniejsza. Prawie 10% klientów usługi zadeklarowało, że nie miało świadomości objęcia usługi pomocą de minimis (rysunek 39).

Rysunek 39. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

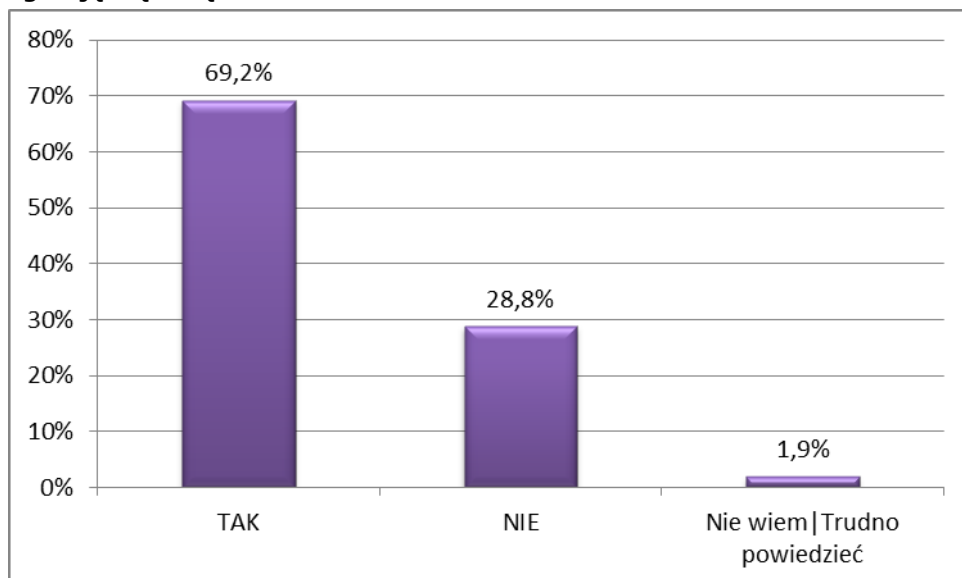
Każdy z podmiotów wsparcia miał również obowiązek poinformowania klienta o fakcie, że standard usługi opracowany został przez agencję rządową. Ponad 2/3 ankietowanych miało tego świadomość (rysunek 40). Te i powyższe dane potwierdziły także wypowiedzi uczestników zogniskowanego wywiadu grupowego dla klientów usługi:

„Ja na przykład uzyskałem informacje na ten temat, że to jest właśnie część Krajowego Systemu Usług i w ramach pomocy de minimis, tutaj ta informacja była w miarę w pełni



podana. Poza tym przy wypełnianiu formularza to też się zakreślało poszczególne rzeczy, czy pomoc publiczną się uzyskało w poprzednich latach, to już z tego samego faktu³²

Rysunek 40. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową



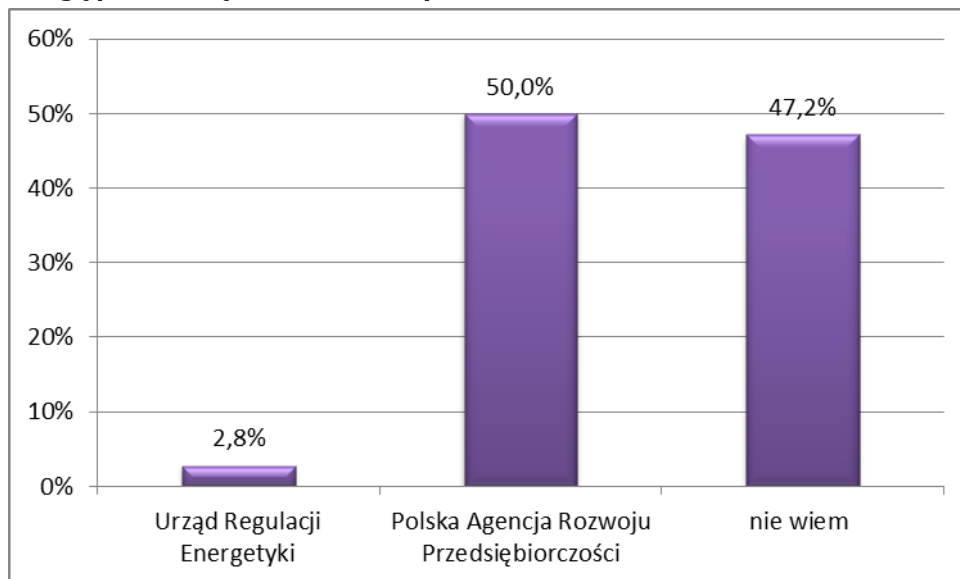
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Ankietowani mieli natomiast pewne problemy z określeniem, która agencja rządowa opracowała standard. Dokładnie połowa wskazała prawidłowo na Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, natomiast pozostała część bądź w ogóle nie wiedziała, bądź podawała nazwę innej agencji (rysunek 41).

³² Cytat z wypowiedzi klienta usługi pilotażowej podczas zogniskowanego wywiadu grupowego



Rysunek 41. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową - wskazania respondentów



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

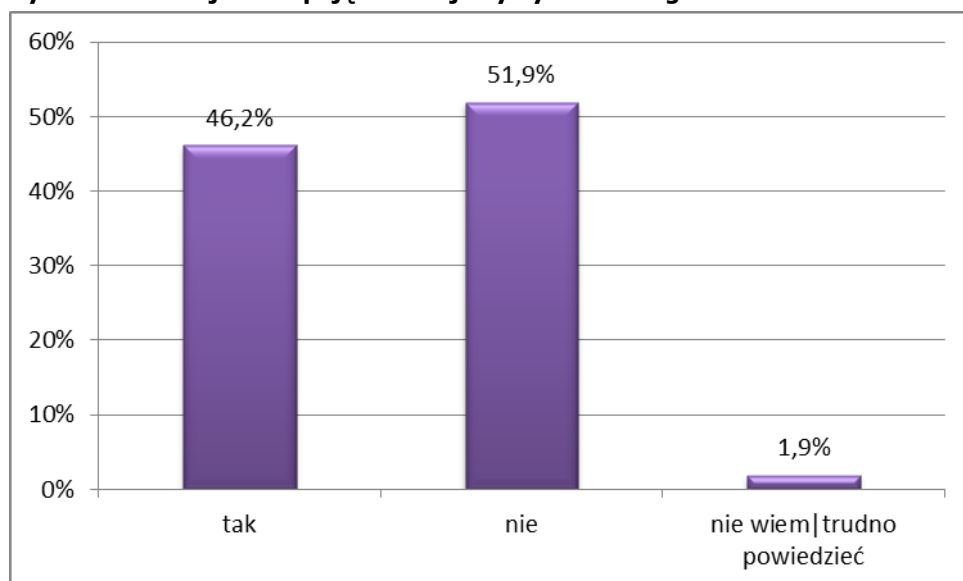
Podsumowanie

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

Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych

Usługa dotycząca zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw jest usługą pilotażową. Pilotaż ma pokazać twórcy usługi, czy należy ją włączyć do Krajowego Systemu Usług. Niestety z badania ankietowego przeprowadzonego wśród klientów usługi wynika, że nazwa KSU jest dla większości z nich nieznaną (rysunek 42).

Rysunek 42. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług"



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

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

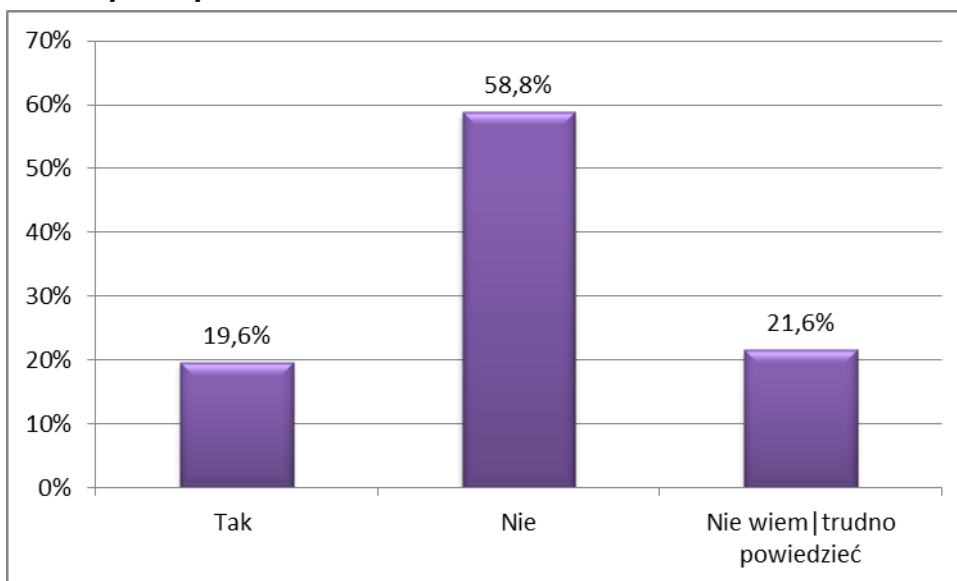
Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych jest niewielka, natomiast wśród firm, które nie są klientami usług pilotażowych system KSU jest zupełnie nieznaną.



Potrzeby szkoleniowo-doradcze firm w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną

Klienci usługi pilotażowej poproszeni zostali o deklarację, czy są inne potrzeby w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną, których nie dotyczy zakres usługi pilotażowej, ale byłyby możliwe i pożądane do zastosowania w firmie. Większość przedstawicieli badanych firm nie wskazała takich usług (rysunek 43).

Rysunek 43. Istnienie usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi, N=52

Wśród ankietowanych, którzy odpowiedzieli na to pytanie twierdząco, nie ma żadnej dominującej usługi tego rodzaju. Wskazywali oni między innymi na (cytaty z ankiet): *elektrownie wiatrowe, słoneczne, oszczędność na tym polu; inne metody które pozwoliłyby mi zejść do zera z kosztami; modernizacja kotłowni; modernizacja źródła wytwarzania ciepła dla zakładu; organizacja usługi ze znalezieniem środków na realizację rekomendowanych działań, chodzi o środki bezzwrotne; pomiar strat ciepła kamerą termowizyjną, pomoc przy odprowadzaniu ścieków, wybudowanie małej oczyszczalni ścieków; przetworzenie odpadów na energię; żeby obniżyć koszty za energię.*

Jak widać z powyższych cytatów, większość oczekiwań co do dodatkowych usług w zakresie objętym standardem usługi pilotażowej mieści się właśnie w tym standardzie (żeby obniżyć koszty za energię, modernizacja kotłowni, źródła ciepła, pomiar kamerą termowizyjną). Może to świadczyć o niezrozumieniu standardu usługi przez klienta. Zgodnie z punktem 2 standardu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną: Realizacja usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną

przedsiębiorstw poprzedzona jest wstępnym rozpoznaniem specyfiki funkcjonowania przedsiębiorstwa Klienta w zakresie wykorzystania energii (w tym energii cieplnej, elektrycznej, mechanicznej i innych) oraz identyfikacją obszarów problemowych, które należy poddać analizom w dalszej części usługi. Ma ono na celu określenie zakresu i szczegółowości wskazanych do przeprowadzenia u danego Klienta analiz.

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

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

Podsumowanie

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



5. Wnioski i rekomendacje

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

Tabela 1. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.

Lp.	Wniosek	Rekomendacja [1 kluczowa; 2 ważna; 3 uzupełniająca]
1) Czy przetestowana usługa jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Czy zakres usługi jest właściwie zdefiniowany?		
1.	Usługa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw nie jest dostosowana do potrzeb odbiorców, ponieważ kryteria wejściowe do programu wykluczają z niej znaczną większość mikro i małych firm	[1] Rekomendujemy obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie, przy jednoczesnym podwyższeniu minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10%
2.	Usługa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną nie jest dostosowana do potrzeb odbiorców, ponieważ spośród firm, które spełniły warunki przystąpienia do usługi, większość nie była w stanie wypełnić rekomendacji wynikających z audytu, gdyż wiązało się to z nakładami finansowymi, które dla przedsiębiorstw z tego sektora są niemożliwe do poniesienia.	[1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia. Firmy z tego sektora dysponują zazwyczaj większymi środkami finansowymi, które pozwolą na sfinansowanie działań poaudytowych.
3.	Usługa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną nie jest dostosowana do potrzeb odbiorców, ponieważ firmy, które zakończyły II etap usługi osiągnęły znacznie lepszy efekt poprawy efektywności energetycznej niż wymagane w standardzie 5%	
4.	Zakres usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną jest właściwie zdefiniowany	[3] Rekomendujemy objęcie zakresem usługi także wdrażanie systemu zarządzania energią wg ISO 50001, szkoleń dotyczących efektywności energetycznej dla pracowników firmy oraz wskazania możliwych źródeł dofinansowania zewnętrznego dla realizacji takich rozwiązań możliwych do wykorzystania przez Klienta.
2) Czy procedury świadczenia usługi są właściwie zdefiniowane?		
5.	W ocenie klientów usługi procedury jej świadczenia zdefiniowane są właściwie, czas trwania poszczególnych komponentów jest odpowiedni, usługa wymaga zaangażowania czasowego ze strony pracowników firmy	[3] Rekomendujemy usunięcie ze standardu usługi wymogu powoływania grupy projektowej do wdrażania usługi, przy pozostawieniu opcjonalnej możliwości takiego działania.



	odpowiedniego do korzyści płynących ze współpracy z doradcą. Uznania nie znalazł jedynie proceduralny wymóg powoływania obligatoryjnie grupy projektowej do wdrażania rekomendacji z audytu.	
6.	W ocenie świadczących usługę pilotażową nieprecyzyjny jest zapis dotyczący uznania za zakończony etap II usługi. Nieadekwatny w stosunku do nakładów pracy jest też wymagany podział środków finansowych przeznaczonych na wynagrodzenie konsultanta i pozostałe koszty.	[1] Rekomendujemy jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu. [3] Rekomendujemy możliwość zmiany podziału środków finansowych, jeśli podmiot wsparcia udowodni, że obecnie dopuszczalne 30% kosztów usługi nie wystarcza na pokrycie kosztów administracyjnych, obsługi systemu, pozyskiwania klientów itp.
3) Jaka jest jakość i dostępność usług pilotażowych?		
7.	Jakość poszczególnych elementów usługi pilotażowej w ocenie jej odbiorców jest dobra i bardzo dobra.	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami
4) Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących?		
8.	Poziom zadowolenia klientów usługi pilotażowej jest wysoki	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami.
9.	W ocenie klientów usługi pilotażowej, poziom kompetencji konsultantów świadczących usługę jest wysoki	[3] Rekomendujemy dalsze utrzymanie wysokich wymagań kompetencyjnych dla doradców realizujących usługę pilotażową u Klientów.
5) Czy usługi pilotażowe przyniosły ich klientom realne korzyści? (pozwoliły na przejście z kategorii firm mikro do kategorii małych i średnich lub/oraz ich wchodzenie na nowe rynki lub/oraz na zwiększenie innowacyjności prowadzonej działalności, poprawiły zdolność firm do samodzielnego rozwiązywania problemów oraz planowania długofalowego rozwoju firmy i inne).		
10.	Udział w usłudze pilotażowej przyczynił się przede wszystkim do wzrostu efektywności energetycznej firm, które zrealizowały rekomendowane działania poaudytowe. W większości tych podmiotów ma to także przełożenie na wzrost rentowności i konkurencyjności firmy.	[3] Rekomendujemy dalsze postępowanie zgodnie z obowiązującymi procedurami
11.	Prawie wszystkie firmy biorące udział w usłudze deklarują jako wymierną korzyść umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej.	[3] Rekomendujemy objęcie zakresem usługi także obligatoryjnych, niezależnych od rekomendacji do II etapu usługi szkoleń dotyczących efektywności energetycznej dla pracowników firmy, co powinno poprawić ich umiejętności i podnieść poziom wiedzy w tym zakresie.
12.	Udział w usłudze pilotażowej nie przełożył się na wzrost zatrudnienia w firmach, w których usługi były	[1] Rekomendujemy objęcie usługą także średnich przedsiębiorstw. Są to firmy zazwyczaj w dużo lepszej kondycji



	świadczony	finansowej od mikro i małych przedsiębiorstw i tam wzrost zatrudnienia po realizacji działań zwiększających efektywność energetyczną może być zauważalny.
13.	Udział w usłudze pilotażowej spowodował wzrost zatrudnienia w firmach świadczących usługi pilotażowe jako podmioty wsparcia.	[2] Rekomendujemy utrzymanie usługi na rynku, co pozwoli utrzymać zwiększone zatrudnienie.
6) Jakie są bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?		
14.	Barierą we wdrażaniu usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw są wysokie kryteria techniczne i formalne na wejściu, uniemożliwiające udział w usłudze znakomitej większości firm z docelowego sektora.	[1] Rekomendujemy obniżenie progu zużycia energii jako warunku wejścia do usługi dla małych i mikro przedsiębiorstw do poziomu 250 GJ rocznie, przy jednoczesnym podwyższeniu minimalnego progu poprawy efektywności energetycznej do 10% [1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia.
15.	Barierą w przystępowaniu do II etapu usługi dla klientów uczestniczących w audycie jest z kolei brak wystarczających środków finansowych na wprowadzanie rekomendowanych rozwiązań i brak możliwości sfinansowania tego rodzaju rozwiązań w ramach usługi.	[1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie przedsiębiorstwa, dla których może być utrzymany dotychczasowy próg wejścia. Firmy z tego sektora dysponują zazwyczaj większymi środkami finansowymi, które pozwolą na sfinansowanie działań poaudytowych. [2] rekomendujemy objęcie zakresem usługi także wskazanie możliwych źródeł dofinansowania zewnętrznego dla realizacji takich rozwiązań możliwych do wykorzystania przez Klienta. Działania takie spowodują zapewne wzrost kosztów II etapu usługi, który w chwili obecnej jest trudny do oszacowania.
16.	Barierę stanowi krótki czas na zakończenie wdrażania rekomendacji od momentu zakończenia I etapu usługi, zwłaszcza w kontekście niejednoznacznych zapisów dotyczących momentu zakończenia II etapu. To powoduje sztuczne ograniczanie rekomendacji do takich, które mogą zostać zrealizowane w określonym terminie, ale niekoniecznie muszą być optymalne z punktu widzenia klienta.	[1] Rekomendujemy jednoznaczne doprecyzowanie w standardzie usługi momentu zakończenia II etapu. [2] Rekomendujemy wydłużenie w standardzie usługi czasu w jakim trzeba zakończyć II etap usługi. Czas ten powinien być uzależniony od rodzaju rekomendacji, które mają być wdrożone.
17.	Barierą jest wymóg zakończenia działań poaudytowych przez 70% firm	[1] Rekomendujemy rozszerzenie adresatów usługi o średnie



	przystępujących do I etapu usługi. Jest to poziom nieosiągalny w tym sektorze, ponieważ mikro i małe firmy nie dysponują środkami na realizację działań poaudytowych	przedsiębiorstwa. Firmy z tego sektora dysponują zazwyczaj większymi środkami finansowymi, które pozwolą na sfinansowanie działań poaudytowych.
7) Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?		
18.	Niewielki odsetek firm jest skłonny sfinansować pełny koszt audytu, natomiast żadna z badanych firm nie jest skłonna sfinansować pełnego kosztu doradztwa we wdrażaniu rekomendacji. Średnio klienci skłonni są zapłacić nieco powyżej połowy kosztów określonych w założeniach usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw. Oczekiwaniem przedsiębiorców jest, aby pozostała część kosztów usługi finansowana była ze środków publicznych.	[1] Rekomendujemy dofinansowanie ze środków publicznych przynajmniej połowy kosztów poszczególnych etapów usługi.
8) Czy kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały właściwie określone?		
19.	Kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały określone właściwie.	[3] Rekomendujemy pozostawienie dotychczasowych kryteriów wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową.
9) Czy wybrani usługodawcy świadczą usługi zgodnie z przyjętym standardem?		
20.	Wykonawcy świadczą usługę pilotażową w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw zgodnie z przyjętym standardem.	[3] Rekomendujemy pozostawienie dotychczasowych kryteriów wyboru wykonawców świadczących usługę pilotażową.
10) Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych?		
21.	Rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych jest niewielka.	[2] Rekomendujemy przykładanie przez usługodawców szczególnej uwagi do podkreślania w trakcie kontaktów z klientami, iż usługa jest świadczona w ramach Krajowego Systemu Usług. Dobrym rozwiązaniem byłoby każdorazowe przekazywanie klientowi pisemnej informacji o systemie KSU, zawierającej w szczególności informacje o innych usługach, z których firma mogłaby skorzystać wraz z adresem strony internetowej KSU. Wzór informacji mógłby zostać opracowany przez PARP a usługodawcy mogliby zostać zobowiązani do przekazania informacji klientowi. Dopelnienie przez usługodawcę tego obowiązku mogłoby być weryfikowane
22.	Wśród firm, które nie są klientami usług pilotażowych system KSU jest zupełnie nieznaną.	



		podczas badań ewaluacyjnych. Ponadto wszelkie opracowywane w ramach usługi materiały przekazywane przez usługodawcę klientowi (np., raport z audytu, prezentacja ze szkolenia) powinny być opatrzone logiem KSU - obowiązek ten wynika z umowy zawieranej przez usługodawców z PARP jednak do jego realizacji usługodawcy powinni przywiązywać szczególną uwagę.
11) Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?		
23.	Zdaniem większości klientów usługi pilotażowej nie ma innych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać.	[3] Rekomendujemy nie dodawanie do standardu usługi pilotażowej dodatkowych obszarów tematycznych.
24.	Niespełna 20 % ankietowanych widzi takie usługi, ale w większości przypadków oczekiwane przez nich rozwiązania także obejmuje standard usługi pilotażowej w dziedzinie zarządzania efektywnością energetyczną.	



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

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

Spis rysunków

Rysunek 1 Struktura klientów według wielkości	12
Rysunek 2. Struktura klientów według długości funkcjonowania przedsiębiorstwa	13
Rysunek 3 Struktura klientów według branży działalności	13
Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby	14
Rysunek 5. Struktura klientów według rodzaju usług, z których skorzystali.....	15
Rysunek 6. Struktura klientów według wysokości przychodów osiągniętych w 2013 roku	16
Rysunek 7. Rekomendacje zawarte w raporcie z audytu	19
Rysunek 8. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani/Pana jasne:	20
Rysunek 9. Stan wdrażania zarekomendowanych zmian.....	21
Rysunek 10. Problemy na etapie wdrażania rekomendacji z audytu.....	22
Rysunek 11 Przyczyny braku wdrażania rekomendacji z audytu	23
Rysunek 12. Powody nie wdrożenia rekomendacji z audytu	24
Rysunek 13. Komponenty usług, z których korzystały firmy	25
Rysunek 14. Przyczyny nie skorzystania z usługi doradztwa.....	26
Rysunek 15. Opinie respondentów o usłudze.	26
Rysunek 16. Uczestnictwo w szkoleniu w ramach skorzystania z usługi.....	27
Rysunek 17. Czas, w jakim został przeprowadzony audyt, był:.....	32
Rysunek 18. Długość trwania audytu w firmie.	33
Rysunek 19. Termin, w jakim rozpoczęło się doradztwo po przekazaniu raportu z audytu	33
Rysunek 20. Ocena czasu trwania wsparcia doradczego	34
Rysunek 21. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą	34
Rysunek 22. Oceny poszczególnych elementów usługi pilotażowej.....	36
Rysunek 23. Otrzymanie oferty bezpośrednio od usługodawców świadczących usługi w zakresie efektywności energetycznej.....	37
Rysunek 24. Korzystanie wcześniej z usług firm świadczących usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną	38
Rysunek 25. Przyczyny nie korzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z efektywnością energetyczną	38
Rysunek 26. Sposoby pozyskiwania informacji o możliwości skorzystania z usługi pilotażowej	40
Rysunek 27. Zadowolenie z jakości otrzymanego raportu.....	43
Rysunek 28. Zadowolenie ze wsparcia otrzymanego podczas wdrażania rekomendacji z audytu.....	44
Rysunek 29. Zadowolenie z usługi doradczo-audytywnej.....	44
Rysunek 30. Na skutek realizacji audytu w firmie wzrosła umiejętność identyfikowania obszarów, w których następuje znaczące zużycie energii, i w których można zastosować działania związane ze zwiększeniem efektywności energetycznej.....	46

Rysunek 31. Wpływ usługi na podniesienie konkurencyjności firmy.....	47
Rysunek 32. Wpływ usługi pilotażowej na wzrost rentowności firmy.	48
Rysunek 33. Ocena wpływu wdrożonych rekomendacji na zwiększenie efektywności energetycznej firmy	49
Rysunek 34. Zbieżność czasu zwrotu kosztów poniesionych na wdrożenie rekomendacji z czasem oszacowanym przez podmiot świadczący usługę	50
Rysunek 35. Problemy jakie wystąpiły podczas wdrażania rekomendacji	56
Rysunek 36. Wiedza na temat kwoty na jaką wycenione zostały poszczególne etapy usługi	57
Rysunek 37. Przekazanie w ramach doradztwa narzędzi do wdrażania rekomendacji z audytu.....	63
Rysunek 38. Świadomość faktu dofinansowania usługi ze środków unijnych	63
Rysunek 39. Świadomość faktu objęcia usługi zasadami pomocy de minimis.....	64
Rysunek 40. Świadomość faktu realizacji usługi zgodnie ze standardem opracowanym przez agencję rządową	65
Rysunek 41. Agencja rządowa, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową - wskazania respondentów.....	66
Rysunek 42. Znajomość pojęcia "Krajowy System Usług"	67
Rysunek 43. Istnienie usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, z których firma chciałaby skorzystać	68



Spis tabel

Tabela 1. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.	70
---	----

ZAŁĄCZNIKI

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

Odpowiedź na pytanie dotyczące zasadności kontynuowania jednej ze stanowiących przedmiot badania usług została udzielona w oparciu o analizę desk research oraz wyniki badań terenowych³³.

Przy udzielaniu odpowiedzi posłużono się następującymi kryteriami:

- Liczba korzystających z usługi,
- Zainteresowanie poszczególnymi komponentami usługi,
- Poziom zadowolenia klientów z otrzymanej usługi,
- Istnienie podobnych usług na rynku,
- Przyszłe okoliczności.

Liczba korzystających z usługi

Jest to w naszej opinii kryterium, które w pierwszej kolejności powinno być wzięte pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o rezygnacji z wdrażania jednej z usług i kontynuowaniu drugiej. Istotnym jest bowiem by na kontynuowaną usługę nadal było zapotrzebowanie ze strony przedsiębiorstw tzn. by popyt był przynajmniej równoważny podaży (liczbie usług, które będą mogły być wyświadczone).

³³ Z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną przeprowadzono 52 ankiety, z klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży produktów 220. Mimo dużej różnicy w liczbie przeprowadzonych ankiet w każdej z grup wyniki są wzajemnie porównywalne. Wpływ na to ma fakt, iż poziom błędów oszacowania w każdej z grup jest podobnie niski. W przypadku klientów usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną wynosi 6%, w przypadku klientów usługi z zakresu marketingu wynosi 5%. Zbliżona wartość błędów oszacowania w każdej z grup mimo znaczącej różnicy w liczbie przeprowadzonych ankiet wynika ze znaczących różnic w wielkości badanych populacji- populacja klientów usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną była niemal pięciokrotnie mniej liczna aniżeli klientów drugiej z usług co musiało znaleźć odzwierciedlenie w liczbie przeprowadzonych ankiet.

Dotychczasowe doświadczenia z wdrażania obu usług pokazują, iż istnieje między nimi znacząca różnica jeżeli chodzi o liczbę klientów. Co prawda druga z wymienionych usług zaczęła być świadczona parę miesięcy później, jednak nie na tyle późno by uzasadniało to ponad 200% różnicę w liczbie klientów. Obliczono, iż po sześciu miesiącach od uruchomienia usługi AGRO liczba klientów wynosiła 388, w przypadku usługi ENERGO po upływie analogicznego okresu liczba klientów wyniosła 126.

W przypadku usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną żaden z usługodawców nie zrealizował do tej pory wymaganej standardem liczby minimum 30 usług. Istnieje przy tym zagrożenie, iż części z nich w ogóle nie uda się osiągnąć tej wartości (dotychczas zrekrutowali jedynie kilku klientów). W przypadku usługi dotyczącej marketingu takie zagrożenie jest bardzo niewielkie. Spośród 11 usługodawców 9 osiągnęło lub przekroczyło minimalną liczbę 30 usług. Dwóch osiągnęło ten wskaźnik w około 50%.

Jak wskazano w raporcie dotyczącym usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną głównym problemem wpływającym na niewielką liczbę klientów jest określone w Standardzie usługi „kryterium dostępowe” dotyczące średniorocznego zużycia energii na poziomie 500 GJ. Kryterium to wpływa na znaczące zawężenie katalogu potencjalnych klientów, przede wszystkim do firm małych o profilu produkcyjnym. Kontynuowanie usługi z zachowaniem obecnego kryterium wydaje się być praktycznie niewykonalne stąd sformułowana w raporcie rekomendacja dotycząca obniżenia wartości rocznego zużycia energii do 200-300 GJ. Należy jednak mieć świadomość, iż obniżenie wartości jest równoznaczne z otwarciem dostępu do usługi, dla firm, których rachunki za energię są umiarkowanie wysokie (około 4 tys. zł miesięcznie). Zakładając, iż usługa przyczyni się do zwiększenia efektywności energetycznej o 10% daje to oszczędności rzędu 400 zł miesięcznie. Rodzi to pytanie o zasadność uruchamiania usługi, której koszt został wyceniony na 10 700 zł (do tego kosztu należy dodać wszelkie koszty leżące po stronie podmiotu wdrażającego usługę (PARP)). Inne rozwiązanie, jakim jest rozszerzenie grona potencjalnych klientów o firmy średnie, każe rozważyć czy aby ta grupa nie dysponuje potencjałem finansowym do skorzystania z tego rodzaju usługi wyłącznie na zasadach komercyjnych.

Zainteresowanie poszczególnymi komponentami usługi

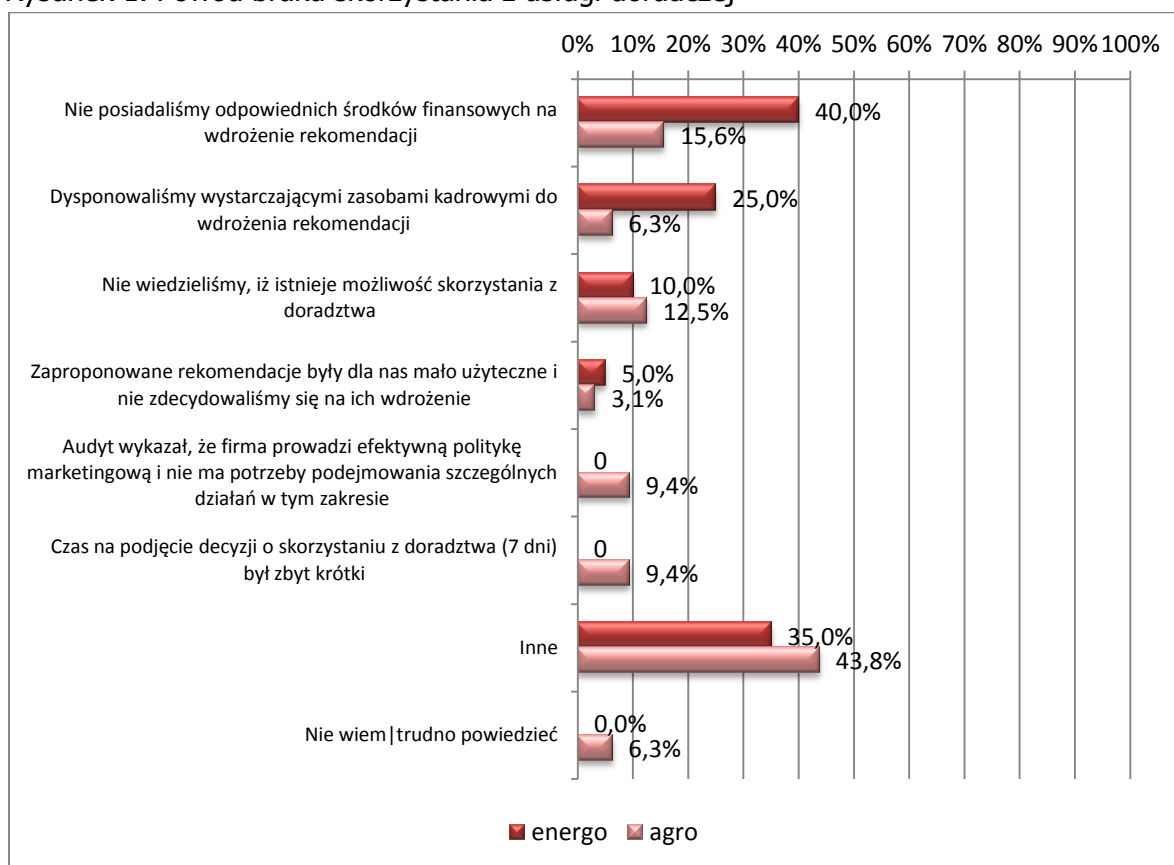
Zgodnie z danymi z badania ankietowego i danymi sprawozdawczymi usługodawców klienci usługi dotyczącej marketingu chętnie korzystają z innych aniżeli wyłącznie audyt komponentów usługi. 85,5% korzystało z doradztwa i asysty a 91,4% ze szkoleń. W przypadku usługi zarządzania efektywnością energetyczną zainteresowanie drugim etapem jest o wiele mniejsze. Z deklaracji respondentów wynika, że z doradztwa korzystało jedynie 36,5% z nich. Wielu usługodawców wskazywało, iż osiągnięcie zakładanego w Standardzie maksymalnego 30% odsetka klientów kończących korzystanie z usługi na etapie audytu może okazać się niemożliwe. Warto w tym miejscu przedstawić dane

ze sprawozdań usługodawców wyraźnie wskazujące na różnice w tym zakresie między oboma usługami:

Usługa z zakresu marketingu			Usługa z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną	
audyt	doradztwo	asysta	audyt	doradztwo
349	303	275	114	54

Zauważalne są też różnice między obiema usługami jeżeli chodzi o powody braku skorzystania z doradztwa. W usłudze z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną głównym powodem jest brak odpowiednich środków finansowych na wdrożenie rekomendacji. Problem ten odgrywał zdecydowanie mniejsze znaczenie w przypadku usługi dotyczącej marketingu. Szczegółowe dane przedstawia poniższy wykres.

Rysunek 1. Powód braku skorzystania z usługi doradczej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

W tym miejscu warto zaznaczyć, iż znaczna część rekomendacji formułowanych przez usługodawców świadczących usługę z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną

wiązała się z koniecznością podjęcia przez klienta określonych działań o charakterze inwestycyjnym. Klienci tymczasem nie dysponowali odpowiednimi środkami finansowymi na ich wdrożenie, z tego względu rezygnowali z dalszego korzystania z usługi. Nie oznacza to oczywiście, iż usługa nie była im przydatna, jednakże świadczenie usług doradczych w sytuacji gdy firma nie zamierza wdrażać rekomendacji byłoby oczywiście bezcelowe.

Brak środków finansowych był również głównym powodem braku wdrażania rekomendacji lub problemów w ich wdrażaniu. Problem wystąpił przede wszystkim w usłudze zarządzania efektywnością energetyczną:

Tabela 1. Znaczenie problemów finansowych podczas wdrażania rekomendacji

	Problemy na etapie wdrażania rekomendacji- brak wystarczających środków finansowych	Powody braku wdrożenia do tej pory rekomendacji- brak środków finansowych	Powody braku zamiaru wdrażania rekomendacji- brak środków finansowych
Energó	54,5%	78,7%	64,3%
Agro	45,6%	44,7%	43,4%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

Usługodawcy podkreślali, iż jest wysoce prawdopodobnym, iż w przyszłości klienci wdrożą rekomendacje jednakże biorąc pod uwagę harmonogram realizacji projektu, klient, który odkłada w czasie wdrożenie o kilka miesięcy jest z punktu widzenia usługodawcy „stracony”. Usługodawca nie może wykazać, iż wyświadczył usługę doradczą. Remedium na taką sytuację mogłoby być wydłużenie (znaczące) czasu trwania doradztwa (na chwilę obecną Etap II powinien zostać zrealizowany w ciągu 6 miesięcy od zakończenia realizacji Etapu I), jednakże takie rozwiązanie nie stanowi żadnej gwarancji, iż klient wdroży rekomendacje. Warto w tym miejscu zauważyć, iż zgodnie z informacjami przekazywanymi przez usługodawców klienci niejednokrotnie uzależniają wdrożenie rekomendacji od pozyskania zewnętrznego finansowania na ten cel (np. że środków NFOŚiGW) nie mogą być natomiast pewni czy złożony przez nich wniosek o wsparcie uzyska aprobatę.

Innym rozwiązaniem, sugerowanym w raporcie jest rozszerzenie zakresu usługi o komponent inwestycyjny- przedsiębiorca otrzymywałby wsparcie finansowe (pożyczkę/dotację) na wdrożenie rekomendacji o inwestycyjnym charakterze. Rozwiązanie to jakkolwiek możliwe do zastosowania tak charakteryzuje się określonymi problemami natury implementacyjnej:

- różnym klientom rekomendowane są różne działania inwestycyjne, co jest równoznaczne z różnym ich kosztem. To niewątpliwie utrudnia określenie kwoty



- wsparcia jaką przedsiębiorca mógłby uzyskać. Kwota ta de facto musiałaby być każdorazowo dopasowywana do konkretnego klienta,
- przyznawanie środków finansowych mocno komplikowałoby samą usługę, koniecznym, bowiem byłoby opracowanie szczegółowych zasad przyznawania środków oraz ich rozliczania. Problemem byłoby również stworzenie optymalnej struktury instytucjonalnej odpowiedzialnej za dystrybucję środków na „wdrożenia”. Rozstrzygnięcia, bowiem wymagałaby kwestia czy za proces dystrybucji i rozliczania środków mieliby odpowiadać usługodawcy (często nie mający doświadczenia w tym przedmiocie) czy PARP.
 - pokrywanie kosztów działań inwestycyjnych znacząco zwiększałoby koszt realizacji projektu systemowego. Niewykluczone, iż z powodu ograniczeń budżetowych projektu tego typu rozwiązanie nie wchodziłoby w rachubę. Rozwiązaniem mogłoby być przyznawanie wsparcia w postaci zwrotnej jednak powstaje pytanie czy możliwym byłoby oferowanie takiego wsparcia w formule projektu systemowego (należy pamiętać, iż okres spłaty pożyczki to kilka lat),
 - wsparcie publiczne nie powinno się pokrywać, tzn. optymalną sytuacją jest taka, w której dany typ inwestycji może być sfinansowany z jednego, a nie z kilku źródeł. Tymczasem w wielu regionalnych programach operacyjnych przyszłej perspektywy finansowej planowane są działania dotyczące podniesienia efektywności energetycznej przedsiębiorstw (szerzej zostały one przedstawione w dalszej części dokumentu).

Ponadto należy mieć na uwadze fakt, iż w ramach poddziałania 2.2.1 PO KL, z którego finansowany jest projekt: *„Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU”* możliwym było oferowanie uczestnikom projektu jedynie wsparcia o charakterze doradczo-szkoleniowym.

Co prawda problem związany z brakiem środków finansowych na wdrożenie rekomendacji dotyczy również usługi z zakresu marketingu, jednak jak wynika z prezentowanych wyżej danych jego znaczenie jest mniejsze. Dodatkowo można zakładać, iż w przypadku tej usługi „w grę” wchodzi mniejsze kwoty. Tezę taką można postawić bazując na porównaniu działań inwestycyjnych rekomendowanych klientom obu usług (kompleksowa termomodernizacja, wymiana urządzeń, wymiana oświetlenia vs. obklejenie samochodu reklamami, udział w targach żywności, założenie strony internetowej, zmiana opakowania produktu). Ponadto tezę potwierdza również fakt, iż bariery natury finansowej dotyczące wdrażania rekomendacji w przypadku usługi zarządzania efektywnością energetyczną sygnalizowały przede wszystkim firmy małe (stanowiły niemal 73% klientów usługi), podczas gdy w przypadku usługi

dotyczącej marketingu przede wszystkim firmy mikro, które dominowały w strukturze klientów. Uprawnione jest założenie, iż firmy mikro dysponują mniejszym potencjałem finansowym aniżeli firmy małe³⁴. Pozwala to na wysnucie wniosku, iż rzadsze wskazywanie przez nie na bariery finansowe przy wdrażaniu rekomendacji wynika z faktu, iż rekomendowane im działania były zdecydowanie mniej kosztochłonne, aniżeli działania rekomendowane klientom usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną.

Poziom zadowolenia klientów z otrzymanej usługi

Jakość świadczenia obu usług jest porównywalnie wysoka. Odsetek klientów negatywnie oceniających poszczególne aspekty usługi wahał się wokół kilku procent. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela:

Tabela 2. Zadowolenie z poszczególnych komponentów usługi

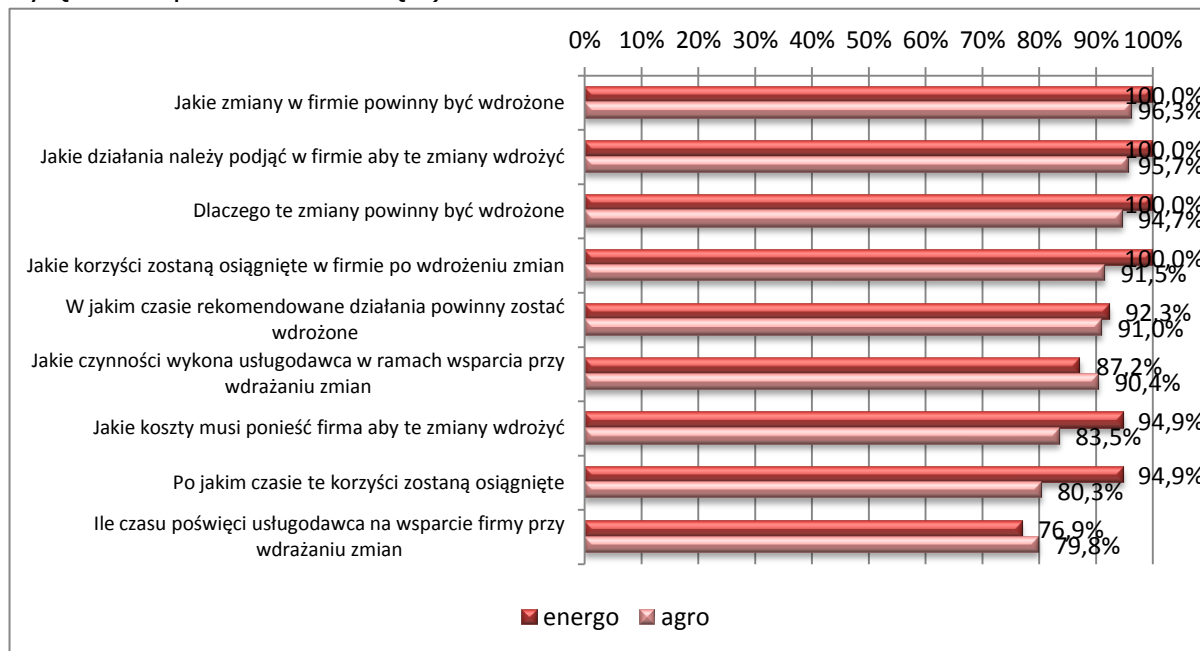
	Zadowolenie z raportu z audytu (odpowiedzi zdecydowanie tak i raczej tak)	Zadowolenie ze wsparcia doradczego (odpowiedzi zdecydowanie tak i raczej tak)	Ogólne zadowolenie z usługi audytowo-doradczej
Energo	97,4%	100%	100%
Agro	94,1%	97,7%	97,3%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

Klientom obu usług zadawano również szczegółowe pytanie dotyczące zakresu informacji zawartych w raporcie z audytu. Jakość raportu została oceniona podobnie przez klientów obu usług.

³⁴ Potwierdzają to również prezentowane w obu raportach dane dotyczące wysokości przychodów klientów usług

Rysunek 2. Czy po otrzymaniu raportu z audytu było dla Pani|Pana jasne (przedstawione wyłącznie odpowiedzi twierdzące)

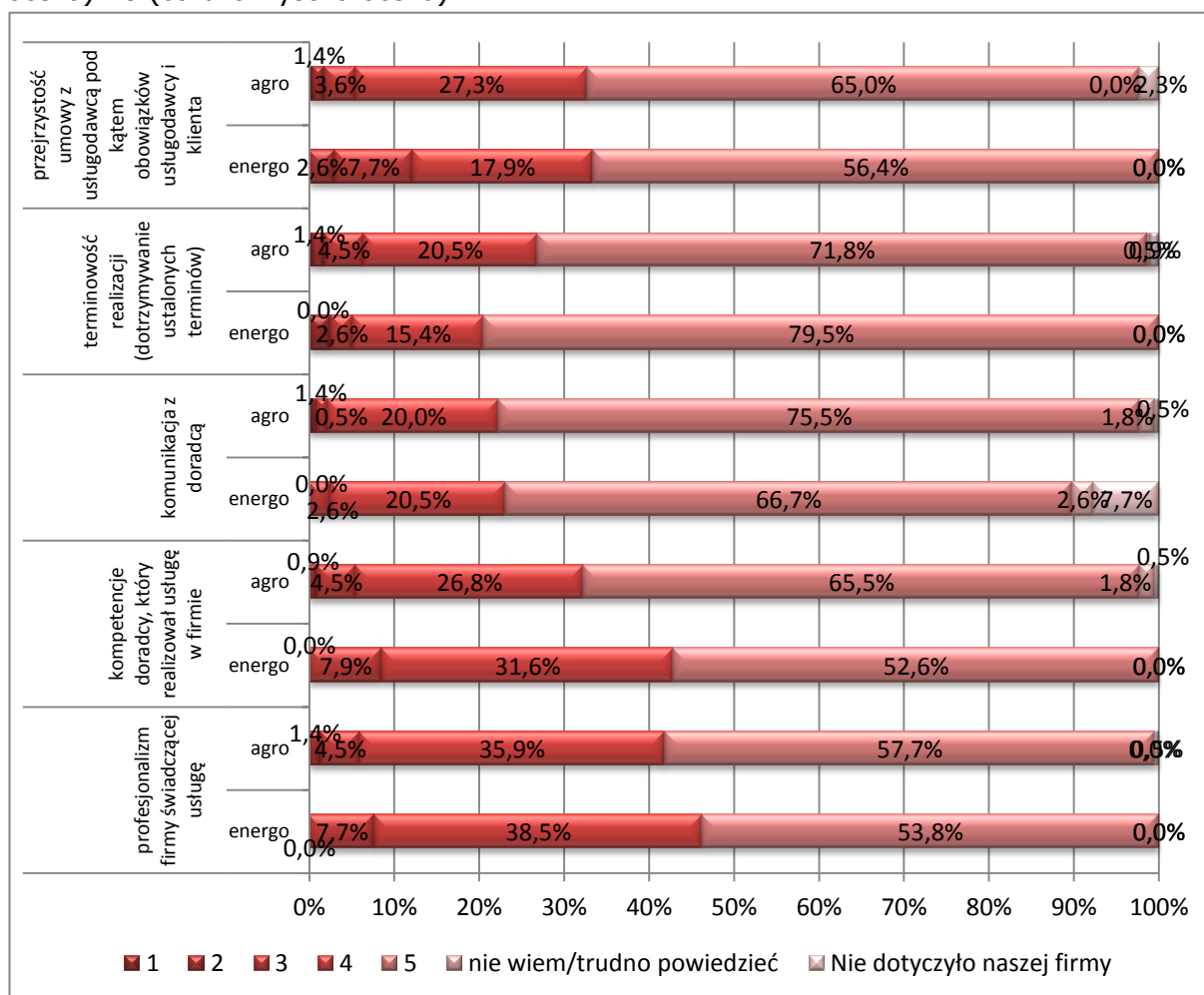


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

Klienci obu usług wysoko ocenili takie elementy usługi jak:

- przejrzystość umowy z usługodawcą,
- terminowość realizacji usługi,
- komunikację z doradcą,
- kompetencje doradcy,
- profesjonalizm firmy świadczącej usługę.

Rysunek 3. Ocena poszczególnych elementów usługi dokonana na skali 1 (bardzo niska ocena) - 5 (bardzo wysoka ocena):



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

Z zaprezentowanych wyżej danych wynika, że poziom zadowolenia klientów obu usług jest porównywalny i kryterium to nie może stanowić podstawy rozstrzygnięcia o tym, która usługa powinna być kontynuowana.

Istnienie podobnych usług na rynku

Z danych ankietowych oraz informacji przekazywanych podczas wywiadów indywidualnych wynika, że żadna z tego rodzaju usług nie jest powszechnie dostępna na rynku. Większość klientów każdej z usług nigdy nie otrzymała oferty dotyczącej usługi o podobnym zakresie. Odsetek firm korzystających z podobnych usług był bardzo niewielki. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela:

Tabela 3. Rozpowszechnienie podobnych usług na rynku

	Odsetek firm, które otrzymały wcześniej informację o podobnej usłudze	Odsetek firm, które korzystały z podobnych usług
Energó	23,1%	5,8%
Agro	28,2%	10,5%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiet CATI z klientami usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną (N=51) i klientami usługi z zakresu marketingu i sprzedaży (N=220).

Można stwierdzić, iż każda z usług adresuje pewnego rodzaju „lukę”. Fakt ten nie powinien dziwić- uruchomienie każdej z usług było poprzedzone badaniami o charakterze diagnostycznym, które wykazały, iż tego rodzaju usługi nie są powszechnie dostępne na rynku.

Przyszłe okoliczności

W większości Regionalnych Programów Operacyjnych perspektywy finansowej 2014-2020 planuje się realizację działań ukierunkowanych na podnoszenie efektywności energetycznej przedsiębiorstw (priorytet inwestycyjny 4.2). Co istotne w części z nich warunkiem formalnym, jaki chcąc uzyskać wsparcie przedsiębiorstwo będzie musiało spełnić jest przeprowadzenie przez firmę audytu energetycznego wskazującego jakie inwestycje powinny być w firmie dokonane celem zwiększenia efektywności energetycznej. Nie wykluczone, iż w tych Programach Operacyjnych, w których wymóg taki nie został zawarty zostanie on sformułowany w Szczegółowym Opisie Priorytetów. Część RPO z kolei przewiduje dofinansowywanie audytów jako elementu projektu. Dodatkowo inwestycje z zakresu efektywności energetycznej będą finansowane w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela:

Tabela 4. Wsparcie efektywności energetycznej przedsiębiorstw w Programach Operacyjnych perspektywy 2014-2020.

Program	Działanie/priorytet inwestycyjny	Wymagany audyt (tak/nie)
Regionalny Program Operacyjny Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020	3.2 Efektywność energetyczna i użycie OZE w przedsiębiorstwach	TAK
Regionalny Program Operacyjny Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020	Oś priorytetowa 3 efektywność energetyczna i gospodarka niskoemisyjna w regionie	TAK (jako element projektu)

Regionalny Program Operacyjny Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020	Oś Priorytetowa 4 Priorytet inwestycyjny 4.2	NIE ³⁵
Regionalny Program Operacyjny Województwa Lubuskiego na lata 2014-2020	Brak działań	Nie dotyczy
Regionalny Program Operacyjny Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020	Brak działań	Nie dotyczy
Regionalny Program Operacyjny Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020	Oś priorytetowa 4. Regionalna polityka energetyczna	NIE ³⁶
Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020	Brak działań	Nie dotyczy
Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2014-2020	IV gospodarka niskoemisyjna	TAK (jako element projektu)
Regionalny Program Operacyjny Województw Podkarpackiego na lata 2014-2020	Brak działań	Nie dotyczy
Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020	Działanie 5.2. Efektywność energetyczna w przedsiębiorstwach Cel szczegółowy: poprawa gospodarowania energią i zwiększenie wykorzystania energii ze źródeł odnawialnych w sektorze MŚP	TAK (jako element projektu)

³⁵ Brak w Programie informacji czy audyt będzie wymagany. Nie można wykluczyć, iż wymóg taki pojawi się w uszczegółowieniu programu lub w kryteriach wyboru projektów (jako kryterium formalne lub merytoryczne).

³⁶ Brak w Programie informacji czy audyt będzie wymagany. Nie można wykluczyć, iż wymóg taki pojawi się w uszczegółowieniu programu lub w kryteriach wyboru projektów (jako kryterium formalne lub merytoryczne).



Regionalny Program Operacyjny Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020	Brak działań	Nie dotyczy
Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2014-2020	2.4.2. Priorytet inwestycyjny 4.2 promowanie efektywności energetycznej i wykorzystywania odnawialnych źródeł energii w MŚP	NIE ³⁷
Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020	Oś priorytetowa 3. Efektywna i zielona energia Priorytet inwestycyjny 4.2. promowanie efektywności energetycznej i korzystania z odnawialnych źródeł energii w przedsiębiorstwach	TAK
Regionalny Program Operacyjny Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020	Oś Priorytetowa Efektywność Energetyczna Priorytet inwestycyjny 4.2	TAK (jako element projektu)
Regionalny Program operacyjny Województwa Wielkopolskiego na lata 2014-2020	Oś Priorytetowa 3 Energia	TAK
Regionalny Program Operacyjny Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020	Oś Priorytetowa II Gospodarka Niskoemisyjna	TAK
Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko na lata 2014-2020	Oś priorytetowa Zmniejszenie emisyjności gospodarki	TAK

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy projektów Programów Operacyjnych

Okoliczność, iż w latach 2014-2020 firmy będą mogły pozyskać wsparcie na inwestycje z zakresu efektywności energetycznej, a warunkiem ich pozyskania będzie wykonanie przez firmę audytu energetycznego, bądź audyt będzie stanowił koszt kwalifikowany projektu, wydaje się mieć kluczowe znaczenie z punktu widzenia rozstrzygnięcia czy usługa dotycząca zarządzania efektywnością energetyczną powinna być kontynuowana. Należy bowiem oczekiwać, iż przedsiębiorstwa, mając w perspektywie szansę na uzyskanie wsparcia finansowego o znacznej wartości (można zakładać, iż będą to kwoty rzędu kilkudziesięciu-kilkuset tysięcy złotych), będą skłonne zainwestować własne, stosunkowo niewielkie środki

³⁷ Brak w Programie informacji czy audyt będzie wymagany. Nie można wykluczyć, iż wymóg taki pojawi się w uszczegółowieniu programu lub w kryteriach wyboru projektów (jako kryterium formalne lub merytoryczne).

(kilka tysięcy złotych), w przeprowadzenie audytu energetycznego. Wymóg przeprowadzenia audytu stwarza szansę na rozwój komercyjnego rynku usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną. Podobną szansę stwarza dofinansowywanie audytu jako elementu projektu. Wydaje się, iż w tym kontekście oferowanie tego rodzaju usług bez jakiegokolwiek odpłatności ze strony uczestników projektu jest pozbawione uzasadnienia (szczególnie jeżeli weźmie się pod uwagę fakt, iż firmy korzystające z usługi zadeklarowały, że są w stanie pokryć częściowo jej koszt).

Wydaje się, iż w tych okolicznościach usługa z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną mogłaby być przede wszystkim usługą, której celem byłoby oddziaływanie na świadomość przedsiębiorców dotyczącą znaczenia zarządzania efektywnością energetyczną w bieżącym prowadzeniu przez nich działalności gospodarczej. Wzrost poziomu świadomości firm w tym zakresie byłby niewątpliwie pożądanym biorąc pod uwagę fakt, iż w okresie programowania 2014-2020 przedsiębiorcy będą mogli skorzystać ze wsparcia na realizację działań inwestycyjnych ukierunkowanych na podniesienie efektywności energetycznej. Tym samym istotnym jest przygotowanie firm do ubiegania się o środki na tego rodzaju projekty. Usługa mogłaby też obejmować komponent informacyjny dotyczący źródeł finansowania inwestycji z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną w perspektywie 2014-2020.

Taka zmiana orientacji usługi (z usługi ukierunkowanej na podniesienie efektywności energetycznej na usługę pro świadomościową) skutkowałaby brakiem konieczności dofinansowywania w ramach usługi działań o charakterze inwestycyjnym co jak wskazywano na chwilę obecną nie było możliwe, a w przyszłości może być trudne do wdrożenia w praktyce.

W przypadku usługi dotyczącej marketingu nie są dostrzegalne okoliczności, które mogłyby stymulować rozwój zapotrzebowania na tego rodzaju usługi świadczone na zasadach komercyjnych.

Podsumowanie

Przedstawione powyżej informacje wskazują, iż z dwóch analizowanych usług pilotażowych usługą, która powinna być kontynuowana jest usługa w zakresie marketingu i sprzedaży produktów dla mikro- i małych przedsiębiorstw z branży przetwórstwa rolno-spożywczego. Przesądżają o tym następujące argumenty:

- duża liczba klientów, którzy skorzystali z usługi pilotażowej (brak problemów w osiągnięciu wymaganej liczby 30 wyświadczonych usług),
- duże zainteresowanie klientów skorzystaniem ze wsparcia doradczego (brak zagrożenia przekroczenia 30% odsetka klientów, którzy zrezygnowali z usługi na etapie audytu),

- mniejsze znaczenie bariery finansowej we wdrażaniu rekomendacji aniżeli w przypadku usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną,
- niedostatek analogicznych usług na rynku,
- brak okoliczności, które pozwalałyby założyć, iż w przyszłości nastąpi wzrost podaży tego rodzaju usług oraz wzrost zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z nich na zasadach komercyjnych.

Argumenty przemawiające przeciwko kontynuowaniu usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw są następujące:

- niewielka liczba klientów (problemy w osiągnięciu wymaganej liczby 30 wyświadczonych usług),
- niewielki odsetek firm mikro, czyli firm, które potrzebują wsparcia w największym stopniu, w strukturze klientów usługi,
- niskie zainteresowanie klientów korzystaniem z etapu II usługi (istnienie zagrożenia przekroczenia 30% odsetka klientów, którzy zrezygnowali z usługi na etapie audytu),
- duże znaczenie bariery finansowej we wdrażaniu rekomendacji z audytu,
- istnienie okoliczności, które pozwalają założyć, iż w przyszłości nastąpi wzrost podaży tego rodzaju usług oraz wzrost zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z nich na zasadach komercyjnych.

Narzędzia badawcze

Kwestionariusz ankiety CATI z klientami usługi

CZĘŚĆ REKRUTACYJNA- etap umówienia się na spotkanie

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

Szanowna Pani!

Szanowny Panie!

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

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

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

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

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

Na życzenie respondenta ankieter przesyła list polecający.

CZĘŚĆ BADAWCZA- etap przeprowadzania ankiety

A. Zakres merytoryczny usługi i efekty usługi

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

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

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

- a. 1. 1-4 dni
- b. 5-10 dni
- c. 11-20 dni
- d. 21-30 dni
- e. Powyżej 30 dni
- f. Nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli w P2 zaznaczona odpowiedź inna niż f]

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

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

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

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

- a) Jakie zmiany w firmie powinny być wdrożone
- b) Dlaczego te zmiany powinny być wdrożone
- c) Jakie działania należy podjąć w firmie, aby te zmiany wdrożyć
- d) Jakie koszty musi ponieść firma, aby te zmiany wdrożyć

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

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

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

[zadać jeżeli w P4 odp. 3 lub 4]

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

.....

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

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

7. Jakie rekomendacje w raporcie z audytu zostały sformułowane?

- 1. zmiana sposobu eksploatacji [ankieter czyta wszystkie odpowiedzi i zaznacza właściwe]
 - a. obiektów,
 - b. instalacji,
 - c. urządzeń
 - d. technologii,
- 2. zmiana dostawcy energii
- 3. zmiana źródła energii (np. zastosowanie energii solarnej)
- 4. konserwacja/naprawa obiektów, instalacji, systemów lub urządzeń
- 5. modernizacja budynków (np. docieplenie)
- 6. wymiana... [ankieter czyta wszystkie odpowiedzi i zaznacza właściwe]
 - a. urządzeń
 - b. instalacji

-na nowe, bardziej energooszczędne
7. modernizacja urzędów (uzupełnienie dotychczasowych urzędów o komponenty podnoszące ich efektywność energetyczną)
 8. przeszkolenie pracowników
 9. wdrożenie systemu ISO 50001
 10. wdrożenie nowych rozwiązań organizacyjnych/procedur sprzyjających ograniczeniu zużycia energii
 11. Inne (jakie?.....)
 12. W raporcie z audytu nie zostały wskazane żadne rekomendacje
 13. Nie wiem/nie pamiętam

[zadać jeżeli P7=12]

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu niezbędnego do wdrożenia rekomendacji
- b) brak środków finansowych na wdrożenie rekomendacji
- c) brak czasu na wdrożenie rekomendacji
- d) inne (jakie.....?)
- e) Żadne z powyższych

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

10. W przypadku, których rekomendacji wystąpił ten problem?

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

.....

[zadać jeżeli w P8 przynajmniej raz odp. 3]

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

Rekomendacja w odniesieniu do której w P8 zaznaczona odpowiedź 3

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

[zadać jeżeli w P8 przynajmniej raz odp. 4]

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

Rekomendacja w odniesieniu do której w P8 zaznaczona odpowiedź 4

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

[zadać jeżeli w P1 niezaznaczona odpowiedź 2]

13. Dlaczego nie korzystali Państwo z usługi doradztwa?

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

[zadać jeżeli P13=3]

P13a. Dlaczego sformułowane rekomendacje nie były dla Państwa użyteczne?

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

[zadać jeżeli P13=4]

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

-
2. nie wiem/ trudno powiedzieć

[P14- P25 zadać jeżeli P1 = 2]

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

1. Krótszym niż miesiąc
2. miesiąc-3 miesiące
3. 3 miesiące-6 miesięcy
4. powyżej 6 miesięcy
5. etap doradztwa jeszcze się nie rozpoczął [przejsć do P 26]
5. nie wiem/nie pamiętam

[nie zadawać jeżeli P14=5]

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

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

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

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

zadaj jeżeli P16=3 lub 4

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

.....

17a. Proszę oszacować, z ilu godzin wsparcia doradczego Państwo skorzystali?

.....

99. Nie wiem/trudno powiedzieć

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

1. Zbyt krótki
2. odpowiedni
3. zbyt długi
4. Jesteśmy w trakcie korzystania ze wsparcia doradczego (sześciomiesięczny okres wsparcia doradczego jeszcze nie upłynął)
5. Nie wiem/nie pamiętam

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

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

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

- a) ...proporcjonalne do korzyści płynących z współpracy z doradcą przy wdrażaniu 1

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

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

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

[zadać jeżeli P20=1]

21. Czy nadal stosują Państwo te narzędzia?

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

[zadać jeżeli P21=2]

22. Dlaczego nie stosują Państwo tych narzędzi?

.....

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

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

22b. Czy uczestniczył Pan w szkoleniu osobiście?

- 1. tak
- 2. nie

[P23-P25 zadać jeżeli P22a=1]

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

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

[zadać jeżeli P22a=tak]

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

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

[zadać jeżeli P24=3 lub 4]

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

.....

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

	Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć
podniesienia konkurencyjności firmy			
wzrostu rentowności firmy			

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

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

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

[zadać jeżeli P27=1]

28. Proszę oszacować o ile procent wzrosła efektywność energetyczna firmy?

.....%

[zadać jeżeli P27=1]

P28a. Wdrożenie, której z rekomendacji miało największy wpływ na zwiększenie efektywności energetycznej firmy [program wymienia wszystkie rekomendacje zaznaczone przez respondenta w p7]

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

29. Czy czas zwrotu kosztów jakie ponieśli Państwo na wdrożenie rekomendacji był zbliżony z czasem jaki został oszacowany przez podmiot świadczący usługę?

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

[zadać jeżeli P1=2]

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

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

30. Czy w Pani/a opinii:

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

31 Proszę powiedzieć ilu pracowników:

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

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

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

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

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

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

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

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

[zadać jeżeli P34=tak]

P34a. Ile razy firma skorzystała z takich usług?

1.

Nie wiem/nie pamiętam

FITR:[zadaj jeżeli w 34 odpowiedź 1]

35. Czego dotyczyła ta usługa/te usługi?

.....

99. Nie wiem/nie pamiętam

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

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

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

[zadać jeżeli w P36 odp. c]

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

.....

[zadaj jeżeli w P34 odpowiedź 2]

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

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

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

Nie wiem/Trudno powiedziećzł
99

[zadać jeżeli P1=2]

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

Nie wiem/Trudno powiedziećzł
99

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

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

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

- a. audyt
 - aa. Tak (jaką.....?)
 - bb. Nie
- b. doradztwo (wyświetlić jeżeli p1=2)
 - aa. Tak (jaką.....?)
 - bb. Nie

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

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

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

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

FITR:[zadaj jeżeli w 40 odpowiedź 1]

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

- | | |
|--|----|
| a) Urząd Regulacji Energetyki | 1 |
| b) Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości | 2 |
| c) Agencja Rozwoju Przemysłu | 3 |
| d) Ministerstwo Środowiska | 4 |
| e) Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej | 5 |
| f) inna, jaka..... | 77 |
| g) nie wiem | |

P41a. Czy znane jest Państwu pojęcie Krajowego Systemu Usług?

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

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

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

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

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

METRYCZKA

M1. Płeć respondenta [*nie czytać pytania*]

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

M2 Od jak dawna przedsiębiorstwo funkcjonuje na rynku

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

M3. W jakiej miejscowości przedsiębiorstwo ma swoją główną siedzibę?

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

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

1. Sekcja A: Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo (w tym uprawa roślin, hodowla zwierząt, rybołówstwo)
2. Sekcja B: Górnictwo i wydobywanie (w tym wydobywanie kamienia, piasku, gliny, ropy naftowej, gazu ziemnego)
3. Sekcja C: Przetwórstwo przemysłowe (w szczególności działalność produkcyjna oraz poligrafia, cięcie i wykańczanie kamienia, odlewnictwo metali, naprawa i konserwacja maszyn i urządzeń, instalowanie maszyn przemysłowych, sprzętu i wyposażenia).
4. Sekcja D: Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych
5. Sekcja E: Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją (w tym odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, zbieranie odpadów, odzysk surowców)
6. Sekcja F. Budownictwo (w tym roboty budowlane wykończeniowe, wykonywanie instalacji elektrycznych, wodnokanalizacyjnych i innych, roboty rozbiórkowe)
7. Sekcja G. Handel hurtowy i detaliczny; (w tym sprzedaż na straganach i targowiskach)
8. Sekcja G. Naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle
9. Sekcja H. Transport i gospodarka magazynowa (w tym magazynowanie i przechowywanie towarów, działalność usługowa związana z przeprowadzkami, działalność pocztowa i kurierska)
10. Sekcja I. Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi



11. Sekcja J Informacja i komunikacja (w tym: wydawanie książek, działalność związana z filmami, nagraniami video, nagraniami dźwiękowymi, przetwarzanie danych, zarządzanie stronami internetowymi, działalność związana z oprogramowaniem)
12. Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa (w tym: pośrednictwo pieniężne)
13. Sekcja L. Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości (w tym: kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek, wynajem i zarządzanie nieruchomościami)
14. Sekcja M. Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna (w tym: działalność prawnicza, działalność rachunkowo-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, sprzątanie obiektów, zagospodarowanie terenów zieleni, działalność związana z administracyjną obsługą biura, działalność call center, działalność komercyjna gdzie indziej nie klasyfikowana)
16. Sekcja P. Edukacja (w tym: wychowanie przedszkolne, pozaszkolne formy edukacji)
17. Sekcja Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna (w tym pozostała pomoc w zakresie opieki zdrowotnej)
18. Sekcja R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją (w tym działalność związana ze sportem)
19. Sekcja S. Pozostała działalność usługowa (w tym: działalność związków zawodowych, naprawa i konserwacja komputerów i sprzętu komputerowego, naprawa i konserwacja artykułów użytku osobistego i domowego, pozostała indywidualna działalność usługowa)

Nie wiem

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

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

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

1. do 140 MWh
2. 140-300 MWh
3. 301- 500 MWh
4. 500- 1000 MWh

5. > 1000 MWh
6. nie wiem/trudno powiedzieć

Scenariusz wywiadu grupowego z klientami usługi

Zarządzanie efektywnością energetyczną przedsiębiorstw

Scenariusz dyskusji FGI z przedstawicielami przedsiębiorstw –klientów usługi pilotażowej

Krajowego Systemu Usług w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, testowanej w ramach projektu „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” w ramach poddziałania 2.2.1 POKL

I. ROZGRZEWKA - 5 MIN

Moderator przedstawia siebie. Wyjaśnia zasady i cel spotkania tj. omówienie adekwatności usługi pilotażowej do potrzeb MSP w zakresie zewnętrznego wsparcia doradczego i szkoleniowego wspomagającego zarządzanie efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, jakości dostarczonej usługi i korzyści z wdrożenia rekomendacji a także dostępności tego typu usług na rynku i celowości wsparcia tych usług ze środków publicznych. Uzyskanie od uczestników informacji wspomagających podjęcie decyzji o włączeniu lub nie usługi pilotażowej do systemowej oferty Krajowego Systemu Usług oraz lepsze dostosowanie świadczonych usług pilotażowych do potrzeb przedsiębiorców.

Moderator informuje o video-rejestracji wywiadu i zapewnia o całkowitej anonimowości badania. Sygnalizuje „wagę” badania. Podkreśla, że w tej formule badania wszystkie opinie są równie istotne, nie ma dobrych i złych wypowiedzi-opinii. "Różnimy się poglądami, ale spotykamy się w grupie, aby porozmawiać, wymienić nasze doświadczenia, przedstawić oceny i sugestie". Moderator wyraźnie informuje, że zależy nam na poznaniu prawdziwych opinii i doświadczeń, związanych z celem spotkania

Moderator prosi o przedstawienie się każdego z uczestników i przedstawienie w formie kilku słów (zdań) o reprezentowanej przez respondenta firmy.

II. POTRZEBY i ŚWIADOMOŚĆ - 15 MIN

2. Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?

Świadomość potrzeb i znajomość problematyki

W jaki sposób działalność firmy wiąże się ze zużywaniem energii – proszę opowiedzieć o najistotniejszych elementach funkcjonowania firmy powodujących zużycie energii (elektrycznej, cieplnej, mechanicznej i innych)

III. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG - 20 MIN

6. Jaka jest jakość i dostępność usług pilotażowych?

Dostępność usług

2. Proszę powiedzieć w jaki sposób dowiedzieli się Państwo o możliwości skorzystania z usługi?
3. Co skłoniło Państwa do skorzystania z tej usługi? (*jeśli nie padnie dopytać: Jakie znaczenie miało to, że usługa była w całości finansowana ze środków publicznych?*)
4. Czy usługodawca przekonywał Państwa do skorzystania z usługi? Jakich argumentów używał?
5. Czy wcześniej dostawali Państwo oferty od innych usługodawców oferujących podobne usługi?
6. Czy zanim doszło do zamówienia usługi pilotażowej rozważali Państwo oferty innych usługodawców, porównywali oferty innych usługodawców z ofertą usługodawcy usługi pilotażowej?

Jeżeli TAK

7. Dlaczego nie skorzystali Państwo z ofert innych usługodawców?
8. Do rozwiązywania jakich problemów z zakresu efektywności energetycznej poszukiwaliby Państwo pomocy w szczególności?

12. Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród klientów usług pilotażowych?

9. Czy Państwo mają świadomość, że usługa pilotażowa jest wdrażania w ramach Krajowego Systemu Usług (KSU)? Czy znana jest Państwu ta nazwa? Czy ta nazwa była Państwu znana w momencie, kiedy zetknęli się Państwo po raz pierwszy z usługodawcą usługi

pilotażowej? Czy usługodawca przekazał Państwu informację o KSU oferując usługę pilotażową ?

10. Czy byli Państwo świadomi, że usługa została wyceniona na 10700zł?

11. Czy Państwo mieli wiedzę o tym, że to agencja rządowa opracowała standard usługi pilotażowej (zakres i sposób świadczenia) oraz wybrała usługodawców świadczących tę usługę w ramach KSU? Jakie to ma dla Państwa znaczenie? Czy Państwo wiedzą jaka to agencja?

IV. PRZEBIEG AUDYTU – 35 min

4. Czy zakres usług pilotażowych testowanych w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?

3. Czy przetestowane usługi pilotażowe są dostosowane do potrzeb odbiorców?

8. Jakie są bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?

12. Czy zakres audytu jaki został przeprowadzony w Państwa firmach był w Państwa opinii wystarczający czy też np. nie objął jakichś obszarów ważnych z punktu widzenia działalności firmy? [w razie potrzeby przypomnieć zakres audytu]

13. Czy w Państwa opinii usługodawca uwzględnił specyfikę działalności Państwa firmy?

Ile czasu trwało przeprowadzenie audytu w Państwa firmach od momentu podpisania umowy do momentu kiedy Państwo dostali raport z audytu? Jak Państwo oceniają czas trwania audytu?

Jak Państwo oceniają efekty audytu – czy otrzymali Państwo pełny i wyczerpujący obraz dotyczący efektywności energetycznej firmy? Czy otrzymany raport zwiększył Państwa wiedzę na temat zarządzania efektywnością energetyczną?

Czy na podstawie raportu z audytu było dla Państwa jasne:

-jakie działania firma powinna podjąć

-jaki będzie koszt tych działań

-w jakim czasie nastąpi zwrot środków zainwestowanych w podjęcie tych działań

17. Czy ogólnie taki audyt ma wartość dla przedsiębiorcy? Jeżeli nie to dlaczego? Co jest najwartościowsze w takiej usłudze? Czego brakowało?

Czy rezultat był satysfakcjonujący

Czy po zapoznaniu się z raportem z usługi zdecydowali się Państwo na kontynuowanie usługi-skorzystanie z doradztwa?

Jeżeli nie->

19. Jakie były powody, dla których nie zdecydowali się Państwo na skorzystanie z tej usługi?

IV. PRZEBIEG WDROŻENIA – 25 min

Jak przebiegał Etap II – doradztwo strategiczne

Teraz chciałbym/chciałabym porozmawiać o drugim etapie usługi – etapie doradztwa we wdrażaniu rekomendacji wynikających z audytu

20. Jakie rekomendacje zostały sformułowane w Państwa raportach z audytu?

21. Na jakim etapie znajdują się Państwo jeżeli chodzi o wdrażanie tych rekomendacji- które już Państwo wdrożyli, które Państwo dopiero zamierzają wdrożyć, których rekomendacji na pewno Państwo nie wdrożą?

22. Dlaczego nie wdrożą Państwo tych rekomendacji?

23. Czy wdrożyli Państwo jakieś nowe rozwiązania zmniejszające zużycie energii? Jeżeli tak, czy te rozwiązania przyniosły jakieś efekty ekonomiczne w krótkiej i dłuższej perspektywie?

24. Na czym polegała pomoc doradcy w drugim etapie? Czy pomoc doradcy w drugim etapie była satysfakcjonująca?

25. Czy jakichś rekomendacji nie udało się wdrożyć? Jakich? Dlaczego?

26. Jaka Państwo oceniacie pracę doradcy na etapie wdrażania rekomendacji? Czy zakres oferowanej pomocy doradczej na etapie wdrażania rekomendacji jest wystarczający, w szczególności czy liczba godzin doradztwa na etapie wdrożenia była adekwatna do potrzeb i czy czas ten został wykorzystany przez doradcę efektywnie? Jeśli nie, proszę uzasadnić swoją opinię?

27. Czy powołali Państwo zespół projektowy – mam na myśli oddelegowanie osób z firmy do ciągłej pracy nad wdrożeniem rekomendacji? Czy można wskazać jakieś korzyści z uczestnictwa w tym zespole współpracującym z doradcą? (Np. czy te osoby zdobyły trwałe umiejętności pozwalające im samodzielnie w przyszłości przygotowywać dokumentację i działania mające na celu zwiększenie efektywności energetycznej)?

28. Czy otrzymaliście P., bezpłatnie jakieś narzędzia ułatwiające zarządzanie efektywnością energetyczną P. firmy? Jak oceniacie ich przydatność, czy nadal są wykorzystywane?

29. Czy doradca przeszkolił personel w P. firmie w zakresie samodzielnego stosowania narzędzi, procedur i kontynuowania wdrożonych rozwiązań w codziennej działalności firmy?

30. Czy widzą Państwo potrzebę prowadzenia szkoleń dotyczących zarządzania efektywnością energetyczną niezależnie od realizacji poszczególnych etapów tego projektu?
31. Czy gdyby mogli Państwo zdobyć na szkoleniu praktyczną wiedzę na temat sposobów poprawy efektywności energetycznej poszczególnych obiektów, urządzeń technicznych i instalacji, takich jakie zawarto w rekomendacjach do II etapu usługi pilotażowej, to skorzystałoby Państwo z takiego szkolenia?

V. UZYSKANE EFEKTY I ZADOWOLENIE Z USŁUGI– 20 min

7. Czy usługi pilotażowe przyniosły ich klientom realne korzyści? (pozwoliły na przejście z kategorii firm mikro do kategorii małych i średnich lub/oraz ich wchodzenie na nowe rynki lub/oraz na zwiększenie innowacyjności prowadzonej działalności, poprawiły zdolność firm do samodzielnego rozwiązywania problemów oraz planowania długofalowego rozwoju firmy i inne).

32. Czy osiągnęli Państwo efekt w postaci poprawy efektywności energetycznej o 5%?/ Czy przewidują Państwo, że osiągną Państwo taki efekt?
33. Czy mogą P. oszacować w zł jakie kwoty zostały/zostaną w ten sposób zaoszczędzone?
34. Czy ta korzyść jest większa od poniesionych kosztów? W jakiej perspektywie czasowej nastąpił lub nastąpi zwrot poniesionych kosztów? Czy to jest satysfakcjonujące?
35. Czy w wyniku realizacji usługi podnieśli Państwo swoją świadomość dotyczącą obszarów znaczącego zużycia energii w firmie i poznali Państwo sposoby i metody poprawy efektywności energetycznej?
36. Czy w wyniku zrealizowanej usługi osiągnęli Państwo następujące efekty :
- zwiększenie sprzedaży,
 - wzrost zysku,
 - wzrost rentowności,
 - wzrost zatrudnienia.
37. Czy można wskazać jeszcze inne realne korzyści dla P. firmy, które wiążeć P. z przeprowadzonym audytem i wdrożeniem rekomendacji z audytu? Proszę je opisać.

6. Jaki jest poziom zadowolenia klientów z usług pilotażowych oraz kompetencji konsultantów je świadczących?

38. Jak ogólnie oceniają P. profesjonalizm doradców świadczących usługi oraz profesjonalizm firmy usługowej? Czy kompetencje doradców pracujących w P. firmie były wystarczające? Czy znajomość specyfiki branży w której działacie była wystarczająca, żeby doradca mógł przeprowadzić audyt i sformułować rekomendacje?

39. Czy ogólnie są Państwo zadowoleni z usługi pilotażowej? Z czego jesteście zadowoleni a co wymaga poprawy?

11. Czy wybrani usługodawcy świadczą usługi zgodnie z przyjętym standardem?
Jakie są bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?

Jak oceniają procedury i czas realizacji

40. Czy na etapie podpisywania umowy wszystko było dla Pani/Pana jasne, tzn. wiedzieli Państwo, jakie działania, kto i kiedy wykona i jaki Państwo dostaną produkt? Jeżeli nie to proszę powiedzieć co było niejasne?

Jakie są problemy/ bariery

41. Czy trakcie realizacji usługi wystąpiły jakieś problemy i utrudnienia wpływające na jej przebieg?, Jeśli tak to jakie?

VI. KORZYSTANIE Z USŁUG W PRZYSZŁOŚCI – 20 min

9. Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?

Korzystanie z usług w przyszłości

42. Czy w przyszłości będą Państwo korzystali z podobnych usług jeśli byłyby one w 100% dofinansowane ze środków publicznych?

43. Jak Państwo postąpią, jeśli nie uda się pozyskać usługi dofinansowanej – czy będą Państwo poszukiwali usługodawcy komercyjnego, czy też będziecie próbować radzić sobie z problemami dotyczącymi efektywności energetycznej w ramach własnych możliwości?

44. Czy na rynku jest dużo firm oferujących podobne usługi? Czy dostają Państwo jakieś oferty od tych firm? Jeżeli tak to jak często? Czy oferta odbiega czy jest podobna do tego co jest oferowane w usłudze pilotażowej

45. Jak Państwo ogólnie oceniają podaż usług dotyczących efektywności energetycznej?

Jakie są Państwa aktualne najważniejsze potrzeby doradczo/szkoleniowe? Na jakie bariery/problemy/wyzwania te usługi miałyby stanowić odpowiedź?

Dziękuję za poświęcony czas.

Scenariusz FGI z potencjalnymi klientami

I. ROZGRZEWKA - 5 MIN

Moderator przedstawia siebie. Wyjaśnia zasady i cel spotkania tj. omówienie adekwatności usługi pilotażowej KSU do potrzeb mikro i małych przedsiębiorstw w zakresie zewnętrznego wsparcia doradczego-szkoleniowego wspomagającego zarządzanie efektywnością energetyczną przedsiębiorstw a także dostępności tego typu usług na rynku i celowości wsparcia tych usług ze środków publicznych. Celem jest uzyskanie od uczestników informacji wspomagających podjęcie decyzji o włączeniu lub nie usługi pilotażowej KSU do systemowej oferty Krajowego Systemu Usług oraz lepsze dostosowanie świadczonych usług pilotażowych do potrzeb przedsiębiorców.

Moderator informuje o video-rejestracji wywiadu i zapewnia o całkowitej anonimowości badania. Sygnalizuje „wagę” badania. Podkreśla, że w tej formule badania wszystkie opinie są równie istotne, nie ma dobrych i złych wypowiedzi-opinii. "Różnimy się poglądami, ale spotykamy się w grupie, aby porozmawiać, wymienić nasze doświadczenia, przedstawić oceny i sugestie". Moderator wyraźnie informuje, że zależy nam na poznaniu prawdziwych opinii i doświadczeń, związanych z celem spotkania

Moderator prosi o przedstawienie się każdego z uczestników i krótkie przedstawienie reprezentowanej przez respondenta firmy.

II. POTRZEBY i ŚWIADOMOŚĆ - 15 MIN

2. Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?

1. W jaki sposób działalność firmy wiąże się ze zużywaniem energii – proszę opowiedzieć o najistotniejszych elementach funkcjonowania firmy powodujących zużycie energii (elektrycznej, ciepłej, mechanicznej i innych)
2. Które z tych obszarów – Państwa zdaniem - powodują największe zużycie energii?
3. Czy wprowadzili Państwo lub próbowali wprowadzić działania dotyczące poprawy efektywności energetycznej?
4. Czy były to działania samodzielne, czy przy udziale firmy doradczej/konsultingowej?
5. W jakich obszarach zarządzania efektywnością energetyczną poszukiwaliby Państwo pomocy przede wszystkim:
 - w obszarze efektywności energetycznej budynków
 - w obszarze efektywności energetycznej urządzeń technicznych
 - w obszarze efektywności energetycznej instalacji
 - w obszarze efektywności energetycznej wytwarzania i przesyłu energii
 - w innych obszarach (jakich?)

III. RYNEK USŁUG Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA EFEKTYWNOŚCIĄ ENERGETYCZNĄ – 20 MIN

5. Jaka jest jakość i dostępność usług podobnych zakresem do pilotażowych?

6. Czy poszukiwali Państwo kiedykolwiek firmy doradczej, mogącej udzielić wsparcia w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną?
7. Jeśli tak, to czy łatwo było znaleźć informacje o takich firmach?
8. Czy konkurencja pomiędzy podmiotami oferującymi tego typu usługi jest w Państwa odczuciu duża? Jakich usług dotyczy w szczególności?
9. Czy ceny usług związanych z wsparciem w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną są Państwu znane? Czy w Państwa odczuciu ceny te są atrakcyjne dla przedsiębiorcy poszukującego wsparcia? Dlaczego?
10. Czy firmy z tego obszaru składały Państwu kiedykolwiek ofertę pomocy w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną?
11. Jeśli tak, czy była to oferta na Państwa zapytanie, czy też sformułowana „w ciemno” przez firmę świadczącą tego typu usługi?
12. Czy oferta Państwa zainteresowała? Jeśli oferta nie była interesująca, to Państwa zdaniem, dlaczego?
13. Jakie są, Państwa zdaniem, najważniejsze bariery w potencjalnej współpracy z firmami świadczącymi usługi wsparcia w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną?

IV. USŁUGA PILOTAŻOWA – 15 MIN

12. Jaka jest rozpoznawalność nazwy systemu KSU wśród potencjalnych klientów usług pilotażowych?

14. Czy słyszeli Państwo o usłudze pilotażowej KSU z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw świadczonej w ramach Krajowego Systemu Usług?
15. Jeżeli tak: Jaką mają Państwo wiedzę na temat tej usługi?
16. Czy rozważali Państwo możliwość skorzystania z usługi pilotażowej KSU?
17. Jeżeli nie-> dlaczego?
18. Jeżeli tak-> dlaczego nie zdecydowali się Państwo na wzięcie udziału w projekcie?
19. Czy na chwilę obecną spełniają Państwo kryteria formalne i merytoryczne określone w wymaganiach projektu. *[Usługa pilotażowa w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw jest skierowana do mikro- i małych przedsiębiorstw, które charakteryzują się rocznym zużyciem energii (w tym energii cieplnej, elektrycznej, mechanicznej i innych) na poziomie nie mniejszym niż 500 GJ (138,9 MWh).]*
20. Czy fakt, że usługa jest świadczona w oparciu o jednolity standard obowiązujący na terenie całego kraju ma dla Państwa znaczenie?
21. Czy fakt, że standard usługi został przygotowany przez państwową Agencję ma dla Państwa znaczenie? Czy ma znaczenie fakt, że nadzór nad realizacją usługi także sprawowany jest przez Agencję?
22. Czy sądzicie Państwo, że taki nadzór ma wpływ na jakość świadczonych usług? Jeśli tak, to jaki?
23. Czy rozważają Państwo możliwość skorzystania z omawianej usługi pilotażowej KSU lub innej usługi KSU? Proszę uzasadnić odpowiedź.

24. Jaki wpływ na decyzję o ewentualnym skorzystaniu z usługi pilotażowej KSU ma w Państwa przypadku fakt, iż usługa jest bezpłatna?

V. ZAKRES USŁUGI PILOTAŻOWEJ – 35 MIN

4. Czy zakres usług pilotażowych testowanych w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?

3. Czy przetestowane usługi pilotażowe są dostosowane do potrzeb odbiorców?

8. Jakie mogą być potencjalne bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?

[przedstawić uczestnikom spotkania zakres usługi pilotażowej – załącznik nr 1]

25. Jak oceniają Państwo zakres usługi pilotażowej KSU?

26. Co sądzą Państwo o konstrukcji usługi – podziale na Etap I (audyt), Etap II (wdrożenie)? Czy taki podział jest odpowiedni z perspektywy potencjalnego klienta takiej usługi?

27. Czy zakres przedmiotowy audytu w usłudze pilotażowej KSU jest Państwa zdaniem dostosowany do potrzeb przedsiębiorców? Czy są takie obszary, w których audyt powinien być przeprowadzony, ale nie obejmuje tego usługa pilotażowa KSU?

28. Czy uważają Państwo, że należy poddać audytowi wszystkie obszary objęte usługą audytu (wszystkie obiekty, urządzenia techniczne i instalacje, w których zużywana jest energia, organizacja zarządzania energią w przedsiębiorstwie, umowy i taryfy na zaopatrzenie w energię, ocena stanu technicznego w/w obiektów, urządzeń i instalacji), czy też zakres audytu każdorazowo należy uzgodnić z doradcą i wybrać obszary najbardziej istotne dla firmy?

29. Jeśli tak, to jakie kryteria doboru obszarów audytu powinny być decydujące?

30. Czy w przypadku braku dostępnych danych dotyczących zużycia energii jesteście Państwo w stanie przeprowadzić monitoring zużycia energii? Czy też oczekujecie, że firma świadcząca usługę doradcą sama przeprowadzi taki monitoring, ewentualnie wskaże podmiot, który takie działania będzie mógł wykonać?

31. Na podstawie wyników audytu, doradca rekomendować będzie obszary do Etapu II, czyli wsparcia we wdrożeniu zmian. Czym powinien kierować się rekomendując obszary do zmian? Obecną efektywnością wykorzystania energii w poszczególnych obszarach? Kosztami wdrożenia rekomendacji dla firmy? Maksymalnym efektem oszczędnościowym w opłatach za energię możliwym do osiągnięcia? Innymi przesłankami? (jakimi?)

32. Jakie mogą być, Państwa zdaniem, potencjalne bariery we wdrażaniu rekomendowanych działań?

33. Czy minimalny zakładany efekt finalny etapu II – wzrost efektywności energetycznej o 5%, jest znaczący dla Państwa firmy? Jakiego wzrostu efektywności energetycznej Państwo by oczekiwali?

34. Czy potrzeba Państwa zdaniem, tak jak to jest zapisane w standardzie usługi, powoływać zespół wdrożeniowy do realizacji rekomendacji z audytu?

35. Czy oczekują Państwo, że wiedza uzyskana podczas szkolenia pozwoli na samodzielne wprowadzenie działań związanych z poprawą wykorzystania energii w Państwa firmie?

VI. CENA USŁUGI – 15 MIN

9. Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?

36. Czy jako klienci usługi pilotażowej KSU byłoby Państwo w stanie pokryć pełny jej koszt? Jeżeli nie to jaką kwotę byłoby Państwo w stanie zapłacić?
37. Jak oceniają Państwo pełną cenę za wykonanie usługi pilotażowej KSU? Czy opłata jest odpowiednio oszacowana w stosunku do zakresu, jest zbyt wysoka, zbyt niska?
38. Jeśli szkolenie na temat zarządzania efektywnością energetyczną byłoby oddzielną częścią usługi, to jaką kwotę za tę usługę byłoby Państwo gotowi zapłacić?

Scenariusz FGI z usługodawcami

I. ROZGRZEWKA

- Moderator przedstawia siebie. Wyjaśnia zasady i cel spotkania tj. uzyskanie od uczestników informacji o poziomie zainteresowania usługą, adekwatności usługi do potrzeb beneficjentów, problemach występujących podczas świadczenia usługi oraz identyfikacja propozycji zmian w merytorycznym kształcie-koncepcji usługi. Moderator informuje o video-rejestracji wywiadu i zapewnia o całkowitej anonimowości badania. Sygnalizuje „wagę” badania. Podkreśla, że w tej formule badania wszystkie opinie są równie istotne, nie ma dobrych i złych wypowiedzi-opinii. "Różnimy się poglądami, ale spotykamy się w grupie, aby porozmawiać, wymienić nasze doświadczenia, przedstawić oceny i sugestie. Moderator wyraźnie informuje, że zależy nam na poznaniu prawdziwych opinii i doświadczeń, związanych ze świadczeniem przez instytucje respondentów usługi pilotażowej w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw”.
- Moderator prosi o przedstawienie się każdego z uczestników i przedstawienie w formie kilku słów (zdań) o reprezentowanej przez respondenta instytucji

I. Wymagania konkursowe

1. Czy były takie wymagania konkursowe, których spełnienie było dla Państwa szczególnym problemem (zapytać zarówno o wymagania dotyczące instytucji jak i kompetencji doradców)?
2. Czy w Państwa opinii któreś z kryteriów wyboru usługodawców powinny ulec zmianie? Dlaczego?

II. Zainteresowanie usługą

1. Jak oceniają Państwo zainteresowanie przedsiębiorców usługą? Czy łatwo jest znaleźć klientów usługi pilotażowej? Czy spodziewali się Państwo większego zainteresowania?



2. W jaki sposób prowadziliście Państwo nabór klientów? Jaki kanał informacyjny był najbardziej skuteczny dla pozyskania klientów?
3. Czy fakt, że wsparcie w ramach usługi stanowi pomoc de minimis miał wpływ na proces naboru, jeśli tak to jaki?
4. Jakie przedsiębiorstwa, typy przedsiębiorstw, są Państwa klientami korzystającymi z usługi pilotażowej? Czy są to firmy nowopowstające, czy też już działające od kilku lat na rynku?
5. Z jakich głównych powodów Państwa zdaniem przedsiębiorcy decydują się na skorzystanie z usługi w zakresie zarządzania efektywnością energetyczną?
6. Czy finansowanie usługi w pełnym zakresie ze środków publicznych miało wpływ na decyzje przedsiębiorców w korzystaniu z usługi?
7. Jakie były przyczyny odmowy klientów skorzystania z usługi?
8. A dlaczego Państwo zdecydowali się na świadczenie usługi? Jakie korzyści jej świadczenie przynosi Państwa instytucji?

III. Zakres przedmiotowy usługi

Pytania ogólne

9. Jak ogólnie oceniają konstrukcję usługi- podział na 2 komponenty (audyt i komponent doradczy)
10. Czy usługi o takiej konstrukcji są rozpowszechnione na rynku? Czy można mówić o występowaniu zjawiska konkurencji między usługodawcami oferującymi usługę pilotażową a usługodawcami rynkowymi?

Audyt

11. Jak oceniają Państwo określony w standardzie zakres przedmiotowy audytu?
12. Których z obszarów najczęściej dotyczą przeprowadzane Państwa audyty?
13. A czy są takie obszary, w których prowadzą Państwo audyty a nie są one wymienione w Standardzie?
14. Średnio, jak długo zajmuje Państwu przeprowadzenie audytu?
15. Czy klienci muszą się w jakiś specjalny sposób przygotowywać do audytu?
16. Jakie problemy najczęściej identyfikują Państwo u klientów?
17. Czy 21 dniowy termin na opracowanie raportu z audytu jest w Państwa opinii odpowiedni?
18. Czy określony w Standardzie zakres przedmiotowy raportu z audytu jest w Państwa opinii odpowiedni?
19. Czego najczęściej dotyczą rekomendacje, które formułują Państwo w raporcie z audytu?
20. Czy stwarzają one potencjał do zwiększenia efektywności energetycznej firmy o minimum 5%?

Doradztwo we wdrażaniu rekomendacji

21. Jak oceniają Państwo zainteresowanie przedsiębiorców usługą doradczą?
22. Proszę opisać na czym polega wsparcie doradcze jakie oferują Państwo przedsiębiorcom? Proszę podać jakieś przykłady.
23. Czy wsparcie to świadczą Państwo w siedzibie firmy, przez telefon, mailowo?
24. Ile średnio godzin poświęcają Państwo na wsparcie przedsiębiorcy? Jak długo trwa doradztwo?
25. Czy przedsiębiorcy chętnie korzystają z tego wsparcia czy muszą ich Państwo do tego zachęcać?

26. Na jakie trudności przedsiębiorcy napotykają najczęściej przy wdrażaniu rekomendacji?
27. Które z rekomendacji przedsiębiorcy wdrażają najrzadziej? Dlaczego?
28. Jak oceniają Państwo zasadność powoływania przez przedsiębiorców zespołów projektowych?
29. Czy często się zdarza by organizowali Państwo szkolenia dla przedsiębiorców, o których mowa w Standardzie?
30. Czy szkolenia te powinny być w Państwa opinii obligatoryjne i stanowić np. osobny komponent usługi?
31. Czy przekazują Państwo klientom narzędzia informatyczne pomocne przy wdrażaniu rekomendacji? Jeżeli tak to jakie to są narzędzia?

Pytania ogólne podsumowujące

32. Czy są takie elementy usługi, z których Państwa zdaniem można by zrezygnować? Jakie?
33. Czy w Państwa opinii zasadnym jest rozszerzenie audytu, doradztwa

IV. Procedury świadczenia usługi

34. Na jakie największe trudności napotkali Państwo podczas świadczenia usług?
35. Czy były takie sytuacje gdzie nie byli Państwo w stanie zrealizować usługi zgodnie ze standardem? Jeżeli tak to jak takie sytuacje były rozwiązywane?
36. Czy pewne zapisy standardów budziły Państwa wątpliwości interpretacyjne ,okazało się, że zostały przez Państwa błędnie zinterpretowane?
37. Jak ogólnie oceniają Państwo współpracę z PARP?
38. Czy w Państwa opinii fakt, iż standard usługi został opracowany przez agencję rządową, a usługa jest świadczona pod marką KSU ma dla klientów jakieś znaczenie?

V. Koszty

39. Czy założony w wymaganiach konkursowych maksymalny koszt poszczególnych etapów usługi był Państwa zdaniem odpowiedni?
40. Czy poziom dopuszczalnych odchyień od przyjętej średniej kwoty (maksymalnie 30% mniej lub więcej) był w Państwa opinii optymalny?
41. Jakie czynniki miały największy wpływ na koszt usługi (np. lokalizacja firmy, rodzaj oferowanych produktów, wielkość firmy)?
42. Ja oceniają Państwo proporcje przyjęte w budżecie projektu- min. 70% na wynagrodzenia konsultantów, 30% na pozostałe koszty. Czy takie proporcje są adekwatne do postawionych zadań?
43. Jak oceniacie Państwo procedurę związaną z udzielaniem pomocy de minimis?
44. Jak oceniają Państwo zasady rozliczania z PARP/sprawozdawczości do PARP?

Plany na przyszłość

45. Jaki będzie Państwa zdaniem przyszły popyt przedsiębiorców na tego typu usługi? Od czego on będzie zależeł?
46. Czy w Państwa opinii popyt utrzyma się również wtedy gdy usługa będzie usługą częściowo lub

całkowicie płatną? Jaki, Państwa zdaniem, poziom odpłatności za usługę byłby akceptowalny dla klientów?

47. Czy gdyby usługa pilotażowa była dostępna w przyszłości to czy byliby Państwo nadal zainteresowani jej świadczeniem?

Dziękuję za poświęcony czas

Scenariusz FGI z potencjalnymi usługodawcami

I. ROZGRZEWKI - 5 MIN

Moderator przedstawia siebie. Wyjaśnia zasady i cel spotkania tj. omówienie adekwatności usługi pilotażowej KSU do potrzeb mikro i małych przedsiębiorstw w zakresie zewnętrznego wsparcia doradczego-szkoleniowego wspomagającego zarządzanie efektywnością energetyczną przedsiębiorstw, standardów i procedur świadczenia usługi a także dostępności tego typu usług na rynku i celowości wsparcia tych usług ze środków publicznych. Celem jest uzyskanie od uczestników informacji wspomagających podjęcie decyzji o włączeniu lub nie usługi pilotażowej KSU do systemowej oferty Krajowego Systemu Usług oraz lepsze dostosowanie świadczonych usług pilotażowych KSU do potrzeb przedsiębiorców.

Moderator informuje o video-rejestracji wywiadu i zapewnia o całkowitej anonimowości badania. Sygnalizuje „wagę” badania. Podkreśla, że w tej formule badania wszystkie opinie są równie istotne, nie ma dobrych i złych wypowiedzi-opinii. "Różnimy się poglądami, ale spotykamy się w grupie, aby porozmawiać, wymienić nasze doświadczenia, przedstawić oceny i sugestie". Moderator wyraźnie informuje, że zależy nam na poznaniu prawdziwych opinii i doświadczeń, związanych z celem spotkania.

Moderator prosi o przedstawienie się każdego z uczestników i krótkie przedstawienie reprezentowanej przez respondenta firmy.

II. POPYT I PODAŻ USŁUG Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA EFEKTYWNOŚCIĄ ENERGETYCZNĄ – 30 MIN

5. Jaka jest jakość i dostępność usług podobnych zakresem do pilotażowych?

1. Jakie usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną świadczą Państwa firmy³⁸/na czym polega działalność Państwa instytucji w obszarze efektywności energetycznej³⁹?

³⁸ Tak sformułowane zadać usługodawcom

³⁹ Tak sformułowane zadać podmiotom innym niż usługodawcy



2. Jaki jest terytorialny zasięg działalności Państwa instytucji?
3. Które z tych usług cieszą się największym zainteresowaniem przedsiębiorców? Dlaczego? *[tylko do usługodawców]*
4. A jacy przedsiębiorcy najczęściej korzystają z Państwa usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną? (branża, wielkość, długość działania) *[tylko do usługodawców]*
5. Jak ogólnie oceniają Państwo zainteresowanie przedsiębiorców usługami z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną? Czy przedsiębiorcy są chętni do korzystania z tego typu usług?
6. Jakie dostrzegają Państwo bariery w korzystaniu przez przedsiębiorców z usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną?

2. Jakie są potrzeby firm w obszarach tematycznych, których dotyczą usługi pilotażowe?

7. A jakie są Państwa zdaniem najważniejsze potrzeby przedsiębiorców w obszarze zarządzania efektywnością energetyczną? Z czego one wynikają?
8. Czy przedsiębiorcy Państwa zdaniem są świadomi tych potrzeb?
9. Czy należy się spodziewać, że w przyszłości potrzeby te będą takie same?
10. W jakich obszarach zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorcy oczekują pomocy przede wszystkim:
 - w obszarze efektywności energetycznej budynków
 - w obszarze efektywności energetycznej urządzeń technicznych
 - w obszarze efektywności energetycznej instalacji
 - w obszarze efektywności energetycznej wytwarzania i przesyłu energii
 - w innych obszarach
11. Czy są takie usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną, których Państwo nie świadczy/jeszcze nie świadczy, a którymi przedsiębiorcy są zainteresowani? *(dopytywać w podziale na typy usług korespondujące ze standardem)* *[tylko do usługodawców]*
12. Jaki będzie Państwa zdaniem przyszły popyt przedsiębiorców na usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną? Od czego on będzie zależał?

III. RYNEK USŁUG Z ZAKRESU ZARZĄDZANIA EFEKTYWNOŚCIĄ ENERGETYCZNĄ – 20 MIN

5. Jaka jest jakość i dostępność usług podobnych zakresem do pilotażowych?

13. Jak oceniają Państwo rozwój rynku usług doradczych z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną? Czy rynek jest już nasycony usługami? Czy jest nasycony jakimś określonym rodzajem usług? *(dopytywać w podziale na typy usług korespondujące ze standardem)*
14. Czy konkurencja między podmiotami oferującymi tego typu usługi jest duża? Jakich usług dotyczy w szczególności *(dopytywać w podziale na typy usług korespondujące ze standardem)*?
15. Czy konkurencja Państwa zdaniem doprowadziła do obniżenia cen usług, czy ceny tych usług są

względnie stabilne?

16. Jaki jest średni koszt usług z zakresu efektywności energetycznej na rynku? Od czego on zależy?
17. Czy przewidują Państwo, że konkurencja będzie w przyszłości większa?
18. Czy dotyczyć to będzie konkretnych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną?
(dopytywać w podziale na typy usług korespondujące ze standardem)

IV. USŁUGA PILOTAŻOWA – 25 MIN

10. Czy kryteria wyboru wykonawców testujących usługę pilotażową zostały właściwie określone?

19. Czy słyszeli Państwo o usłudze pilotażowej KSU z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną przedsiębiorstw świadczonej w ramach Krajowego Systemu Usług?
20. Jeżeli tak: Jaką mają Państwo wiedzę na temat tej usługi?
21. Czy rozważali Państwo możliwość wzięcia udziału w konkursie dla usługodawców? *[tylko do usługodawców]*
22. Jeżeli nie-> dlaczego?
23. Jeżeli tak-> dlaczego nie zdecydowali się Państwo na wzięcie udziału w konkursie? *[tylko do usługodawców]*
24. Czy na chwilę obecną spełniają Państwo kryteria formalne i merytoryczne określone w wymaganiach konkursowych. *[Zapytać o kryteria z załącznika nr 1 do scenariusza. Rozdać załącznik uczestnikom] [tylko do usługodawców]*
25. Jeżeli nie: Czy byliby Państwo w stanie spełnić te kryteria gdyby zdecydowali się Państwo na wzięcie udziału w konkursie? *[tylko do usługodawców]*
26. Spełnienie, którego z kryteriów byłoby dla Państwa najtrudniejsze? *[tylko do usługodawców]*
28. Czy rozważają Państwo ubieganie się o możliwość świadczenia usługi w przyszłości? *[tylko do usługodawców]*
29. Jeżeli nie to dlaczego? *[tylko do usługodawców]*
30. Czy świadczenie przez określoną część podmiotów bezpłatnych usług z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną miało jakiś wpływ na działalność Państwa instytucji np. w postaci obniżenia opłat za świadczenie usług, zmniejszenie liczby klientów? *[tylko do usługodawców]*

V. ZAKRES USŁUGI PILOTAŻOWEJ – 40 MIN

4. Czy zakres usług pilotażowych testowanych w projekcie „Zapewnienie dostępu przedsiębiorstw do nowych usług KSU” i procedury ich świadczenia są właściwie zdefiniowane?
3. Czy przetestowane usługi pilotażowe są dostosowane do potrzeb odbiorców?
8. Jakie mogą być potencjalne bariery we wdrażaniu usług pilotażowych?

[przedstawić uczestnikom spotkania zakres usługi- rozdać i omówić krótko załącznik nr 2]

31. Jak oceniają Państwo zakres merytoryczny usługi?
32. Co sądzą Państwo o konstrukcji usługi – podziale na Etap I (audyt), Etap II (wdrożenie)?
33. Czy taki zakres merytoryczny i podział jest odpowiedni z perspektywy firmy doradczej, która mogłaby taką usługę świadczyć?
34. Czy świadczą Państwo analogiczne usługi? Do jakiego stopnia usługi, które Państwo świadczą są podobne do usługi pilotażowej KSU? *[tylko do usługodawców]*
35. Czy zakres przedmiotowy audytu w usłudze pilotażowej KSU jest Państwa zdaniem dostosowany do potrzeb przedsiębiorców? Czy są takie obszary, w których audyt powinien być przeprowadzony, ale nie obejmuje tego usługa pilotażowa KSU?
36. Czy uważają Państwo, że należy poddać audytowi wszystkie obszary objęte usługą audytu (wszystkie obiekty, urządzenia techniczne i instalacje, w których używana jest energia, organizacja zarządzania energią w przedsiębiorstwie, umowy i taryfy na zaopatrzenie w energię, ocena stanu technicznego w/w obiektów, urządzeń i instalacji), czy też zakres audytu każdorazowo należy uzgodnić z audytowanym i wybrać obszary najbardziej istotne dla firmy?
37. Jeśli tak, to jakie kryteria doboru obszarów audytu powinny być decydujące?
38. Czy przeprowadzenie audytu powinno zostać poprzedzone przygotowaniem się ze strony firmy audytowanej? Np., zebraniem dokumentów, rachunków, danych z monitoringu, czy też nie ma to znaczenia i audyt może być przeprowadzony nawet dziś?
39. Czy w przypadku braku dostępnych danych dotyczących zużycia energii jesteście Państwo w stanie przeprowadzić monitoring zużycia energii? Czy też zaproponujecie współpracującą jednostkę, która może taki monitoring przeprowadzić? Czy będziecie oczekiwać, że usługobiorca sam upora się z zebraniem niezbędnych danych dotyczących zużycia energii?
40. Jak długo powinien Państwa zdaniem trwać taki audyt?
41. Na podstawie wyników audytu, doradca rekomendować będzie obszary do Etapu II, czyli wsparcia we wdrożeniu zmian. Czym powinien kierować się rekomendując obszary do zmian? Obecną efektywnością wykorzystania energii w poszczególnych obszarach? Kosztami wdrożenia rekomendacji dla firmy? Maksymalnym efektem oszczędnościowym w opłatach za energię możliwym do osiągnięcia? Innymi przesłankami? (jakimi?)
42. Czy efekt finalny etapu II – wzrost efektywności energetycznej o 5% - jest możliwy Państwa zdaniem do osiągnięcia w każdym przypadku? Jeśli nie, to Państwa zdaniem, dlaczego?
43. Jeśli nie 5% wzrost efektywności energetycznej, to jaki Państwa zdaniem efekt finalny II etapu byłby bardziej odpowiedni?
44. Jak oceniają Państwo zakres przedmiotowy szkolenia, jako elementu II etapu?
45. Czy usługa szkoleniowa dotycząca poprawy efektywności energetycznej powinna być niezależnym i obowiązkowym etapem usługi zarządzania efektywnością energetyczną? Jeśli tak, to kiedy powinna mieć miejsce? Przed audytem, w jego trakcie, przed przystąpieniem do wdrażania rekomendacji, w trakcie wdrażania rekomendacji czy jeszcze w innym momencie?

46. Czy nie obawiają się Państwo, że przeszkolenie klientów na temat zasad zarządzania efektywnością energetyczną spowoduje, że wdrożą oni takie działania samodzielnie i nie będą korzystać z usług firmy doradczej?
47. A czy usługa powinna Państwa zdaniem zostać wzbogacona o jakieś nowe elementy? Jakież?

VI. CENA USŁUG – 25 MIN

9. Czy proces świadczenia poszczególnych nowych usług systemowych powinien być dofinansowywany ze środków publicznych i w jakiej wysokości?

48. Jak oceniają Państwo wynagrodzenie usługodawcy za wykonanie usługi audytu? Czy wynagrodzenie jest odpowiednio oszacowane w stosunku do zakresu, jest zbyt wysokie, zbyt niskie?
49. Jak oceniają Państwo wynagrodzenie usługodawcy za wykonanie usługi doradztwa?
50. Czy przedsiębiorcy byłoby w stanie zapłacić pełną cenę usługi? Jeżeli nie to jak Państwo szacują – jaką kwotę byłoby w stanie zapłacić?
51. Jeśli szkolenie na temat zarządzania efektywnością energetyczną byłoby oddzielną częścią usługi, to jak Państwo szacują – jaką kwotę klienci byłoby w stanie zapłacić.
52. Bazując na Państwa doświadczeniu: jaką kwotę średniorocznie przedsiębiorcy są w stanie wydać na usługi z zakresu zarządzania efektywnością energetyczną? Czy kwota ta zależy od wielkości firmy, branży w jakiej działa? Czy można w tym zakresie zauważyć jakieś prawidłowości?

Dziękuję za poświęcony czas