

Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa

Badania przeprowadzone przez

The logo features the word "OBSERWATOR" in a large, grey, sans-serif font. The letter "O" is stylized with a red dot in the center. Below it, the words "BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH" are written in a smaller, red, sans-serif font.

Dla



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.)

Cel główny 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 jaką jest **bezpośredni wywiad kwestionariuszowy CAPI**;
- Badaną populację stanowili dorośli mieszkańcy Krakowa reprezentujący każdą z 18 dzielnic;
- Badanie objęło **1311 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;

Metodologia badania CAPI

- W bieżącym roku po raz kolejny zastosowano **technikę CAPI**, tj. Computer Assisted Personal Interview;
- wykorzystano autorski program **Observer CAPI 2.0.** umożliwiający:
 - wyświetlanie na ekranie komputera poszczególne pytania,
 - zaznaczanie odpowiedzi udzielanych przez respondenta,
 - nadzorowanie zakresu wartości oraz ich rodzaju,
 - automatyczne odfiltrowywanie pytań na podstawie wcześniej udzielonych przez respondenta odpowiedzi,
 - przesyłanie pliku z udzielonymi odpowiedziami,
 - lepszą kontrolę jakości wywiadu - a ewentualne błędy są natychmiast wychwytywane przez komputer,
 - ankiety nie zawierają błędów - tzn. pustych odpowiedzi.

Weryfikacja badań terenowych

- Weryfikacja badań terenowych techniką CATI
- W trakcie niniejszej edycji badania kontrolą CATI **objęto 100% wywiadów**;
- Warunek ten wymagał, aby każdy respondent podał numer telefonu w celach przyszłej kontroli CATI;
- Po zrealizowaniu wywiadów następował eksport numerów telefonicznych do bazy respondentów CATI;
- Następnie ankieterzy dzwonili do każdego respondenta i zadawali cztery pytania kontrolne:
 - ▶ *Czy w ostatnim czasie w miejscu zamieszkania był z Panem(ią) przeprowadzany długi wywiad?*
 - ▶ *Jaka była jego tematyka?*
 - ▶ *W jakiej dzielnicy Pan(i) mieszka?*
 - ▶ *Na jakiej ulicy?*

Efekt zastosowania nowych metod

Zalety



- ❑ Poprawność zaznaczania odpowiedzi
- ❑ Kontrola filtrów i przejść
- ❑ Kompletność wypełnienia ankiety
- ❑ Kontrola prowadzonych prac on-line
- ❑ Lepsza rzetelność i wiarygodność

Wady



- ❑ Większa liczba odmów udziału w badaniu
 - ❑ Lęk przed elektroniką
 - ❑ Niechęć podawania numeru telefonicznego
- ❑ Dłuższy czas realizacji

Charakterystyka badanej zbiorowości

Płeć

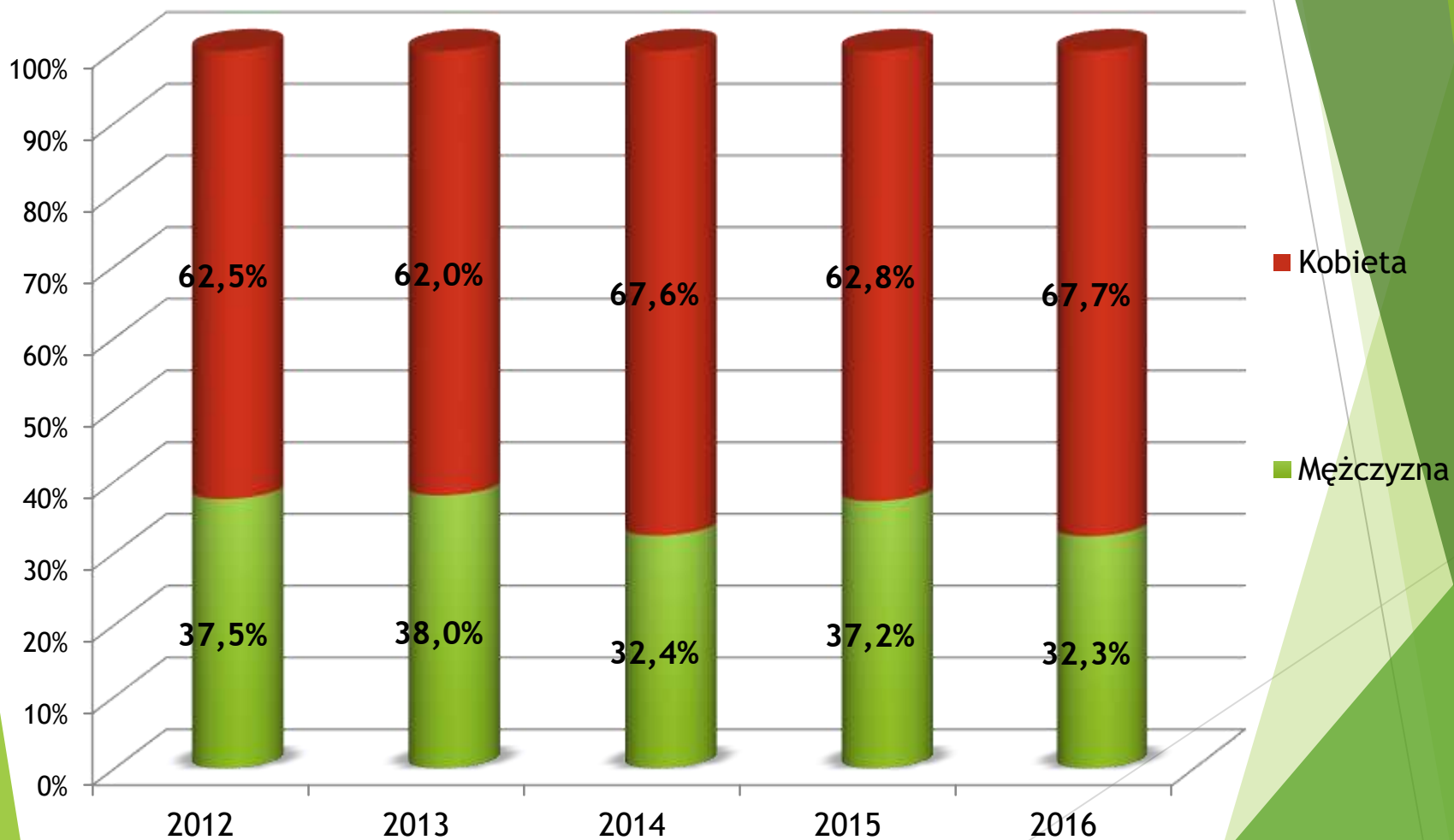
Wiek

Wykształcenie

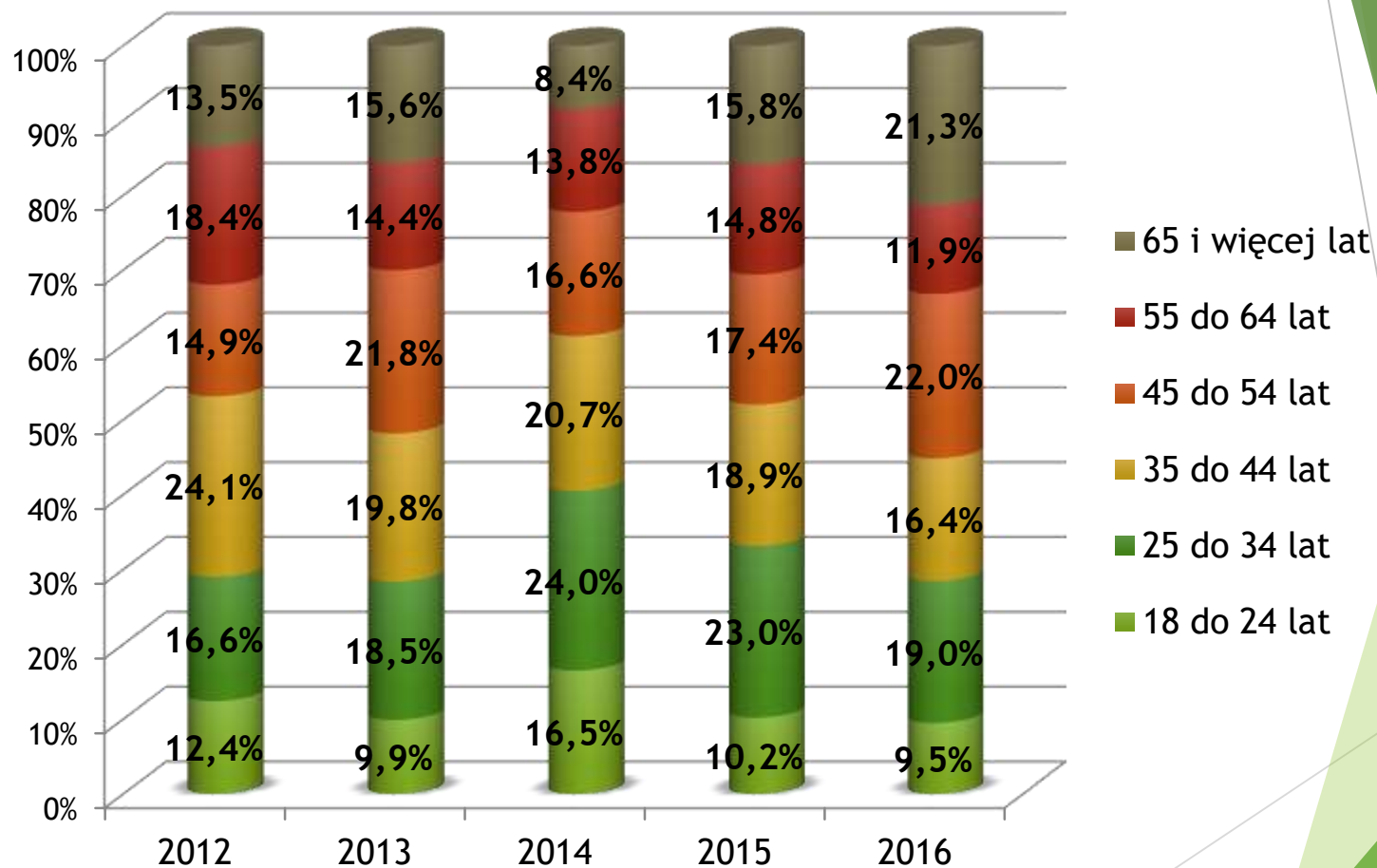
Wielkość gospodarstw domowych

Dochody

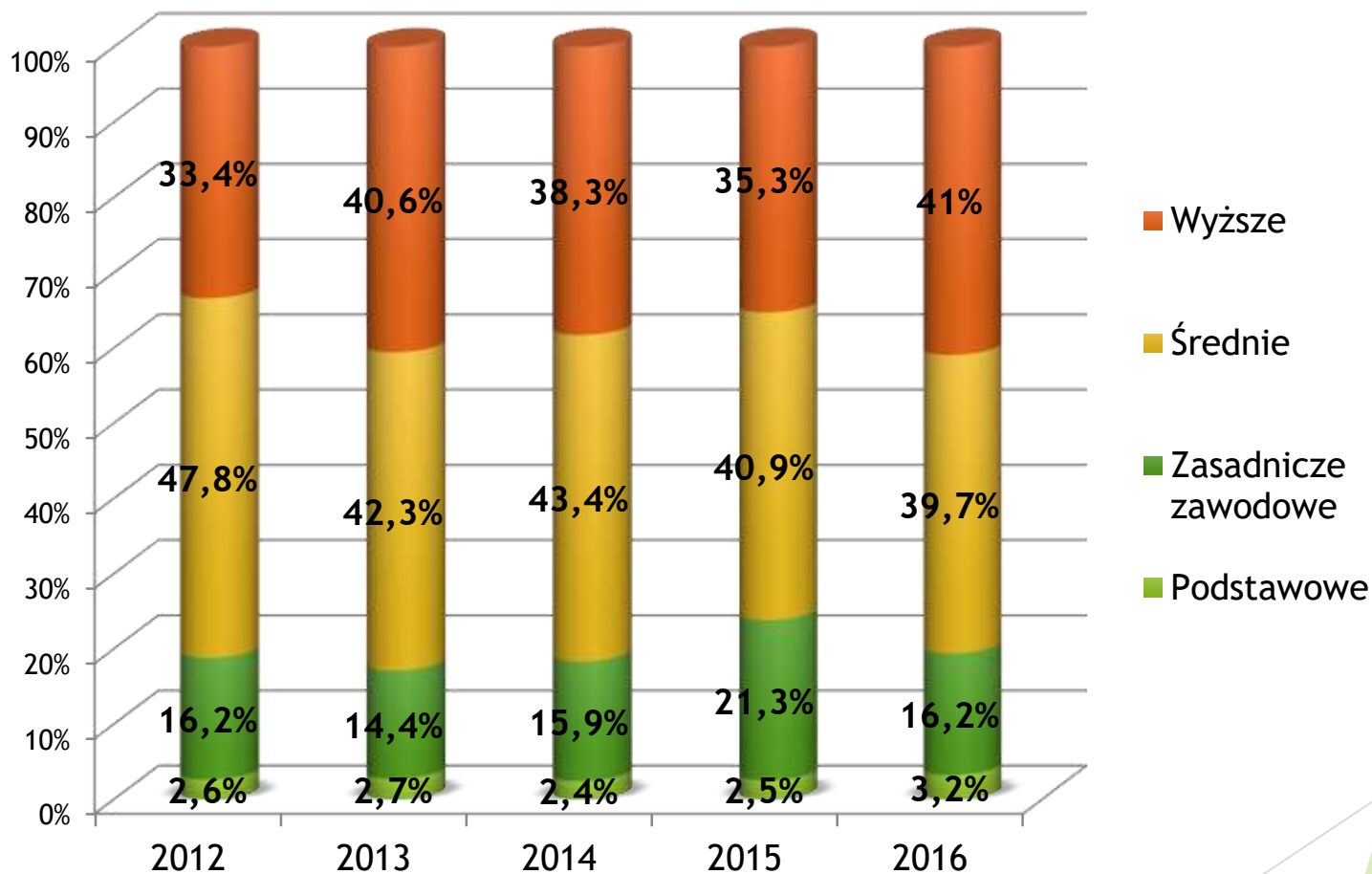
Struktura respondentów pod względem płci



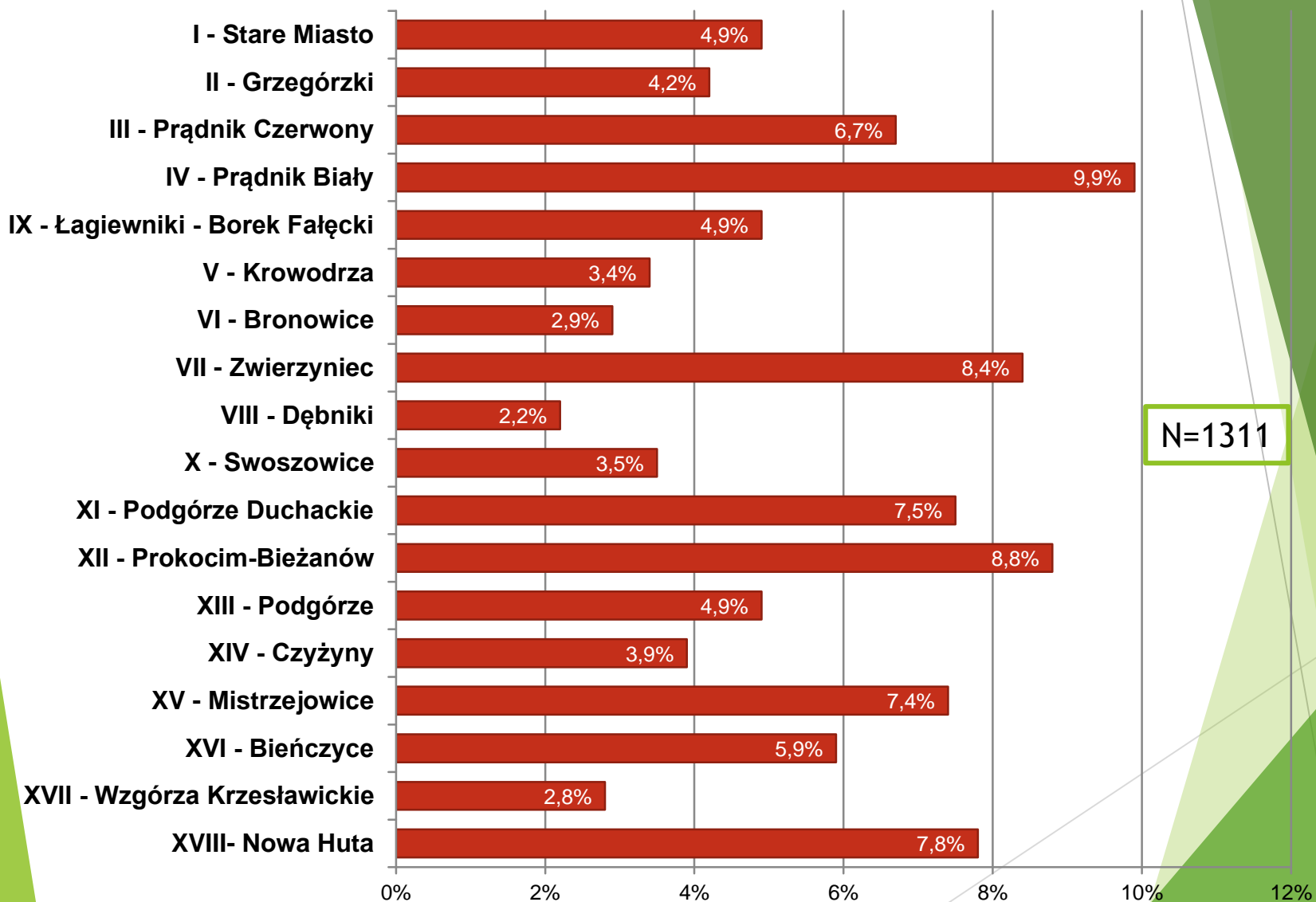
Struktura respondentów pod względem wieku



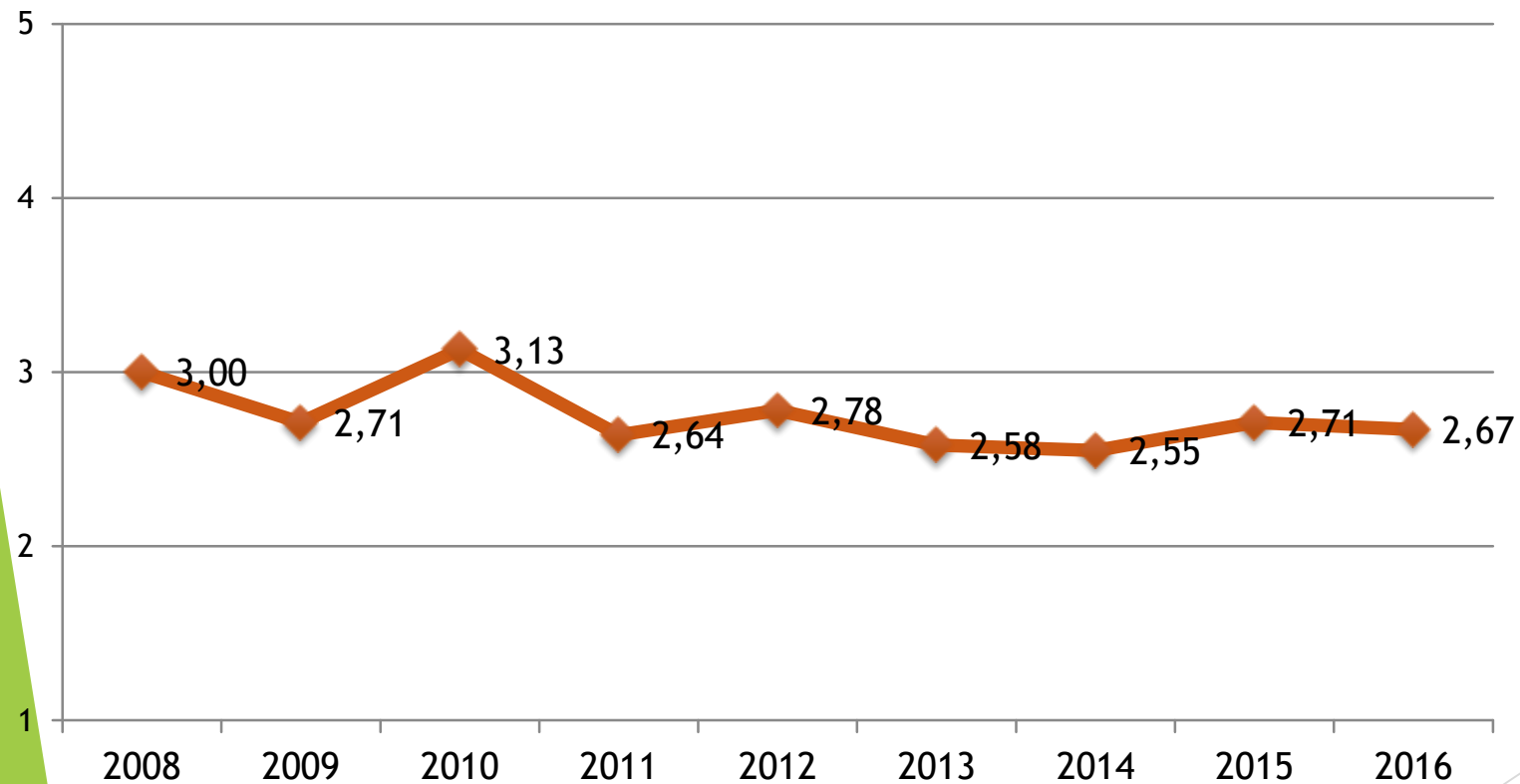
Struktura respondentów pod względem wykształcenia



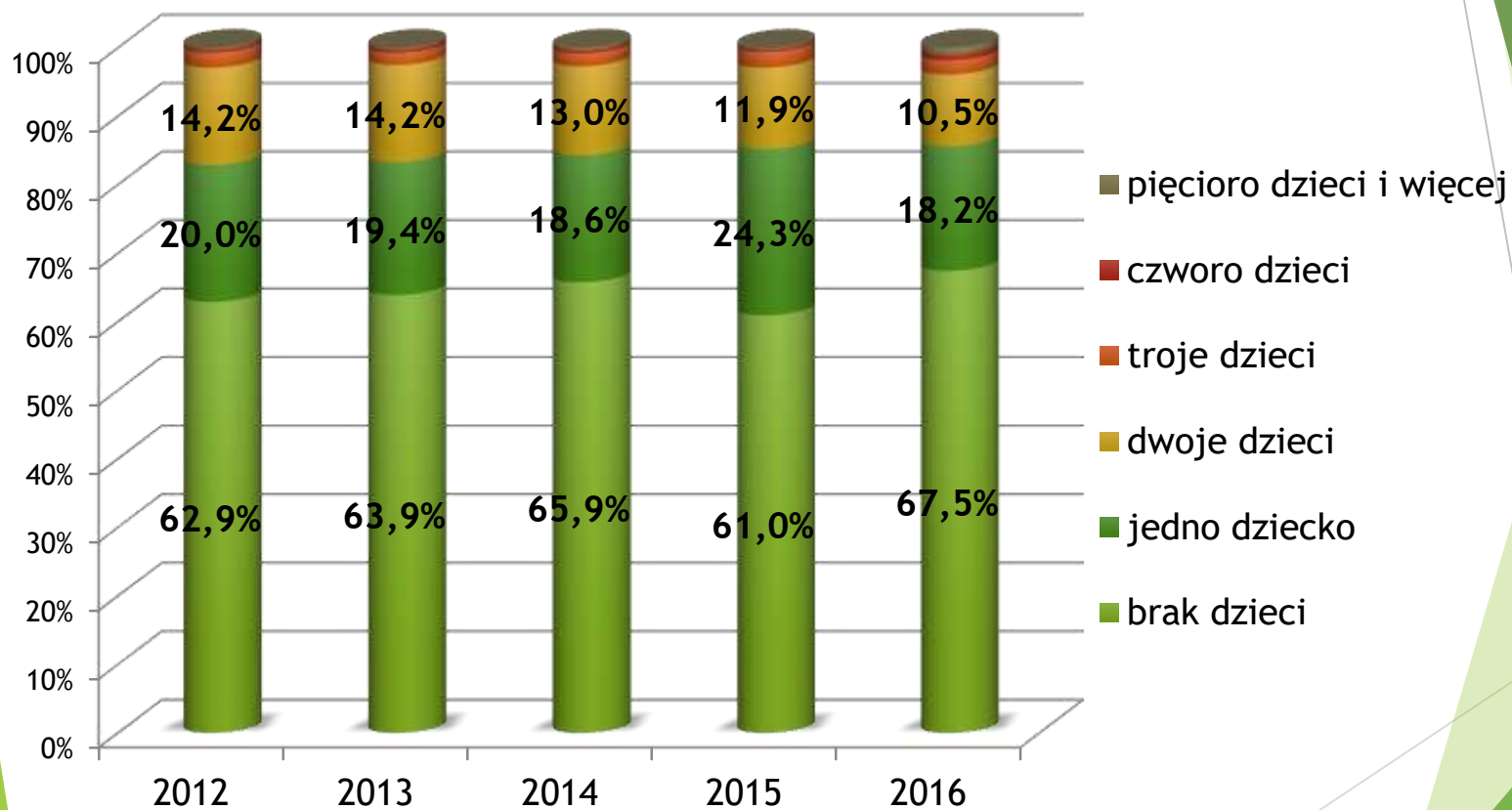
Struktura respondentów pod względem miejsca zamieszkania



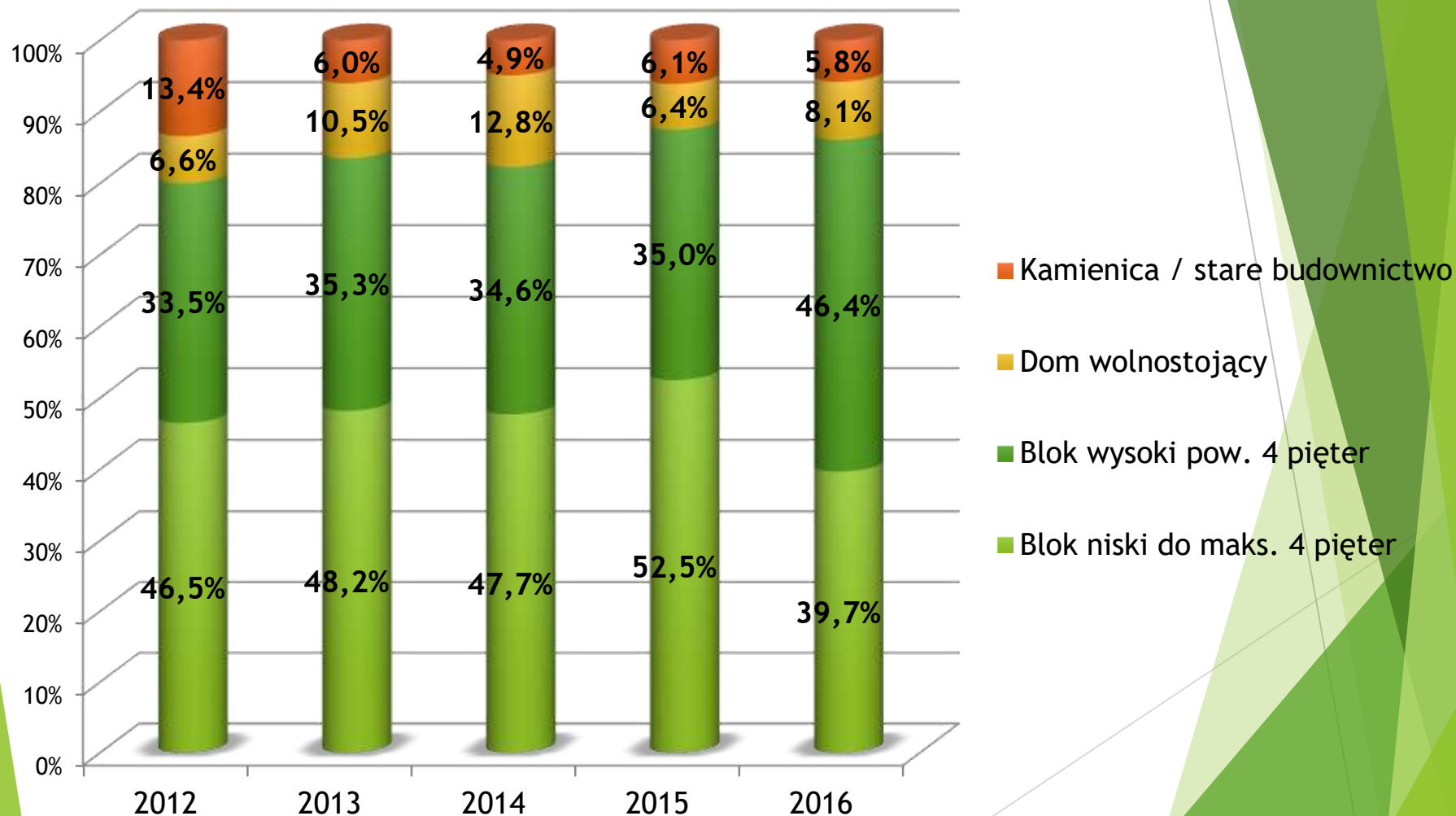
Średnia liczba osób w badanych gospodarstwach domowych



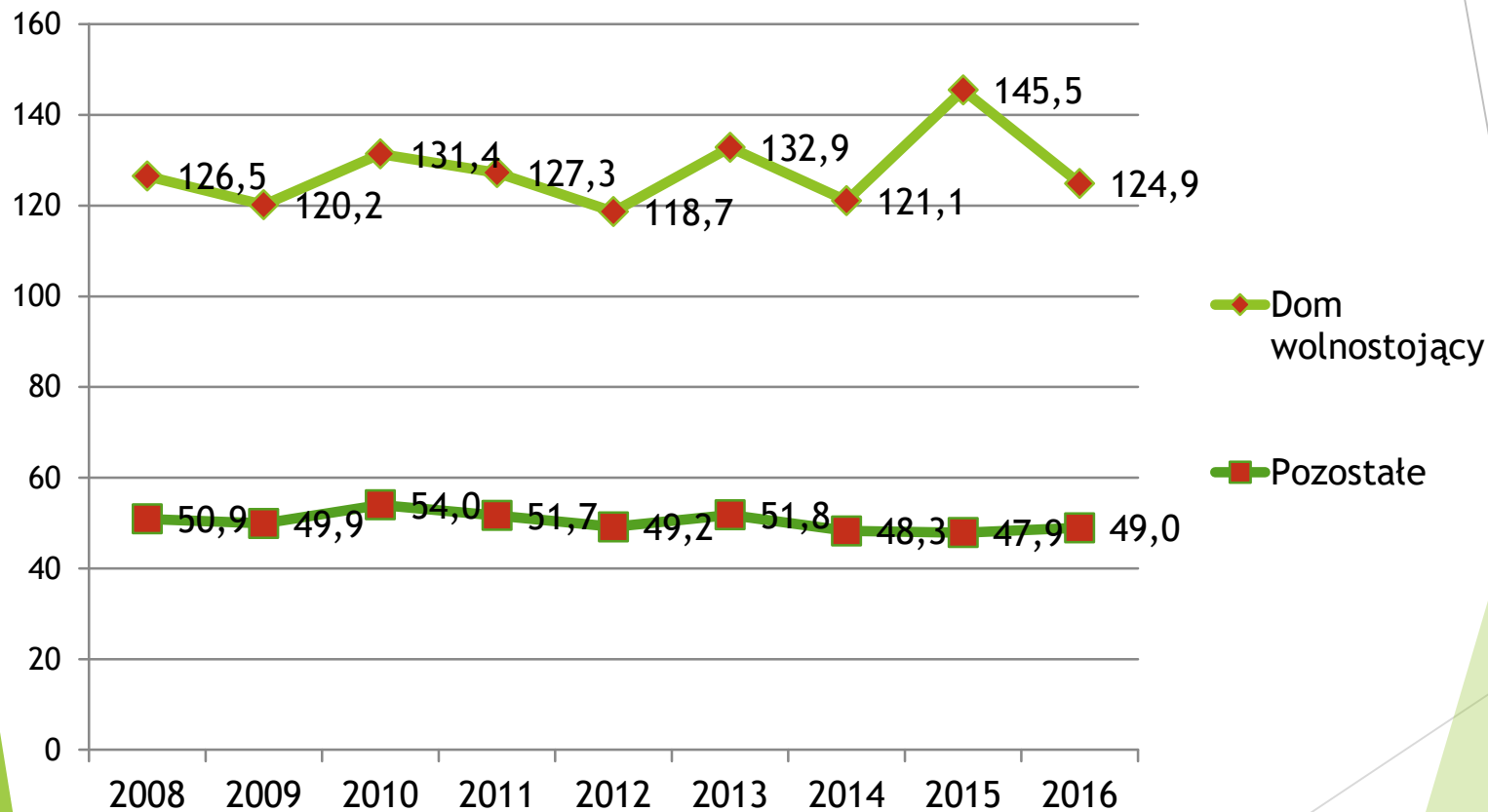
Liczba dzieci pozostających na utrzymaniu w badanych gospodarstwach domowych



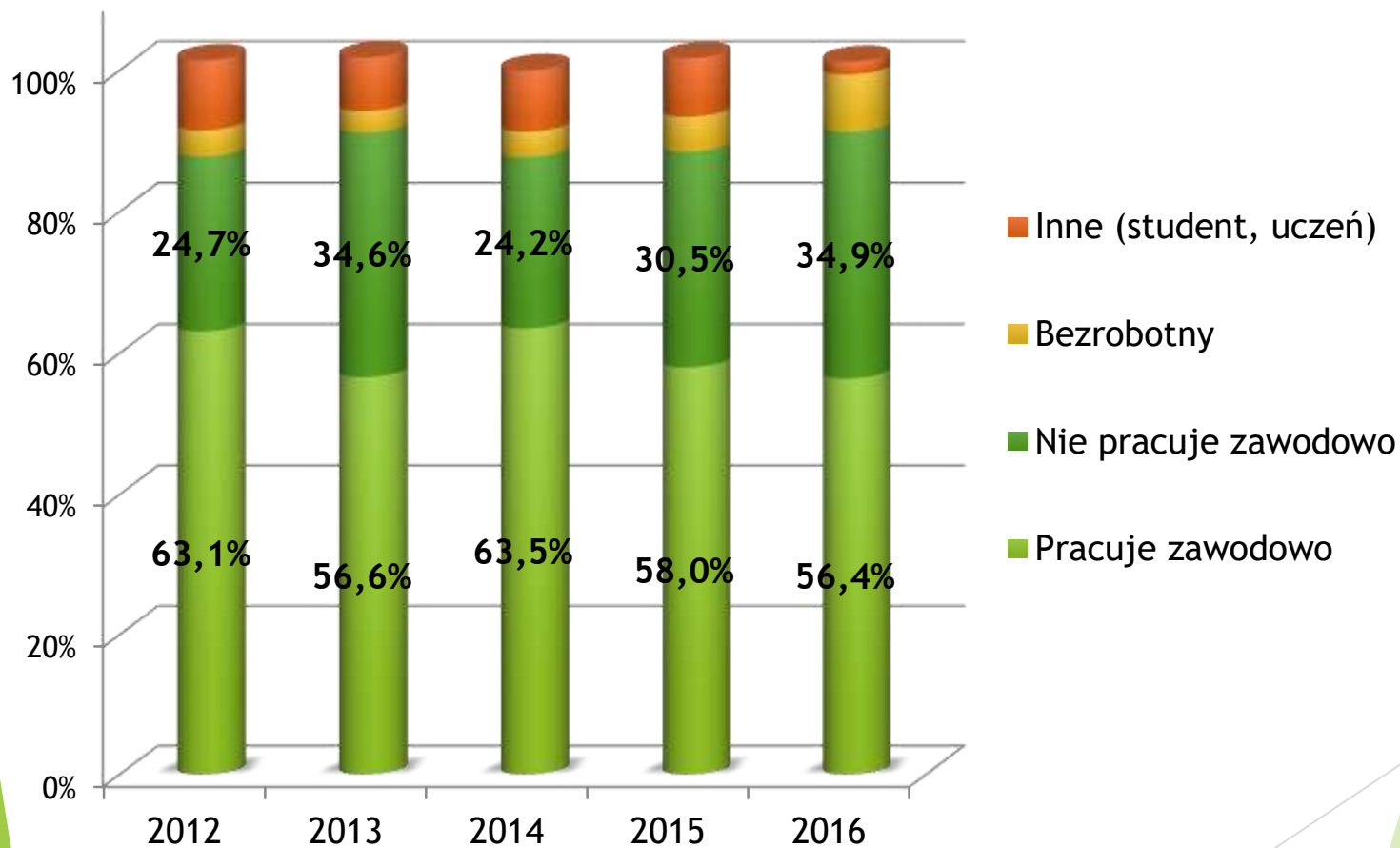
Typ budynku zamieszkanego przez respondentów



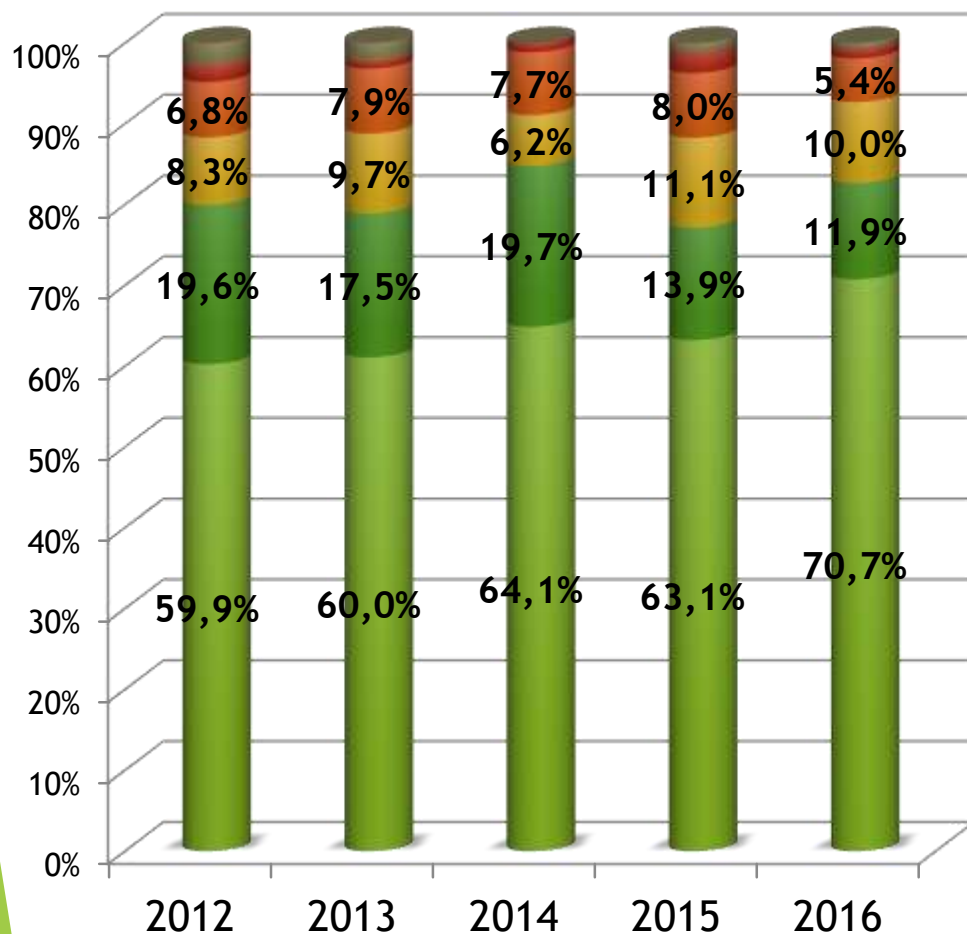
Średnia powierzchnia domu/mieszkania respondentów w m²



Aktywność zawodowa respondentów



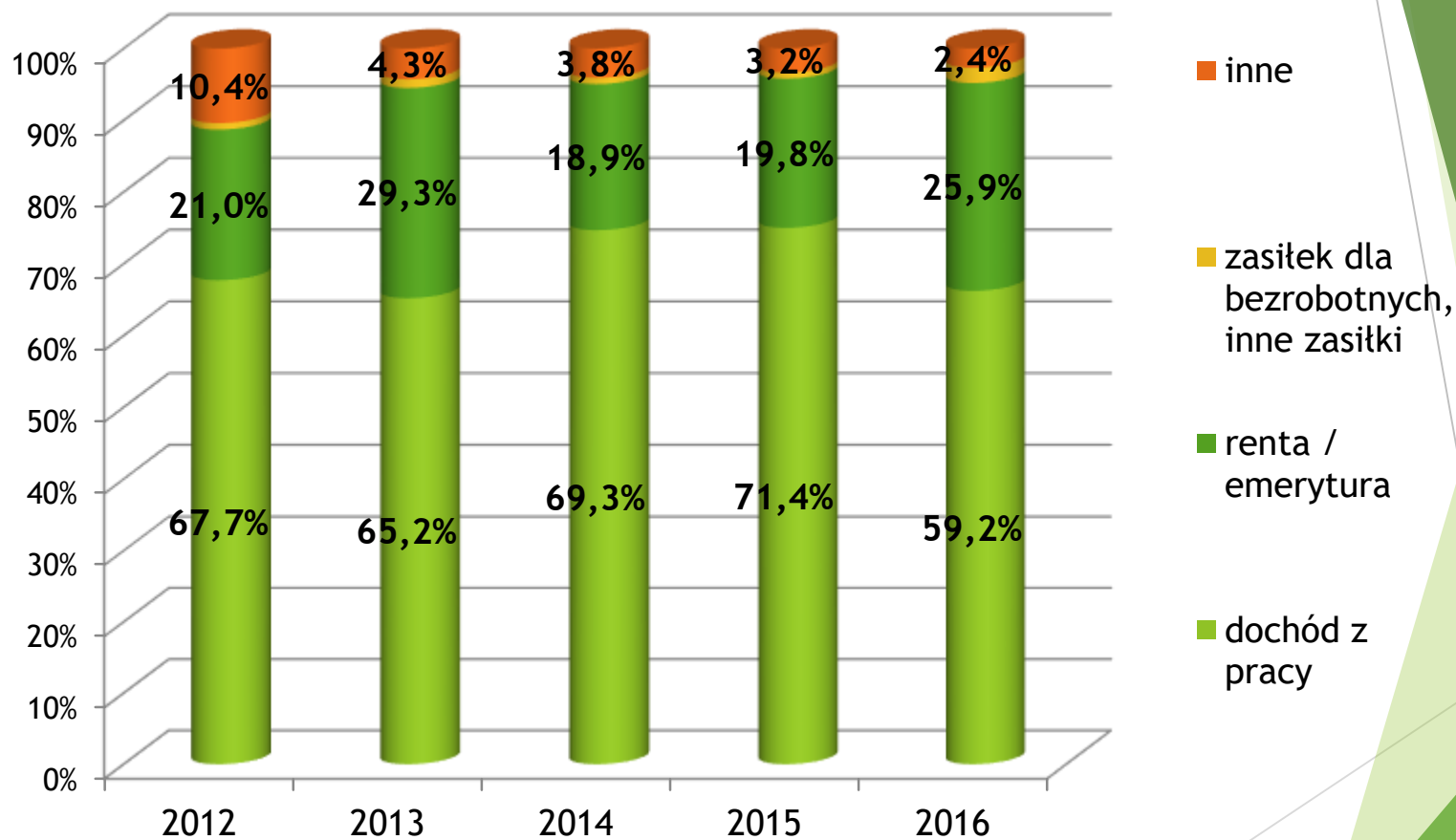
Miejsce pracy respondentów



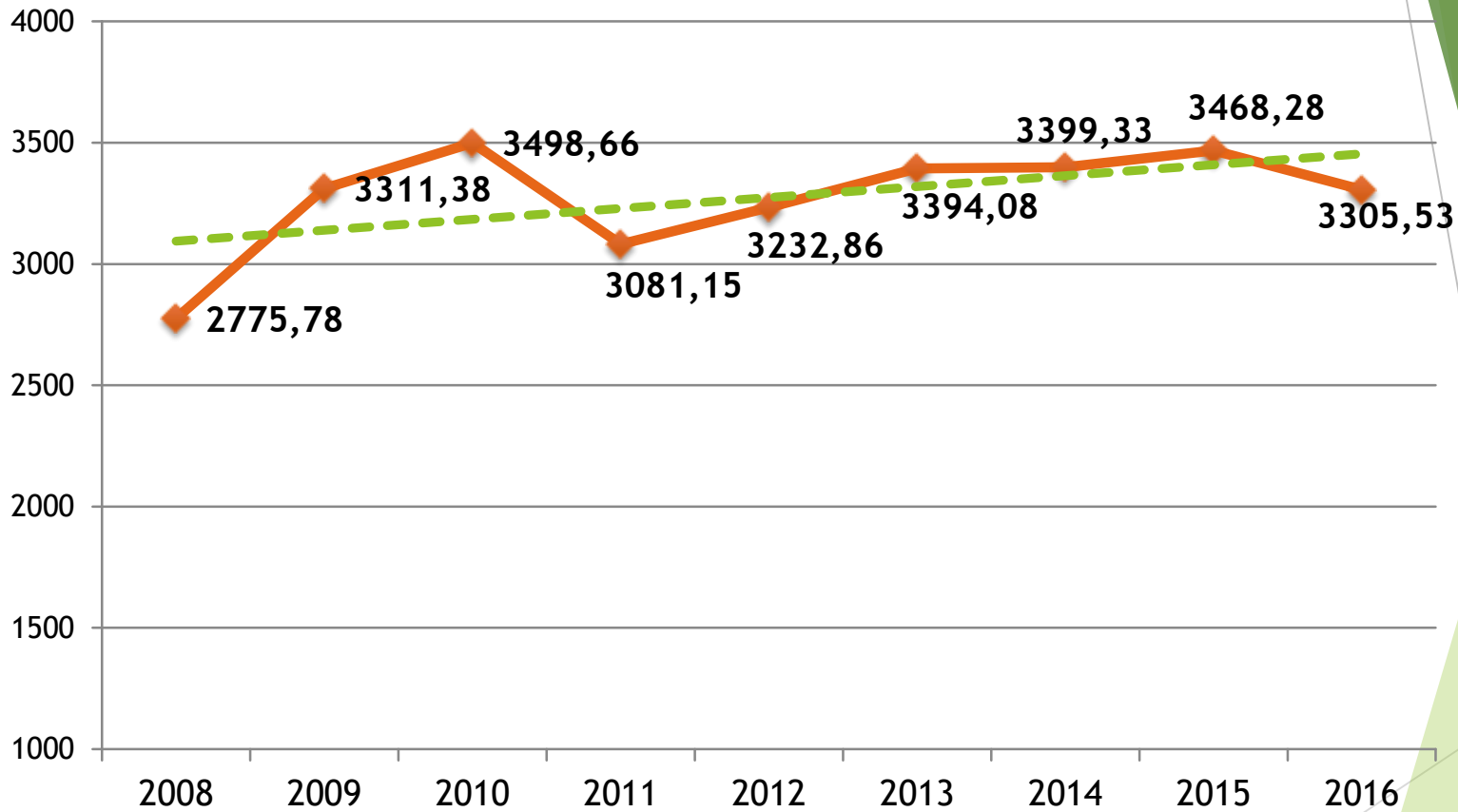
- Instytucja prywatna (np. Fundacja)
- Spółdzielnia
- Osoba prowadząca własną działalność gospodarczą
- Instytucja publiczna / sfera budżetowa*
- Przedsiębiorstwo państwowe
- Przedsiębiorstwo prywatne

* od 2015 roku kategoria instytucja publiczna została zastąpiona kategorią sfera budżetowa

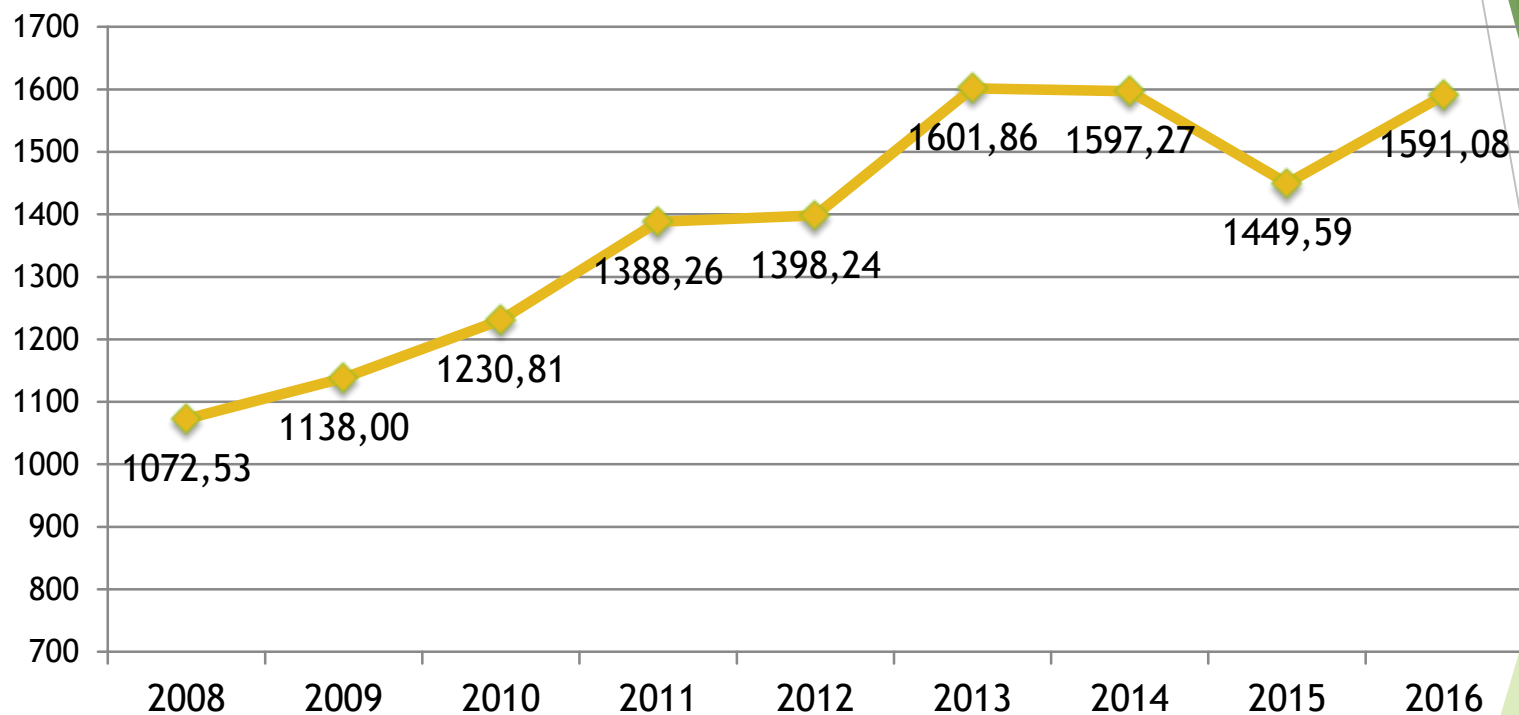
Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego



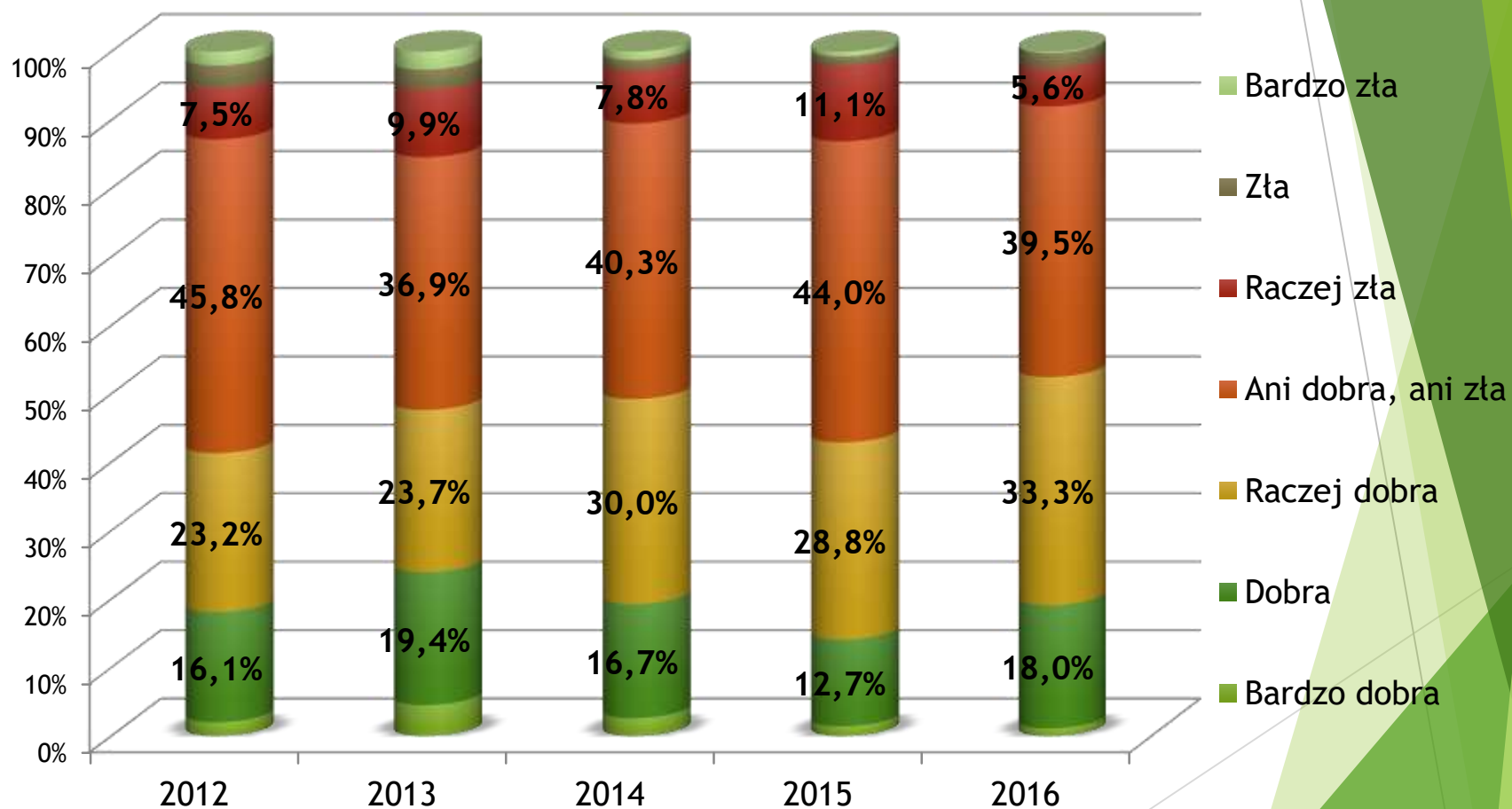
Średni dochód badanych gospodarstw domowych



Średni dochód na osobę w badanych gospodarstwach domowych



Subiektywna ocena sytuacji materialnej respondentów

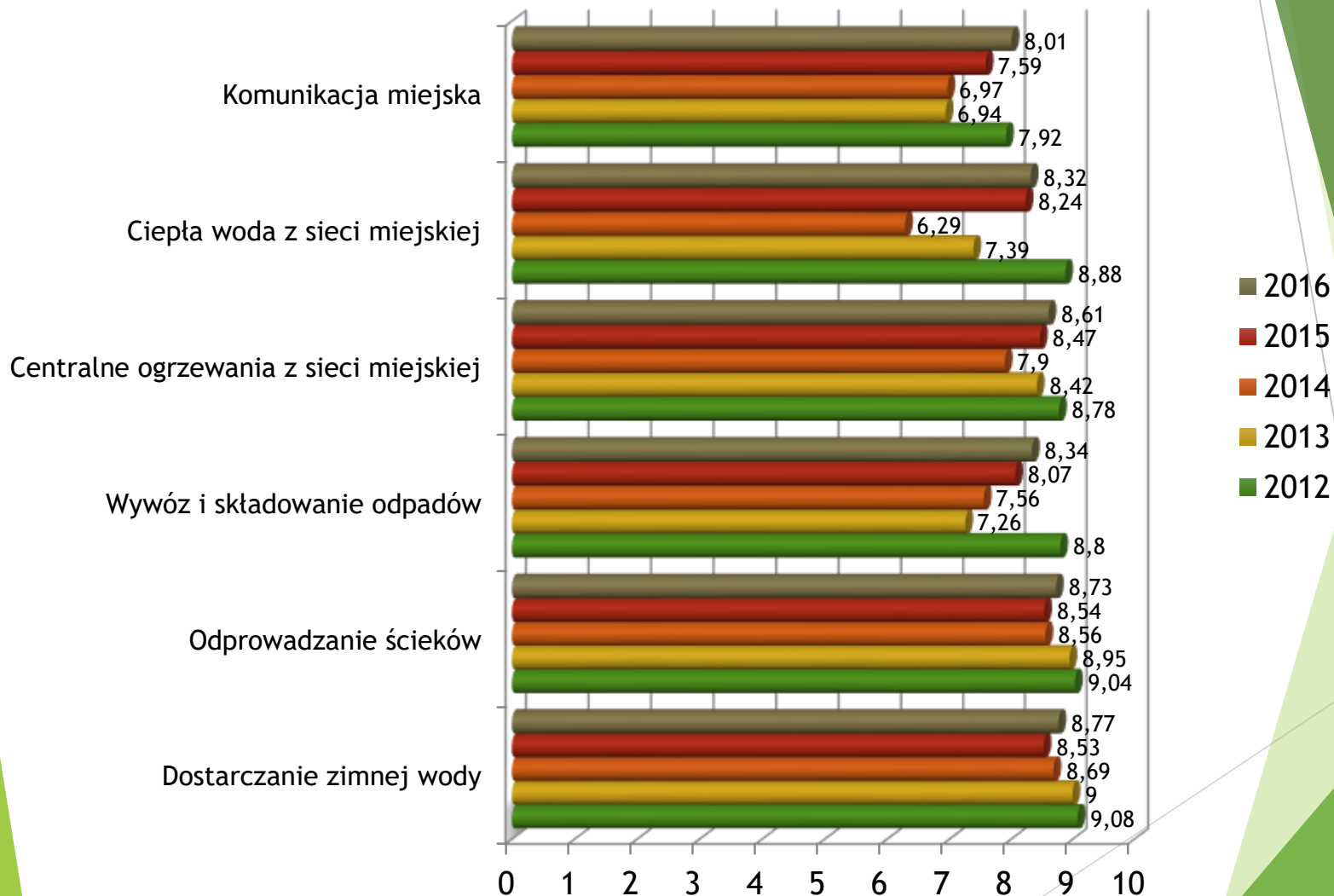


Ustugi komunalne ogótem

Ocena usług komunalnych w Krakowie

- Wszystkie usługi oceniane w 2016 roku otrzymały noty, które uznać należy za bardzo korzystne, wszystkie są nieco wyższe niż ich poziom w roku 2015.
- Z przeprowadzonego badania wynika, iż:
 - najlepiej oceniono dostarczanie zimniej wody (8,77),
 - następnie odprowadzanie ścieków (8,73),
 - centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (8,61),
 - wywóz i składowanie odpadów (8,34),
 - ciepłą wodę użytkową (8,32),
 - oraz komunikację miejską (8,01).

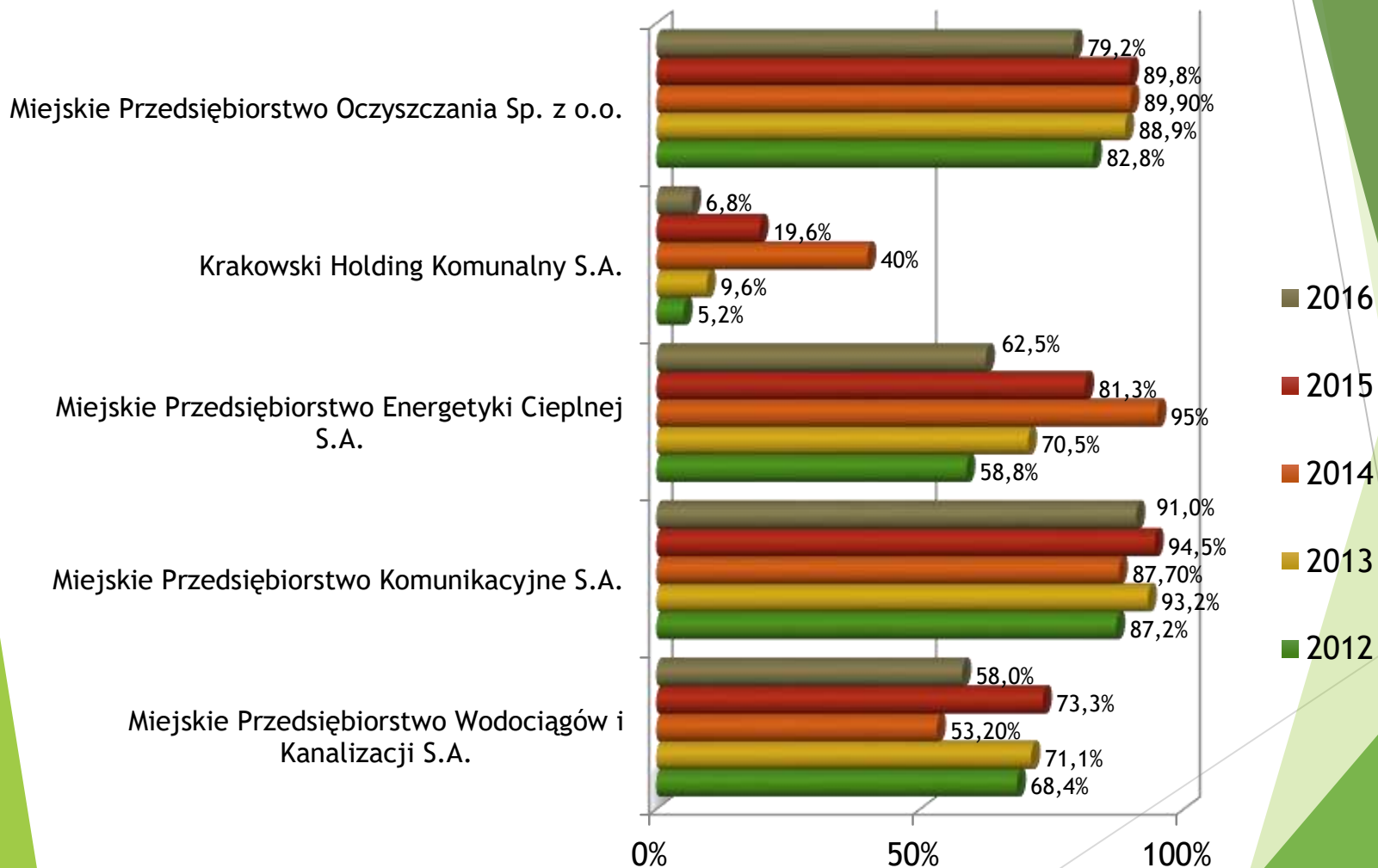
Średnia ocen poszczególnych usług komunalnych



Rozpoznawalność miejskich spółek komunalnych

- W porównaniu z rokiem ubiegłym rozpoznawalność spółek miejskich zmniejszyła się.
- Najbardziej rozpoznawalnym logotypem jest nadal symbol MPK, rozpoznało go bowiem aż 91%, zaś najmniej rozpoznawanym jest logotyp Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A., który skojarzyło zaledwie 6,8% badanych.
- Logotypy pozostałych spółek rozpoznane zostały przez:
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania - 79,2%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A- 62,5%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. - 58%

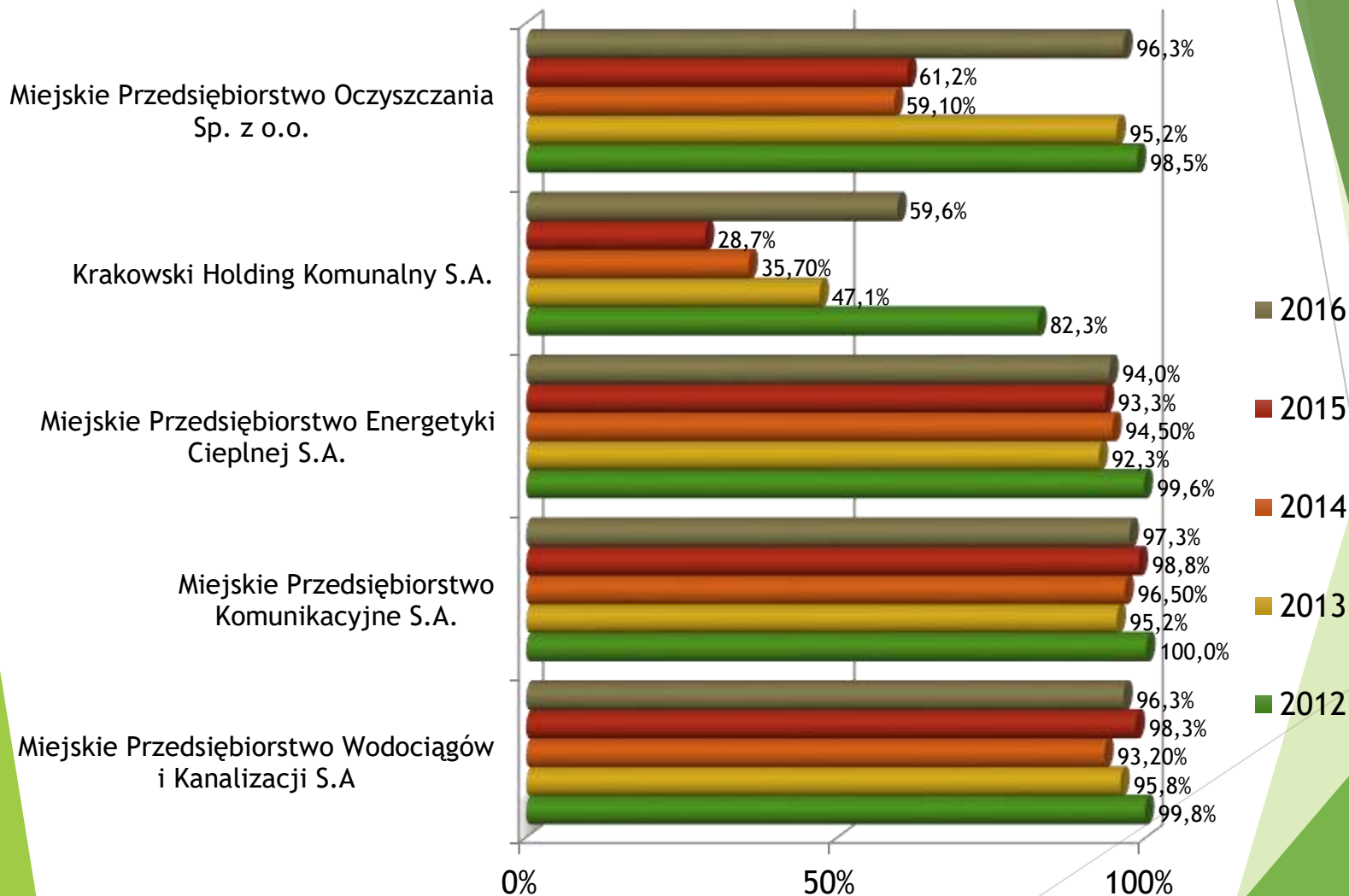
Odsetek badanych, którzy rozpoznali logotypy miejskich spółek komunalnych



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. - 97,3%,
 - MPWiK S.A. - 96,3%,
 - MPEC S.A. - 94,0%,
 - MPO Sp. z o.o. - 96,9%
 - KHK S.A. - 59,6%

Odsetek badanych, którzy posiadają wiedzę na temat obszaru działalności poszczególnych spółek komunalnych

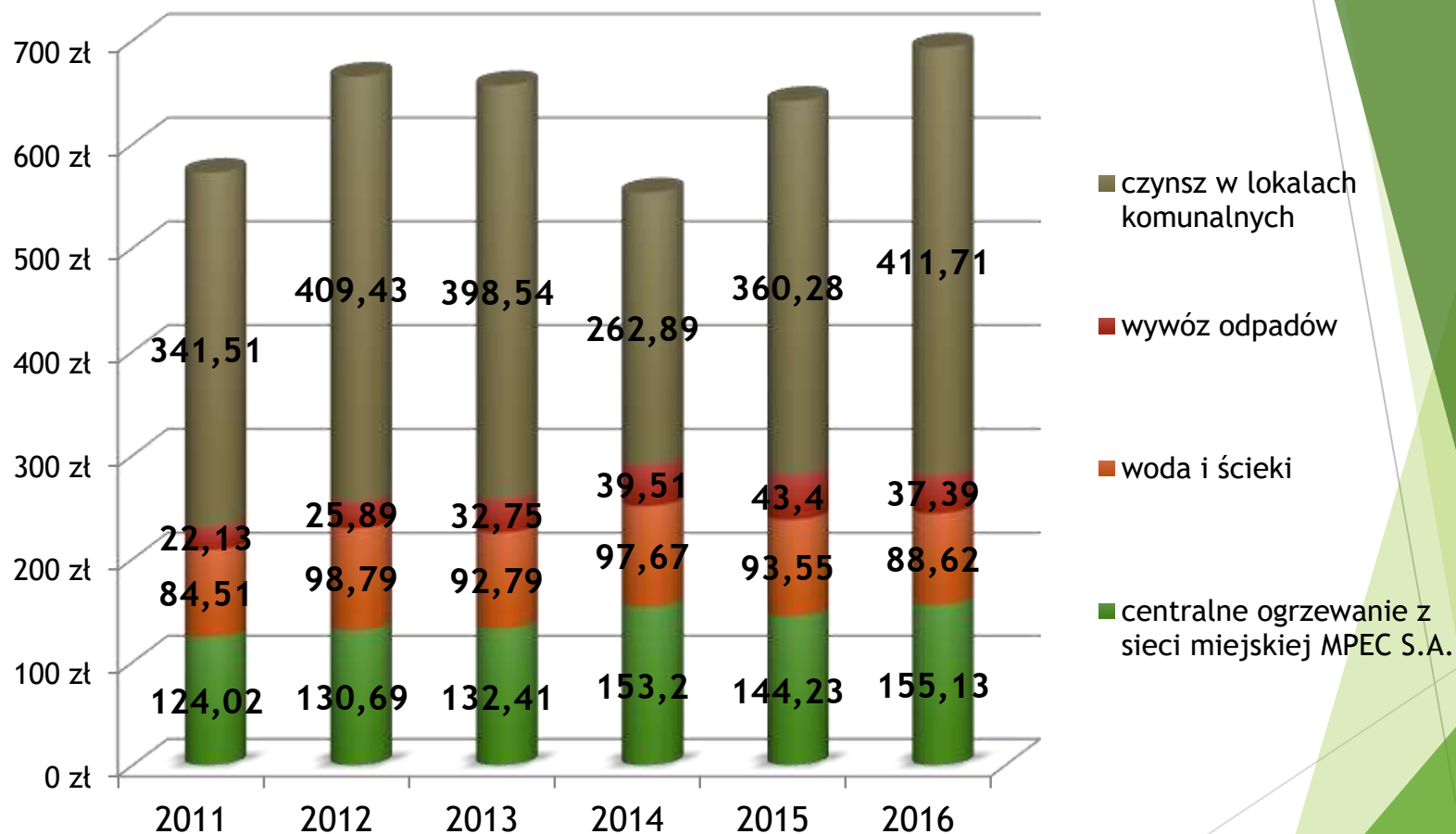


Wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne w Krakowie

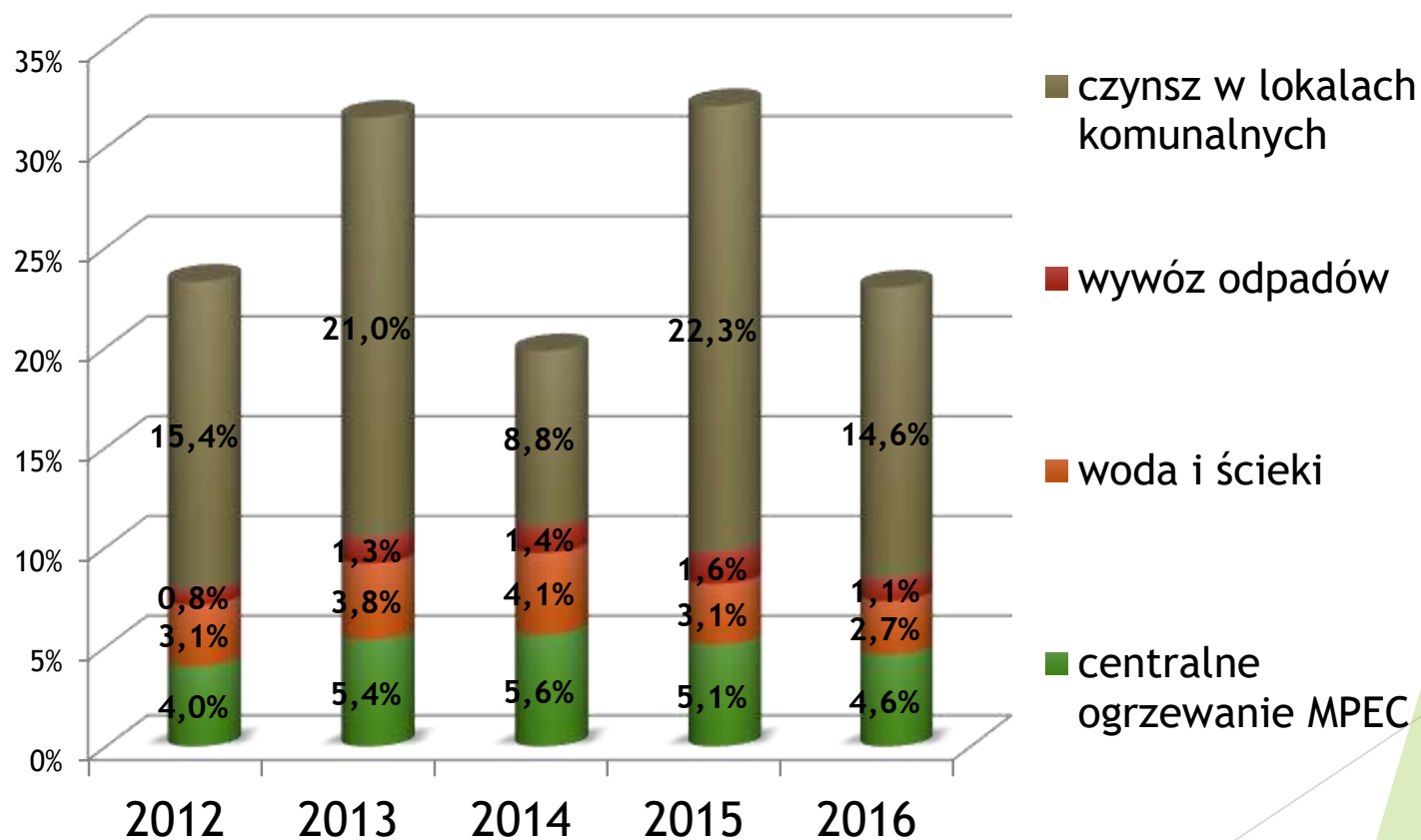


- Nieodmiennie od pierwszej edycji badania opłaty czynszowe stanowią najbardziej pokaźny wydatek w budżetach respondentów - w obecnej edycji stanowiło to średnio aż 23% dochodów.
- Nakłady na wodę i ścieki oraz wywóz odpadów odnotowały spadki w stosunku do roku poprzedniego. Inaczej przedstawia się wyłącznie czynsz w lokalach komunalnych oraz koszt centralnego ogrzewania MPEC.
- Średnie wydatki na usługi komunalne w 2016 r. wynosiły:
 - czynsz w lokalach komunalnych - 411,71 zł (14,59% dochodu),
 - centralne ogrzewanie MPEC S.A. - 155,13 zł (4,61% dochodu),
 - woda i ścieki - 88,62 zł (2,68% dochodu),
 - wywóz odpadów - 37,39 zł (1,13% dochodu).

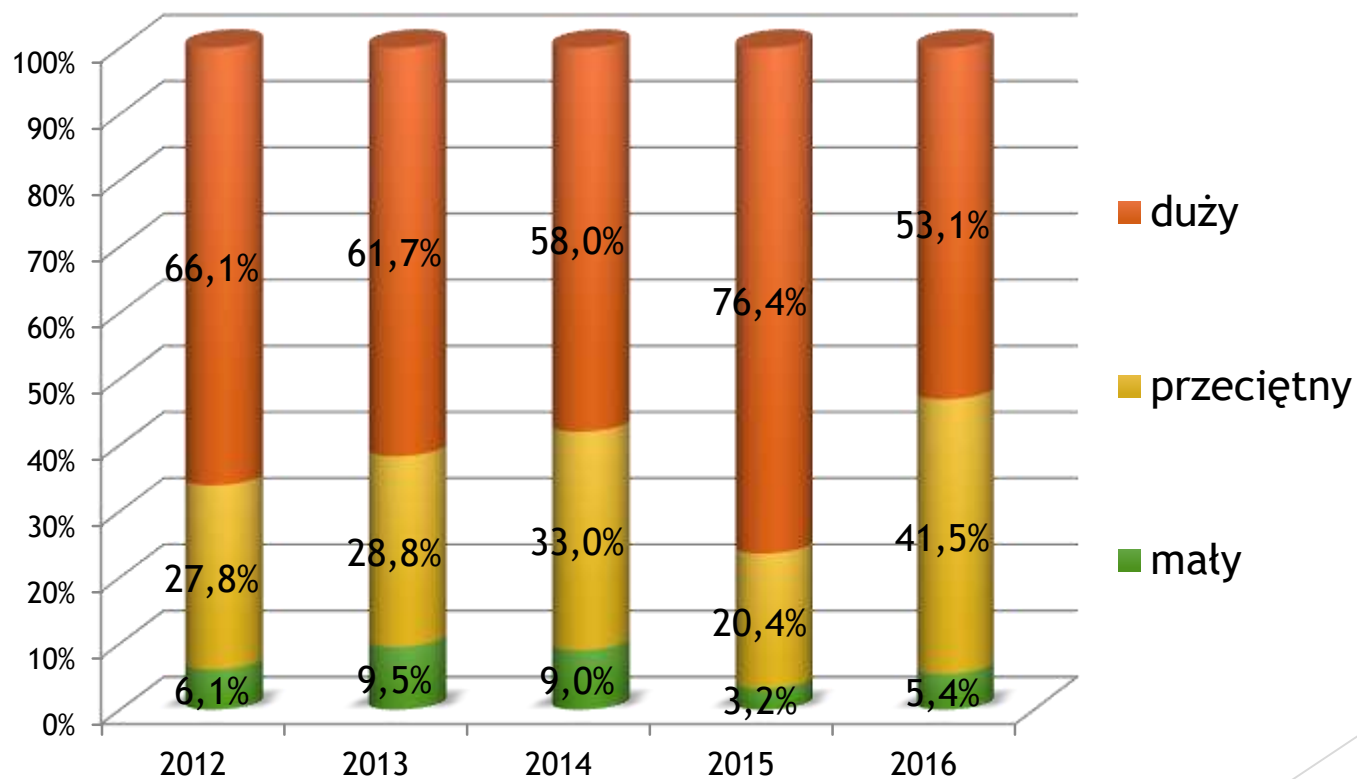
Średnie kwoty w zł przeznaczane na poszczególne usługi komunalne przez badane gospodarstwa domowe



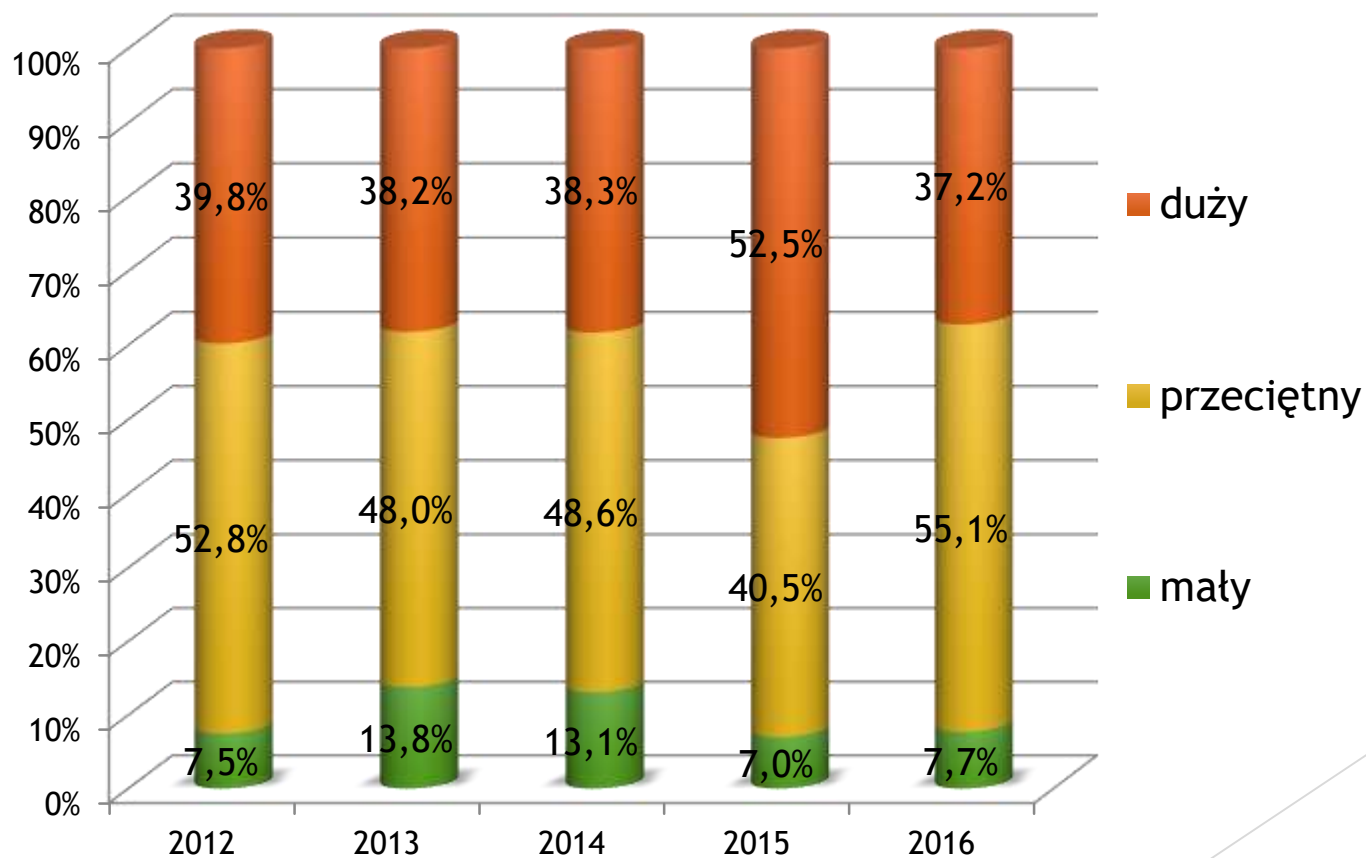
Procent dochodu jaki stanowią wydatki gospodarstw domowych na poszczególne usługi komunalne



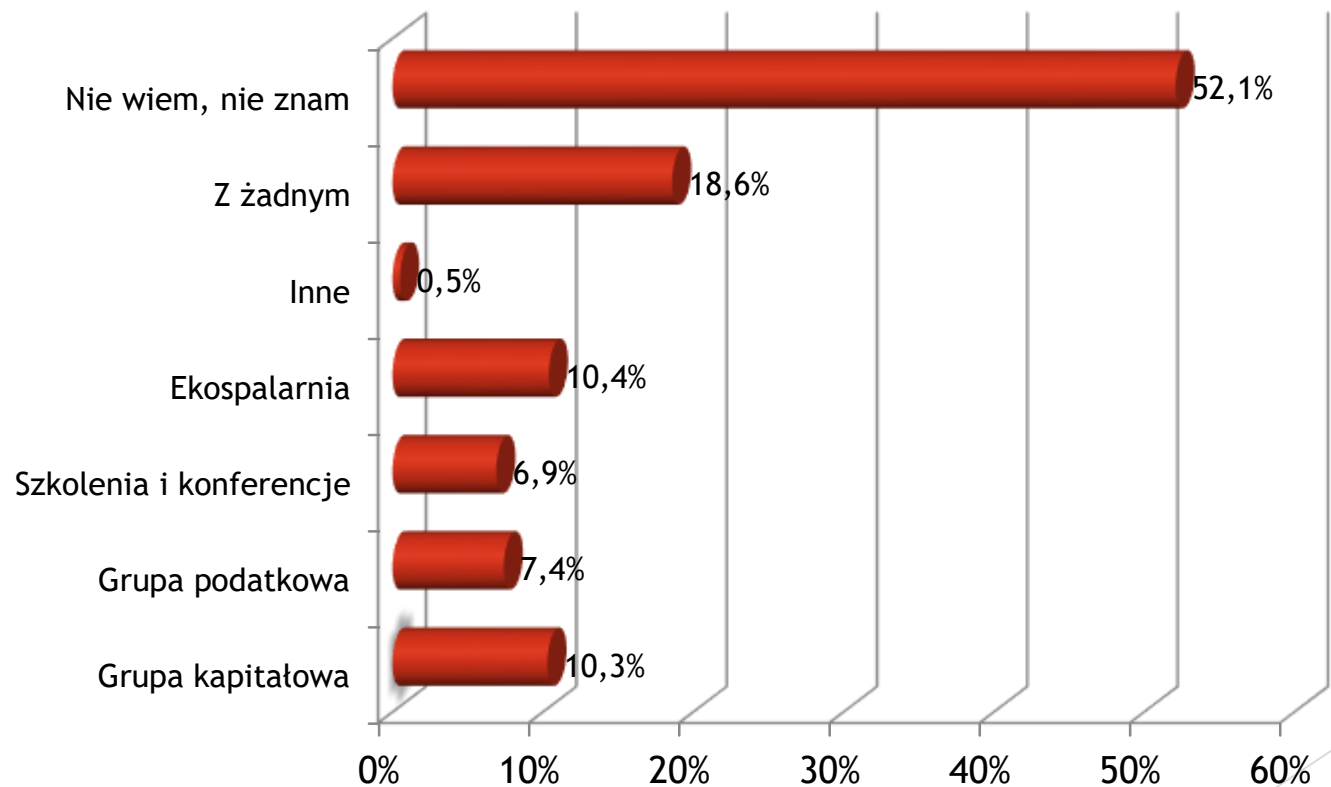
Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. - aspekt subiektywny



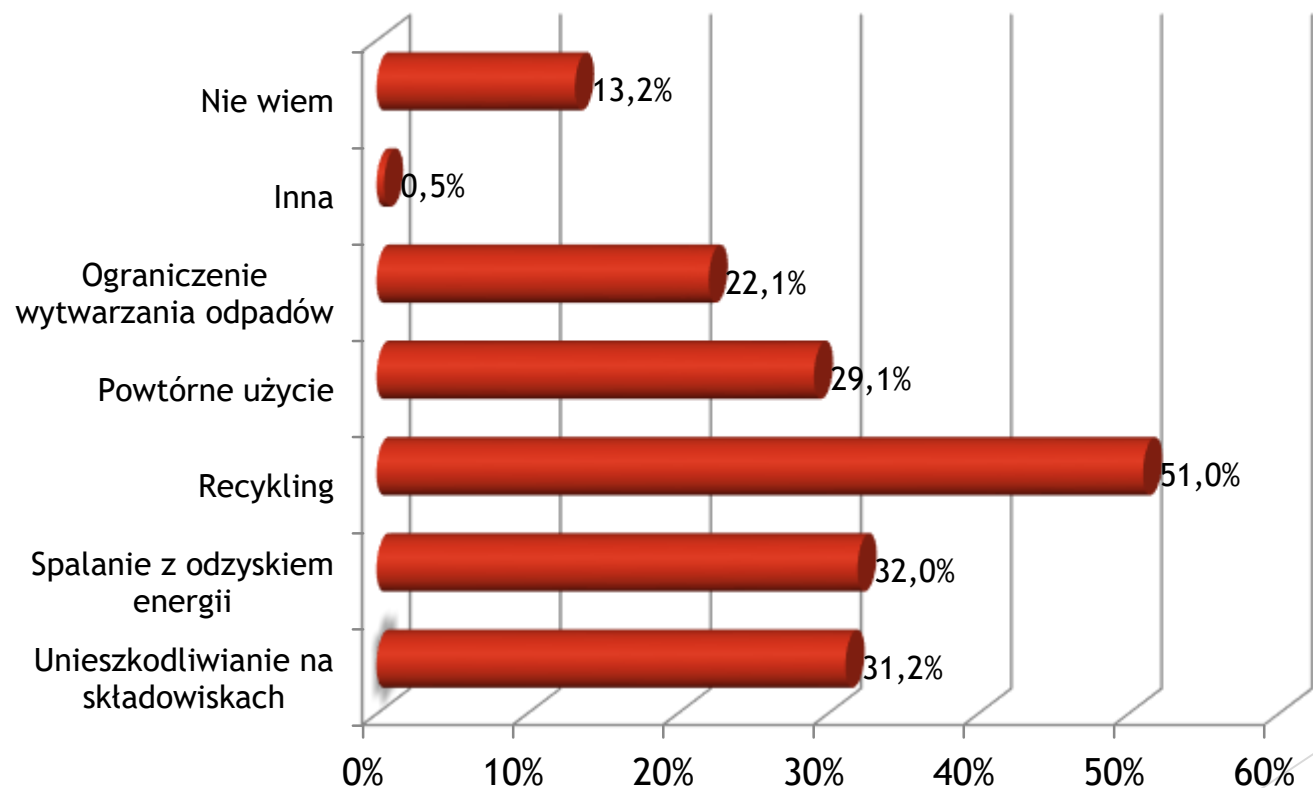
Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPWiK S.A. - aspekt subiektywny



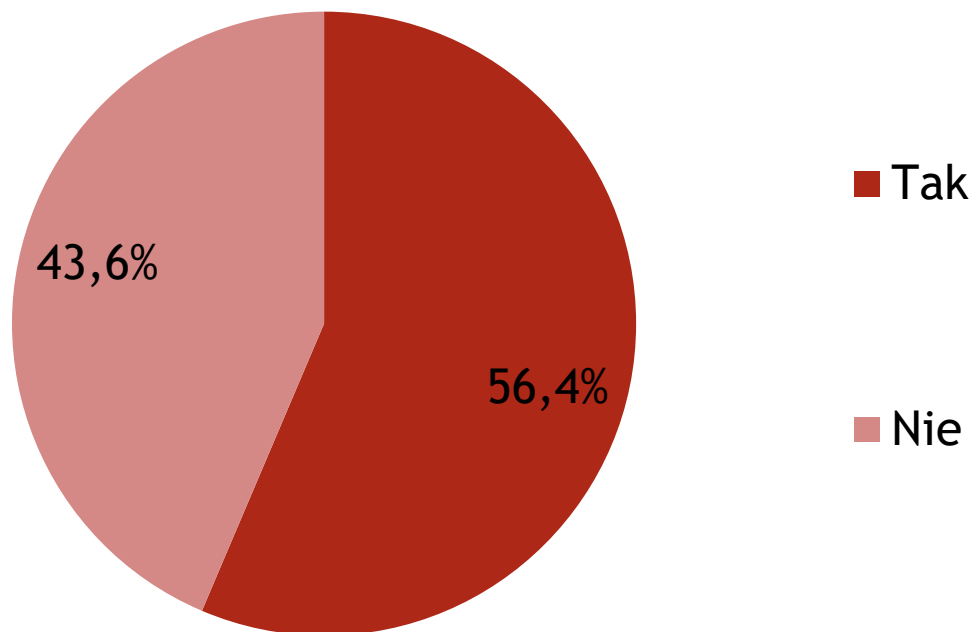
Z jakim rodzajem działalności kojarzy się respondentom KHK S.A.



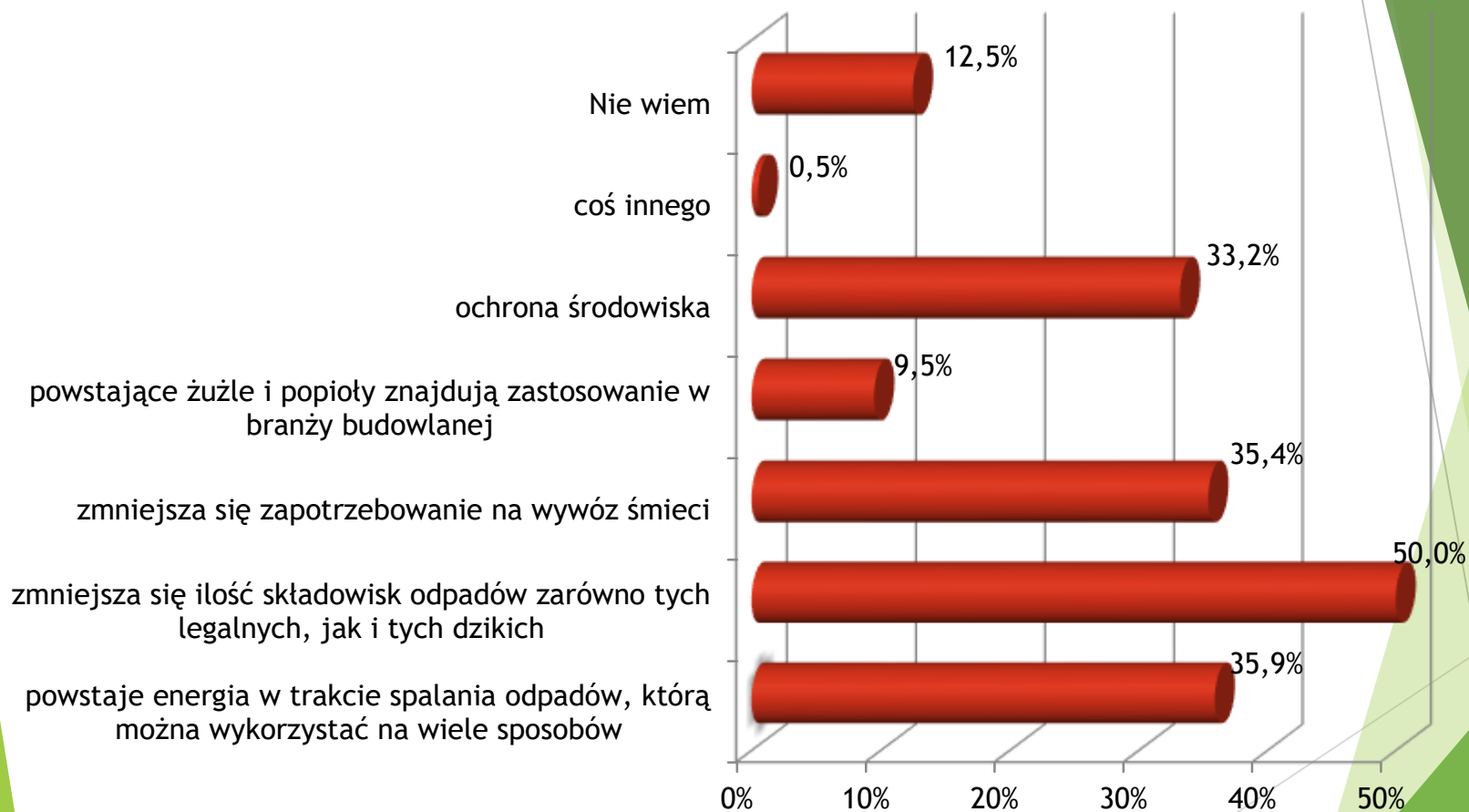
Opinia na temat pożądanых form postępowania z odpadami



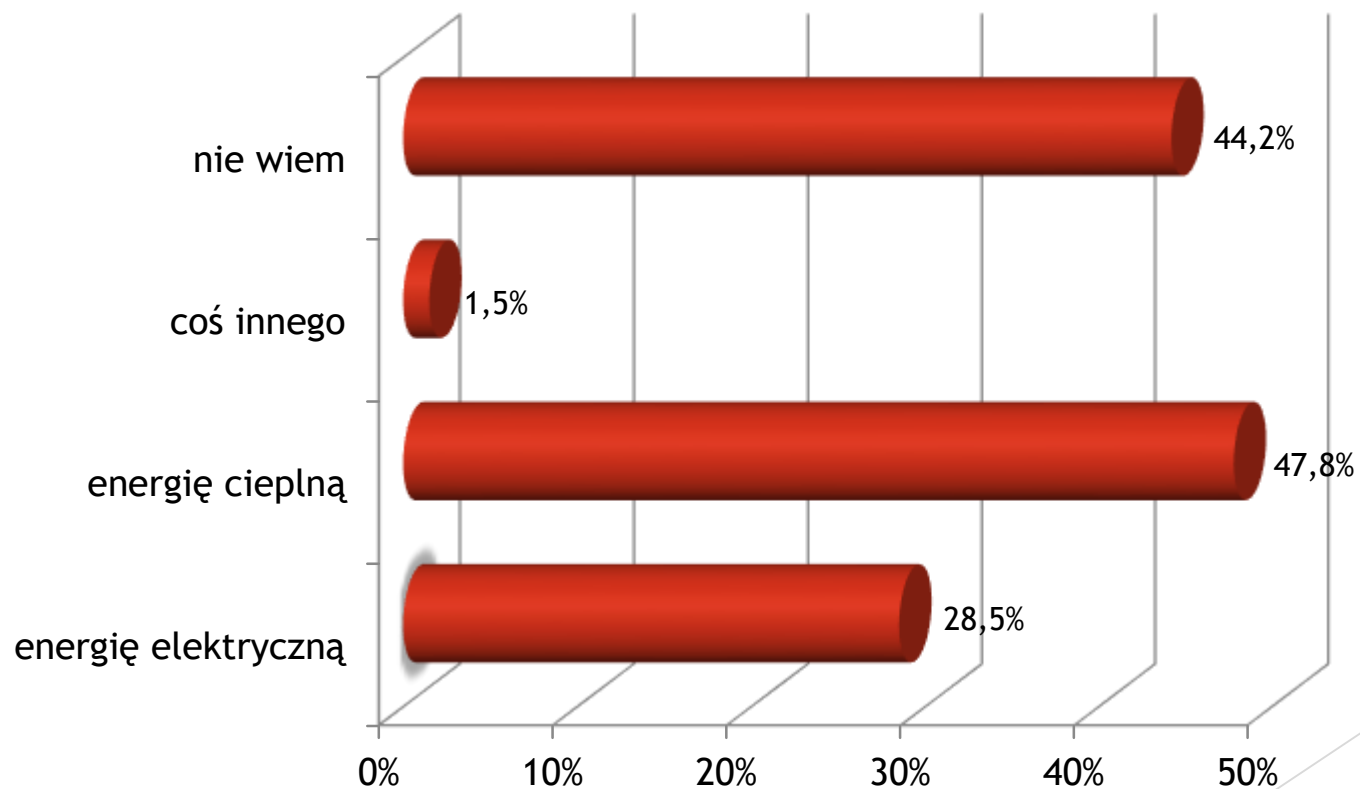
Czy respondenci wiedzą, że w Krakowie działa Ekospalarnia



Korzyści z bezpiecznego spalania odpadów w opinii respondentów



Co zdaniem respondentów produkuje Ekospalarnia ze spalanych śmieci



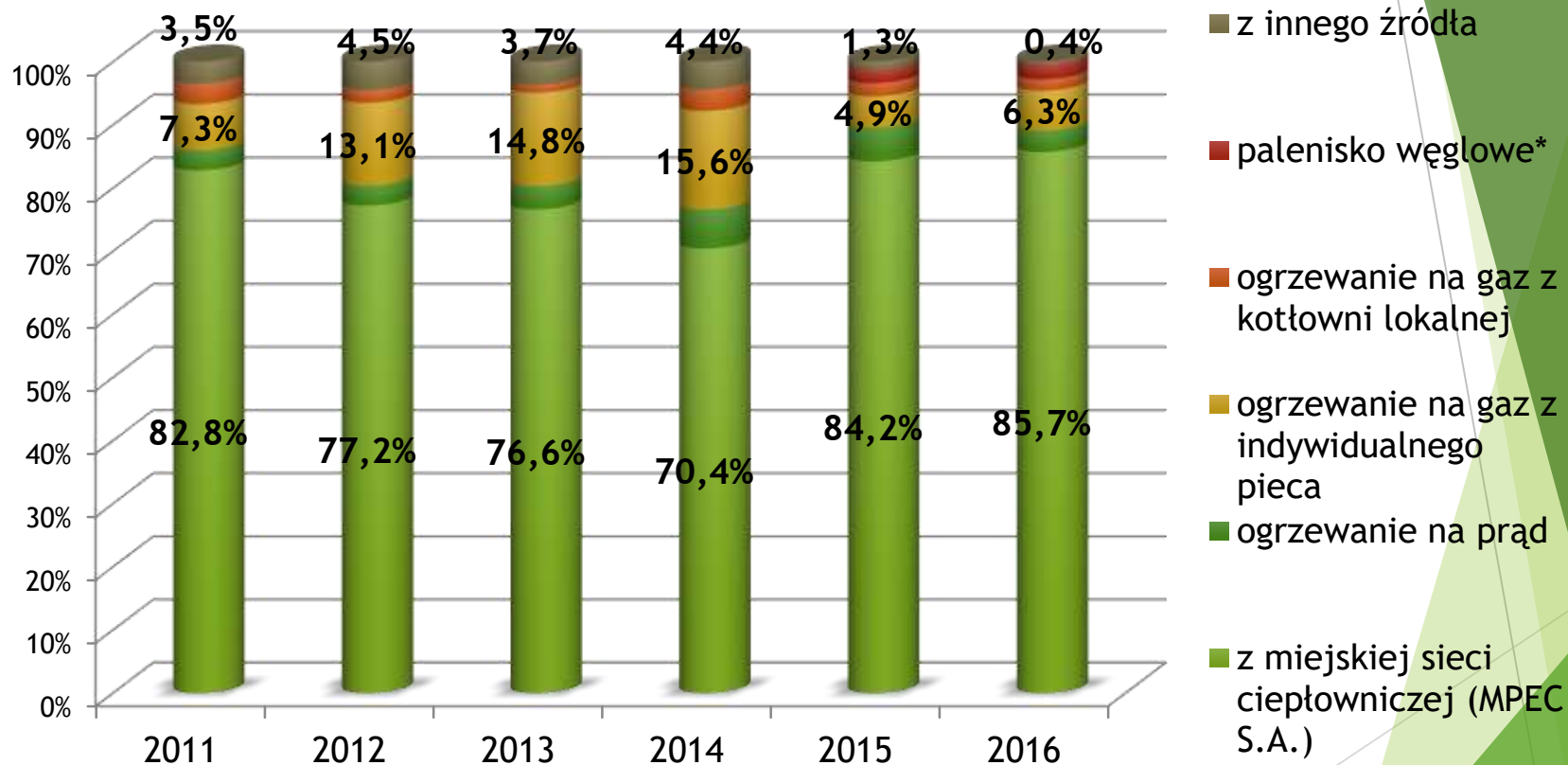
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.

Dostarczanie ciepła

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. - dostarczanie ciepła

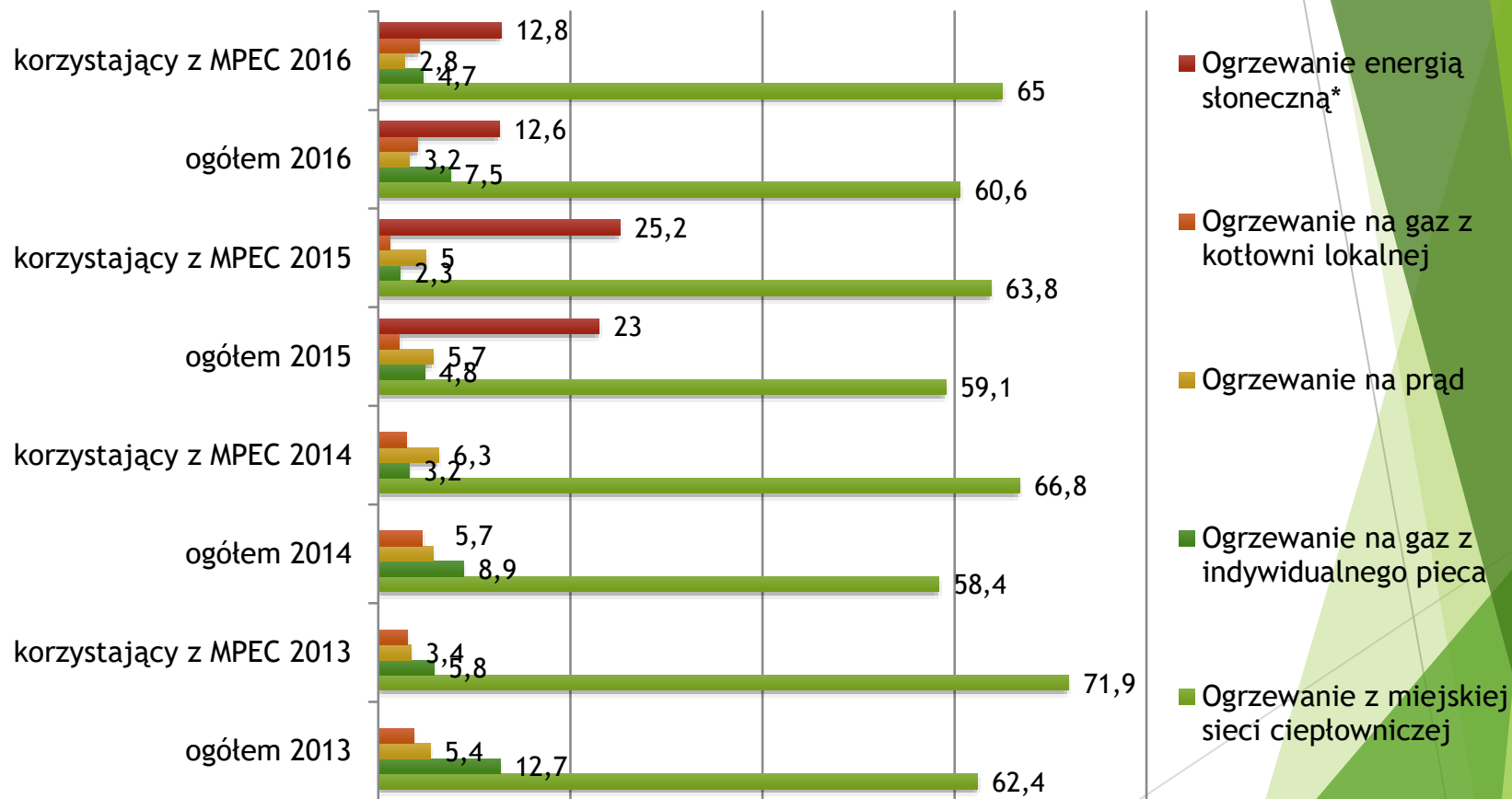
- Większość gospodarstw domowych korzysta z usług MPEC S.A. - 85,7%
- Oferowane przez MPEC S.A. usługi ocenione zostały przez większość badanych bardzo wysoko - 93,4% respondentów przyznało, iż jest zadowolonych z usług MPEC S.A.
- Przeważająca większość badanych (89,8%), nie doświadczyła wahań temperatury w ciągu ostatniego sezonu grzewczego - można zauważyć wzrost odsetka takich osób o 7 pkt. procentowych w porównaniu do ubiegłego roku.
- Cechy idealnego ogrzewania to niezmiennie: niskie opłaty, możliwość regulacji temperatury oraz bezpieczeństwo.
- Jako mocne strony MPEC S.A. uznano: bezpieczeństwo instalacji grzewczej (45,8%), następnie bezawaryjność dostarczania ciepła (42,5%), łatwość obsługi, wygoda (40,3%) oraz właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu (40,2%).
- Jako słabe strony MPEC uznano: monopolista, brak konkurencji (32,3%) wysoki koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami grzewczymi (23,8%), system rozliczania za zużyte ciepło (17,4%). Ponadto 14,2% osób stwierdziło, że ten typ ogrzewania nie ma słabych stron.

Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



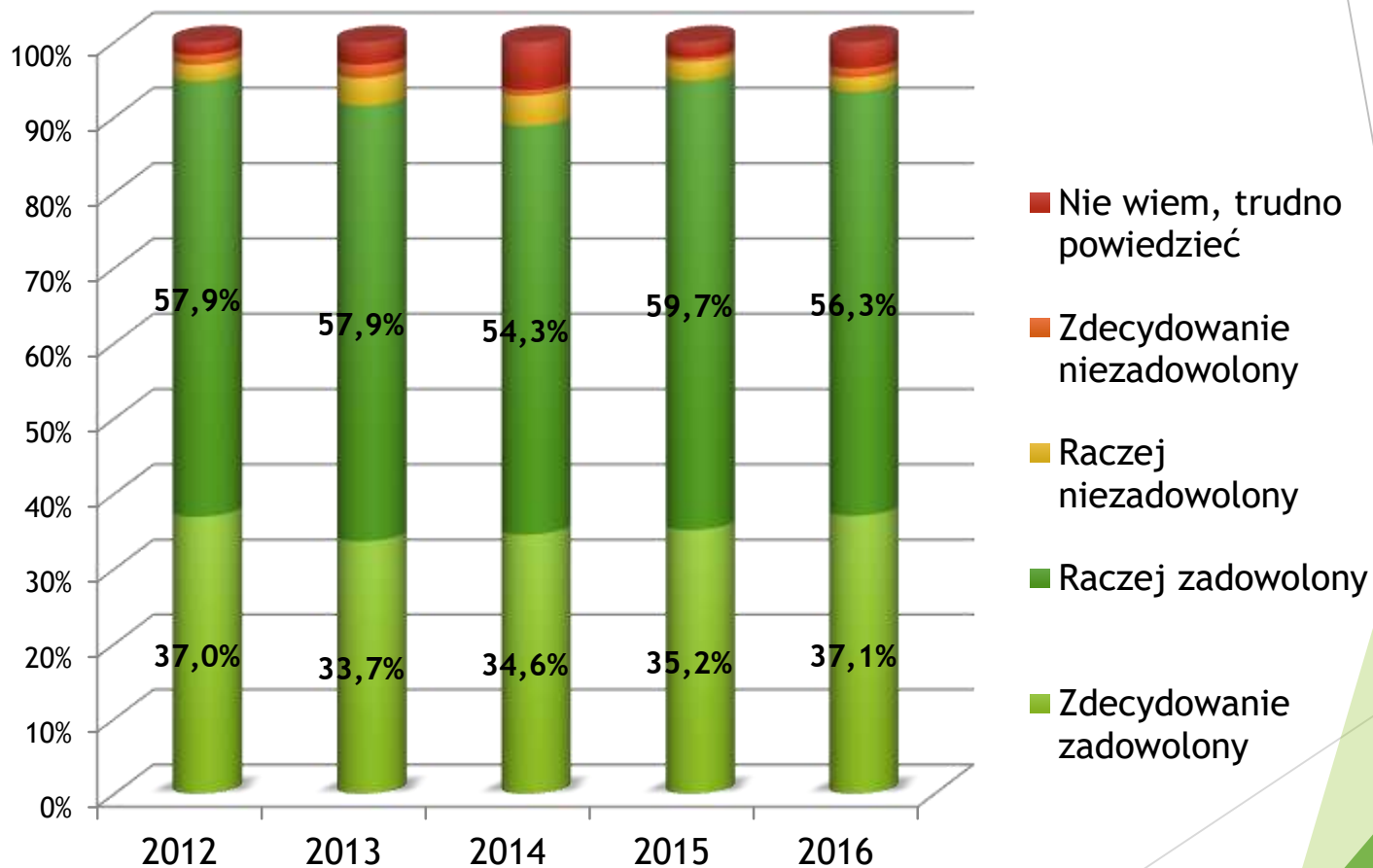
* kategoria wprowadzona w 2015 roku

Preferowane źródła ogrzewania przy nowych inwestycjach

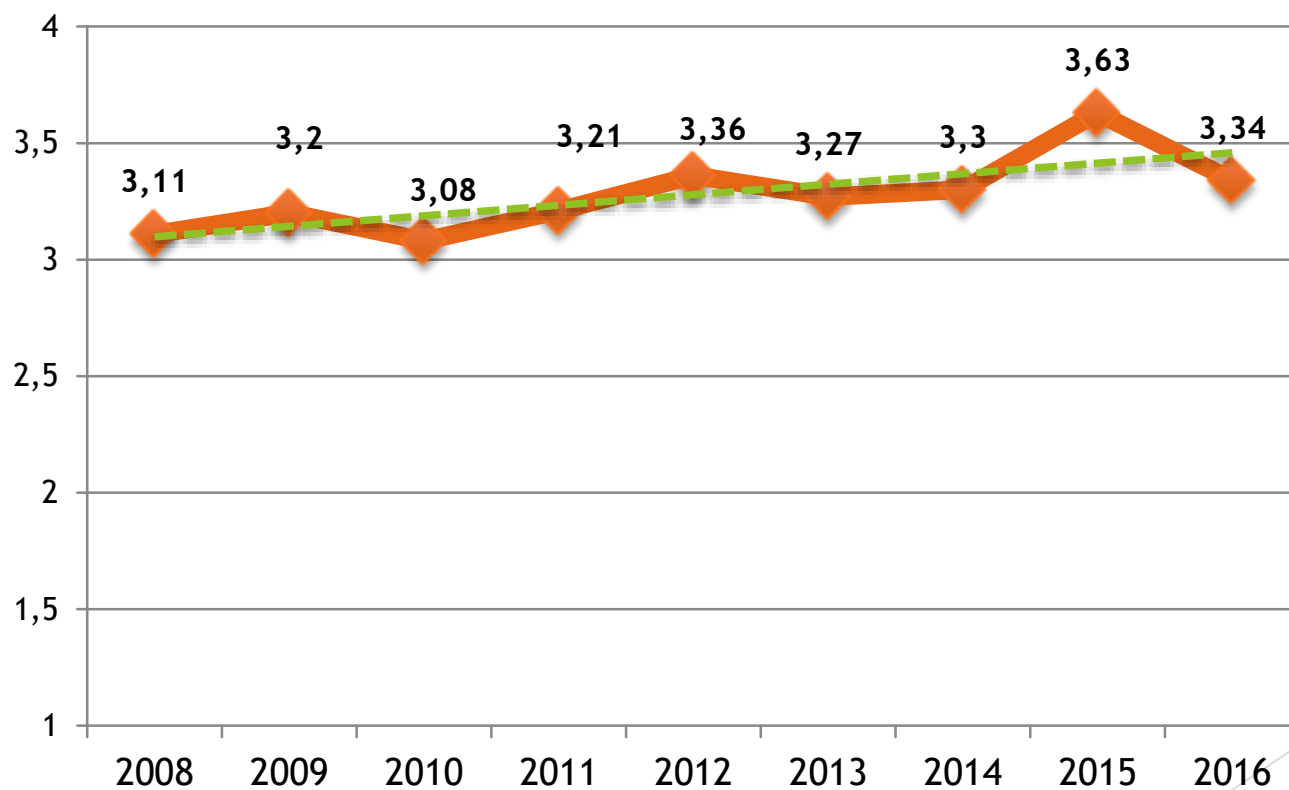


*kategoria wprowadzona od 2015 roku

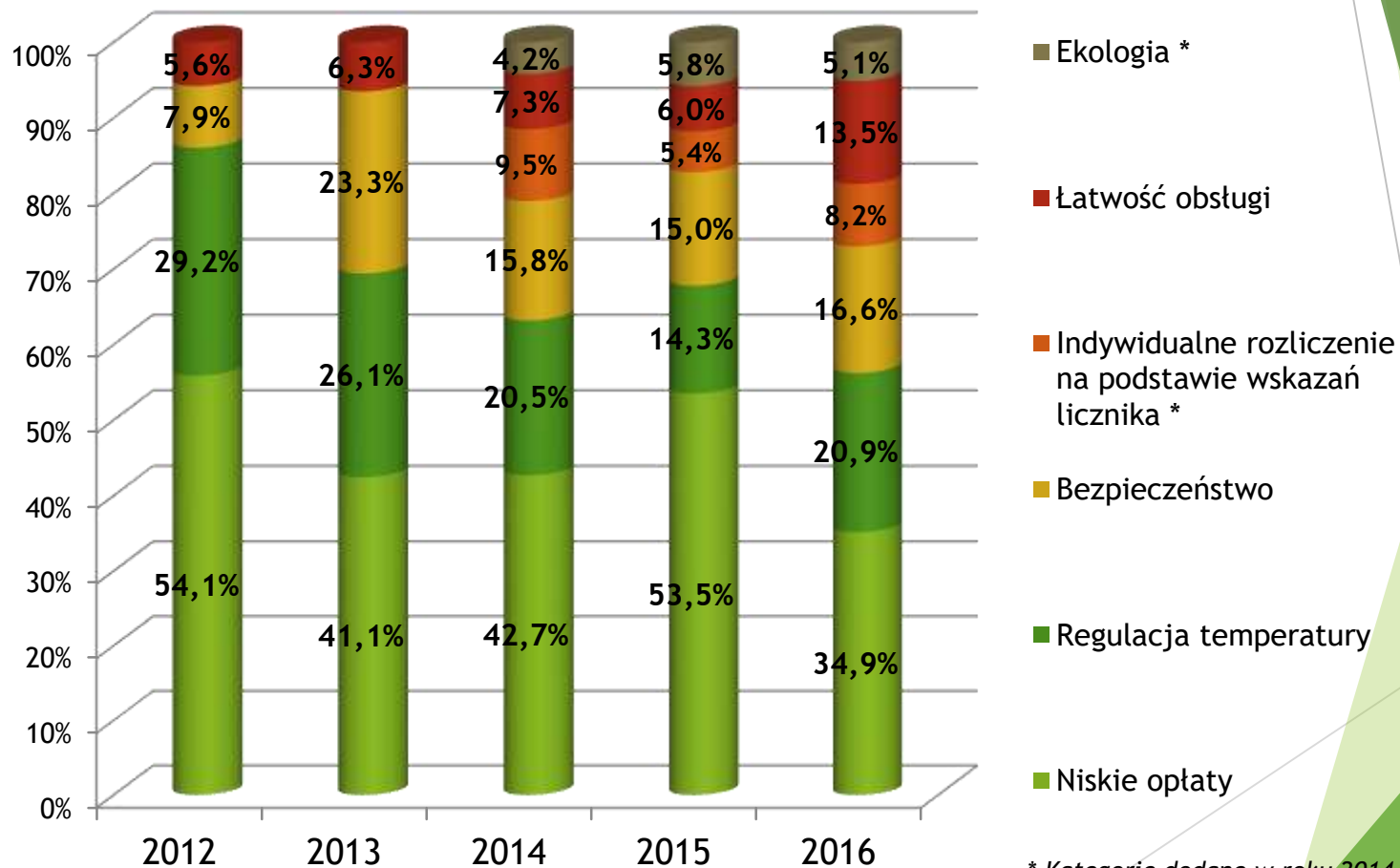
Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.



Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A.

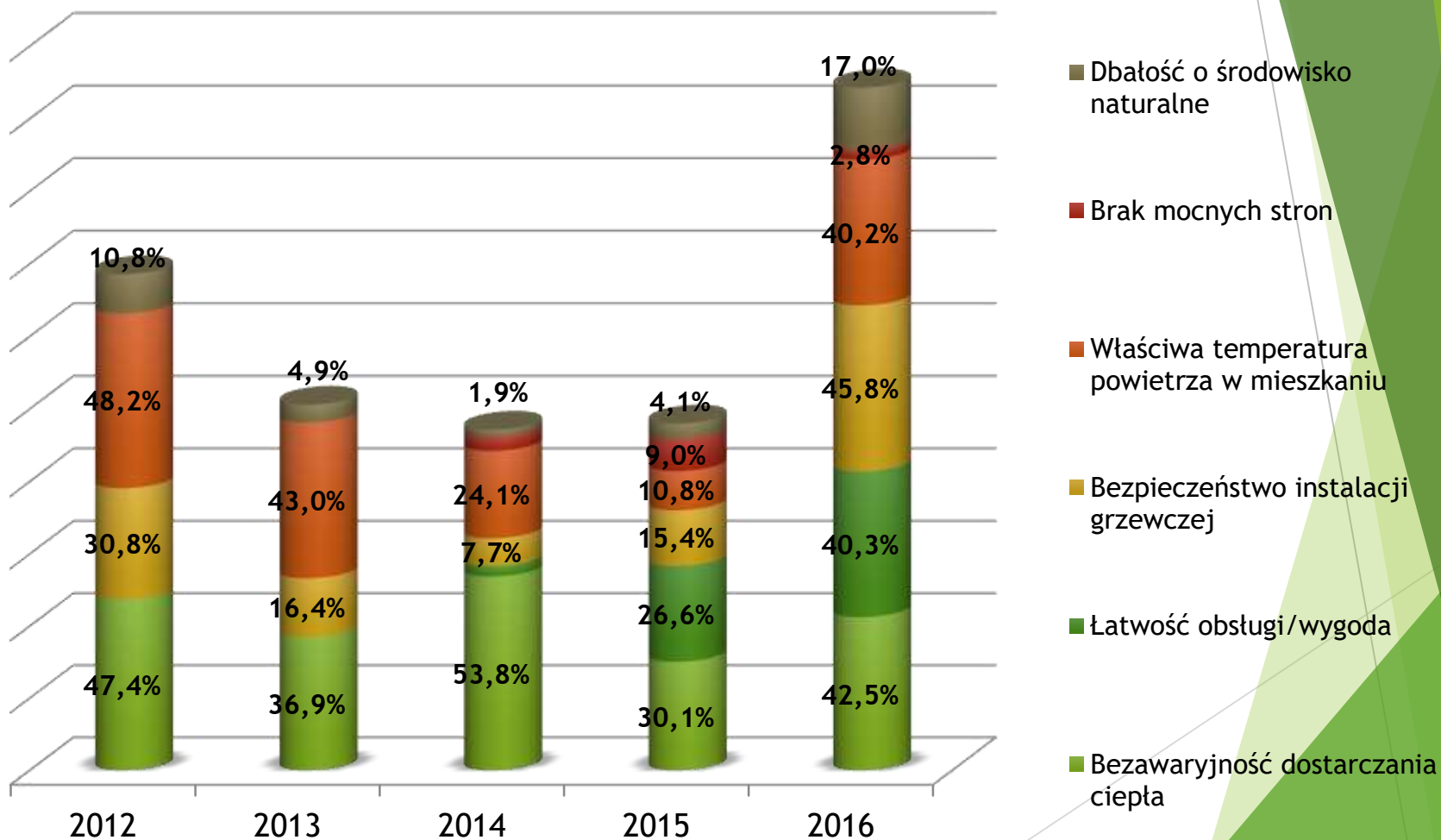


Cechy idealnego ogrzewania w opinii respondentów

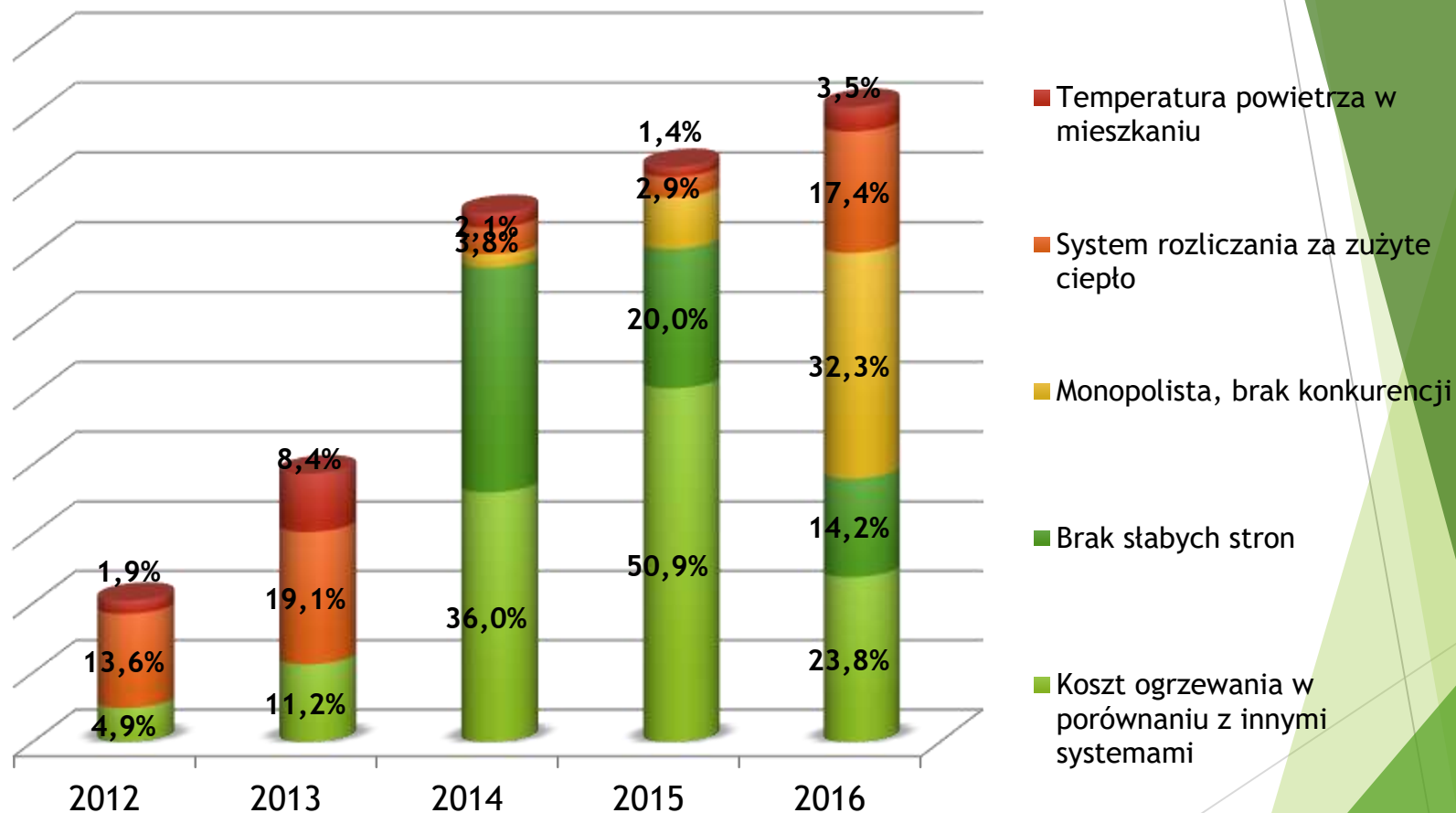


* Kategorie dodane w roku 2014

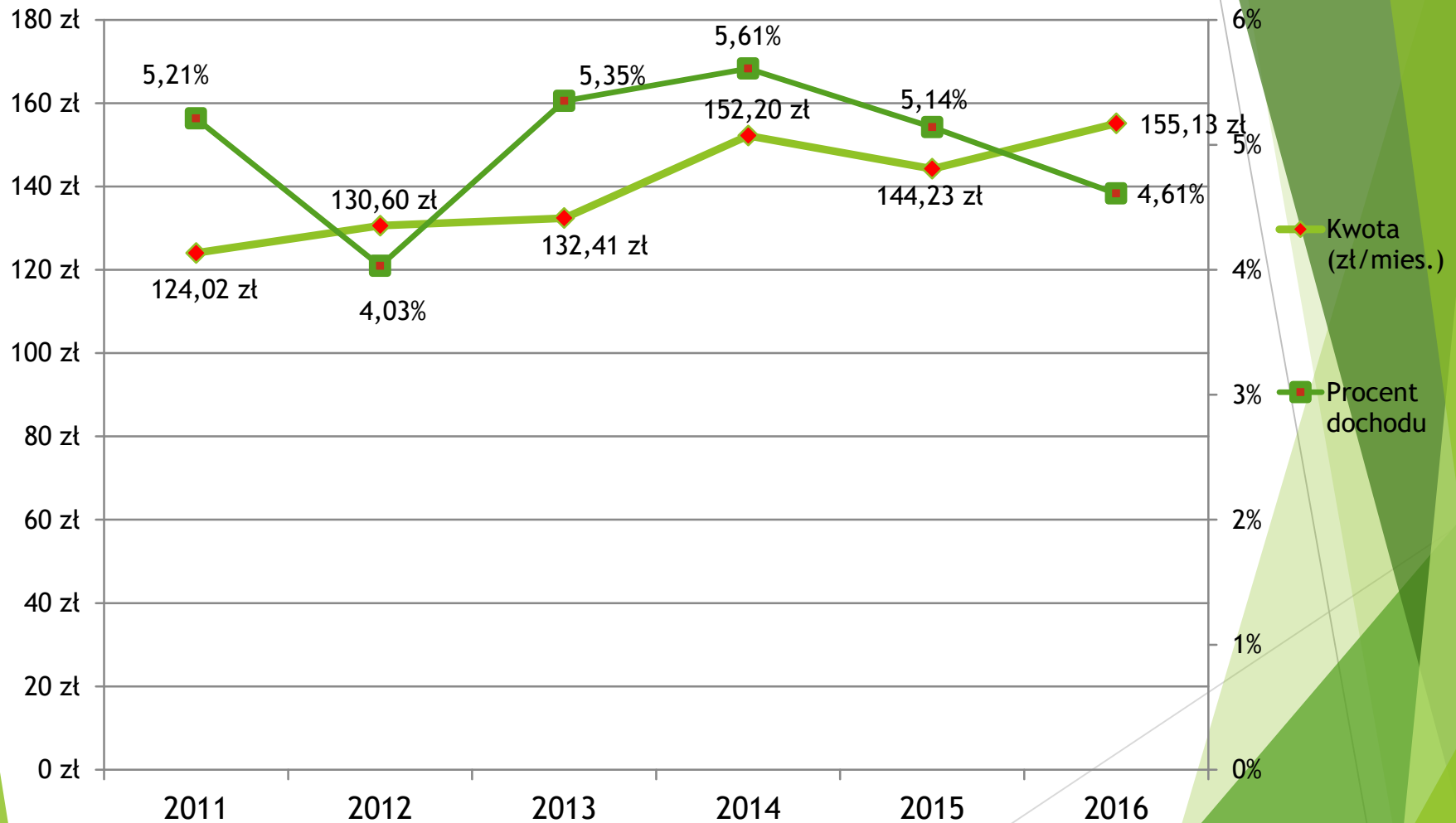
Mocne strony MPEC S.A. w opinii respondentów



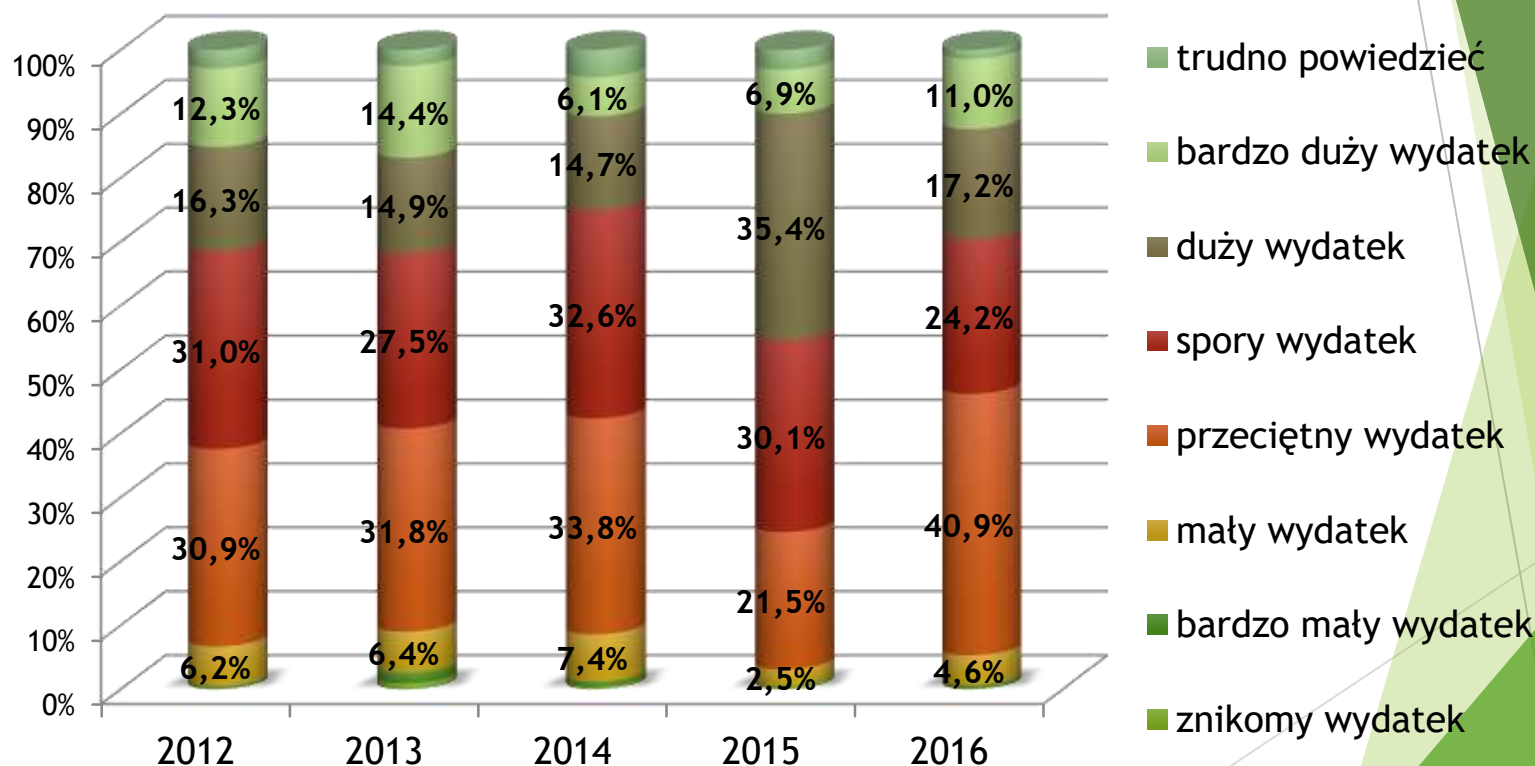
Słabe strony MPEC S.A. w opinii respondentów



Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci miejskie



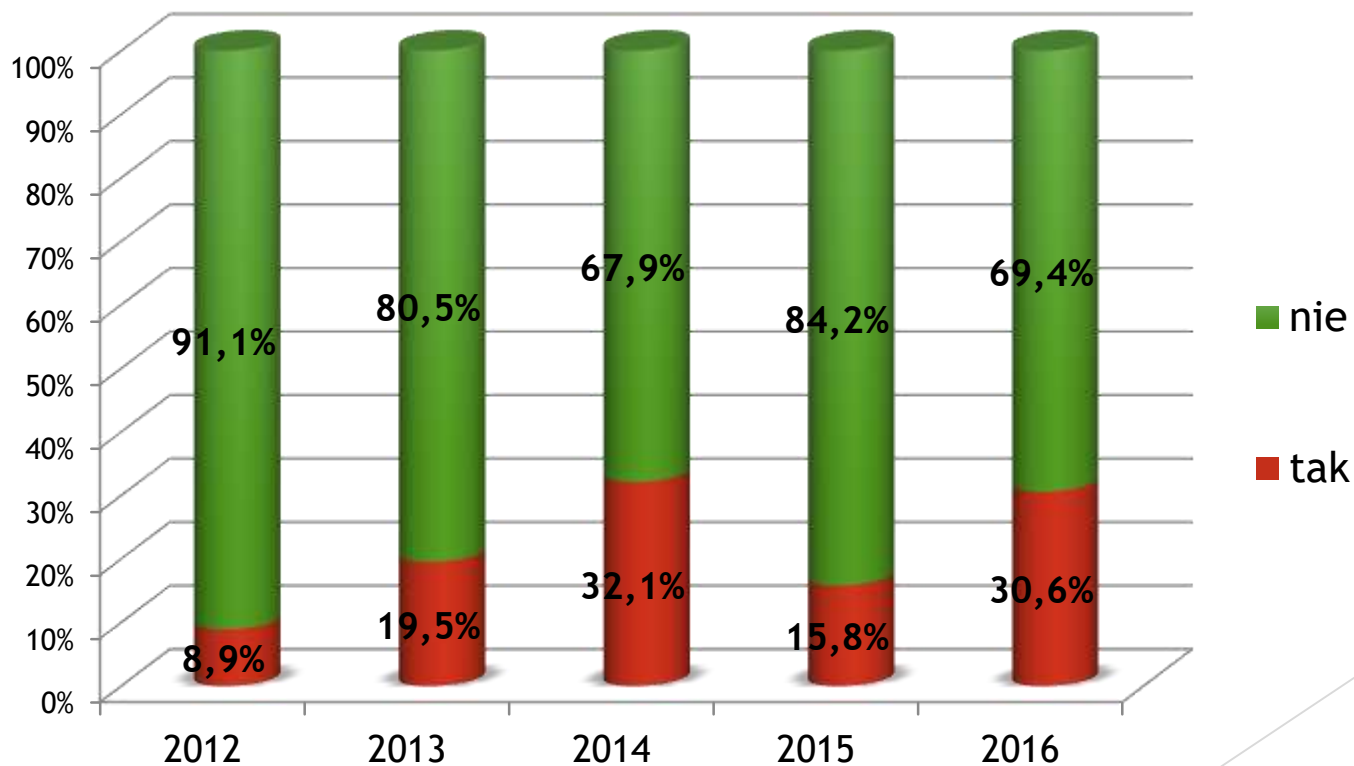
Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie



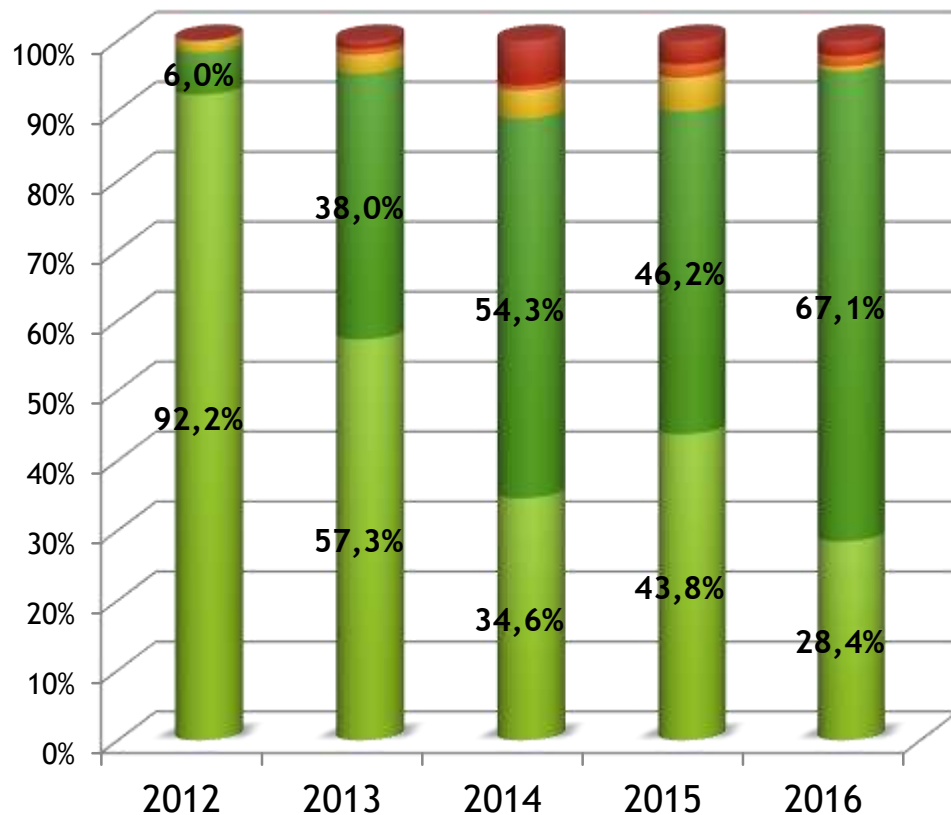
MPEC S.A. - ciepła woda użytkowa

- Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do 30,6% gospodarstw domowych. W stosunku do roku ubiegłego wskaźnik ten wzrósł dwukrotnie i utrzymuje się na poziomie podobnym jak w roku 2014.
- Osoby korzystające z możliwości dostawy ciepłej wody z sieci miejskiej MPEC S.A. w większości przypadków są zadowolone z tej usługi - 95,5% 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 wśród respondentów



- nie wiem, trudno powiedzieć
- zdecydowanie nie
- raczej nie
- raczej tak
- zdecydowanie tak

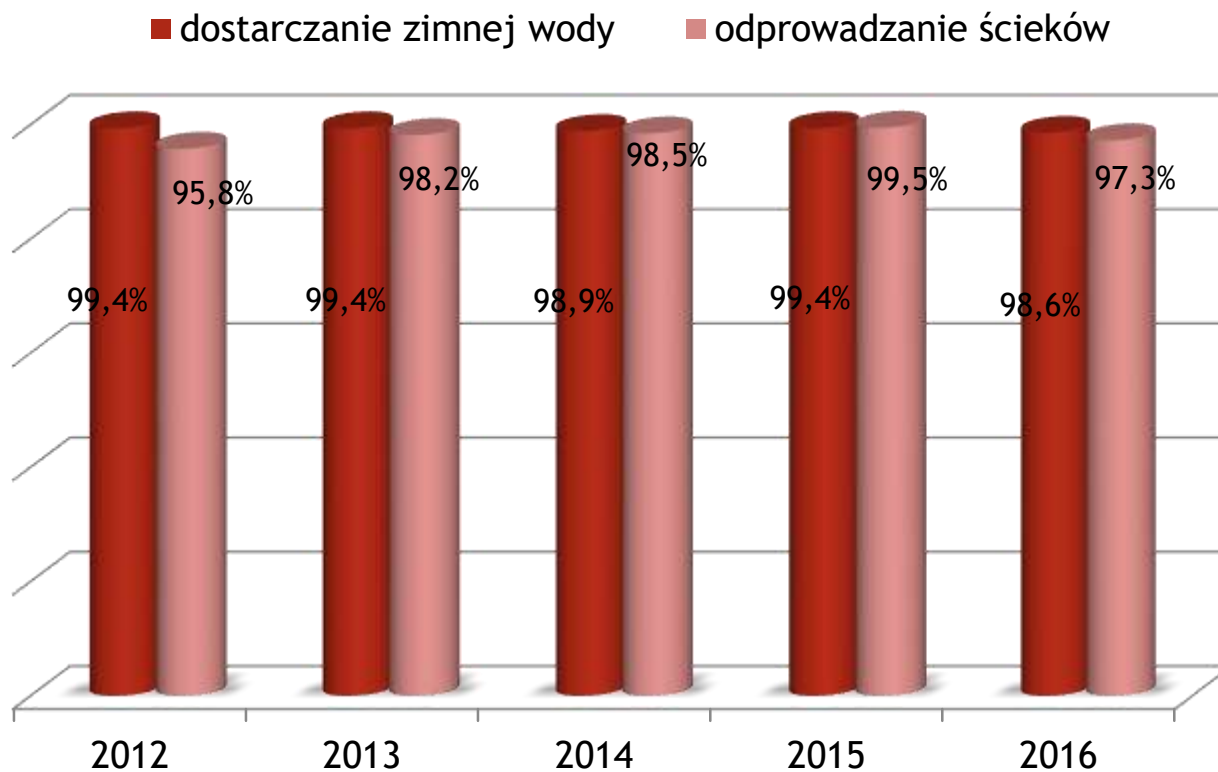
Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A.

Dostarczanie zimnej wody i
odprowadzanie ścieków

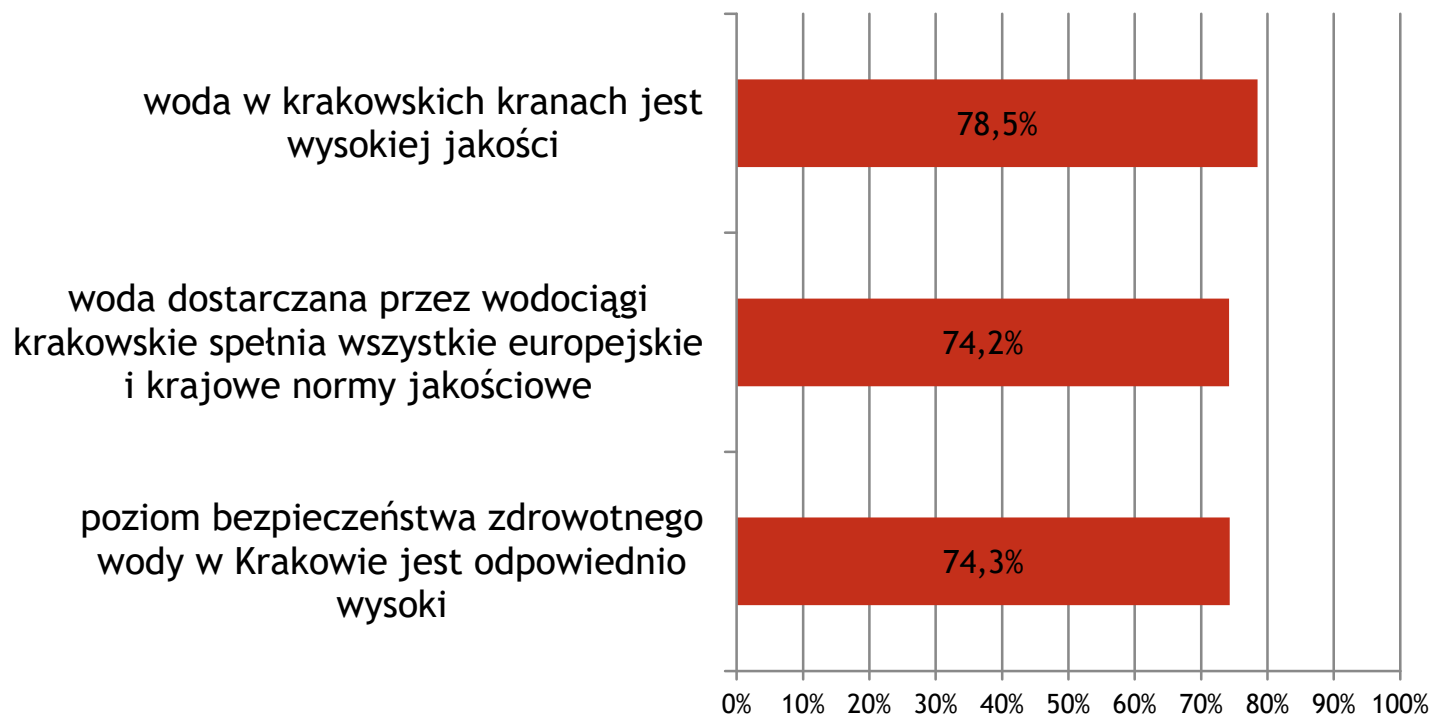
Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. - dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków

- ▶ Prawie wszyscy badani korzystają z usług dostarczania zimnej wody przez MPWiK S.A. (98,6%) oraz z usług odprowadzania ścieków (97,3%).
- ▶ Większość badanych (78,5%) uważa, że woda w krakowskich kranach jest wysokiej jakości, a niewiele mniejszy odsetek badanych (74,2%) jest świadomy, że woda dostarczana przez MPWiK spełnia wszystkie krajowe i europejskie normy jakościowe.
- ▶ Chociaż większość badanych (74,3%) sądzi, że poziom bezpieczeństwa zdrowotnego wody w Krakowie jest wysoki, to jednak połowa badanych nie pije wody bezpośrednio z kranu, a jedna piąta respondentów przyznaje, że robi to często.
- ▶ Jako mocne strony usług MPWiK S.A. respondenci najczęściej wskazywali, podobnie jak w roku ubiegłym: ciągłość dostaw wody, jakość dostarczanej wody oraz system rozliczania zużytej wody według wskazań wodomierza.
- ▶ Ponad połowa badanych (66,8%) uważa, iż MPWiK S.A. nie ma słabych stron - jest to większy odsetek niż w roku ubiegłym.. Wśród negatywnych ocen wyróżniła się kwestia informacji dla klienta (14,4%).

Odsetek badanych korzystających z poszczególnych usług MPWiK S.A.

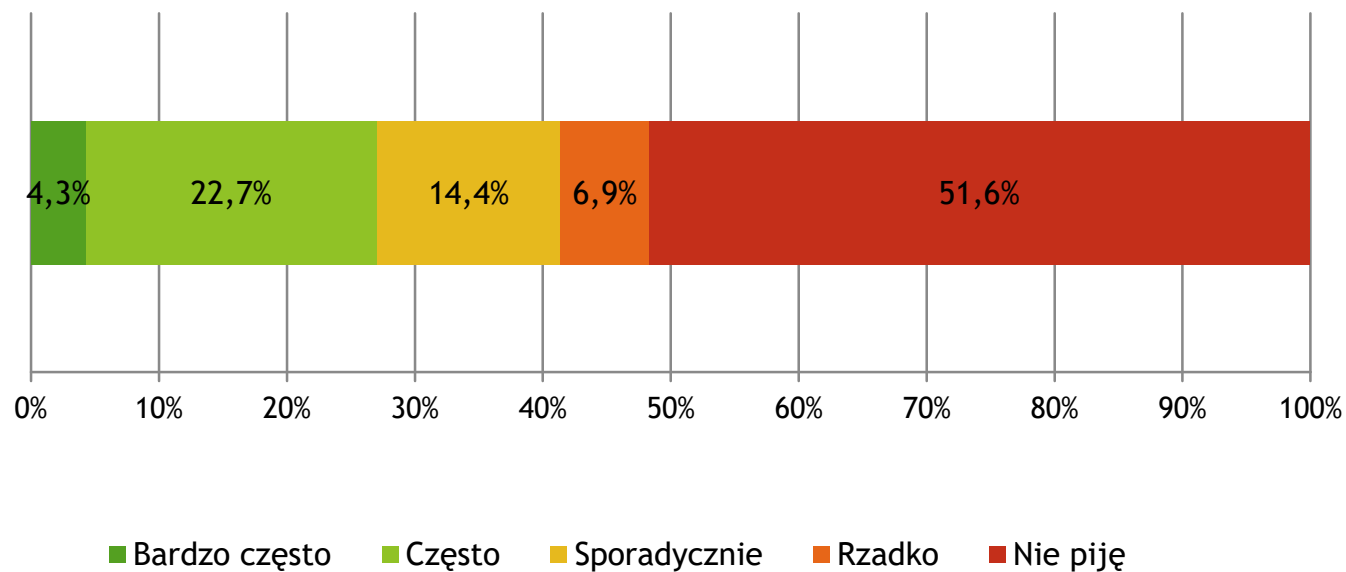


Jakość wody w krakowskich kranach

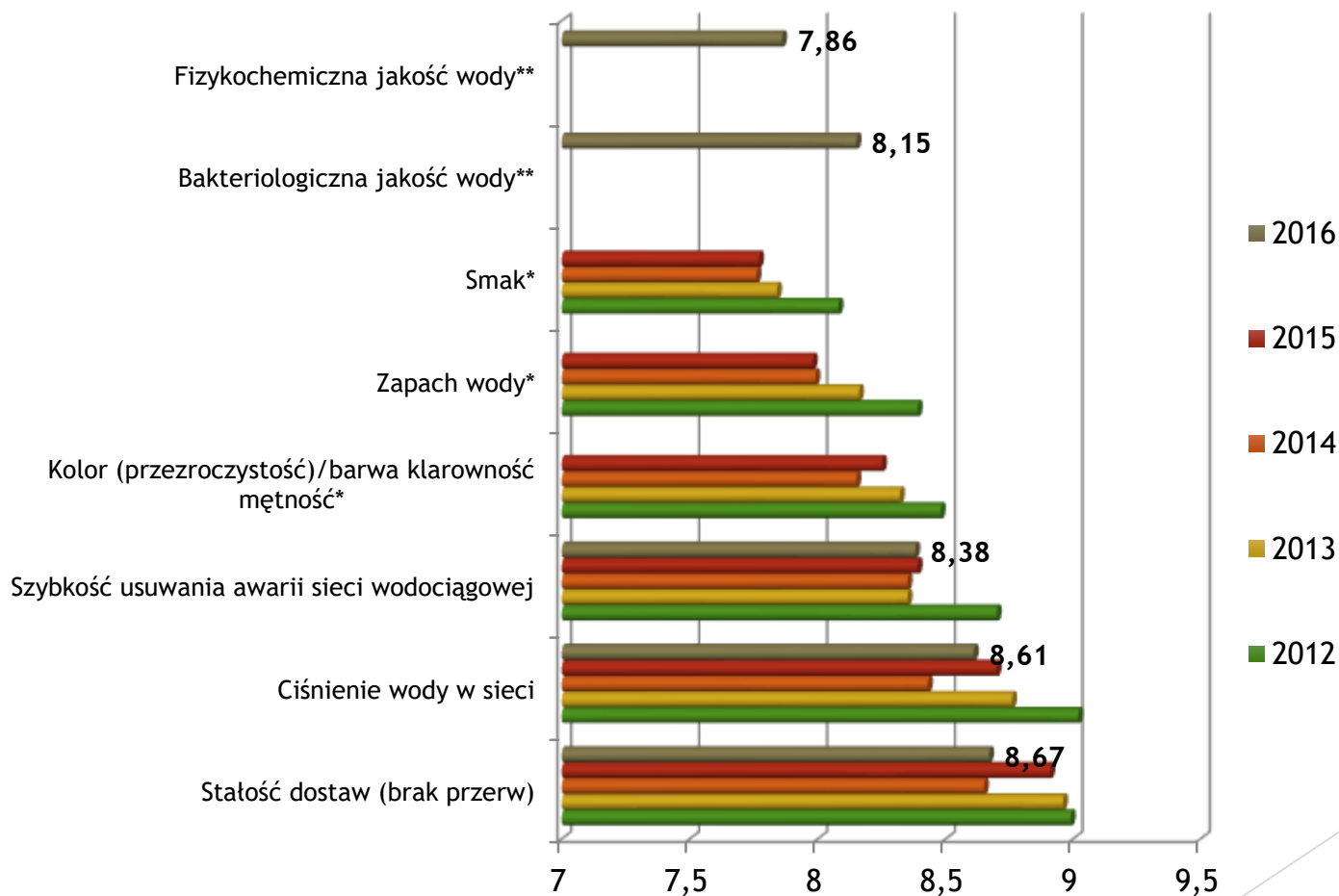


** odsetek odpowiedzi twierdzących (tylko 2016 rok)*

Częstość picia wody bezpośrednio z kranu, bez gotowania



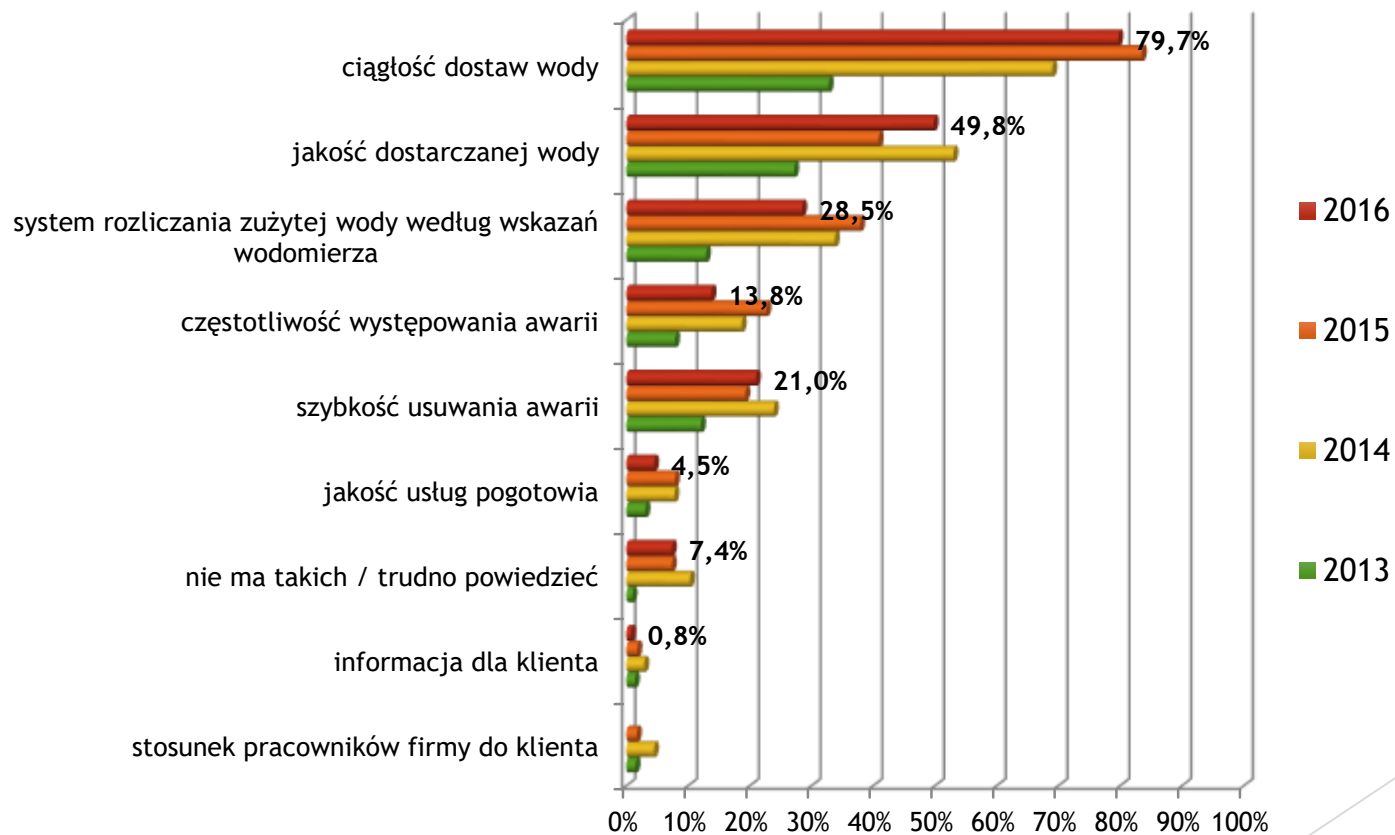
MPWiK S.A. - ocena standardu usług i jakość wody



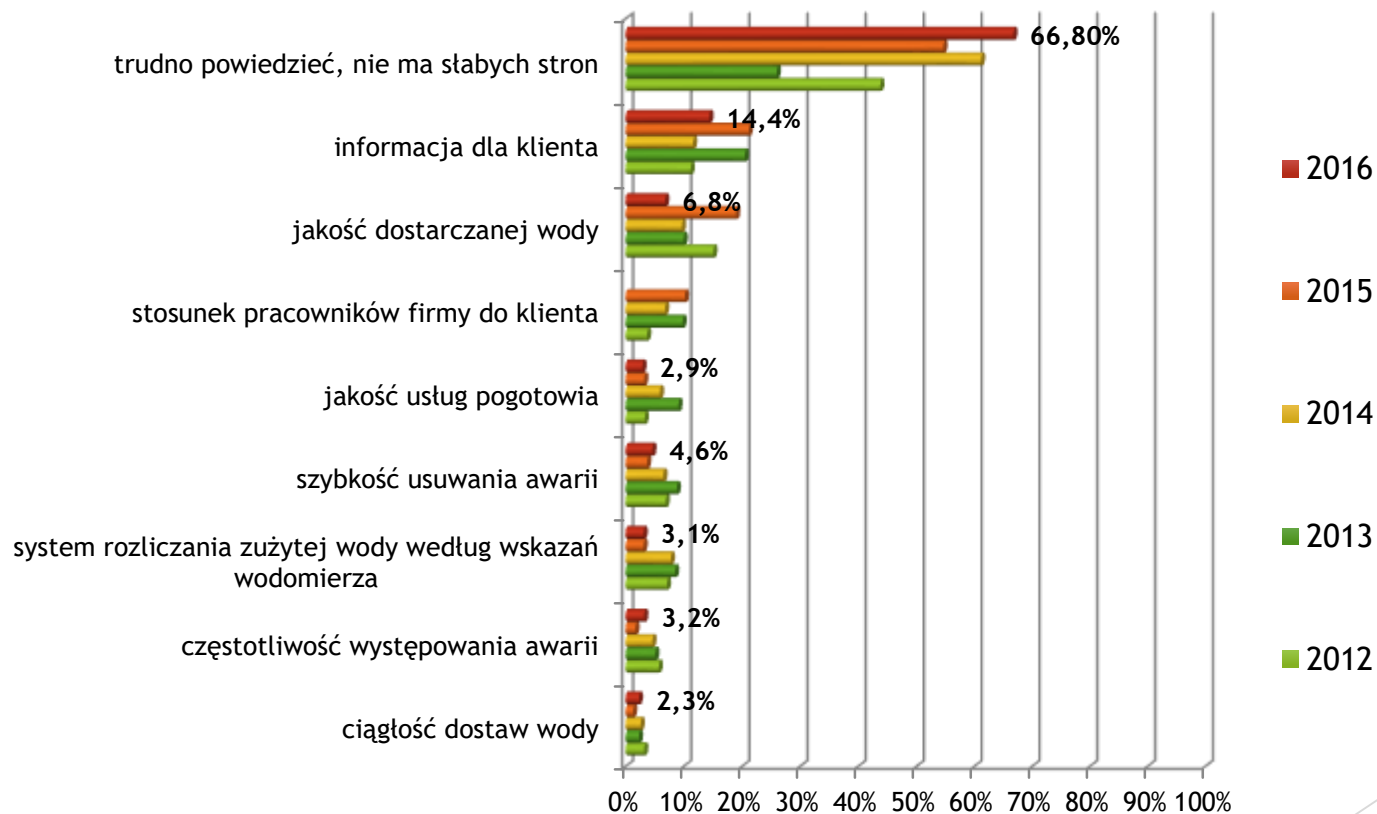
* kategorie usunięte w 2016 roku

** kategorie wprowadzone w 2016 roku

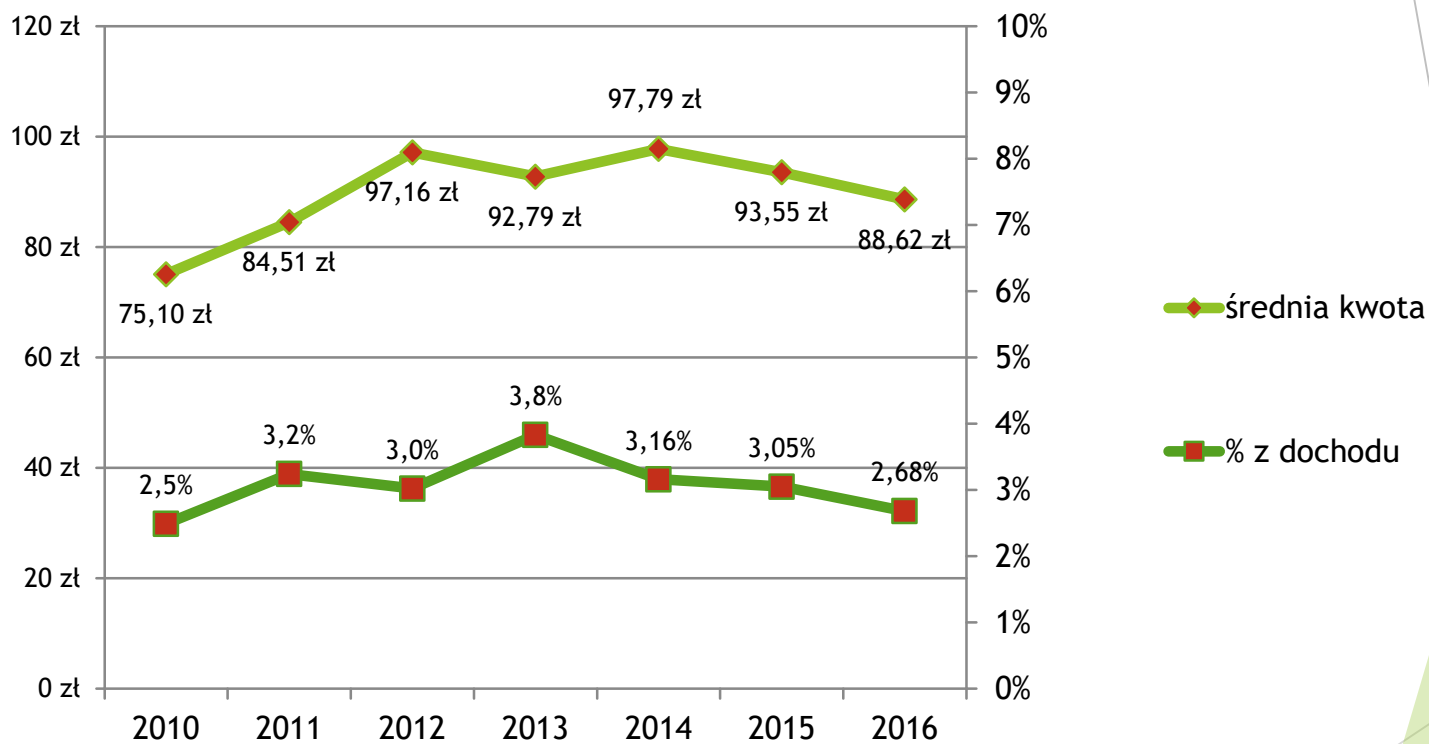
Mocne strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów



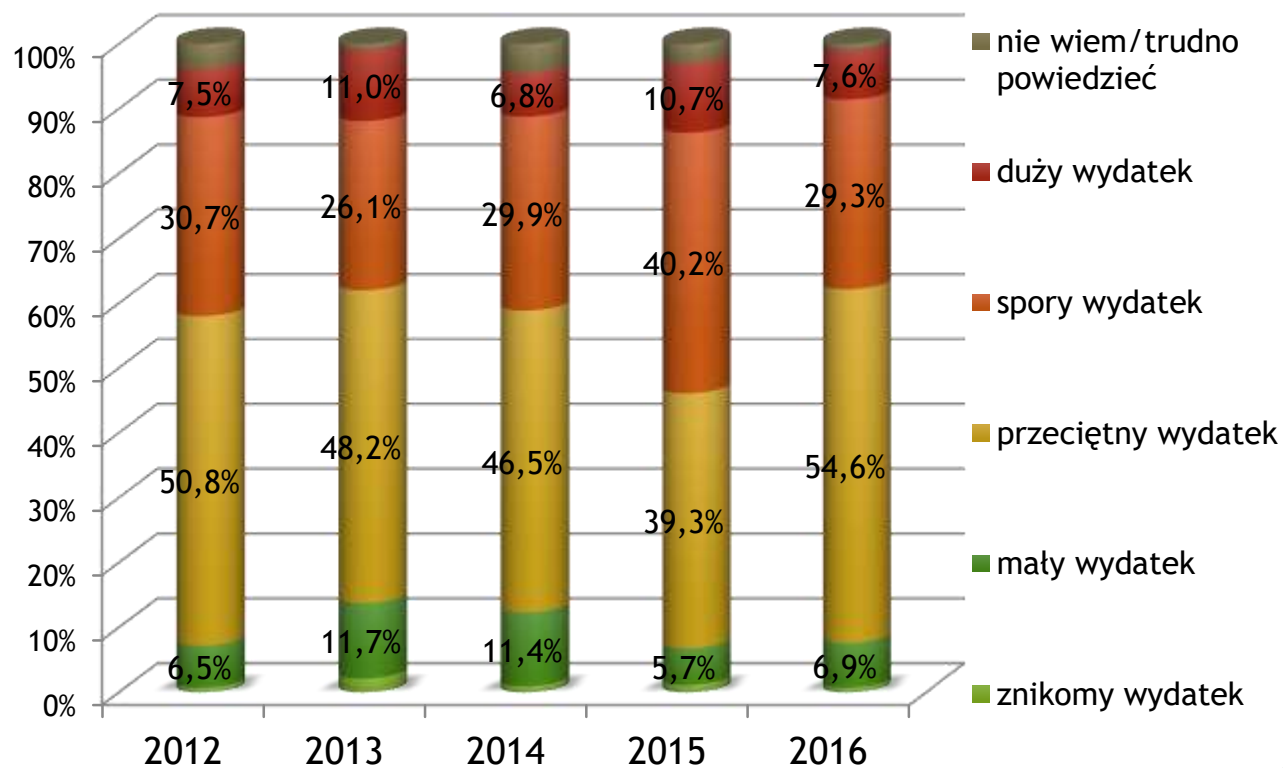
Słabe strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów



MPWiK S.A. - wydatki na usługę



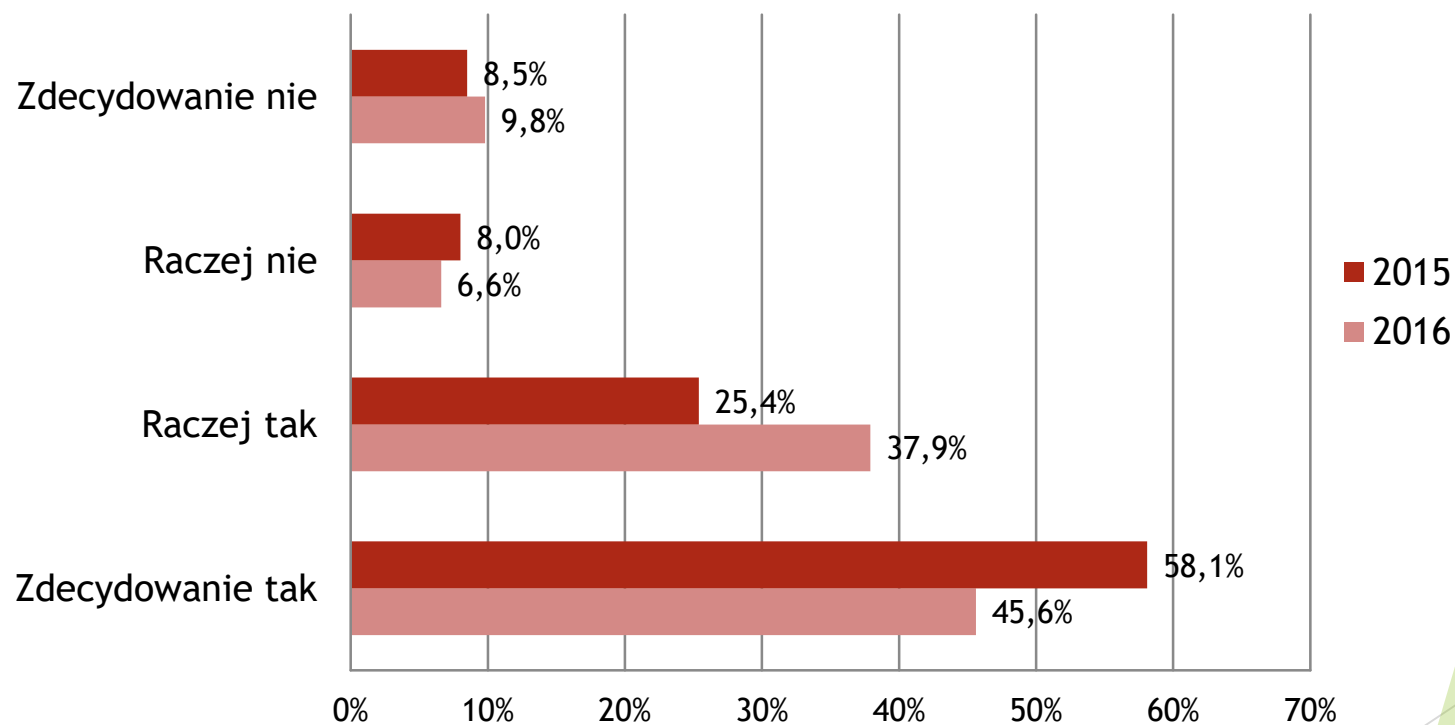
Subiektywne odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na wodę i ścieki



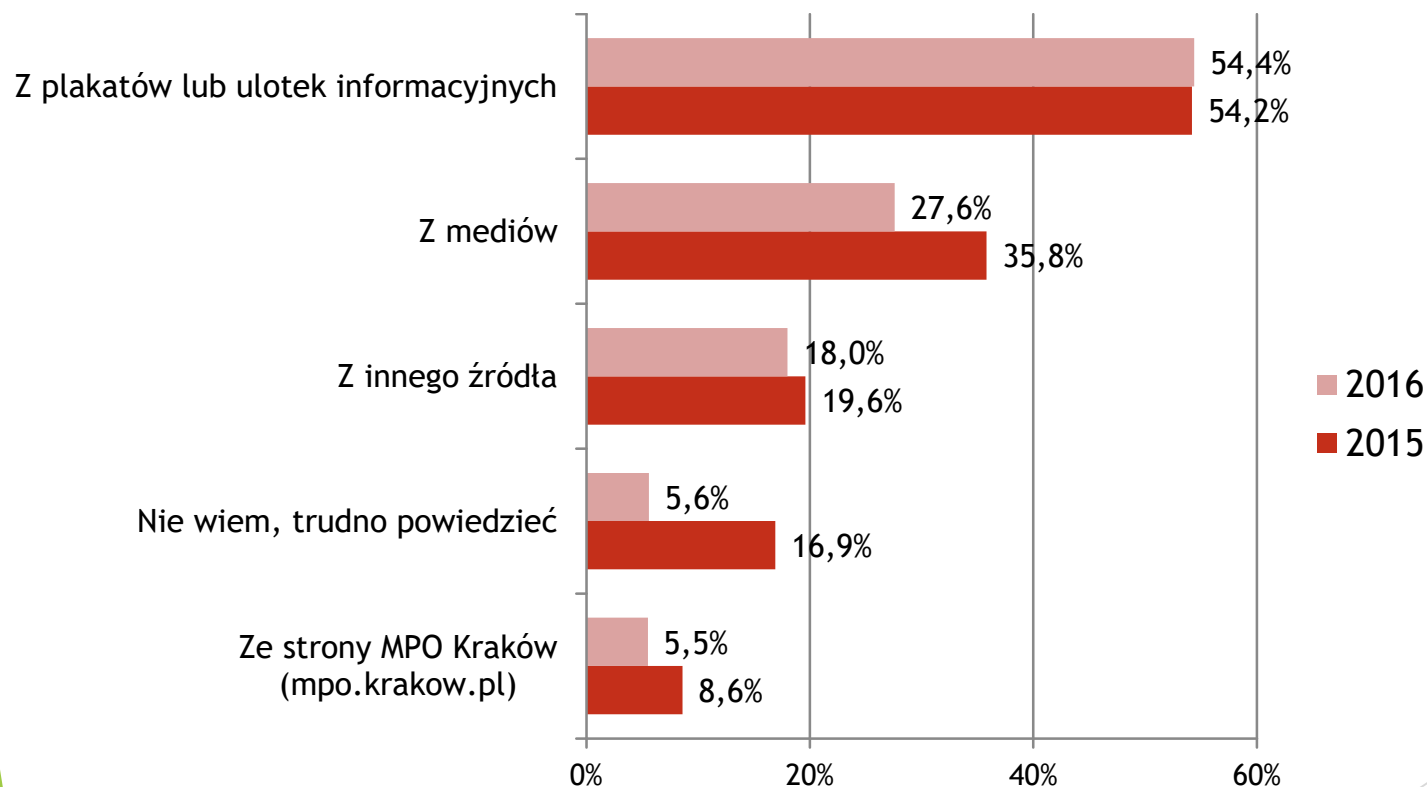
Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.

Wywóz i składowanie odpadów komunalnych

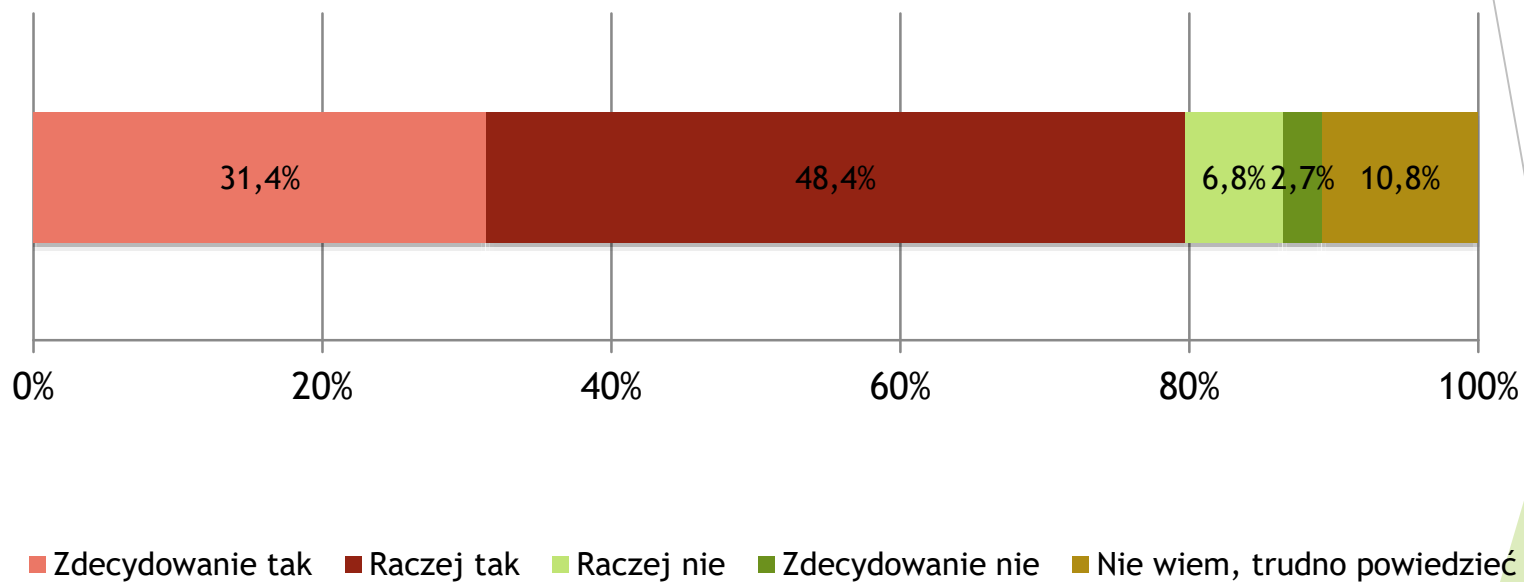
Czy segreguje Pan/Pani odpady?



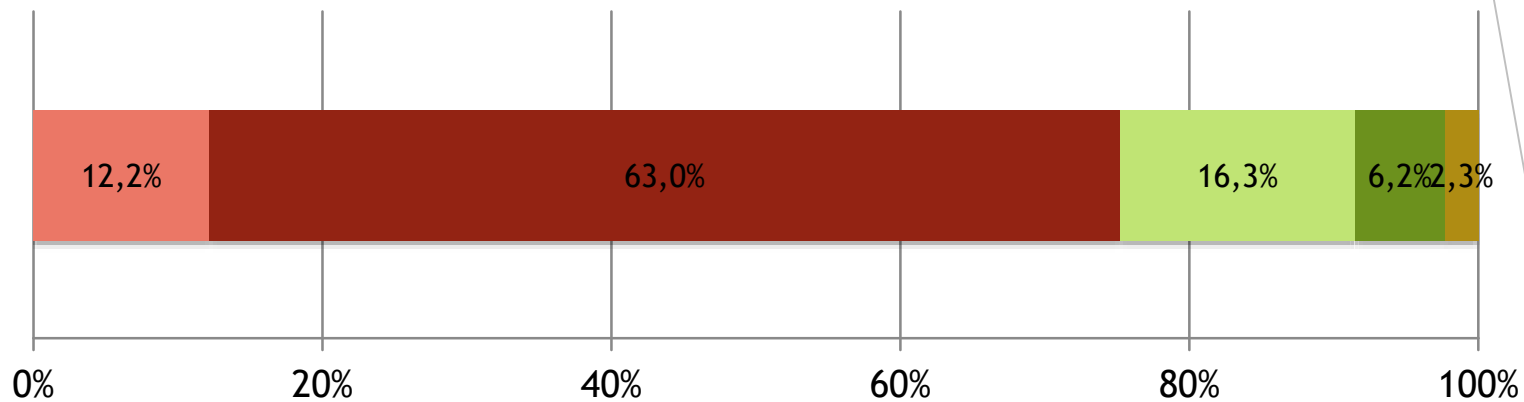
Skąd Pani/Pan czerpie wiedzę na temat tego, jak prawidłowo segregować odpady?



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



W jakim stopniu Kraków jest miastem czystym?



■ jest zdecydowanie czysty

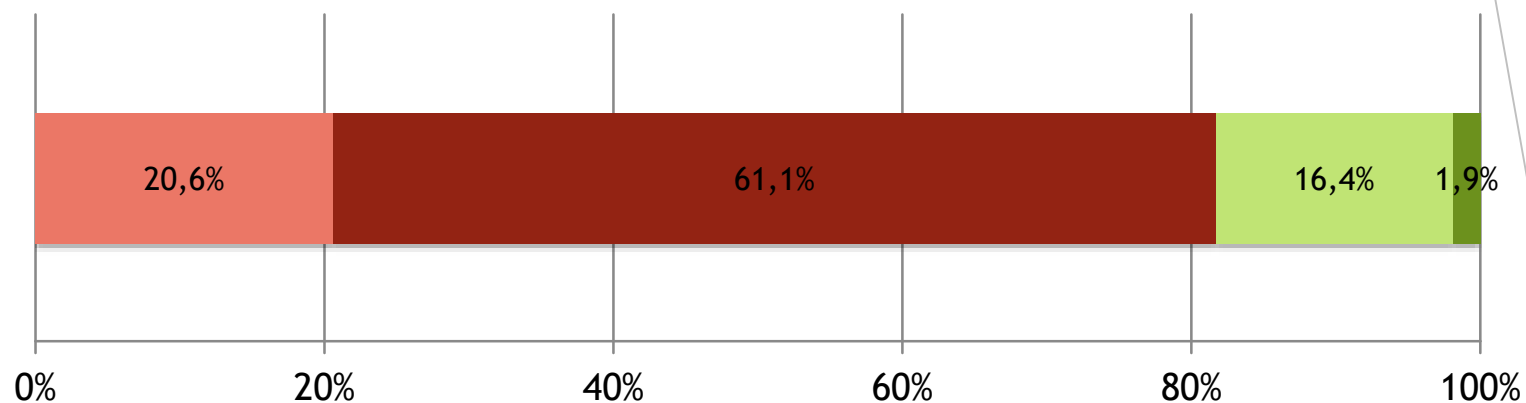
■ jest raczej czysty

■ jest niezbyt czysty

■ jest brudny

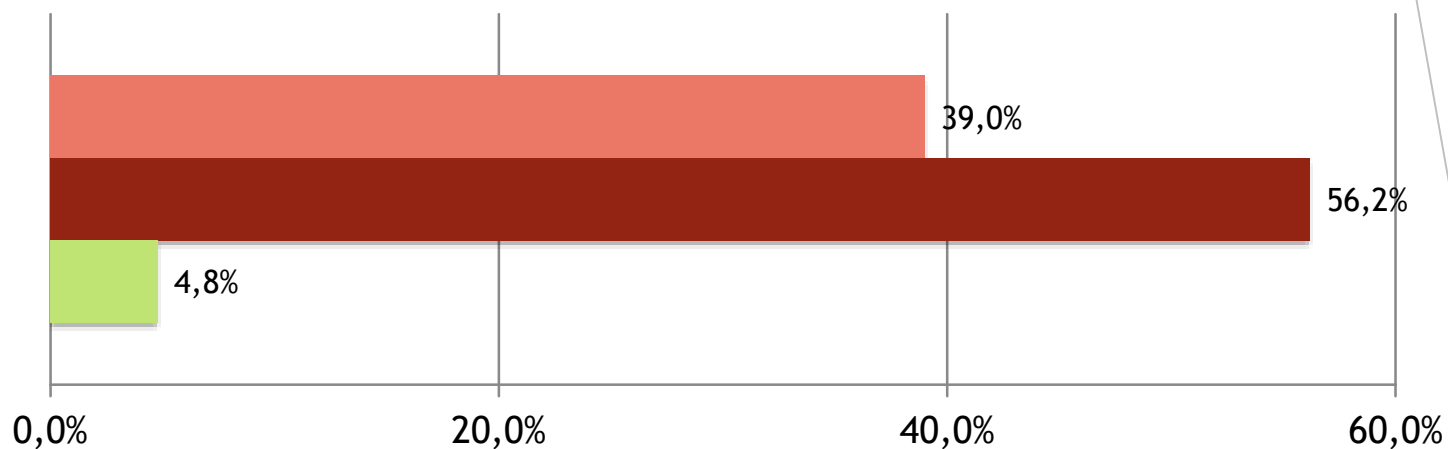
■ nie zwracam na to uwagi

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



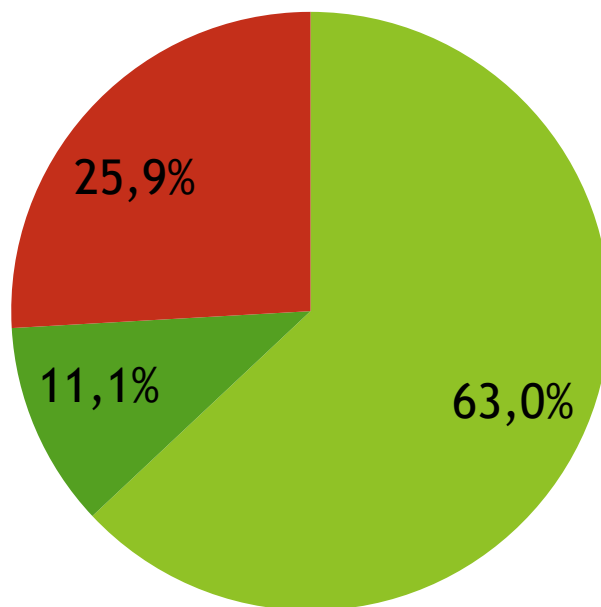
- Jestem bardzo zadowolony
- Jestem raczej zadowolony, choć mogłoby być lepiej
- Jestem raczej niezadowolony, choć mogłoby być gorzej
- Jestem bardzo niezadowolony

Czy mimo uciążliwości drogi powinny być posypywane solą?



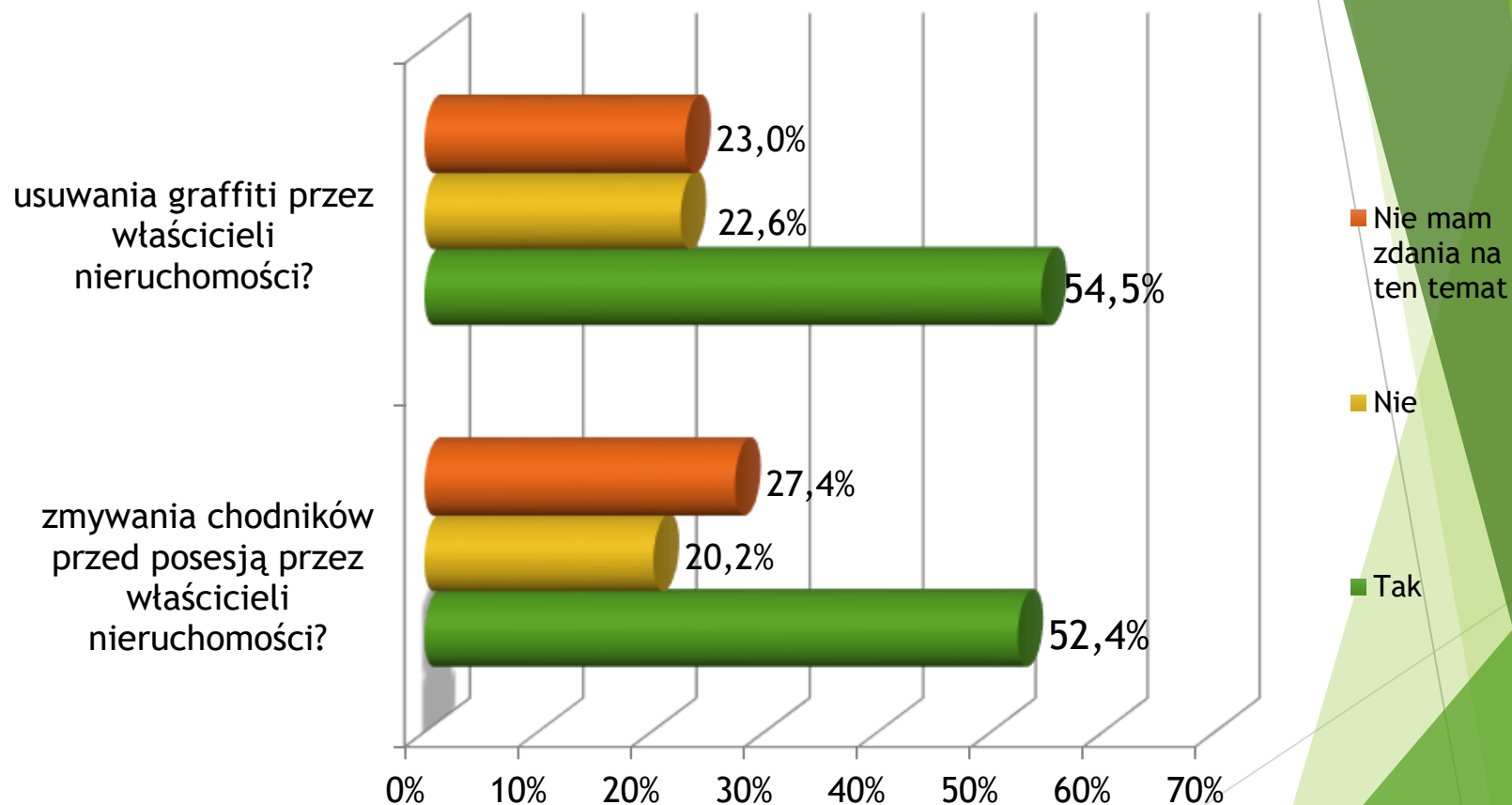
- tak, ponieważ nie ma innych sposobów zapobiegania śliskości na drogach
- nie, powinny być stosowane inne materiały nawet jeśli są wielokrotnie droższe niż sól
- nie trzeba niczego sypać, wystarczy odpuścić śnieg i zostawić białe drogi

Czy ścieżki rowerowe powinny być odśnieżane zimą?

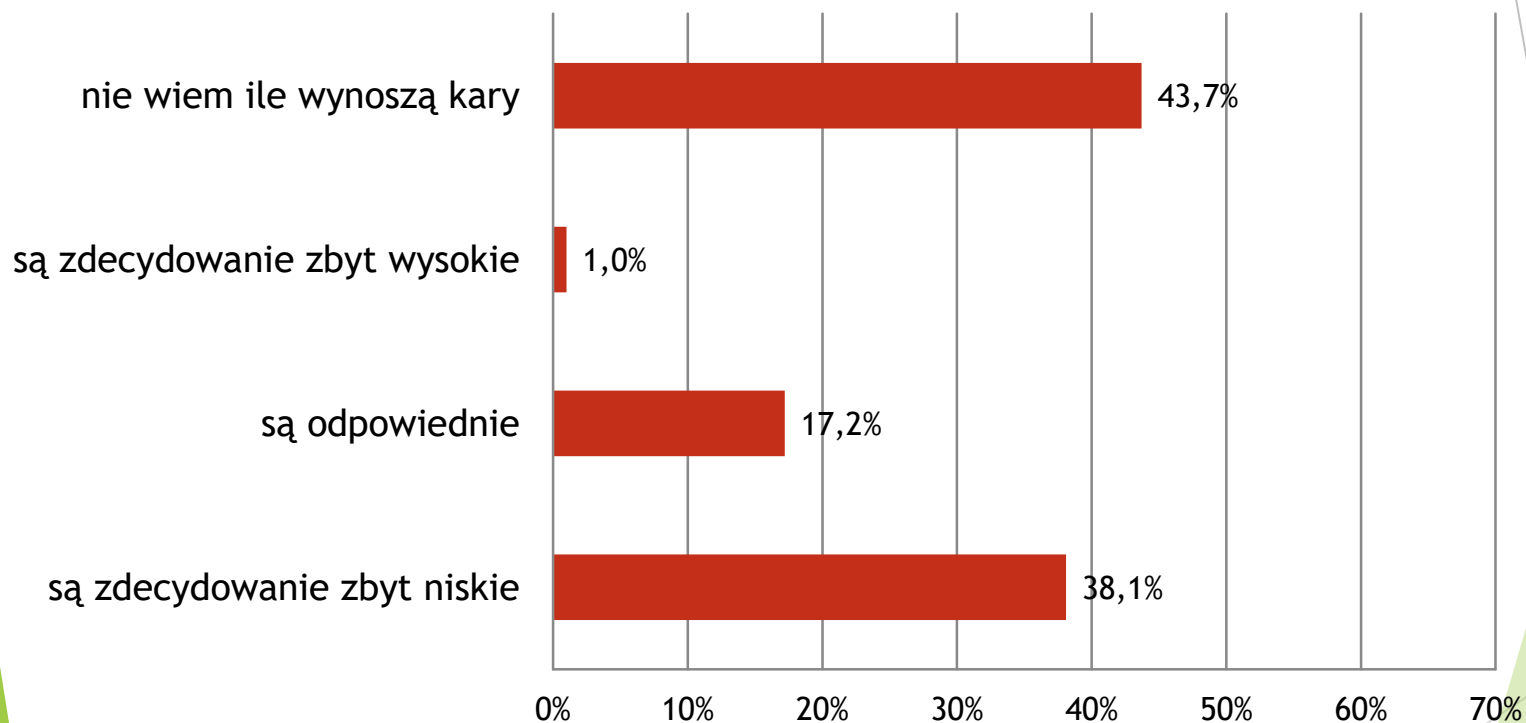


■ Tak ■ Nie ■ Nie mam zdania na ten temat

Czy powinien być wprowadzony ustawowy obowiązek:



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



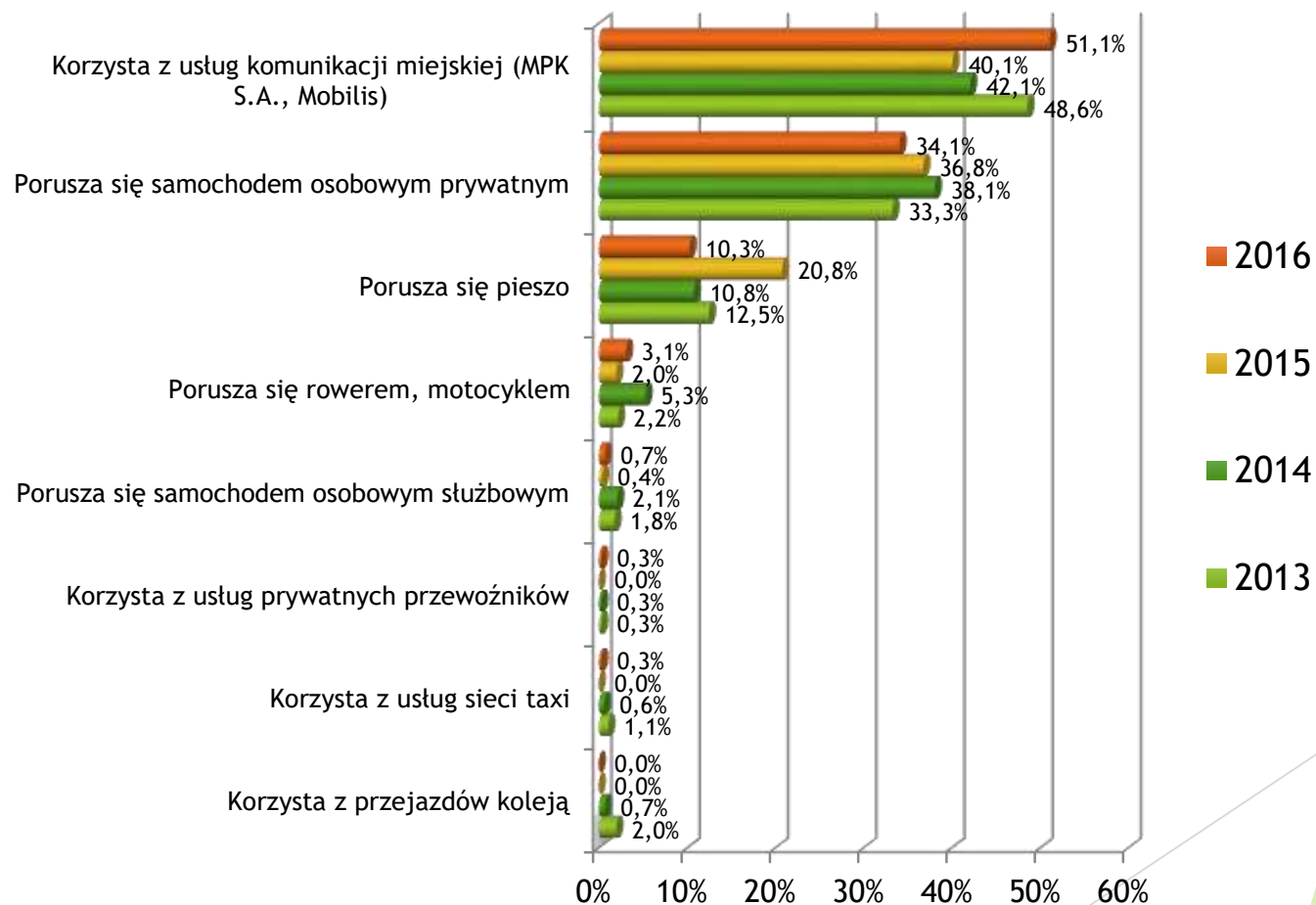
Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.

Komunikacja miejska w Krakowie

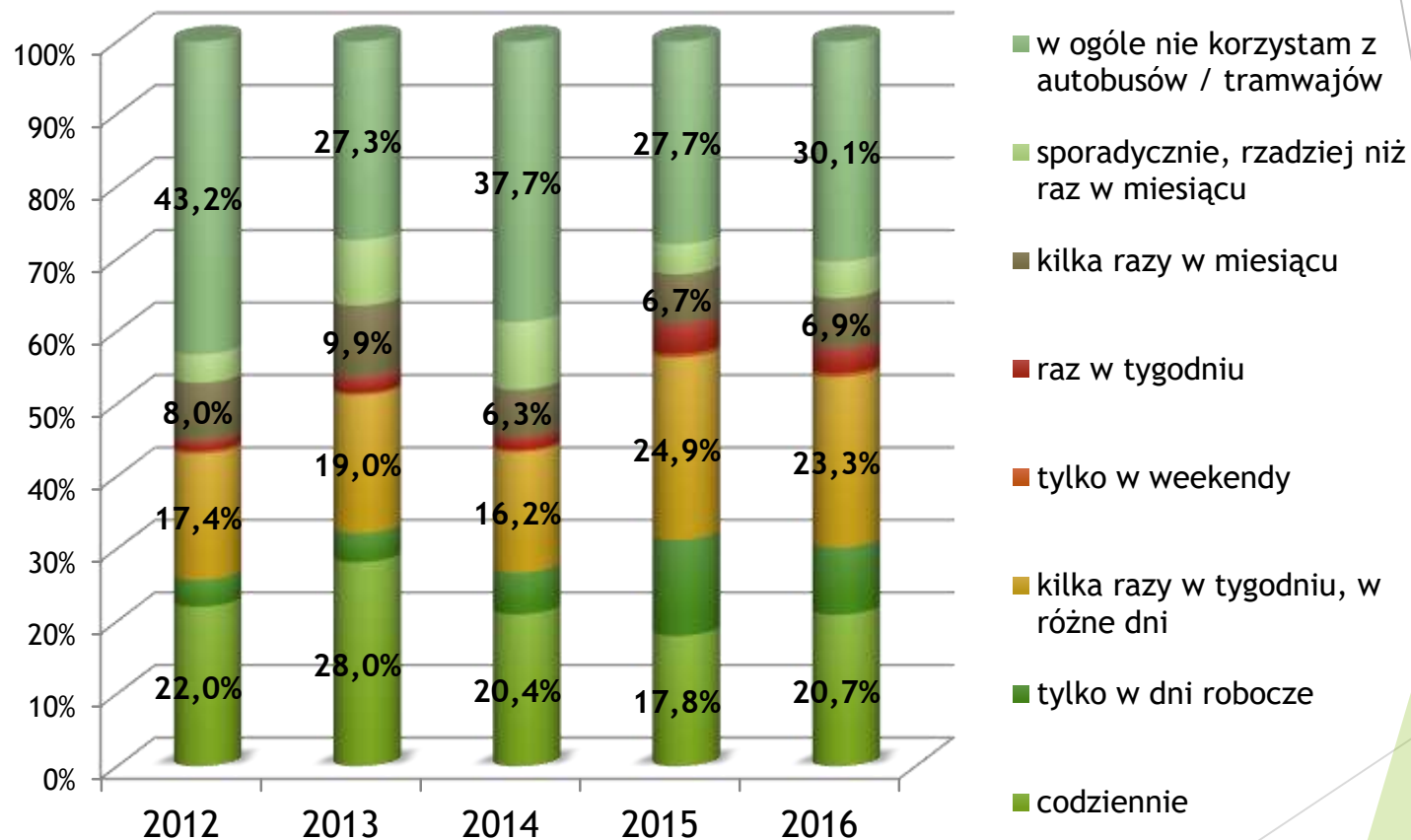
Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. - komunikacja miejska w Krakowie

- ▶ Trzy najczęściej wykorzystywane środki lokomocji do poruszania się po mieście przez mieszkańców Krakowa to komunikacja miejska (51,1%) - wzrost o 11 pkt. procentowych w porównaniu do poprzedniego badania, prywatny samochód osobowy (34,1%) i pieszo (10,3%)
- ▶ Prawie jedna trzecia badanych (30,1%) w ogóle nie korzysta z autobusów/tramwajów. Pozostali korzystający z komunikacji miejskiej robią to najczęściej kilka razy w tygodniu, w różne dni (23,3%) lub codziennie (20,7%). Osoby nie korzystające z komunikacji miejskiej głównie ze względu na tryb życia (60,2%), zbyt długi czas podróży (26,2%) i niewystarczający komfort podróży (25,1%).
- ▶ Większość badanych, jest zadowolona z komunikacji publicznej w Krakowie (89,4%), w porównaniu z rokiem ubiegłym wyraźnie wzrosła ta ocena.

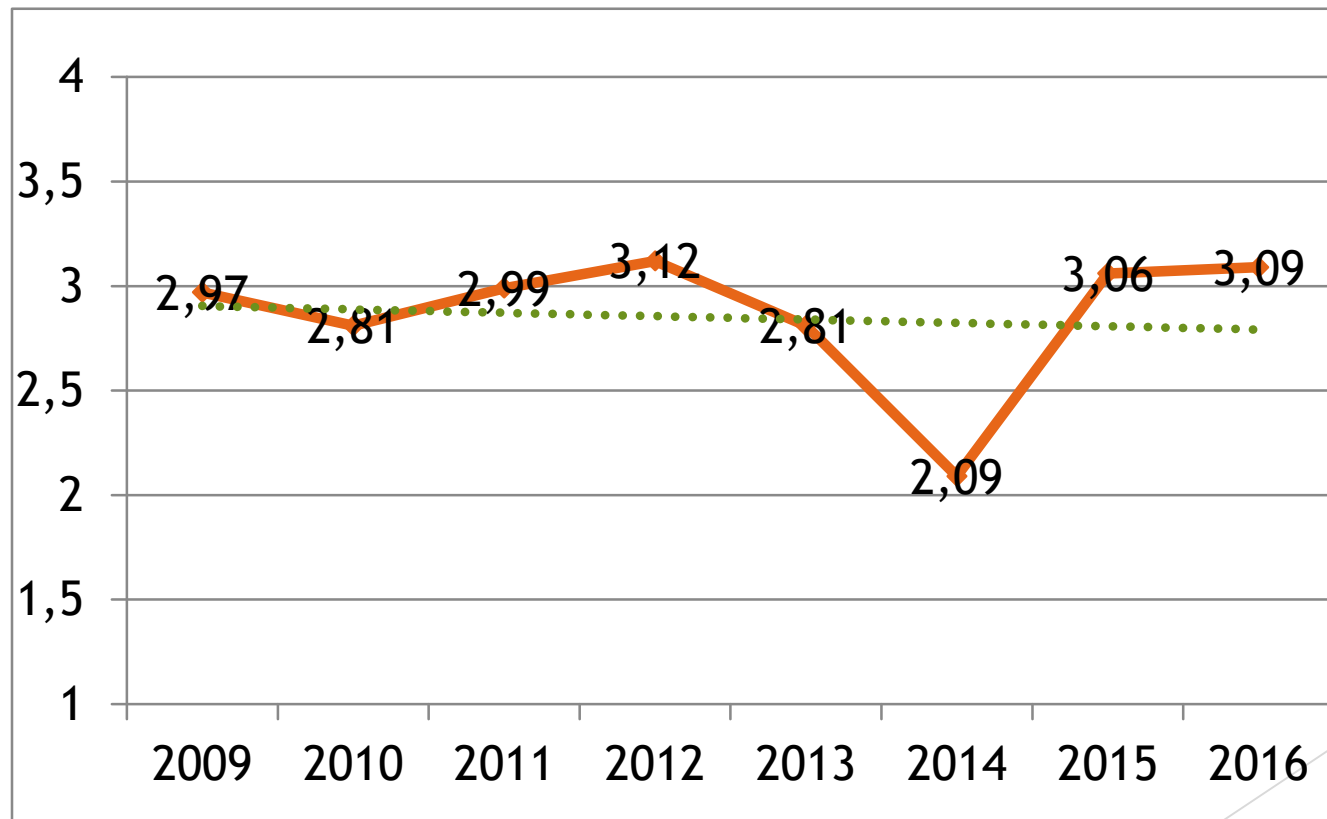
Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



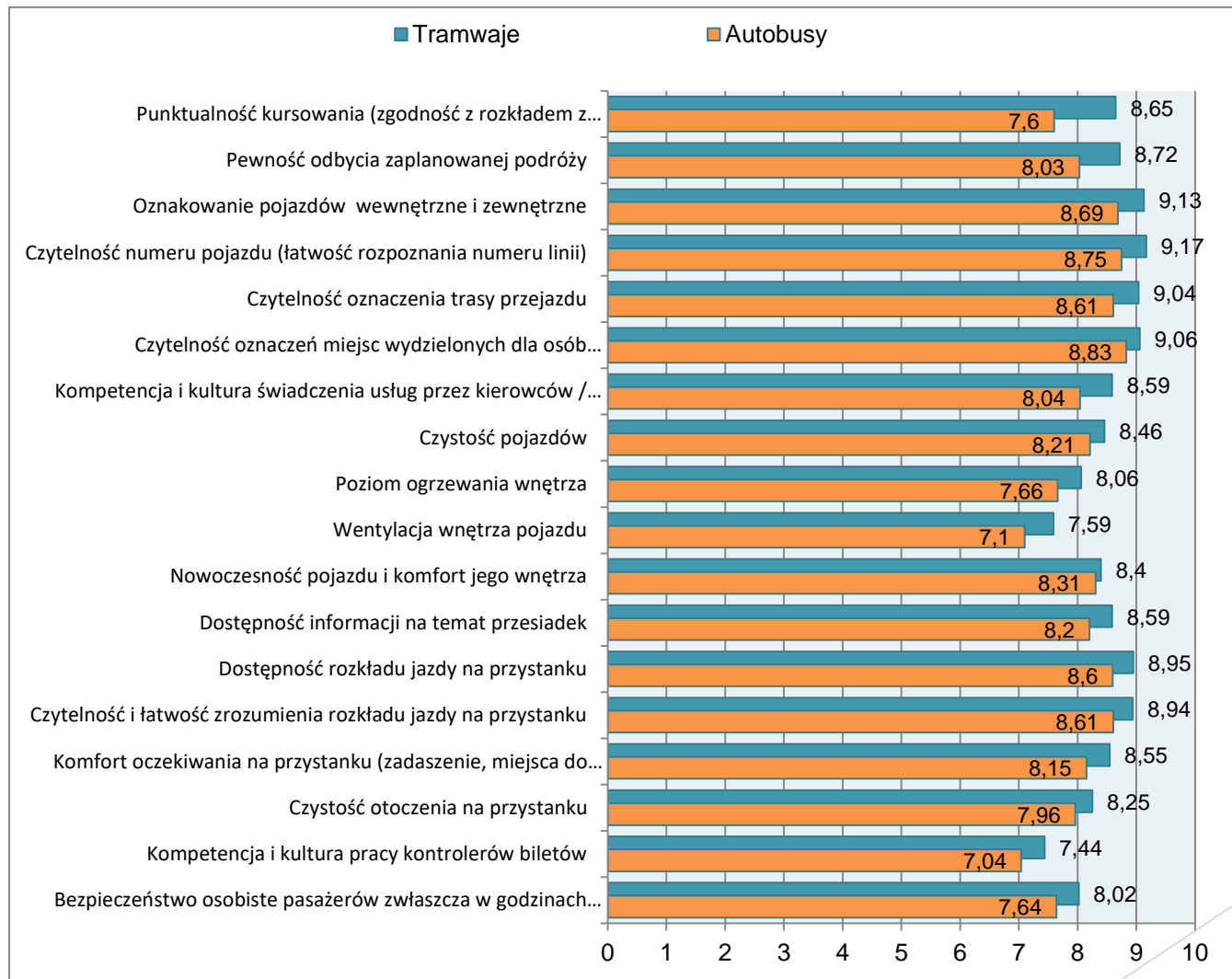
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



Średnia ocena zadowolenia z usług komunikacji miejskiej w Krakowie



MPK S.A. - ocena aspektów komunikacji miejskiej



Dziękujemy

OBSERWATOR
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

Al. Słowackiego 6/13

30-037 Kraków

www.obserwator.com.pl

bbs@obserwator.com.pl