

Usługi komunalne w
opiniach
i budżetach
mieszkańców Krakowa -
podsumowanie
wyników
2022



Krakowski Holding Komunalny SA

OBSERWATOR
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

Wprowadzenie

Badanie „Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa” to cykliczny projekt przeprowadzany na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. (KHK S.A.) w wyniku prowadzonych postępowań przetargowych.

Bieżąca edycja (2022) została zrealizowana po dwóch latach przerwy spowodowanej przez pandemię COVID 19.

Cele badania

Głównym celem badania było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.

Szczegółowe cele badania:

zbadanie stopnia znajomości poszczególnych miejskich spółek komunalnych oraz rozpoznawalności ich logotypów;

zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych mieszkańców Krakowa wydatkami na usługi komunalne;

zbadanie postaw mieszkańców dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne spółki.

Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone przy wykorzystaniu techniki bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego CAPI.

Badaną populację stanowili dorośli mieszkańcy Krakowa, reprezentujący proporcjonalnie każdą z osiemnastu dzielnic.

Respondentami były osoby opłacające rachunki za wodę, ścieki, ogrzewanie, czynsz.

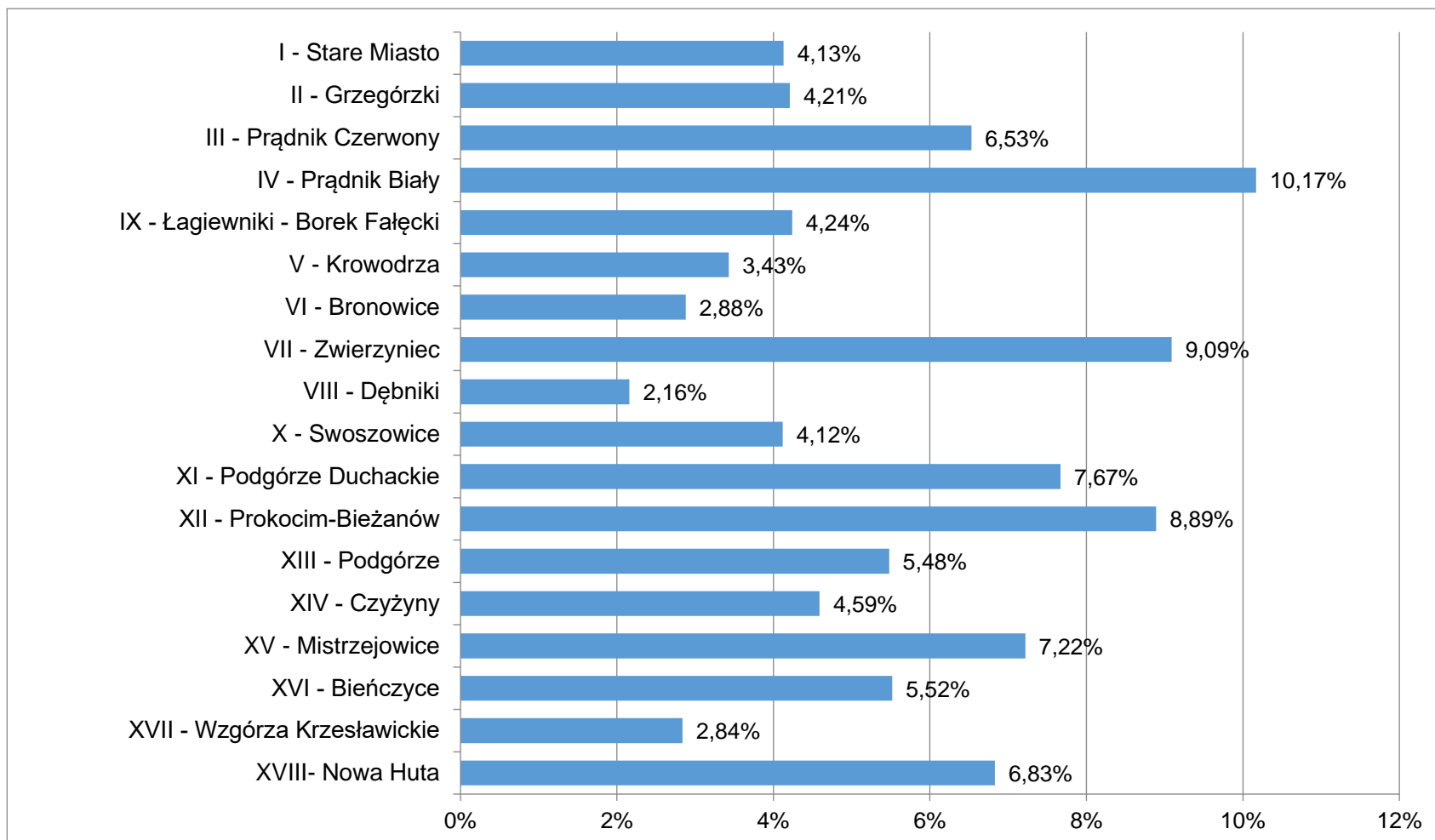
Przy doborze próby zastosowano metodę *random walking*, polegającą na wyznaczeniu ankieterom adresów startowych w każdej dzielnicy od których zaczynając docierali do respondentów spełniających kryteria doboru.

Badanie objęło 1314 losowo wybranych gospodarstw domowych.



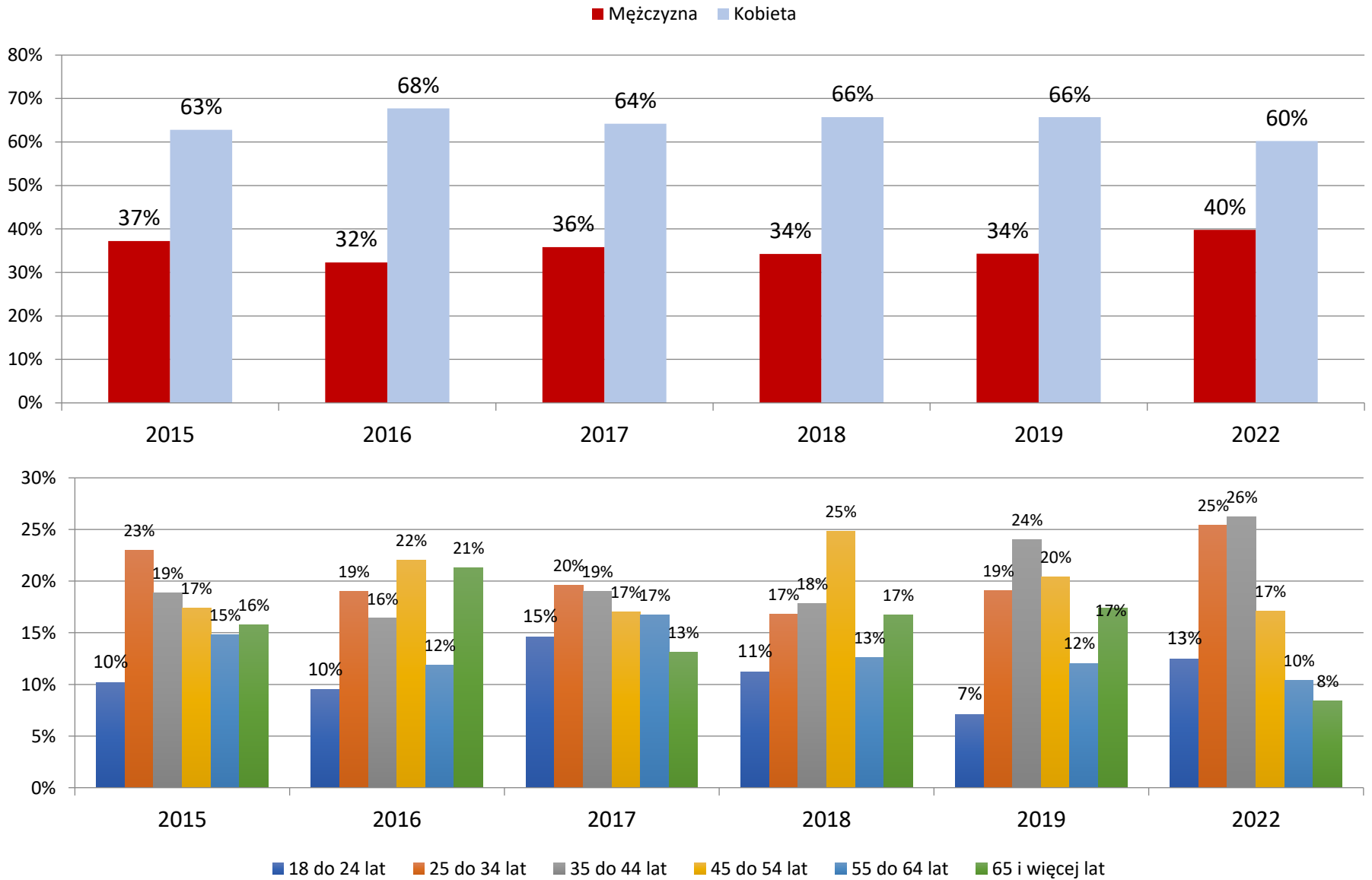
Charakterystyka badanych

Struktura próby według dzielnic



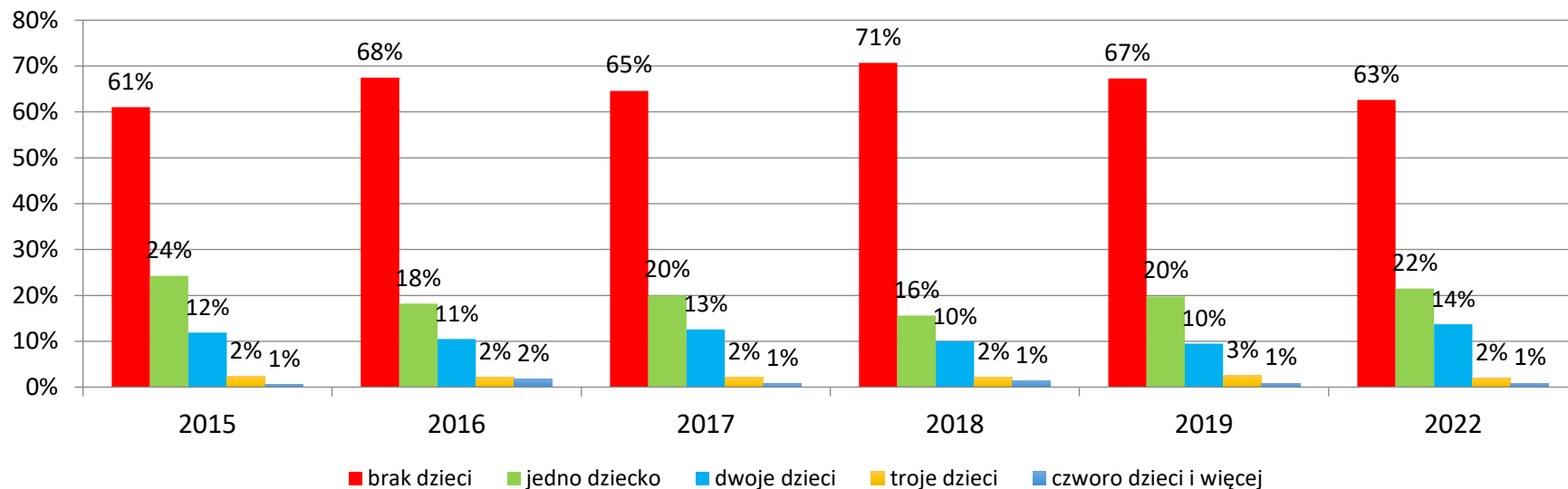
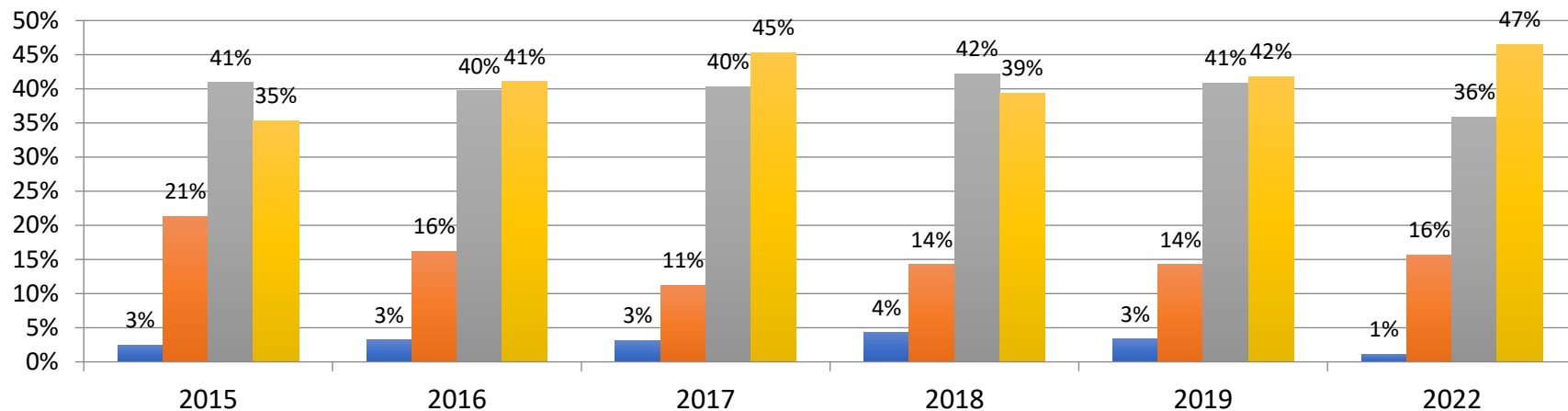
N=1314

Charakterystyka badanych (płeć, wiek)

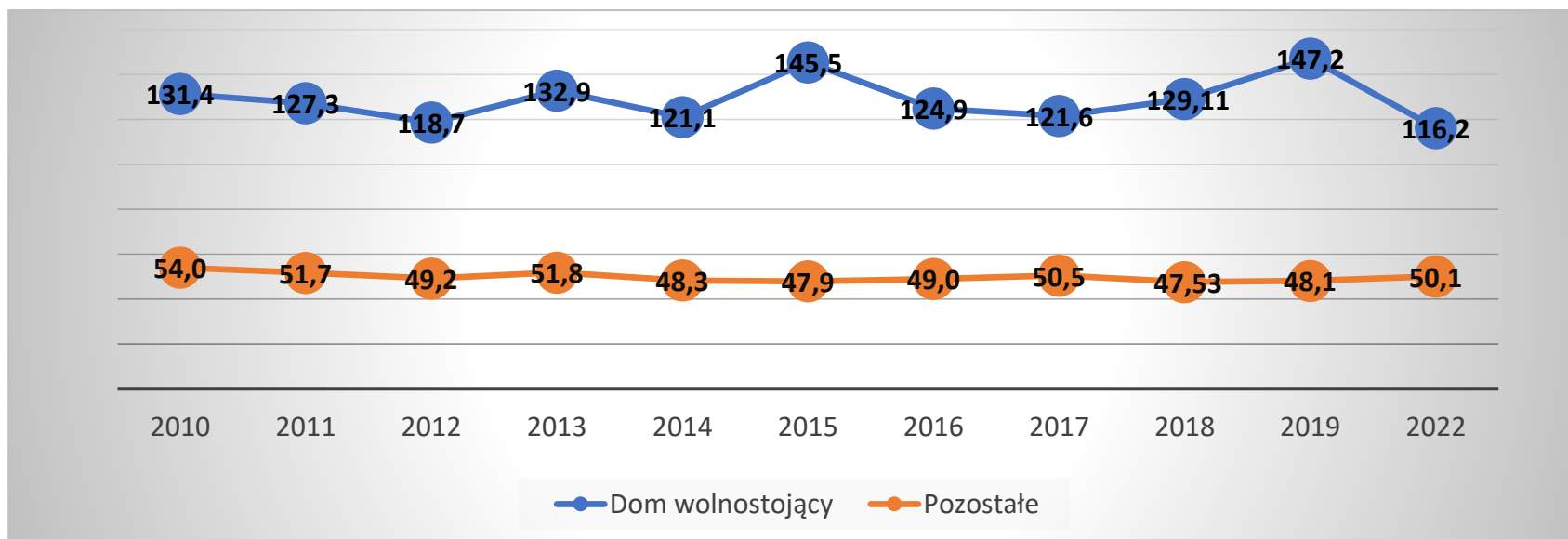
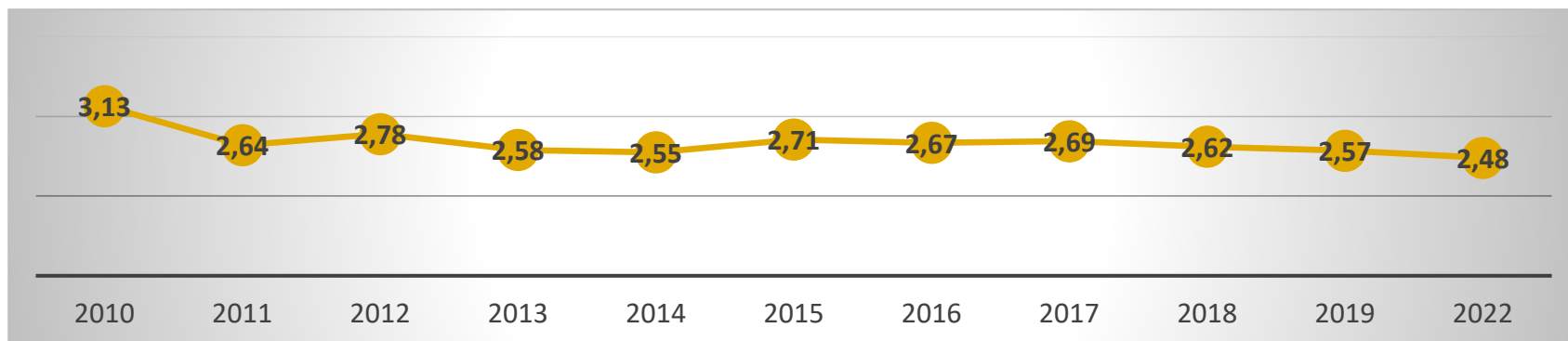


Charakterystyka badanych (wykształcenie, liczba dzieci na utrzymaniu)

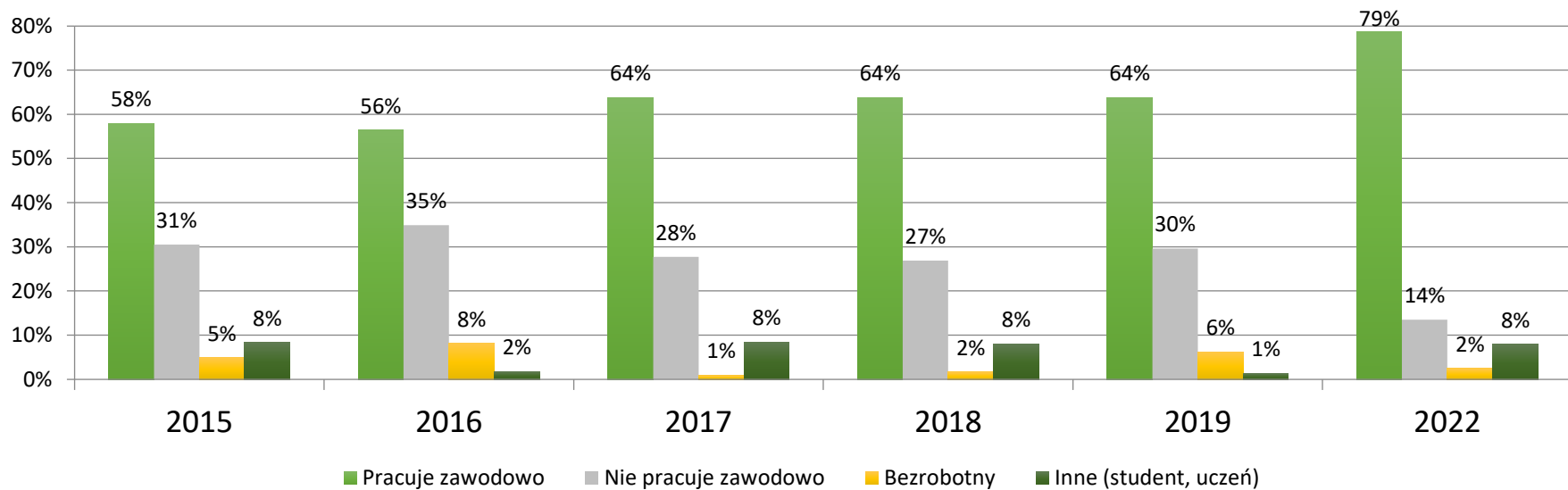
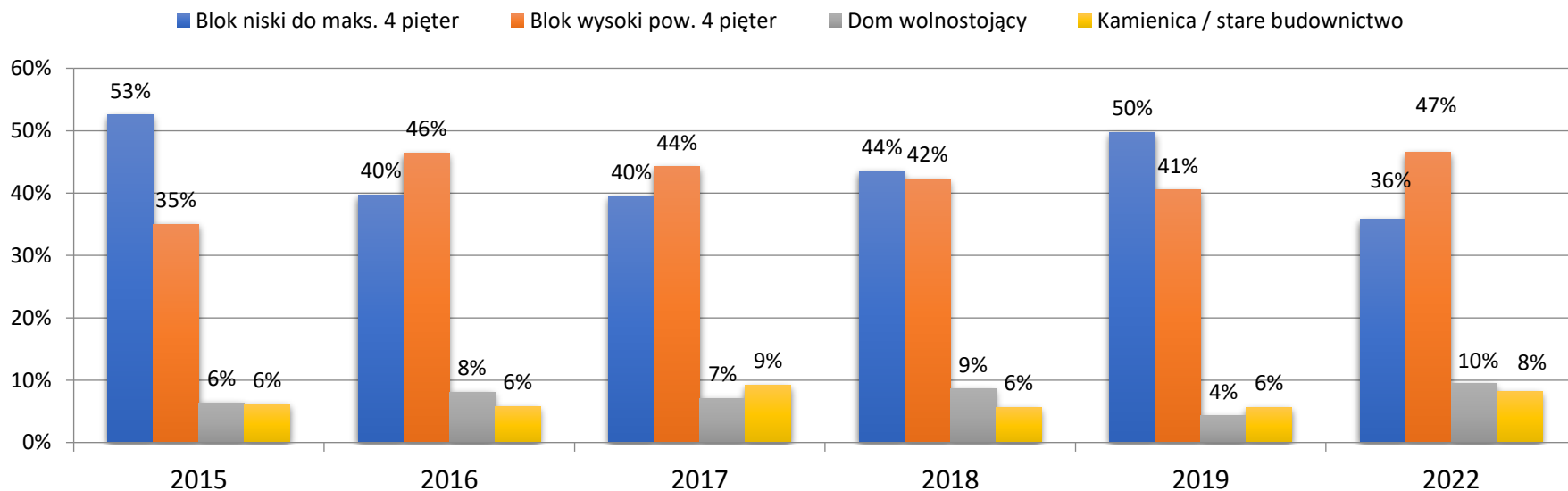
Podstawowe Zasadnicze zawodowe Średnie Wyższe



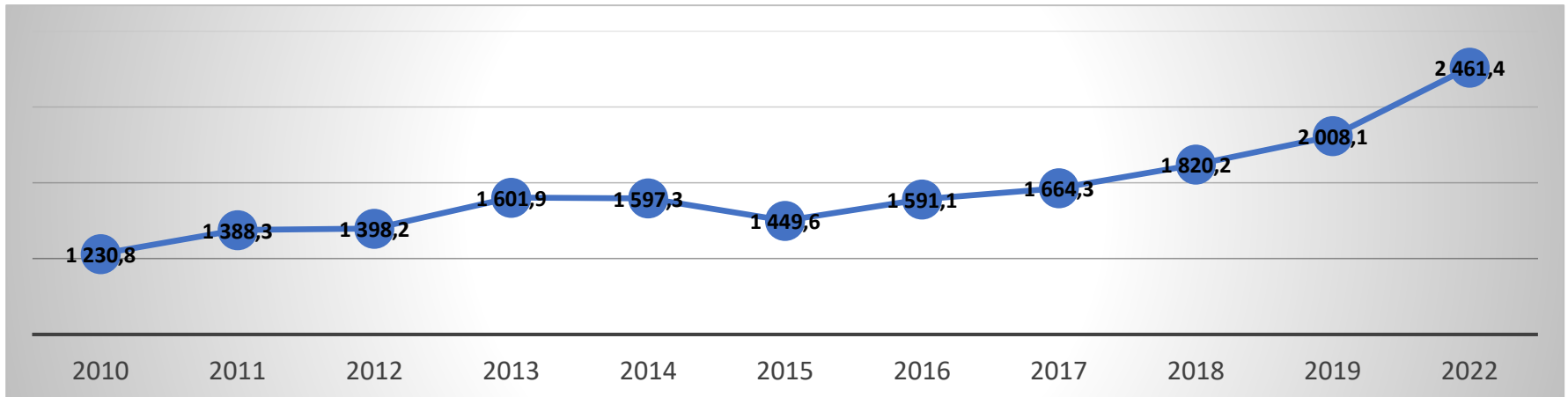
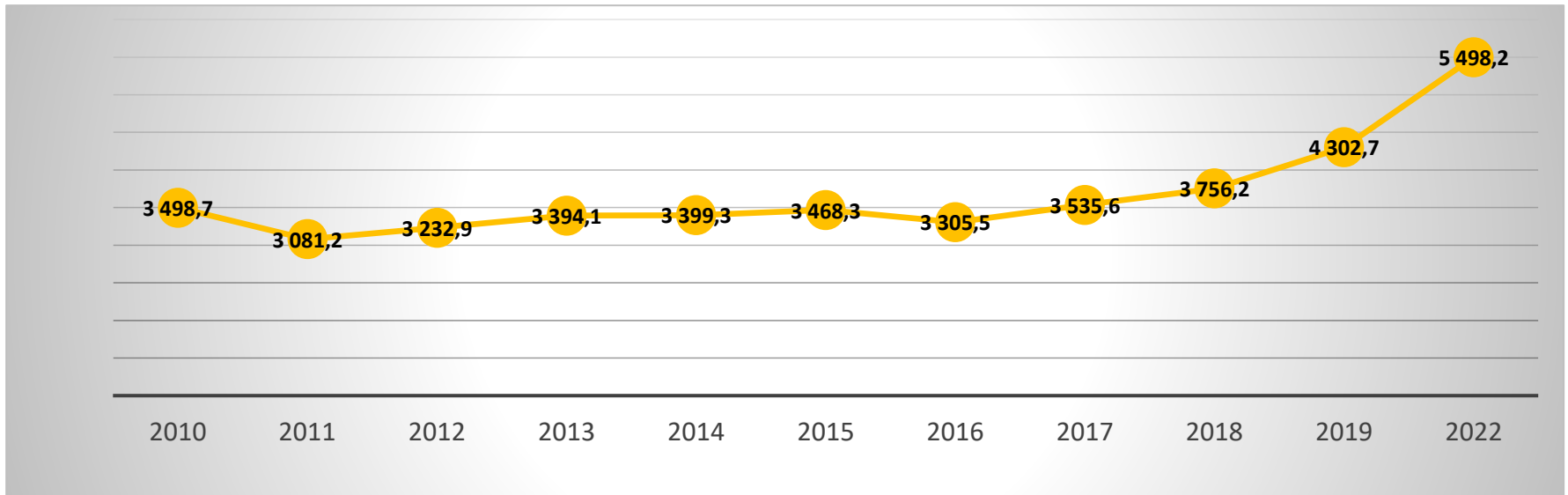
Charakterystyka badanych (średnia liczba osób, pow. domu / mieszkania)



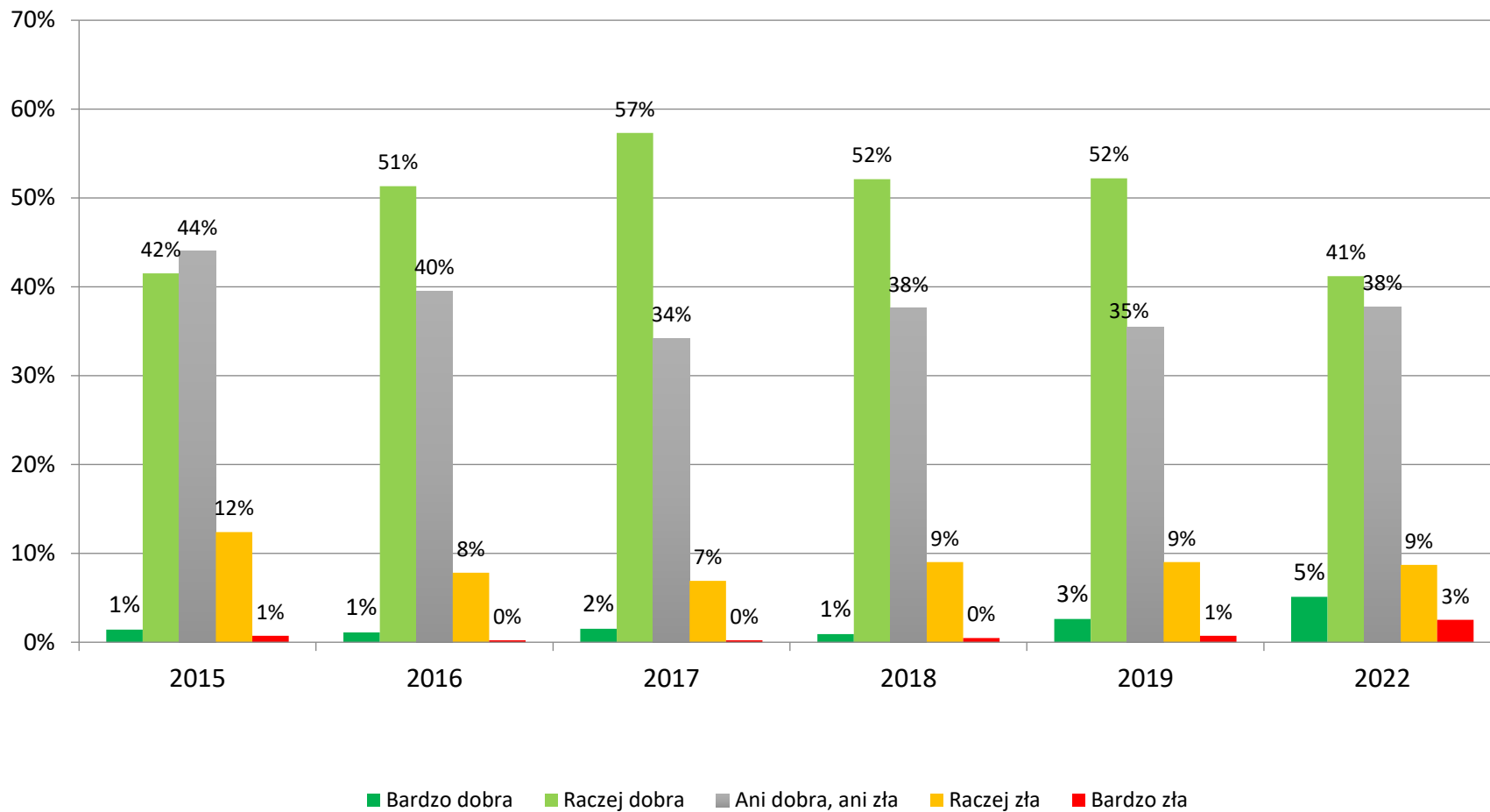
Charakterystyka badanych (typ budynku, aktywność zawodowa)



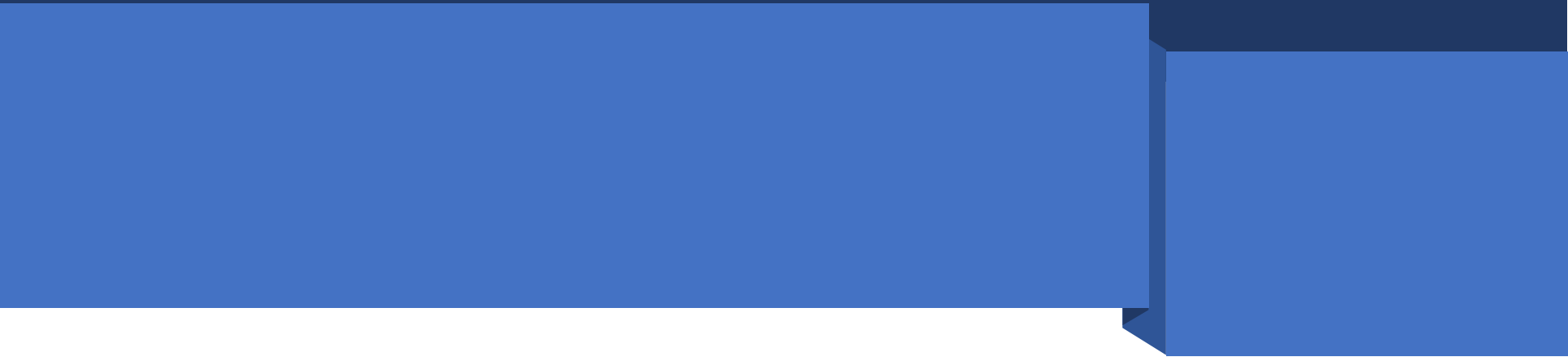
Charakterystyka badanych (śr. dochód gosp. domowych, śr. dochód na osobę)



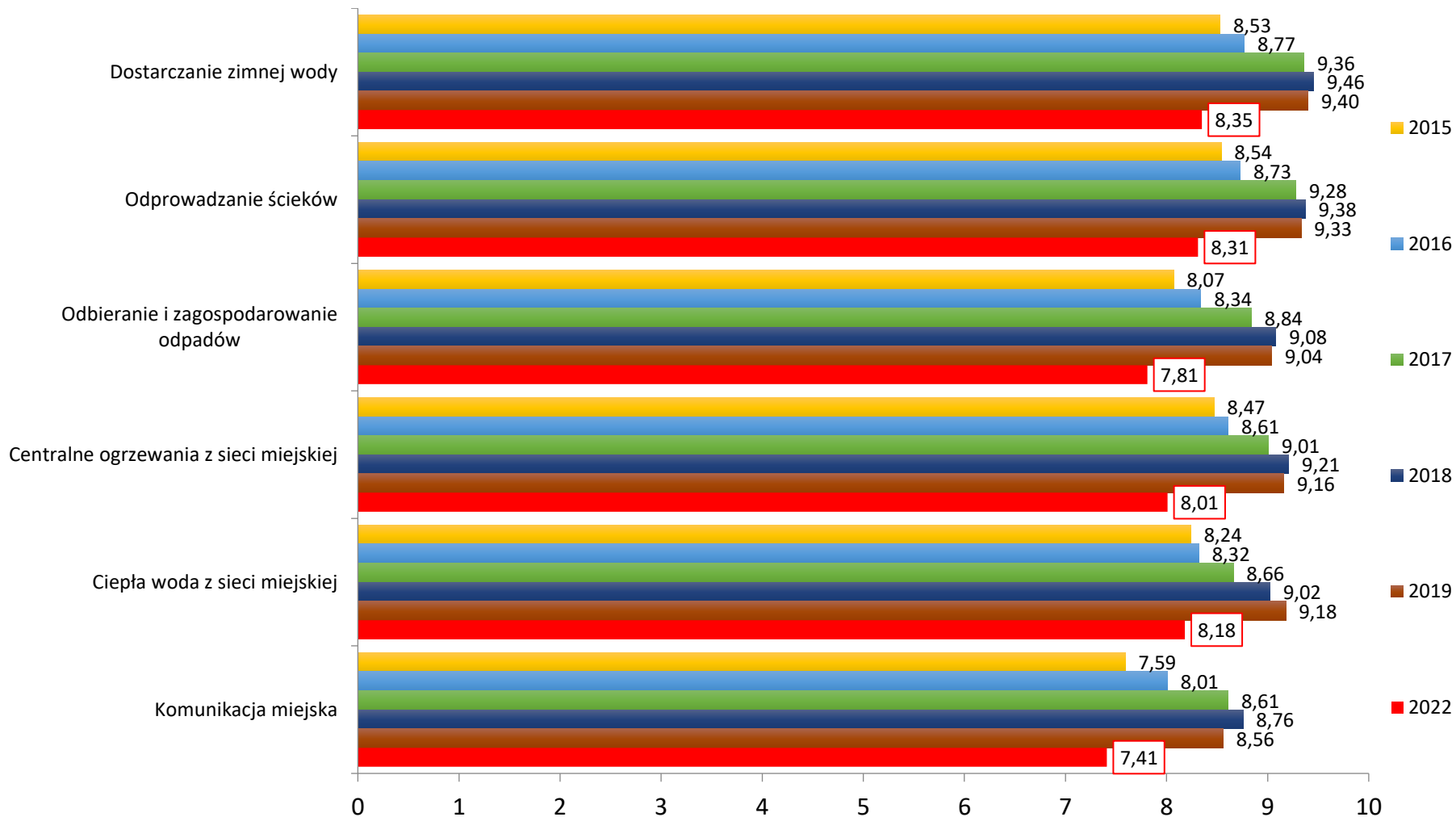
Charakterystyka badanych (ocena sytuacji materialnej)



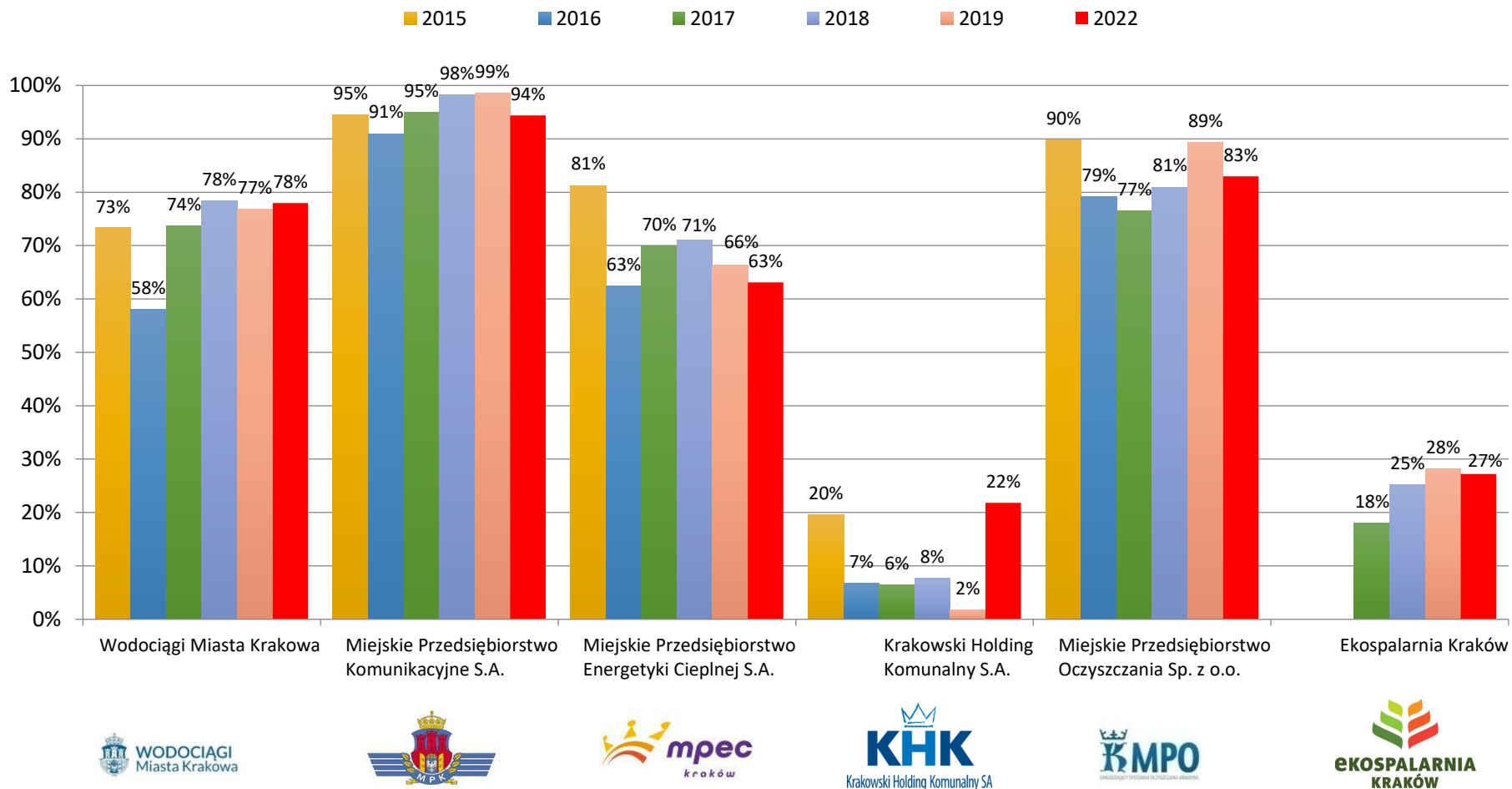
Usługi komunalne ogółem



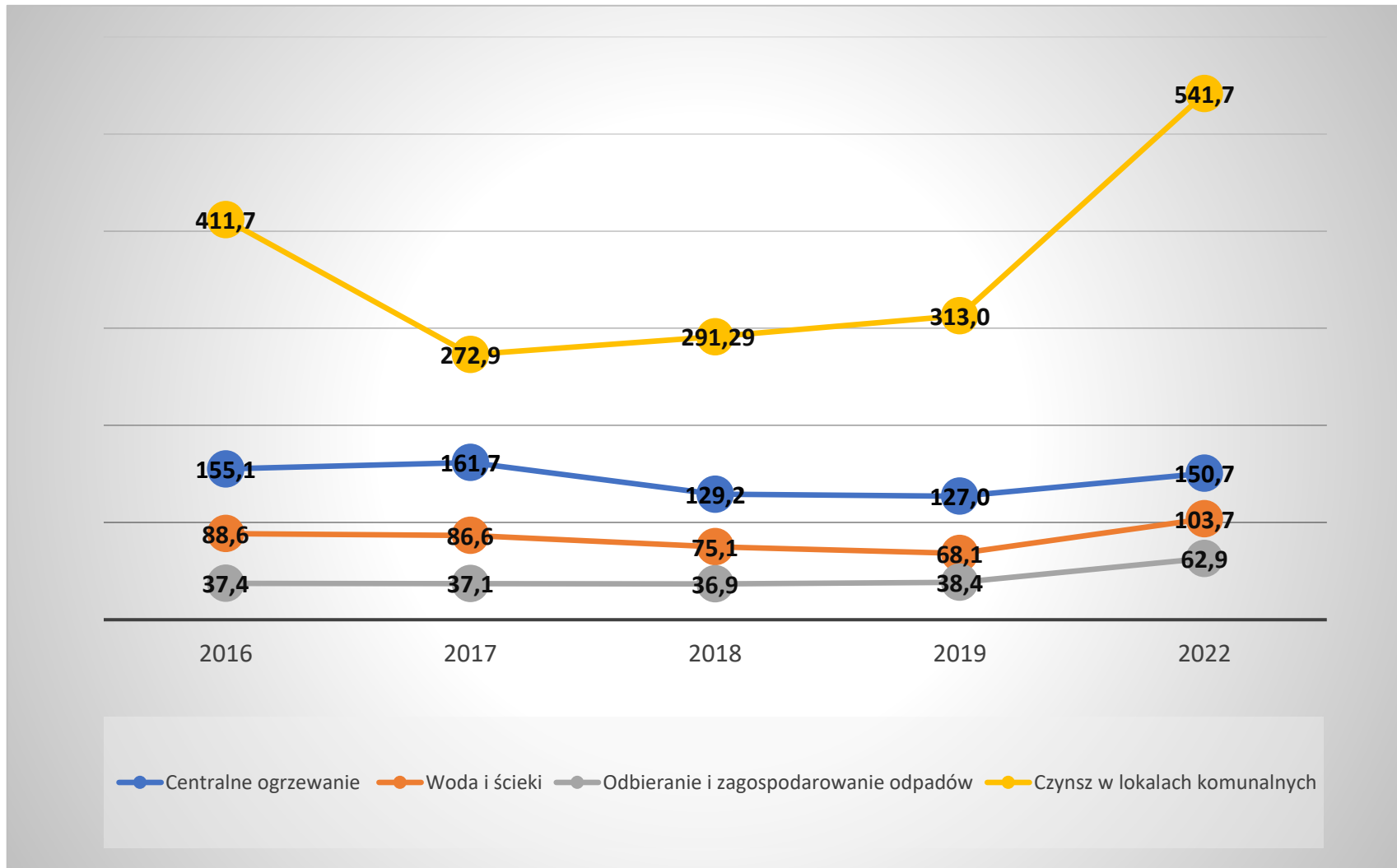
Średnia ocen usług komunalnych (skala od 0 do 10)



Rozpoznawalność logotypów miejskich spółek komunalnych



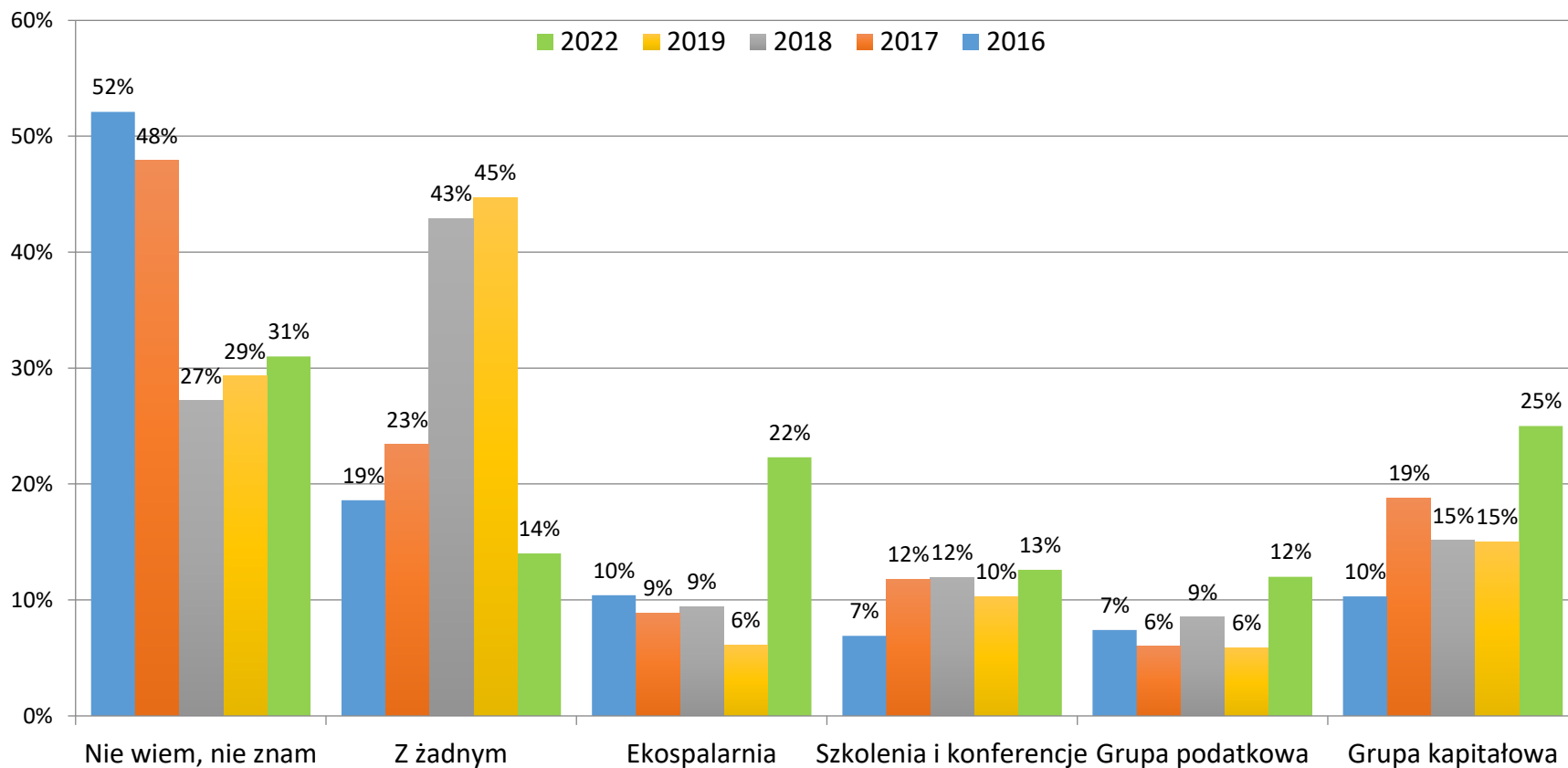
Średnie wydatki na usługi komunalne w złotych



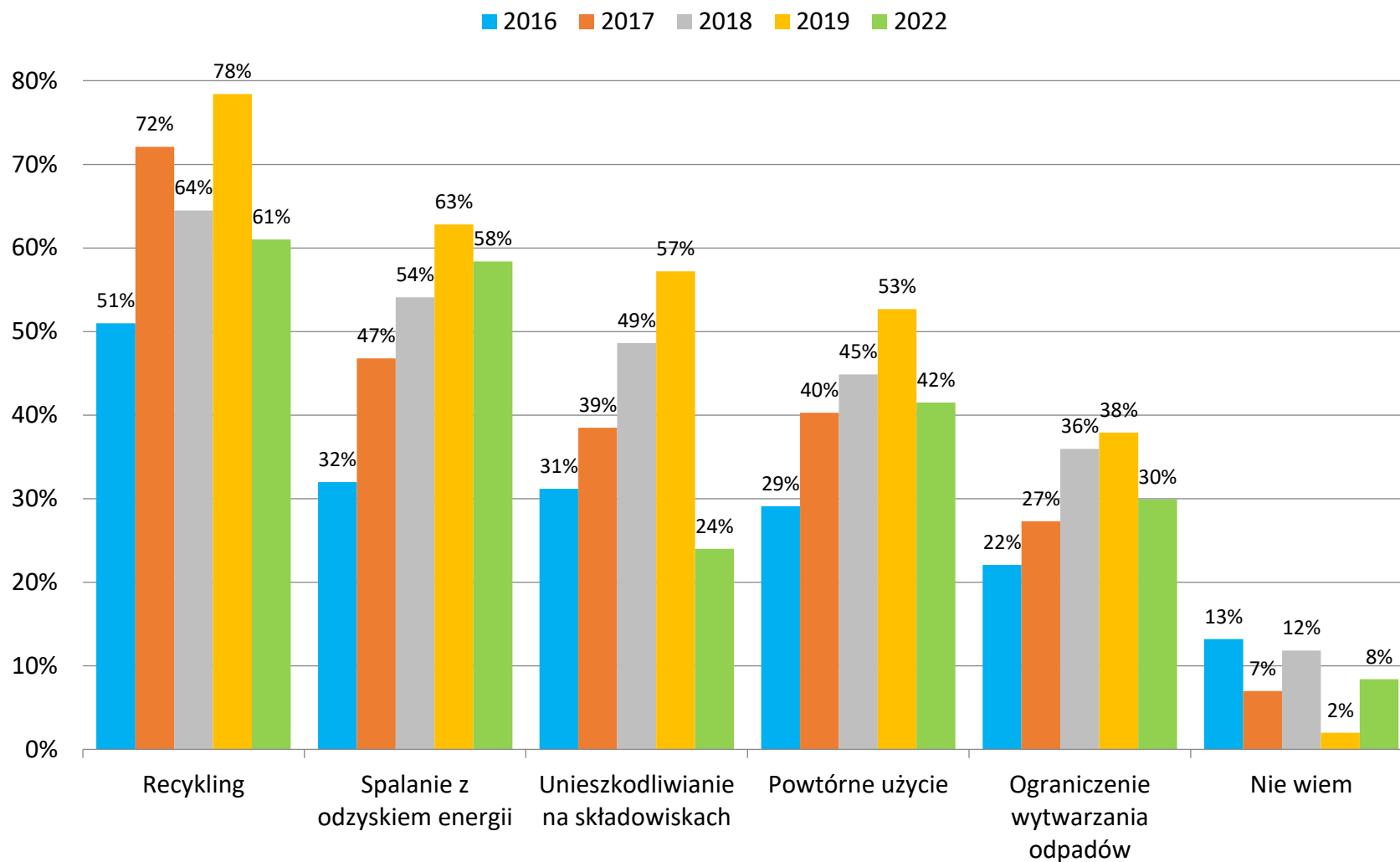
KHK S.A. i Ekospalarnia



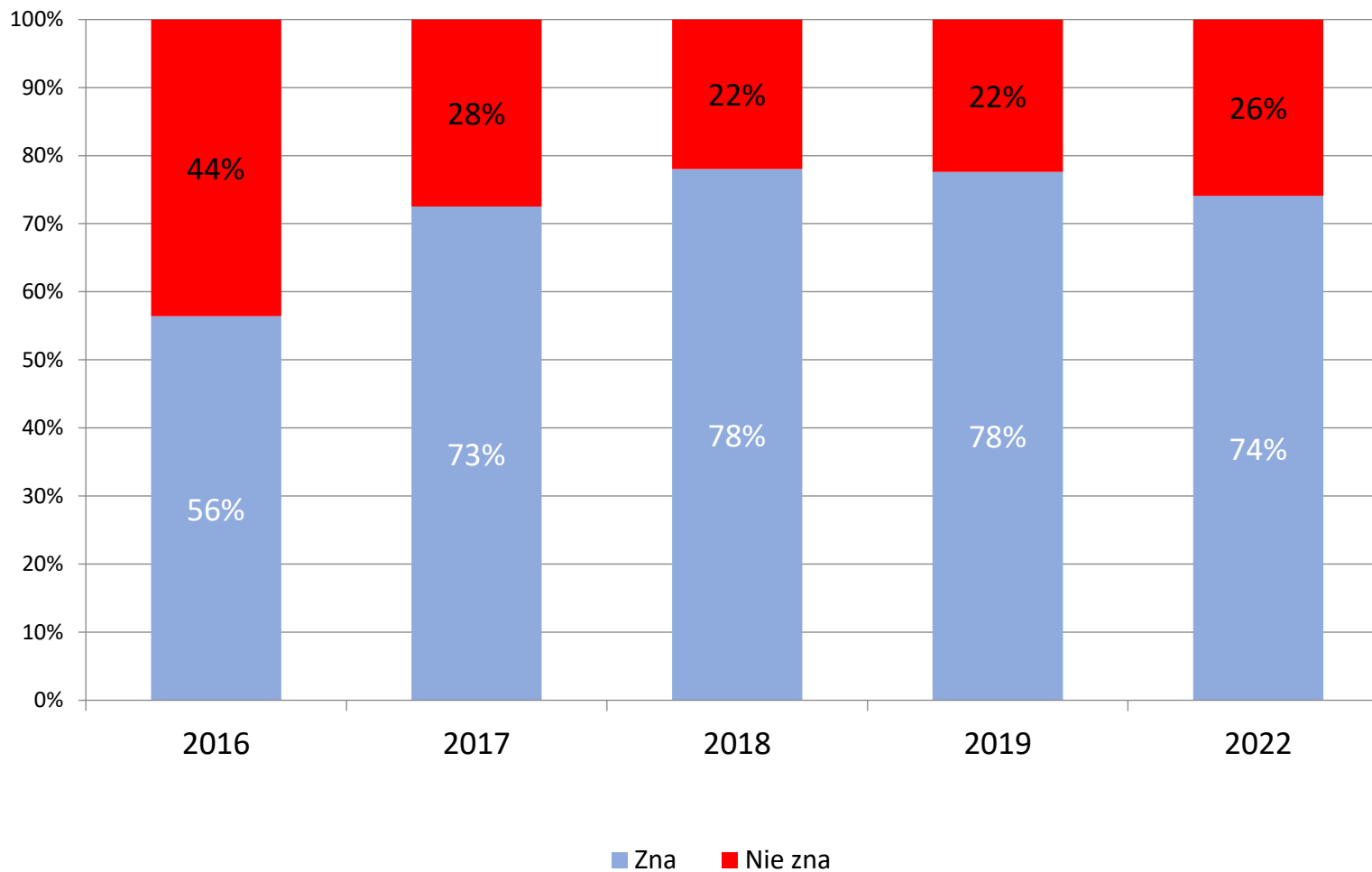
Z jakim rodzajem działalności kojarzy się respondentom KHK S.A.



Opinia na temat pożądanых form postępowania z odpadami



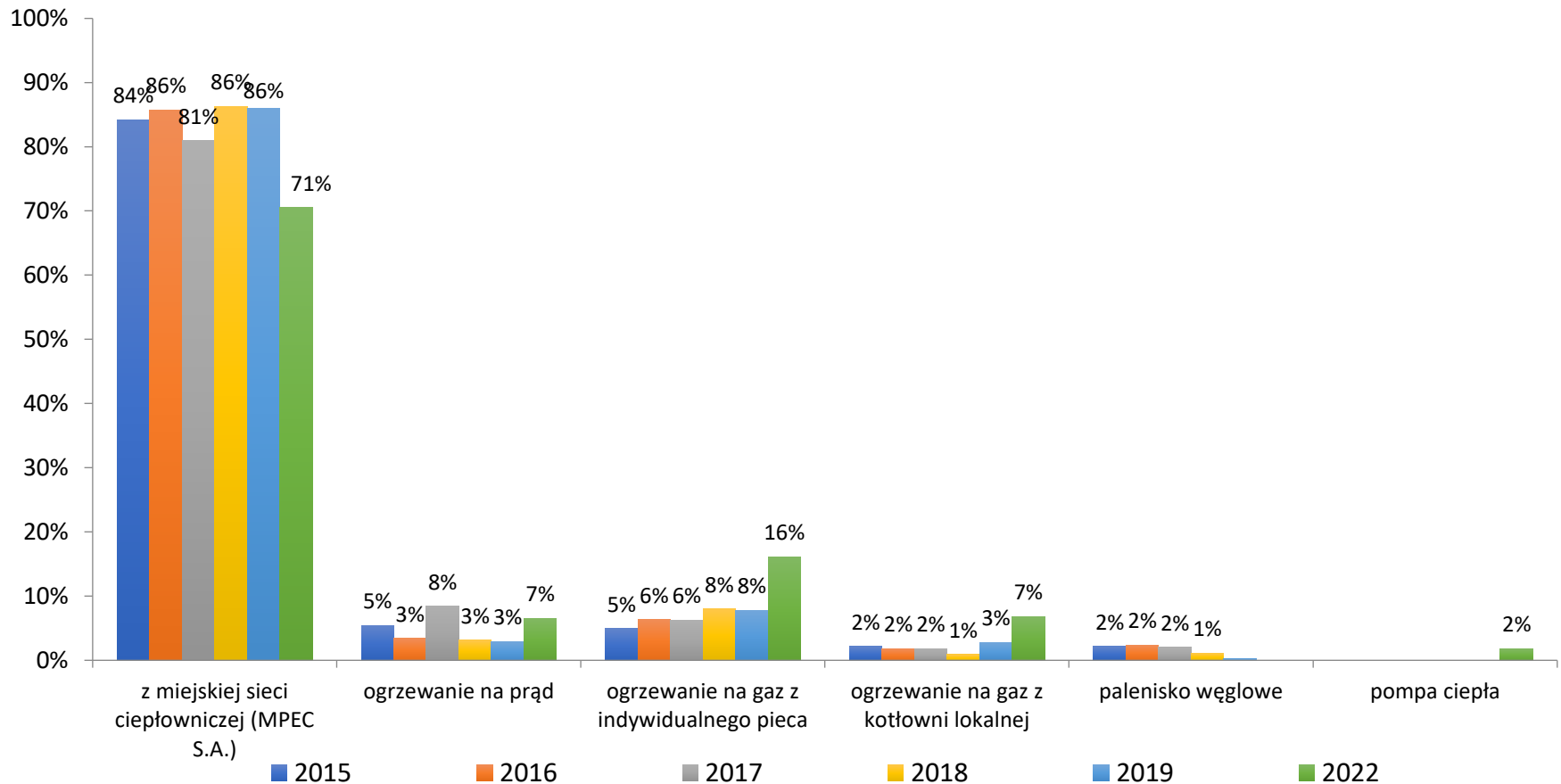
Świadomość istnienia Ekospalarni



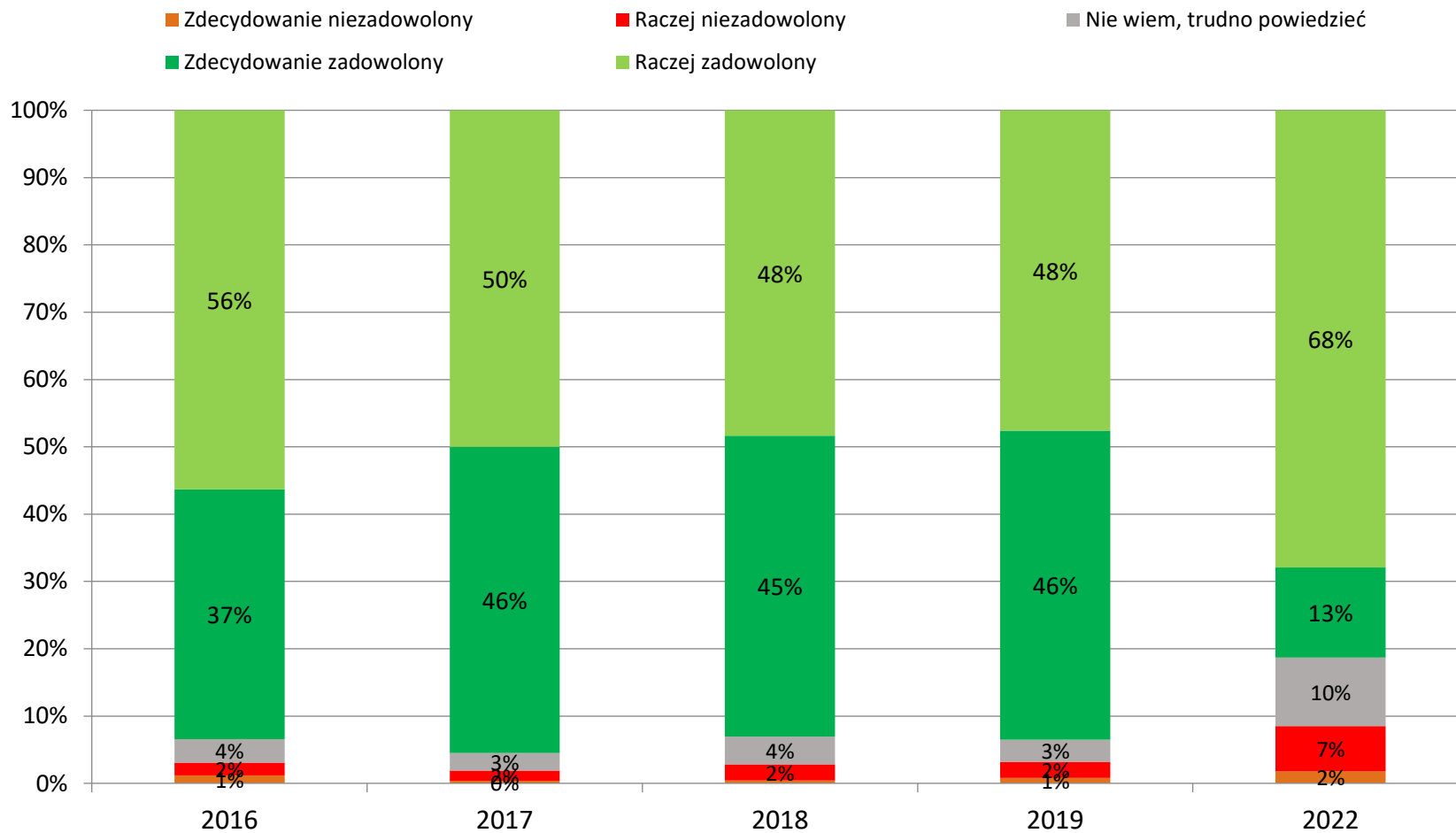
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.
– dostarczanie ciepła



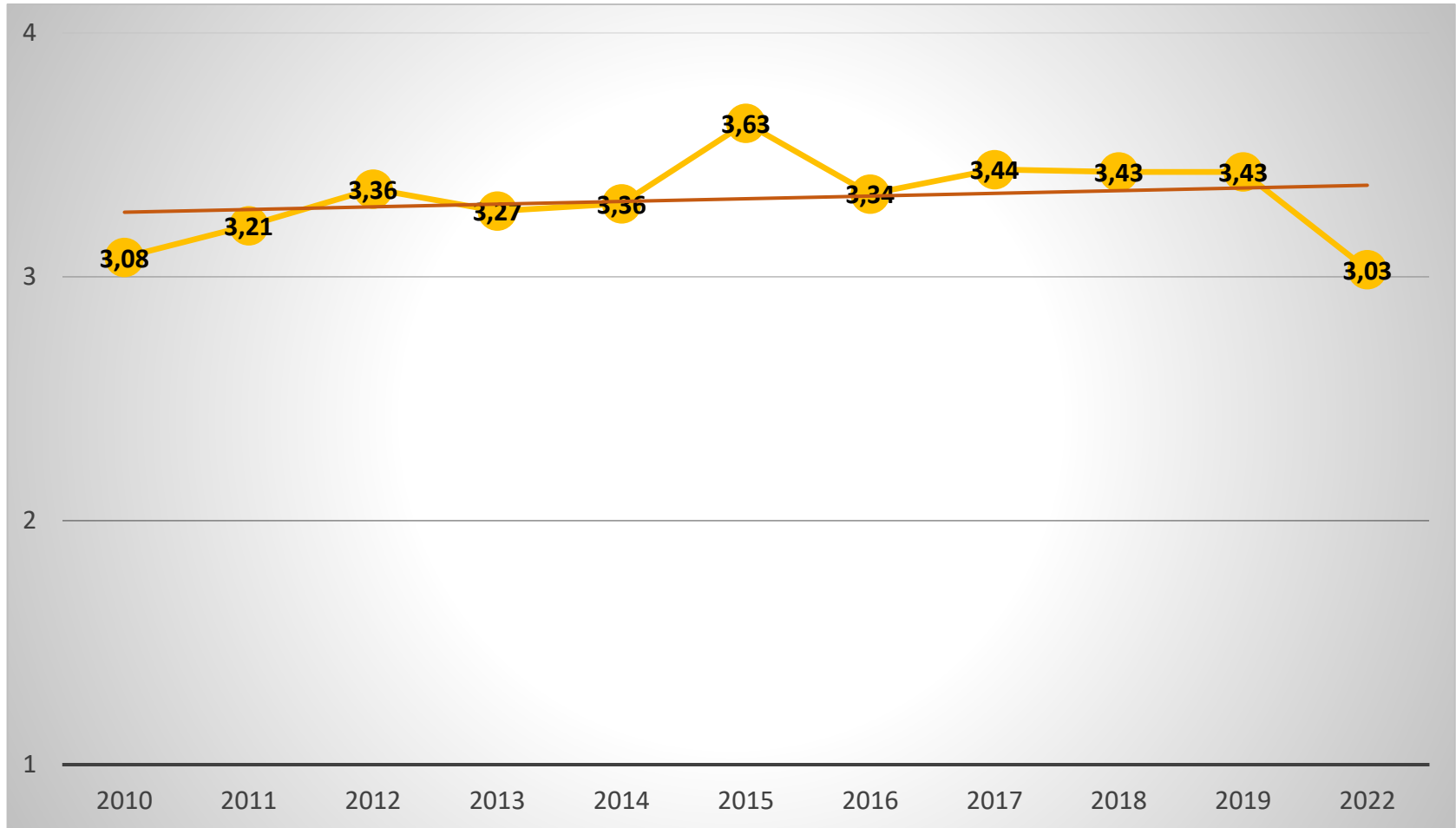
Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



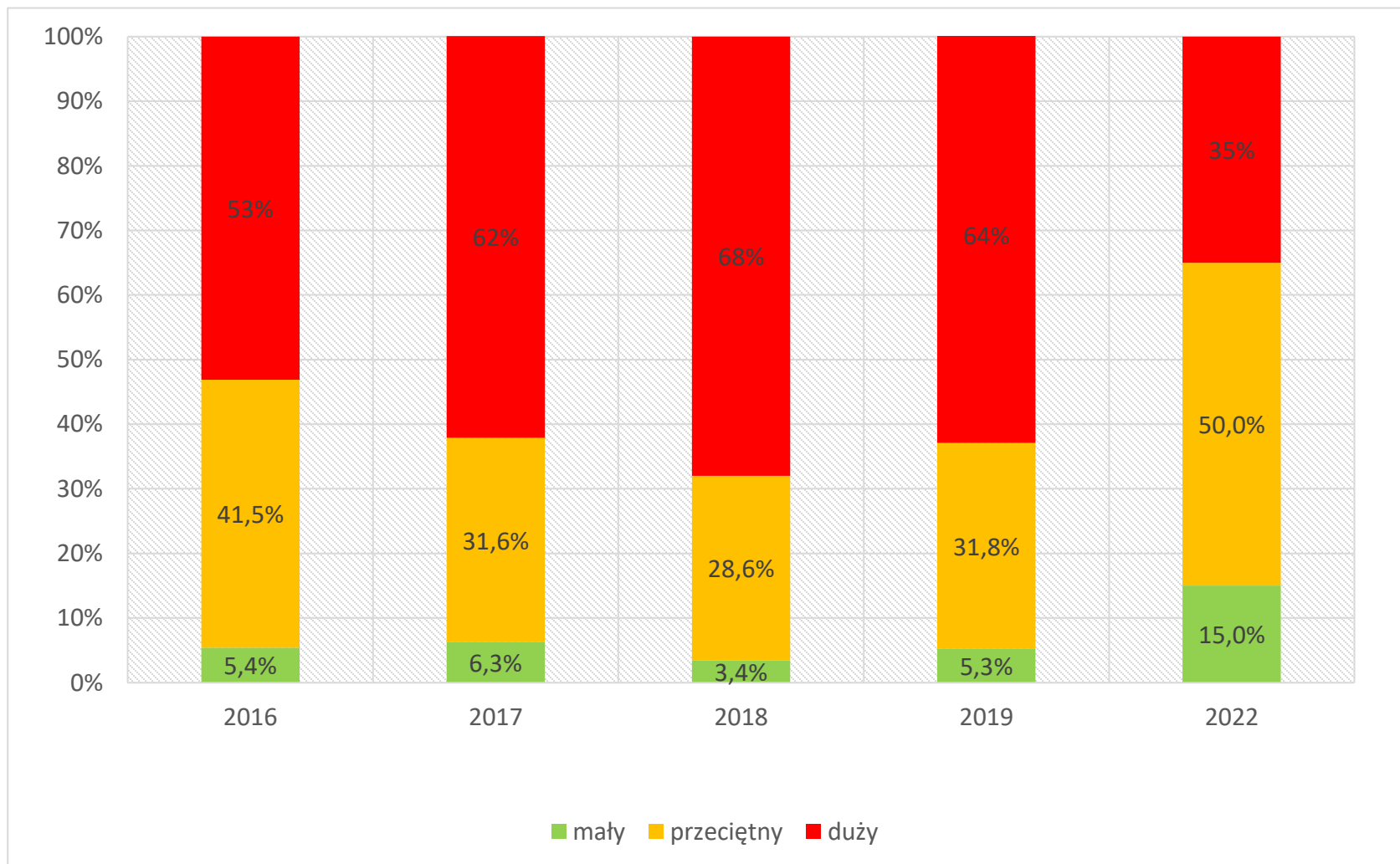
Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.



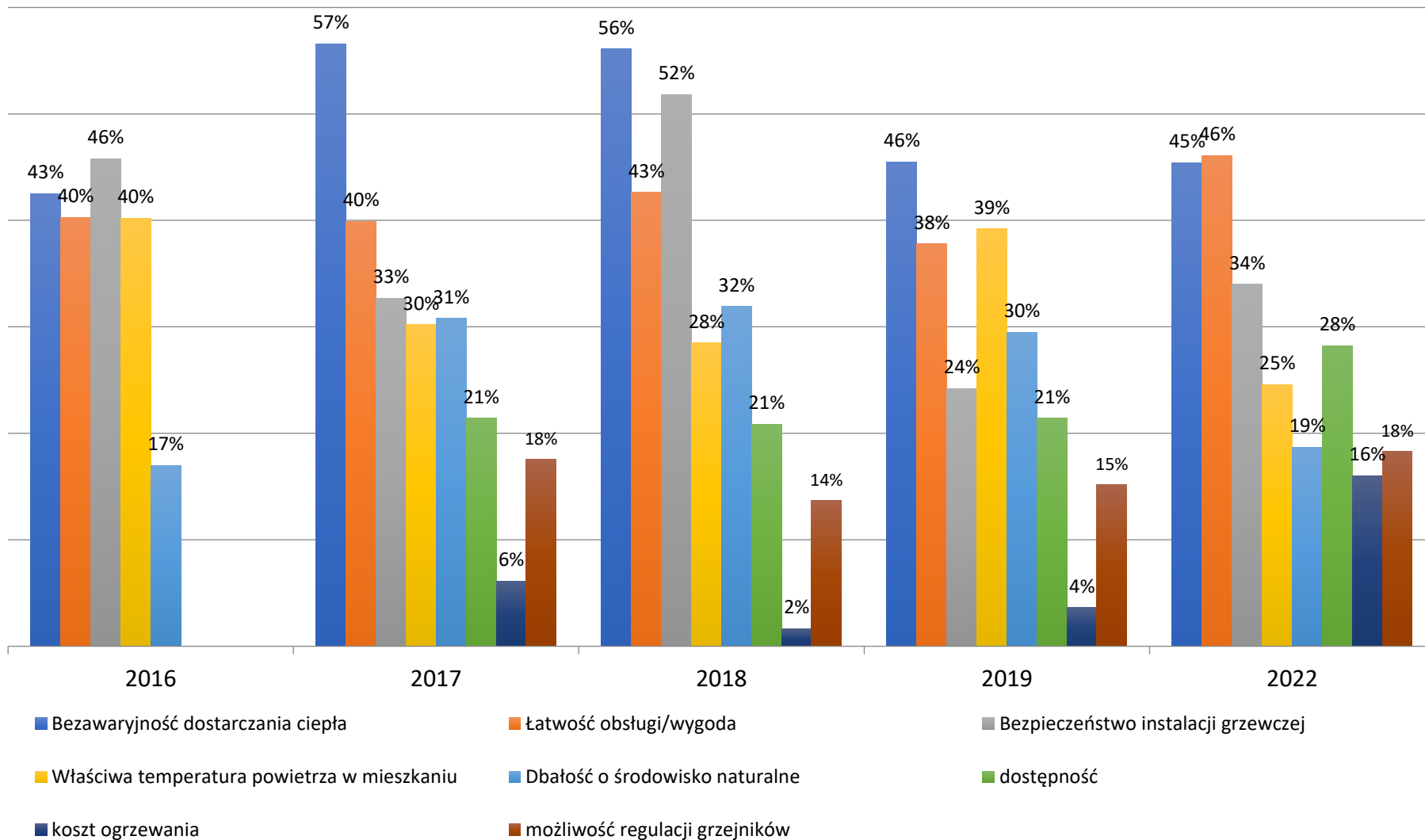
Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A. (skala ocen od 0 do 10)



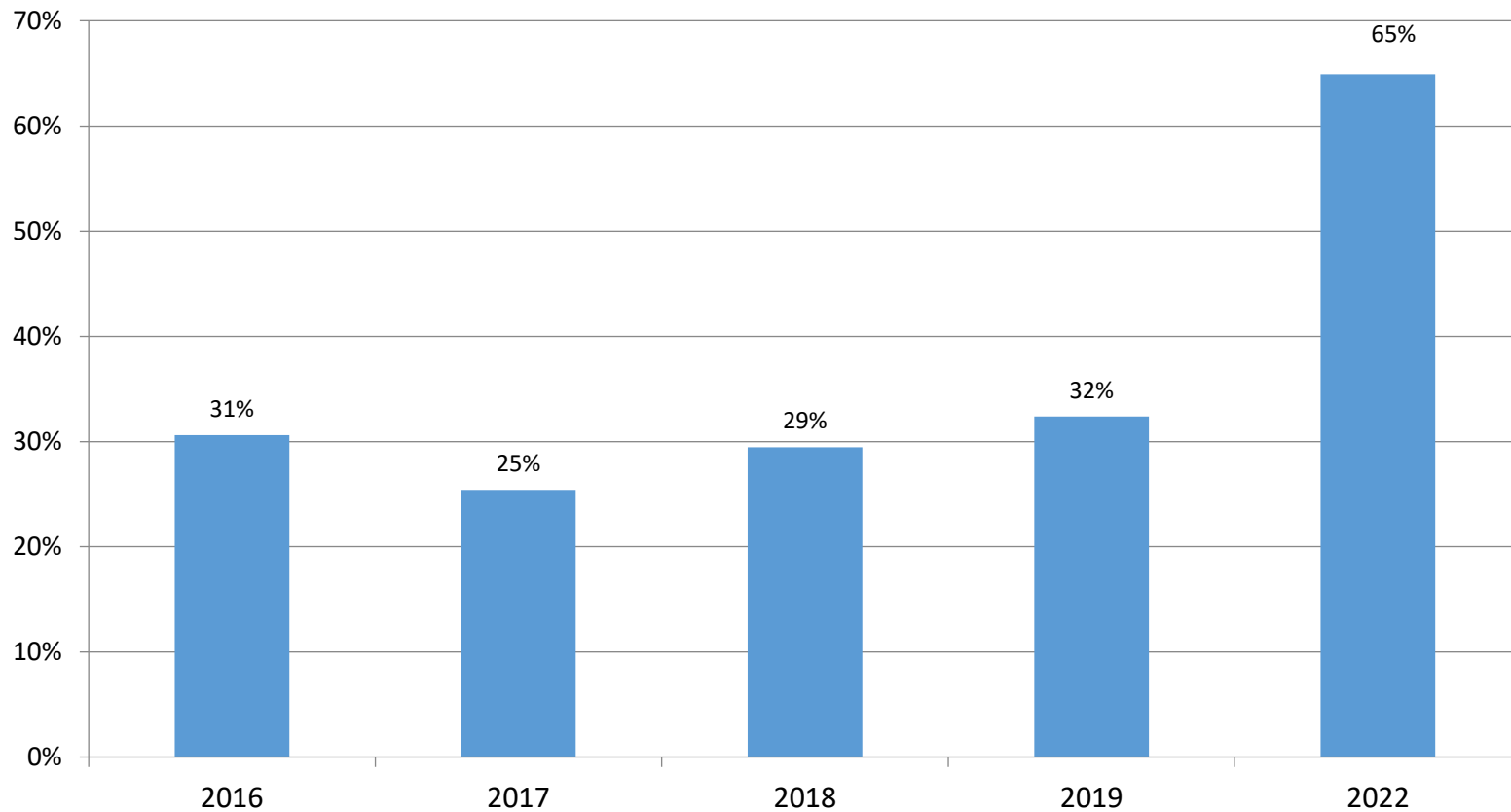
Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. – aspekt subiektywny



Mocne strony MPEC S.A.



Korzystanie z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci MPEC S.A.

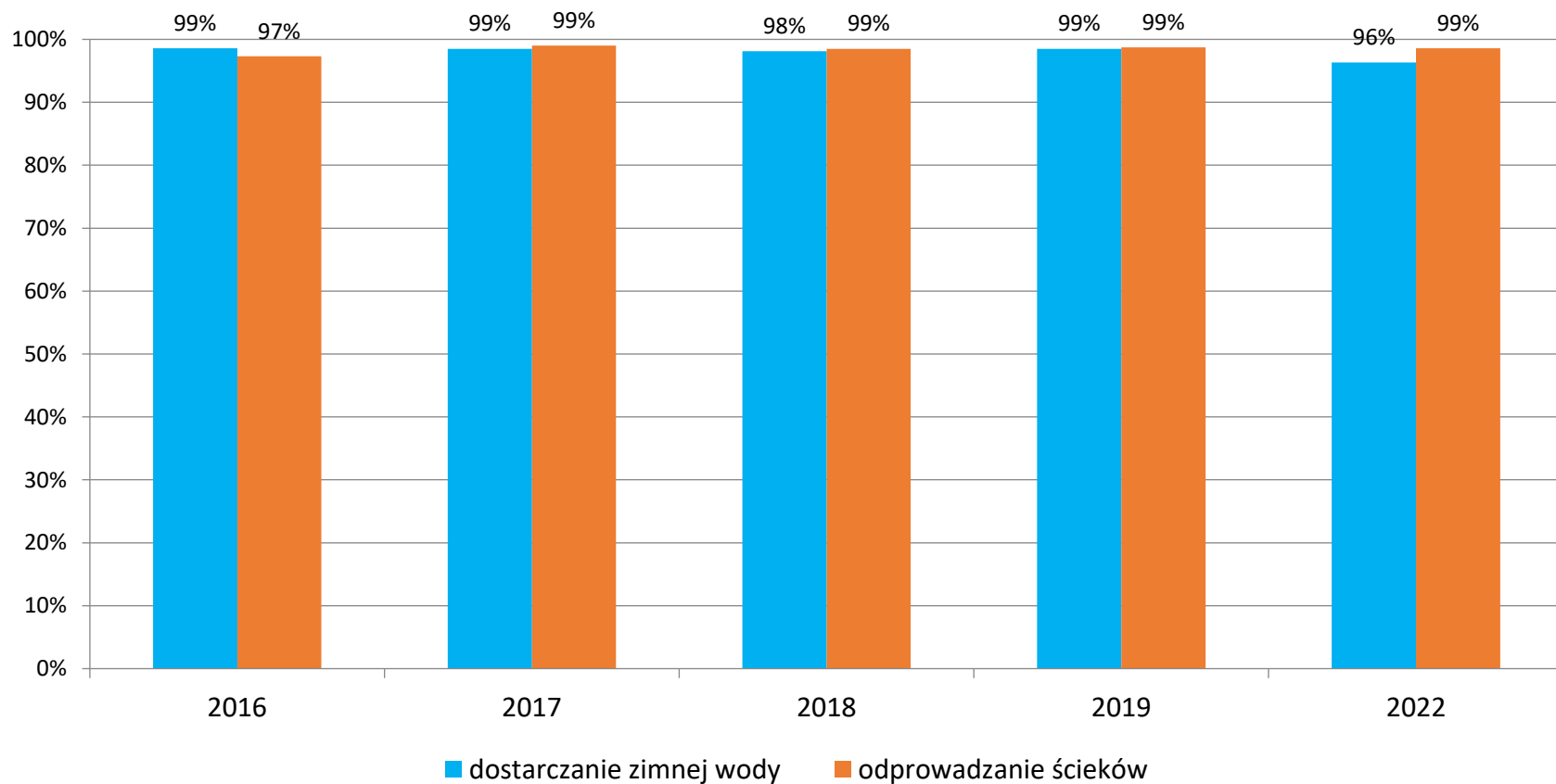




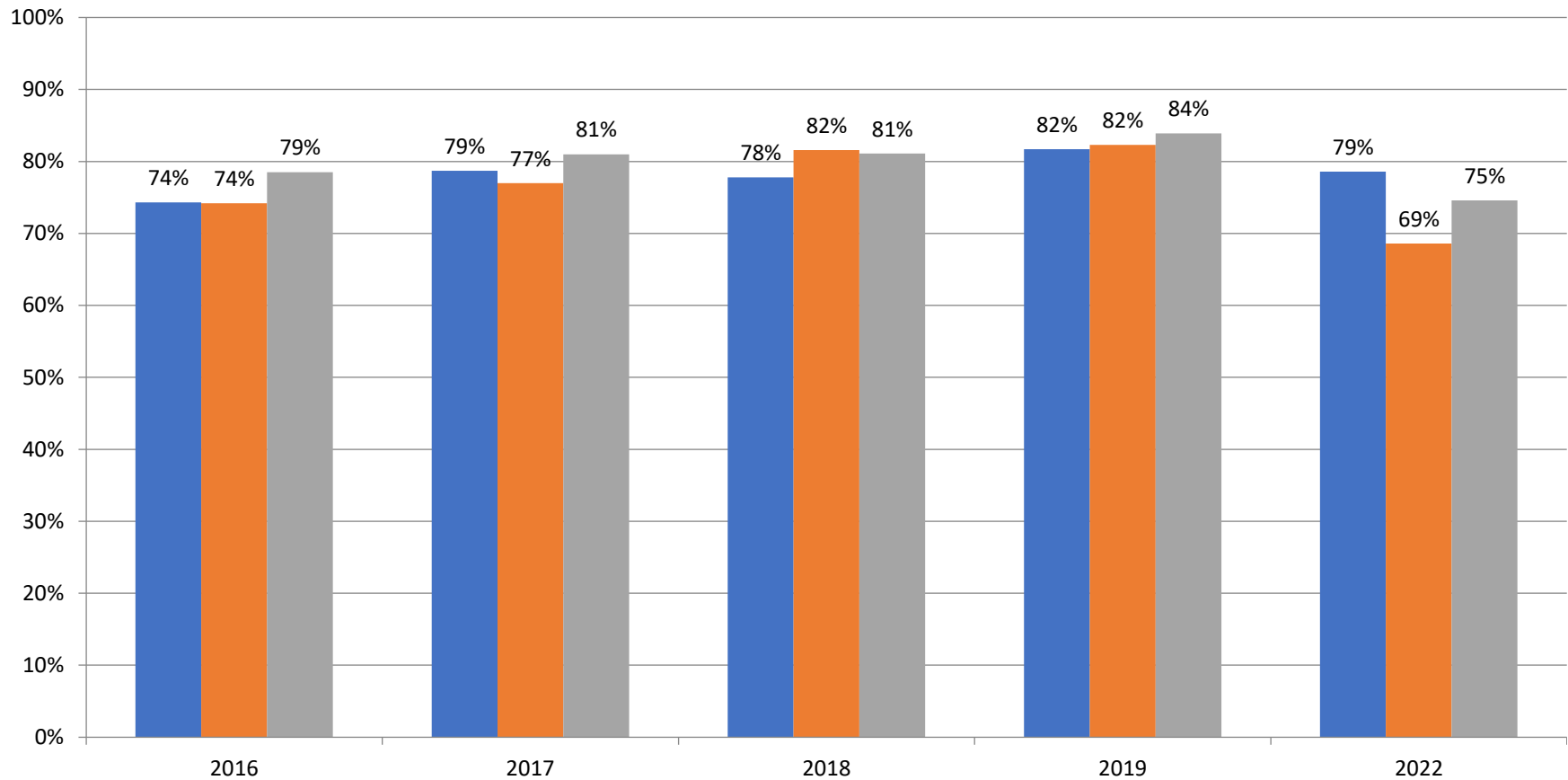
WODOCIĄGI
Miasta Krakowa

Wodociągi Miasta
Krakowa -
dostarczanie zimnej
wody
i odprowadzanie ścieków

Odsetek badanych korzystających z usług Wodociągów Miasta Krakowa

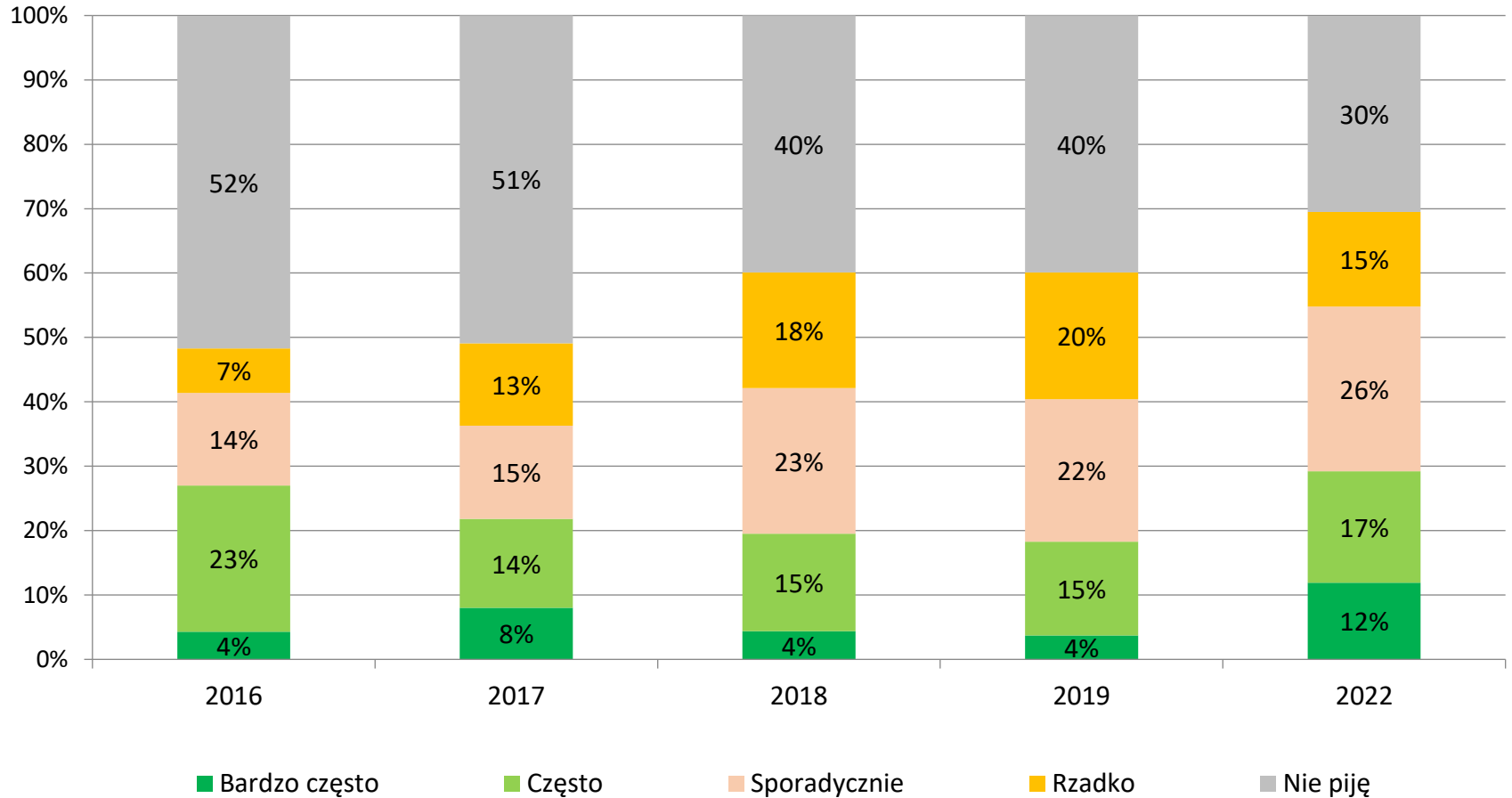


Ocena jakości wody w krakowskich kranach

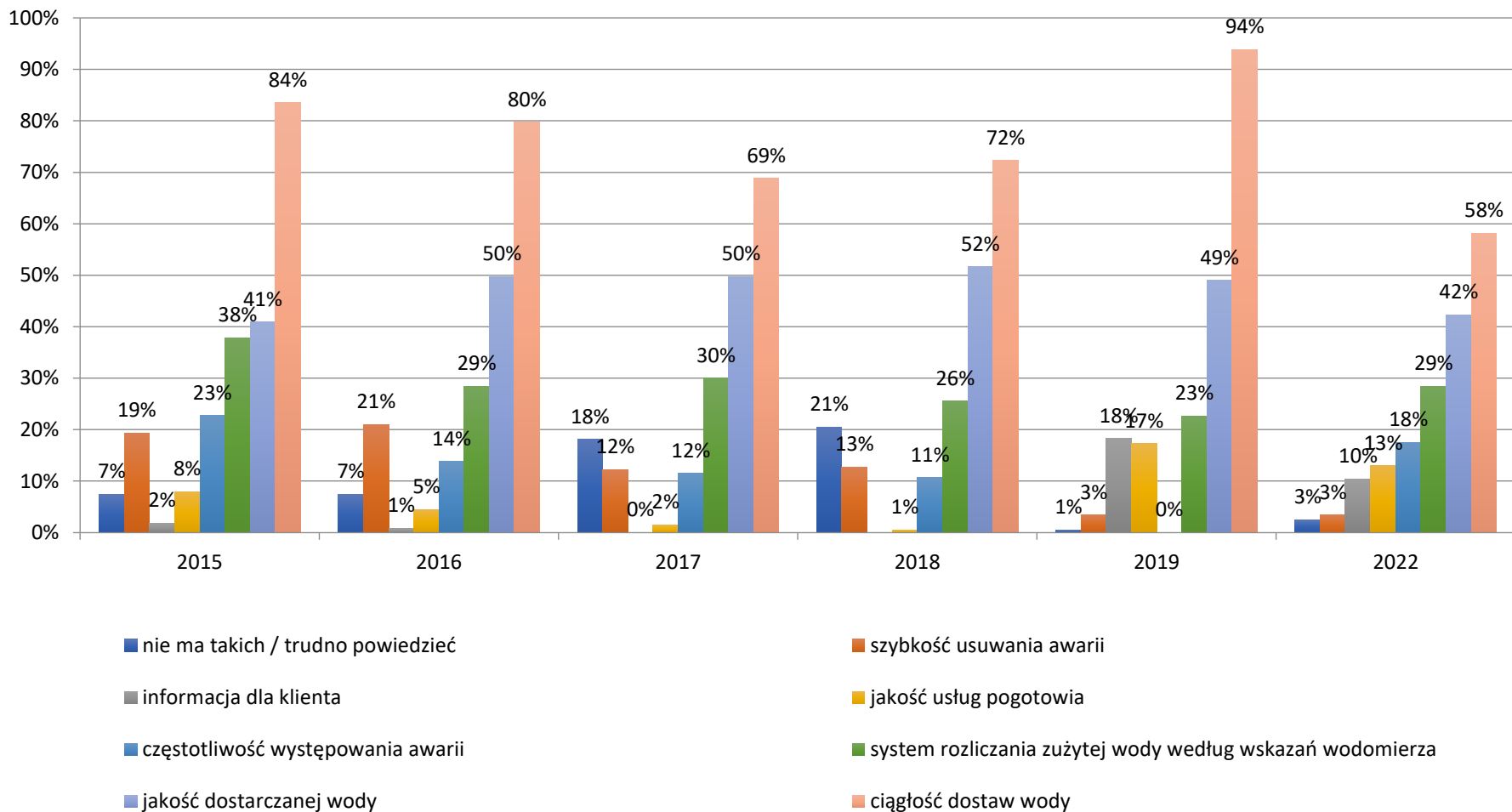


- poziom bezpieczeństwa zdrowotnego wody w Krakowie jest odpowiednio wysoki
- woda dostarczana przez Wodociągi Miasta Krakowa spełnia wszystkie europejskie i krajowe normy jakościowe
- woda w krakowskich kranach jest wysokiej jakości

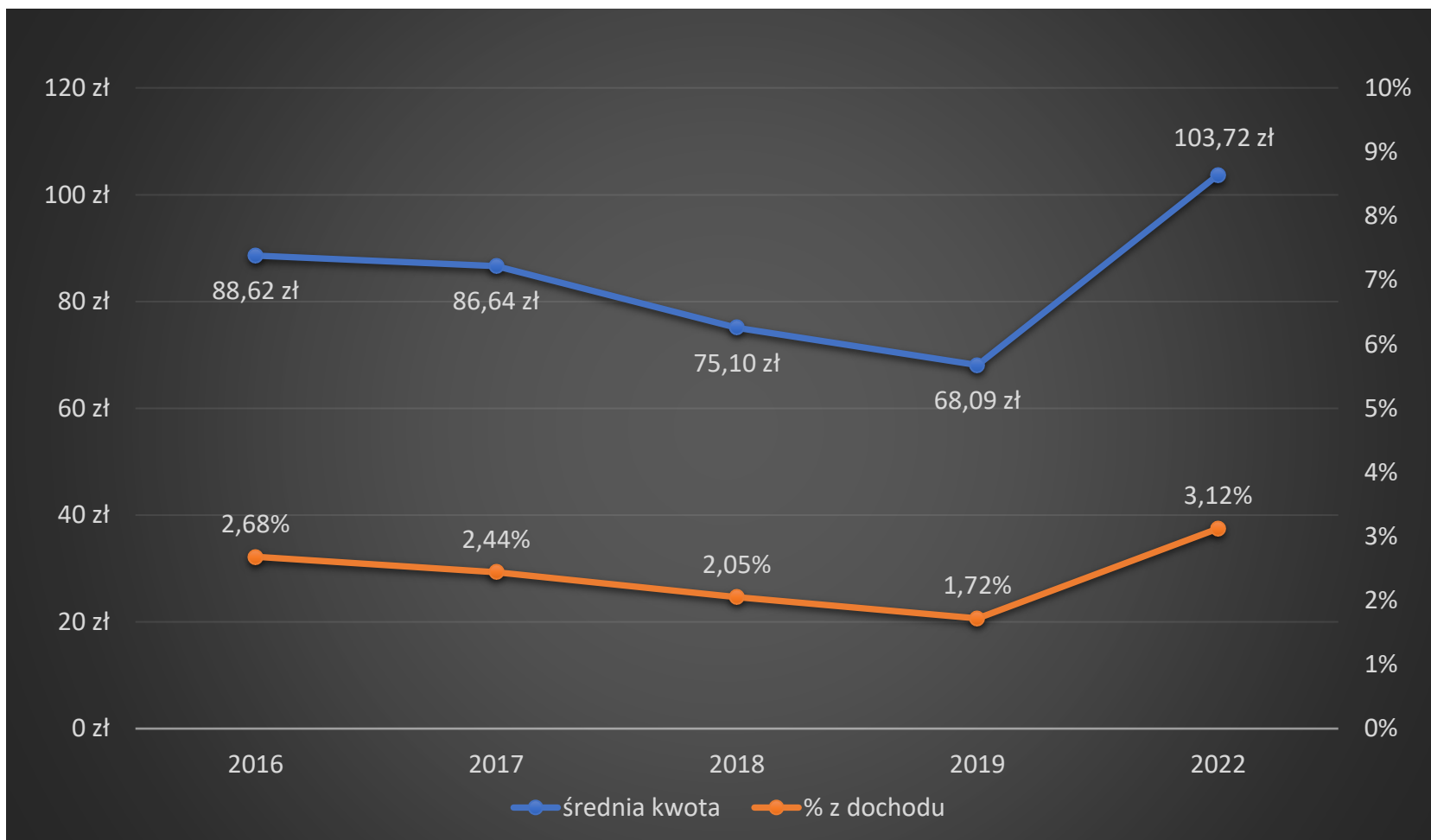
Picie wody z kranu



Mocne strony Wodociągów Miasta Krakowa



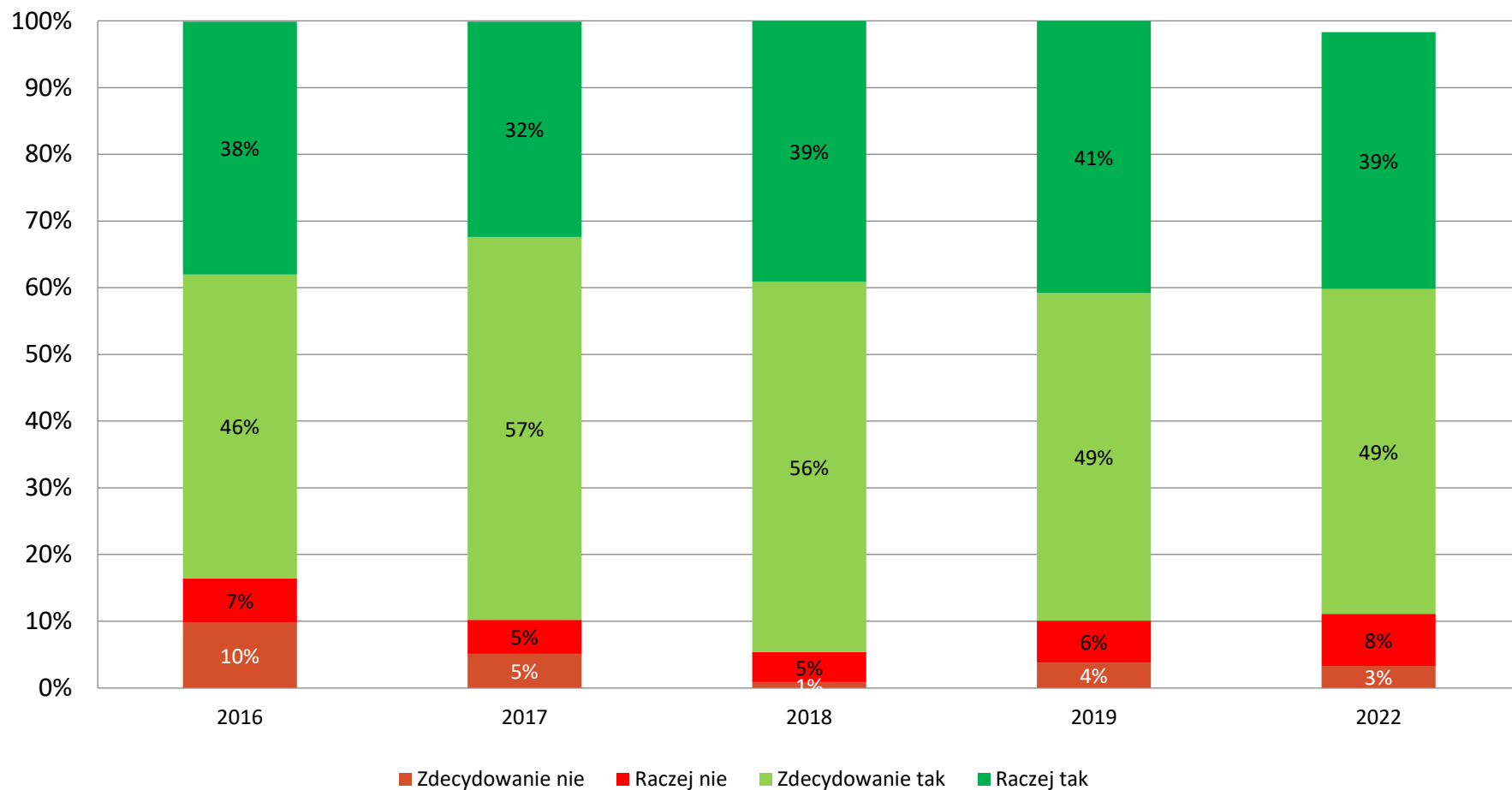
Średnie wydatki za dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków



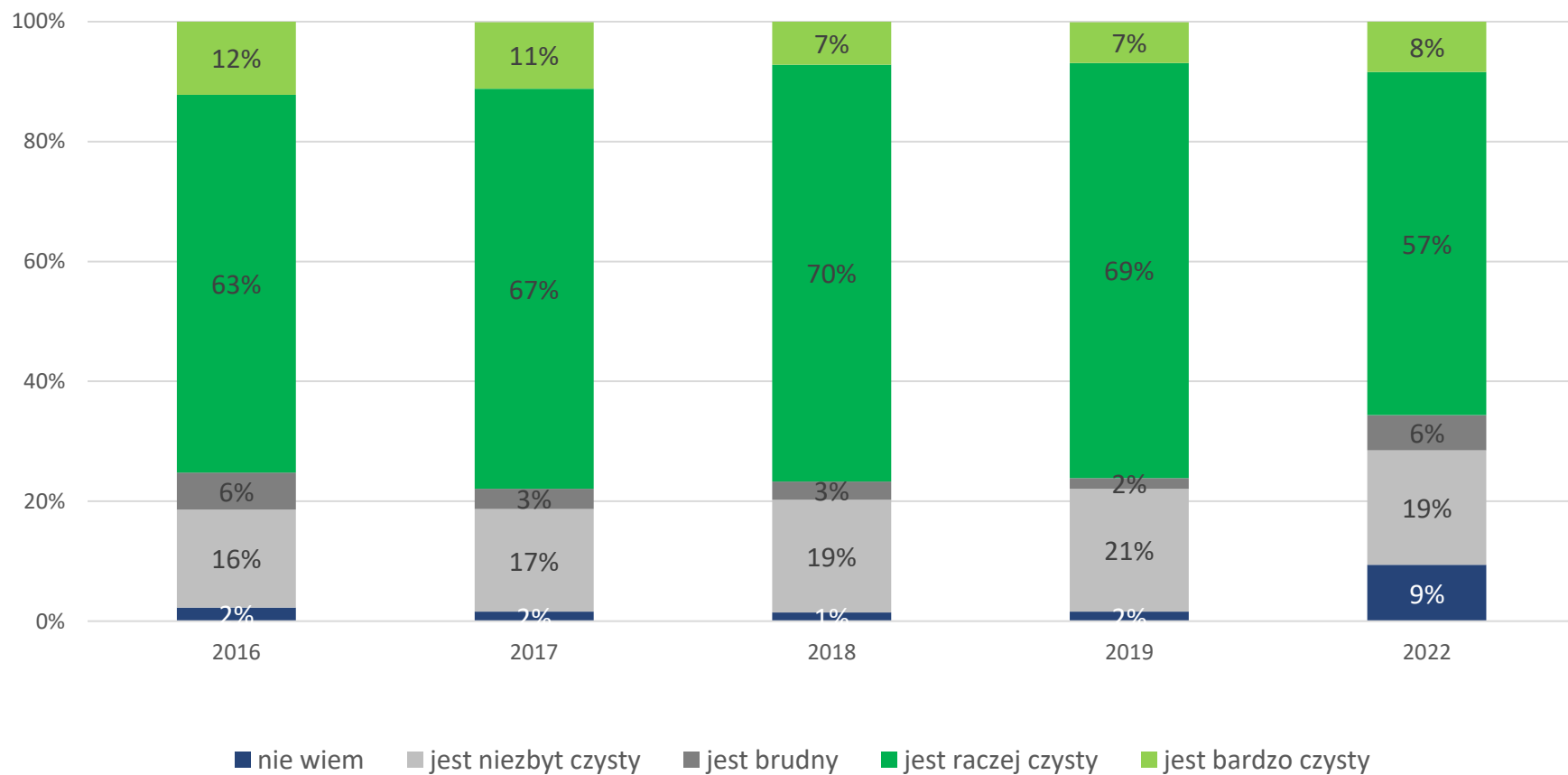


Miejskie
Przedsiębiorstwo
Oczyszczania sp. z o.o.

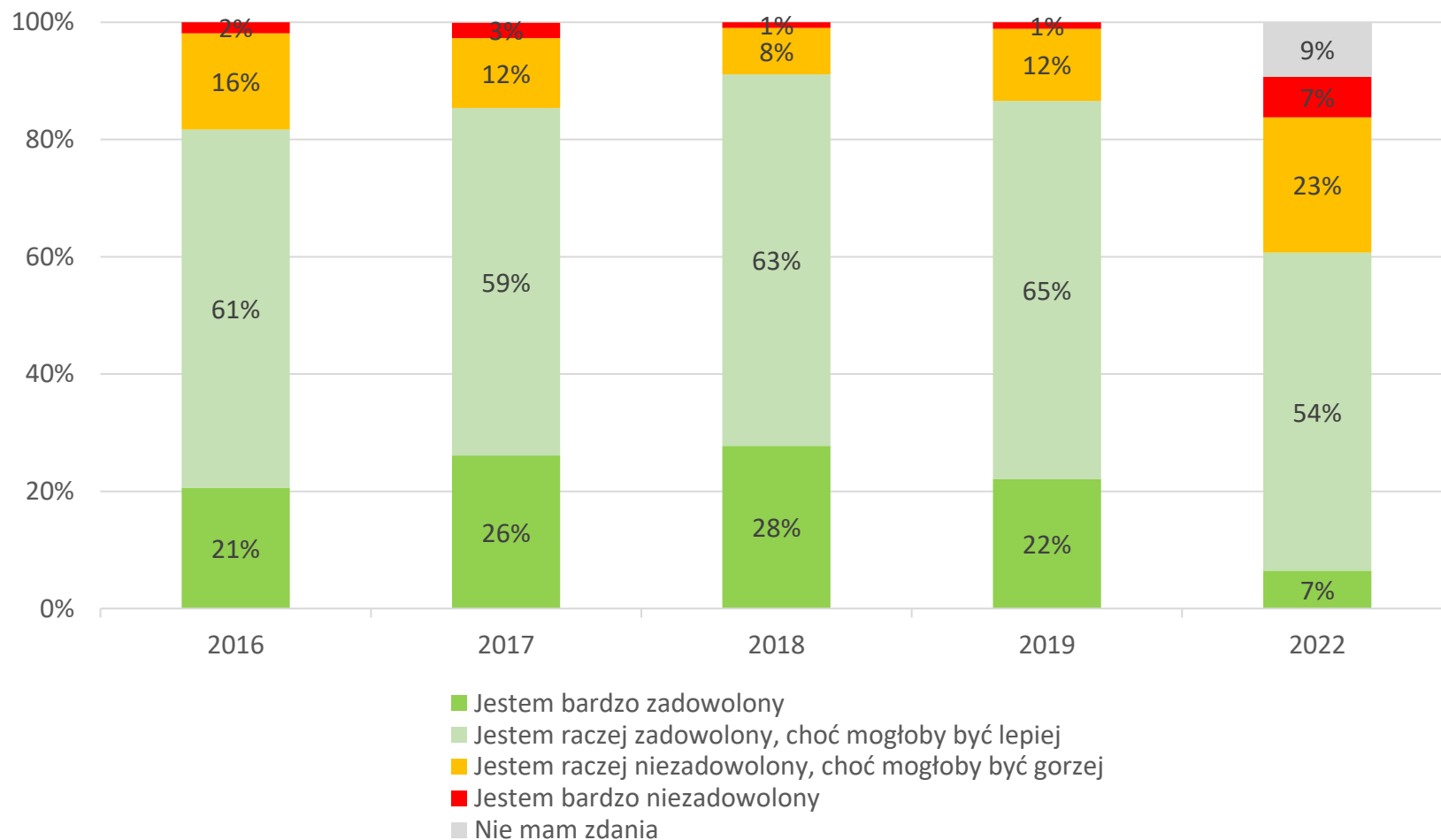
Segregowanie odpadów



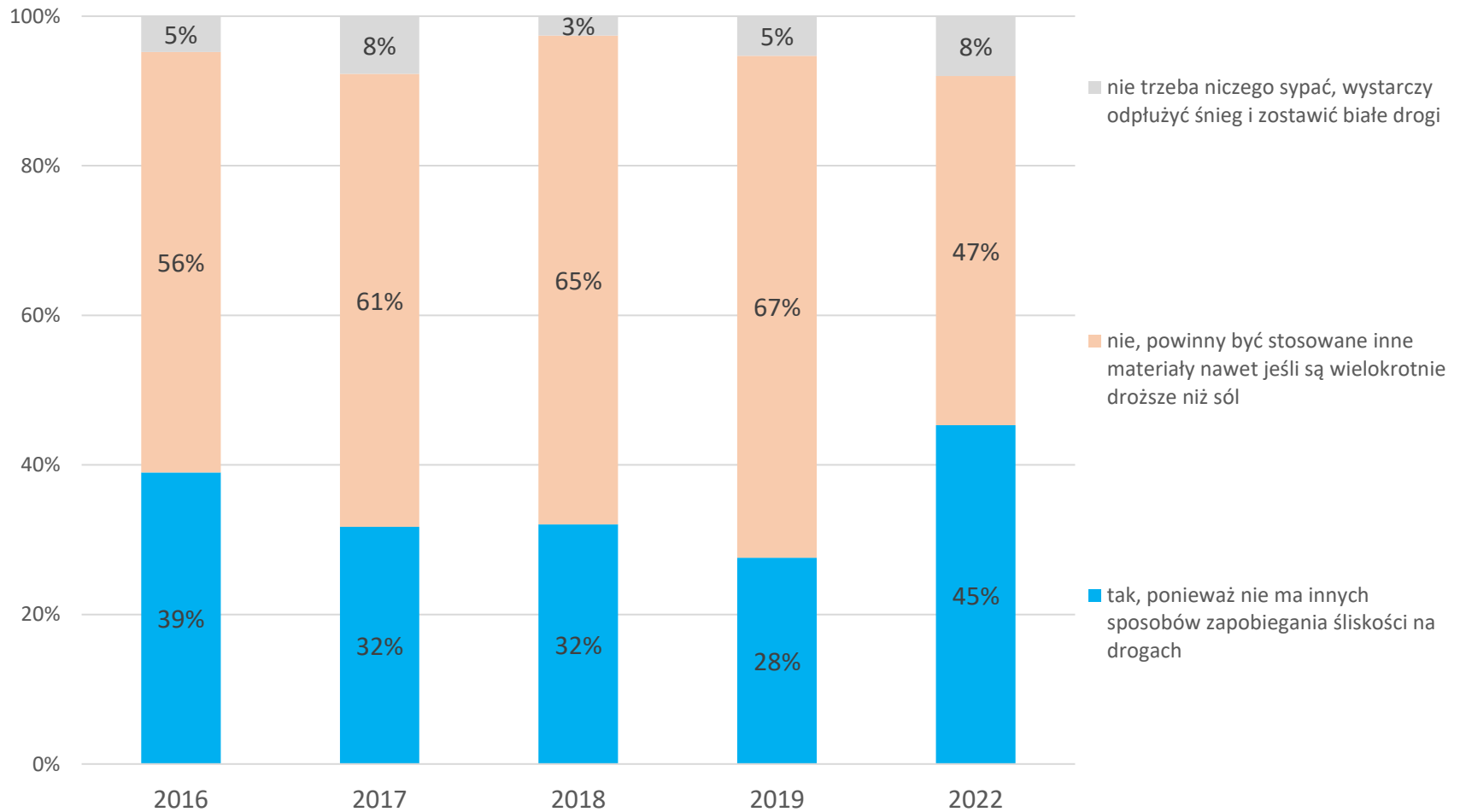
Czy Kraków jest czystym miastem?



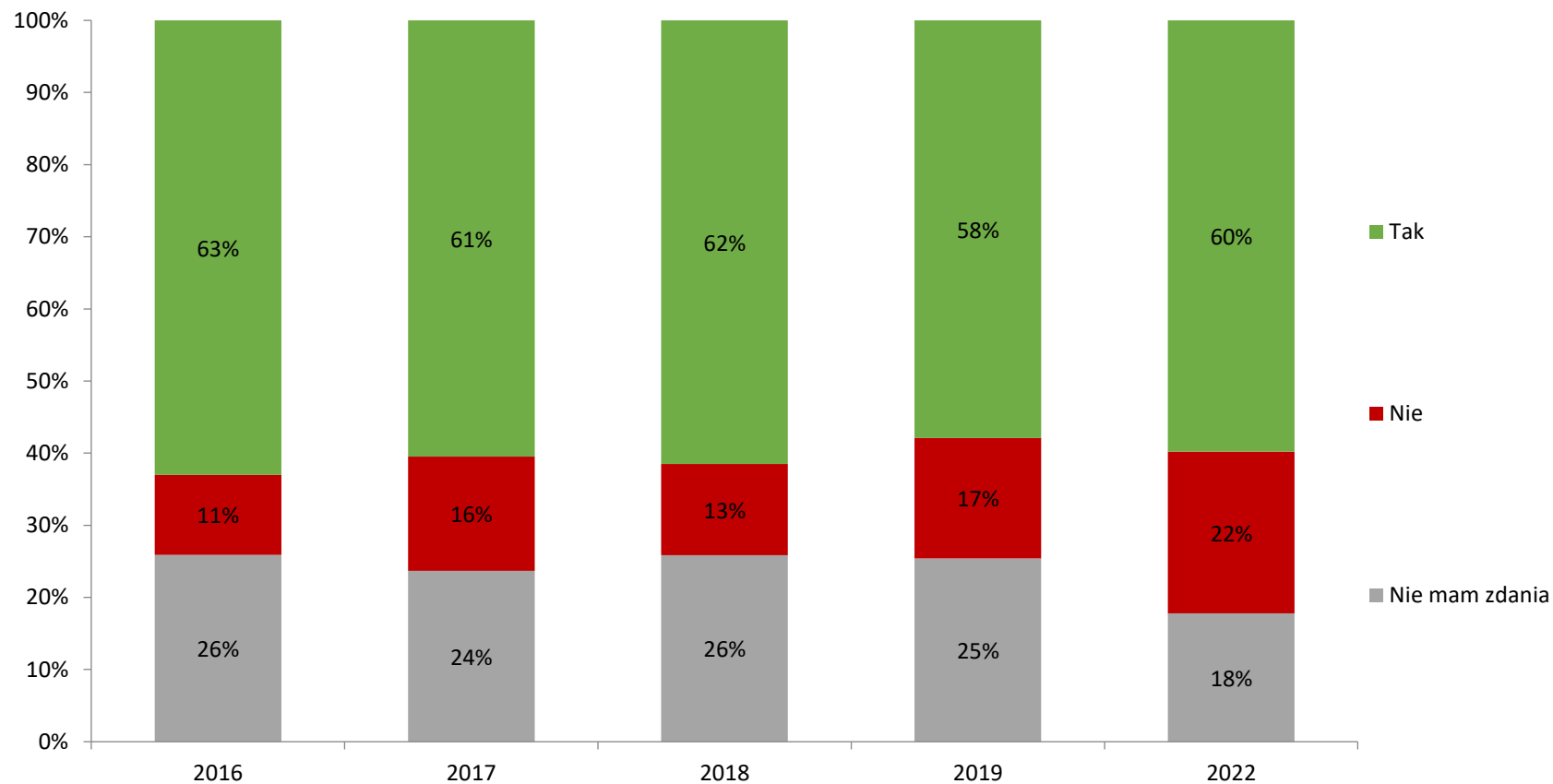
Ocena zimowego utrzymania dróg, jezdni i chodników miejskich



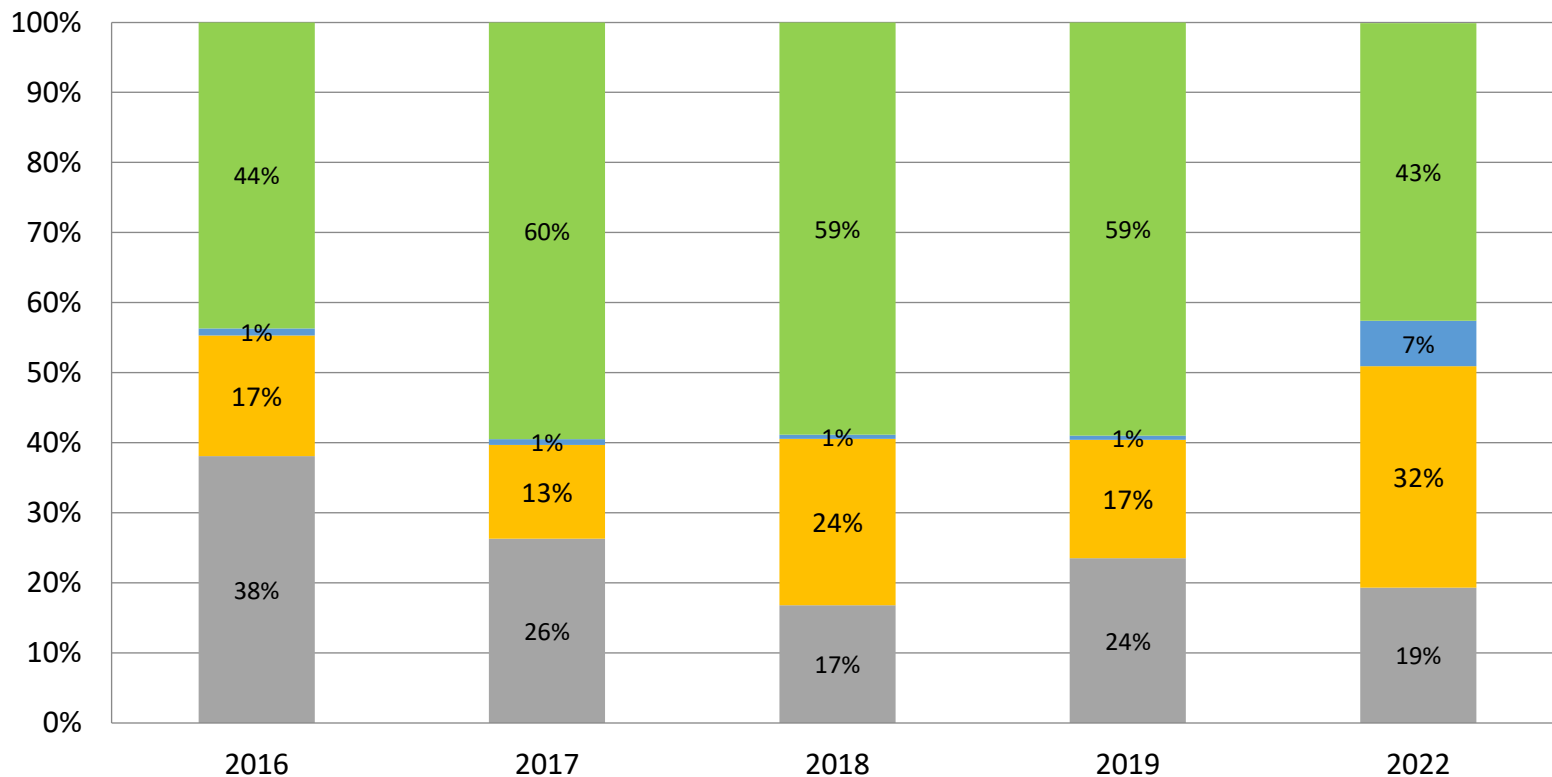
Czy drogi powinny być posypywane solą w zimie?



Czy ścieżki rowerowe powinny być odśnieżane zimą?



Jakie są Pani/Pana zdaniem kary za zaśmiecanie terenów miejskich?

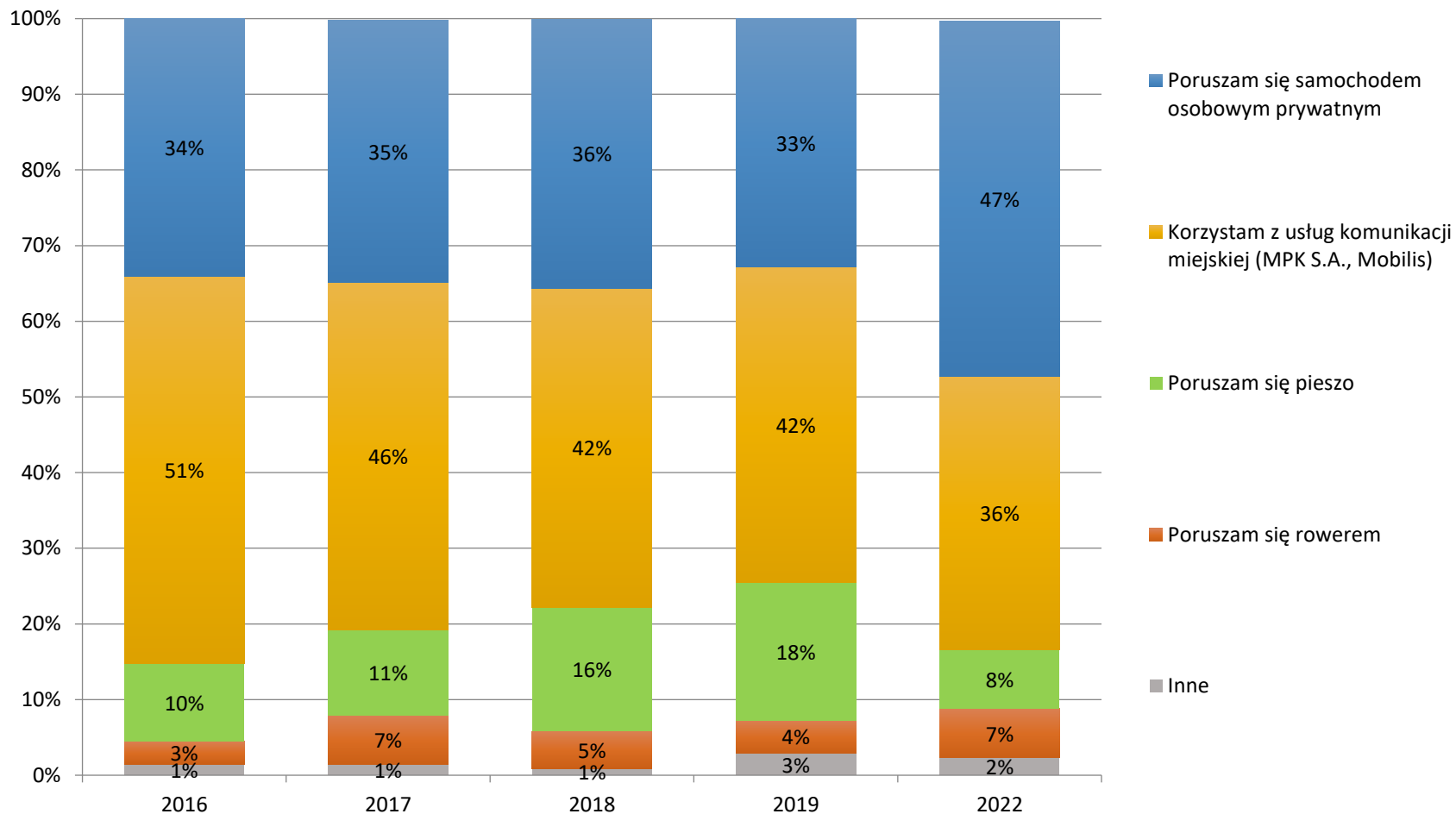


■ są zdecydowanie zbyt niskie ■ są odpowiednie ■ są zdecydowanie zbyt wysokie ■ nie wiem ile wynoszą kary

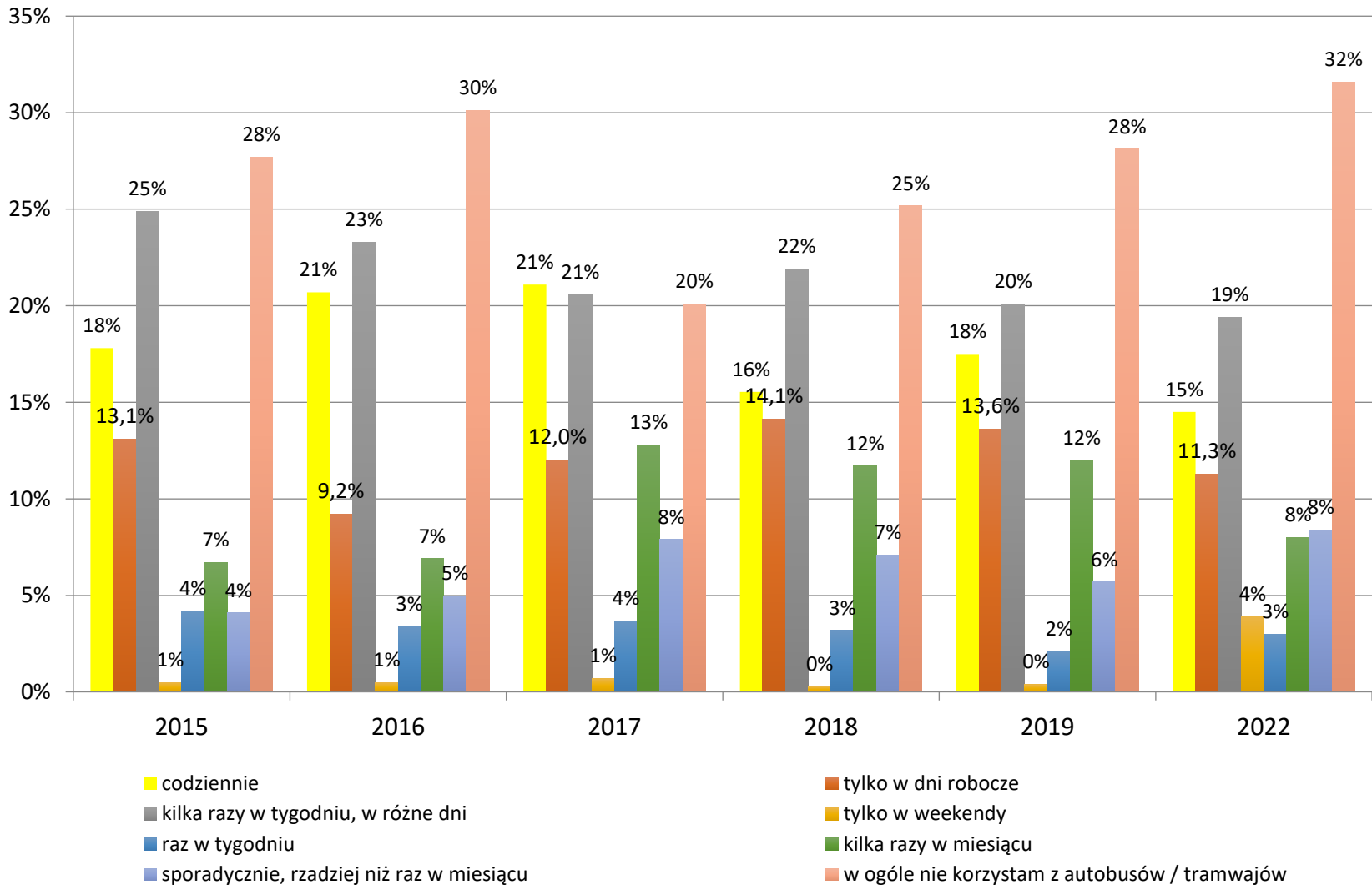
Miejskie
Przedsiębiorstwo
Komunikacyjne
S.A.



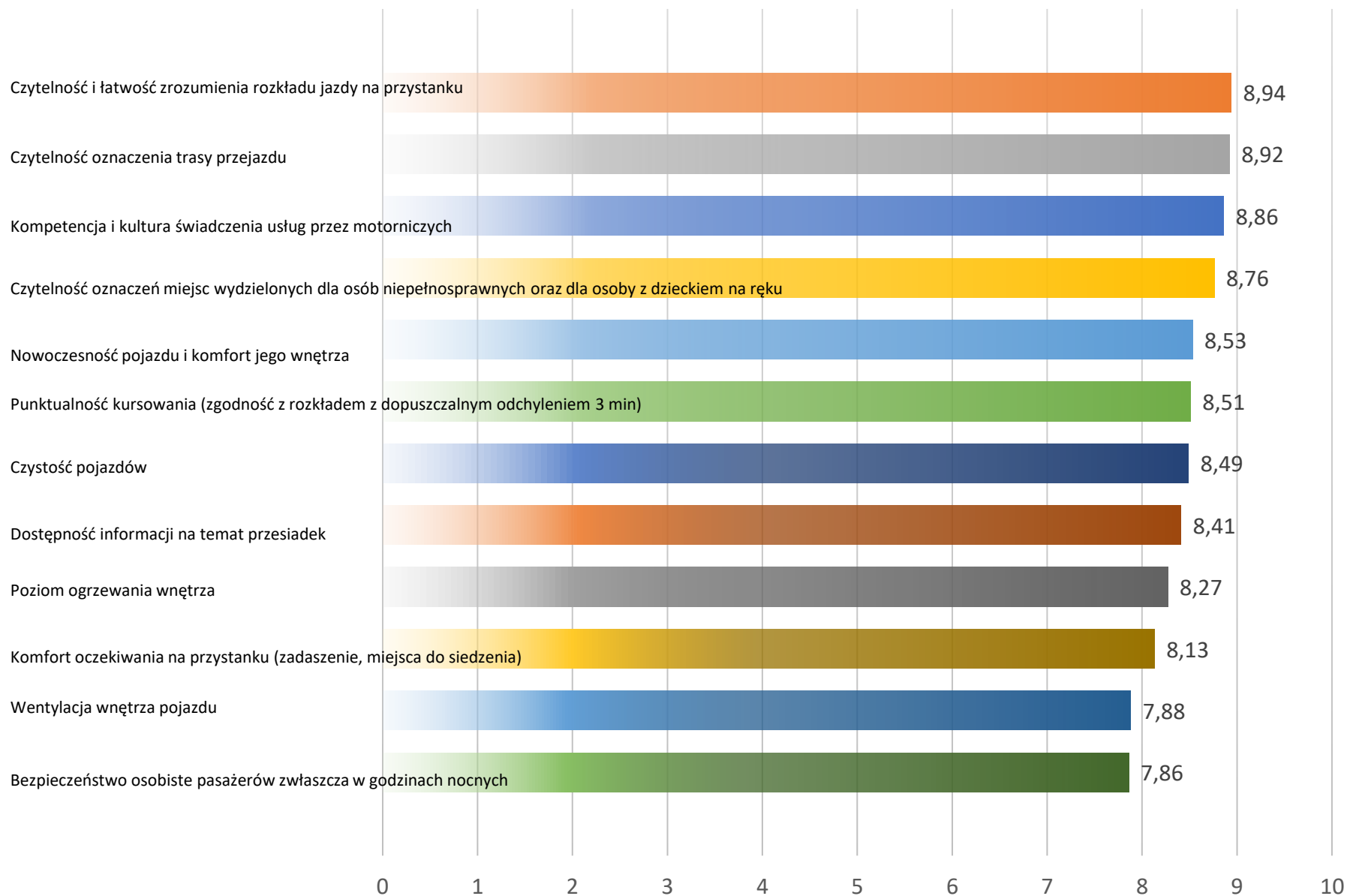
Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



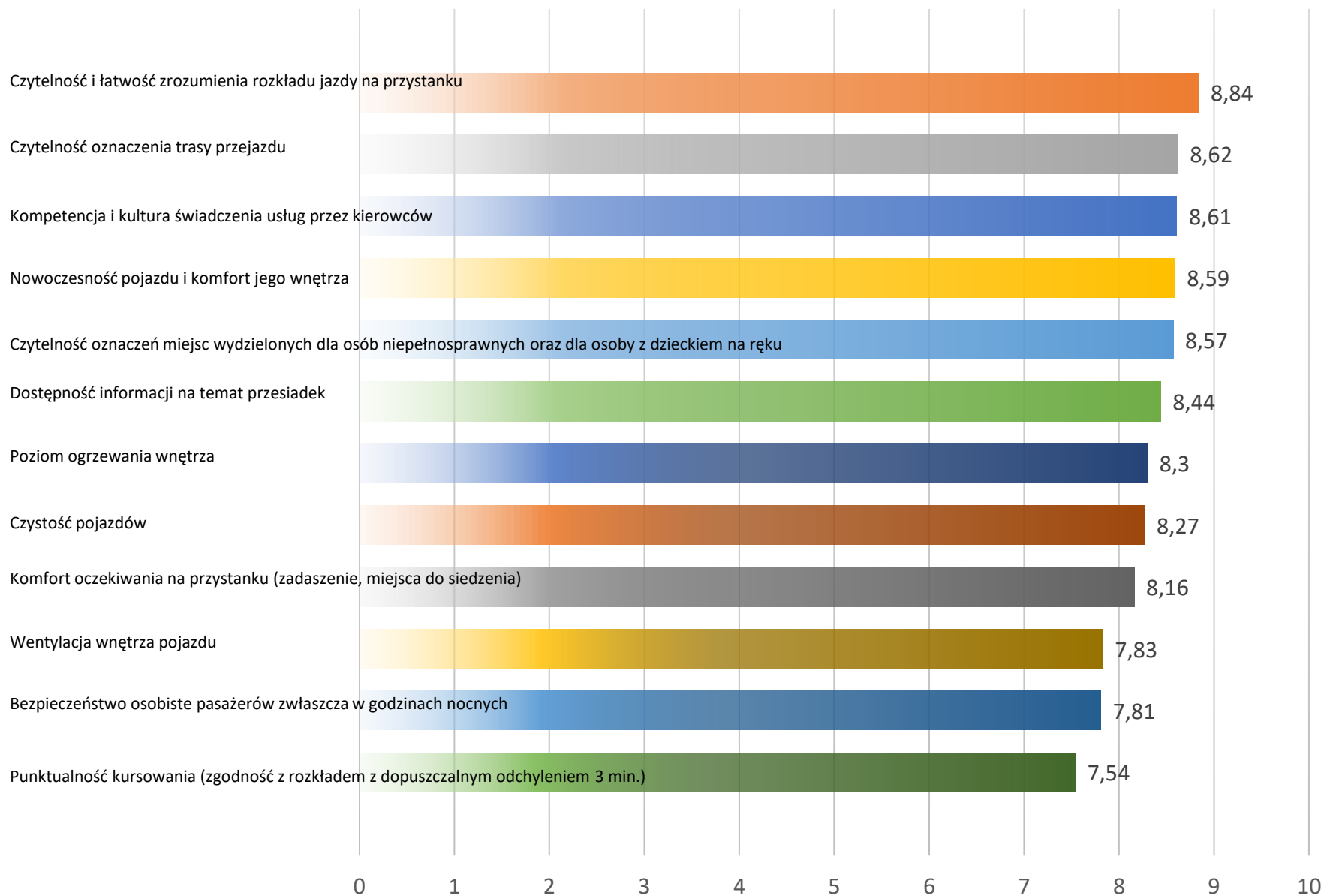
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej - tramwaje



MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej - autobusy





BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH OBSERWATOR SP. J.

al. Słowackiego 6/13, 30-037 Kraków

www.obserwator.com.pl, bbs@obserwator.com.pl