

Usługi komunalne w opiniach  
i budżetach mieszkańców Krakowa  
Podsumowanie wyników  
2018

# 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.
- Badanie dotyczyło zebrania opinii mieszkańców Krakowa na temat świadczonych usług oraz postrzegania miejskich spółek komunalnych:
  - **Krakowski Holding Komunalny S.A. (KHK S.A.),**
  - **Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. (MPEC S.A.),**
  - **Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. (MPWiK S.A.),**
  - **Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. (MPO Sp. z o.o.),**
  - **Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. (MPK S.A.)**

# Cele badania

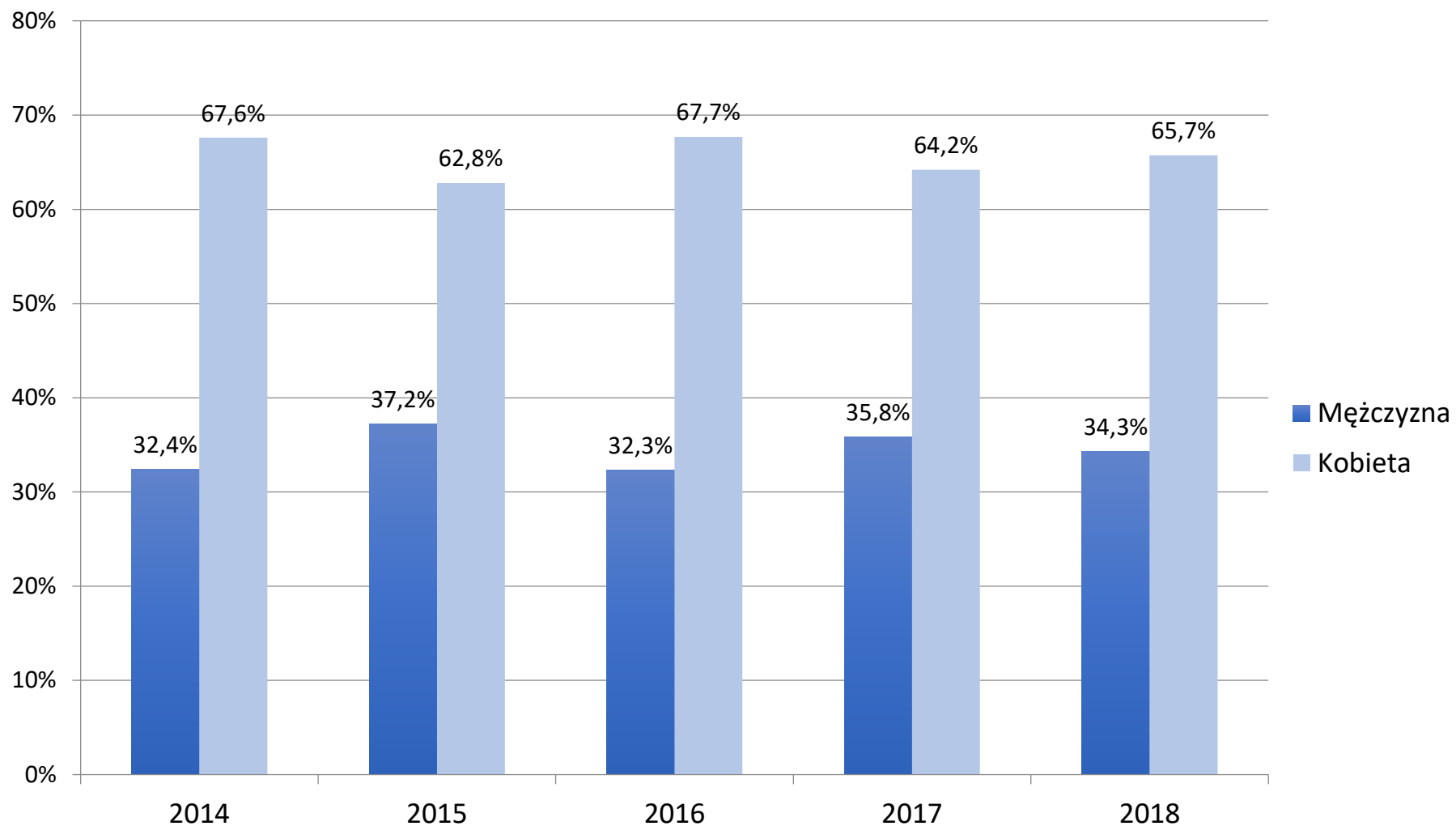
- Głównym celem badania było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.
  
- Dodatkowo badanie miało na celu:
  - zbadanie stopnia znajomości mieszkańców Krakowa odnośnie działalności poszczególnych miejskich spółek komunalnych oraz rozpoznawalności ich logotypów,
  - zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych mieszkańców Krakowa wydatkami na usługi komunalne (dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków, wywóz odpadów komunalnych, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej),
  - zbadanie postaw mieszkańców dotyczących nowych rozwiązań i usług,
  - zbadanie opinii dotyczących gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta.

# Metodologia badania

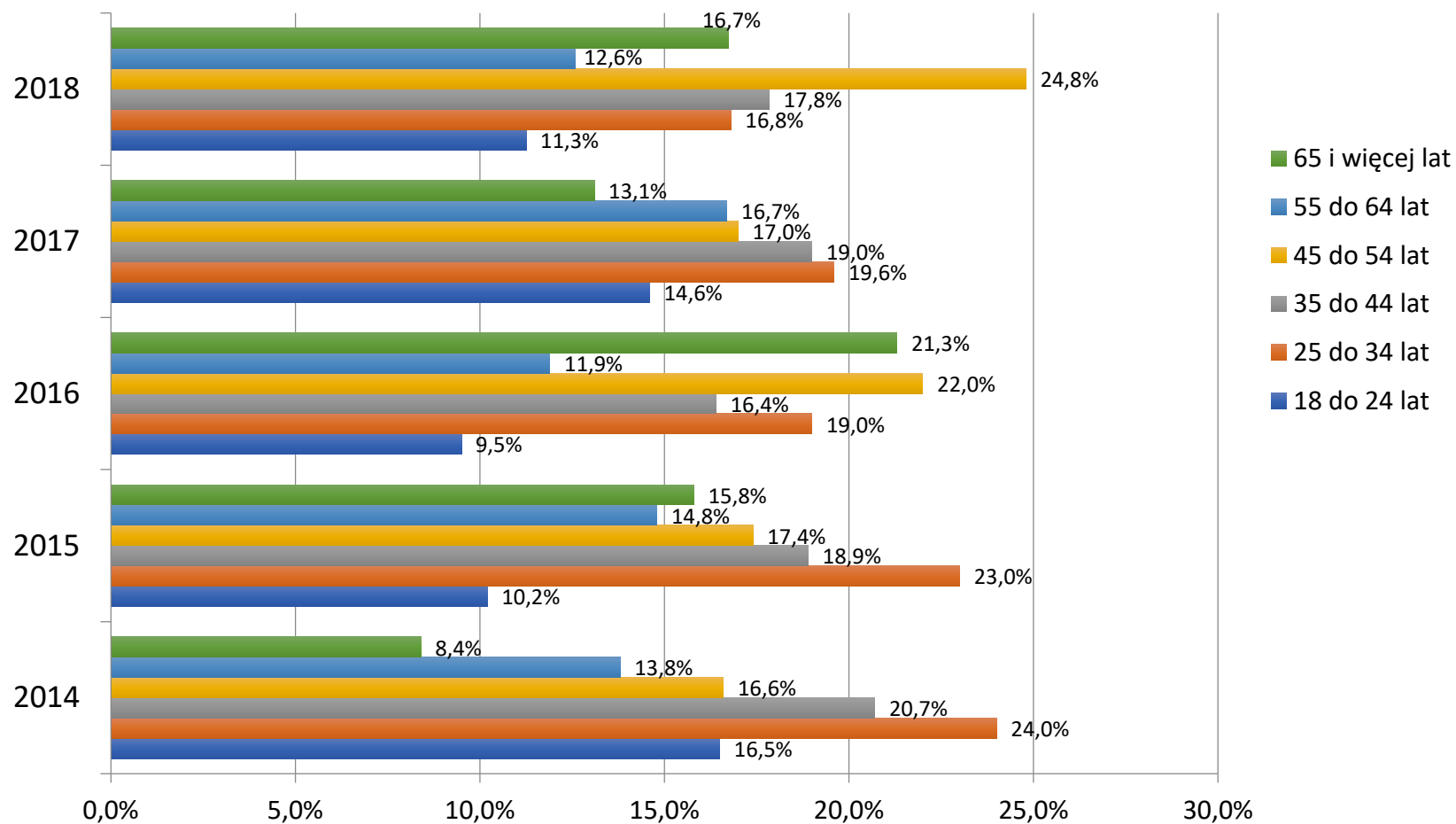
- Badanie zostało przeprowadzone przy wykorzystaniu techniki **bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego CAPI**;
- Badaną populację stanowili dorośli mieszkańcy Krakowa reprezentujący każdą z 18 dzielnic;
- Badanie objęło **1351 losowo wyłonionych gospodarstw domowych** z obszaru Krakowa;
- Dobór przeprowadzono warstwowo dla każdej z 18 dzielnic samorządowych, proporcjonalnie do liczby mieszkańców dzielnicy (losowo warstwowa metoda doboru próby);
- Przy doborze próby zastosowano metodę random walking;

# Charakterystyka badanych

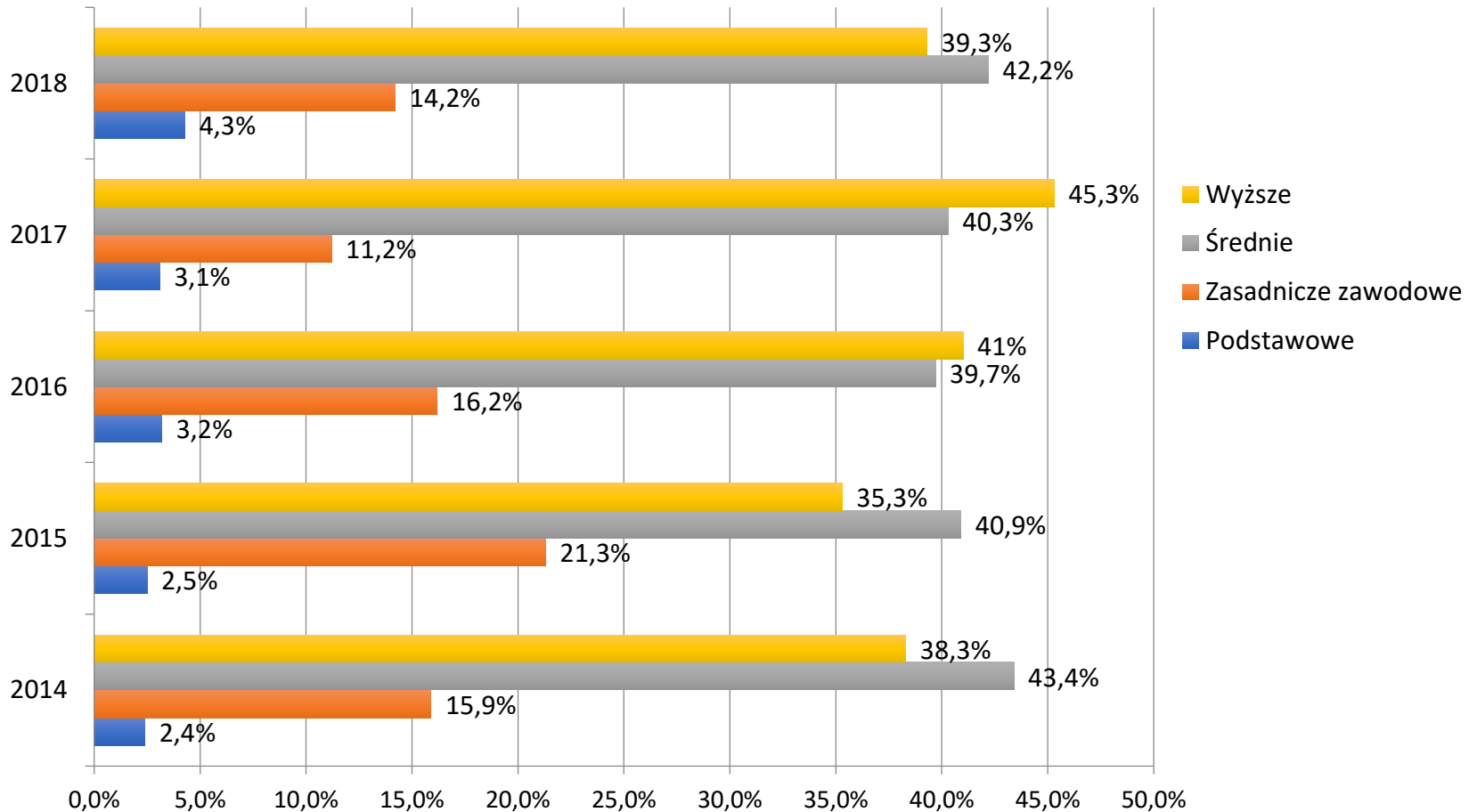
# Struktura respondentów pod względem płci



# Struktura respondentów pod względem wieku

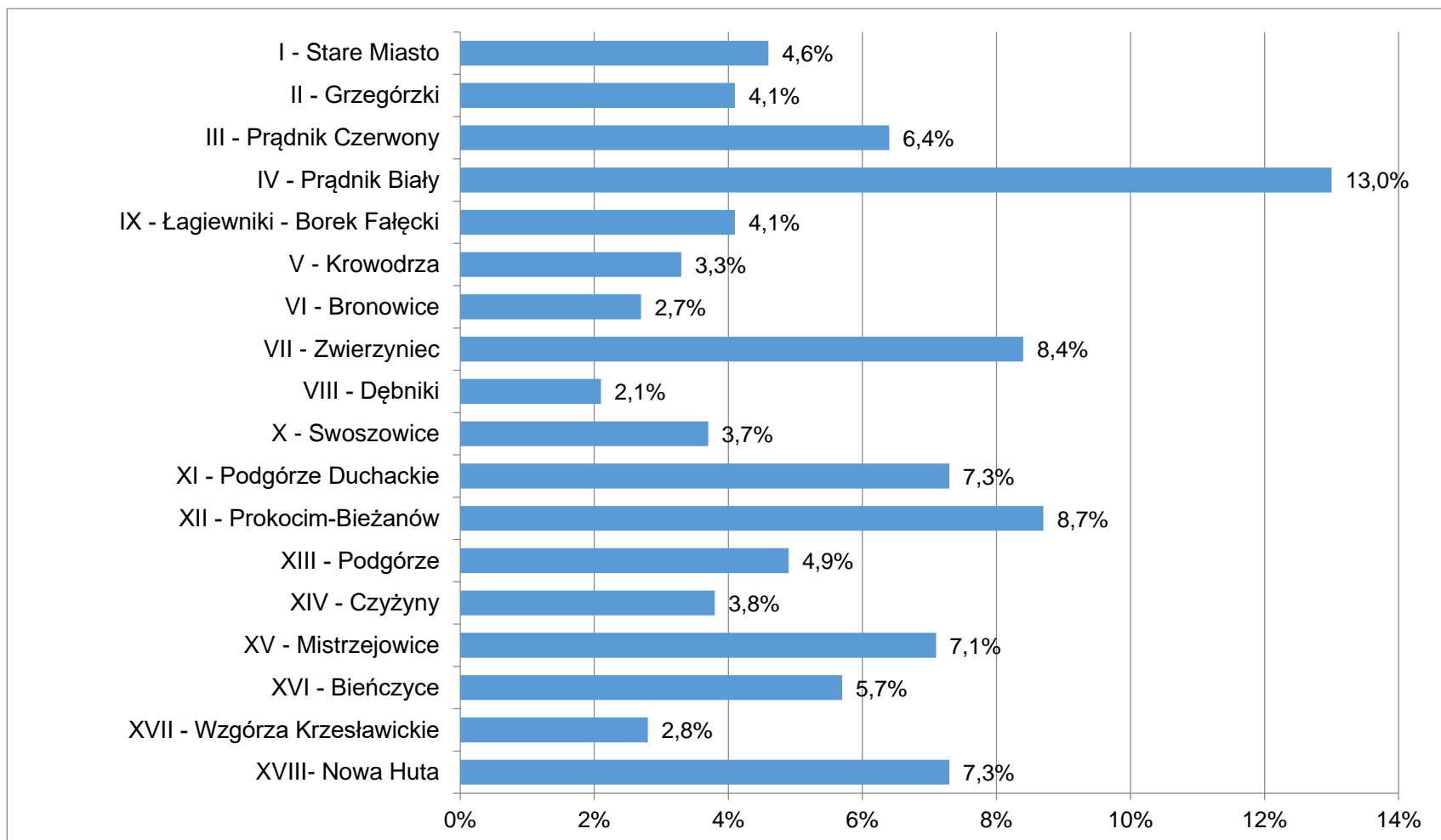


# Struktura respondentów pod względem wykształcenia



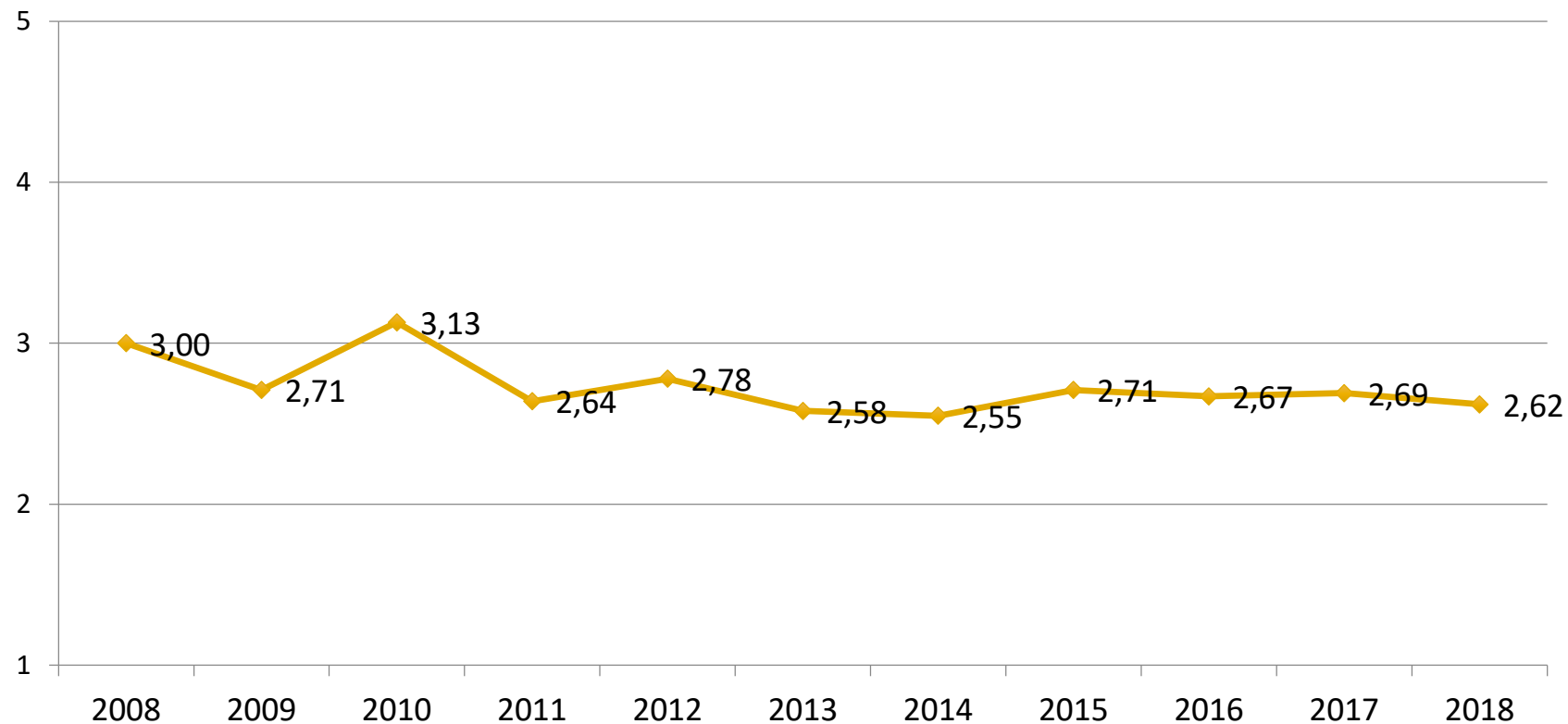


# Struktura respondentów pod względem miejsca zamieszkania

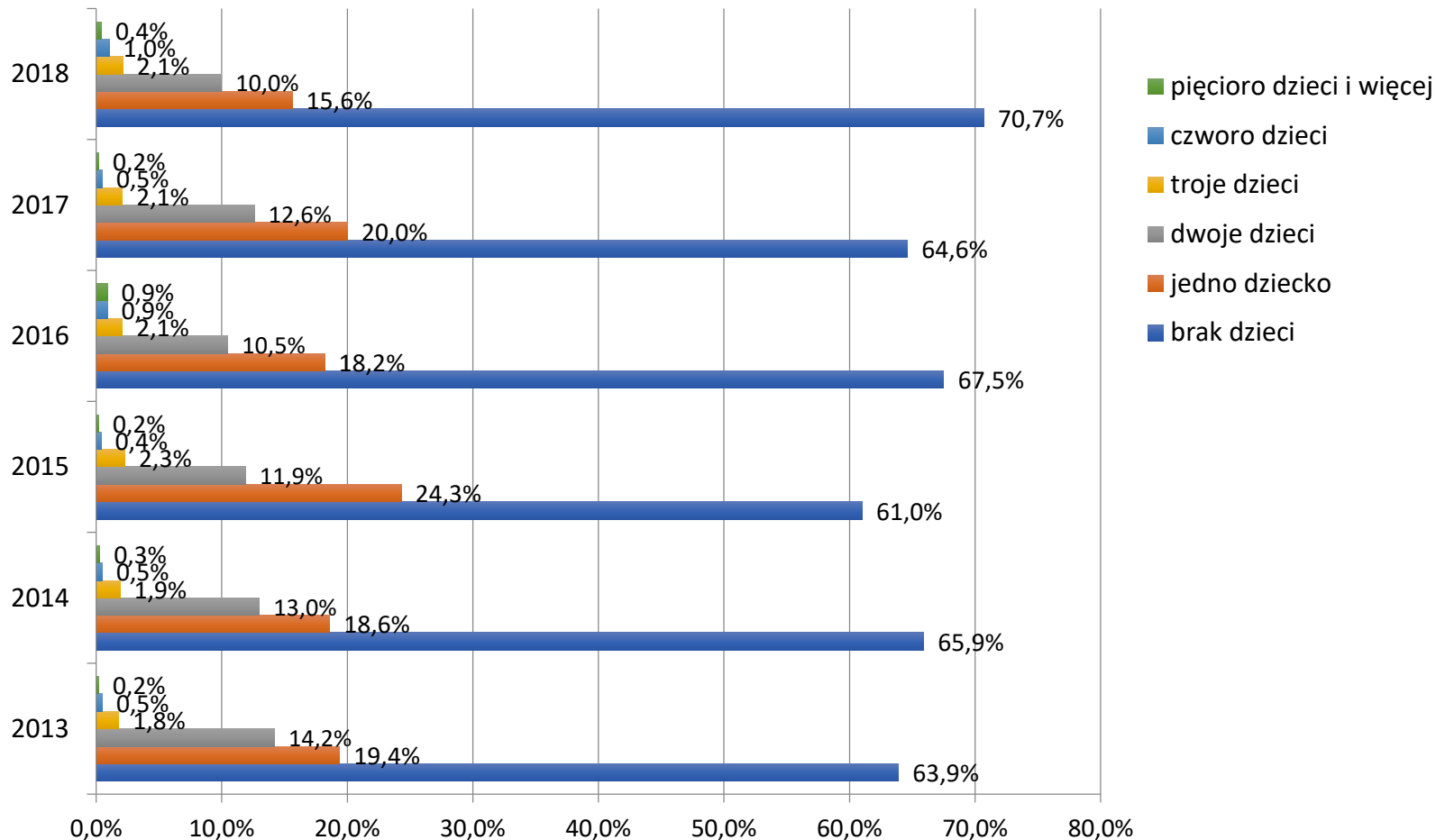


N=1351

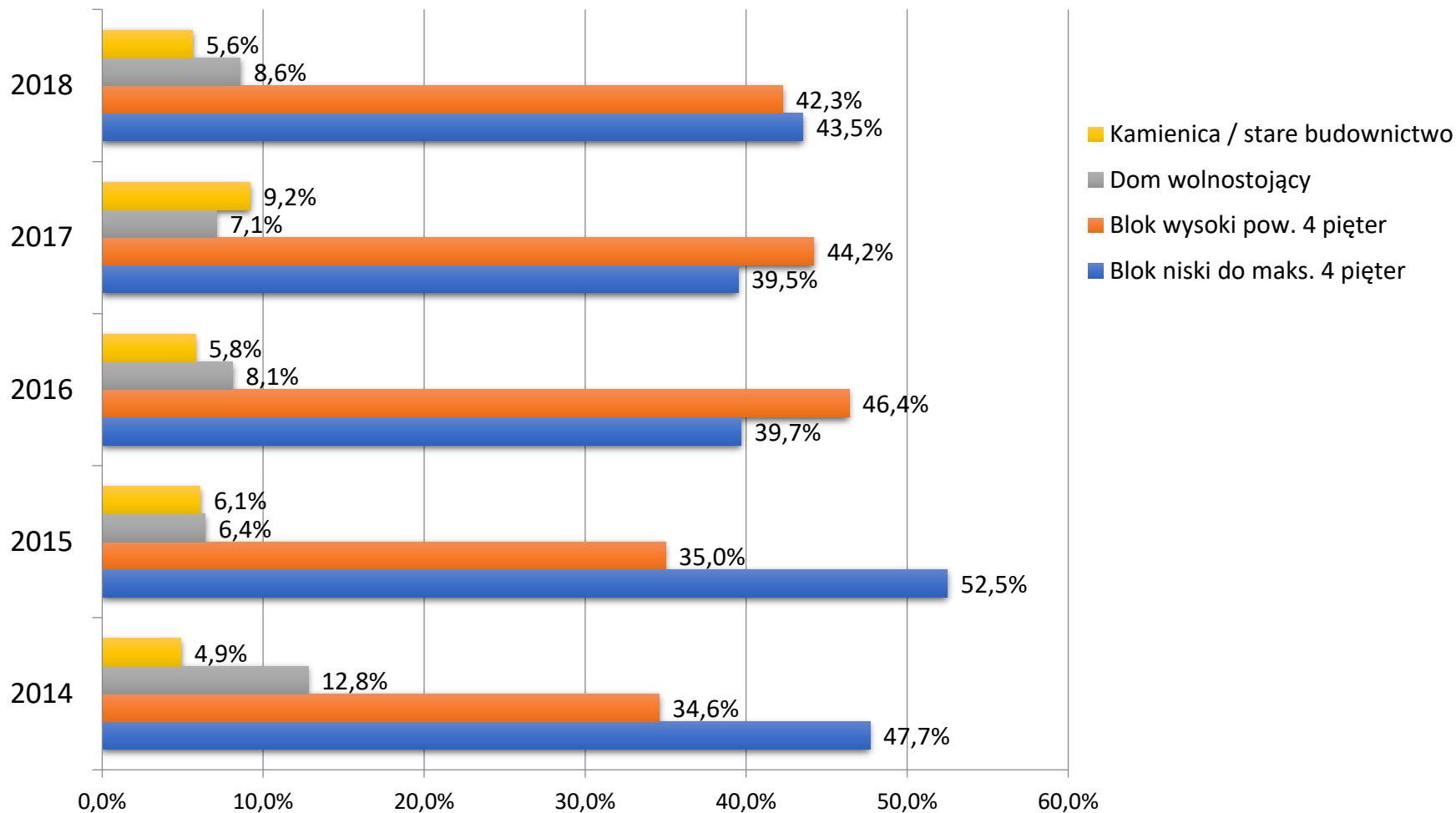
# Średnia liczba osób w badanych gospodarstwach domowych



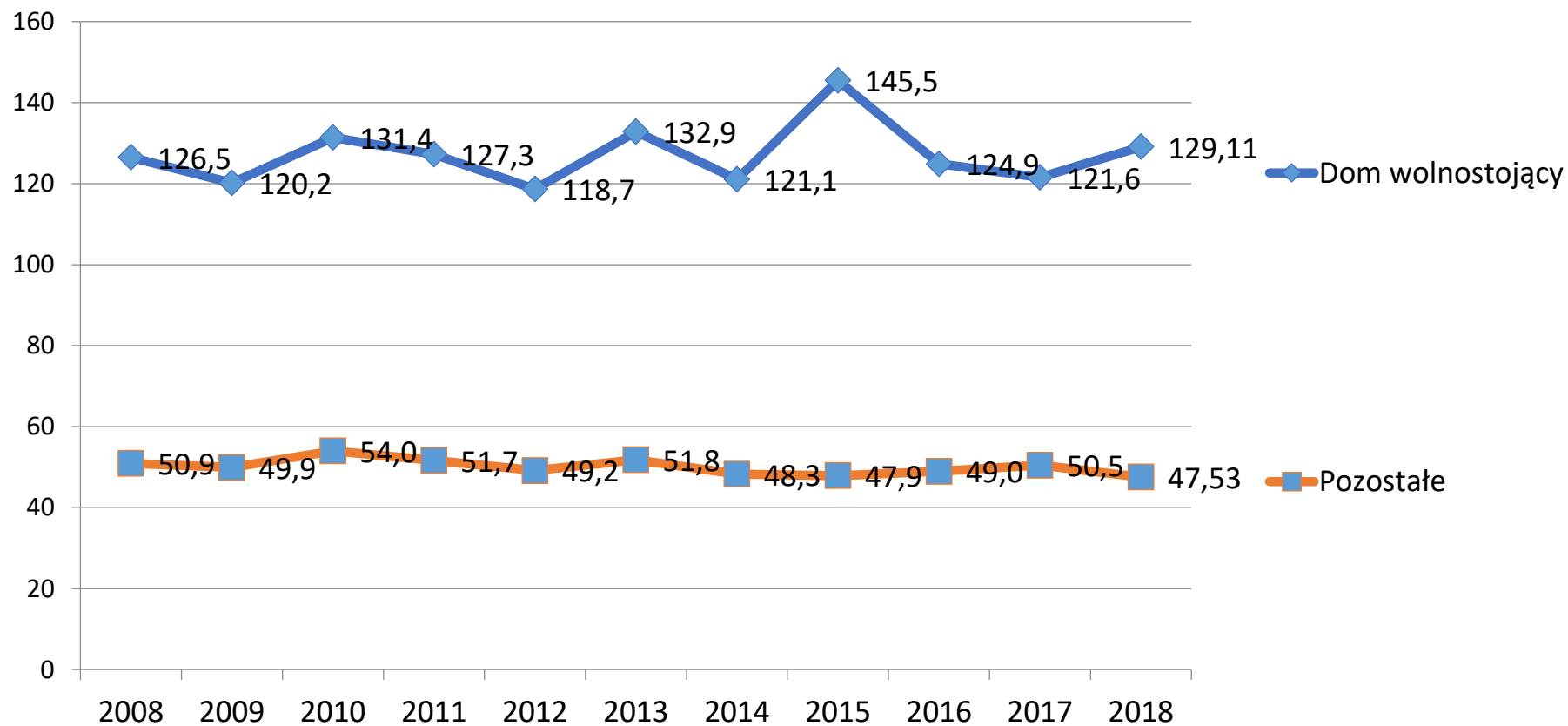
# Liczba dzieci pozostających na utrzymaniu w badanych gospodarstwach domowych



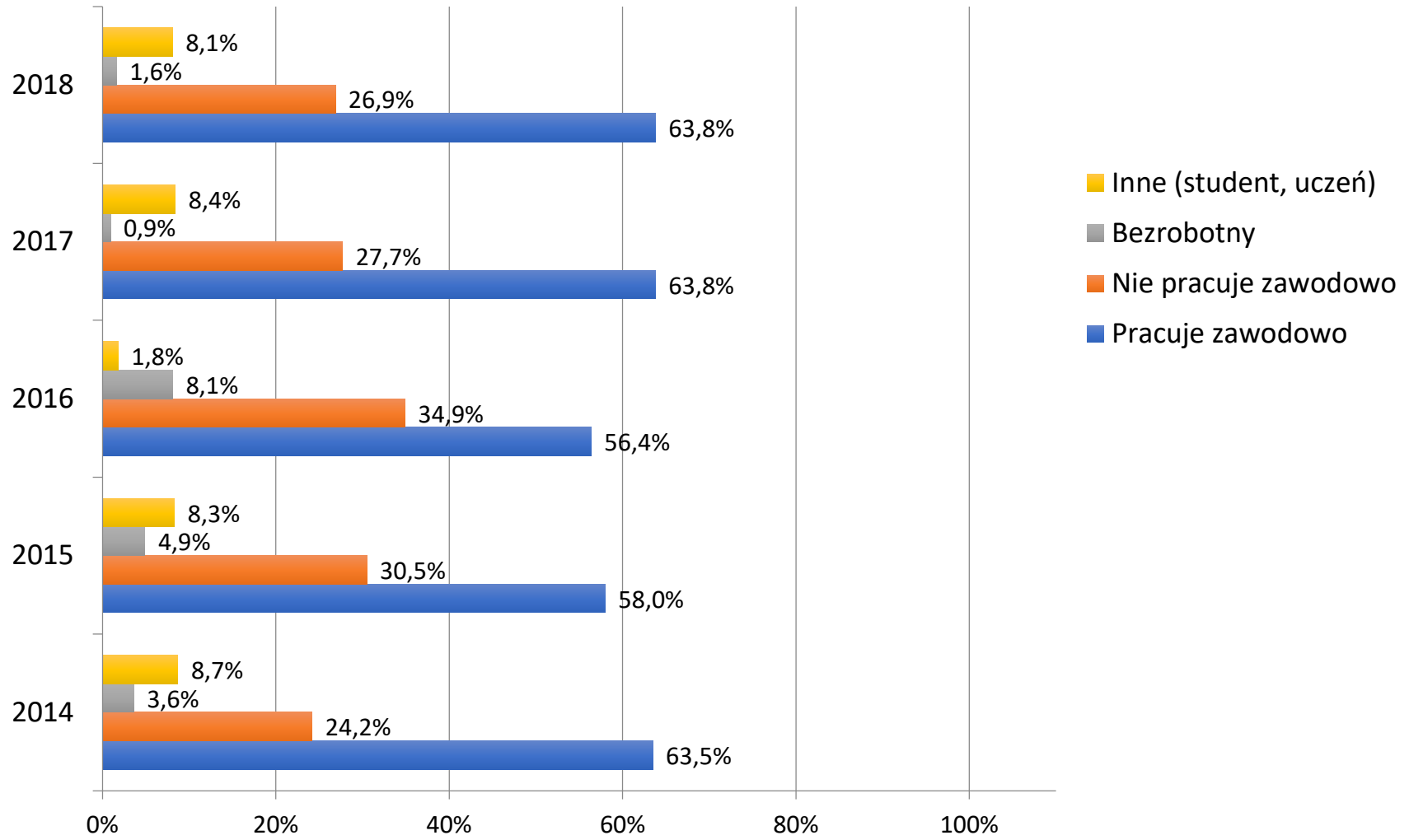
# Typ budynku zamieszkanego przez respondentów



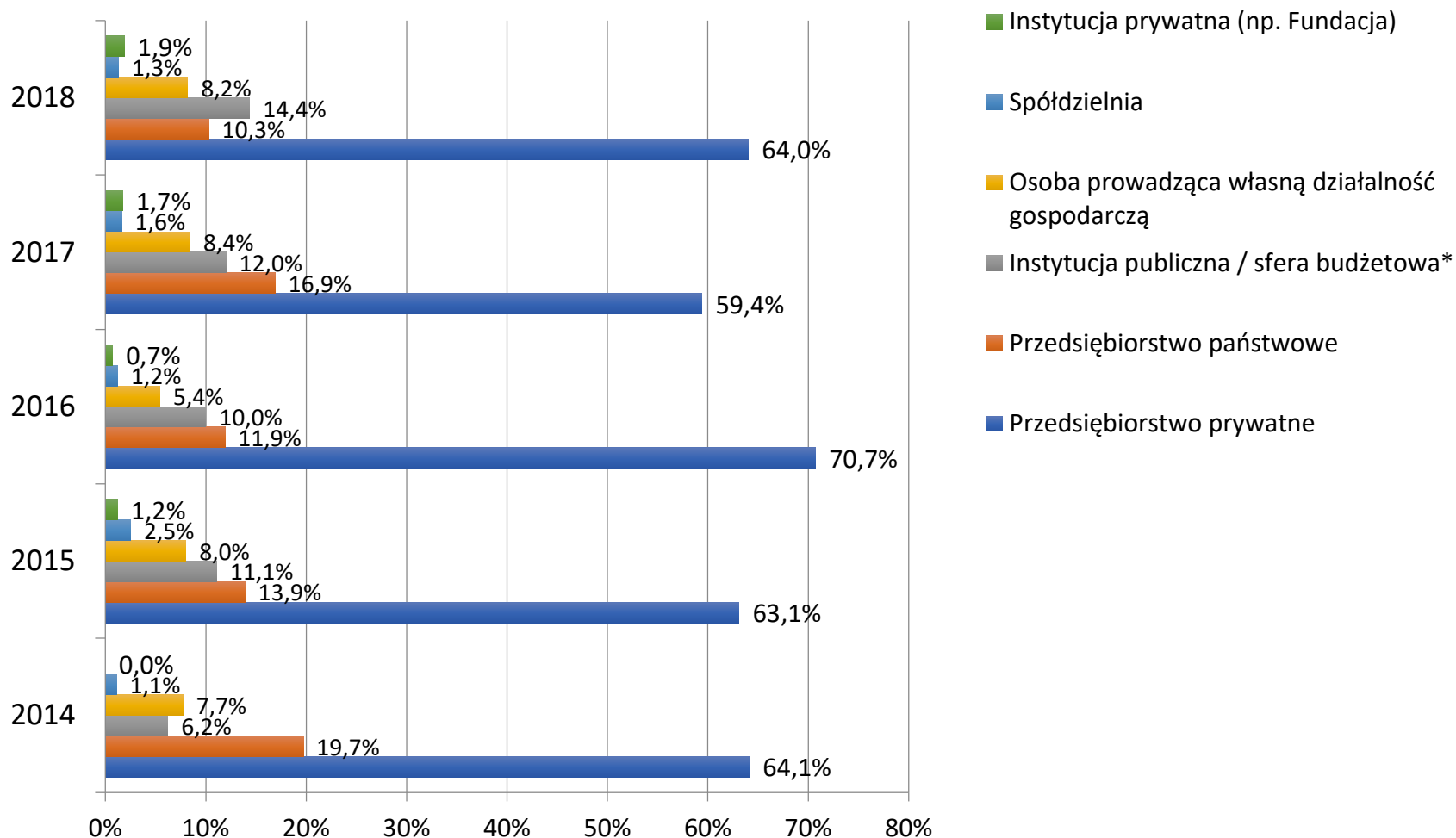
# Średnia powierzchnia domu/mieszkania respondentów w m<sup>2</sup>



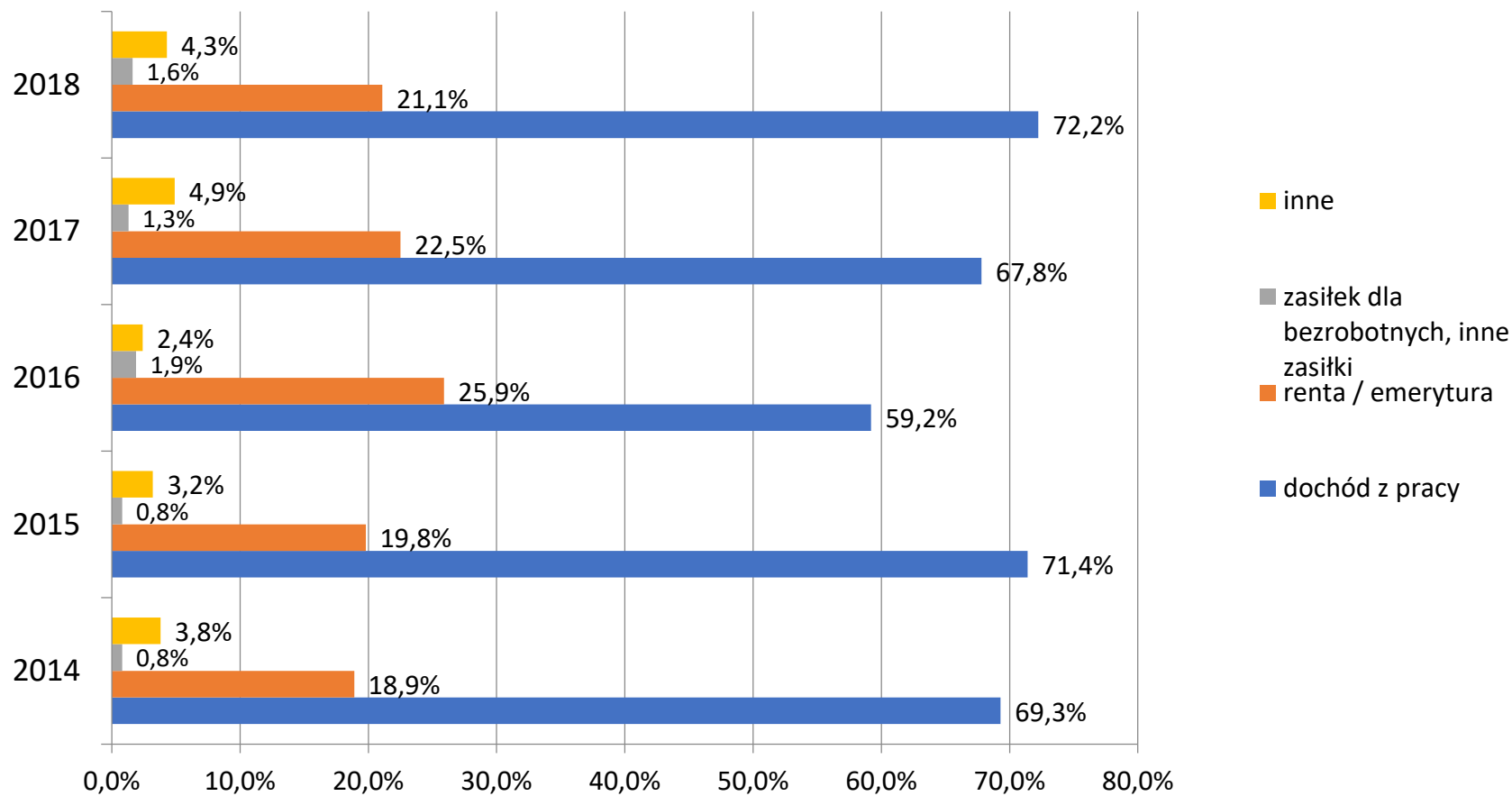
# Aktywność zawodowa respondentów



# Miejsce pracy respondentów

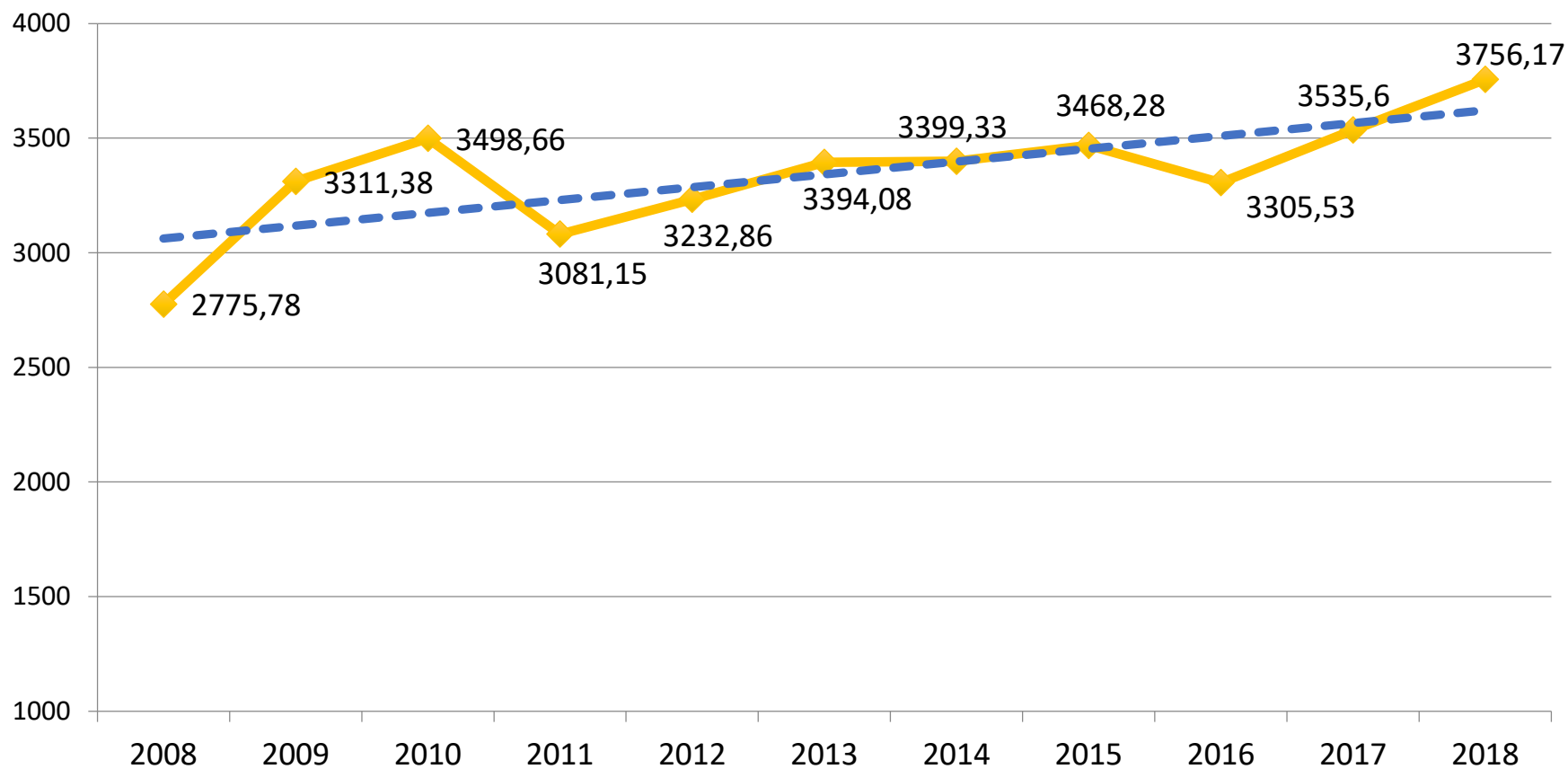


# Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego

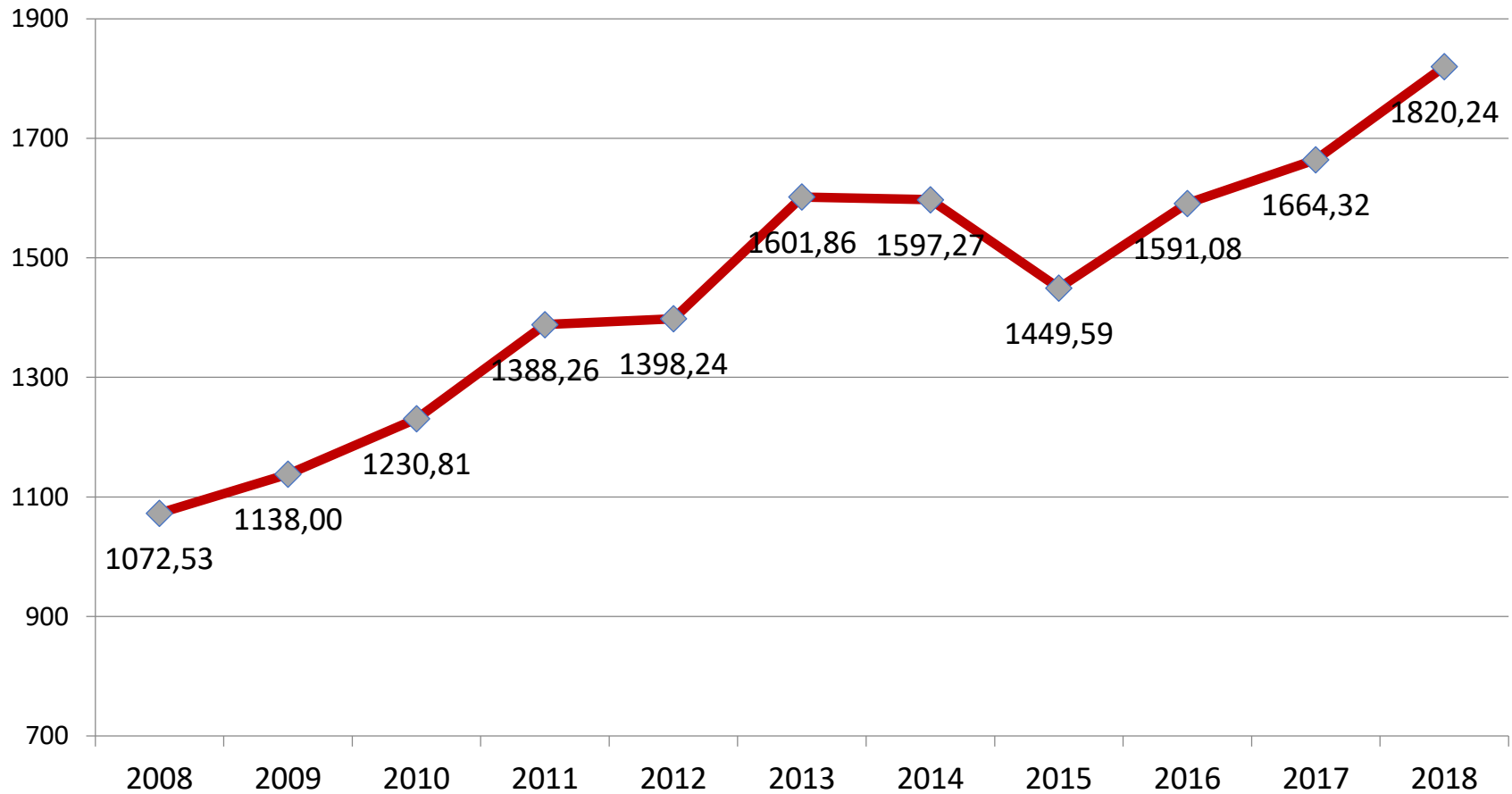




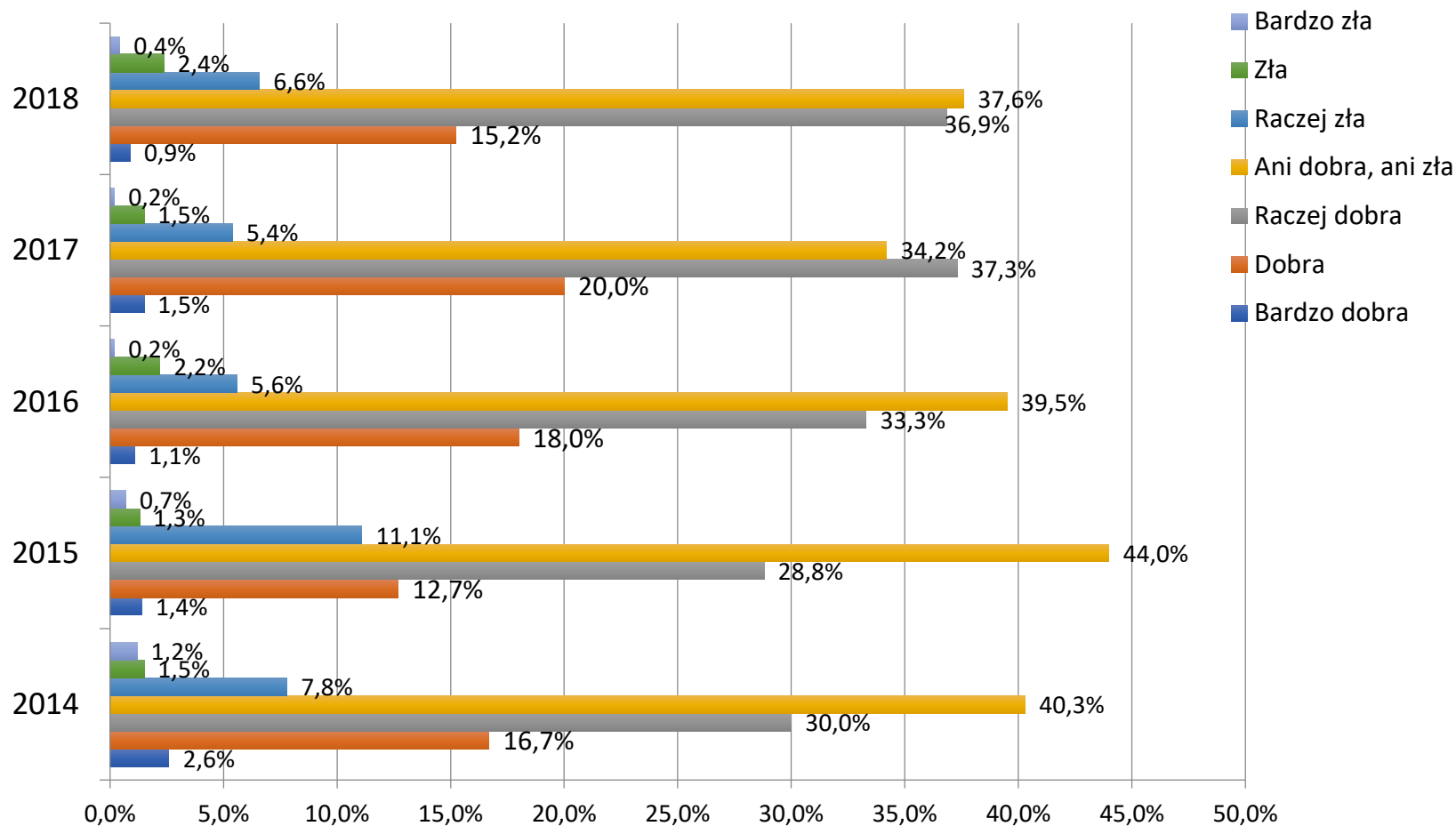
# Średni dochód badanych gospodarstw domowych



# Średni dochód na osobę w badanych gospodarstwach domowych



# Subiektywna ocena sytuacji materialnej respondentów

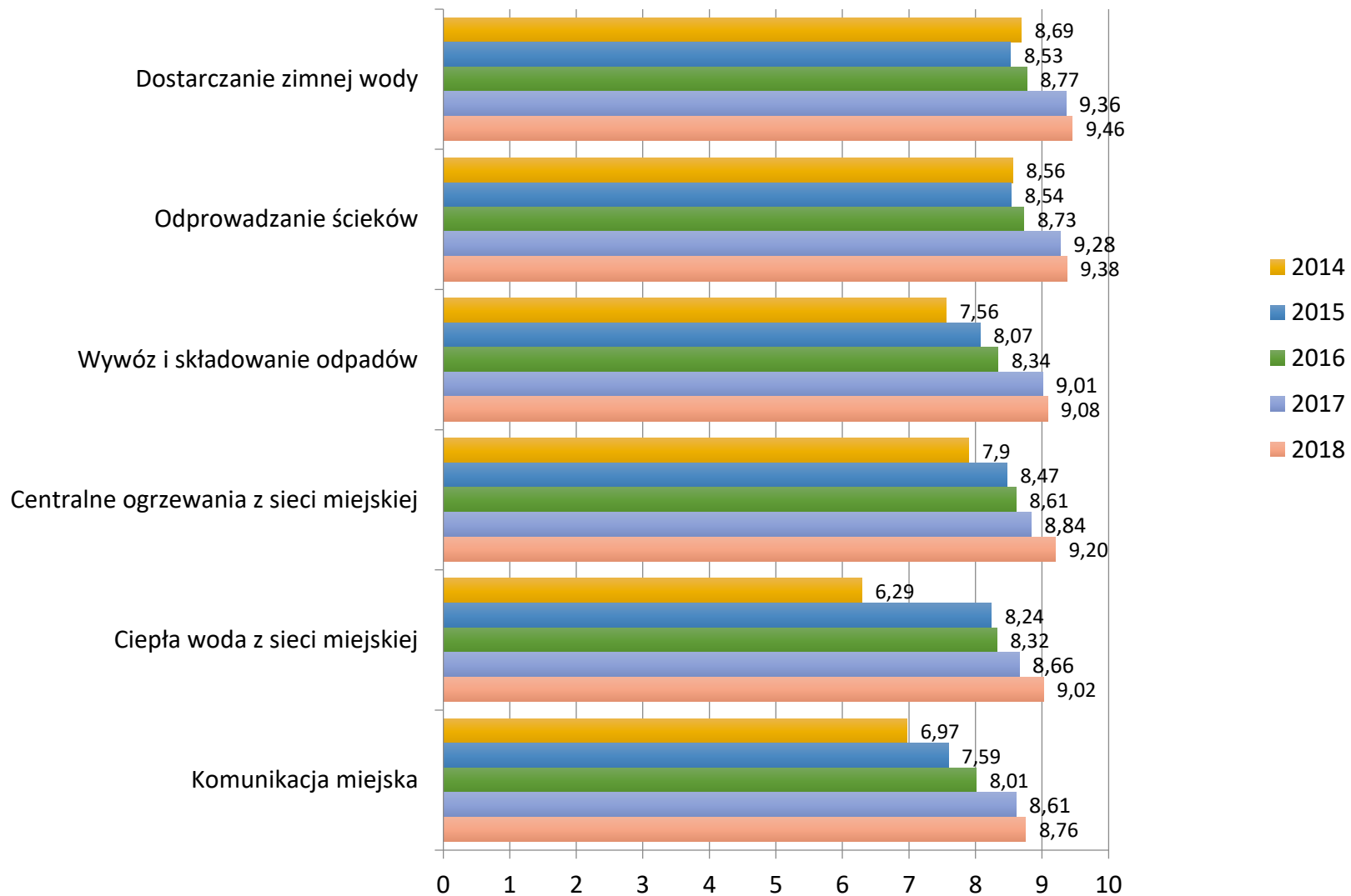


Usługi komunalne ogótem

# Ocena usług komunalnych w Krakowie

- Wszystkie usługi oceniane w 2018 roku otrzymały noty, które uznać należy za bardzo korzystne, nieco wyższe niż ich poziom w roku 2017.
- Z przeprowadzonego badania wynika, iż:
  - najlepiej oceniono dostarczanie zimniej wody (9,46),
  - następnie odprowadzanie ścieków (9,38),
  - centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (9,2),
  - odbieranie i zagospodarowywanie odpadów (9,08),
  - ciepłą wodę użytkową (9,02),
  - oraz komunikację miejską (8,76).

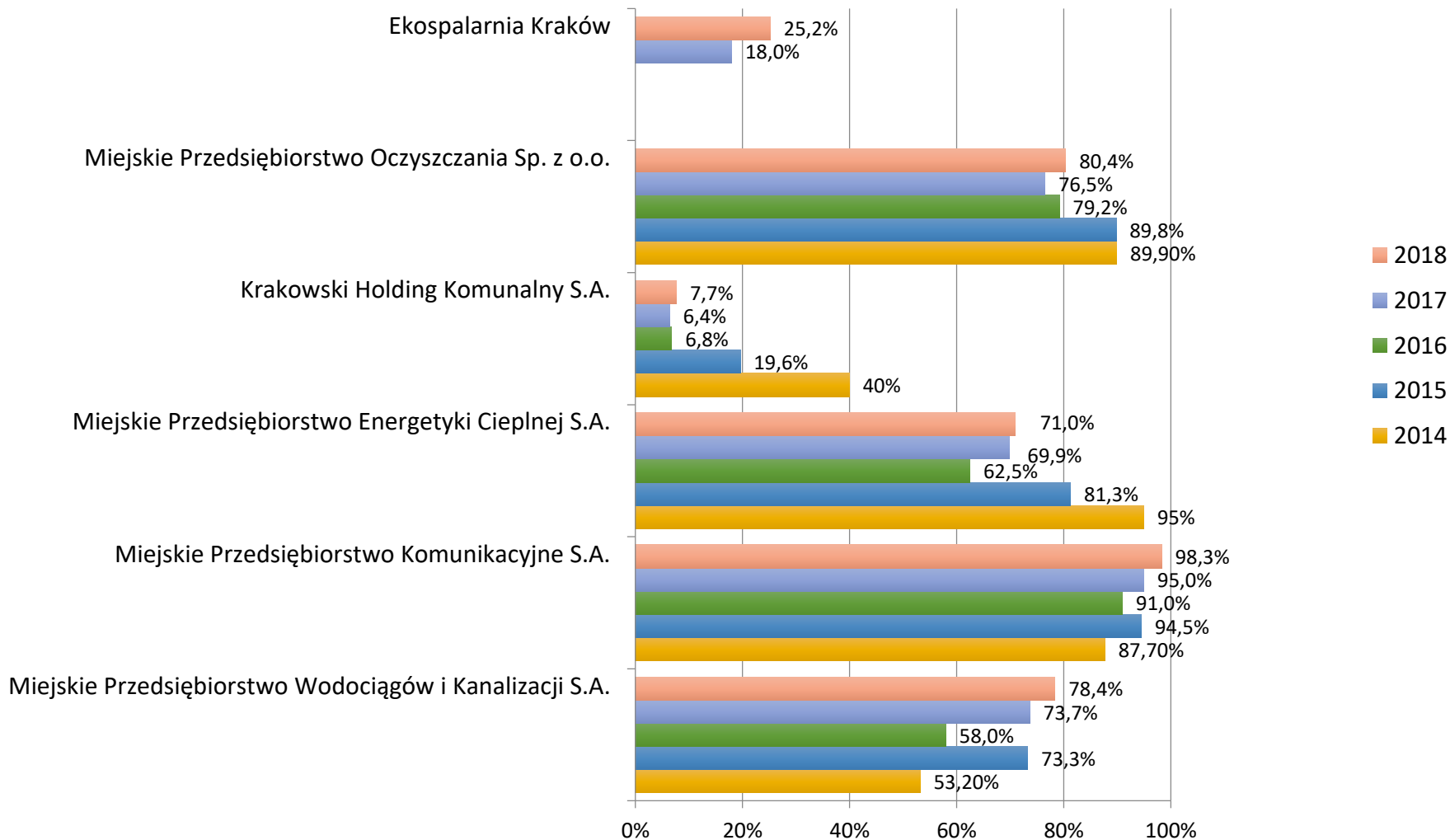
# Średnia ocen poszczególnych usług komunalnych (skala od 1 do 10)



# Rozpoznawalność miejskich spółek komunalnych

- W porównaniu z rokiem ubiegłym zwiększyła się rozpoznawalność wszystkich prezentowanych znaków logo miejskich spółek komunalnych, a najwyższy wzrost odnotowało logo Ekospalarni – wzrost o 7 punktów procentowych.
- Najbardziej rozpoznawalnym logotypem jest nadal symbol MPK, rozpoznało go bowiem aż 98,3% (wzrost o 3 pkt procentowe), zaś najmniej rozpoznawanym jest logotyp Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A., który skojarzyło 7,7% badanych.
- Logotypy pozostałych spółek rozpoznane zostały przez:
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. – 80,4%
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. – 78,4%
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. – 71%
  - Ekospalarnia Kraków – 25,2%

# Odsetek badanych, którzy rozpoznali logotypy miejskich spółek komunalnych





# Znajomość obszaru działalności miejskich spółek komunalnych

Na podstawie wyników uzyskanych w niniejszej edycji badania, należy stwierdzić, iż respondenci, którzy rozpoznali logotypy poszczególnych spółek, w większości prawidłowo określali obszar działania analizowanych firm:

- MPK S.A. – 99,6%,
- MPWiK S.A. – 99,7%,
- MPEC S.A. – 99,1%,
- MPO Sp. z o.o. – 98,8%
- KHK S.A. – 94,5%

# Wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne w Krakowie

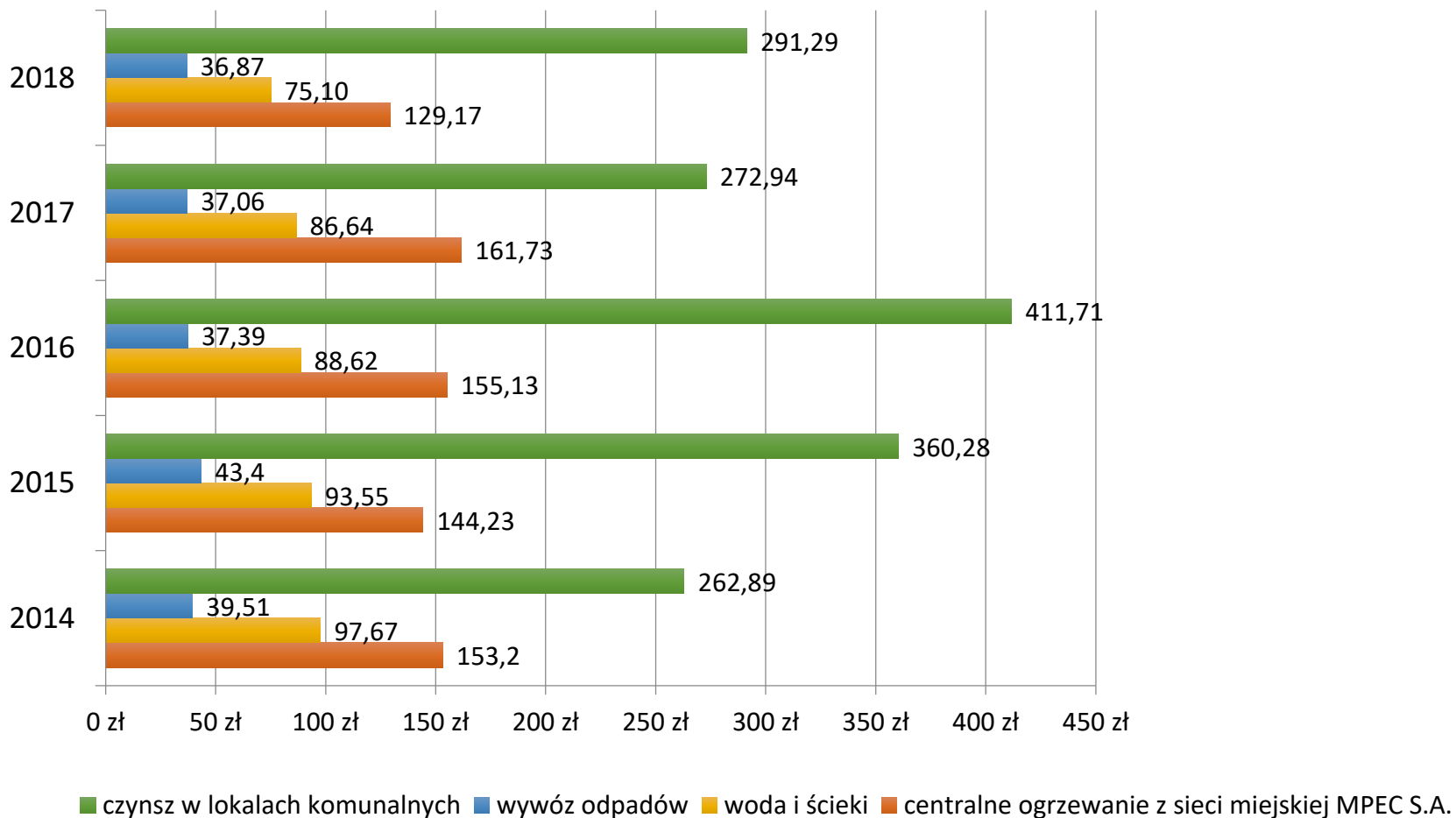
Nieodmiennie od pierwszej edycji badania opłaty czynszowe stanowią najbardziej pokaźny wydatek w budżetach respondentów – w obecnej edycji stanowiło to średnio aż 11% dochodów (podobnie jak w roku ubiegłym).

Poza wydatkami na czynsze w lokalach komunalnych, wszystkie pozostałe opłaty komunalne odnotowały spadki.

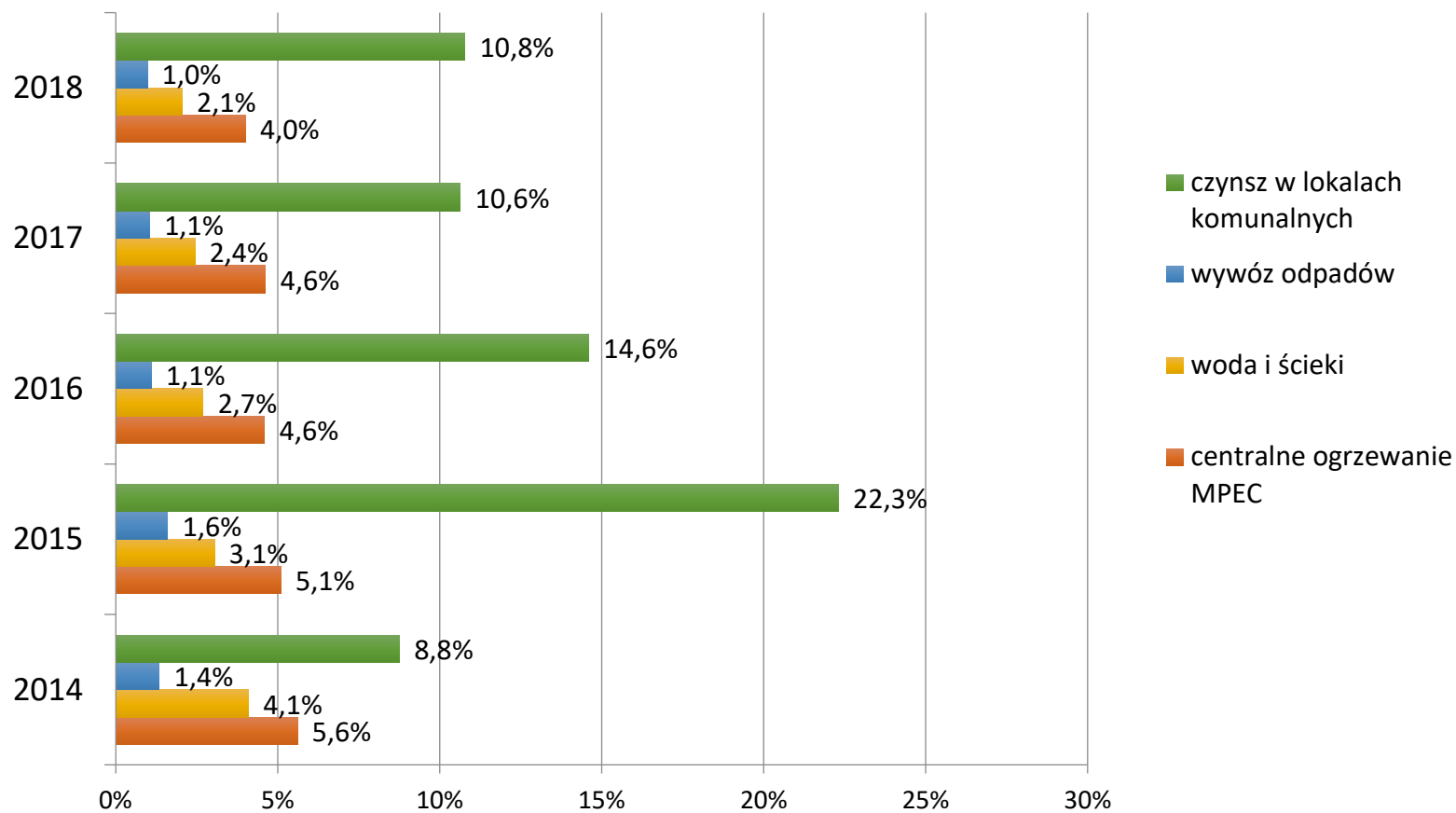
Średnie wydatki na usługi komunalne w 2018 r. wynosiły:

- czynsz w lokalach komunalnych – 291,29 zł (10,78% dochodu),
- centralne ogrzewanie MPEC S.A. – 129,17 zł (4,01% dochodu),
- woda i ścieki – 75,1 zł (2,05% dochodu),
- wywóz odpadów – 36,87 zł (0,98% dochodu).

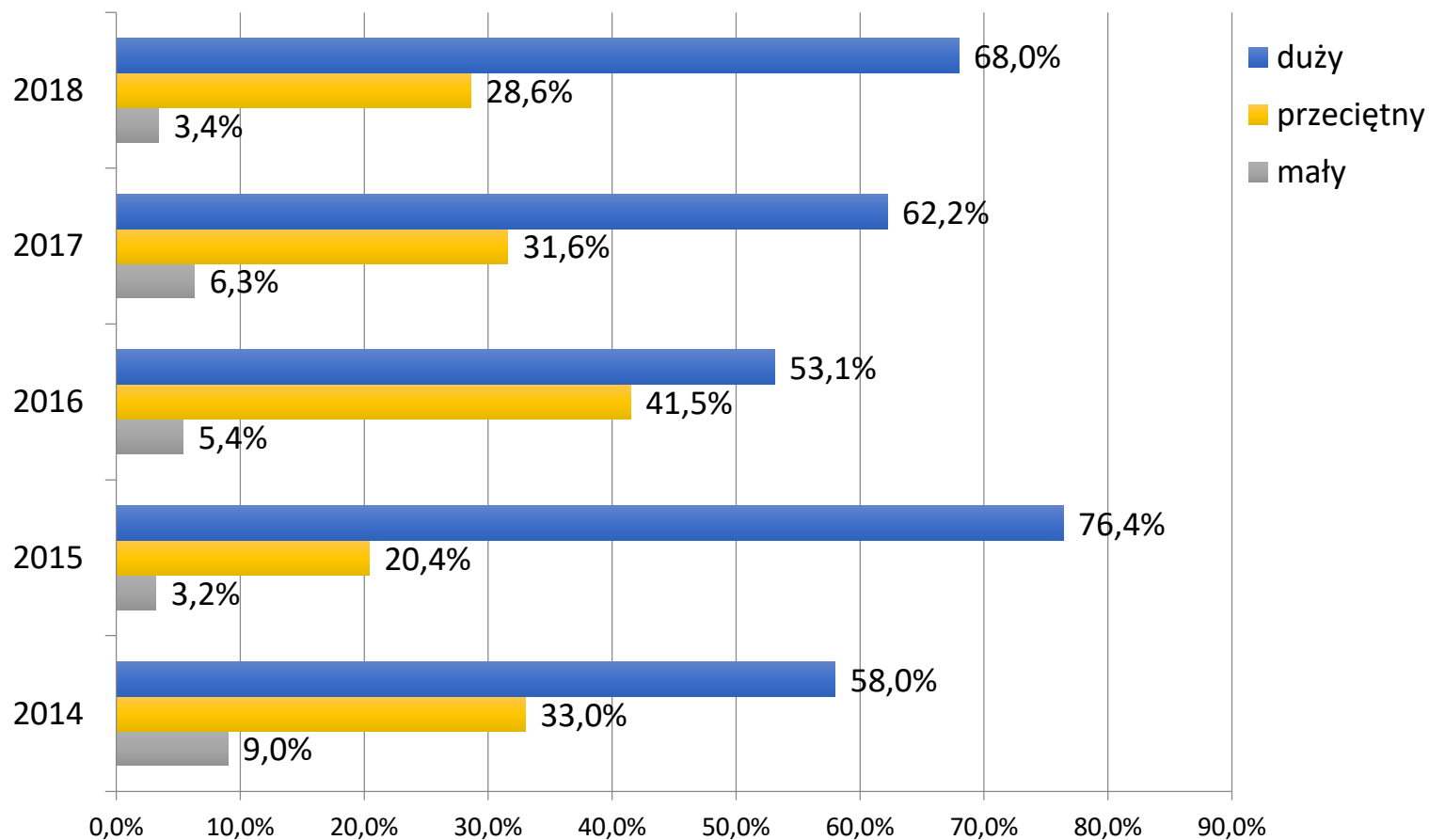
# Średnie kwoty w zł przeznaczane na poszczególne usługi komunalne przez badane gospodarstwa domowe



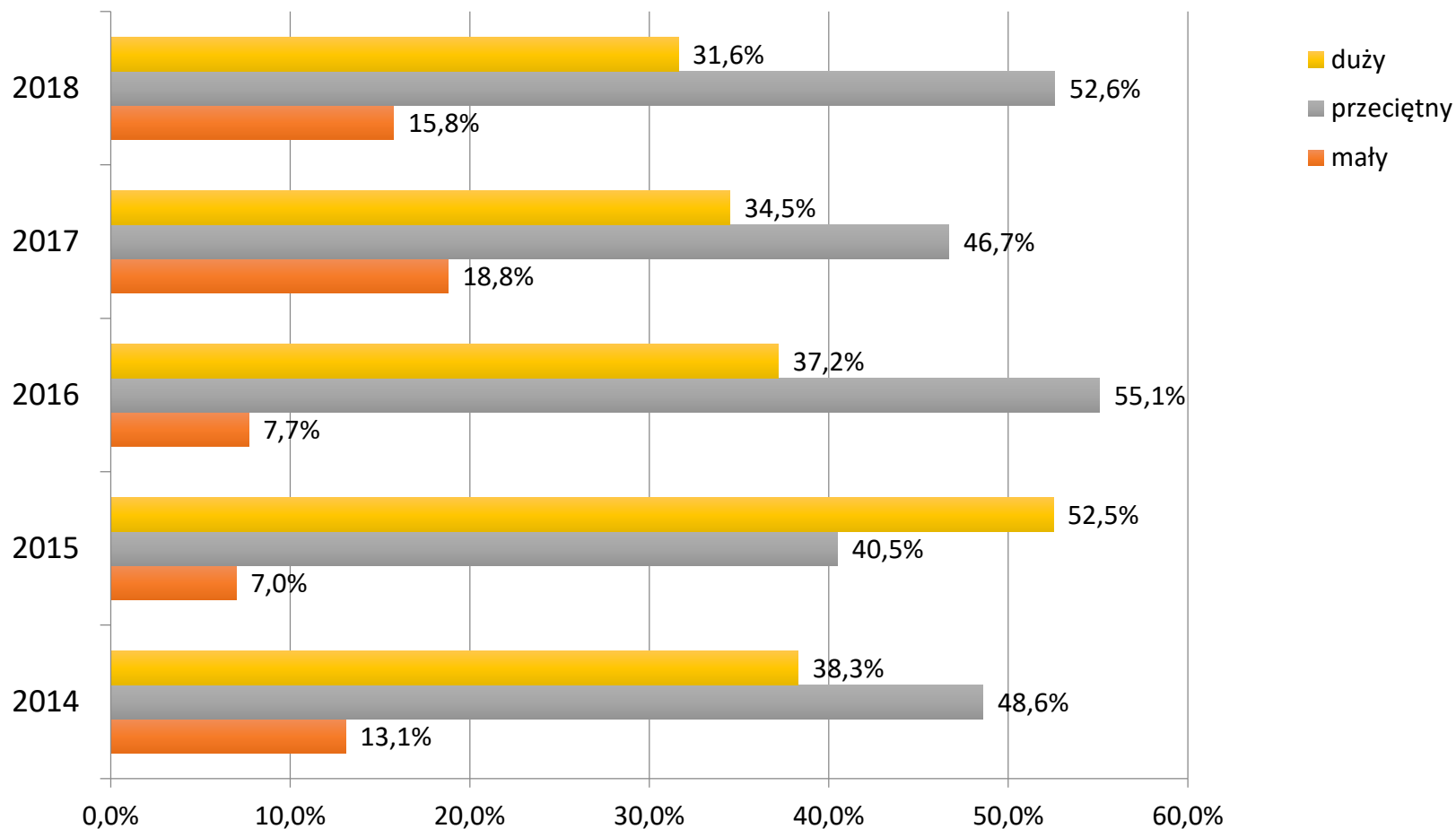
# Procent dochodu jaki stanowią wydatki gospodarstw domowych na poszczególne usługi komunalne



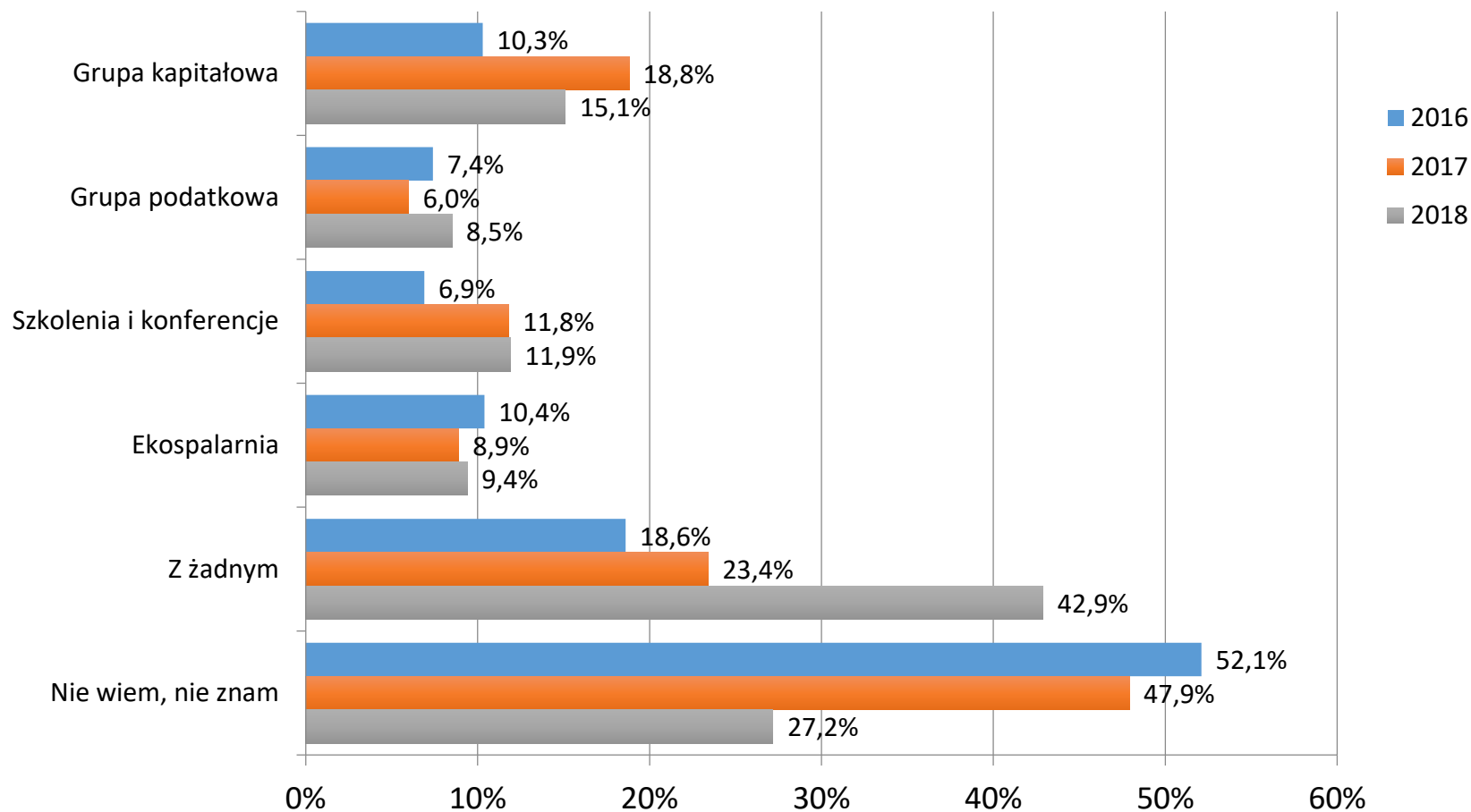
# Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. – aspekt subiektywny



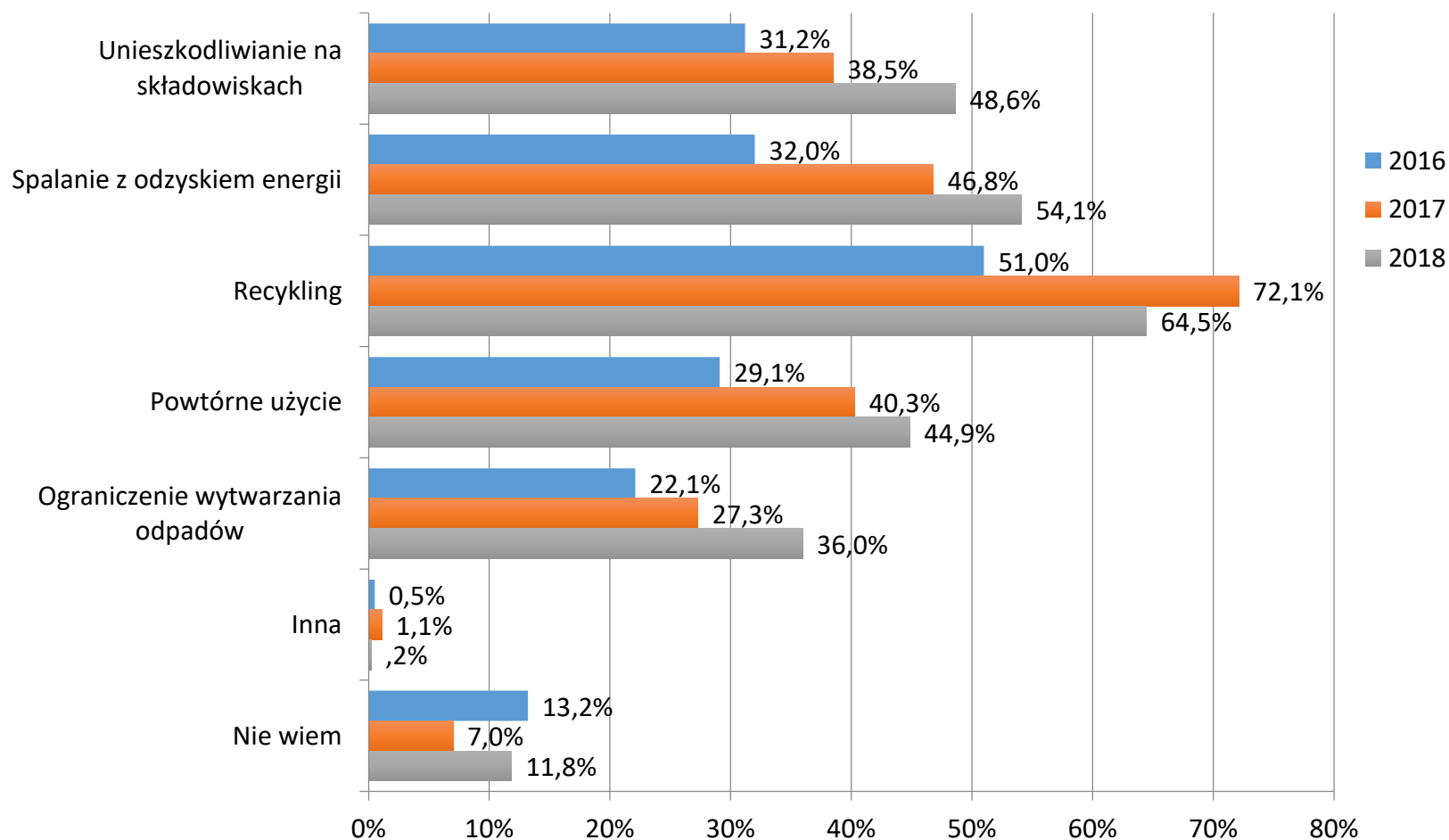
# Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPWiK S.A. – aspekt subiektywny



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



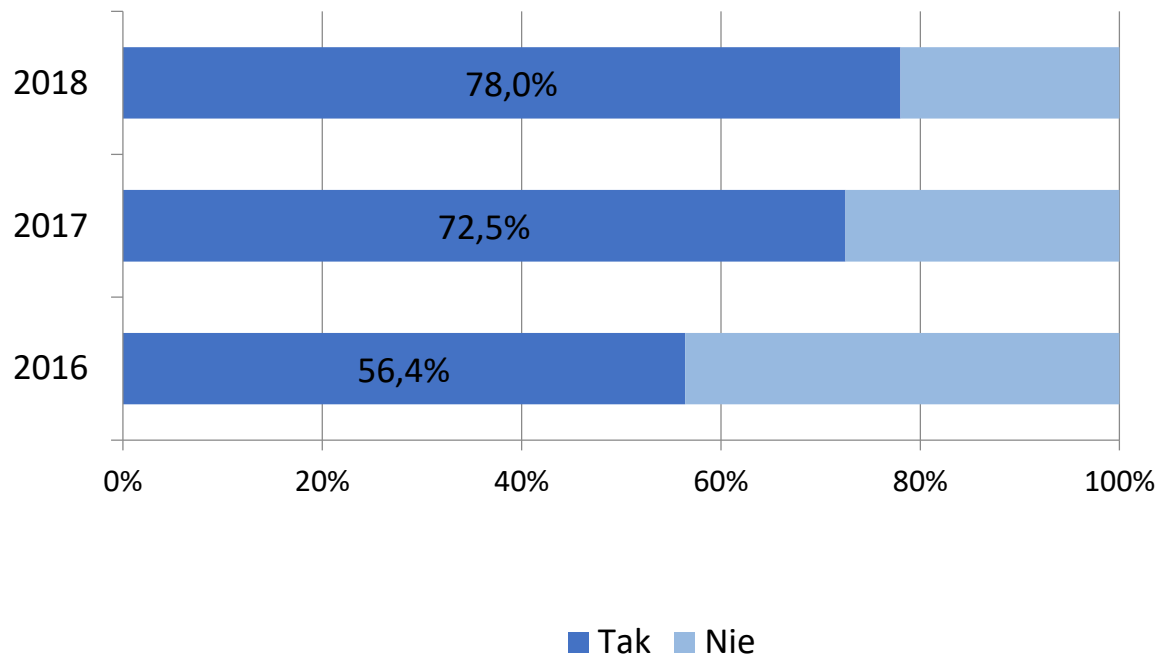
# Opinia na temat pożądanых form postępowania z odpadami



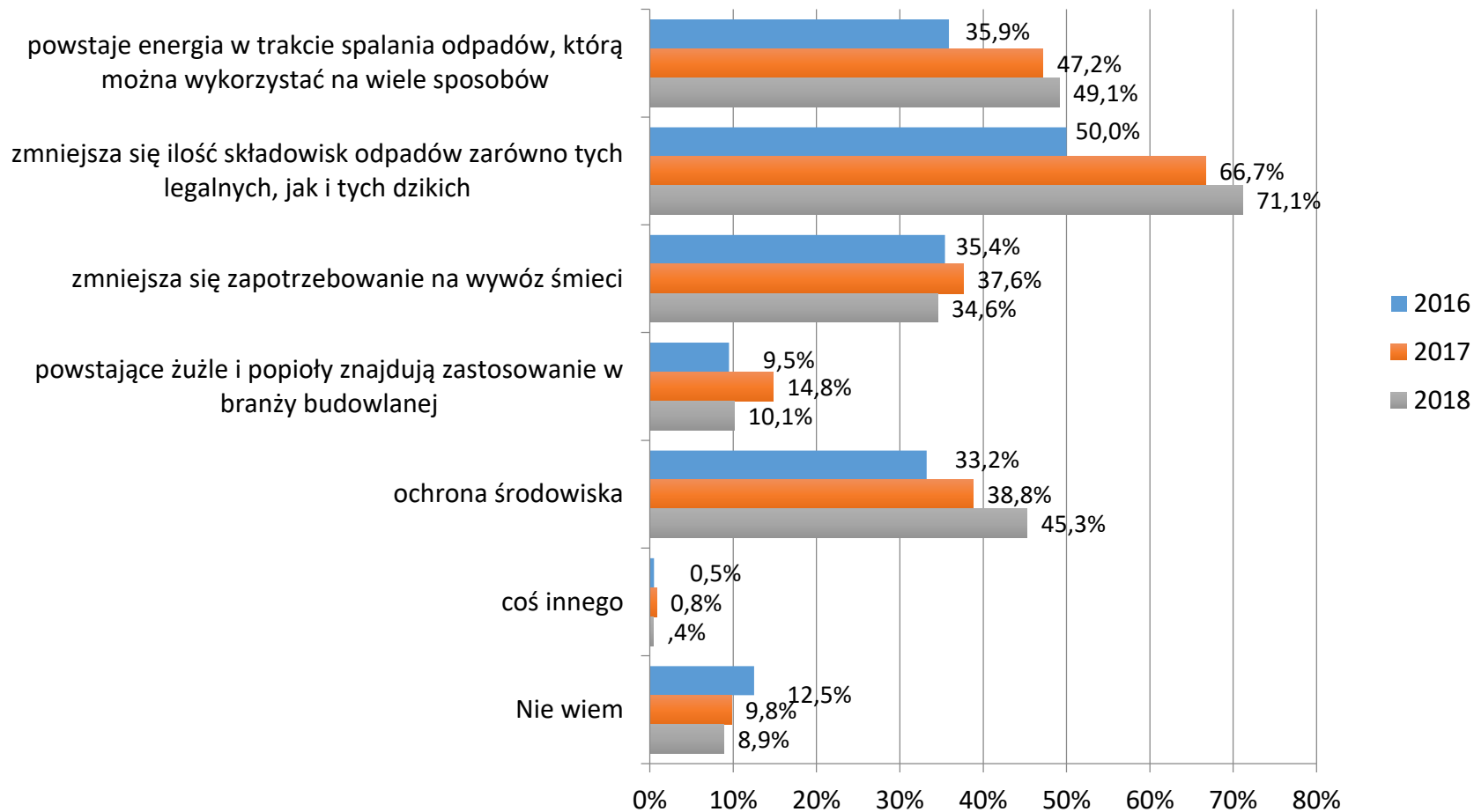


# Świadomość istnienia Ekospalarni

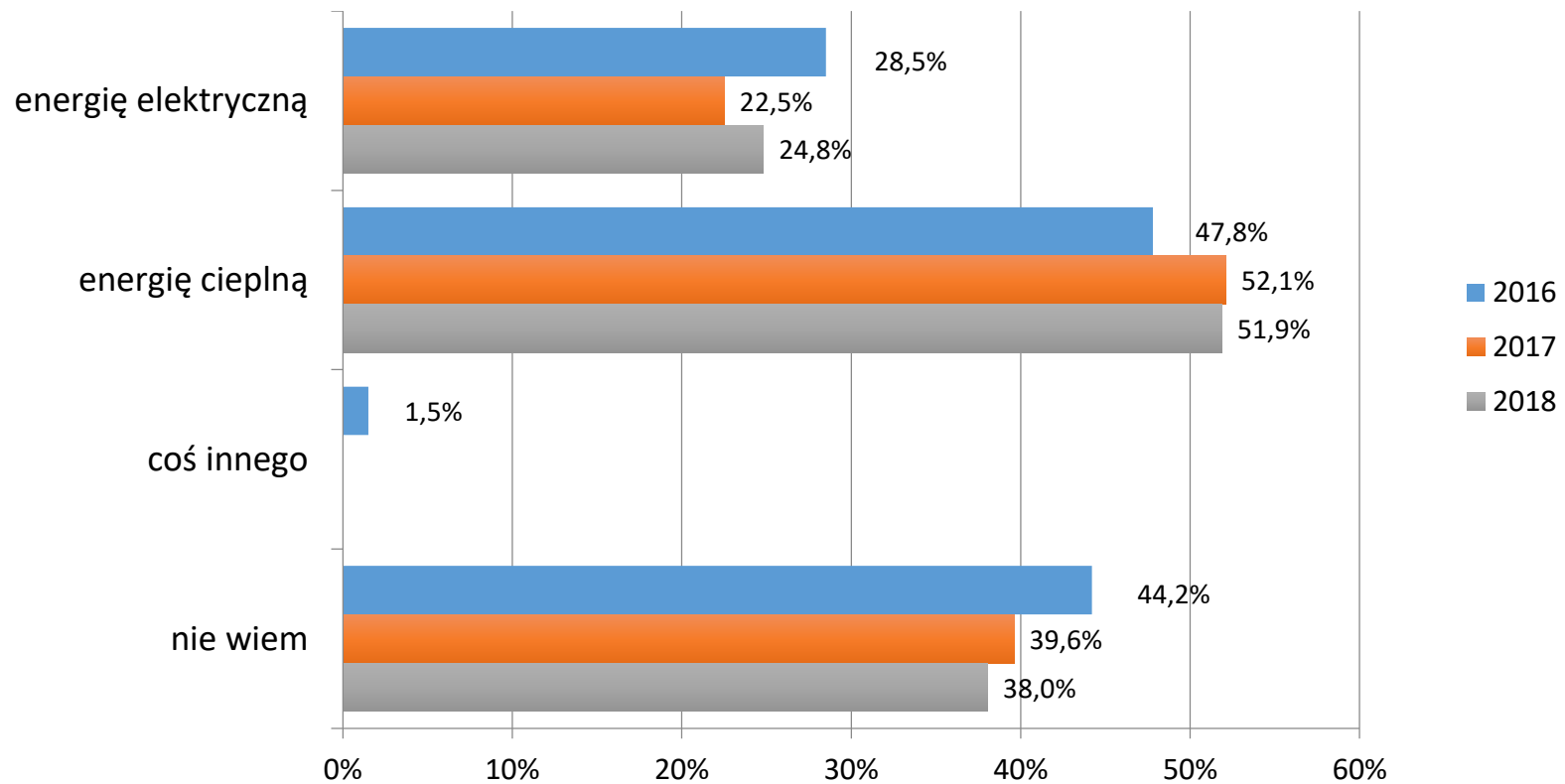
Czy wie Pan(i), że w Krakowie działa Ekospalarnia odpadów?



# Korzyści płynące z bezpiecznego spalania odpadów



# Co zdaniem respondentów produkuje Ekospalarnia ze spalanych śmieci

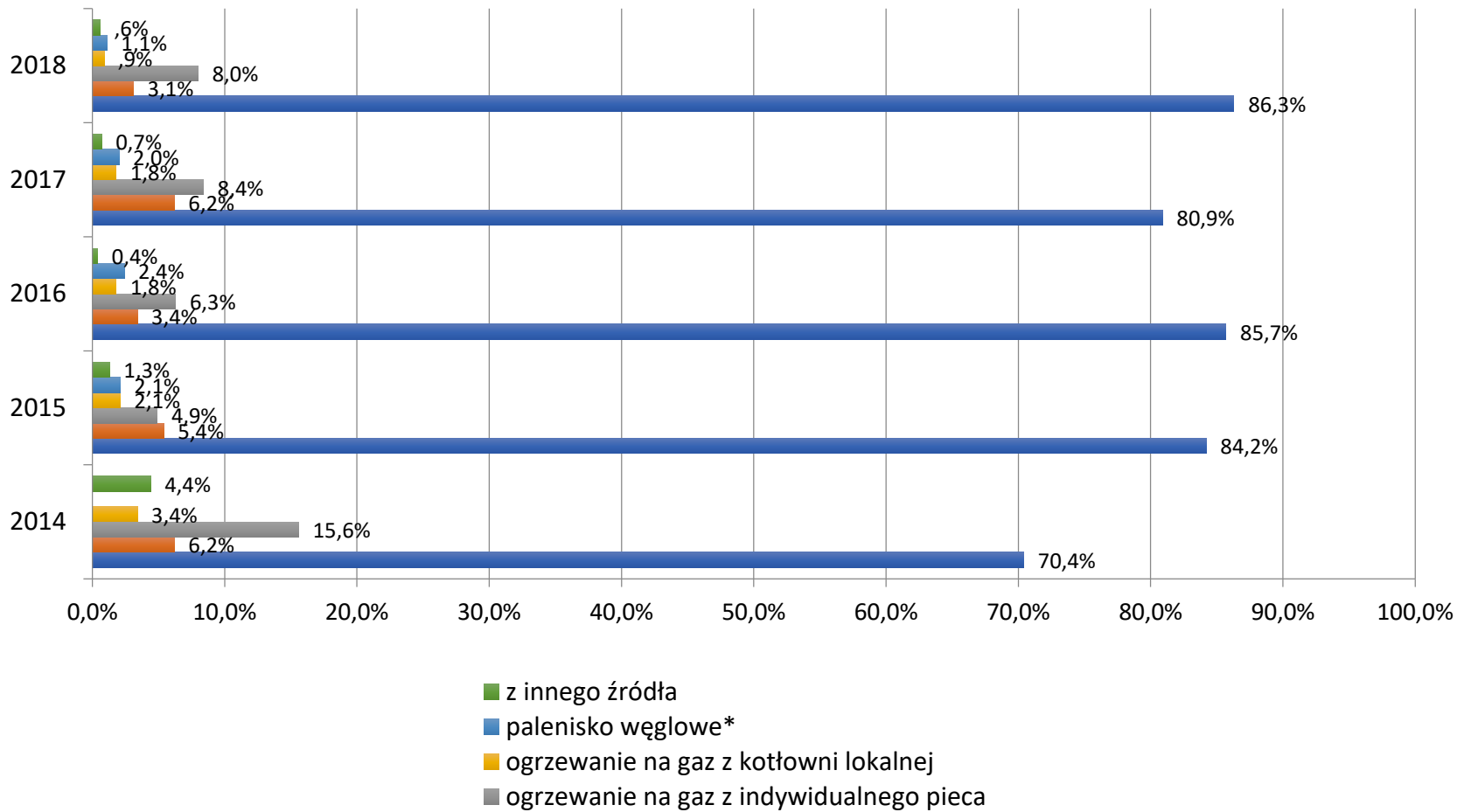


Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki  
Ciepłej S.A.  
– dostarczanie ciepła

# Podsumowanie

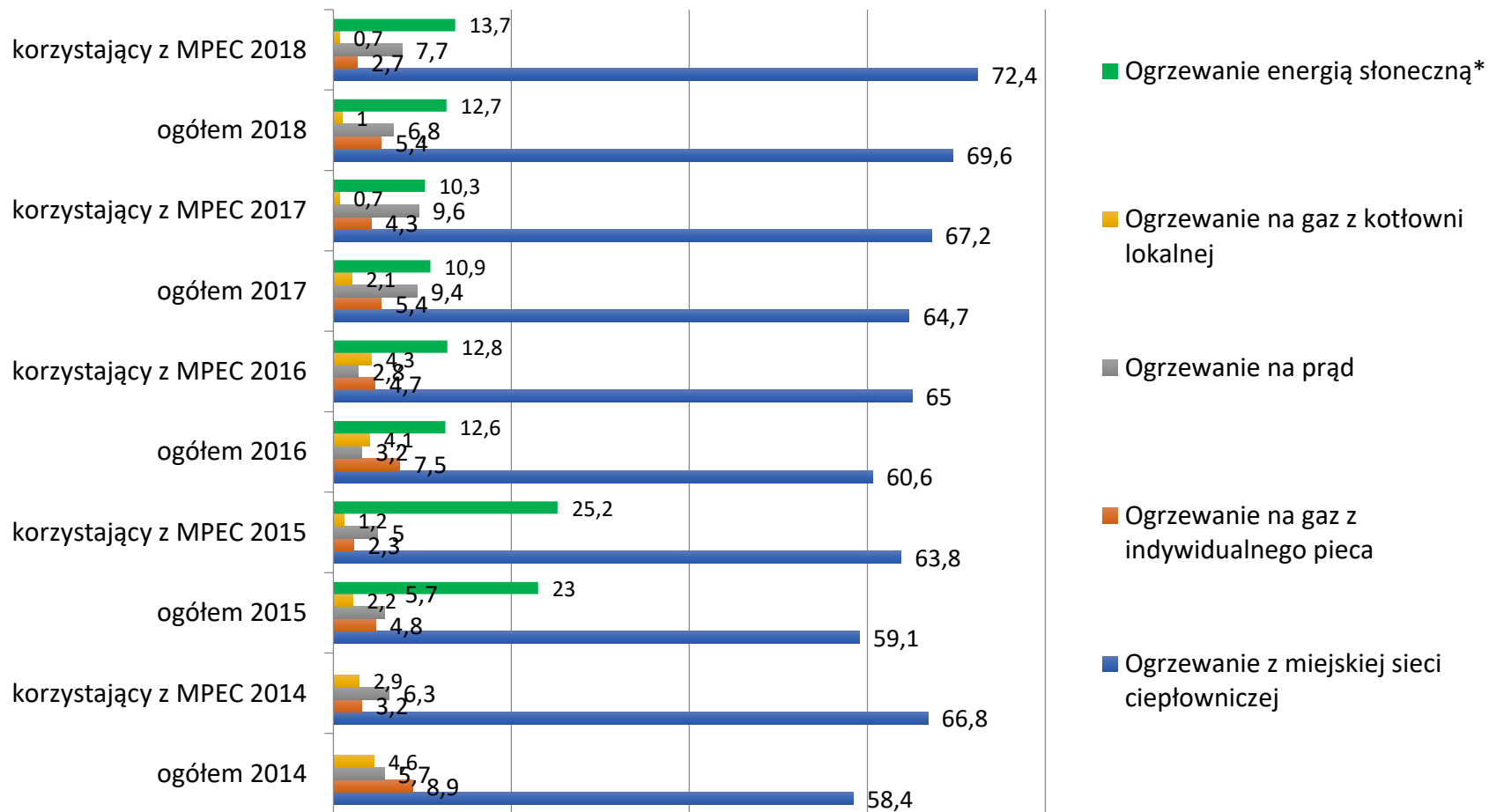
- Większość gospodarstw domowych korzysta z usług MPEC S.A. - 86,3%
- Oferowane przez MPEC S.A. usługi ocenione zostały przez większość badanych bardzo wysoko – 93,1% respondentów przyznało, iż jest zadowolonych z usług MPEC S.A.
- Prawie wszyscy badani (96,2%) nie doświadczyli wahań temperatury w ciągu ostatniego sezonu grzewczego – wzrost o 7 punktów procentowych w porównaniu do ubiegłego roku.
- Cechy idealnego ogrzewania to: niskie opłaty, możliwość regulacji temperatury oraz ekologia. W porównaniu do lat ubiegłych nastąpił wzrost wskazań na aspekt kosztów oraz wyraźny wzrost świadomości ekologicznej.
- Jako mocne strony MPEC S.A. uznano: bezawaryjność dostarczania ciepła (56,1%), bezpieczeństwo instalacji grzewczej (51,8% - wzrost o 19 pkt. procentowych) oraz łatwość obsługi, wygoda (42,6%).
- Jako słabe strony MPEC uznano: monopolista, brak konkurencji (37,7%), wysoki koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami grzewczymi (24,3%) oraz system rozliczania za zużyte ciepło (19,5%). Jednak 25,7% osób stwierdziło, że ten typ ogrzewania nie ma słabych stron, w porównaniu z zeszłym rokiem odsetek wzrósł o prawie 9pkt.

# Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



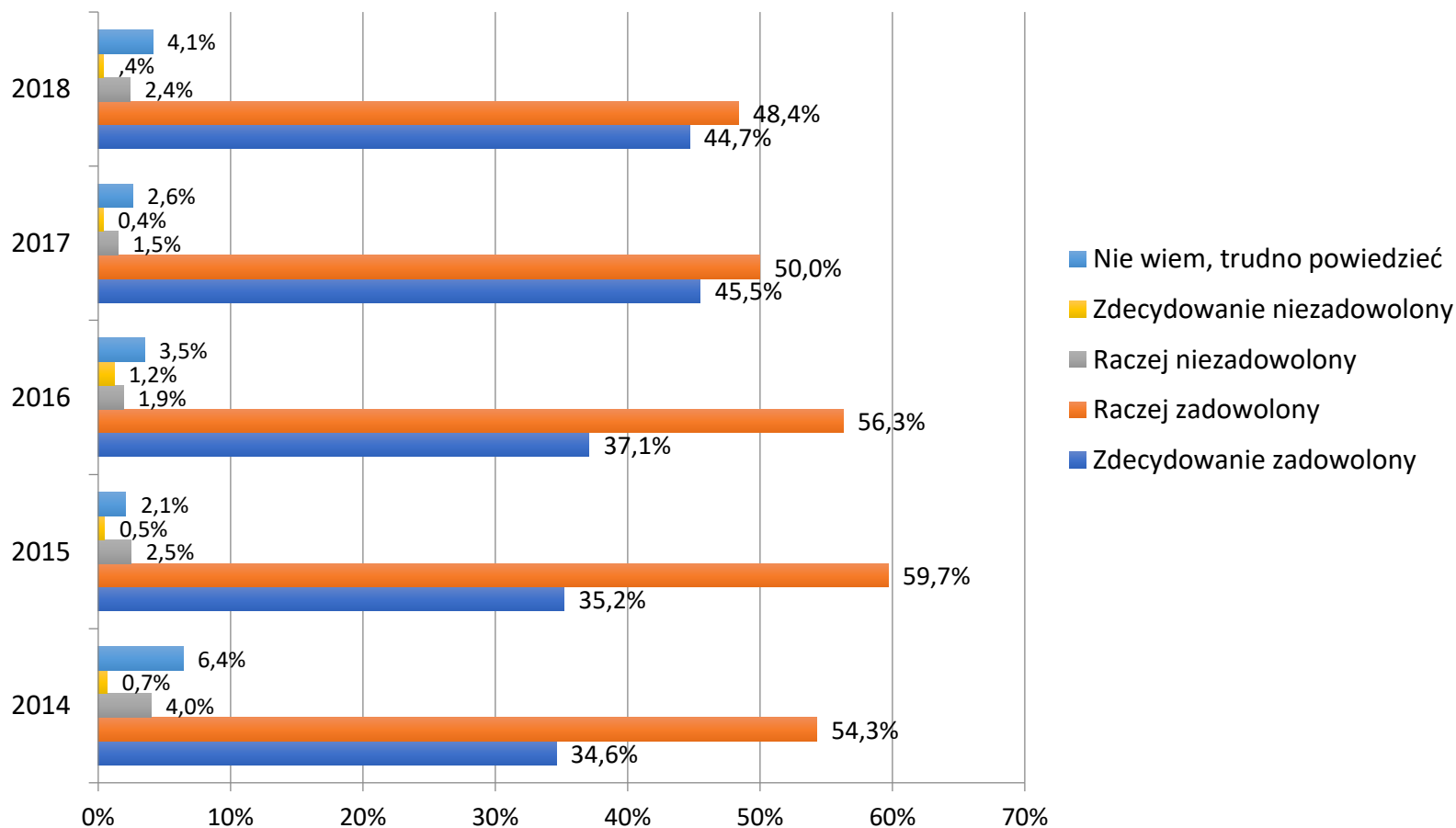
\* kategoria wprowadzona w 2015 roku

# Preferowane źródła ogrzewania przy nowych inwestycjach



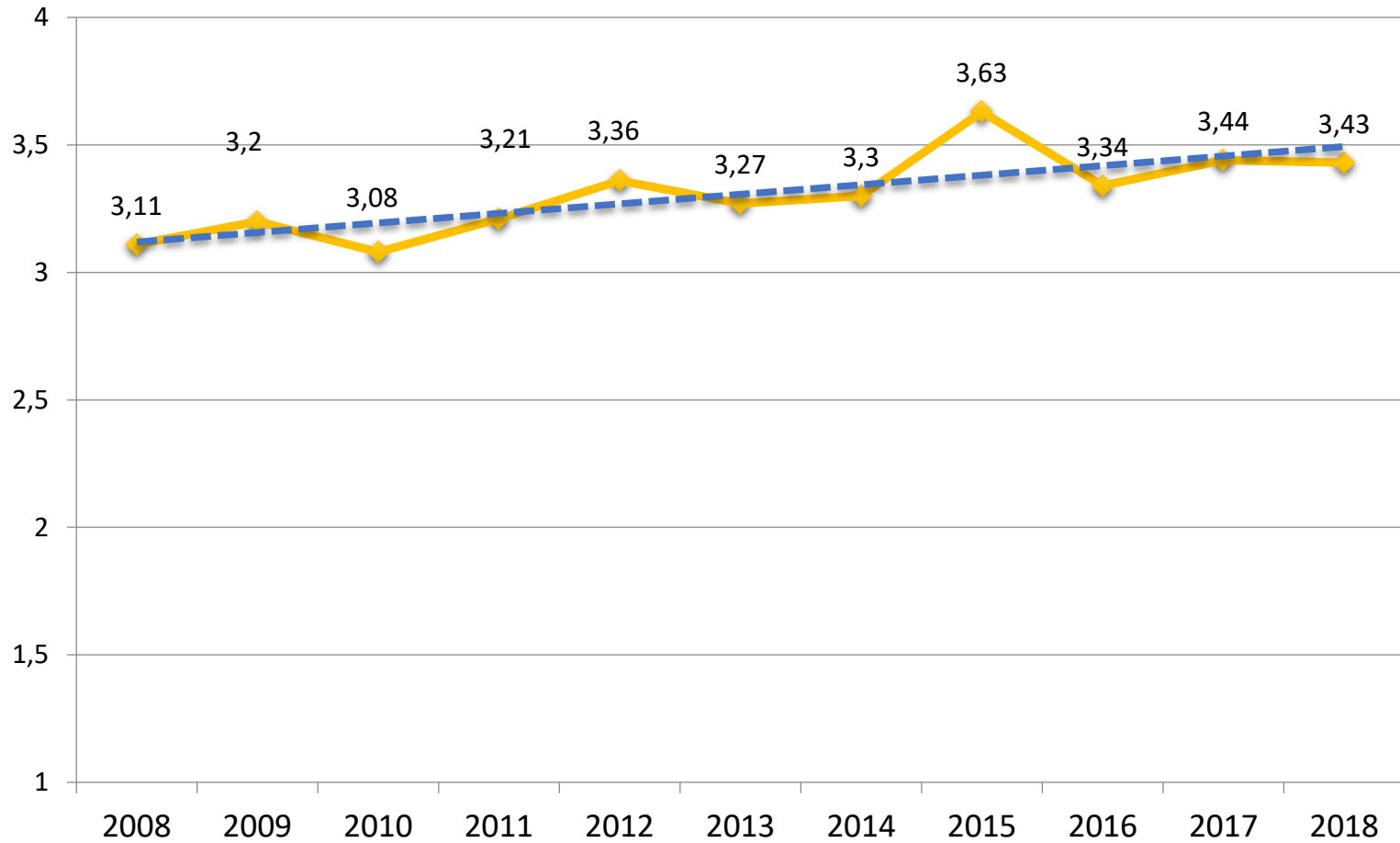
\*kategoria wprowadzona od 2015 roku

# Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.

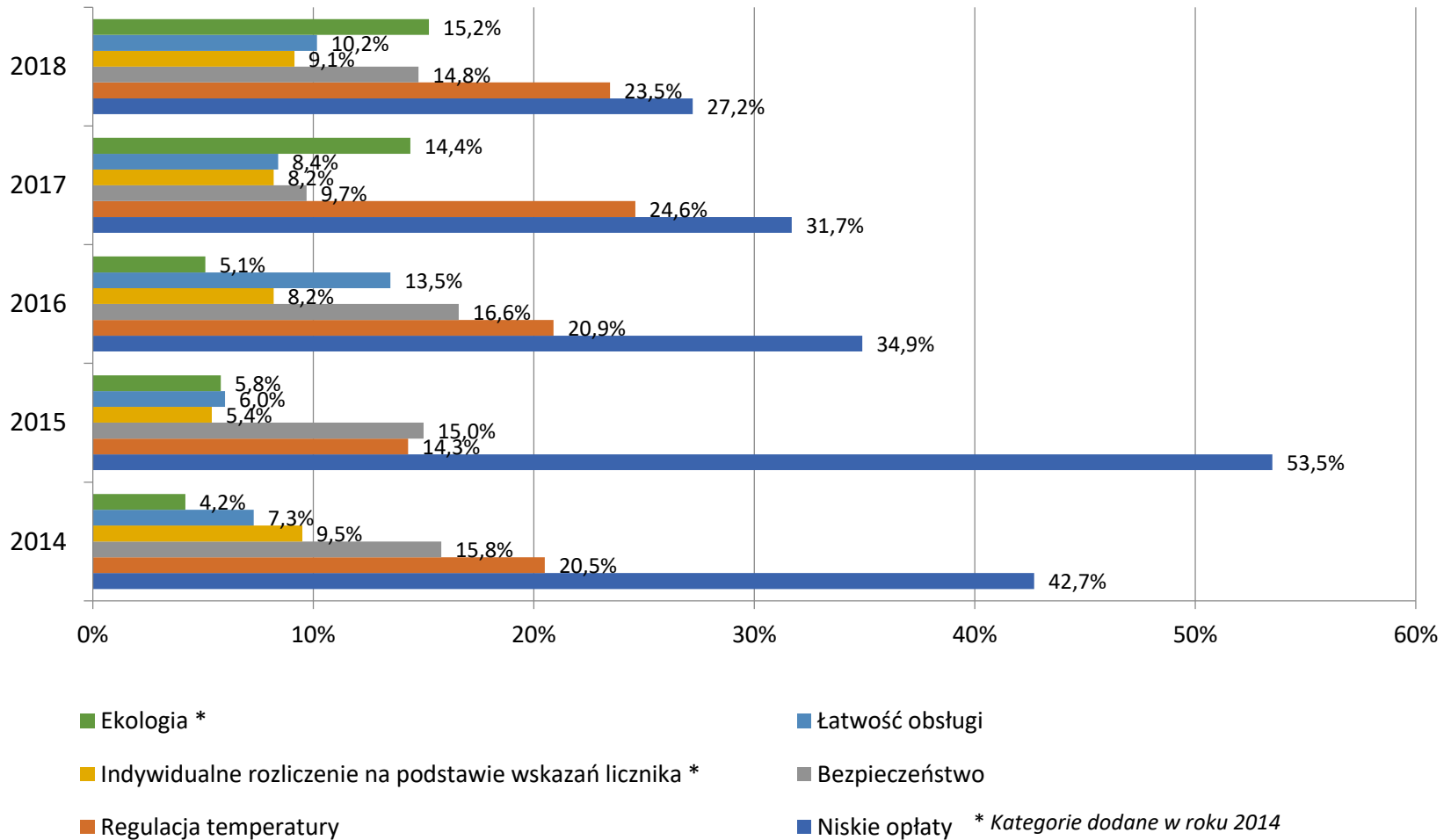




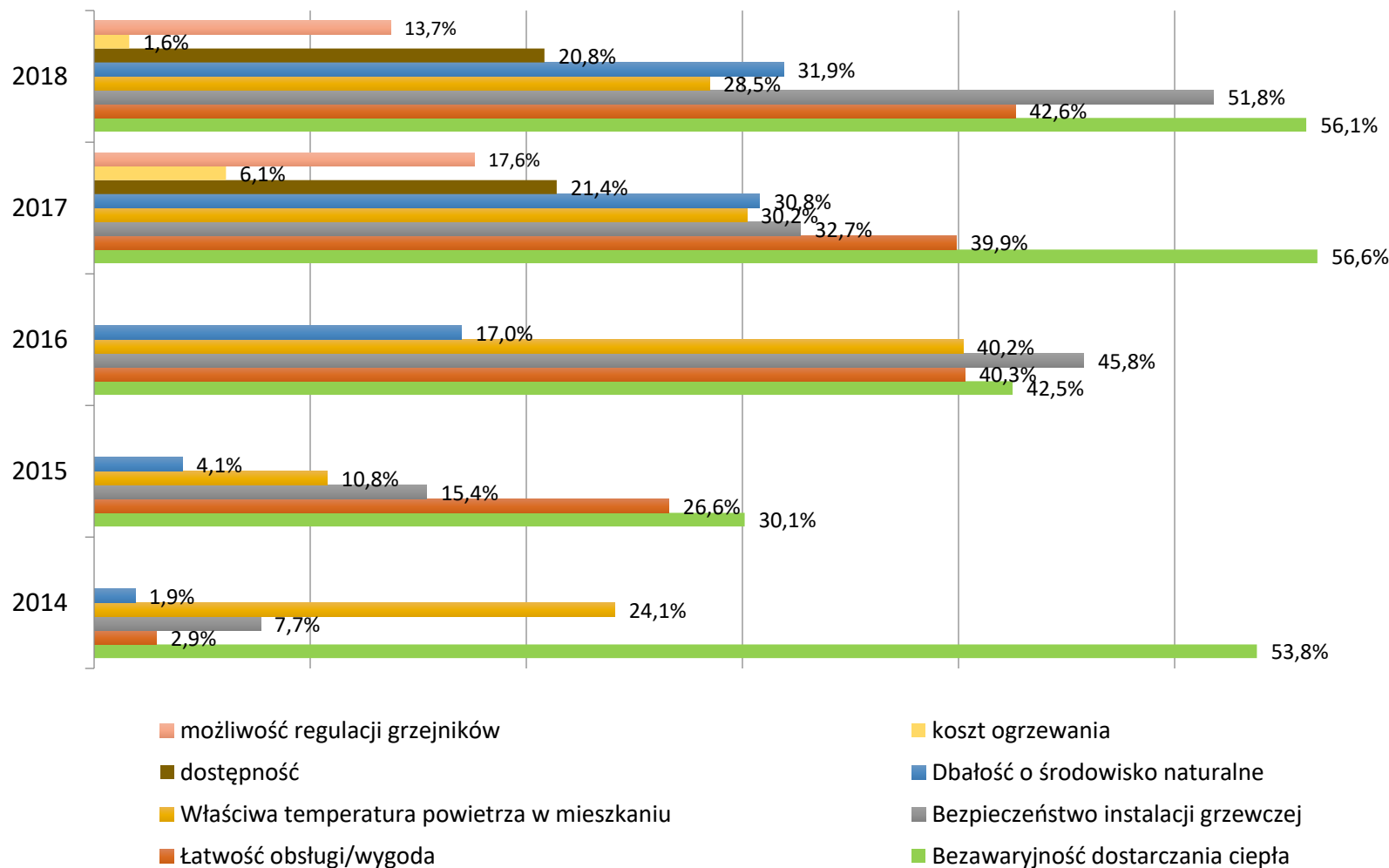
# Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A. (skala ocen od 1 do 10)



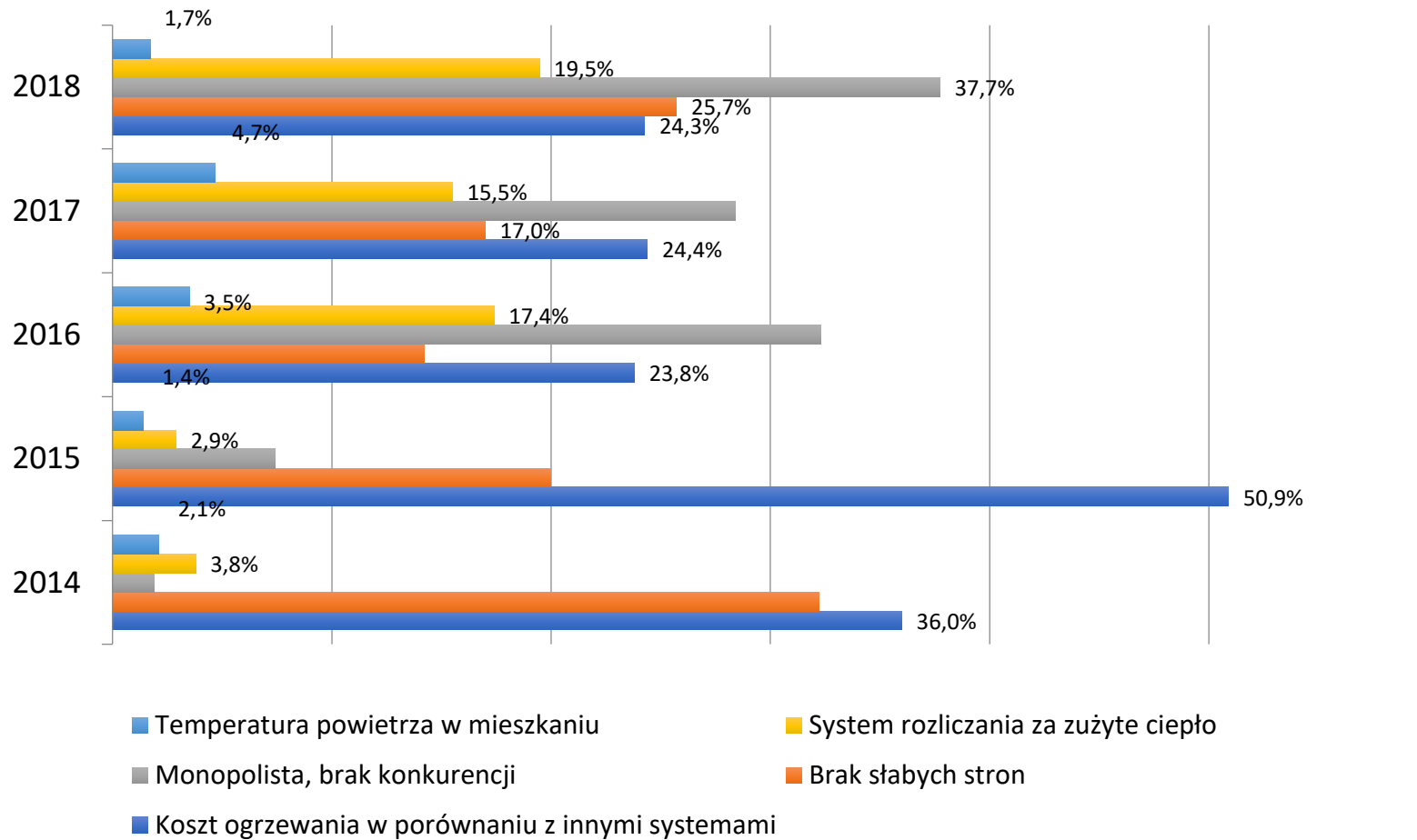
# Cechy idealnego ogrzewania



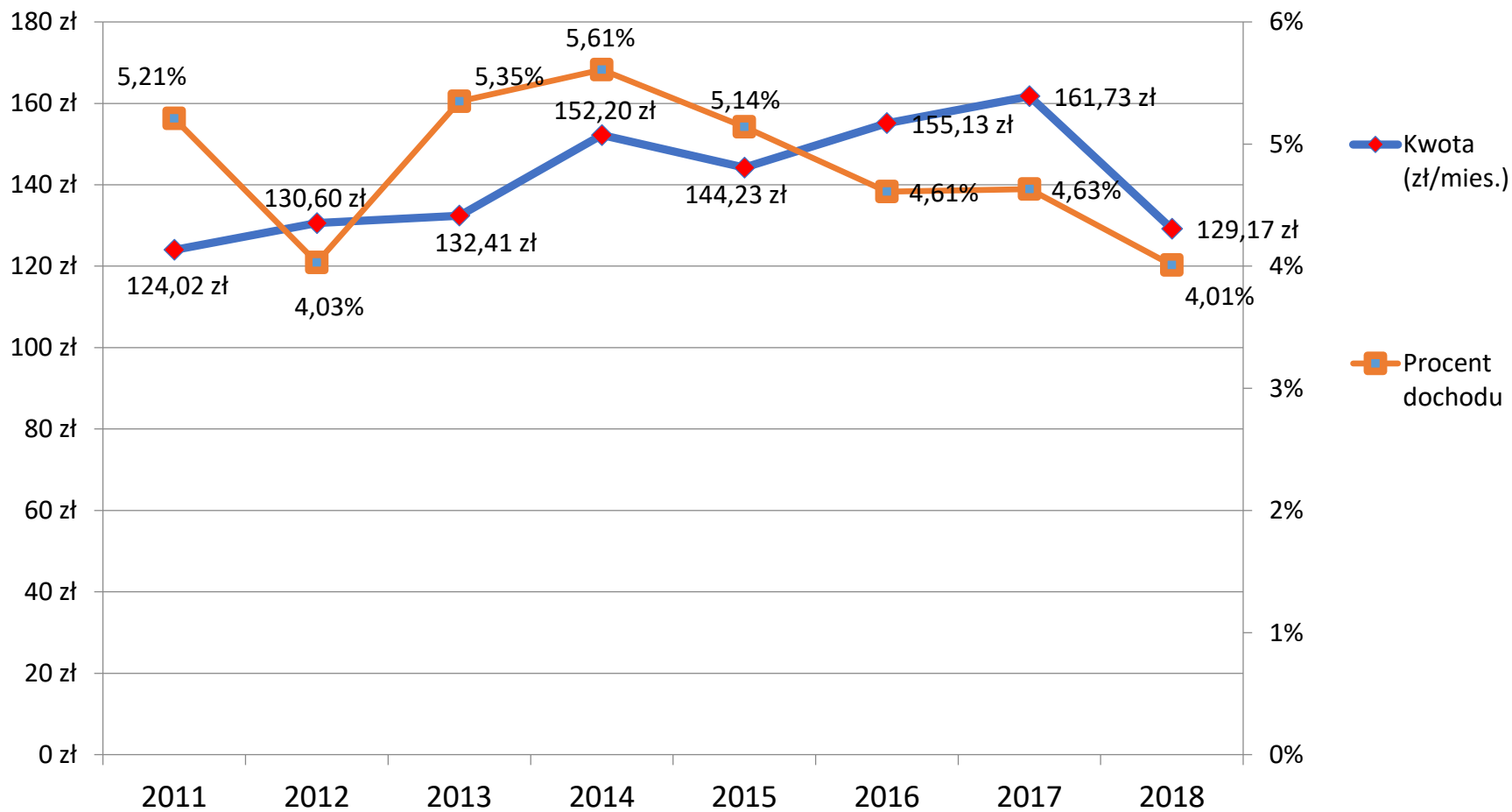
# Mocne strony MPEC S.A. w opinii respondentów



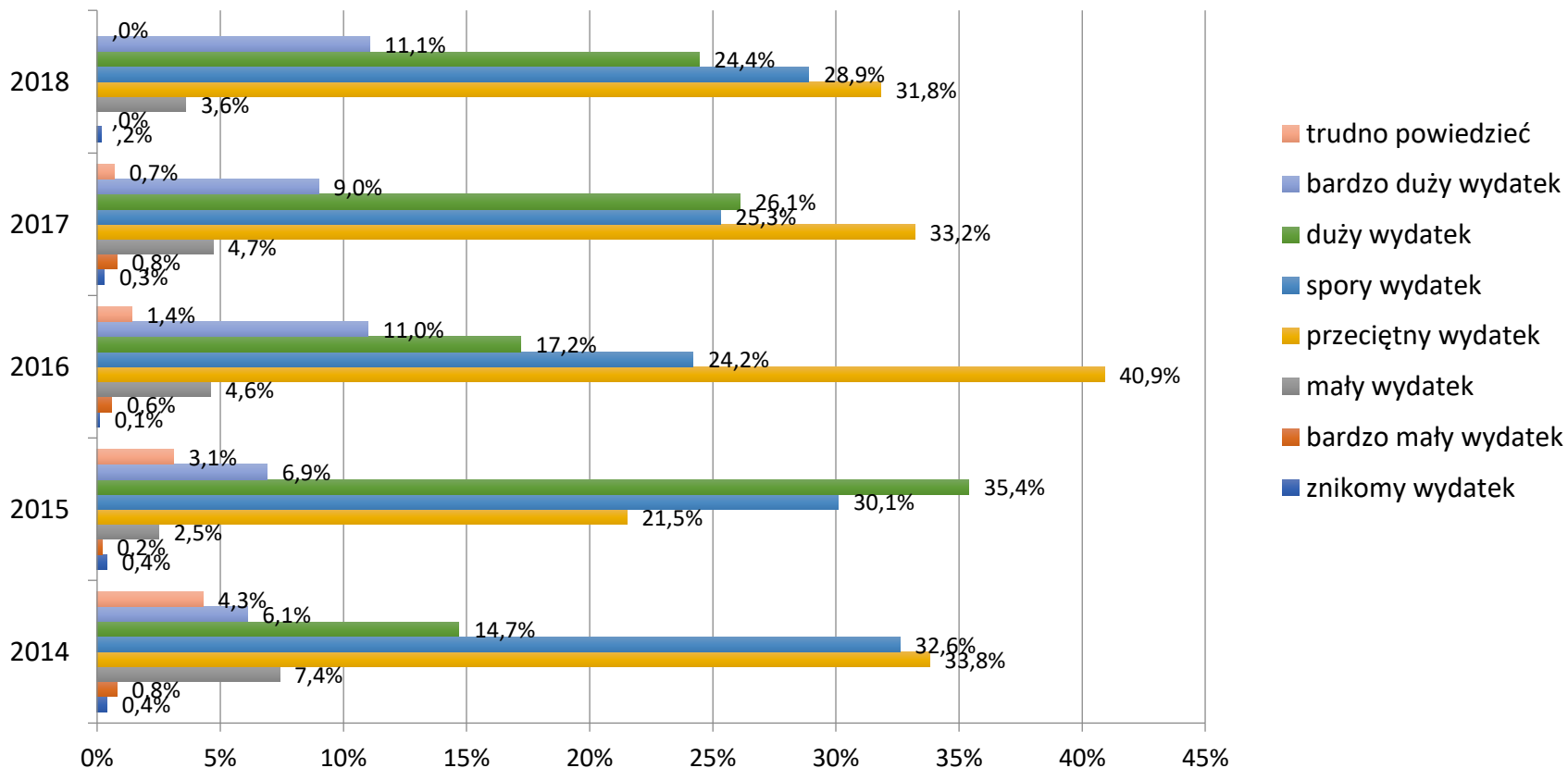
# Słabe strony MPEC S.A. w opinii respondentów



# Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci miejskie



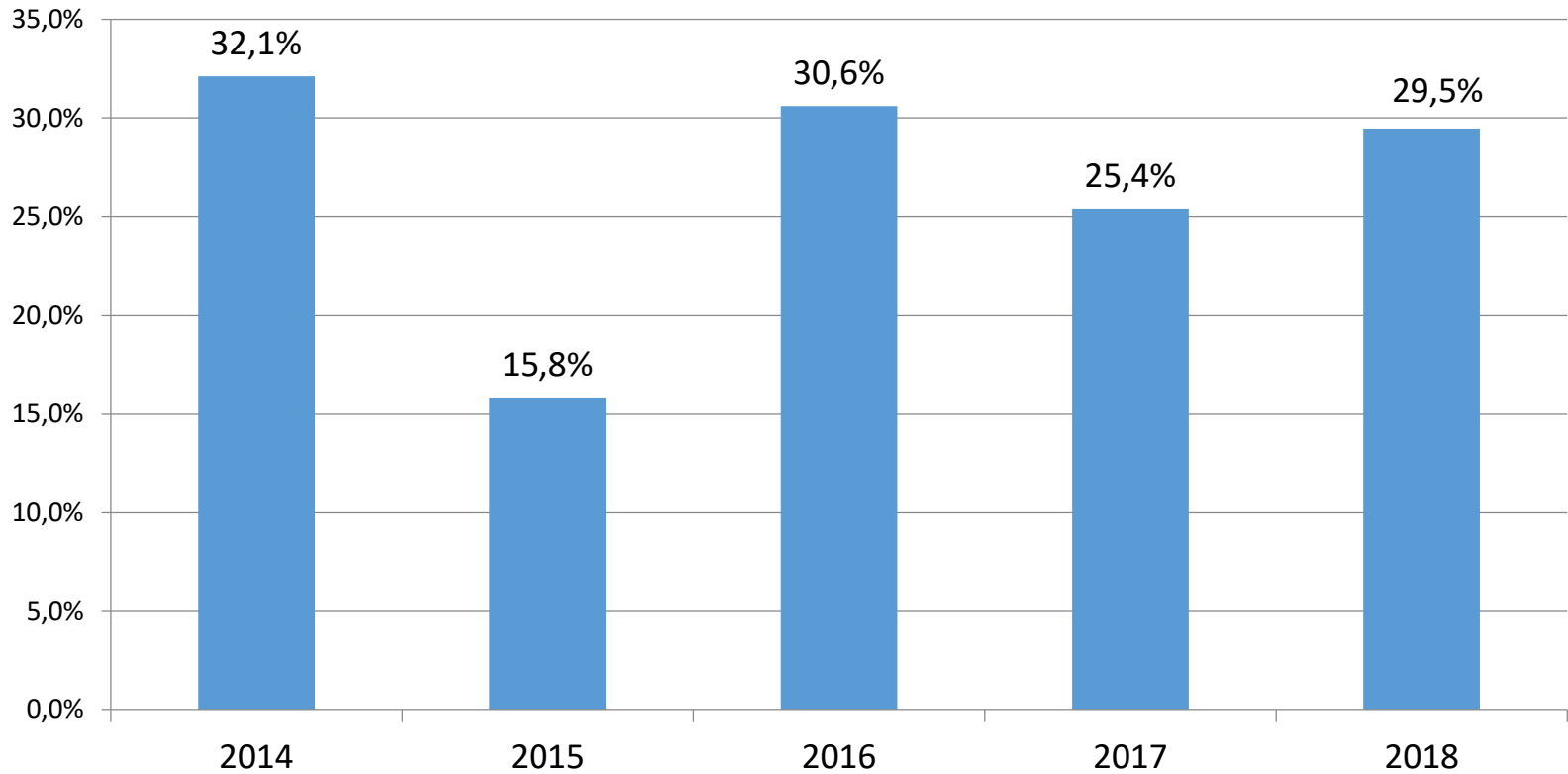
# Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie



# MPEC S.A. – ciepła woda użytkowa

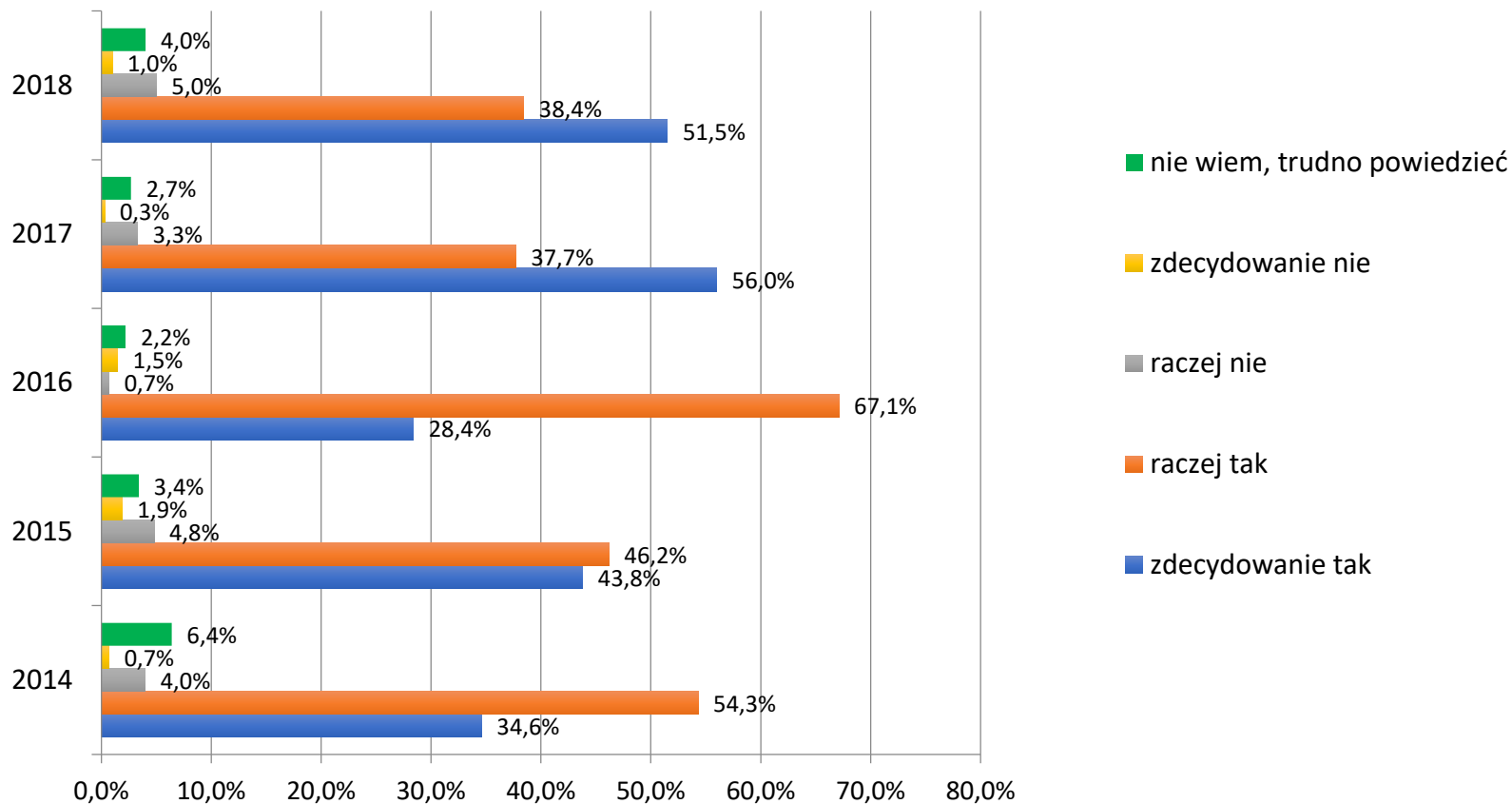
- Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do 29,5% gospodarstw domowych. W stosunku do roku ubiegłego wskaźnik ten wzrósł o 4 pkt procentowe.
- Osoby korzystające z możliwości dostawy ciepłej wody z sieci miejskiej MPEC S.A. w większości przypadków są zadowolone z tej usługi – 89,9% badanych wyraziło, iż jest raczej, bądź zdecydowanie zadowolonych

# Deklaracja korzystania z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci MPEC S.A.





# Zadowolenie z dostaw ciepłej wody użytkowej



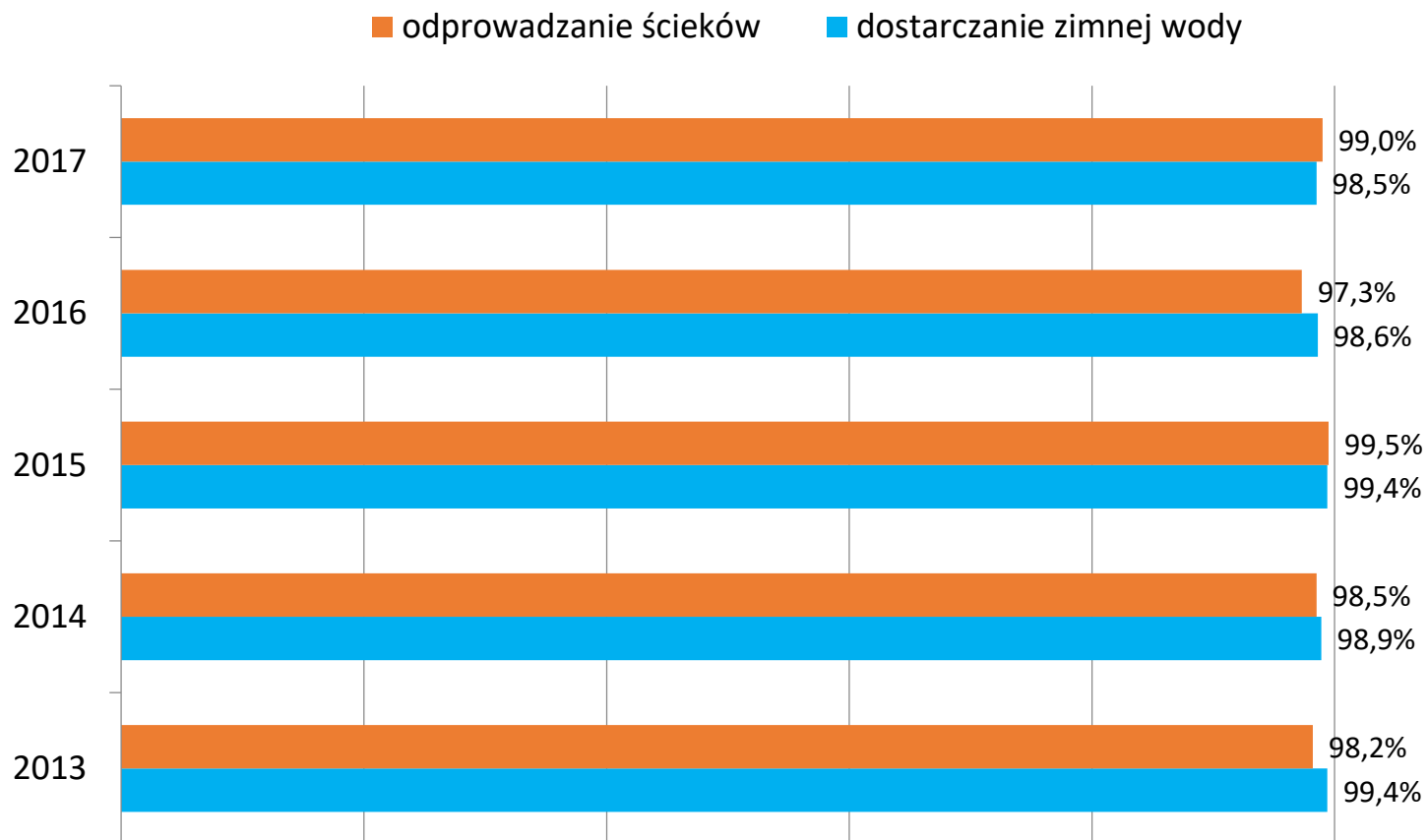
Miejskie Przedsiębiorstwo  
Wodociągów i Kanalizacji S.A.

Dostarczanie zimnej wody  
i odprowadzanie ścieków

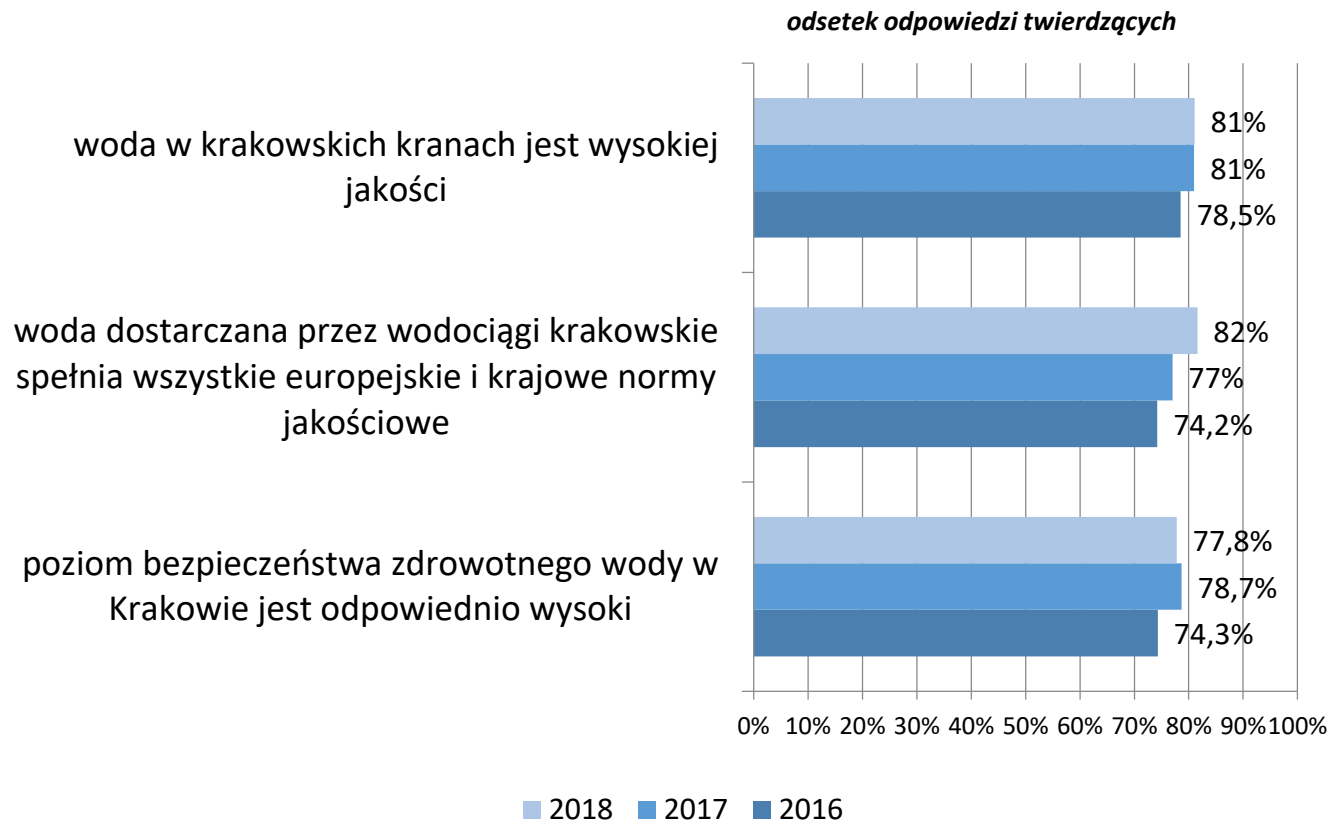
## Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. – dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków

- Prawie wszyscy badani korzystają z usług dostarczania zimnej wody przez MPWiK S.A. (98,1%) oraz z usług odprowadzania ścieków (98,5%).
- Większość badanych (81,0%) uważa, że woda w krakowskich kranach jest wysokiej jakości, i podobny odsetek badanych (82,0%) jest świadomy, że woda dostarczana przez MPWiK spełnia wszystkie krajowe i europejskie normy jakościowe.
- Większość badanych (78%) sądzi, że poziom bezpieczeństwa zdrowotnego wody w Krakowie jest wysoki, stąd zdecydowanie ponad połowa badanych pije wodę bezpośrednio z kranu. (Wzrost o 10 punktów procentowych w porównaniu do zeszłego roku)
- Jako mocne strony usług MPWiK S.A. respondenci najczęściej wskazywali, podobnie jak w roku ubiegłym: ciągłość dostaw wody (72,3% wskazań), jakość dostarczanej wody (51,6%) oraz system rozliczania zużytej wody według wskazań wodomierza (25,5%).
- Zdecydowana większość badanych (80%) uważa, iż MPWiK S.A. nie ma słabych stron – jest to większy odsetek niż w roku ubiegłym. Wśród wskazywanych słabych stron na pierwsze miejsce w tym roku, wysuwa się jakość dostarczanej wody (4,8%) – dwukrotny spadek wskazań.

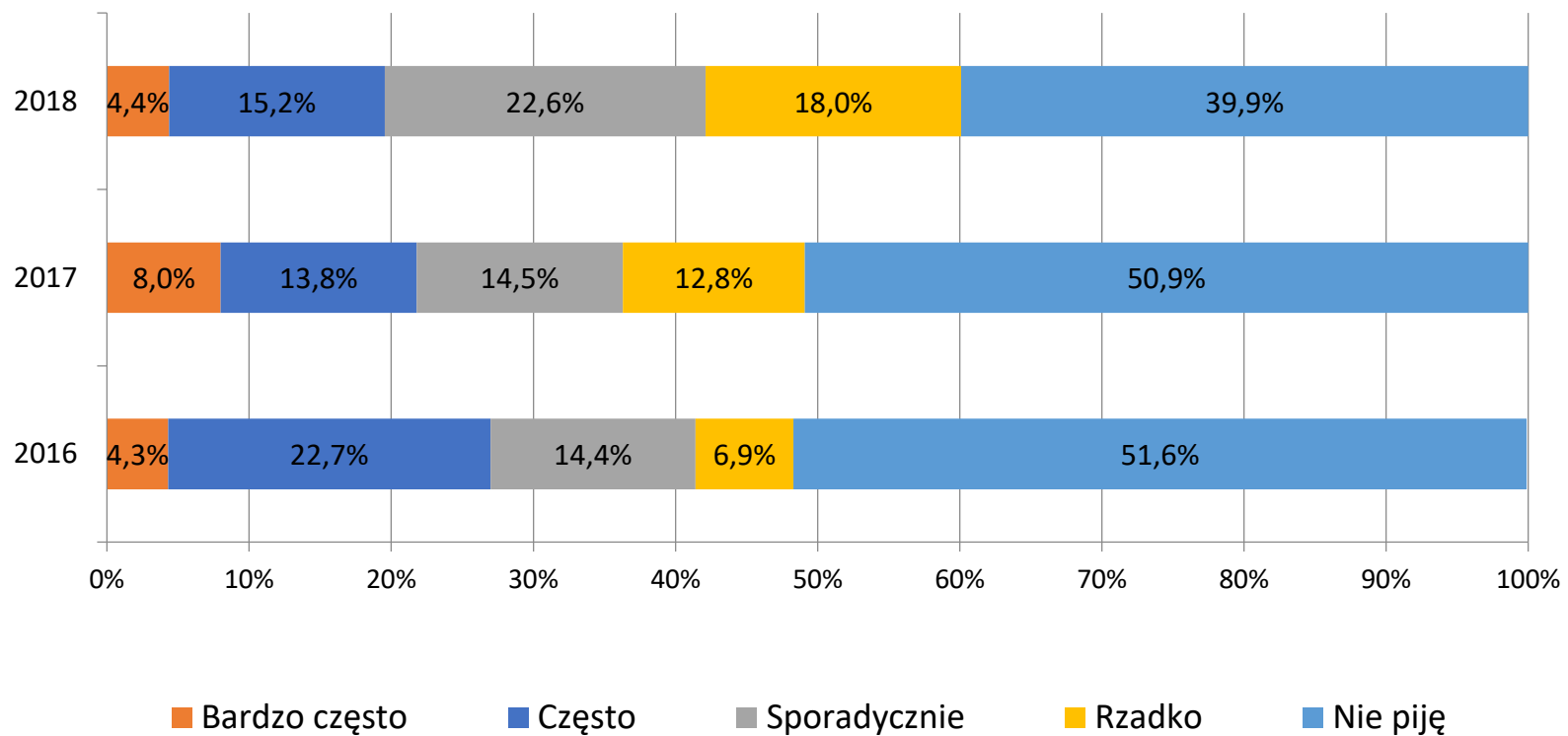
# Odsetek badanych korzystających z poszczególnych usług MPWiK S.A.



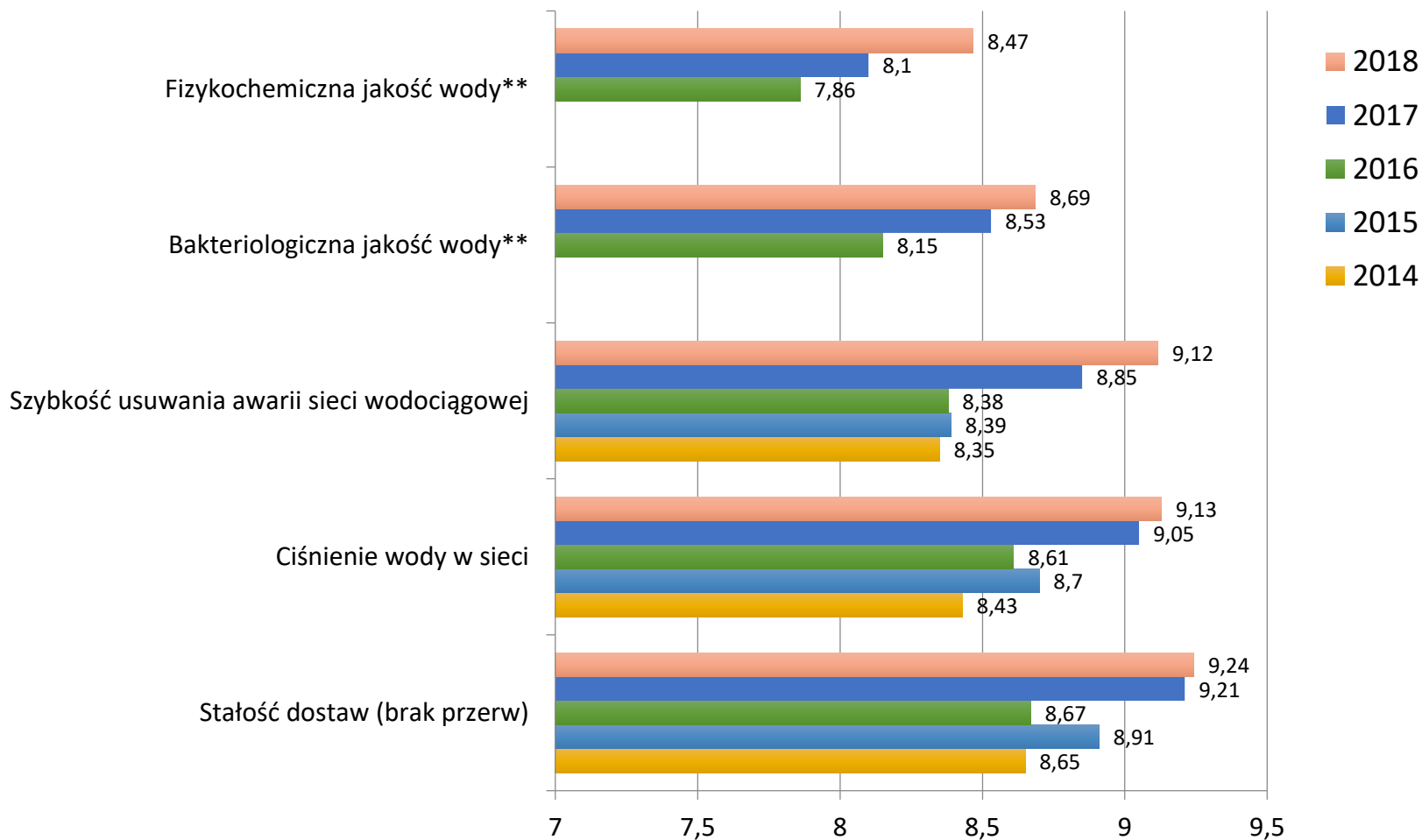
# Jakość wody w krakowskich kranach



# Częstość picia wody bezpośrednio z kranu, bez gotowania

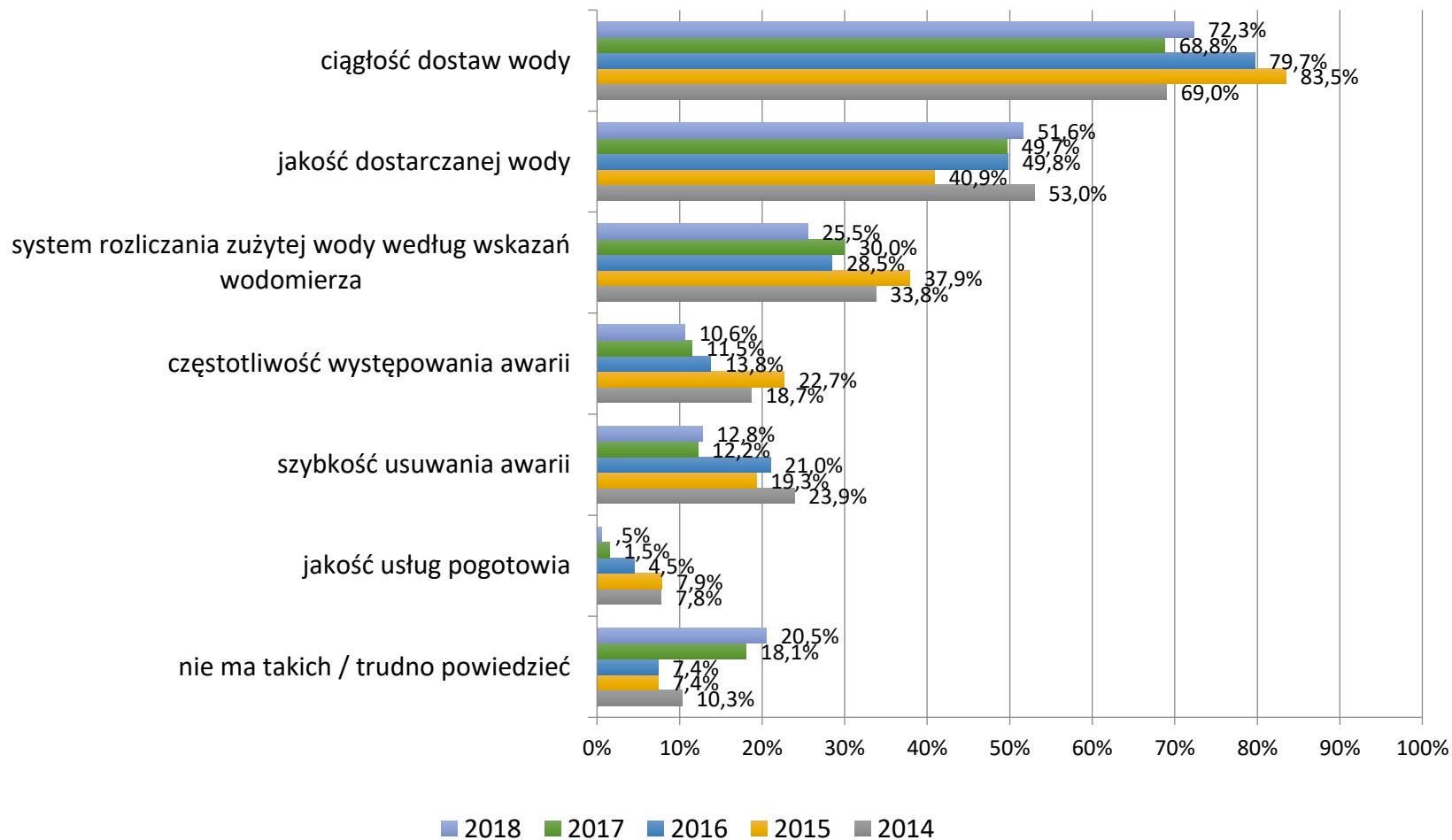


# MPWiK S.A. – ocena standardu usług i jakość wody



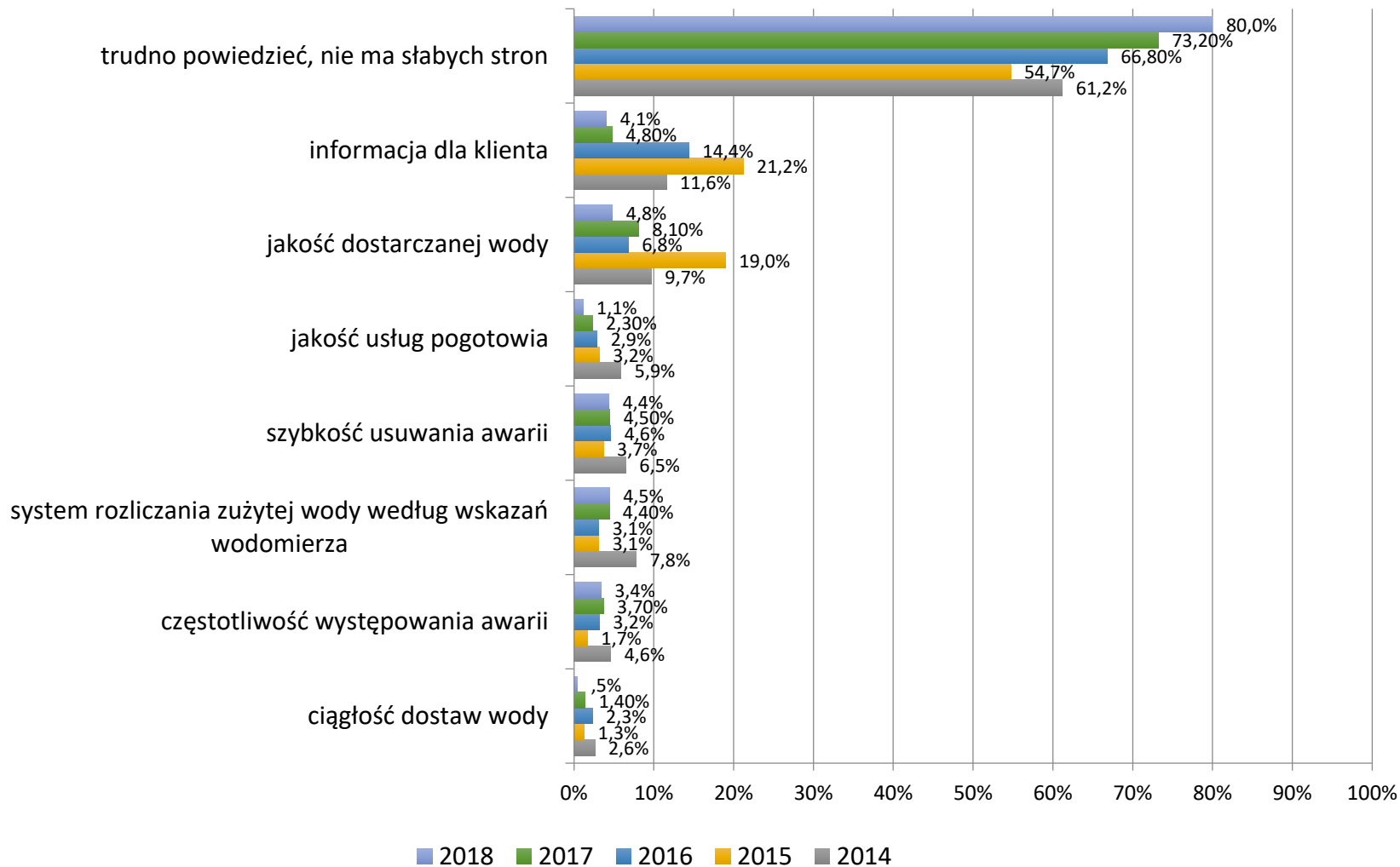
\*\* kategorie wprowadzone w 2016 roku

# Mocne strony działalności MPWiK S.A.

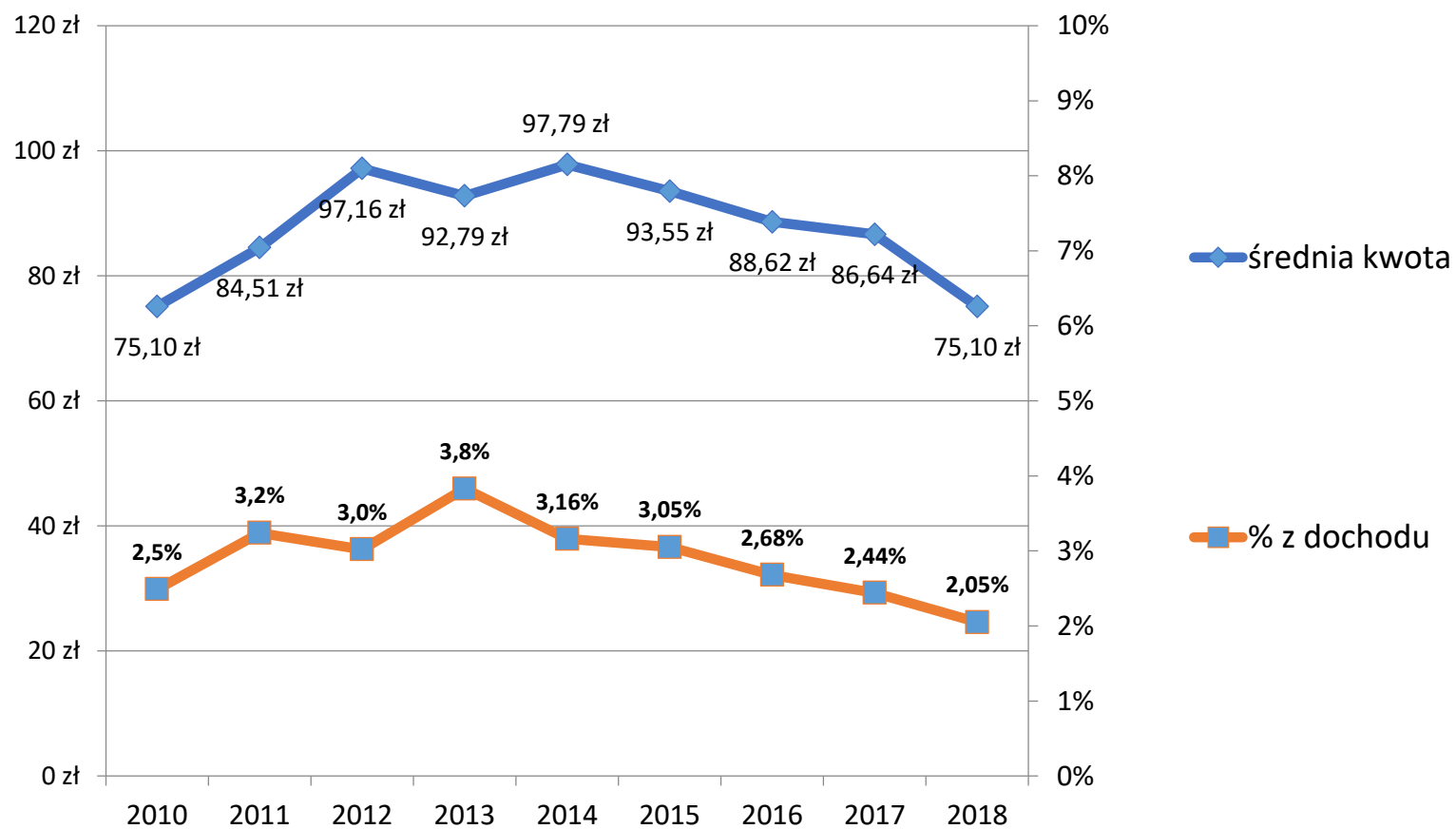




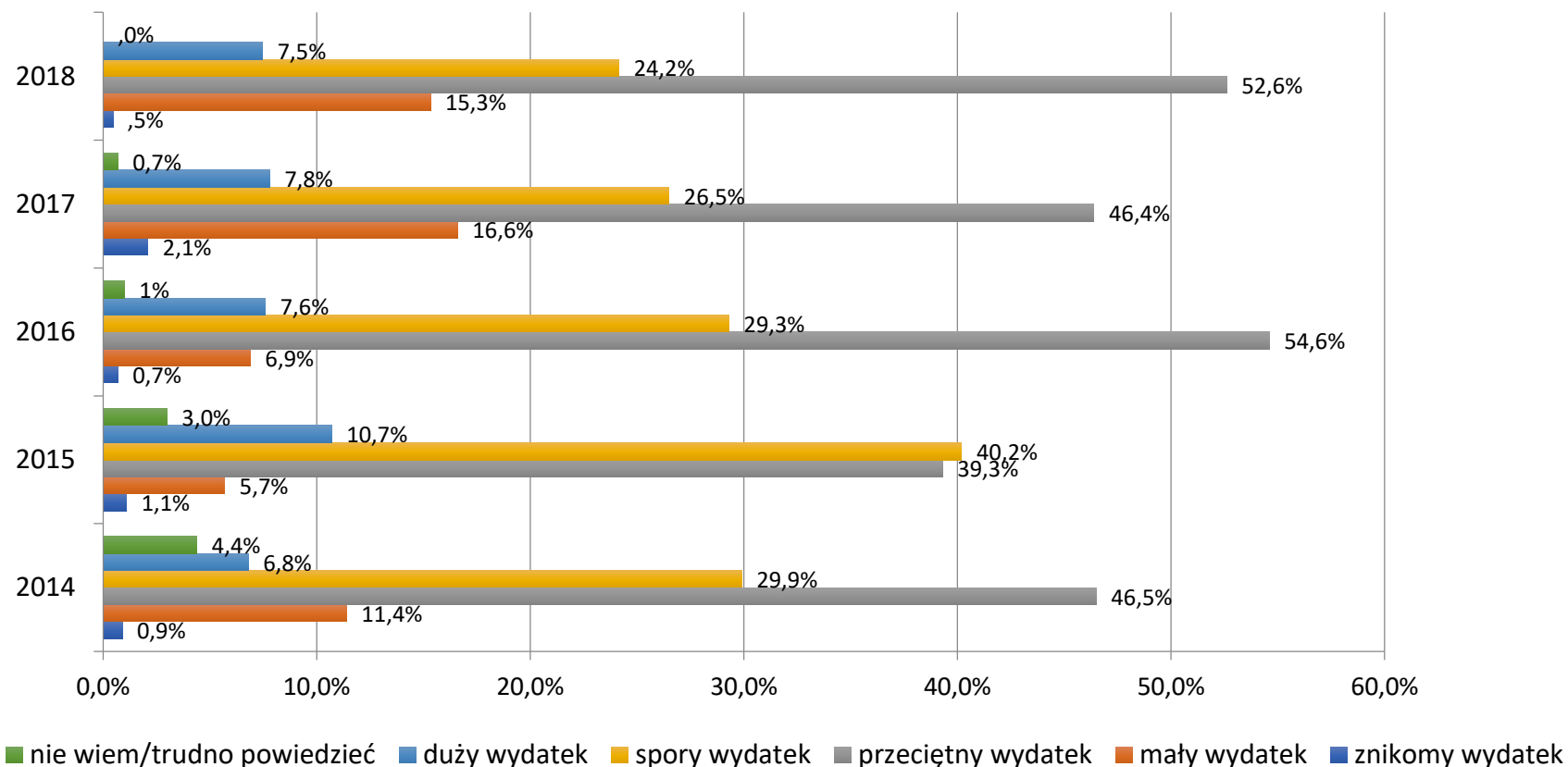
# Słabe strony działalności MPWiK S.A.



# MPWiK S.A. – wydatki na usługę



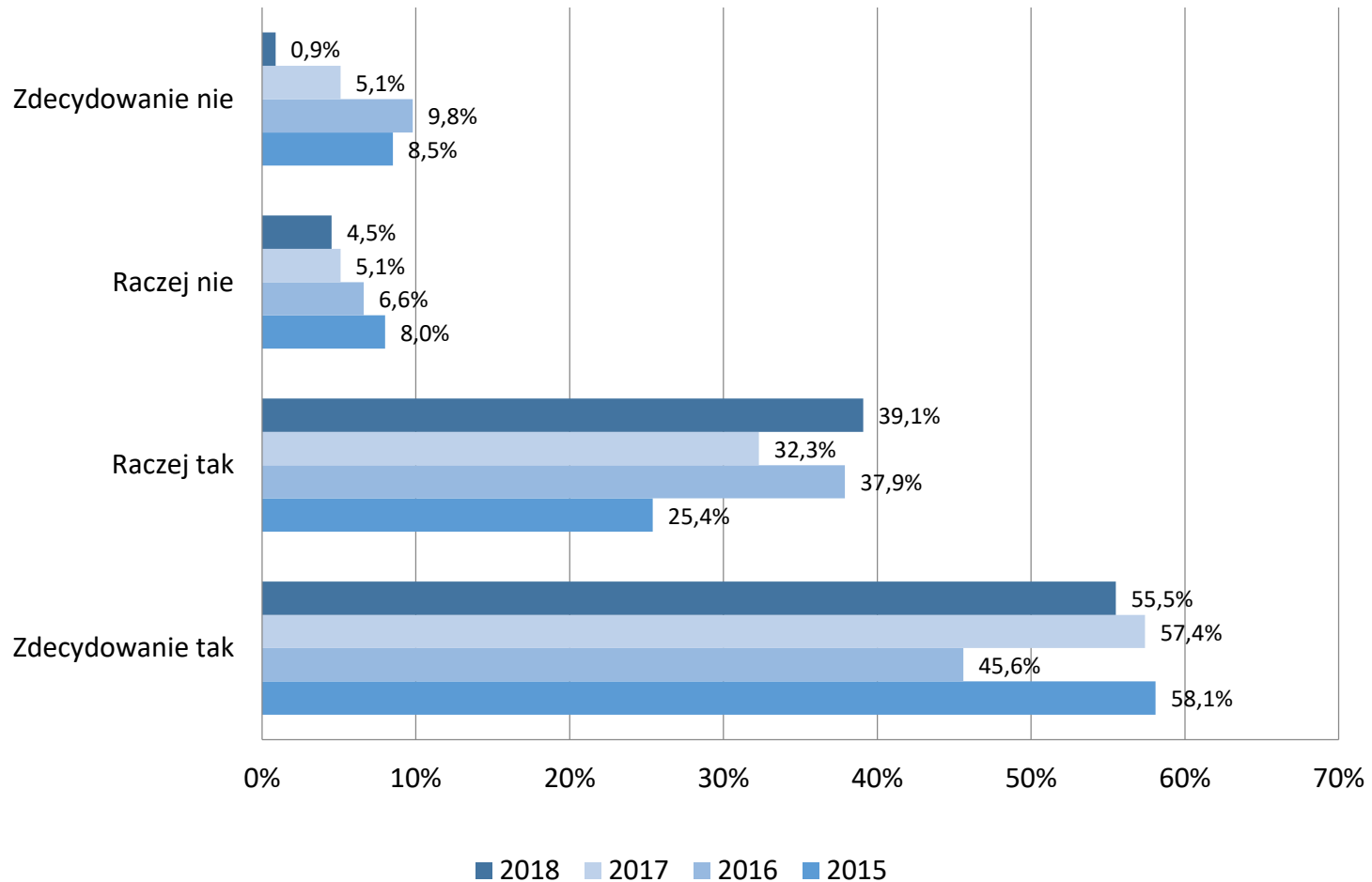
# Subiektywne odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na wodę i ścieki



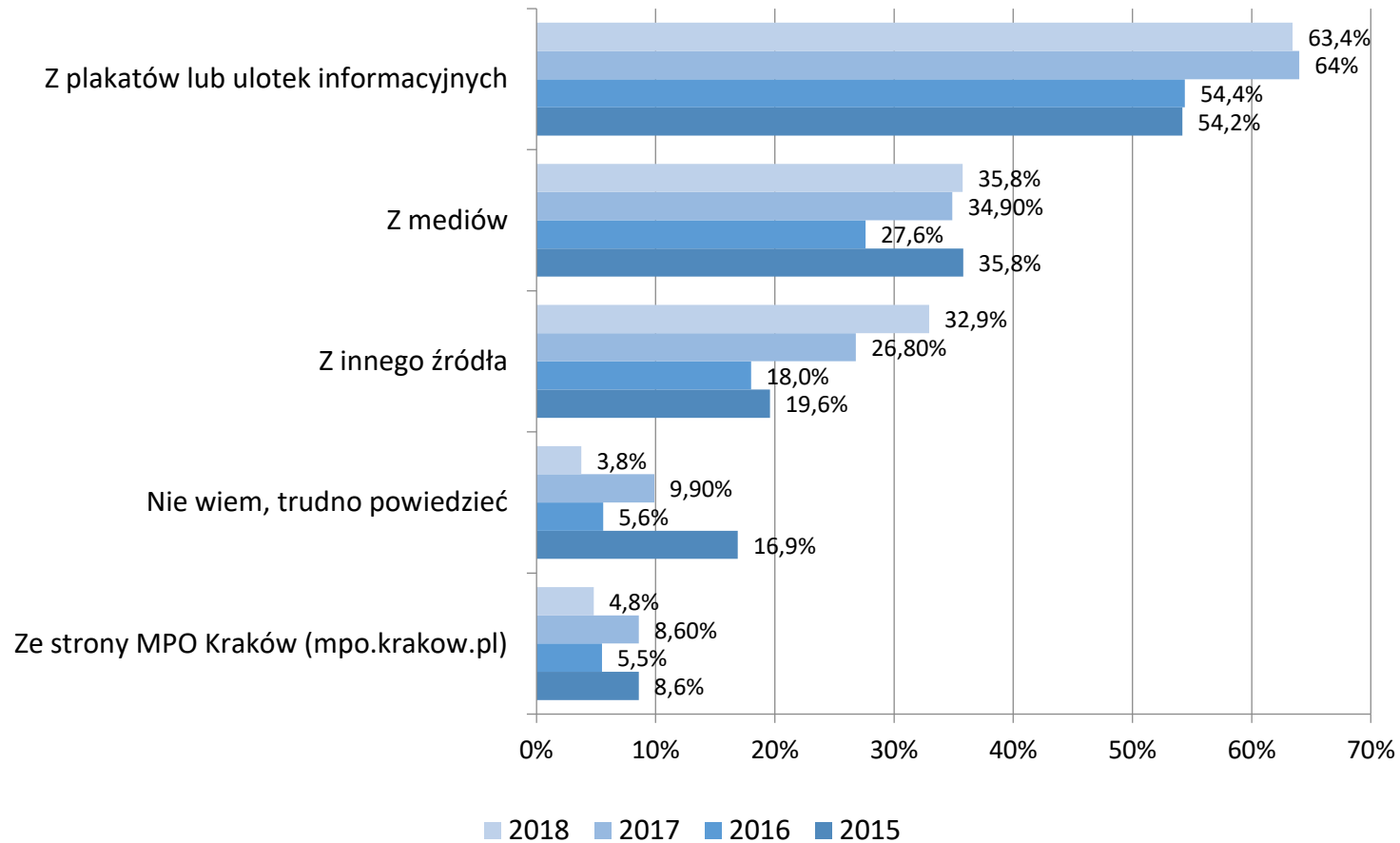
# Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania sp. z o.o.

Gospodarowanie odpadami komunalnymi

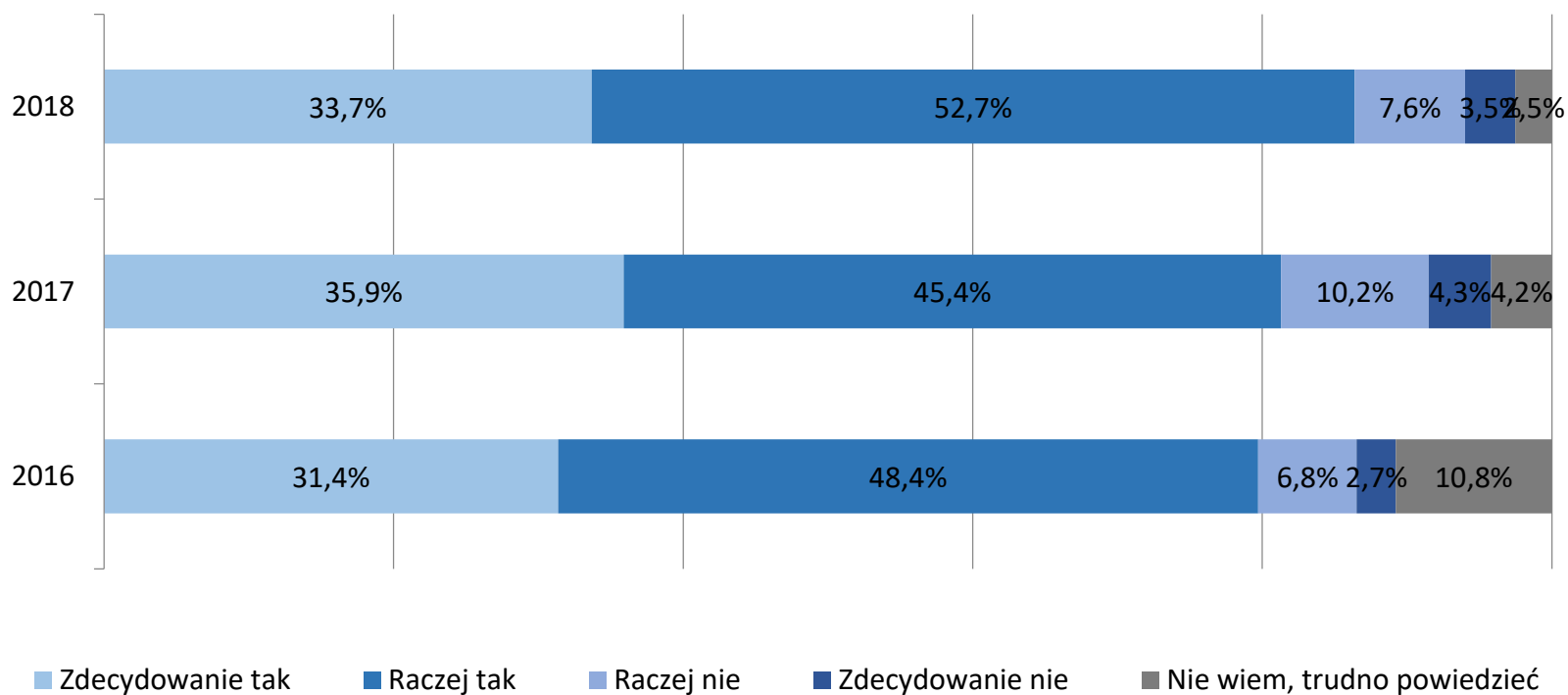
# Czy segreguje Pan/Pani odpady?



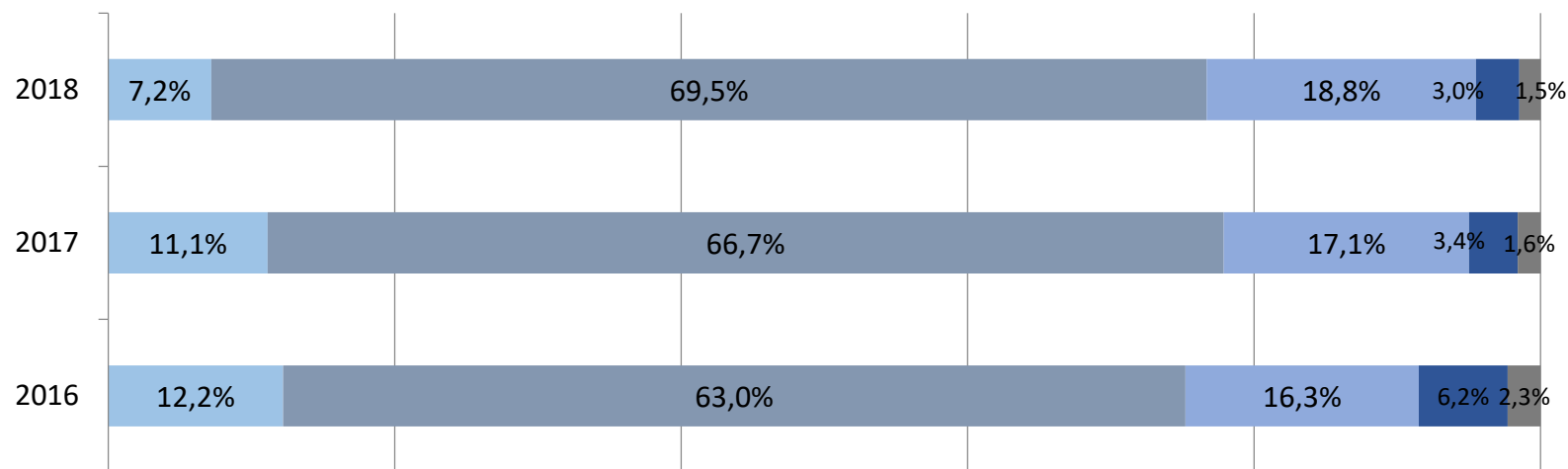
# Skąd Pani/Pan czerpie wiedzę na temat tego, jak prawidłowo segregować odpady?



# Czy uważa Pani/Pan, że segregowanie odpadów jest łatwe?



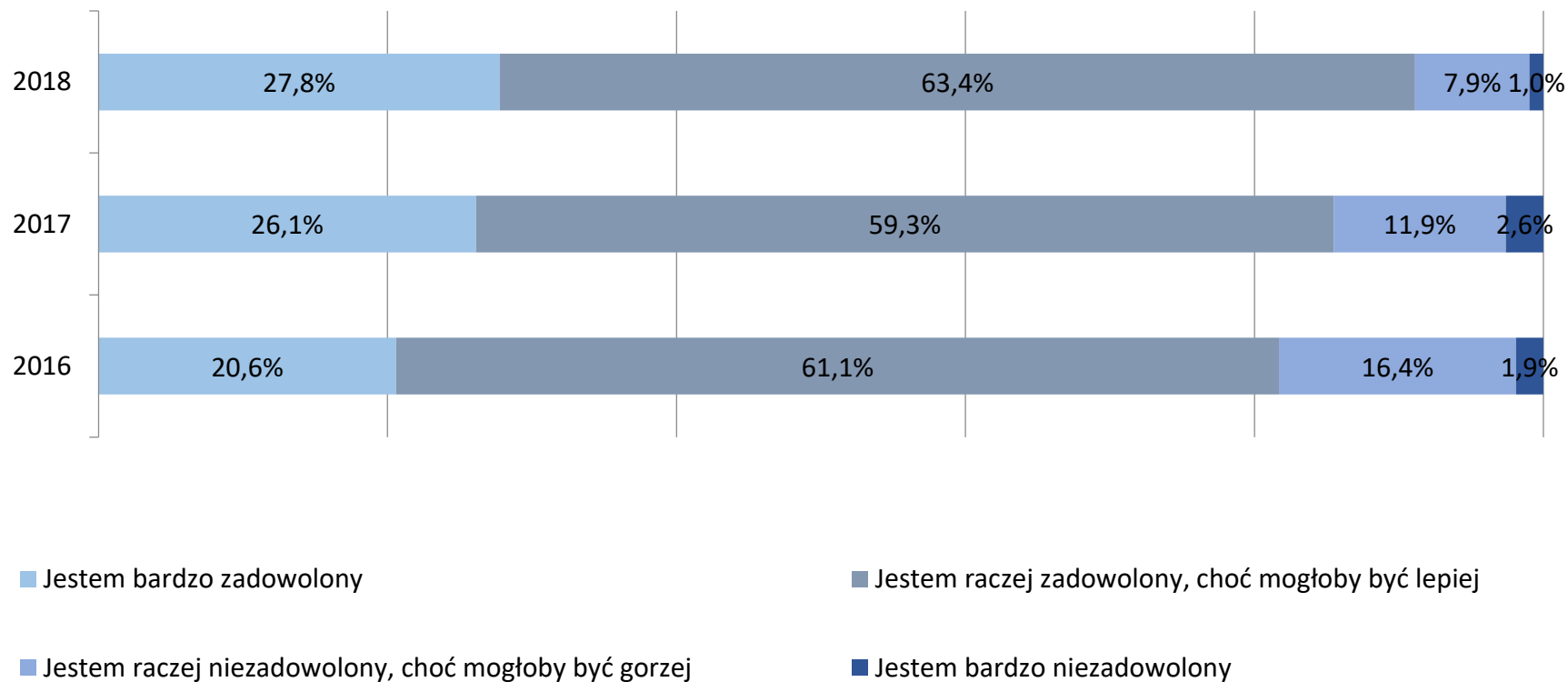
# W jakim stopniu Kraków jest czystym miastem?



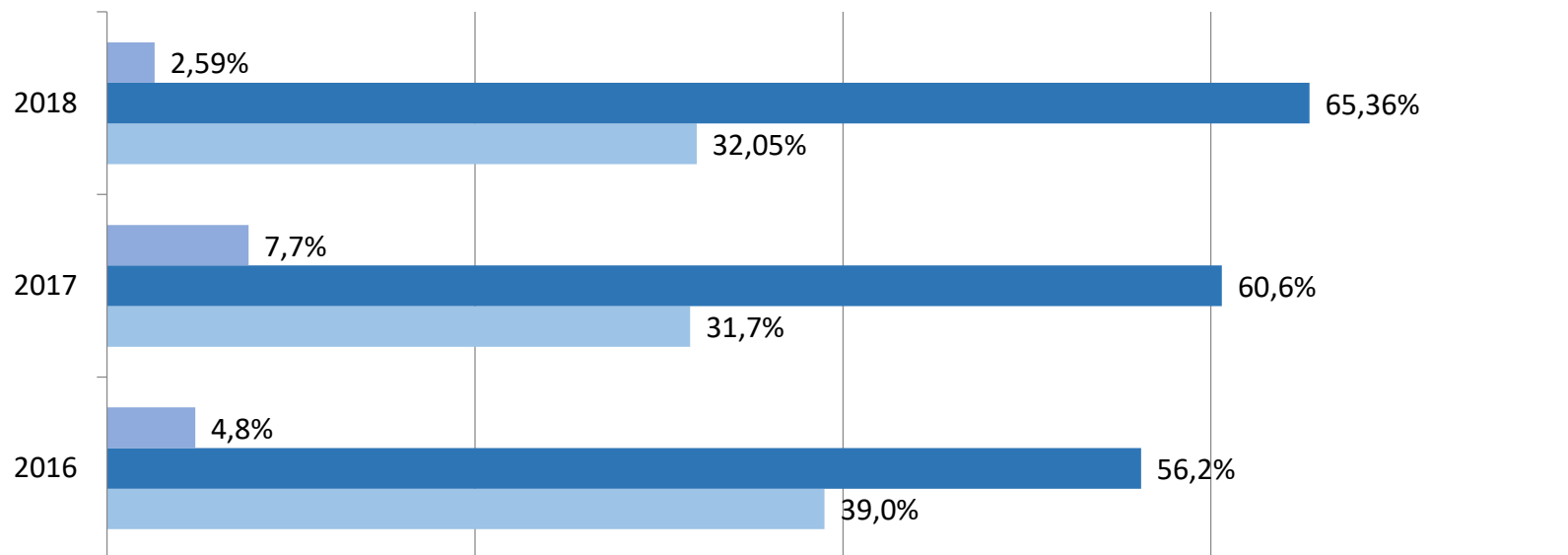
■ jest zdecydowanie czysty   ■ jest raczej czysty   ■ jest niezbyt czysty   ■ jest brudny   ■ nie zwracam na to uwagi



# Jak Pan/Pani ocenia zimowe utrzymanie dróg, jezdni i chodników miejskich?

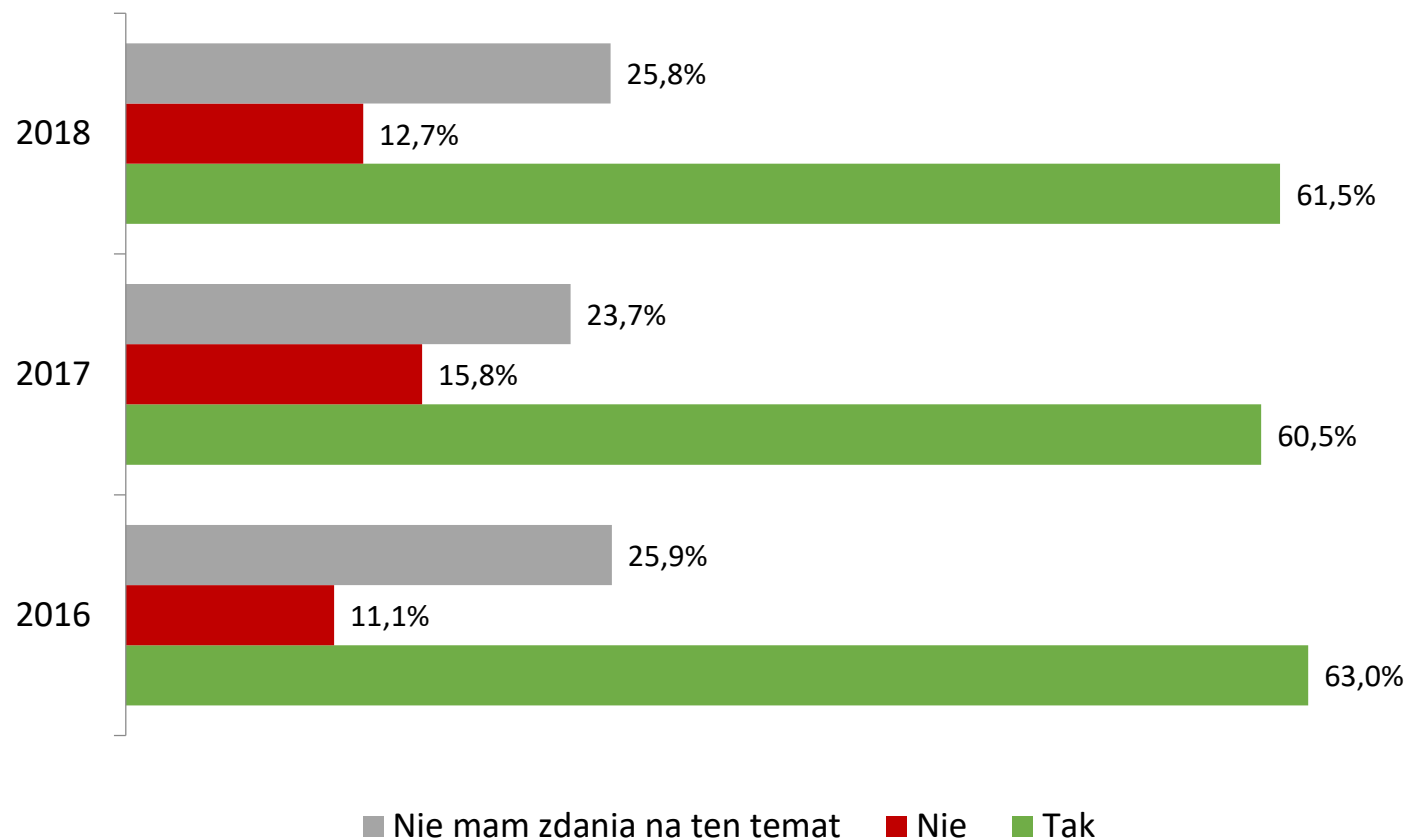


# Czy mimo uciążliwości drogi powinny być posypywane solą?

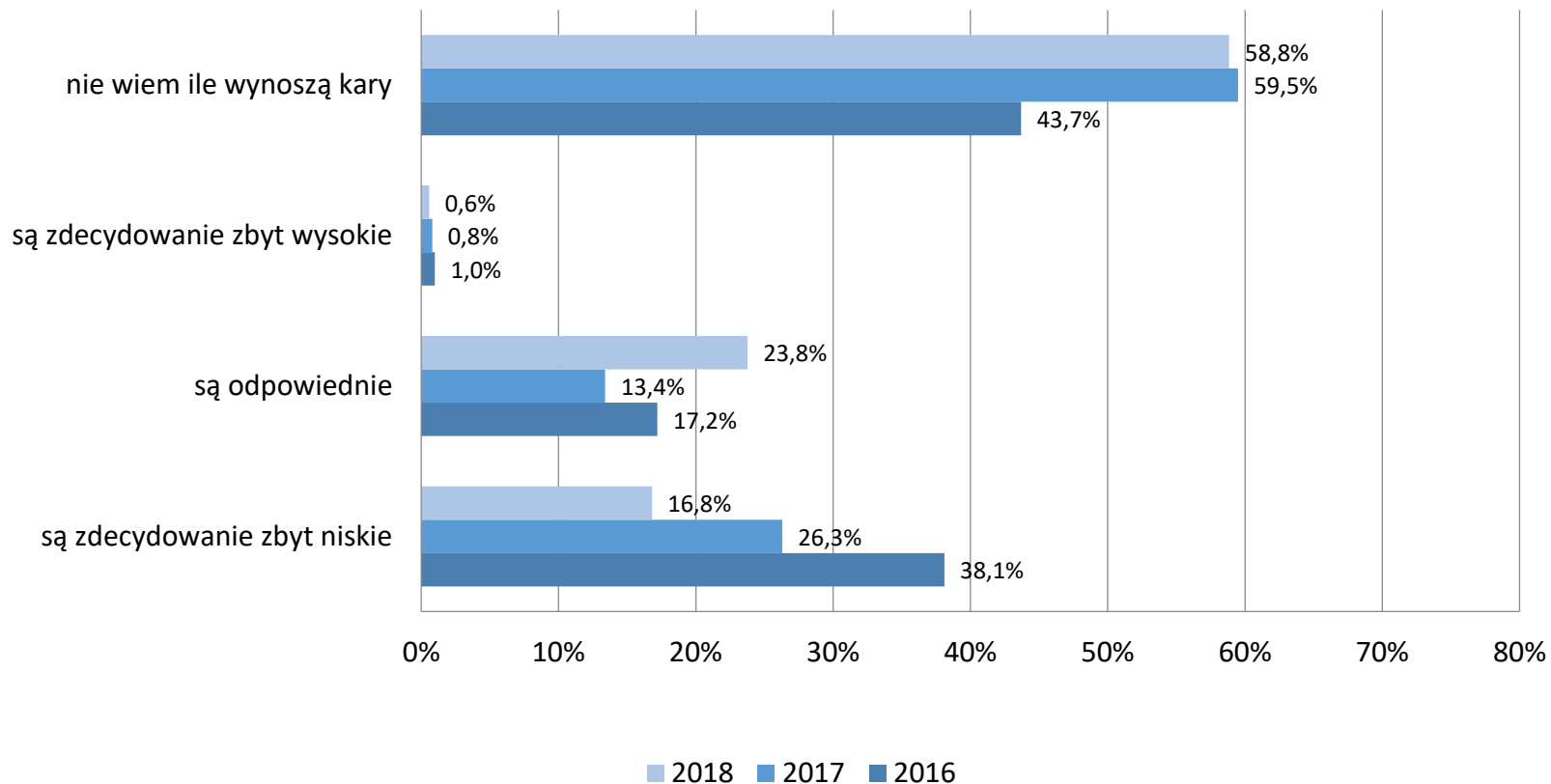


- nie trzeba niczego sypać, wystarczy odplużyć śnieg i zostawić białe drogi
- nie, powinny być stosowane inne materiały nawet jeśli są wielokrotnie droższe niż sól
- tak, ponieważ nie ma innych sposobów zapobiegania śliskości na drogach

# Czy ścieżki rowerowe powinny być odśnieżane zimą?



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



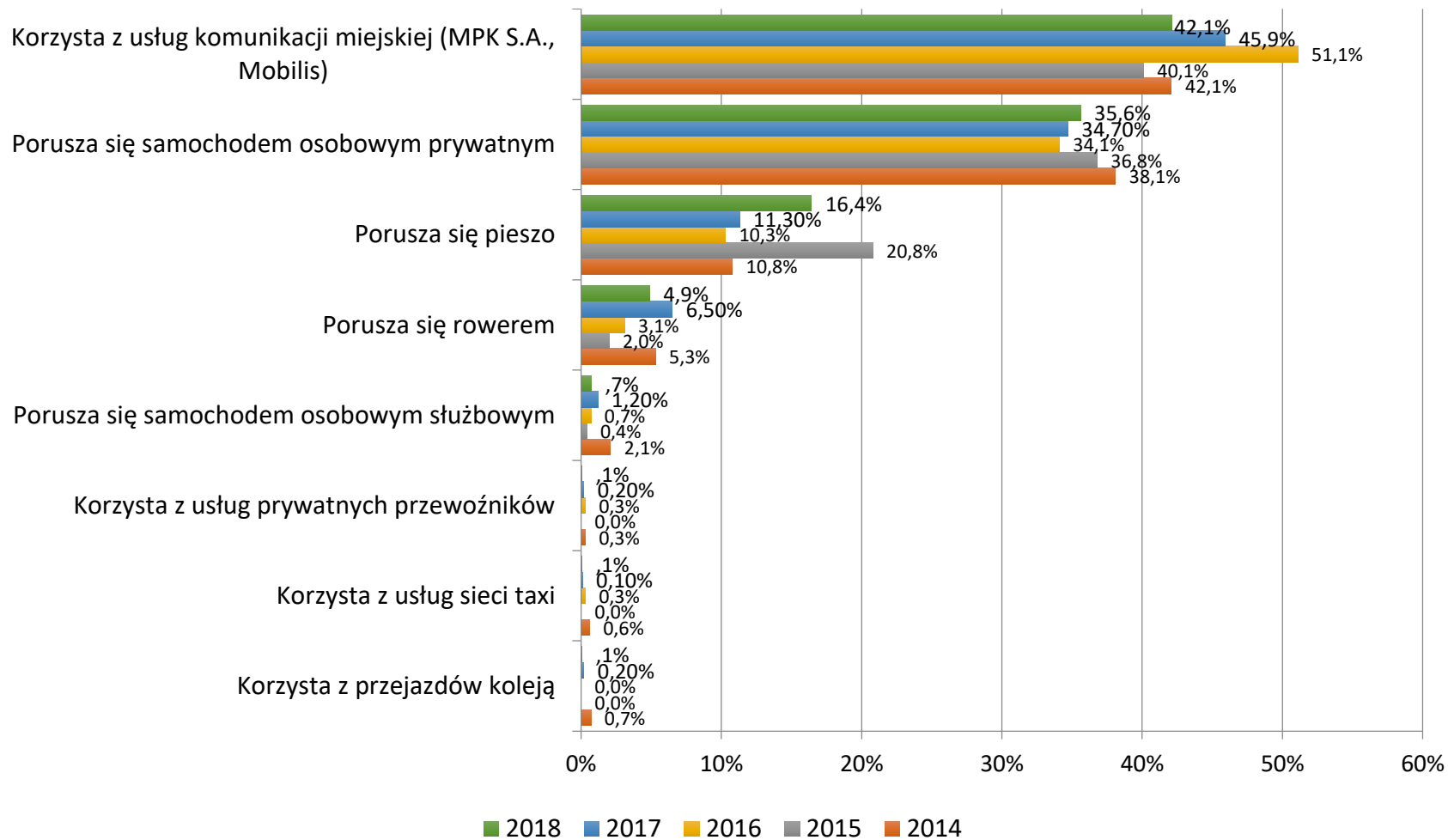
# Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.

Komunikacja miejska w Krakowie

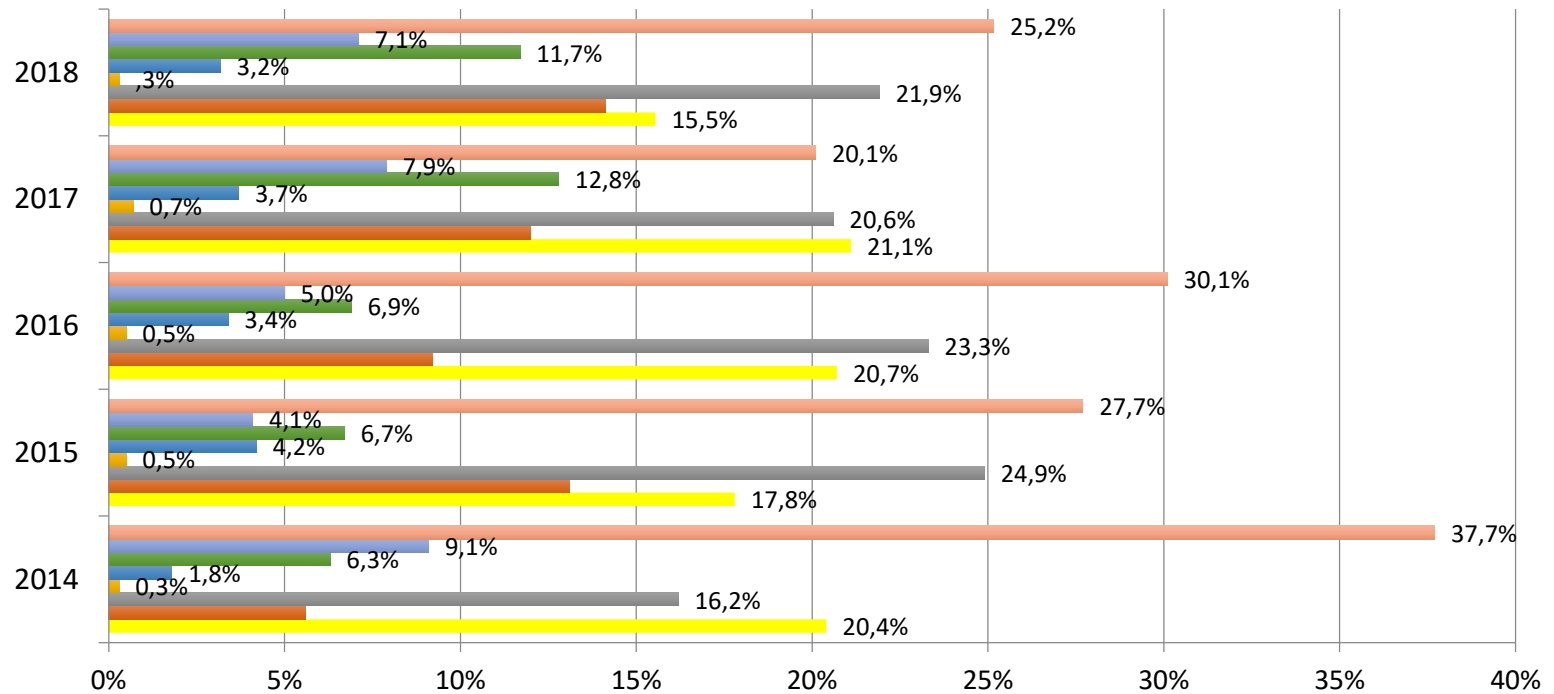
# Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. – komunikacja miejska w Krakowie

- Trzy najczęściej wykorzystywane środki lokomocji do poruszania się po mieście przez mieszkańców Krakowa to komunikacja miejska (42,1%) – spadek o 4 pkt. procentowych w porównaniu do poprzedniego badania, prywatny samochód osobowy (35,6%) i pieszo (16,4%)
- Jedna czwarta badanych (25,2%) w ogóle nie korzysta z autobusów/tramwajów. Pozostali korzystający z komunikacji miejskiej robią to najczęściej kilka razy w tygodniu, w różne dni (21,9%) lub codziennie (15,5%).
- Osoby nie korzystają z komunikacji miejskiej głównie ze względu na tryb życia (78,9%), zbyt długi czas podróży (27,5%) i niewystarczająca komfort podróży (20,6%).
- Większość badanych, jest zadowolona z komunikacji publicznej w Krakowie (90,6%), w porównaniu z rokiem ubiegłym ocena nieznacznie wzrosła (2 punkty procentowe).

# Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



# Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



■ w ogóle nie korzystam z autobusów / tramwajów

■ kilka razy w miesiącu

■ tylko w weekendy

■ tylko w dni robocze

■ sporadycznie, rzadziej niż raz w miesiącu

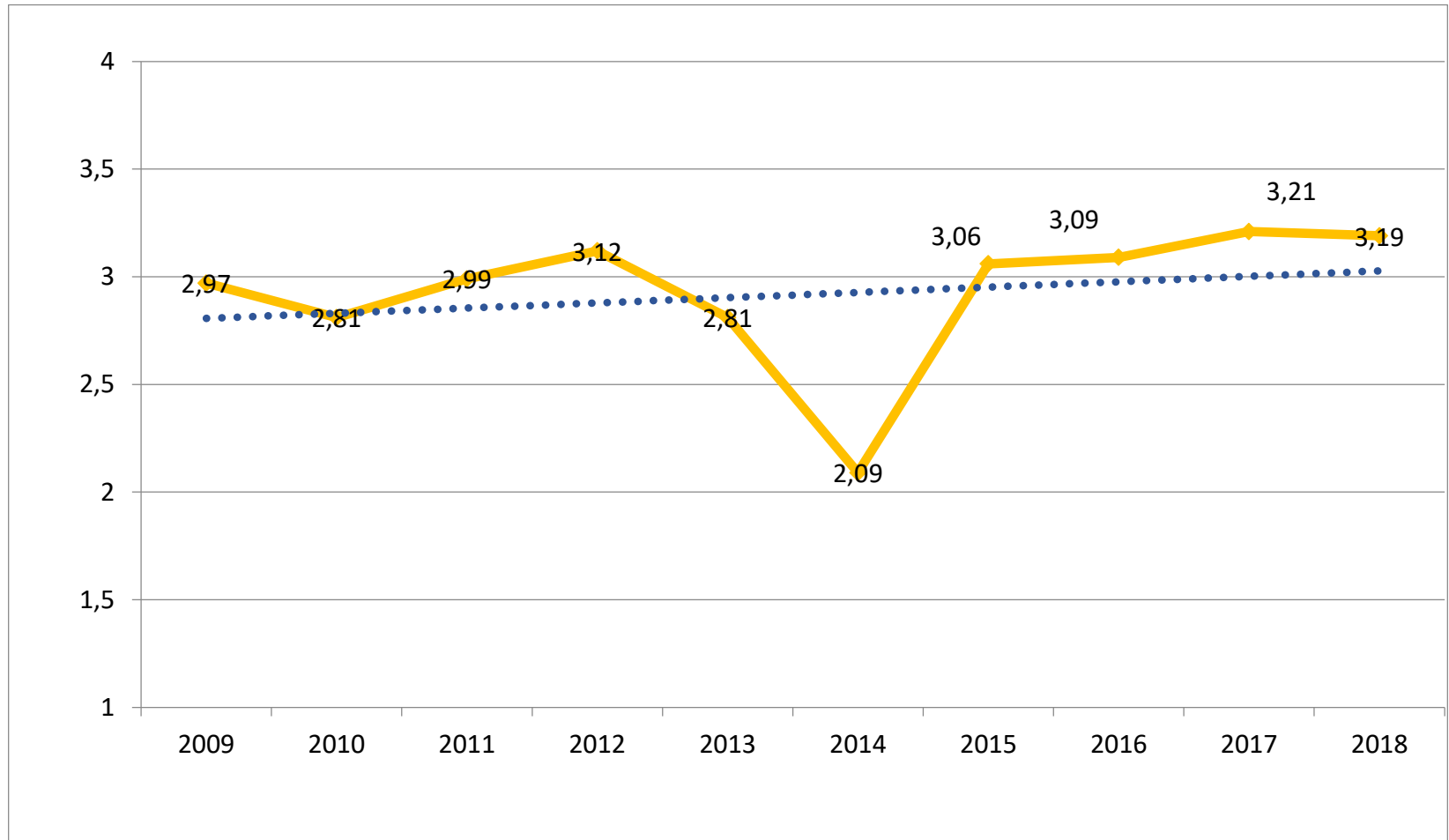
■ raz w tygodniu

■ kilka razy w tygodniu, w różne dni

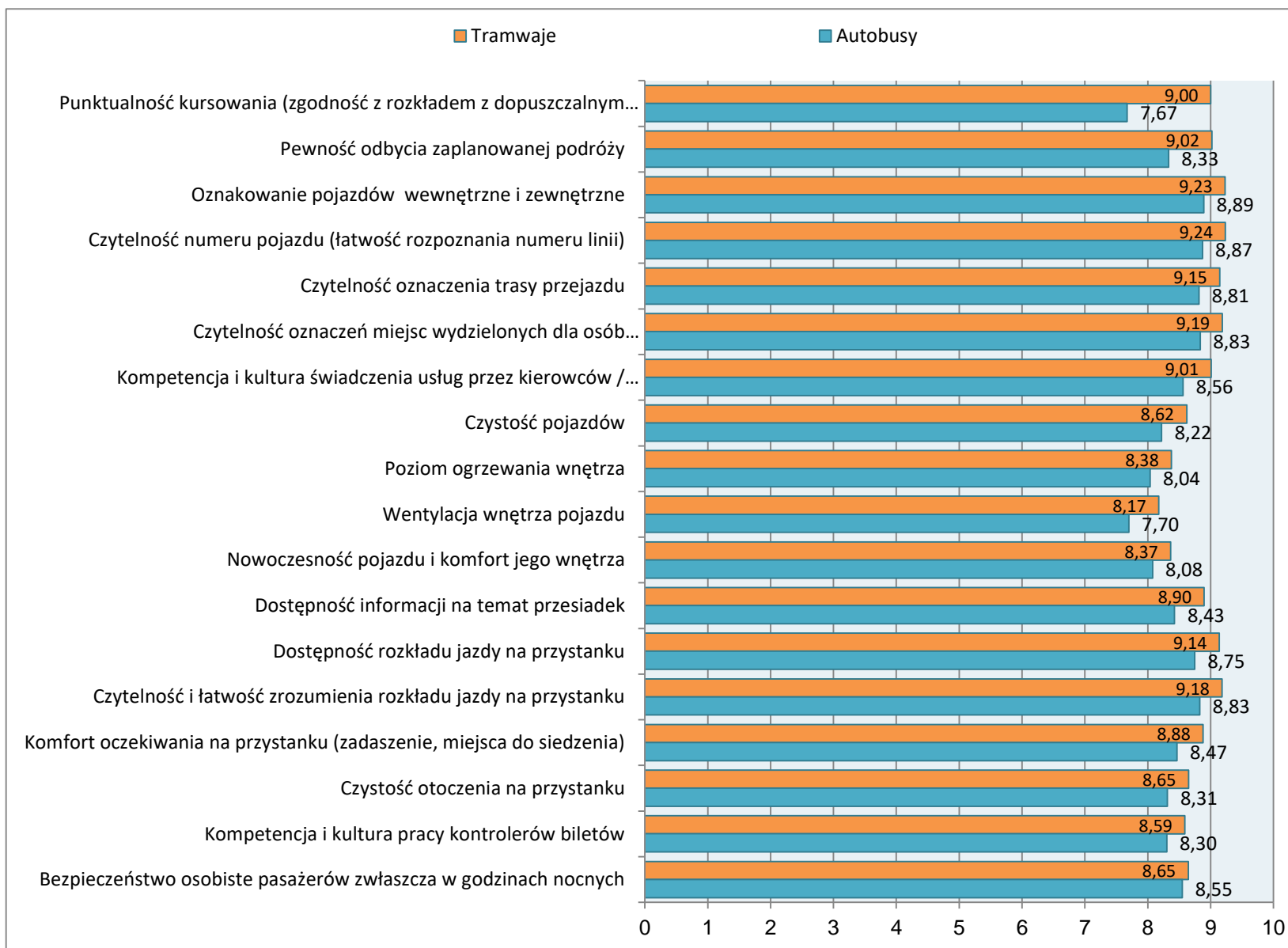
■ codziennie



# Średnia ocena zadowolenia z usług komunikacji miejskiej w Krakowie



# MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej





**Al. Słowackiego 6/13**

**30-037 Kraków**

**[www.obserwator.com.pl](http://www.obserwator.com.pl)**

**[bbs@obserwator.com.pl](mailto:bbs@obserwator.com.pl)**