



interseroh
zero waste solutions

Ocena systemu BDO przez użytkowników

Spis treści

1. Wprowadzenie	3
1.1. Cele	3
1.2. O badaniu i uczestnikach	3
2. Ocena BDO przez uczestników badania	5
2.1. Ocena przez użytkowników systemu	5
2.2. Koszty poniesione w związku z wprowadzeniem BDO	7
2.3. Trudności związane z obsługą BDO	8
2.4. Wnioski	8
Obawy	8
Rozwiązania	8
3. Firmy zajmujące się zbiórką lub przetwarzaniem odpadów	9
3.1. Grupa badanych	9
3.2. Ocena zmian przepisów i wysokości związanych z nimi kosztów	11
System wizyjnej kontroli miejsca magazynowania/składowania odpadów	11
Zabezpieczenie roszczeń	11
Operat przeciwpożarowy	12

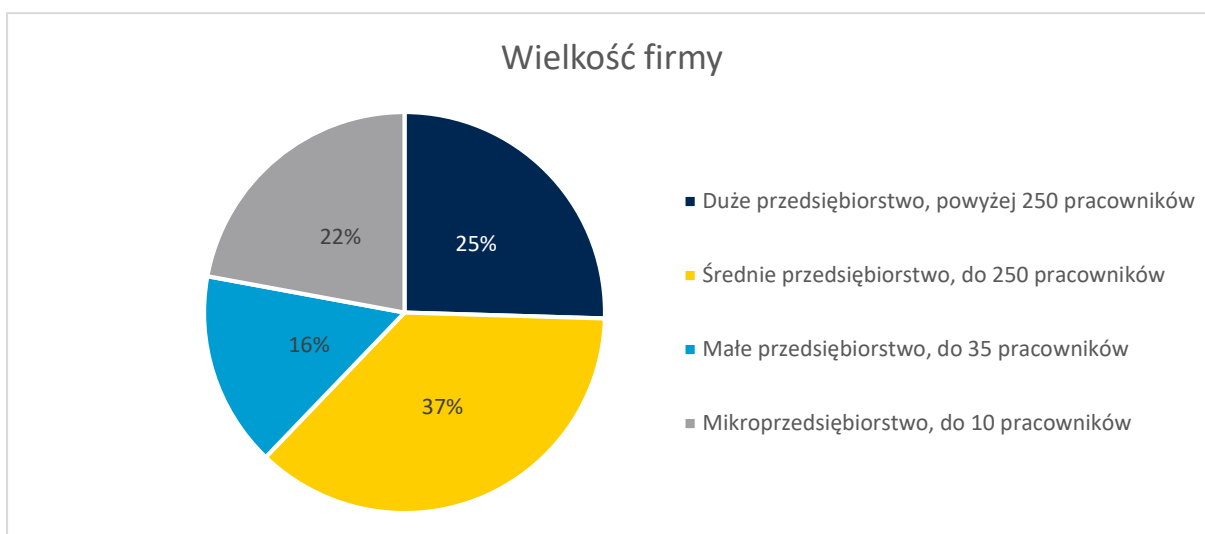
1. Wprowadzenie

1.1. Cele

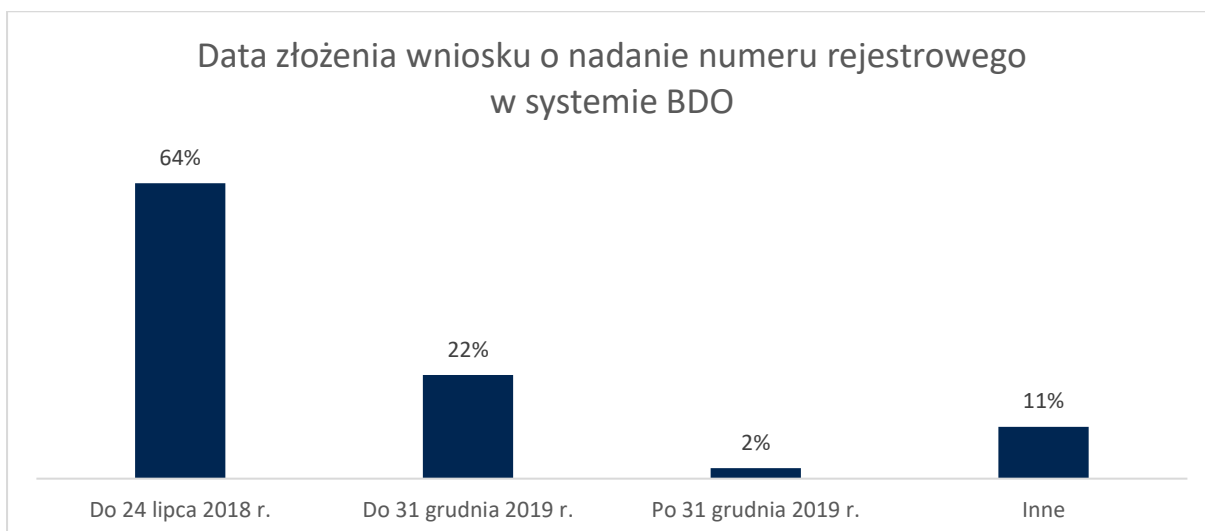
Badanie satysfakcji związanej z wprowadzeniem i użytkowaniem Bazy Danych o Odpadach, której założeniem było usprawnienie i uszczelnienie gospodarowania odpadami, a także pomoc przedsiębiorcom. Badanie ma za zadanie sprawdzenie, czy założenia te zostały spełnione oraz czy i jakie problemy pojawiły się w trakcie użytkowania.

1.2. O badaniu i uczestnikach

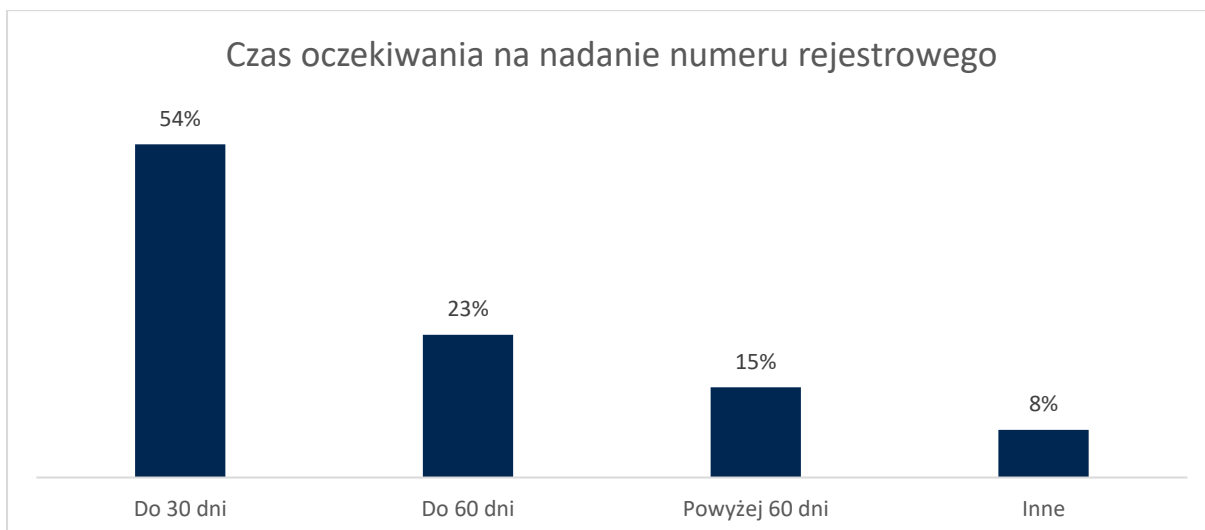
Badanie zostało przeprowadzone przez Interseroh Organizacja Odzysku Opakowań S.A., a jego respondentami byli głównie klienci firmy. Osoby biorące w nim udział zostały poproszone o wypełnienie krótkiej ankiety, zebrano 274 odpowiedzi.



Graf 1. Respondenci wg wielkości firmy

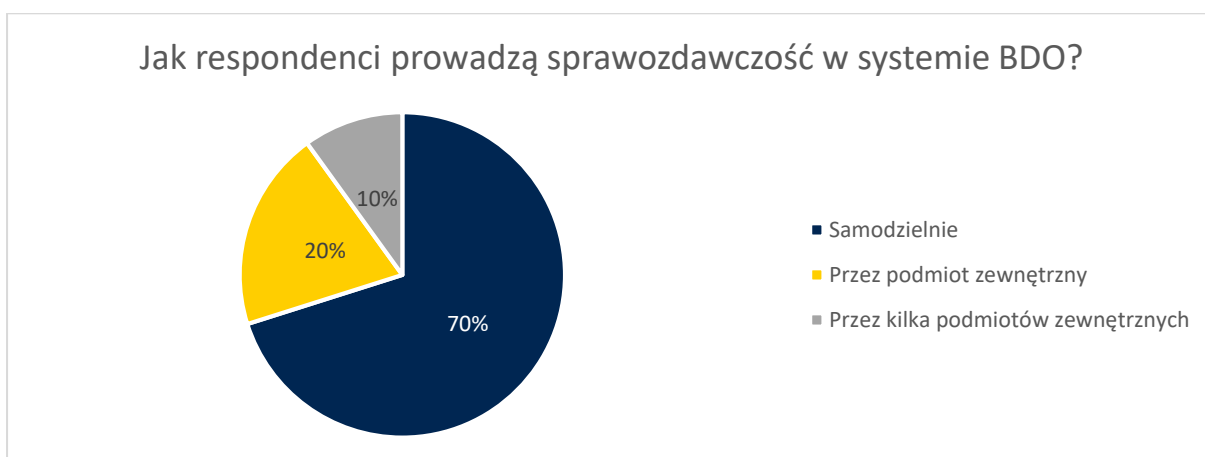


Graf 2. Data złożenia wniosku o nadanie numeru rejestrowego w BDO przez respondentów
W kategorii Inne znalazły się odpowiedzi respondentów, którzy:
- Zostali dopisani z urzędu (8%)
- Nie wiedzą kiedy złożyli wniosek (3%)



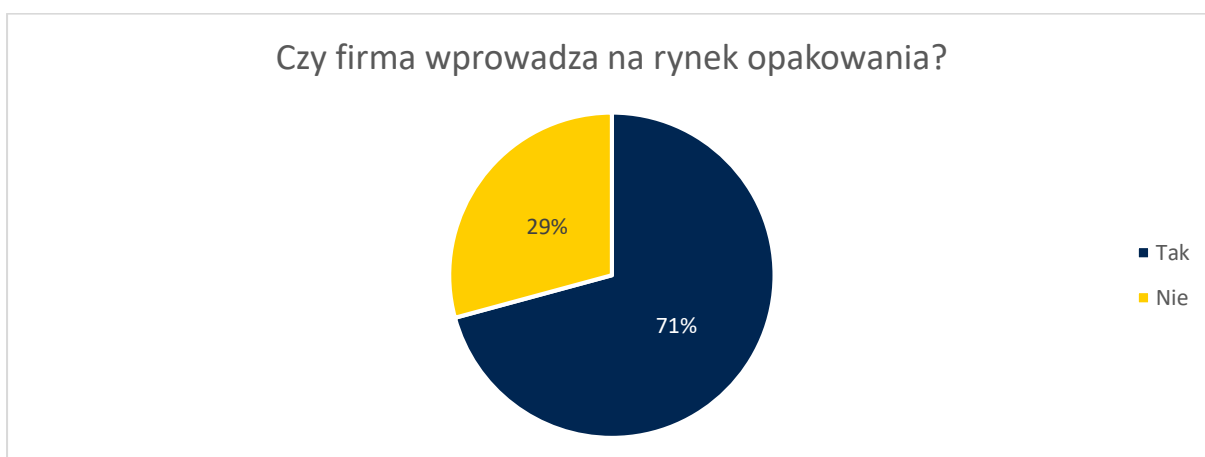
Graf 3. Czas oczekiwania na nadanie numeru rejestrowego
 W kategorii Inne znalazły się odpowiedzi respondentów, którzy:
 - Nie wiedzą ile czasu czekali na nadanie numeru (7%)
 - Nadal nie otrzymali numeru rejestrowego (1%)

Jedna z dwóch osób, które nie otrzymały jeszcze numeru rejestrowego złożyła wniosek przed końcem 2019 r.



Graf 4. Prowadzenie sprawozdawczości w BDO

W całym badaniu tylko **jedna osoba** zaznaczyła, że **nie prowadzi sprawozdawczości** w systemie BDO. Jako **powód** podała **brak możliwości wprowadzenia danych** do systemu.



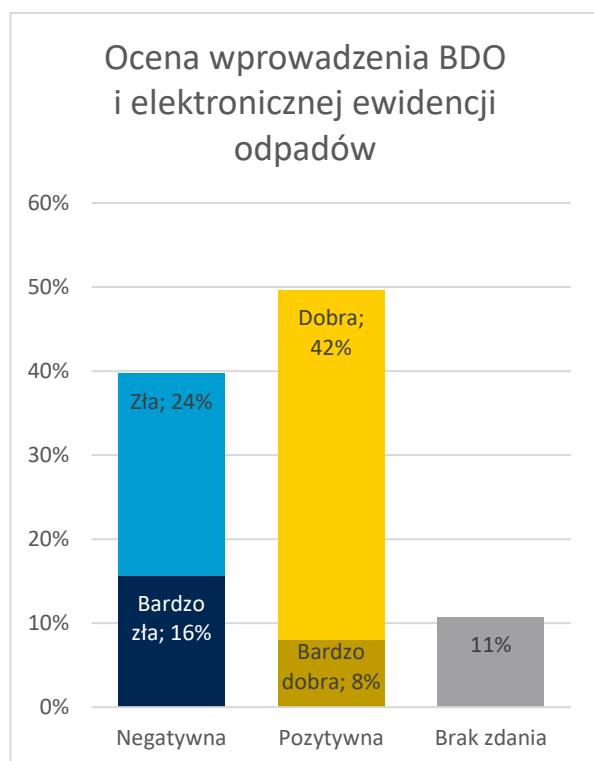
Graf 5. Podział respondentów ze względu na wprowadzanie na rynek opakowań

2. Ocena BDO przez uczestników badania

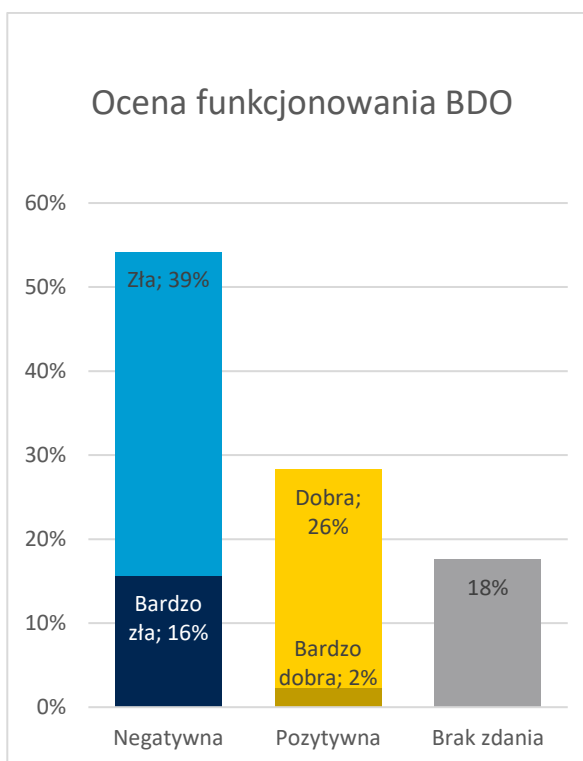
Kolory użyte na grafach korespondują z opinią badanych. Kolor granatowy i niebieski oznaczają opinie nacechowane negatywnie, a kolor złotym i żółtym opinie nacechowane pozytywnie. Kolor szary odnosi się do nienacechowanych odpowiedzi.

2.1. Ocena przez użytkowników systemu

Uczestnicy badania zostali poproszeni o ocenę stwierdzeń związanych z wprowadzeniem systemu BDO. Poniżej zaprezentowano otrzymane w badaniu wyniki.

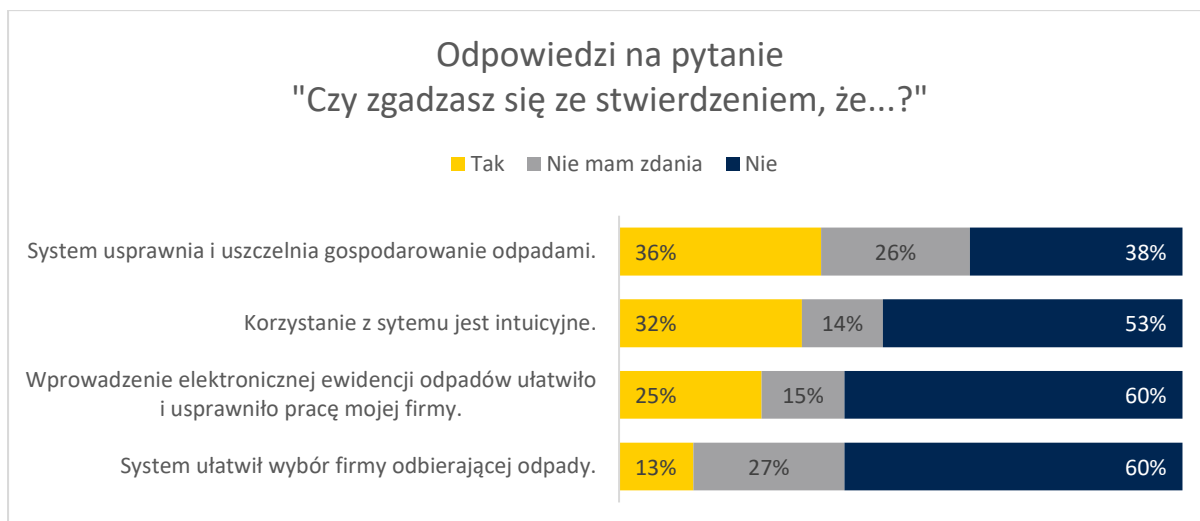


Graf 6. Ocena wprowadzenia BDO i elektronicznej ewidencji odpadów



Graf 7. Ocena funkcjonowania BDO

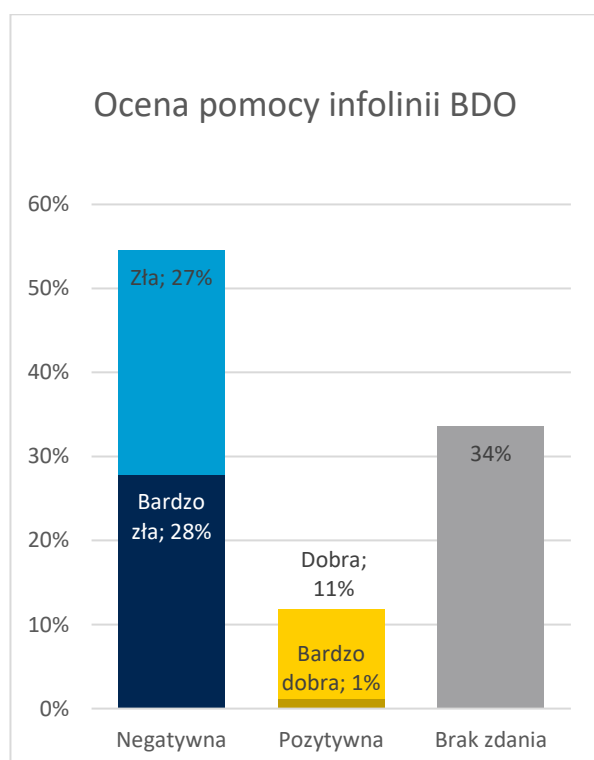
Mimo dobrej oceny wprowadzenia BDO (Graf 6), aktualnie jedynie 1/3 ankietowanych uważa, że system usprawnia i uszczelnia gospodarowanie odpadami (Graf 8). Może być to spowodowane bardzo negatywną opinią dotyczącą funkcjonowania systemu – ponad połowa ankietowanych ocenia go źle lub bardzo źle (Graf 7) i uważa, że korzystanie z niego nie jest intuicyjne (Graf 8).



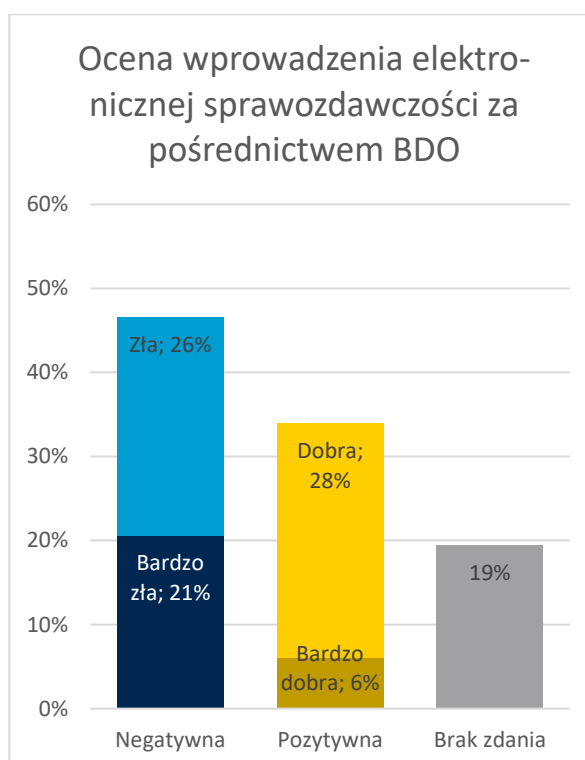
Graf 8. Opinia respondentów w kwestii podanych zagadnień

Ponad połowa ankietowanych ma złe lub bardzo złe doświadczenia z pomocą ze strony infolinii BDO (Graf 9), są one związane m.in. z bardzo długim oczekiwaniem na połączenie z konsultantem oraz przerwaniem połączeń po dłuższym oczekiwaniu.

Co druga osoba źle ocenia również wprowadzenie sprawozdawczości za pośrednictwem systemu BDO (Graf 10), a 60% uważa, że elektroniczna ewidencja odpadów utrudniła i zakłóciła pracę ich firm (jedynie co czwarta osoba uważa, że ułatwiła i usprawniła pracę, Graf 8). Większość respondentów nie uważa, aby system pomógł w wyborze firmy odbierającej odpady (Graf 8).



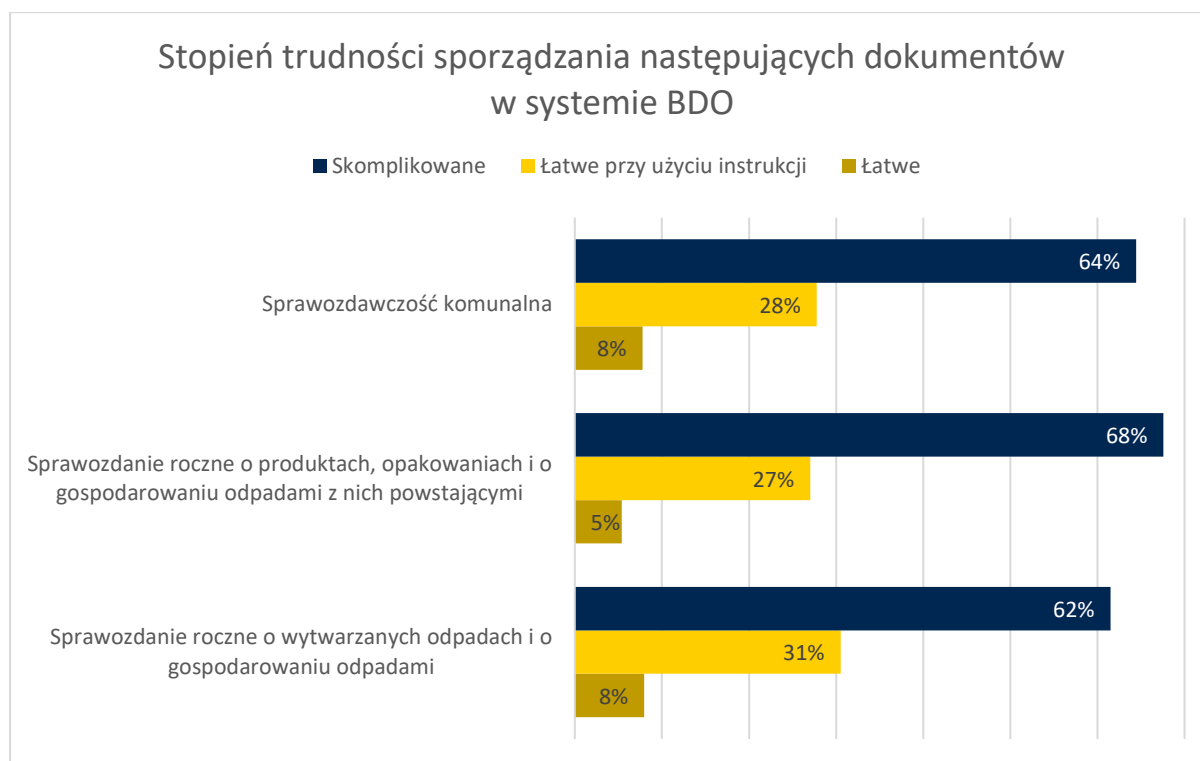
Graf 9. Ocena pomocy ze strony infolinii BDO



Graf 10. Ocena wprowadzenia elektronicznej sprawozdawczości za pośrednictwem BDO

Zdecydowana większość użytkowników (>60%) ocenia prowadzenie sprawozdawczości w systemie BDO jako skomplikowane. Jedynie jedna na każde 14 osób oceniła sporządzanie sprawozdania jako łatwe, a mniej niż 1/3 uznała je za łatwe w przypadku podpierania się

instrukcją. Na podstawie grafu 11. widać, że ocena stopnia trudności nie zależy od rodzaju sporządzanego dokumentu – wszystkie rodzaje dokumentów oceniane były jako równie skomplikowane do sporządzenia, co podkreśla związek systemu z wysokim stopniem trudności sporządzania dokumentów.

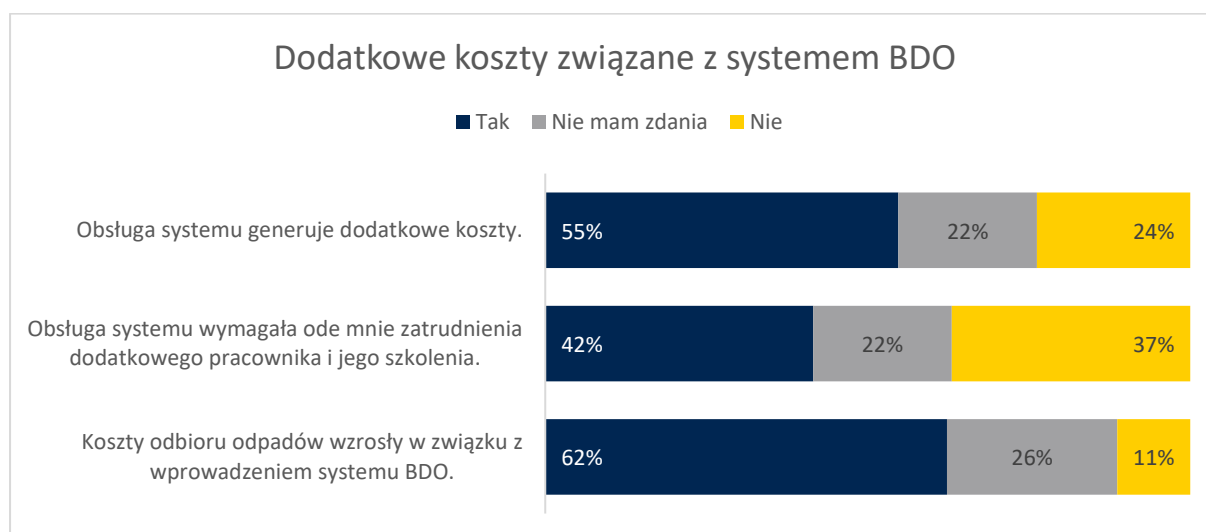


Graf 11. Stopień trudności sporządzania dokumentów w systemie BDO wg użytkowników

W dalszej części raportu przedstawiamy jakie trudności wpływają na negatywną ocenę tych czynników (patrz punkt 2.3 niniejszego raportu).

2.2. Koszty poniesione w związku z wprowadzeniem BDO

Dla więcej niż połowy przedsiębiorców konieczność korzystania z systemu BDO generuje koszty. Dwie na każde pięć firm musiały zatrudnić dodatkowego pracownika do obsługi systemu. Dla trzech z każdych pięciu firm wzrosły koszty odbioru odpadów w związku z wprowadzeniem systemu BDO.



Graf 12. Poniesienie dodatkowych kosztów związanych z wprowadzeniem systemu BDO

2.3. Trudności związane z obsługą BDO

Poniższa tabela zawiera najczęściej wskazywane trudności związane z obsługą systemu BDO przez użytkowników.

Tabela 1. Najczęściej występujące trudności związane z obsługą BDO

L.P.	Trudność	Liczba głosów
1	Brak jasnych instrukcji jak korzystać z systemu	138
2	Powolne działanie i zawieszanie się systemu	96
3	Brak powiadomień o nowych/odrzuconych KPO (np. mailowo poza BDO)	79
4	Brak możliwości automatycznego czytania danych do ewidencji z KPO	79
5	Brak możliwości edycji i wprowadzania korekt KPO	75
6	Czasochłonna obsługa i prowadzenie ewidencji odpadów	66
7	Brak możliwości eksportu/pobrania danych (np. do Excela)	61
8	Problem z wygenerowaniem Karty Przekazania Odpadów (KPO)	55
9	Brak najczęściej wybieranych pozycji w podpowiadziach	49
10	Prawidłowa klasyfikacja odpadów	42
11	Wyszukiwanie KPO oraz wpisów w KEO	40

Wśród innych trudności (wskazywanych częściej niż raz), znalazły się uwagi takie jak:

- Brak możliwości generowania raportów/zestawień
- Możliwość logowania się do systemu przez jedną osobę i połączenie jej profilu zaufanego z kontem w BDO
- Brak możliwości filtrowania i sortowania wyników
- Brak widoczności wag

2.4. Wnioski

Obawy

Wiele osób obawia się, że w pierwszy rok działania BDO pociągnie za sobą dodatkowe koszty w postaci kar związanych z błędami i problemami, które wystąpiły przy obsłudze systemu. Tę obawę nasila dodatkowo problem z wprowadzaniem zmian i edycji wpisanych danych.

Kolejną obawą użytkowników jest zagrożenie, że wiele firm zrezygnuje ze zgłaszania wielu kodów odpadów, aby ograniczyć czasochłonną sprawozdawczość co skutkuje obrotem tych odpadów w „szarej strefie”.

Rozwiązania

Aby system pomagał przedsiębiorcom konieczne jest wprowadzenie wielu zmian oraz usprawnień systemu.

Zdecydowanie **najistotniejsze** wydaje się **udostępnienie jasnych instrukcji korzystania z systemu** oraz **zapewnienie jego płynnego działania bez zawieszania się**.

W badaniu pojawiły się dwie trudności związane z czasochłonną obsługą systemu (nr 2 oraz 6 z Tabeli 1). Obie są ze sobą powiązane, ponieważ powolne działanie systemu i jego zawieszanie się skutkuje czasochłonną obsługą BDO. Jednak czasochłonna obsługa i prowadzenie ewidencji obejmuje więcej zagadnień, takich jak:

- konieczność przechodzenia między wieloma kartami i uzupełniania wielu pól, w tym takich, w które przepisuje się dane z rozporządzeń, np. procent odzysku, wiele pól system mógłby uzupełniać/przeliczać automatycznie,
- nieintuicyjny interfejs użytkownika,
- brak rzetelnie przygotowanych instrukcji obsługi systemu, które nie powinny ograniczać się wyłącznie do prezentacji systemu.

Kolejny **kluczowy problem** do rozwiązania to **niefunkcjonalny interfejs użytkownika**, który wymaga dodania nowych (nierzadko prostych) funkcji. Dodanie ich ułatwi i przyspieszy sprawozdawczość. Najczęściej zgłaszane brakujące funkcjonalności to:

- **Tworzenie KEO na podstawie KPO**
- **Wysyłanie na wskazaną skrzynkę mailową powiadomień o:**
 - Nowych KPO
 - Zmianach w statusie KPO (akceptacja/odrzućenie)
- **Edycja** oraz **wprowadzenie korekt** w utworzonych w systemie dokumentach
- **Eksport** wprowadzonych **danych** poza system, np. do xls
- **Wyszukiwanie i filtrowanie** odpowiednich KPO, KEO
- **Wyświetlanie** istniejących KPO/KEO **na jednej stronie**

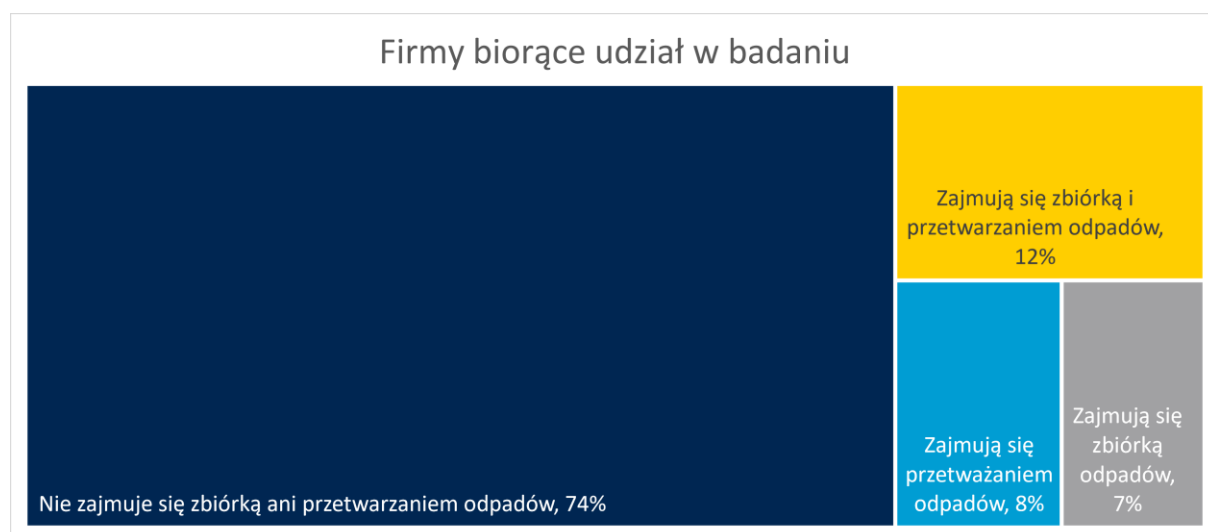
Dodatkowe funkcje, które ułatwiłyby użytkowanie systemu:

- Wystawianie KPO na podstawie poprzedniej (Uwaga! Nieprawidłowe zaprogramowanie funkcji może spowodować pojawienie się błędów związanych z kopiowaniem)
-

3. Firmy zajmujące się zbiórką lub przetwarzaniem odpadów

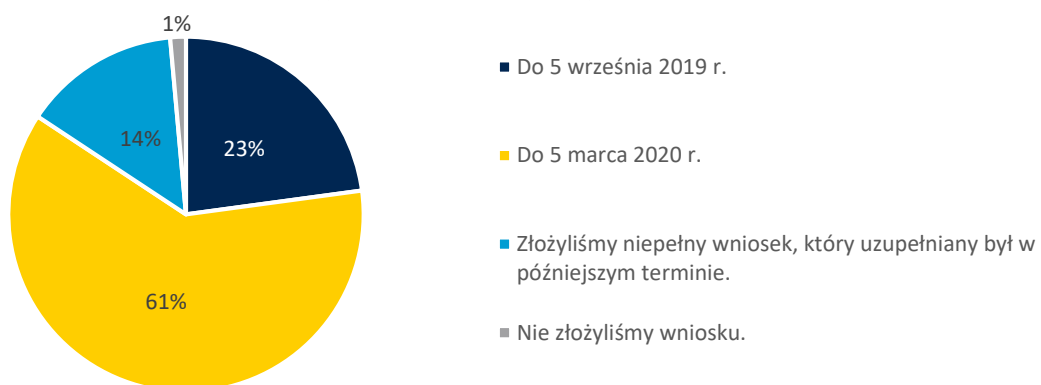
3.1. Grupa badanych

26% badanych (N = 71) pracuje w firmie zajmującej się zbiórką lub przetwarzaniem odpadów.



Graf 13. Udział respondentów zajmujących się przetwarzaniem lub zbiórką odpadów

Złożenie wniosku o wydanie nowej decyzji na zbieranie lub przetwarzanie odpadów

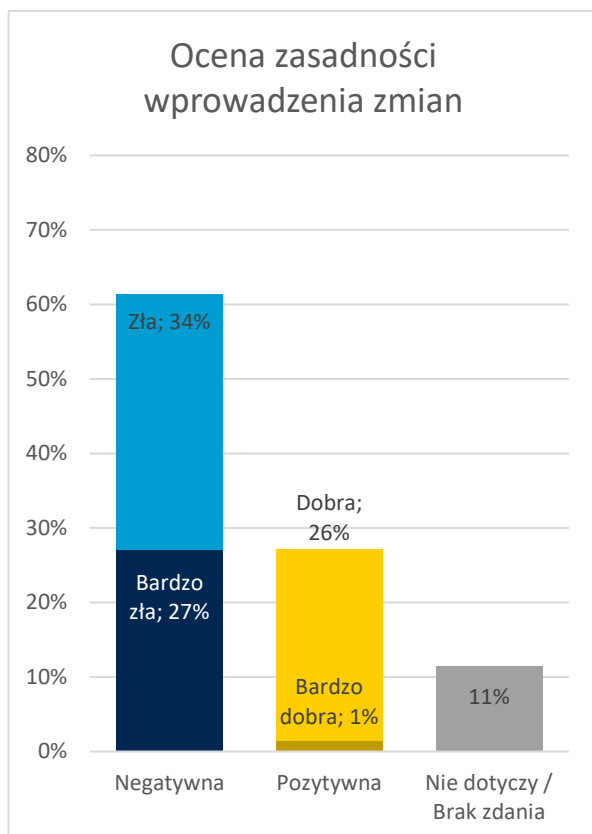


Graf 14. Czas złożenia wniosku o wydanie nowej decyzji na zbieranie lub przetwarzanie odpadów

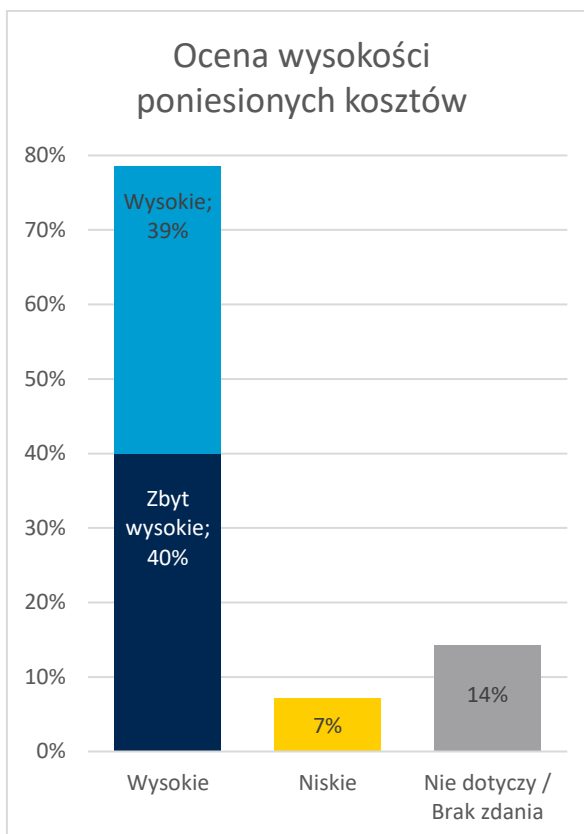
3.2. Ocena zmian przepisów i wysokości związanych z nimi kosztów

System wizyjnej kontroli miejsca magazynowania/składowania odpadów

Zdecydowana większość respondentów ocenia negatywnie zarówno samą zasadność wprowadzenia zmian związanych z wizyjnym systemem kontroli, jak również poniesione w związku z tym koszty. Żaden z badanych nie wskazał, aby poniesione koszty były nieistotnie niskie.



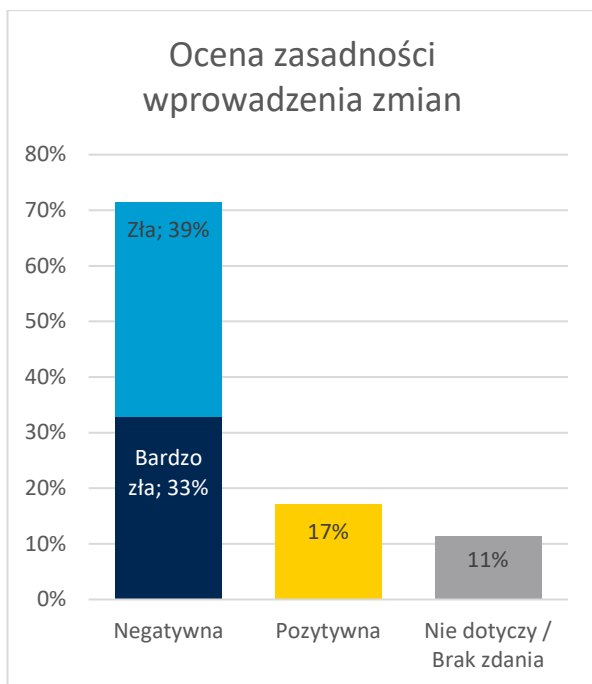
Graf 15. Ocena zasadności wprowadzenia zmian dotyczących wizyjnego systemu kontroli miejsca magazynowania odpadów



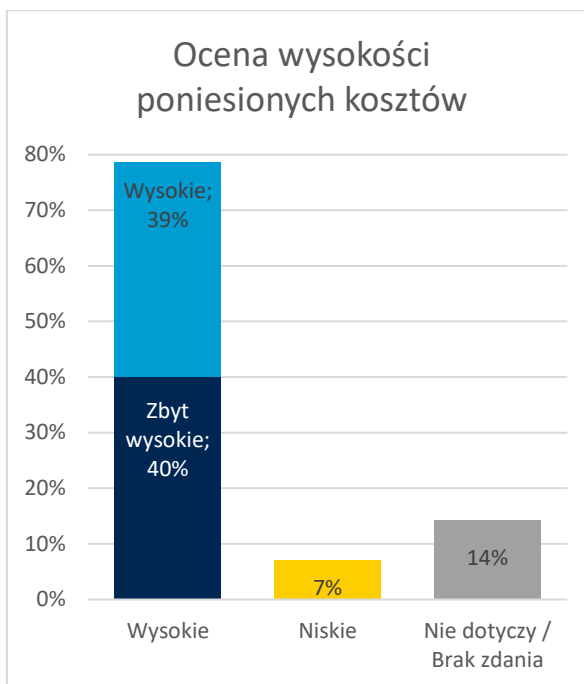
Graf 16. Koszty poniesione w związku z wprowadzeniem zmian dotyczących wizyjnego systemu kontroli miejsca magazynowania odpadów

Zabezpieczenie roszczeń

Zdecydowana większość respondentów ocenia negatywnie zarówno samą zasadność wprowadzenia zmian związanych z zabezpieczeniem roszczeń, jak również poniesione w związku z tym koszty. Żaden z badanych nie wskazał, aby poniesione koszty były nieistotnie niskie.



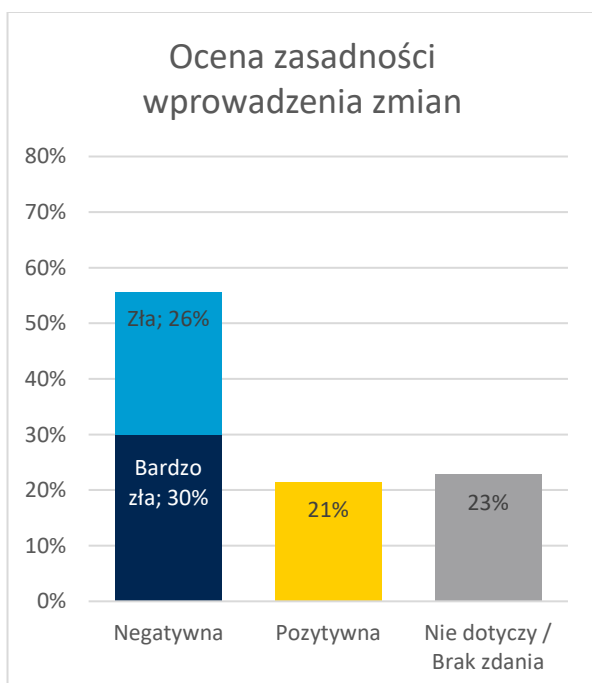
Graf 17. Ocena zasadności wprowadzenia zmian dotyczących zabezpieczenia roszczeń



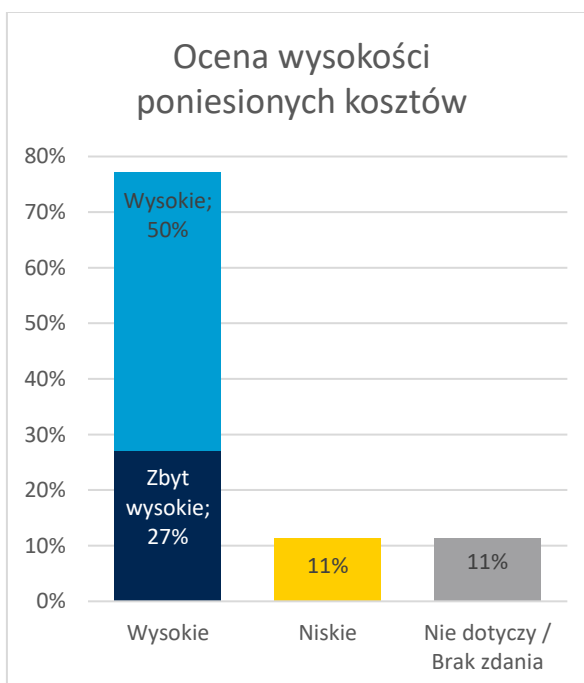
Graf 18. Koszty poniesione w związku z wprowadzeniem zmian dotyczących zabezpieczenia roszczeń

Operat przeciwpożarowy

Zdecydowana większość respondentów ocenia negatywnie zarówno samą zasadność wprowadzenia zmian związanych z operatem przeciwpożarowym, jak również poniesione w związku z tym koszty. Żaden z badanych nie wskazał, aby poniesione koszty były nieistotnie niskie



Graf 19. Ocena zasadności wprowadzenia zmian dotyczących operatu przeciwpożarowego



Graf 20. Koszty poniesione w związku z wprowadzeniem zmian dotyczących operatu przeciwpożarowego