

Streszczenie rozprawy doktorskiej mgr Dariusza Dudka

## **Uwarunkowania retencji klientów indywidualnych na rynku energii elektrycznej**

Rynek energii elektrycznej jest jednym z bardziej dynamicznie rozwijających się rynków w Polsce. Duża liczba sprzedawców energii elektrycznej powoduje, że pozyskiwanie klientów i ich utrzymanie stanowi dla firm energetycznych coraz większe wyzwanie. Energia elektryczna stała się towarem a klienci indywidualni – gospodarstwa domowe – mogą swobodnie wybierać sprzedawców energii elektrycznej dzięki wprowadzeniu tzw. zasady TPA (z ang. Third Party Access). Firmy energetyczne nie ustają w staraniach by z jednej strony pozyskiwać nowych klientów, z drugiej zaś nie tracić już pozyskanych. Poznanie czynników oddziałujących na intencje zmiany dostawcy energii przez gospodarstwa domowe jest niezbędne, by móc skutecznie zarządzać retencją klientów.

Główny problem badawczy dotyczy zbadania określonych czynników mogących wpływać na decyzje dotyczące zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez klientów indywidualnych – gospodarstwa domowe. W trakcie przeprowadzonych badań poddano analizie grupę czynników, które wpływają na intencję zmiany dostawcy. Przeprowadzona analiza literatury przedmiotu wykazała bogate zainteresowanie tematyką zarówno na świecie, jak i w Polsce. Jednak występuje luka badawcza dotycząca kompleksowego modelu opisującego główne czynniki wpływające na decyzje gospodarstw domowych w zakresie wyboru dostawcy energii elektrycznej.

Rozprawa składa się z pięciu rozdziałów, wstępu, zakończenia, bibliografii, spisu tabel, rysunków, wykresów i załącznika (kwestionariusza ankiety).

Rozdział pierwszy zawiera charakterystykę rynku energii w Polsce. W pierwszej części rozdziału przybliżono proces deregulacji rynku energii w Polsce, w dalszej części rozdziału przedstawiono strukturę i zasady funkcjonowania rynku energii. Opisane zostały instytucje odpowiedzialne za nadzór nad rynkiem energii elektrycznej a następnie skupiono uwagę na specyfice funkcjonowania na rynku energii sprzedawców zasiedziały.. Rozdział kończy się opisem trendów na rynku energii elektrycznej, które zmieniają i będą zmieniać sposób funkcjonowania gospodarstw domowych w zakresie korzystania z energii elektrycznej. Opisano również rodzaje źródeł energii odnawialnej i ich rozwój w Polsce, sposoby magazynowania energii, klastry energetyczne, spółdzielnie i wspólnoty energetyczne oraz energetykę rozproszoną.

W rozdziale drugim przedstawiono gospodarstwa domowe jako segment odbiorców na rynku energii. Na wstępie rozdziału scharakteryzowano gospodarstwo domowe jako odbiorcę energii elektrycznej, następnie dokonano opisu segmentacji odbiorców pod kątem rynku energii elektrycznej. W dalszej części przedstawiono wiodące marki dostawców energii elektrycznej w Polsce. Opisano również kwestię świadomości klientów indywidualnych w zakresie możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej oraz zaprezentowano dostępne dane dotyczące skali dokonanych zmian sprzedawców energii przez gospodarstwa domowe od początku wprowadzenia zasady TPA. W dalszej części rozdziału przedstawiono działania sprzedawców energii elektrycznej mające na celu pozyskiwanie i utrzymanie klientów indywidualnych. Rozdział kończy się prezentacją wybranych wyników badań poziomu satysfakcji przez sprzedawców energii elektrycznej.

Rozdział trzeci zawiera opis czynników determinujących intencję zmiany dostawcy energii przez klienta indywidualnego. W pierwszej części rozdziału przedstawiono znaczenie retencji klientów, opisano także pojęcia *churn* i lojalność. Następnie przedstawiono model czynników wpływających na zmianę dostawcy energii. W dalszej części rozdziału opisano czynniki wpływające na retencję klientów pozostające pod wpływem dostawcy. Kolejna część rozdziału poświęcona została czynnikom oddziałyującym na zmianę sprzedawcy przez rynek energii elektrycznej. Rozdział zamyka opis czynników wpływających na zmianę sprzedawcy wynikających z cech klienta.

Czwarty rozdział ma charakter metodyczny, przedstawiono w nim procedurę badawczą oraz opisano metody i narzędzia wykorzystane w przeprowadzonych badaniach. Rozdział prezentuje założenia oraz przebieg przeprowadzonych badań, ostaniam jego część to opis charakterystyki próby badawczej.

Rozdział piąty zawiera prezentację wyników badania własnego oraz wniosków stanowiących podstawę do opracowania własnego modelu oddziaływania czynników kształtujących skłonność klientów indywidualnych do zmiany dostawcy energii. W pierwszej części rozdziału przedstawiono i opisano model czynników wpływających na decyzję o zmianie dostawcy energii elektrycznej. W dalszej części rozdziału przedstawiono zastosowaną metodologię analizy modelu. W trzeciej części rozdziału dokonano analizy modeli czynników wpływających na intencje zmiany dostawcy, które odpowiadają poszczególnym obszarom rozpatrywanego modelu. Analiza czynników występujących w poszczególnych modelach umożliwiła powstanie łącznego modelu czynników wpływających na intencję zmiany dostawcy. W dalszej części rozdziału podjęto próbę segmentacji odbiorców energii elektrycznej ze względu na skłonność do zmiany sprzedawcy na podstawie analizy wzajemnych powiązań

między rozpatrywanymi czynnikami. W ostatniej części rozdziału przedstawiony został model zarządzania retencją. Model ten daje możliwości dostosowania działań firmy sprzedającej energię elektryczną do wyznaczonych przez nie celów. W oparciu o zaproponowany model autor sformułował szereg rekomendacji dla firm działających na rynku energii elektrycznej. Na końcu rozprawy znajduje się bibliografia, spis tabel, rysunków i wykresów oraz kwestionariusz ankiety.

Prowadzone badania skoncentrowane były głównie na analizie dużej grupy czynników mogących mieć istotny wpływ na intencję zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez gospodarstwa domowe. Analiza wybranych czynników umożliwiła opracowanie modelu czynników wpływających na decyzję o zmianie dostawcy energii elektrycznej przez gospodarstwa domowe w Polsce.

Przeprowadzone badania dostarczyły obszernego materiału empirycznego, który został poddany kompleksowej analizie statystycznej. Analiza statystyczna miała głównie charakter narzędziowy, służący do opisanie obserwowanych prawidłowości. Przedmiotem analizy były zmienne, które można podzielić na dwie kategorie: jakościowe oraz ilościowe. Zebrane dane zostały zapisane w bazie danych stworzonej w programie MS Excel oraz IBM SPSS Statistics 28.

Wyniki badań opisane w pracy doktorskiej umożliwiają w pewnym zakresie wypełnienie istniejącej luki badawczej. Uzyskane wyniki badań mogą stanowić także rekomendacje dla firm energetycznych w zakresie zarządzania retencją klientów indywidualnych. Wyniki badań pozwoliły również na dokonanie segmentacji klientów, która umożliwiła wyodrębnienia dwóch segmentów ze względu na poziom skłonności do zmiany sprzedawcy.