

Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa



BADANIA PRZEPROWADZONE PRZEZ

OBSERWATOR
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

DLA



EDYCJA 2015

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 **1319 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 dzwoniли 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



Plus

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

Minusy



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

Charakterystyka badanej zbiorowości



PŁEĆ

WIEK

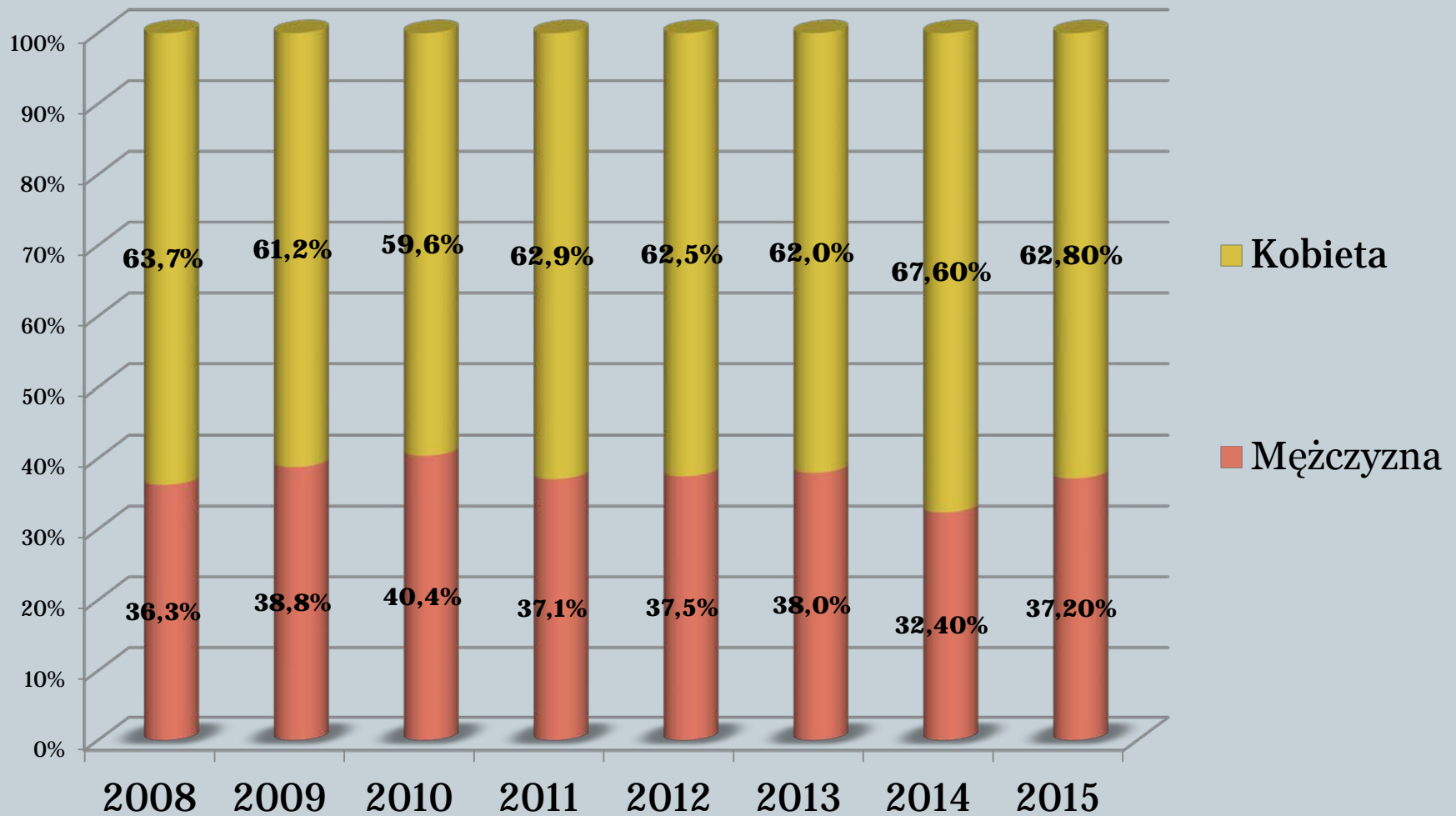
WYKSZTAŁCENIE

WIELKOŚĆ GOSPODARSTW DOMOWYCH

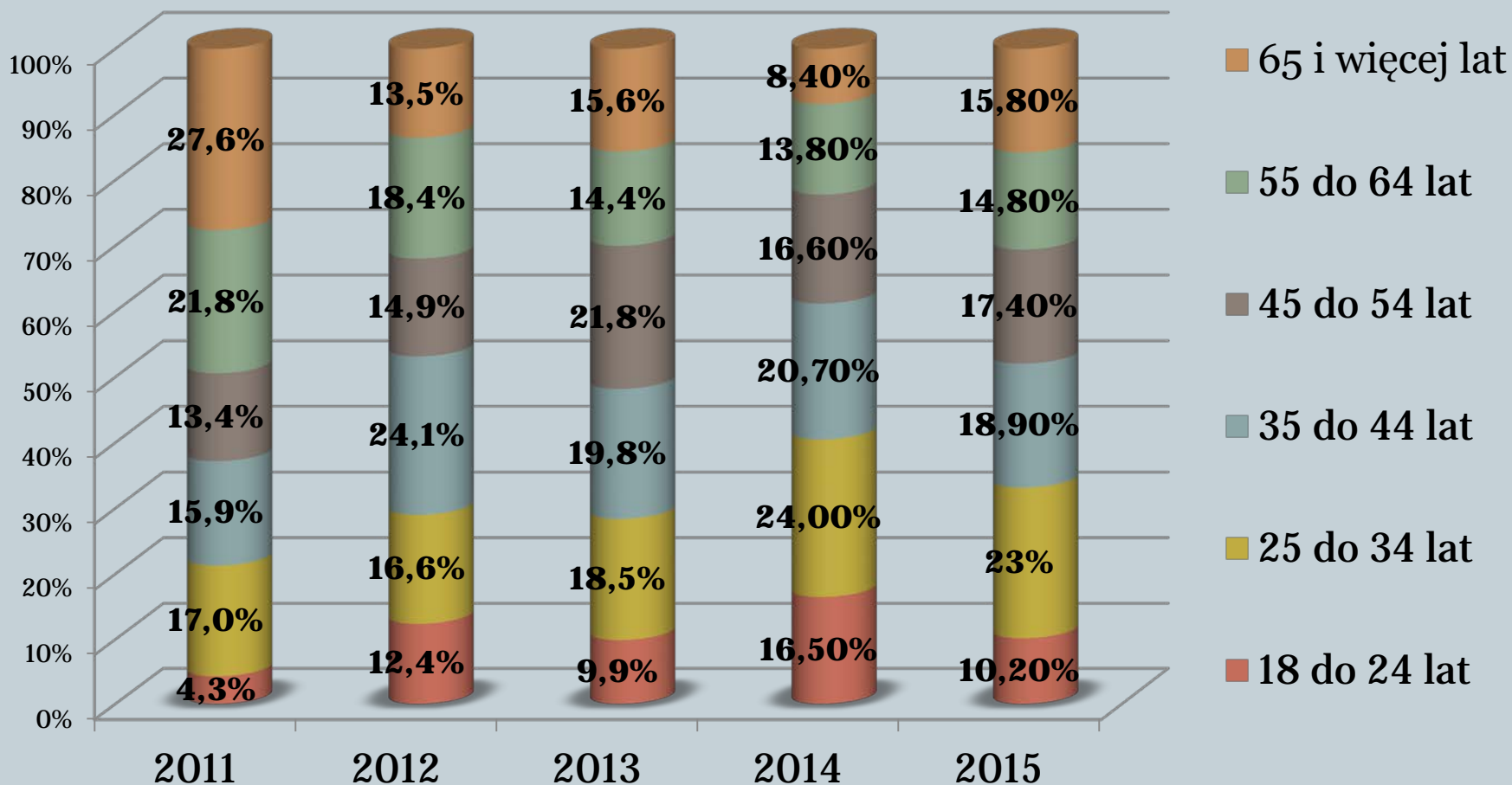
DOCHODY



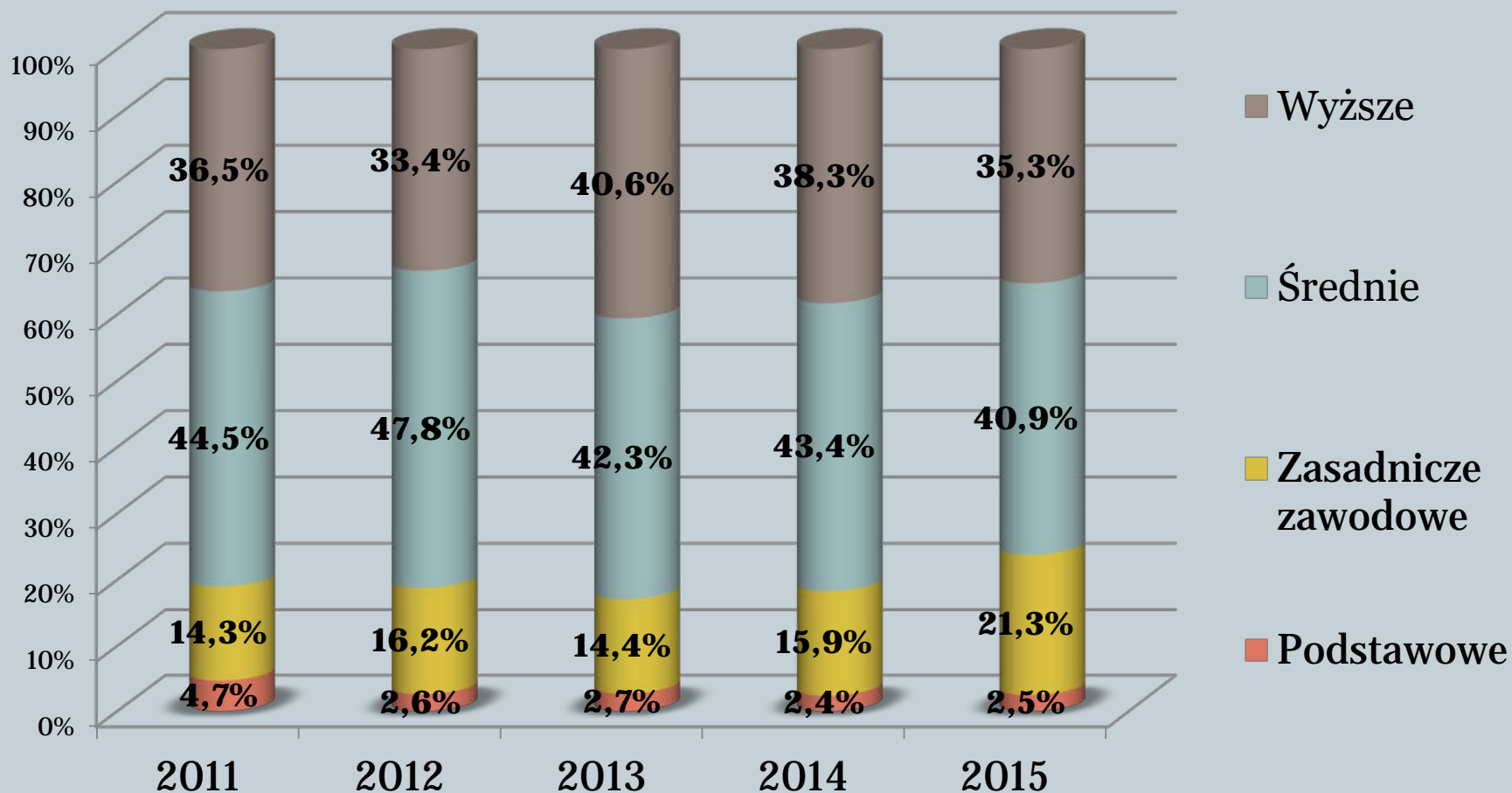
Struktura respondentów pod względem płci



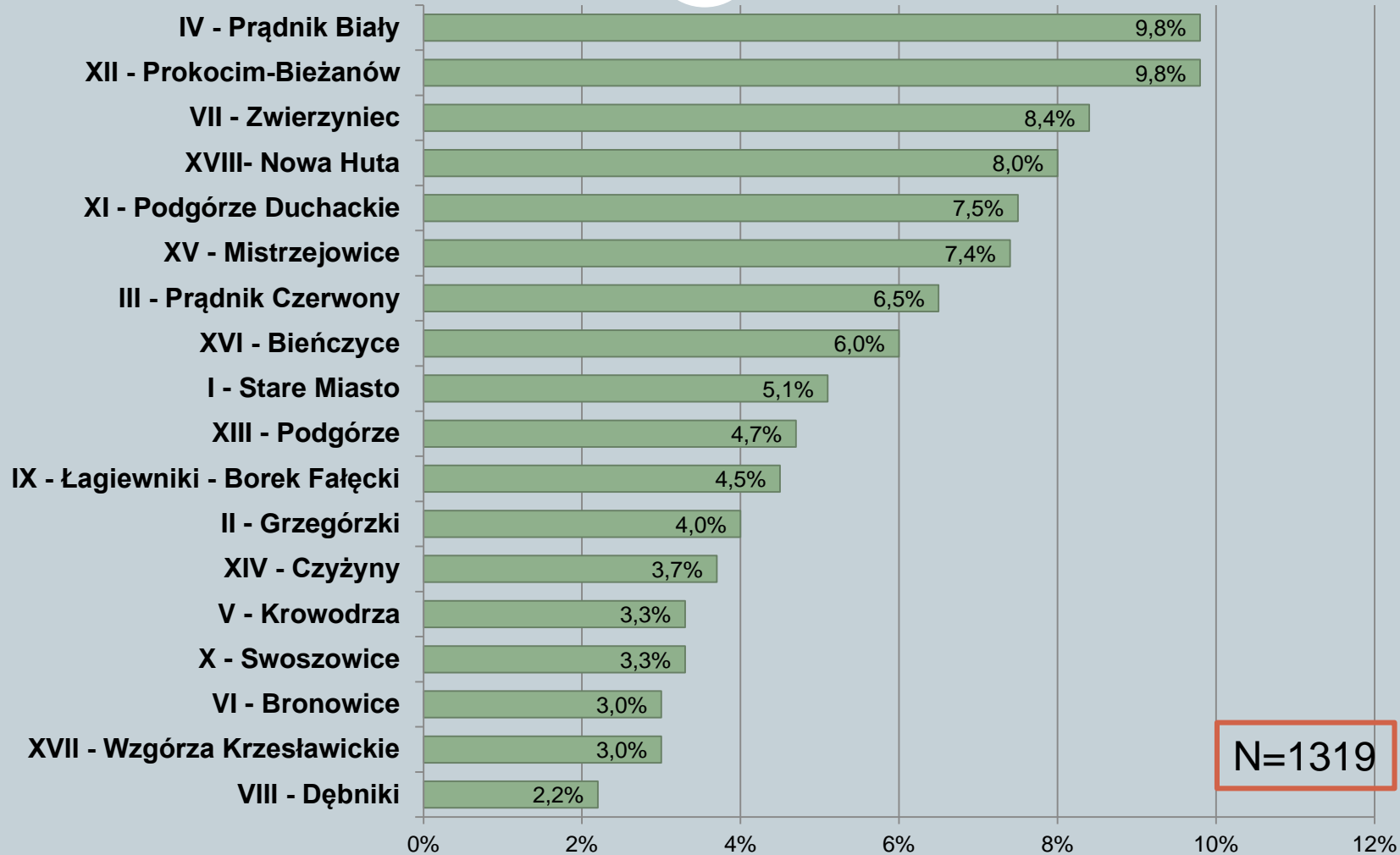
Struktura respondentów pod względem wieku



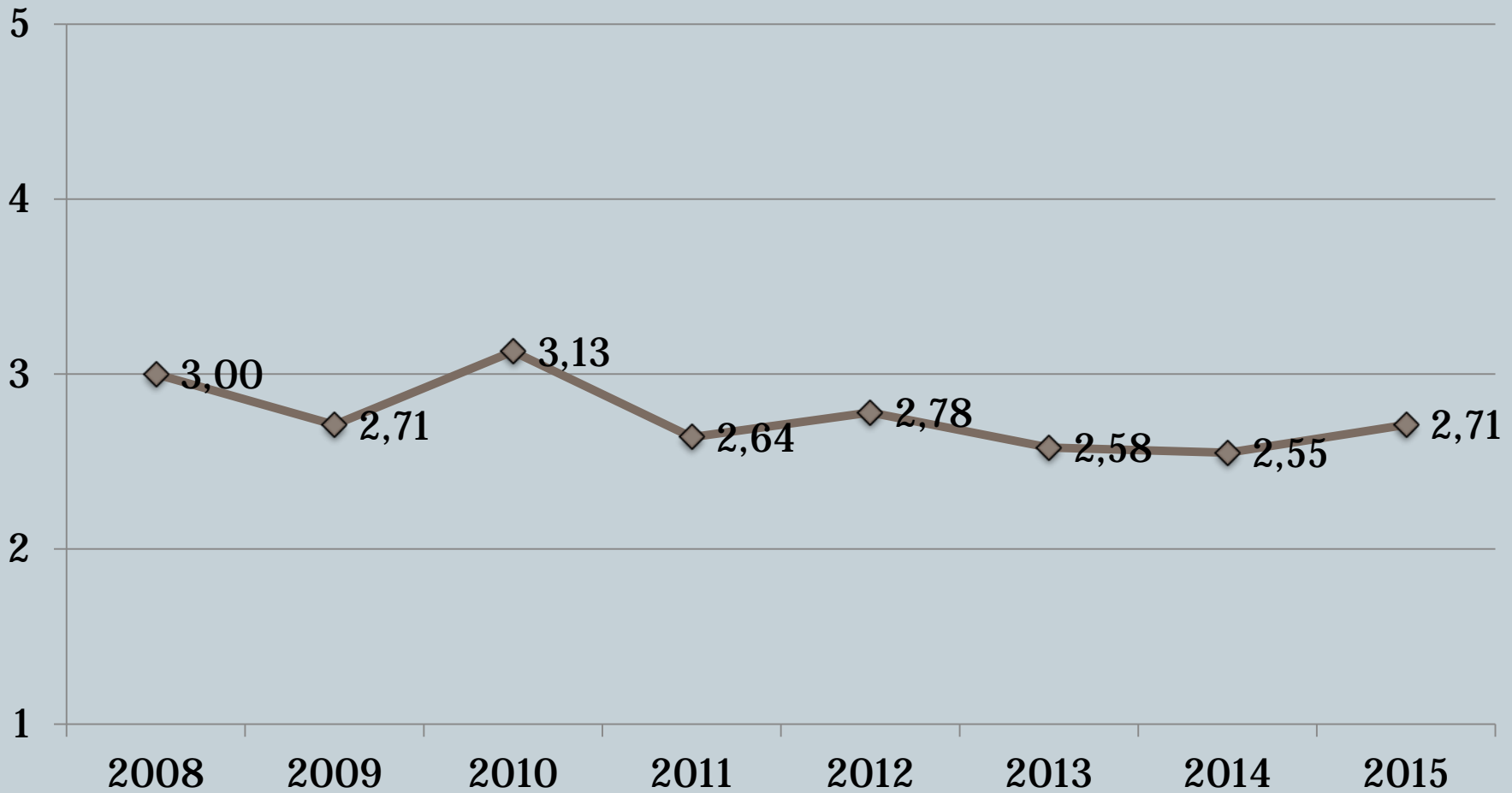
Struktura respondentów pod względem wykształcenia



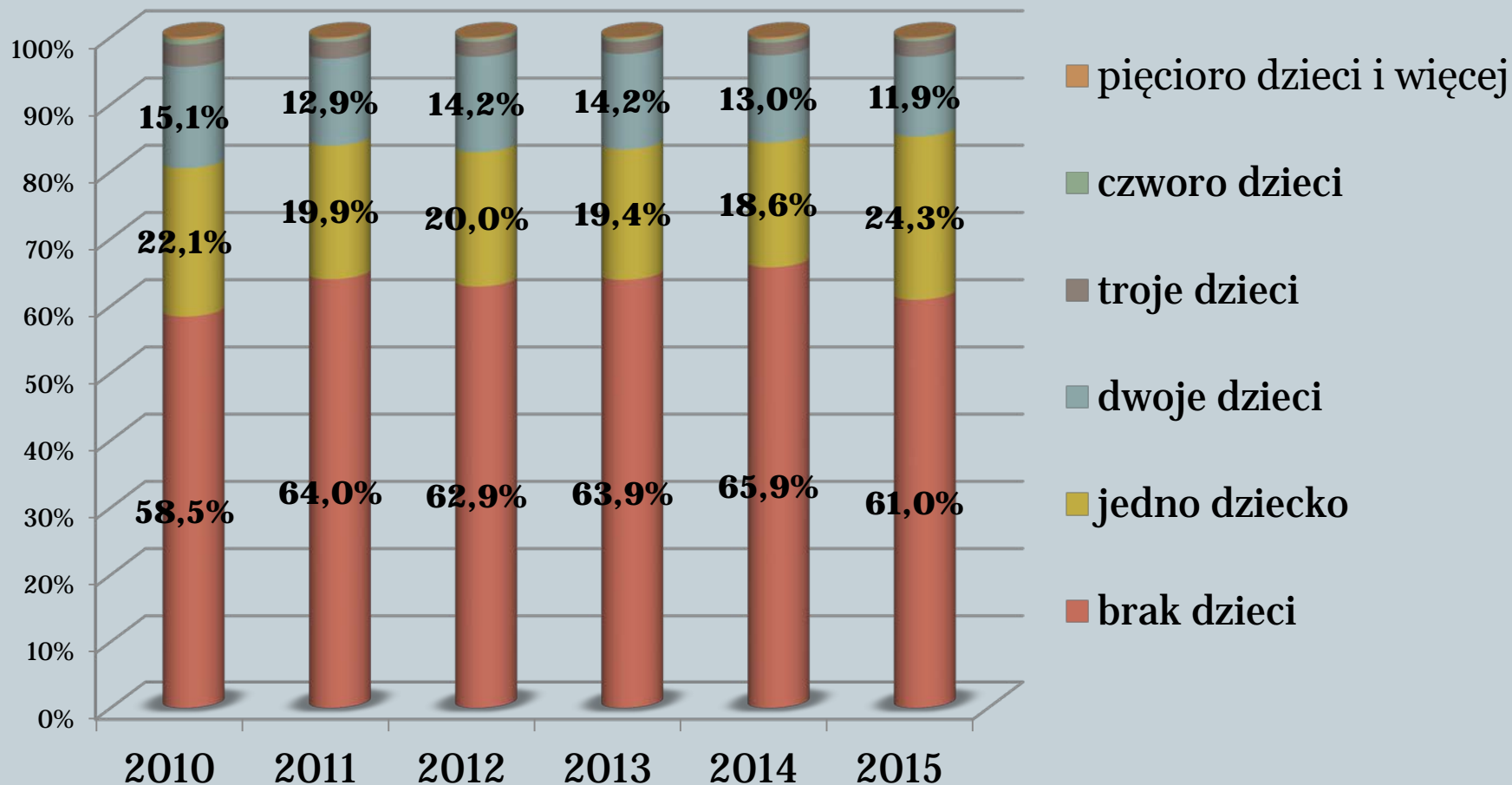
Struktura respondentów pod względem miejsca zamieszkania



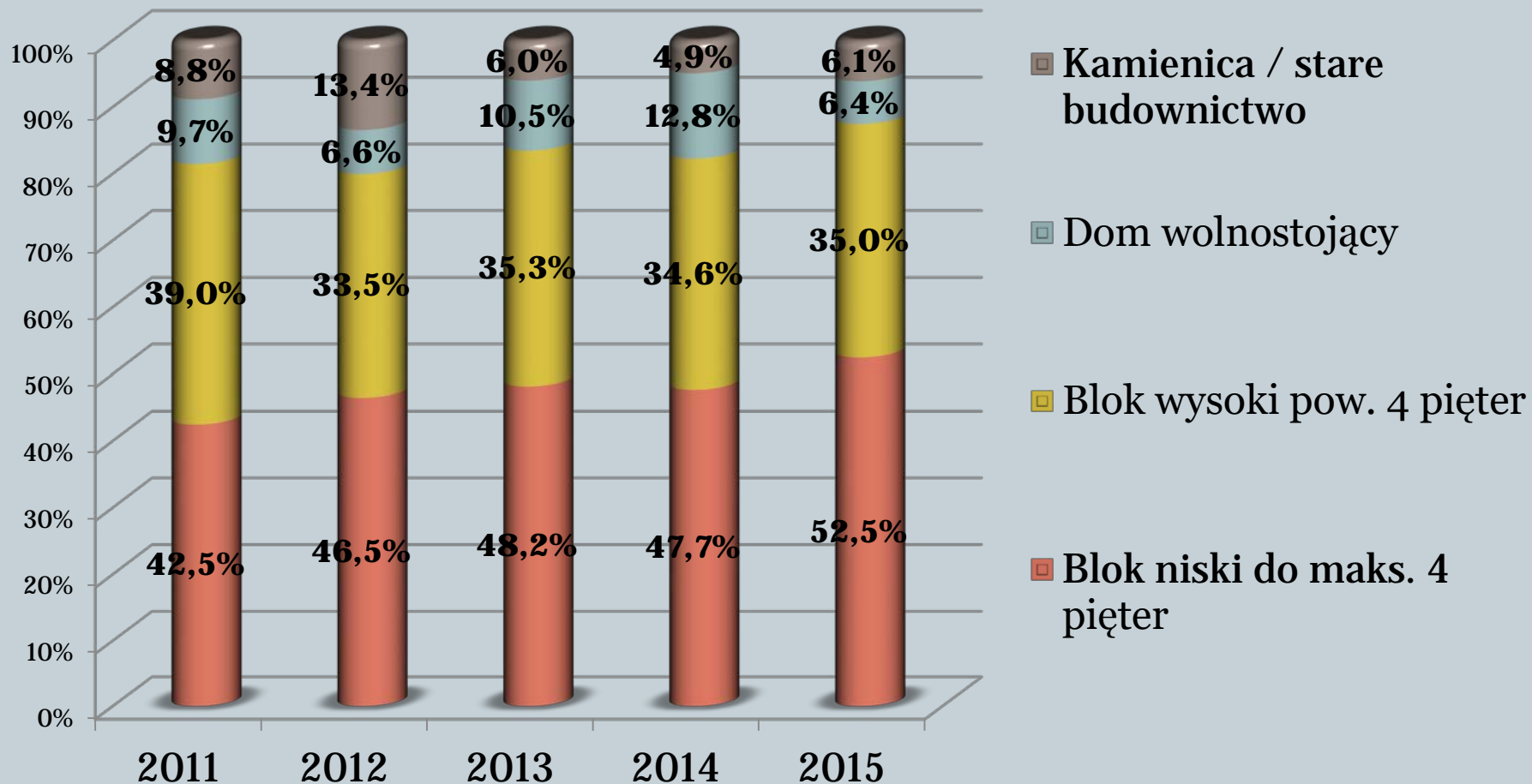
Średnia liczba osób w badanych gospodarstwach domowych



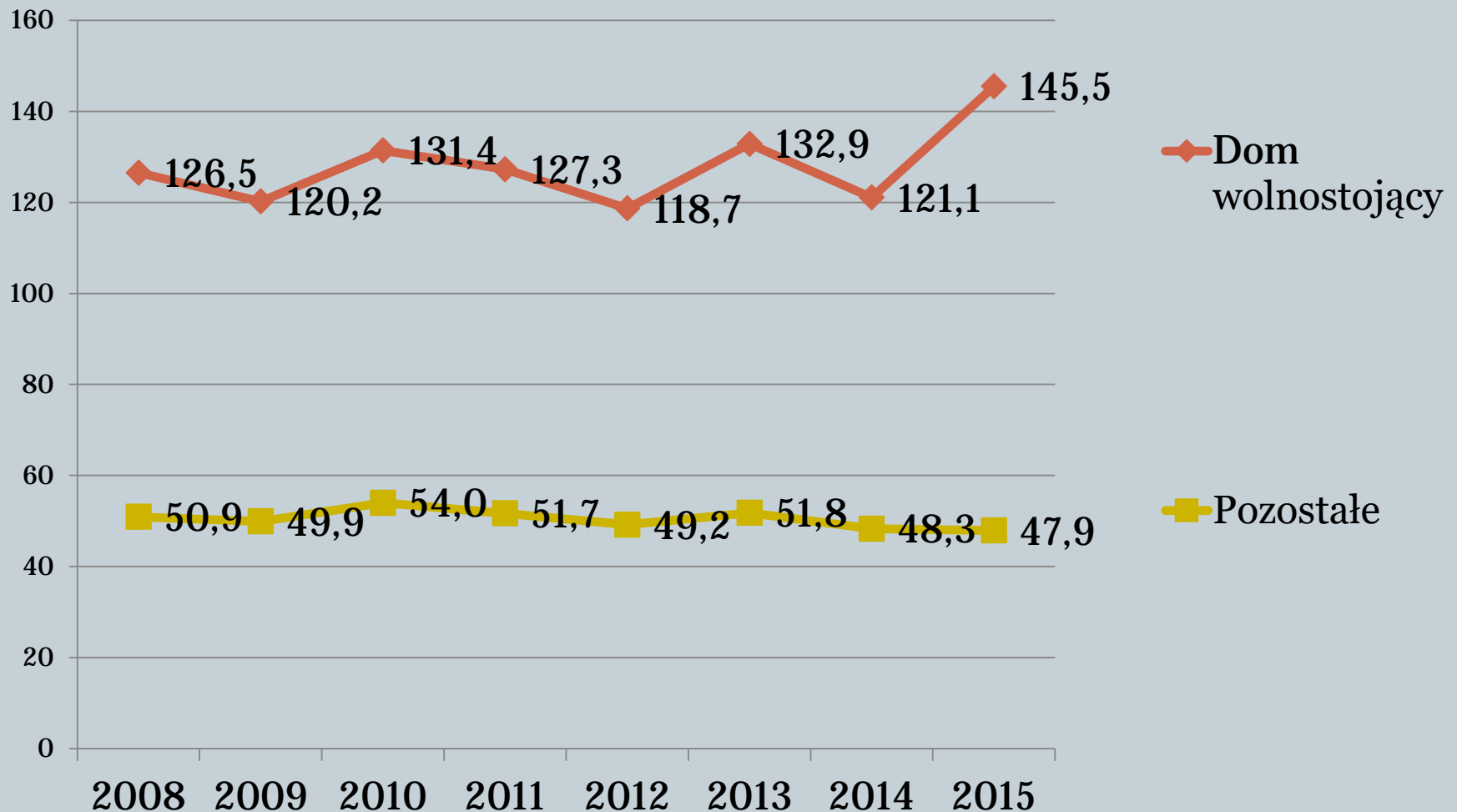
Liczba dzieci pozostających na utrzymaniu w badanych gospodarstwach domowych



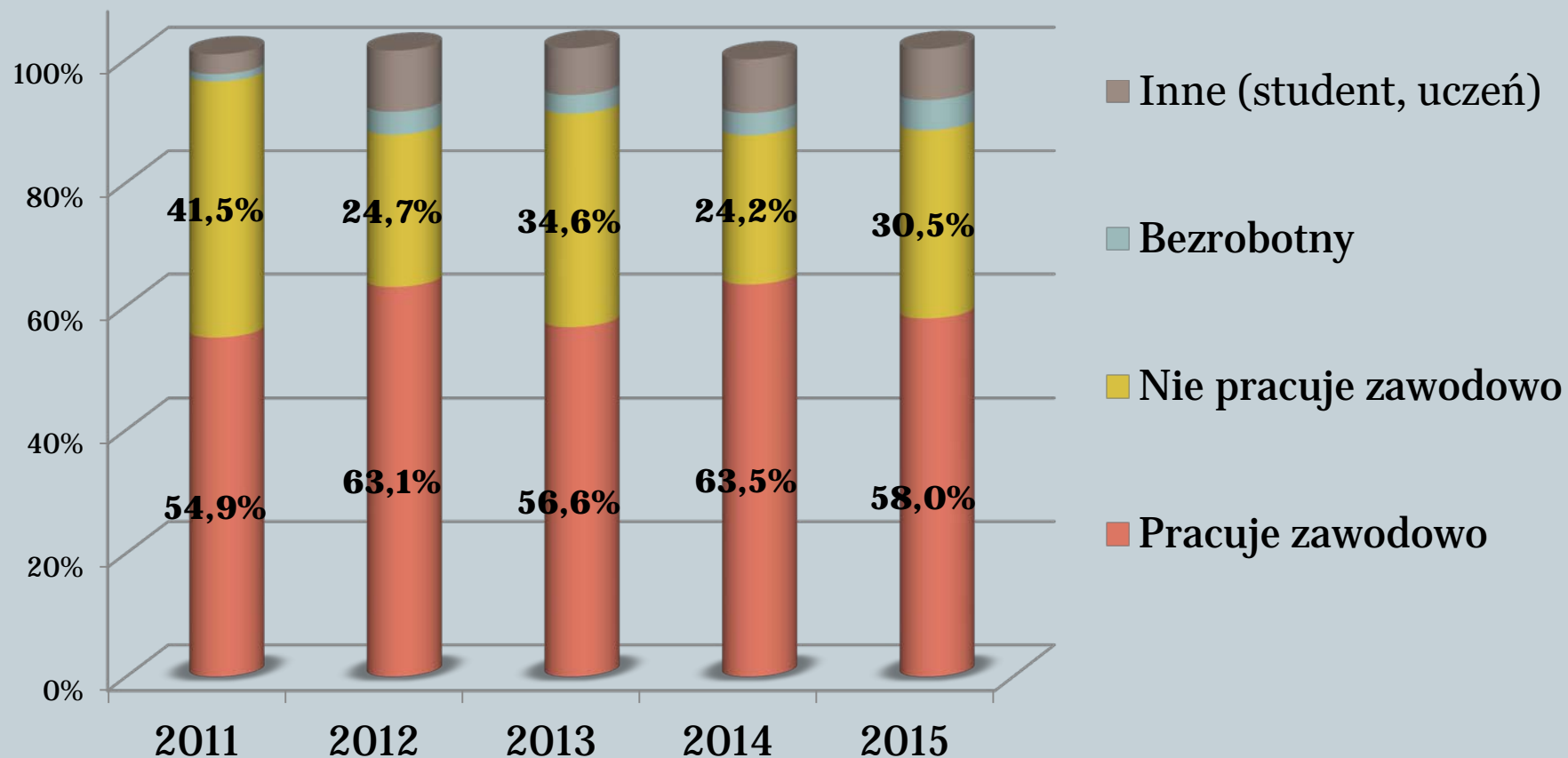
Typ budynku zamieszkanego przez respondentów



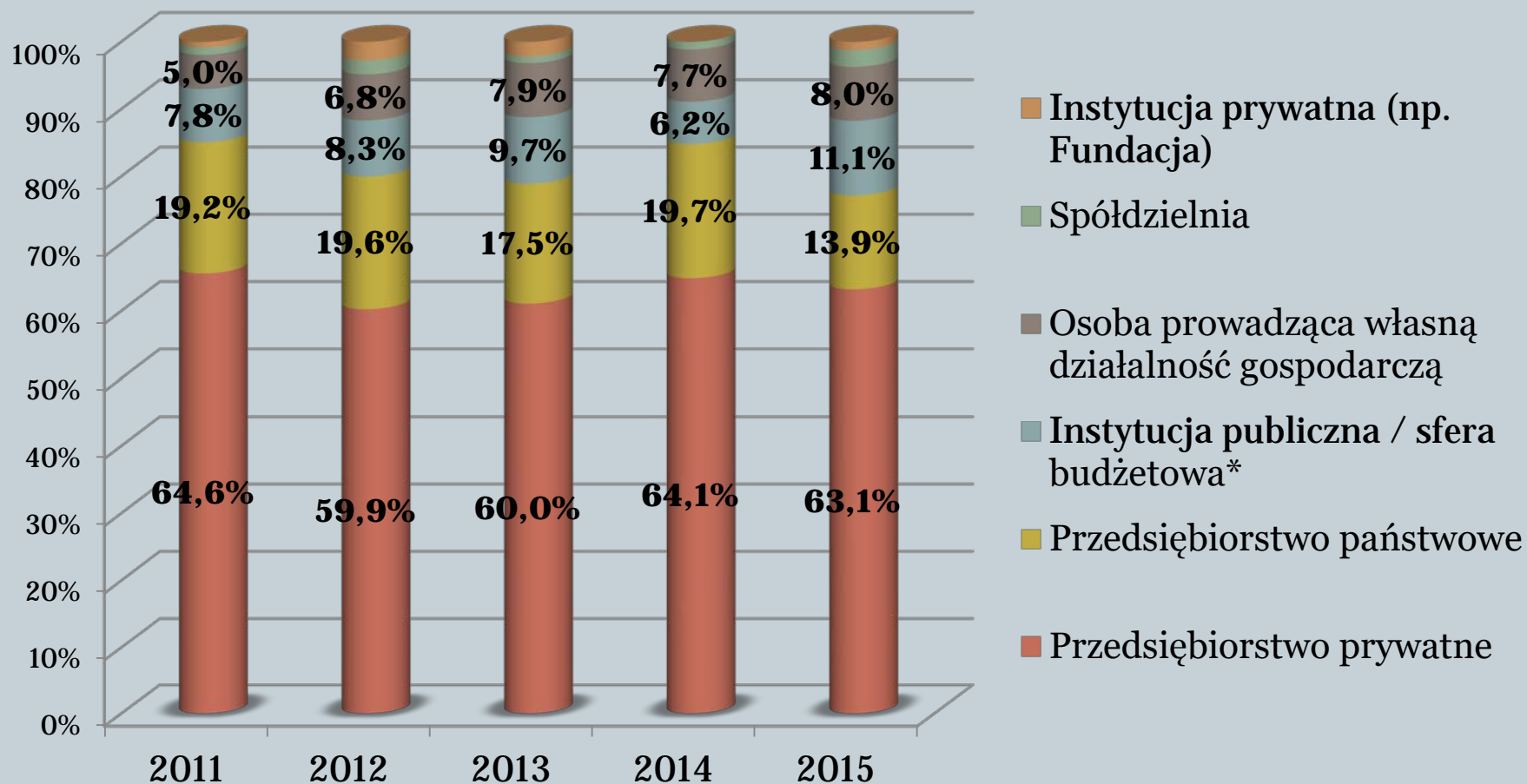
Średnia powierzchnia w m² domu/mieszkania respondentów



Aktywność zawodowa respondentów

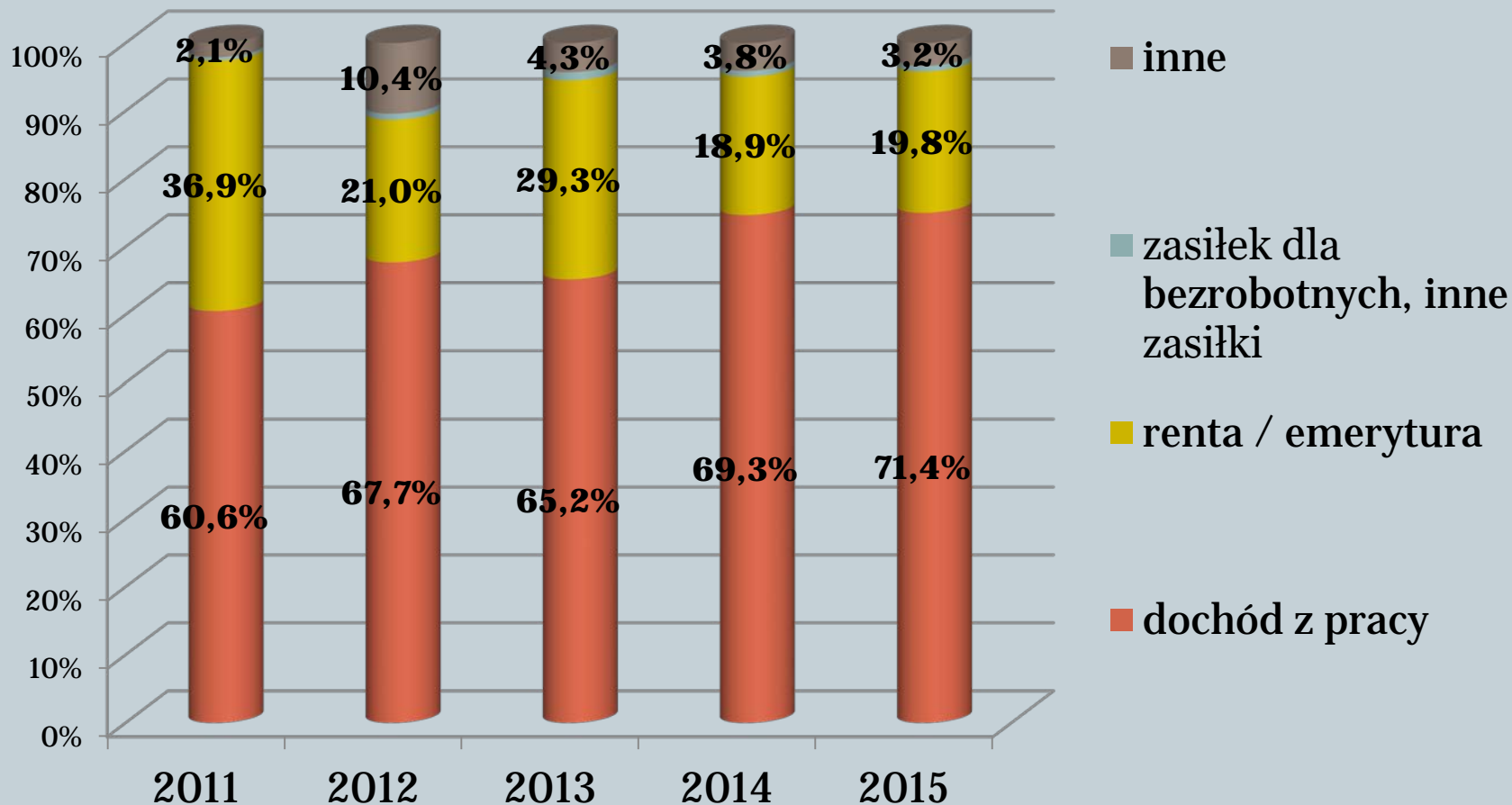


Miejsce pracy respondentów

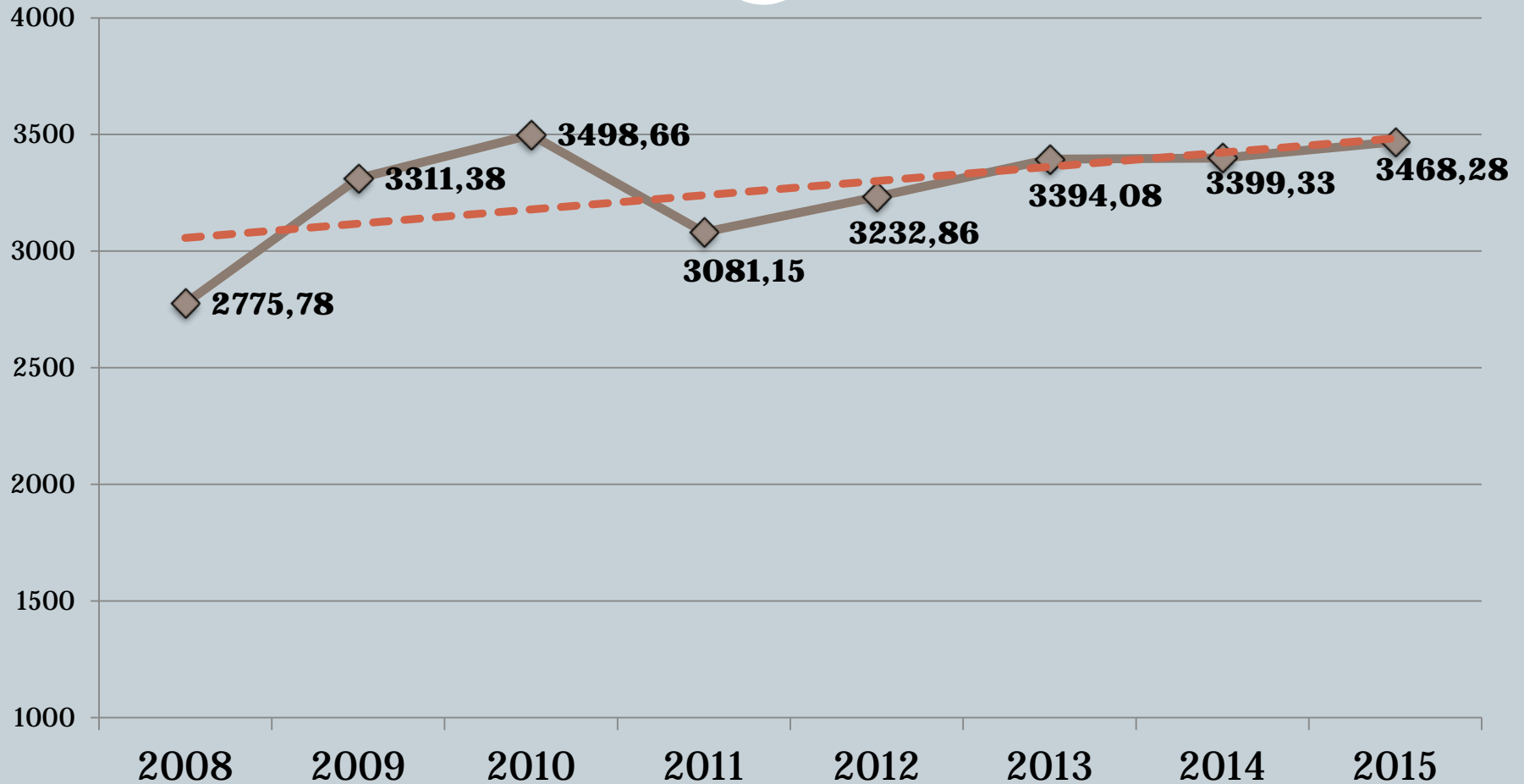


* od 2015 roku kategoria instytucja publiczna została zastąpiona kategorią sfera budżetowa

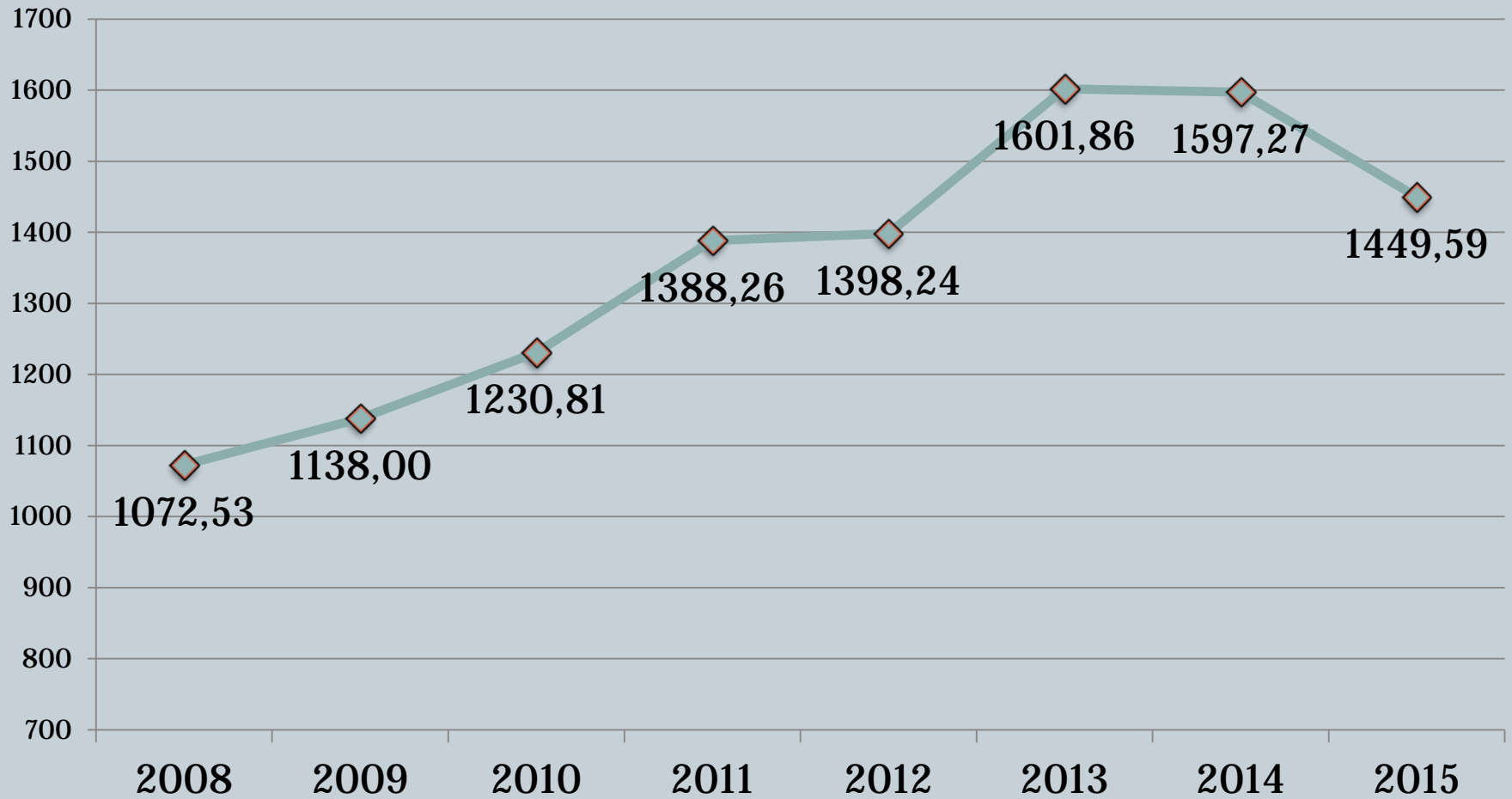
Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego



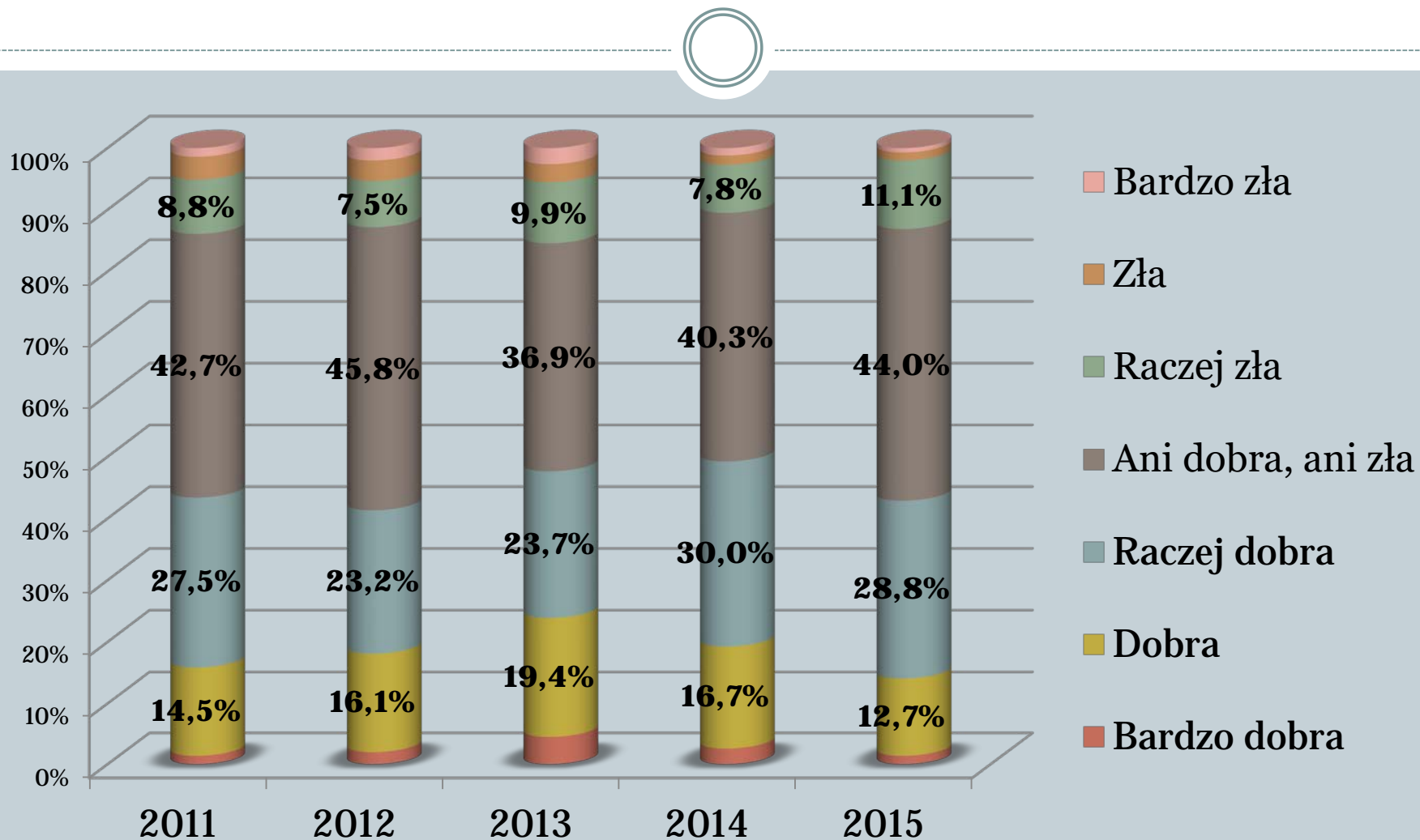
Średni dochód badanych gospodarstw domowych

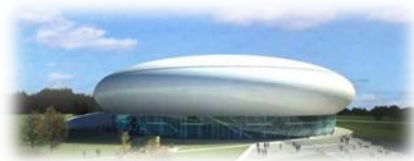


Średni dochód na osobę w badanych gospodarstwach domowych



Subiektywna ocena sytuacji materialnej respondentów





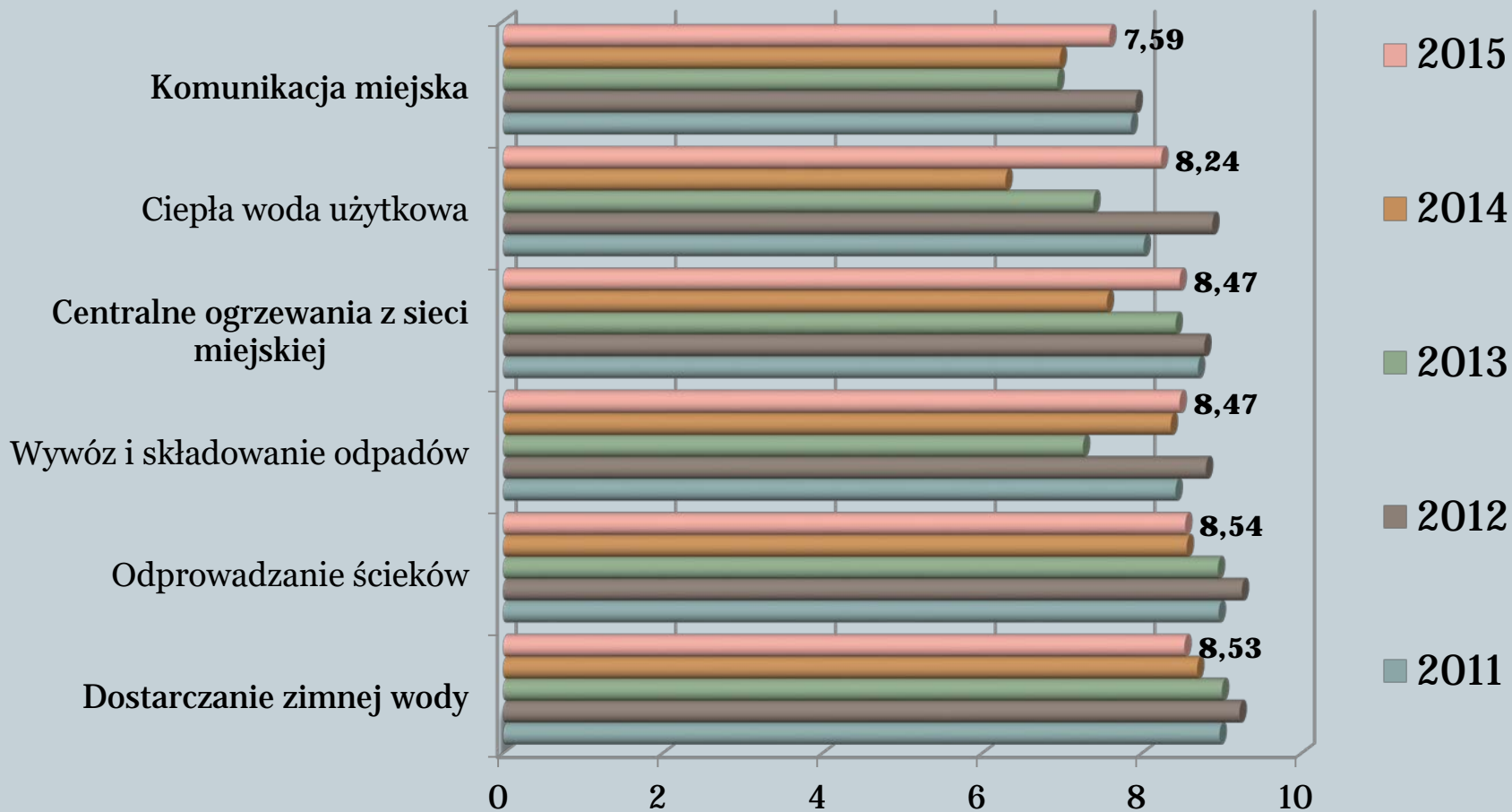
Usługi komunalne ogółem

Ocena usług komunalnych w Krakowie



- Wszystkie usługi oceniane w 2015 roku otrzymały noty, które uznać należy za bardzo korzystne, większość z nich jest na podobnym lub wyższym poziomie co w roku 2014.
- Z przeprowadzonego badania wynika, iż:
 - **najlepiej oceniono odprowadzanie ścieków (8,54),**
 - **następnie dostarczanie zimniej wody (8,53),**
 - **wywóz i składowanie odpadów (8,47),**
 - **cieplej wody użytkowa (8,24),**
 - **centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (8,07),**
 - **zaś najniższą notę, aczkolwiek nadal korzystną, otrzymała ocena komunikacja miejska (7,59).**

Średnia ocen poszczególnych usług komunalnych

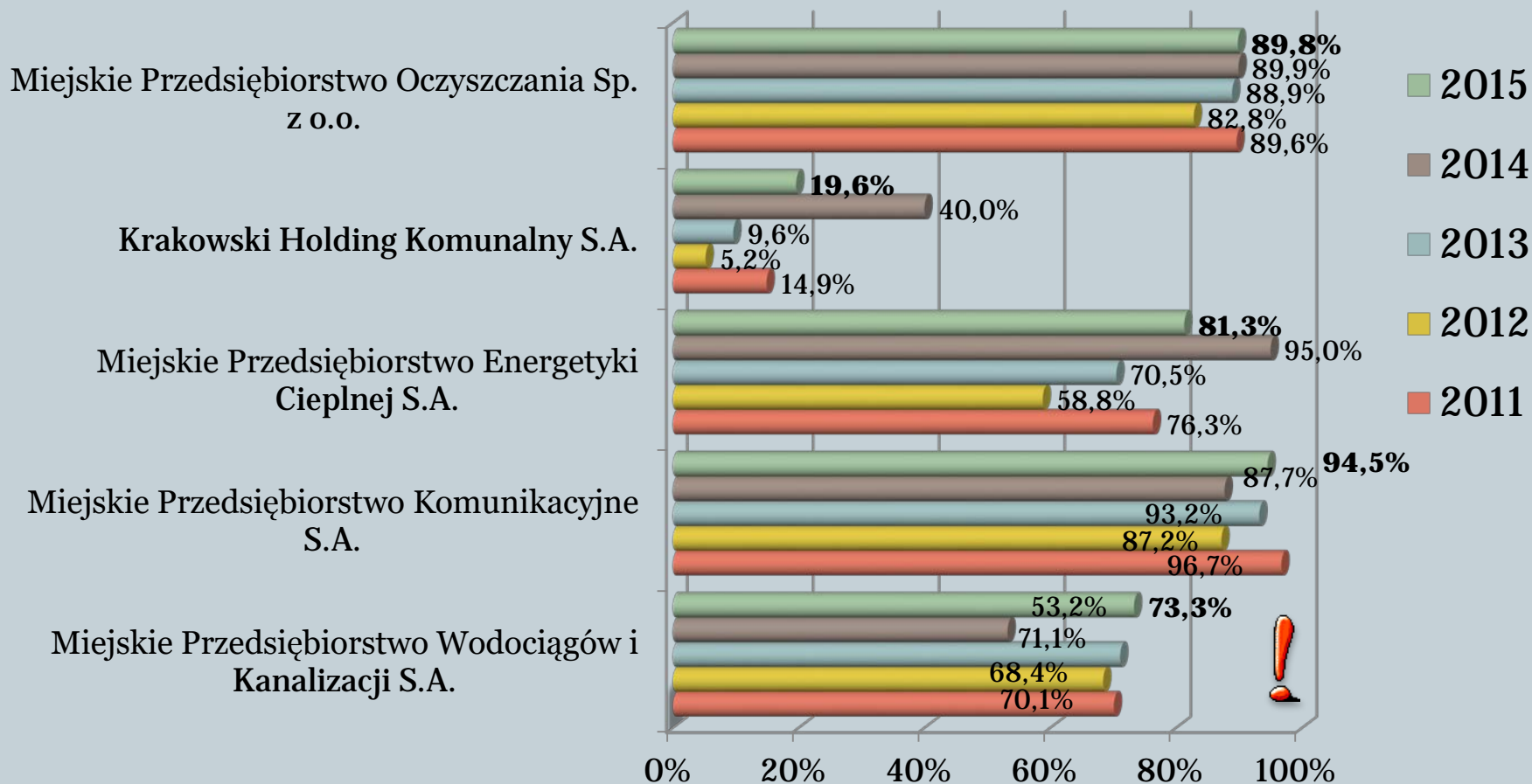


Rozpoznawalność miejskich spółek komunalnych



- W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła rozpoznawalność niektórych spółek miejskich (MPK, MPWiK), innych natomiast spadła (KHK, MPEC) a MPO pozostała na tym samym poziomie.
- Najbardziej rozpoznawalnym logotypem jest symbol MPK, rozpoznało go bowiem aż 94,5%, zaś najmniej rozpoznawanym jest logotyp Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A., który skojarzyło zaledwie 19,6% badanych.
- Logotypy pozostałych spółek rozpoznane zostały przez:
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. – 73,3%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.– 81,3%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania – 89,8%

Odsetek badanych, którzy rozpoznali logotypy miejskich spółek komunalnych

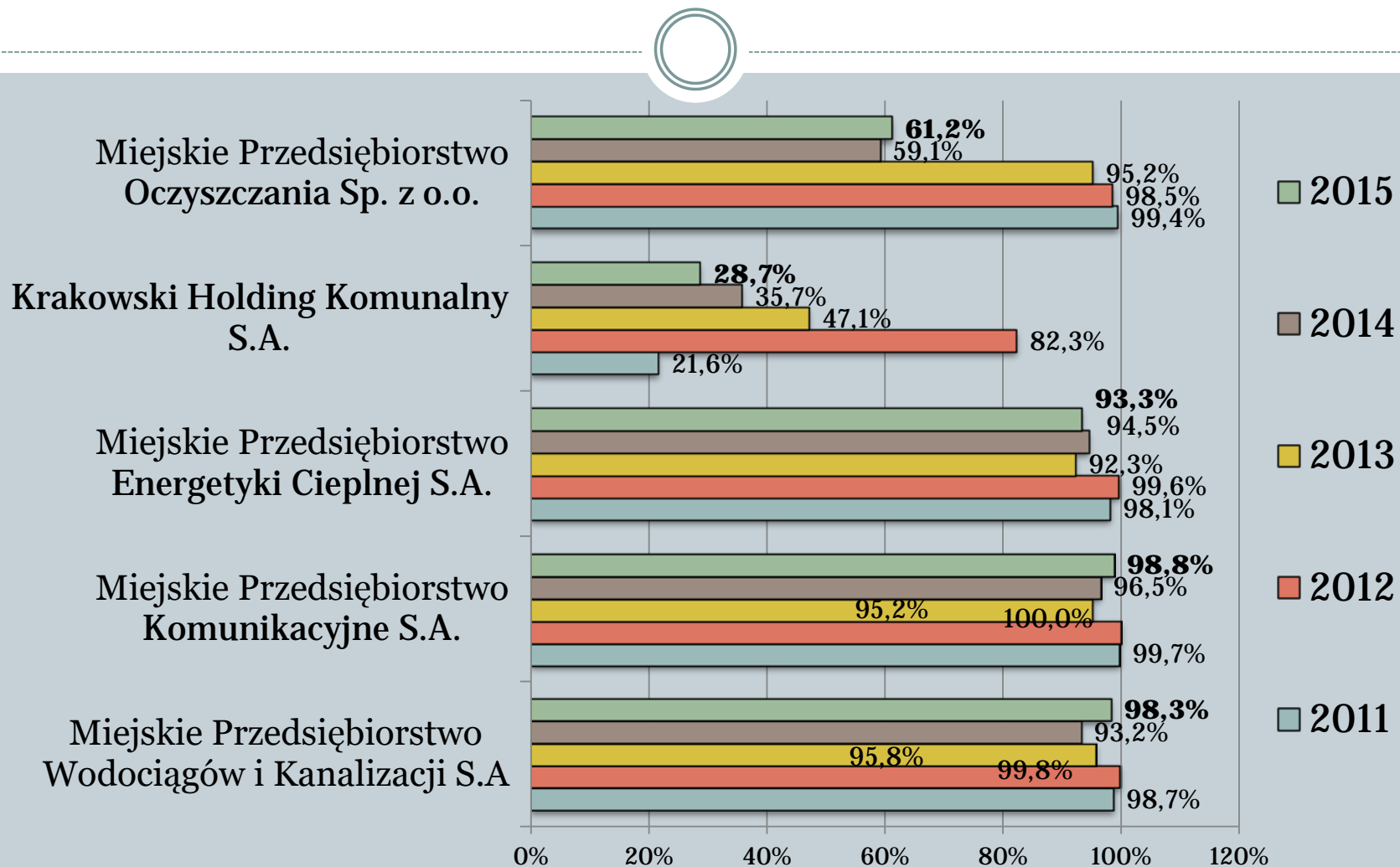


Znajomość obszaru działalności miejskich spółek komunalnych



- 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. – 98,8%,
 - MPWiK S.A. – 98,3%,
 - MPEC S.A. – 93,3%,
 - MPO Sp. z o.o. – 61,2%
 - KHK S.A. – 28,7%

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

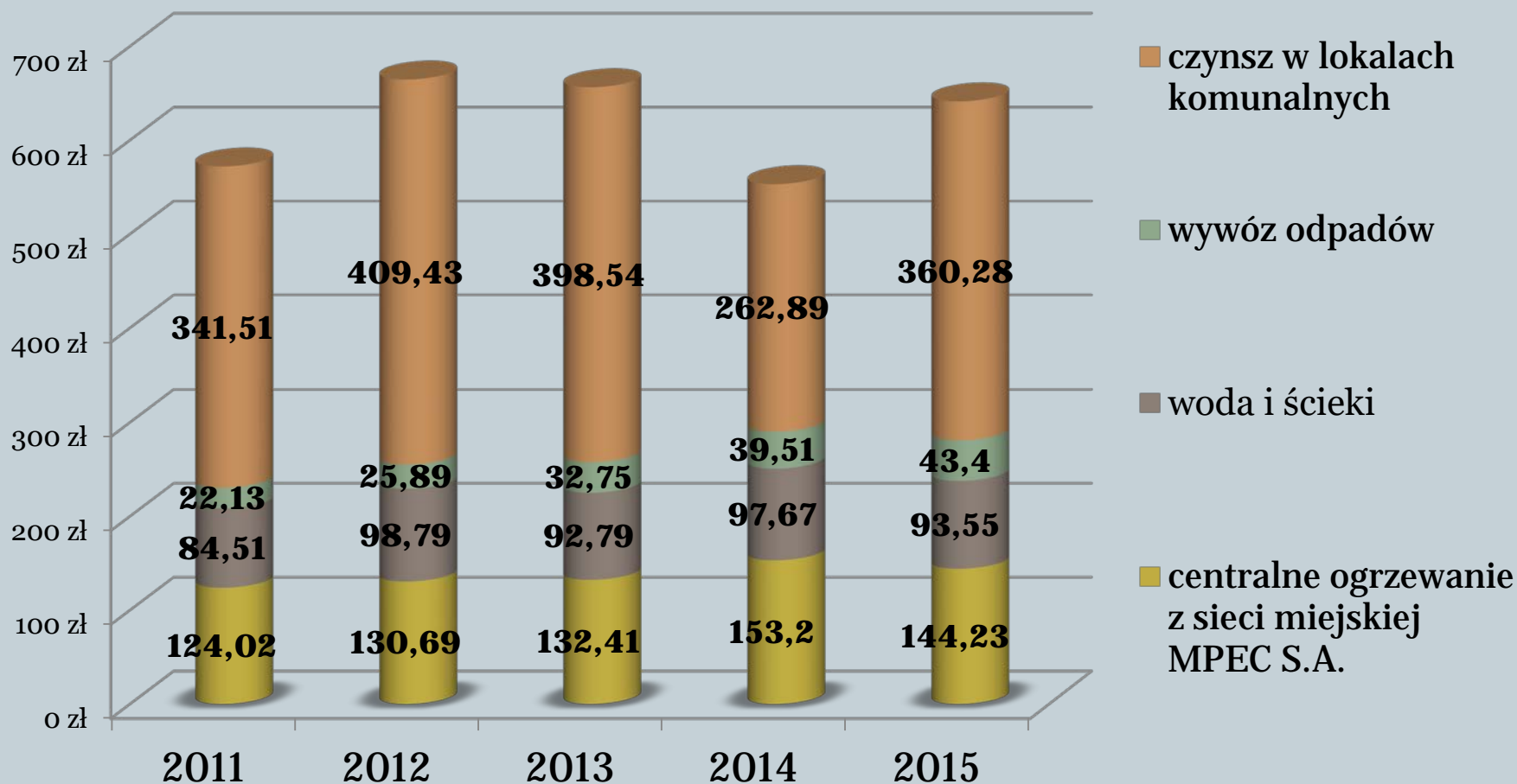


Wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne w Krakowie

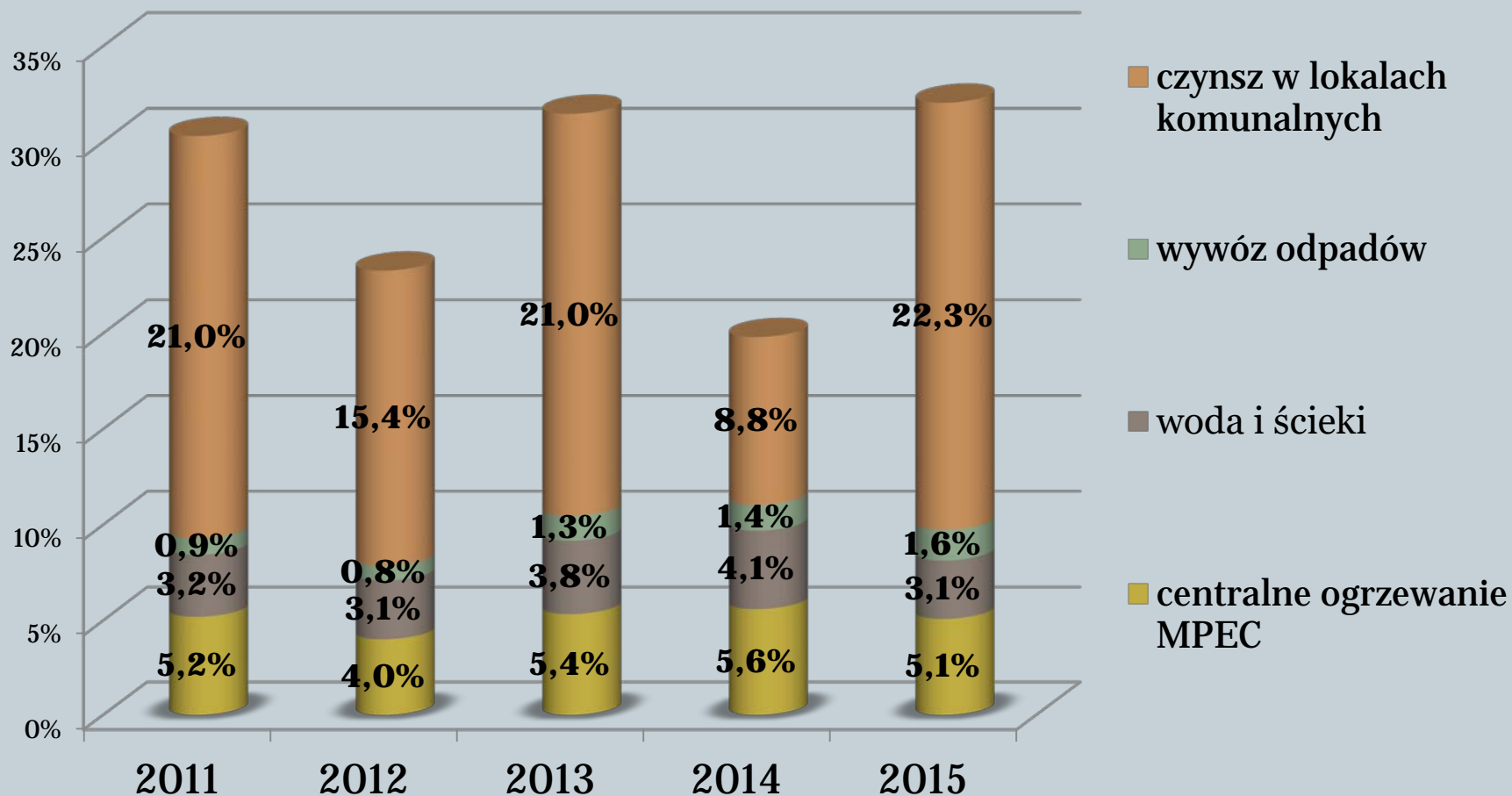


- Nieodmiennie od pierwszej edycji badania opłaty czynszowe stanowią najbardziej okazały wydatek w budżetach respondentów – w obecnej edycji stanowiło to średnio aż 22% dochodów.
- Nakłady na wodę i ścieki oraz ogrzewanie z sieci MPEC odnotowały spadki w stosunku do roku poprzedniego. Inaczej przedstawia się wyłącznie czynsz w lokalach komunalnych oraz wydatki na wywóz odpadów.
- Średnie wydatki na usługi komunalne w 2015 r. wynosiły:
 - czynsz w lokalach komunalnych – 360,28 zł (22,3% dochodu),
 - centralne ogrzewanie MPEC S.A. – 144,23 zł (5,14% dochodu),
 - woda i ścieki – 93,55 zł (3,05% dochodu),
 - wywóz odpadów – 43,40 zł (1,61% dochodu).

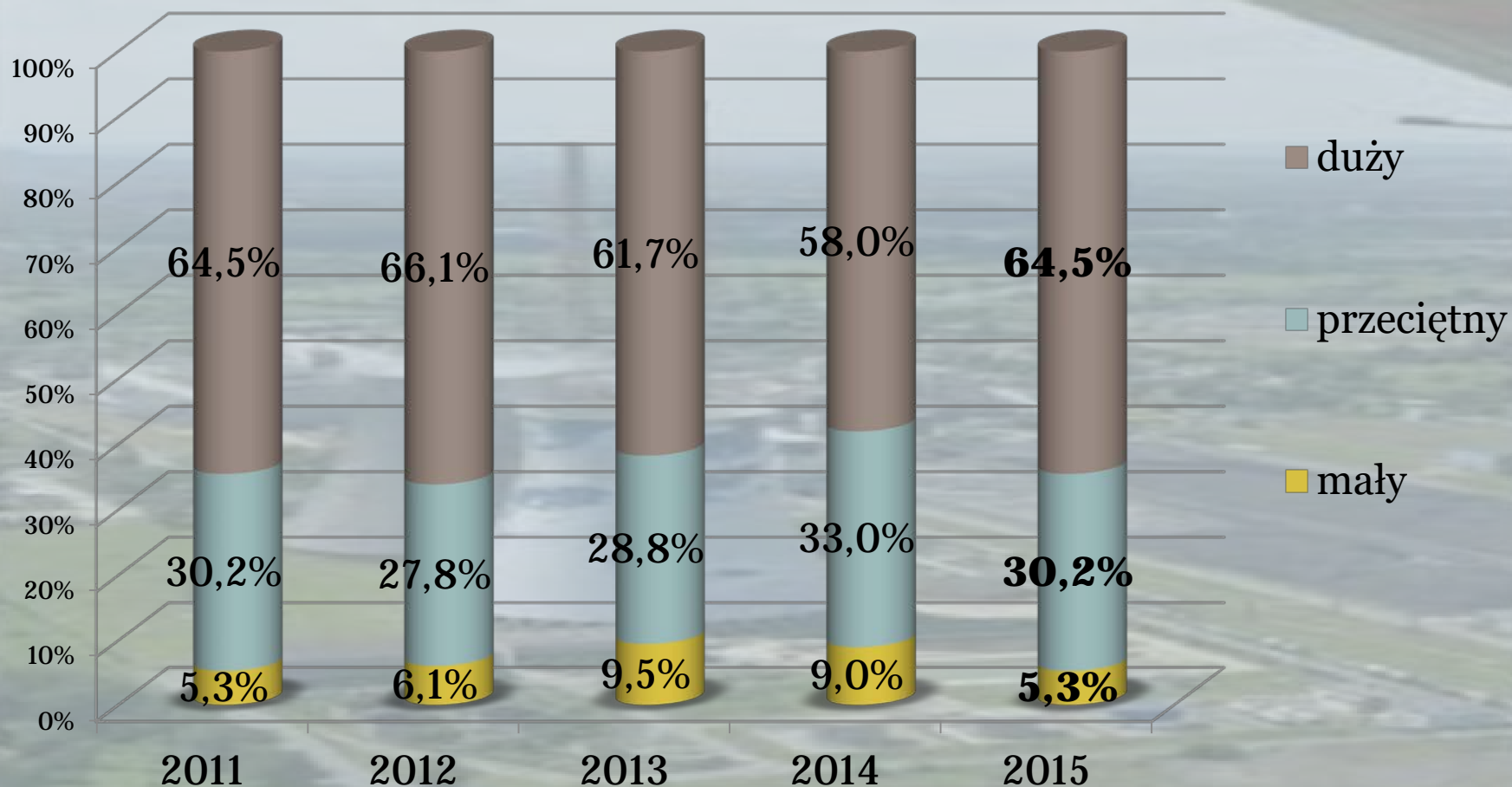
Średnie kwoty w zł przeznaczane na poszczególne usługi komunalne przez badane gospodarstwa domowe



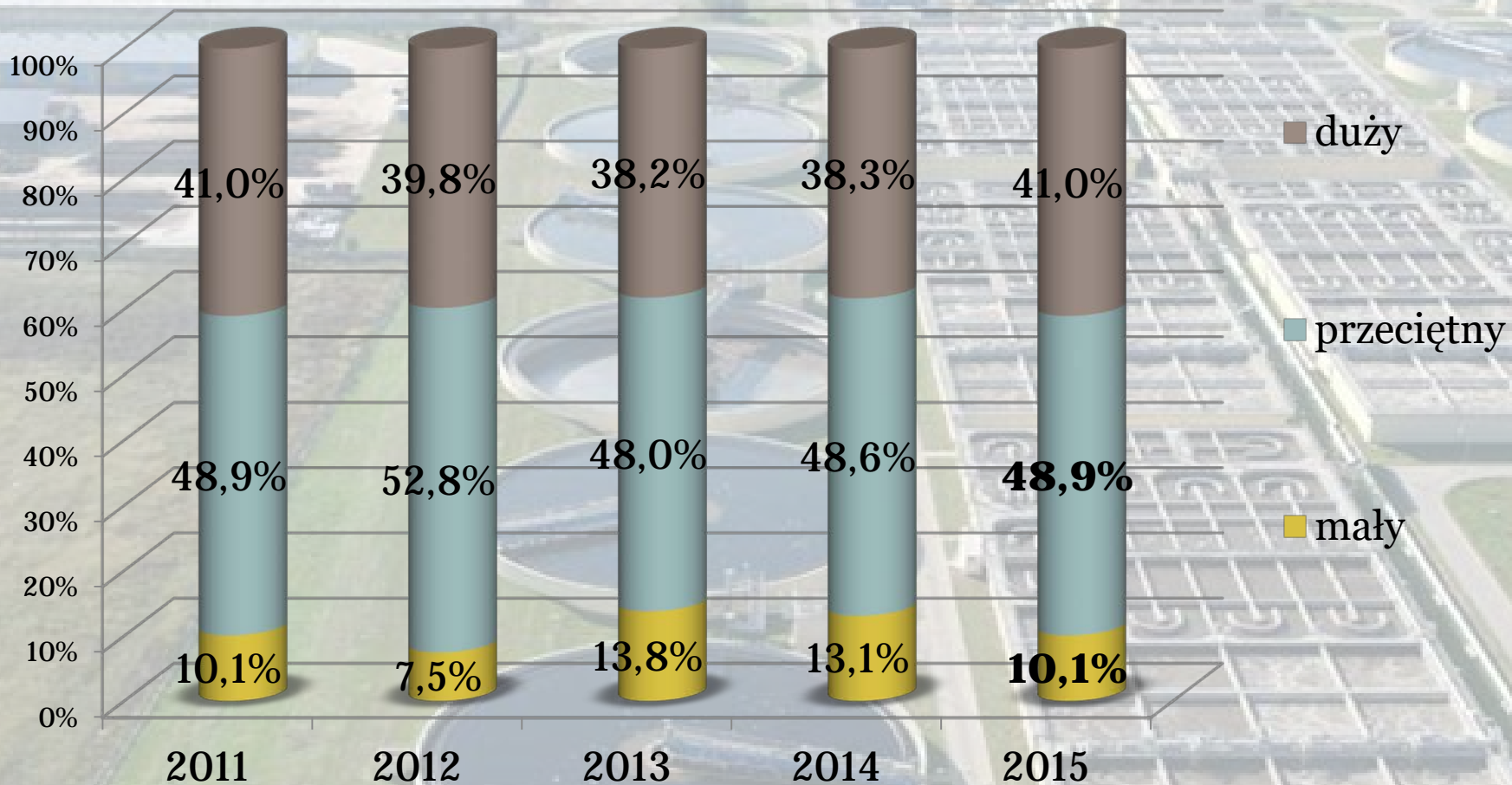
Procent dochodu jaki stanowią wydatki gospodarstw domowych na poszczególne usługi komunalne



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



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



Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.



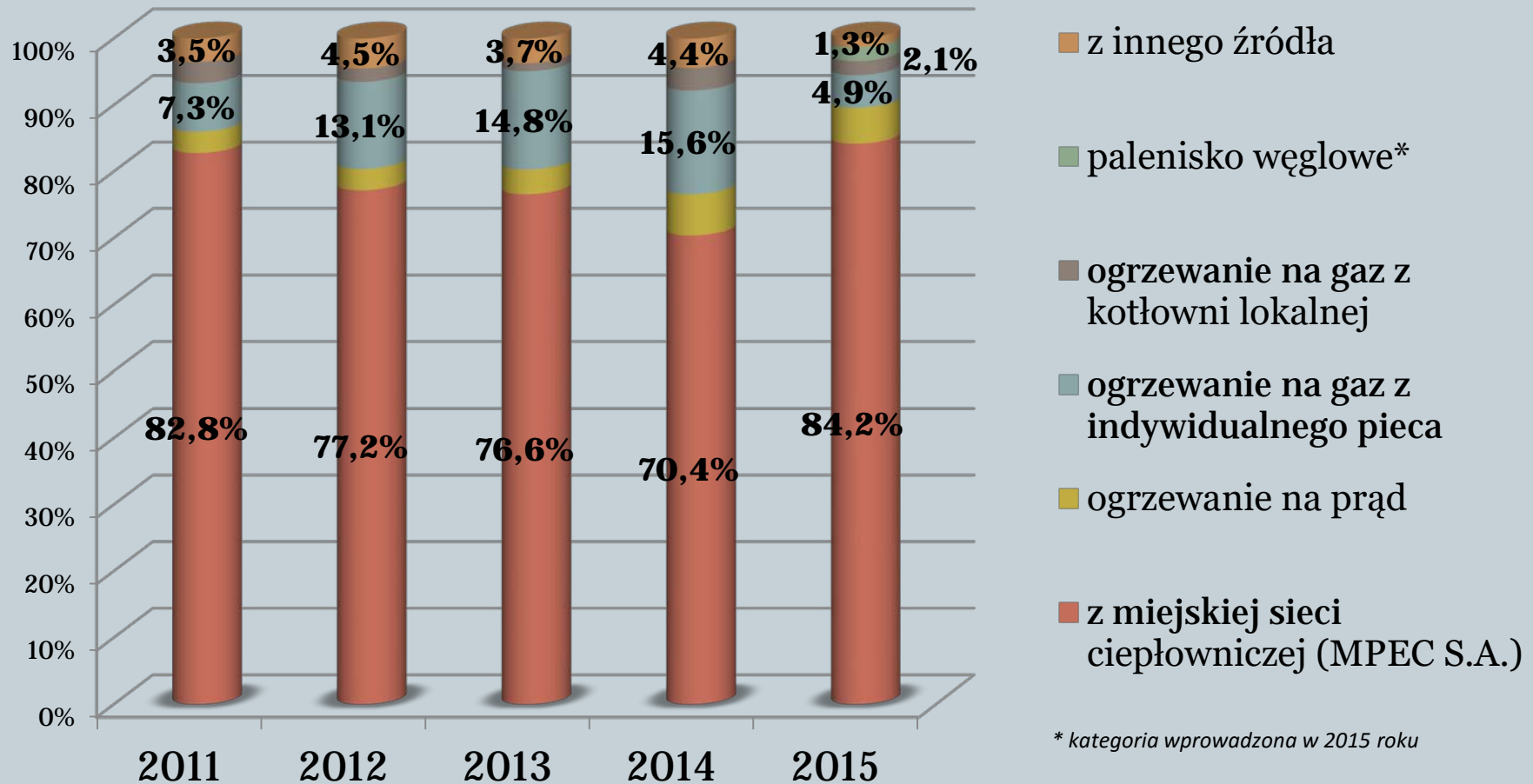
DOSTARCZANIE CIEPŁA

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. – dostarczanie ciepła



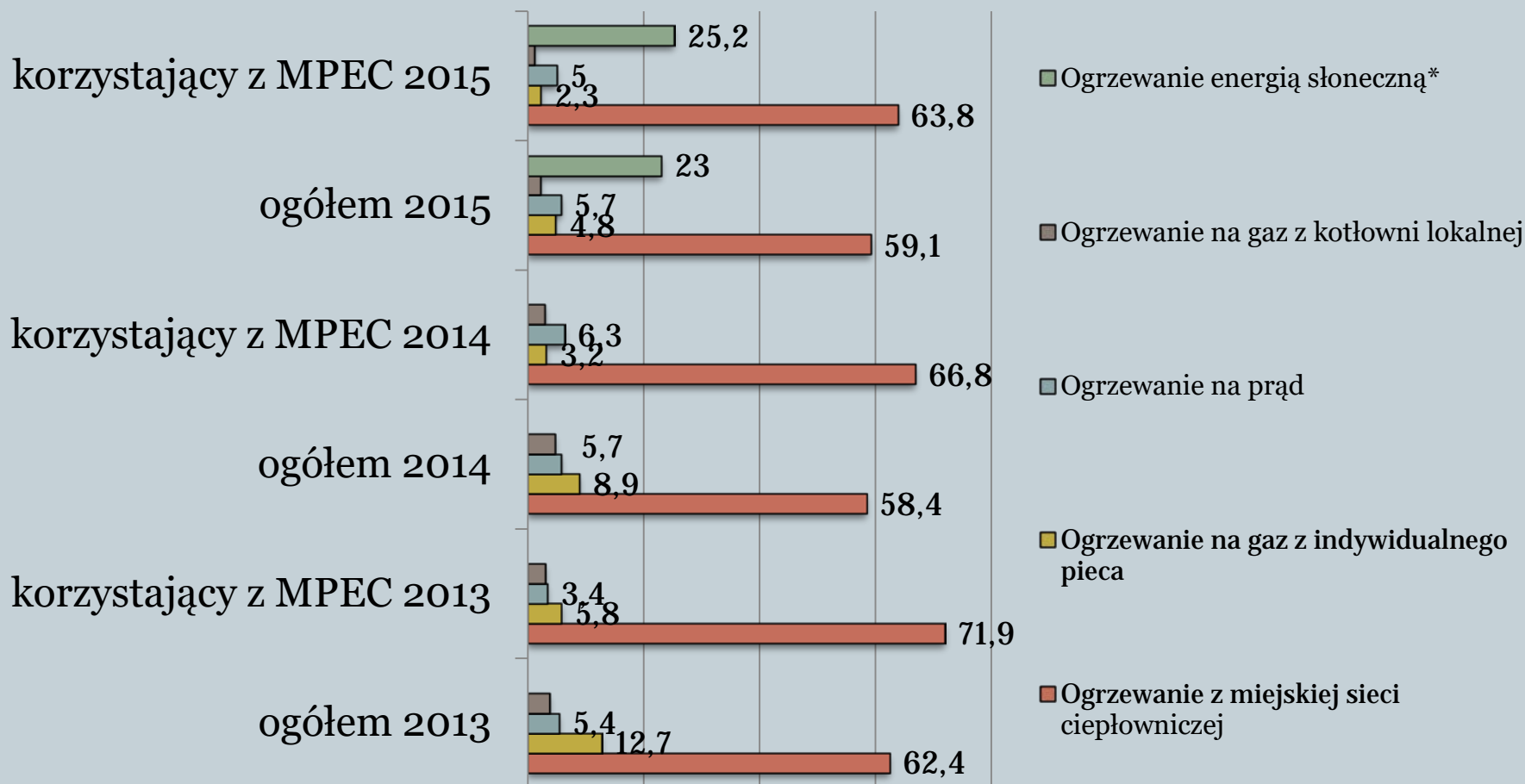
- Większość gospodarstw domowych korzysta z usług MPEC S.A. - 84,2%
- Oferowane przez MPEC S.A. usługi ocenione zostały przez większość badanych bardzo wysoko – 95% respondentów przyznało, iż jest zadowolonych z usług MPEC S.A. Jest to wynik taki wyższy niż w roku ubiegłym.
- Podobnie jak w ubiegłym roku, przeważająca większość (81,9%) badanych nie doświadczyła wahań temperatury w ciągu ostatniego sezonu grzewczego
- Cechy idealnego ogrzewania to niezmiennie: niskie ceny, możliwość regulacji temperatury oraz bezpieczeństwo.
- Jako mocne strony MPEC S.A. uznano: bezawaryjność, łatwość obsługi, bezpieczeństwo instalacji grzewczej oraz właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu.
- Jako słabe strony MPEC uznano: wysoki koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami grzewczymi. Ponadto 20% osób stwierdziło, że ten typ ogrzewania nie ma słabych stron.

Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



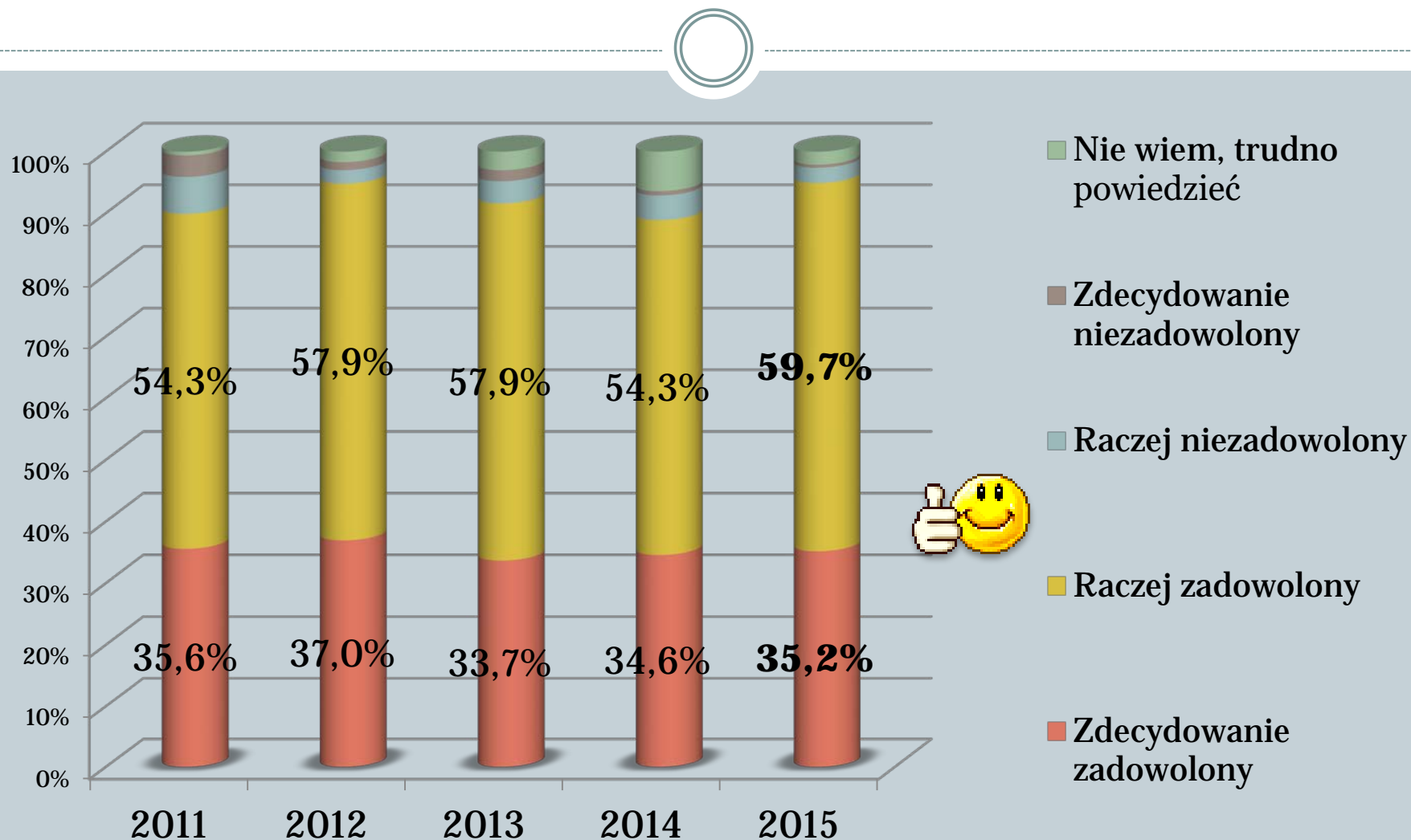
* kategoria wprowadzona w 2015 roku

Preferowane źródła ogrzewania przy nowych inwestycjach

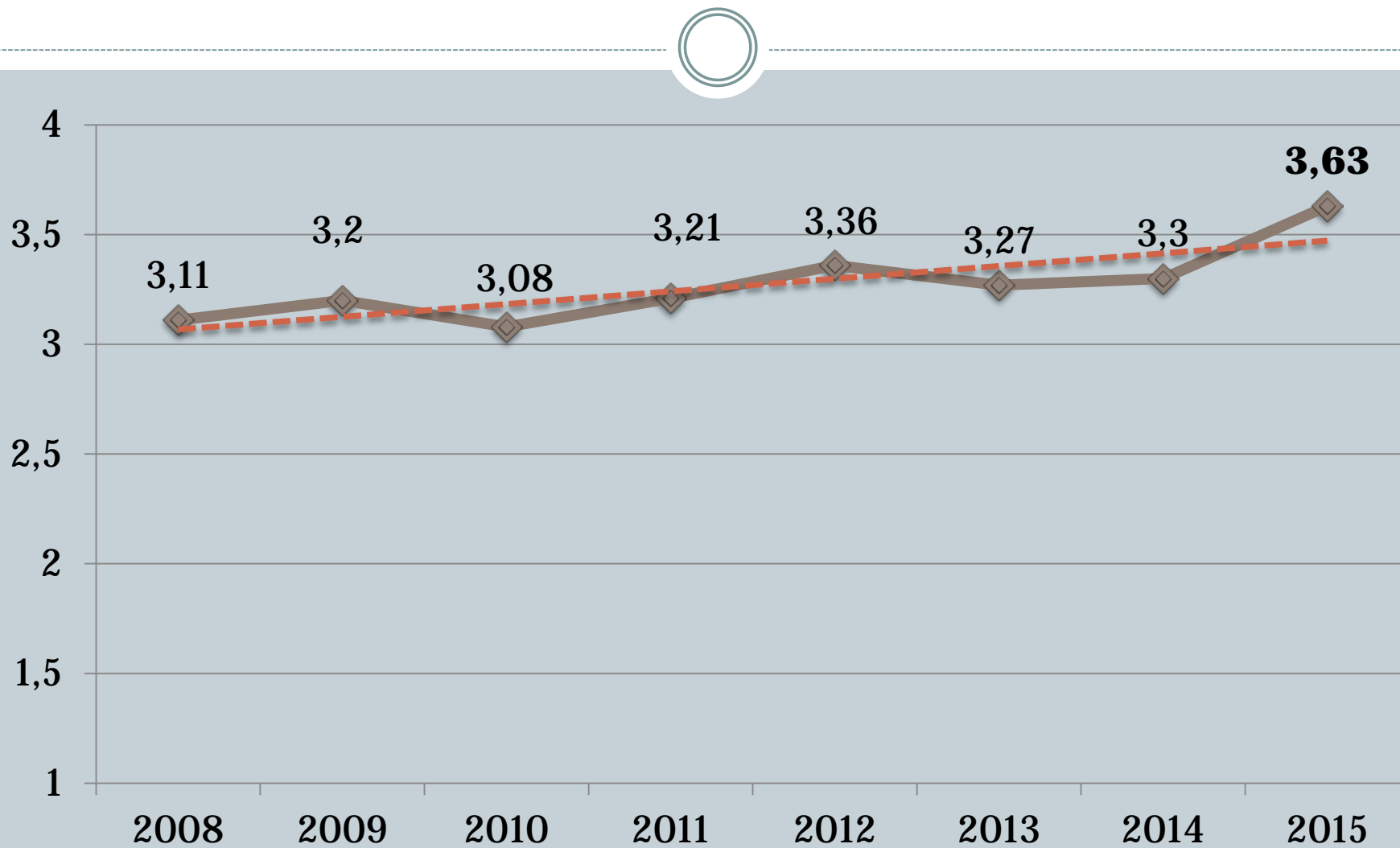


*kategoria wprowadzona od 2015 roku

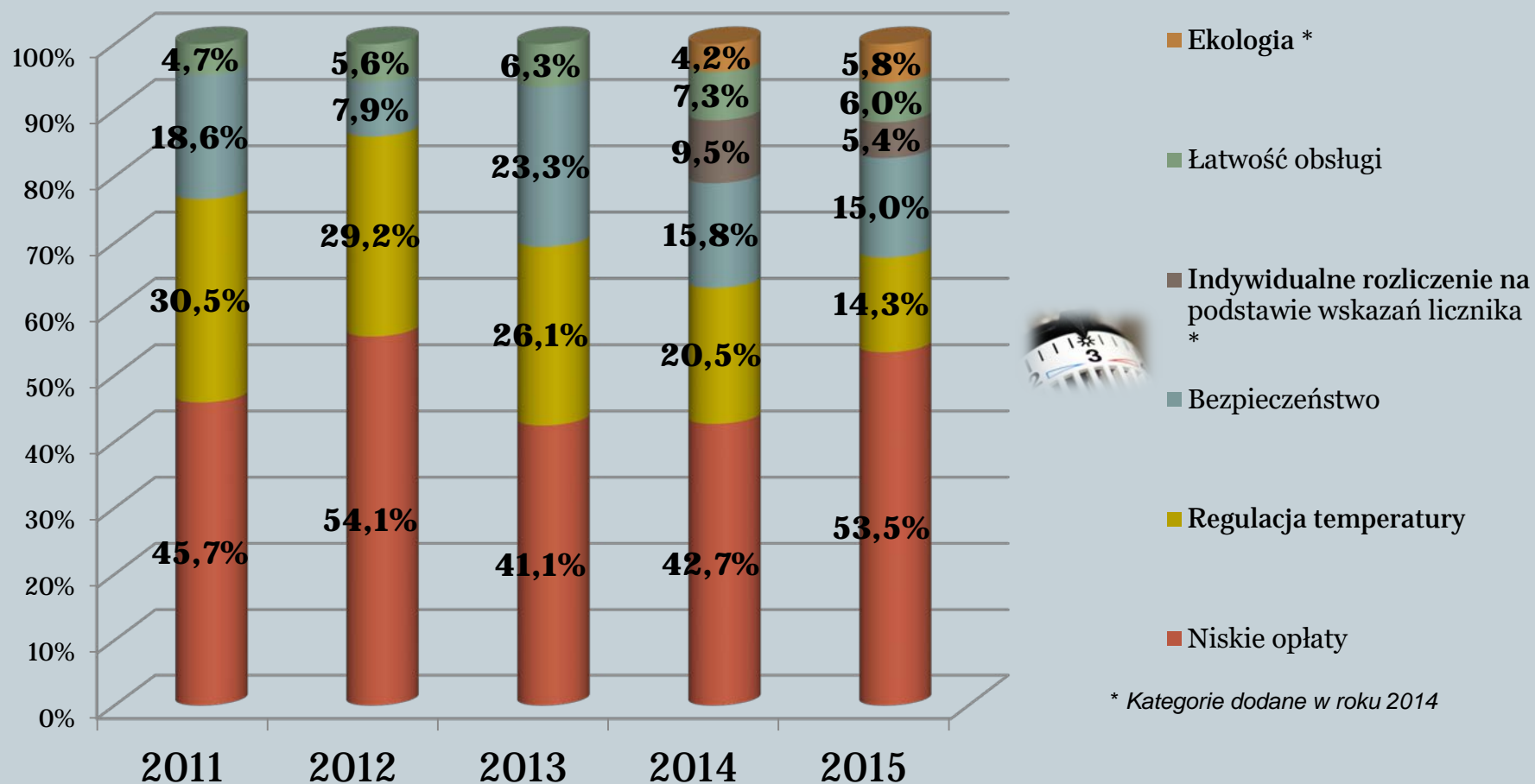
Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.



Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A.

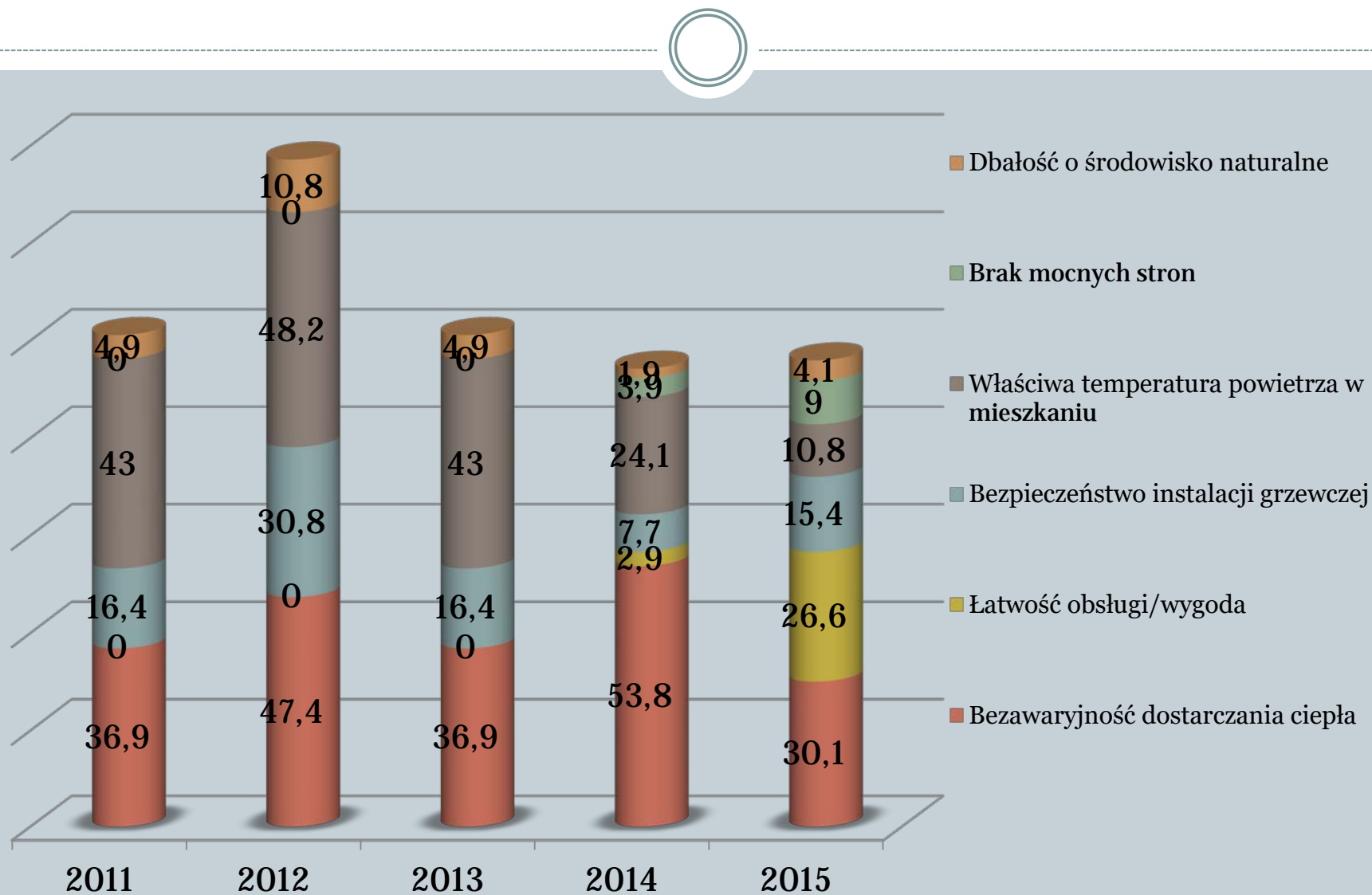


Cechy idealnego ogrzewania w opinii respondentów

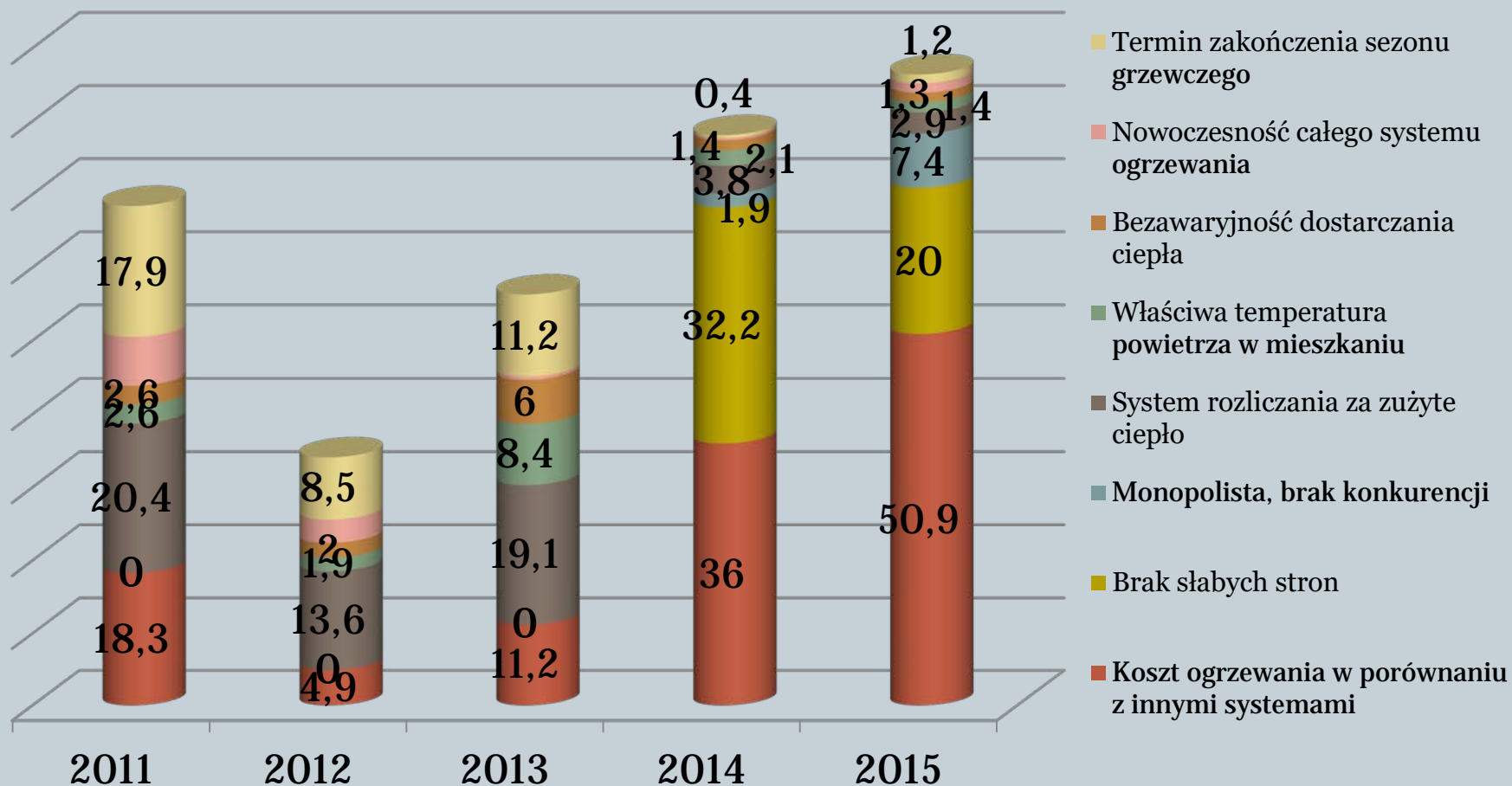


* Kategorie dodane w roku 2014

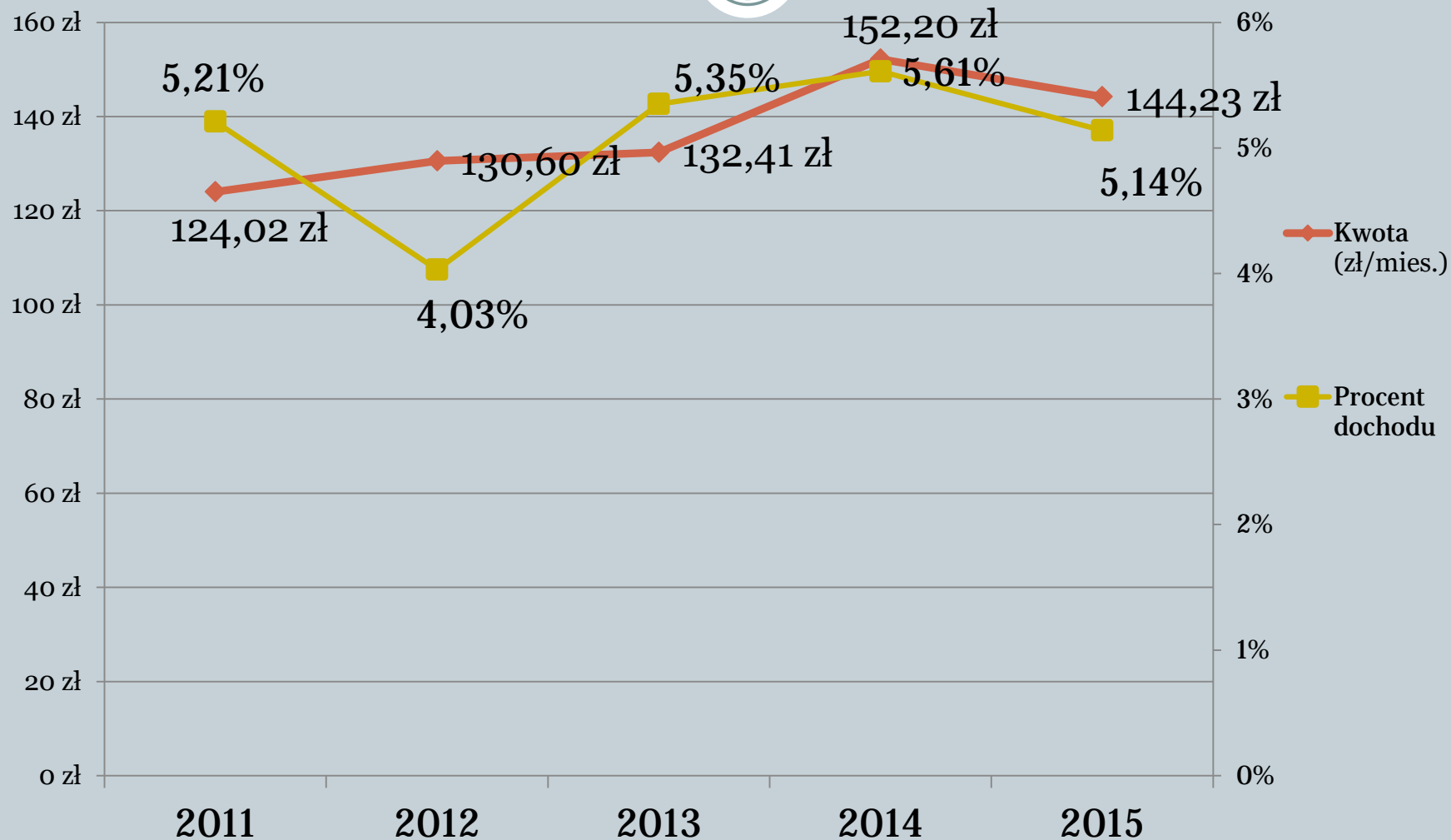
Mocne strony MPEC S.A. w opinii respondentów



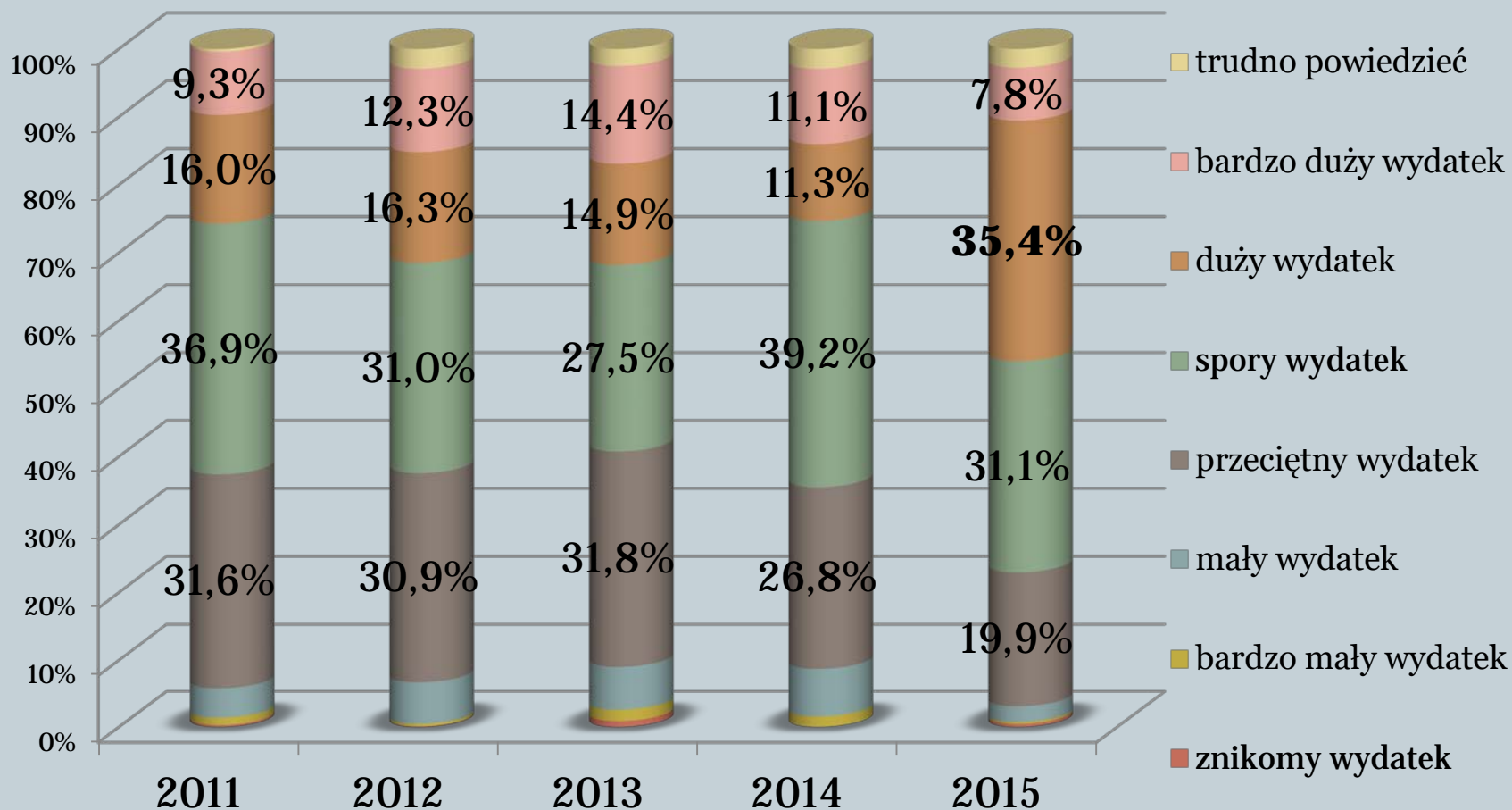
Słabe strony MPEC S.A. w opinii respondentów



Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci miejskie



Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie



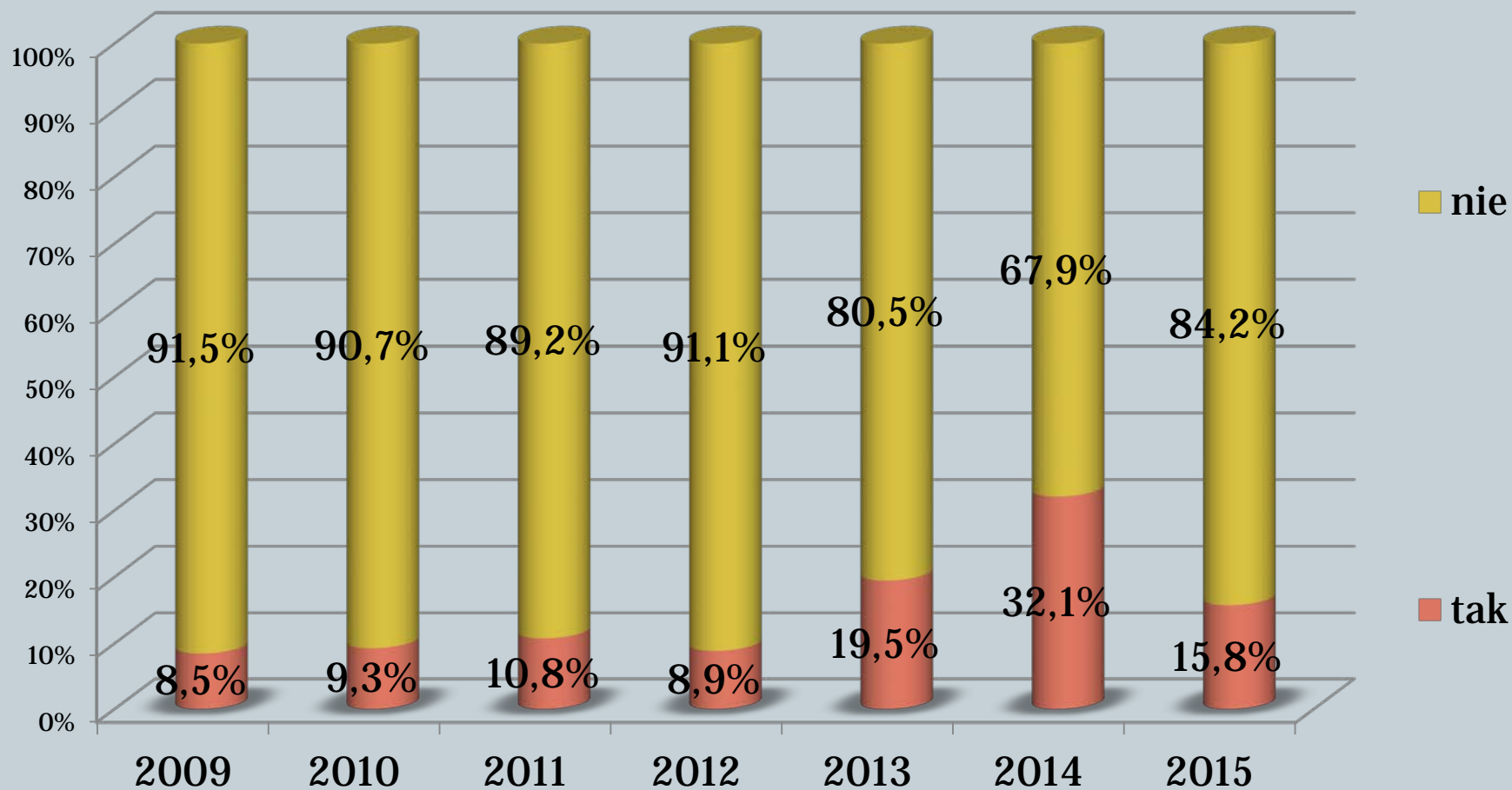


MPEC S.A. – ciepła woda użytkowa

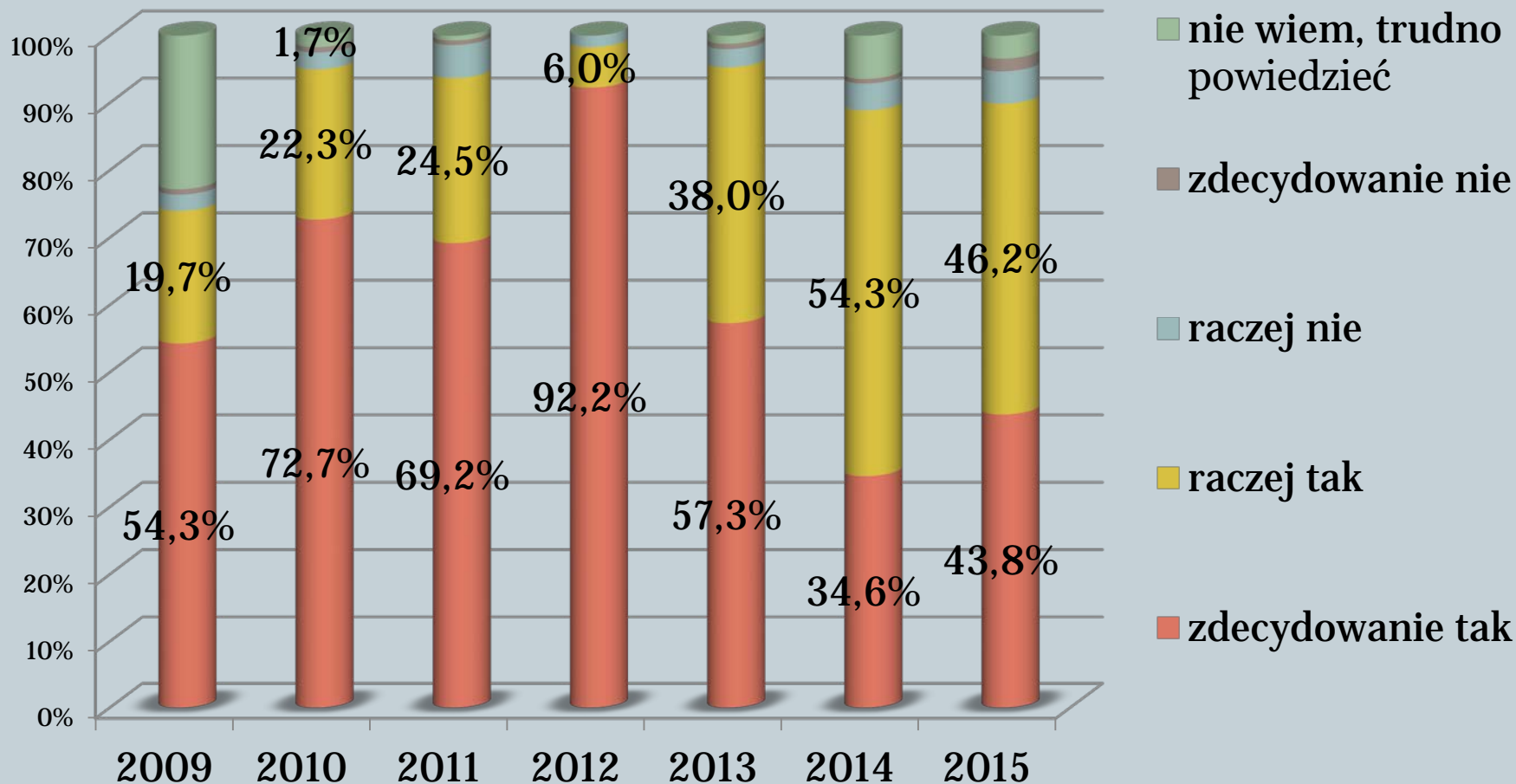


- Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do 15,8% gospodarstw domowych. W stosunku do roku ubiegłego wskaźnik ten spadł ponad dwukrotnie.
- Osoby korzystające z możliwości dostawy ciepłej wody z sieci miejskiej MPEC S.A. w większości przypadków są zadowolone z tej usługi – 90% 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



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

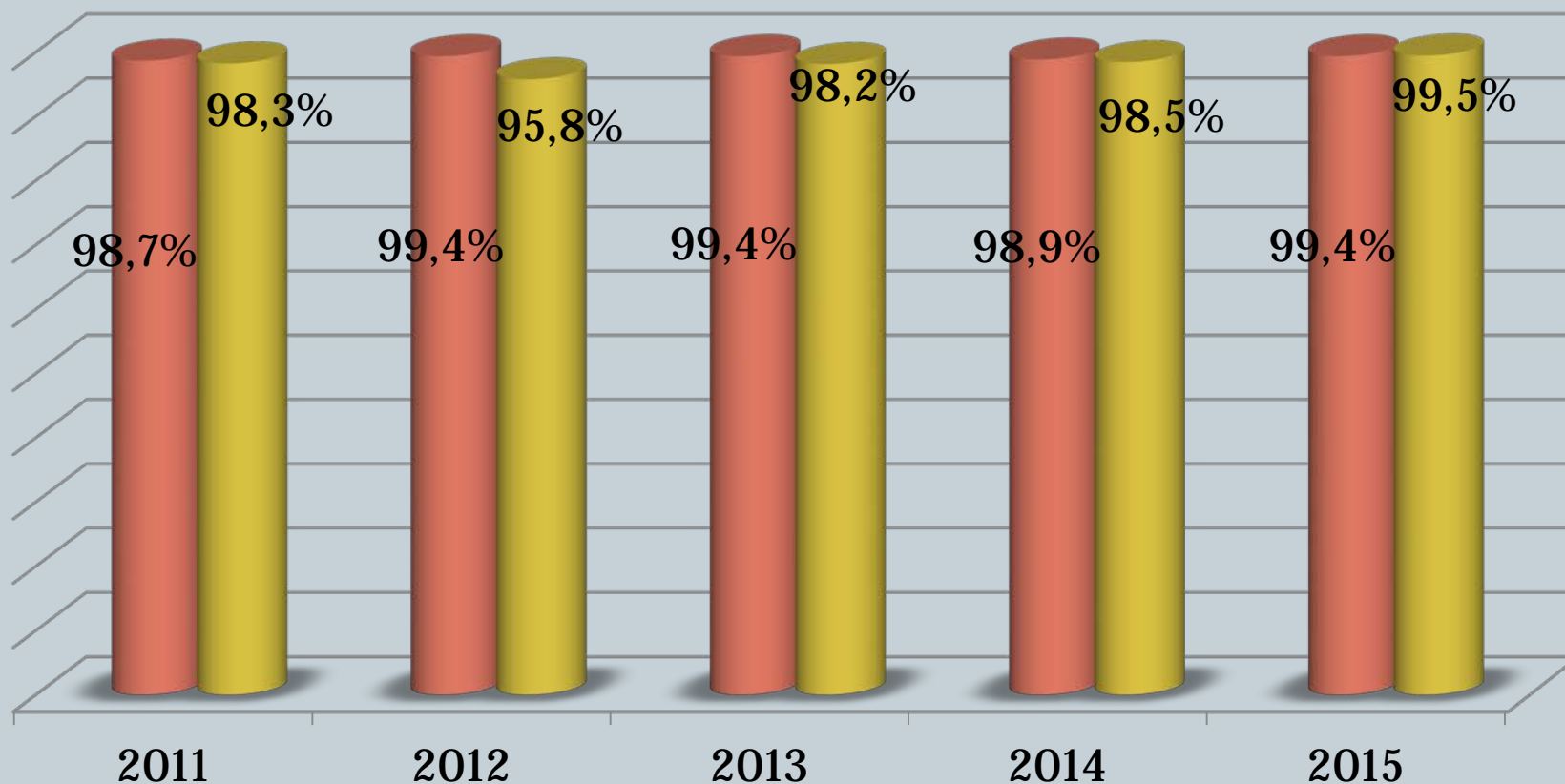


- Prawie wszyscy badani korzystają z usług dostarczania zimnej wody przez MPWiK S.A. (99,4%) oraz z usług odprowadzania ścieków (99,5%).
- Ponad połowa (51,4%) badanych wie, że woda w kranach spełnia wszystkie europejskie normy jakości i nadaje się do spożycia bez gotowania.
- Ponad jedna trzecia badanych nie wie, że wodę z kranu można spożyć bez gotowania.
- 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.
- Co drugi badany wskazywał, iż MPWiK S.A. nie ma słabych stron. Jednakże wśród negatywnych ocen wyróżniała się kwestia informacji dla klienta i jakości wody.

Odsetek badanych korzystający z poszczególnych usług MPWiK S.A.



■ dostarczanie zimnej wody ■ odprowadzanie ścieków





Jakość wody w krakowskich kranach



■ 2013

■ 2014

■ 2015

Czy wie Pan(i), że wodę z kranu można pić bez gotowania?

51,3%

58,2%

56,9%

Czy wie Pan(i), że woda w krakowskich kranach spełnia wszystkie europejskie normy jakościowe?

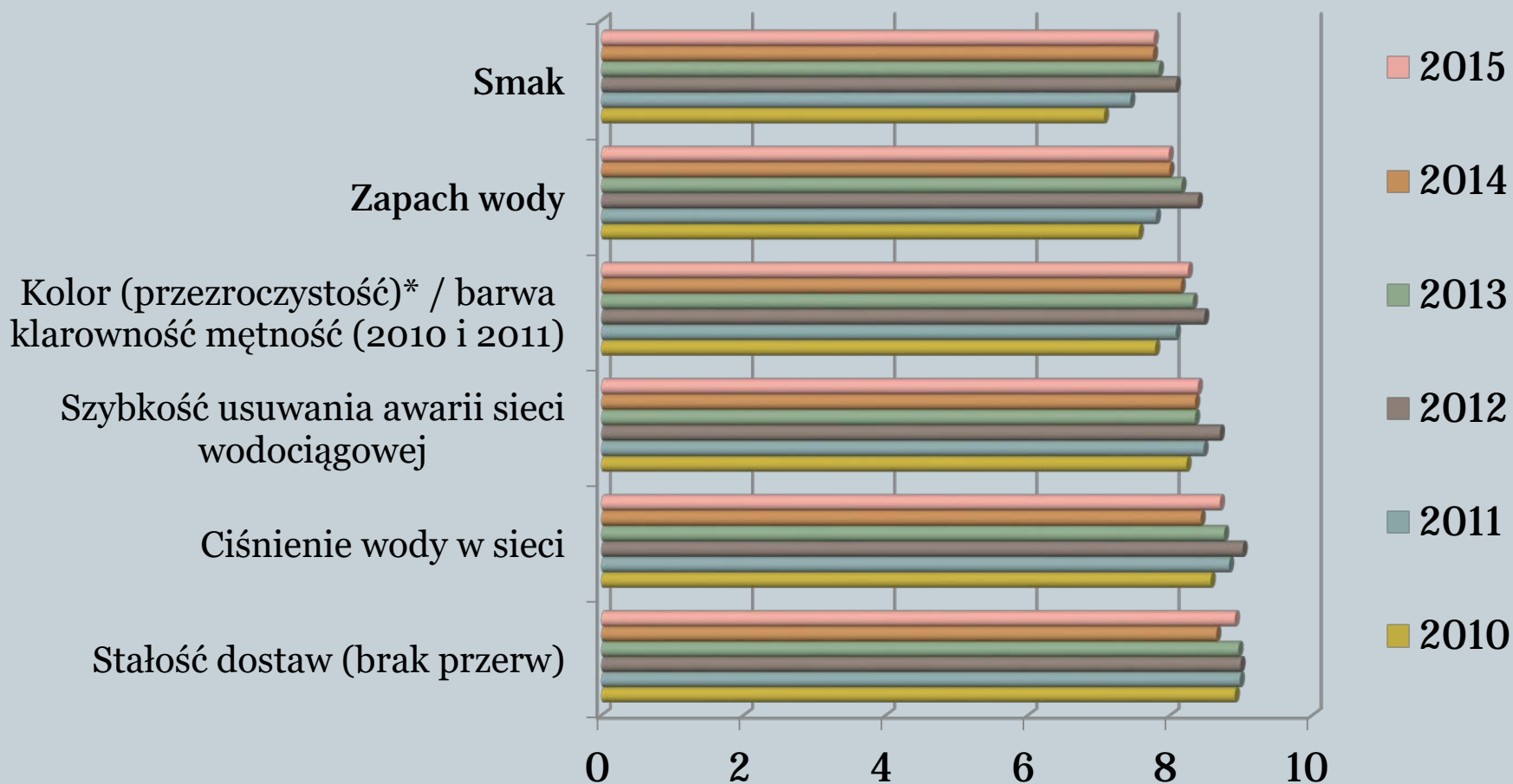
51,9%

56,5%

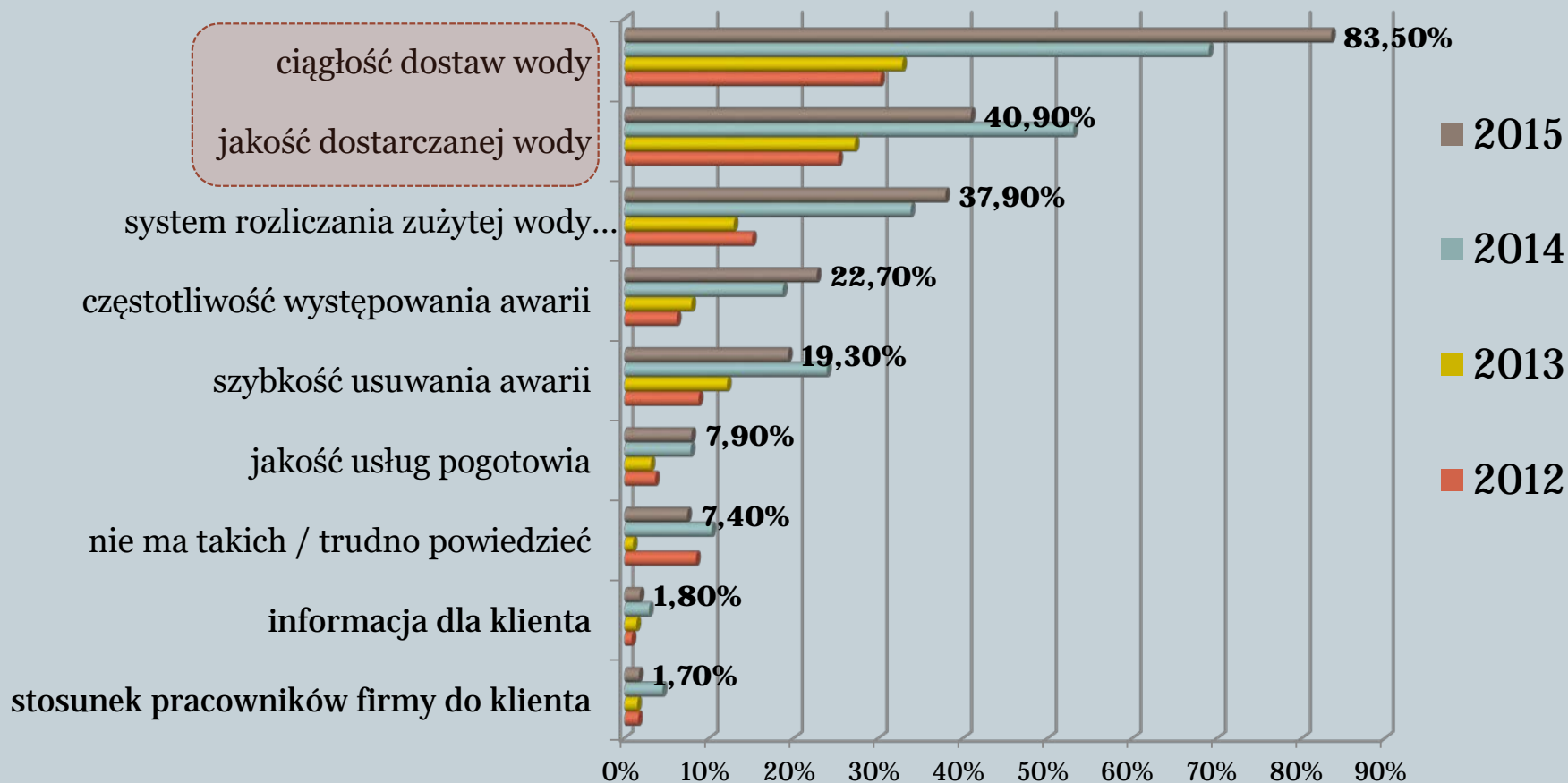
51,4%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

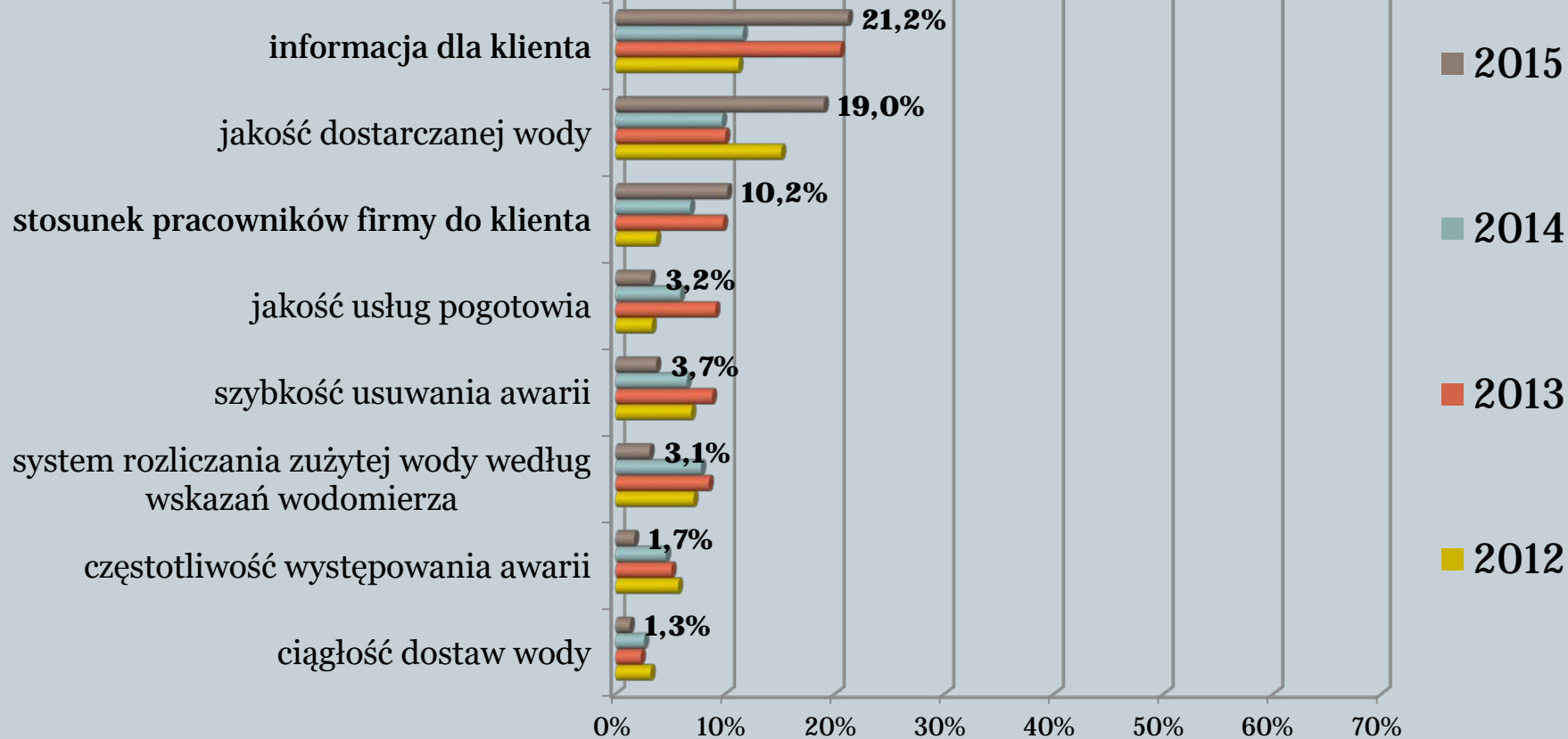


Mocne strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów

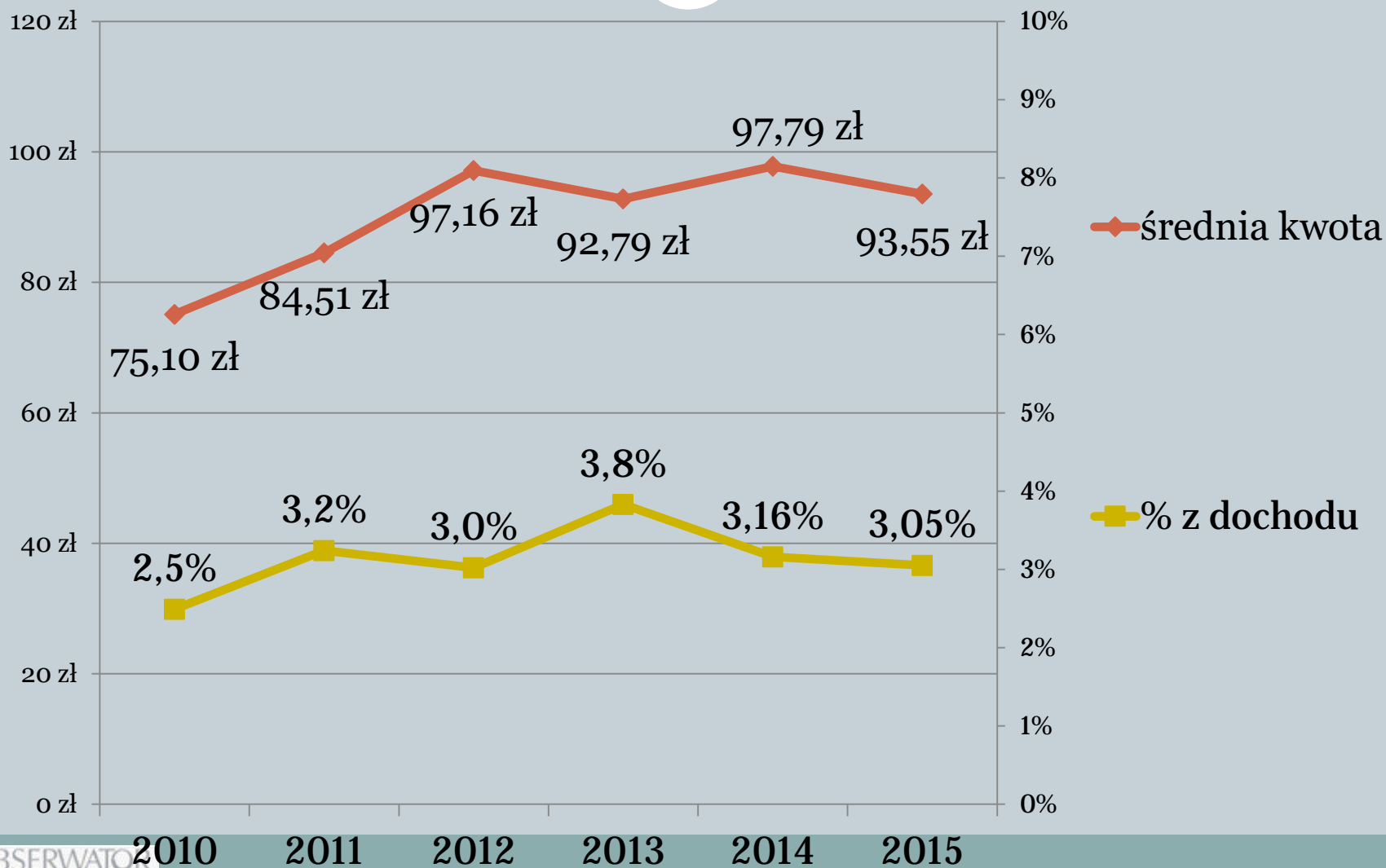


Słabe strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów

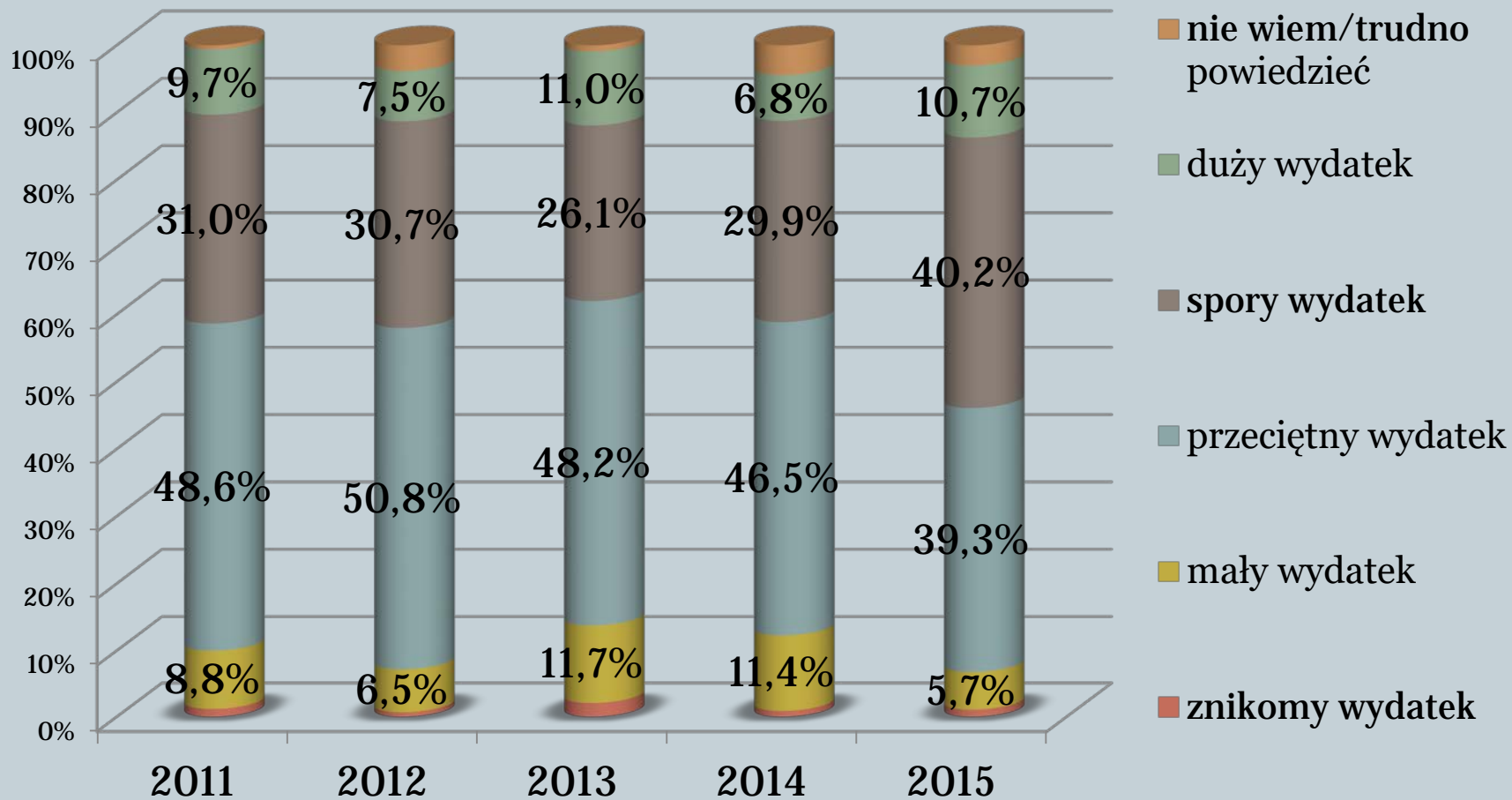
trudno powiedzieć, nie ma słabych stron



MPWiK S.A. – wydatki na usługę



Subiektywne odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na wodę i ścieki



Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.

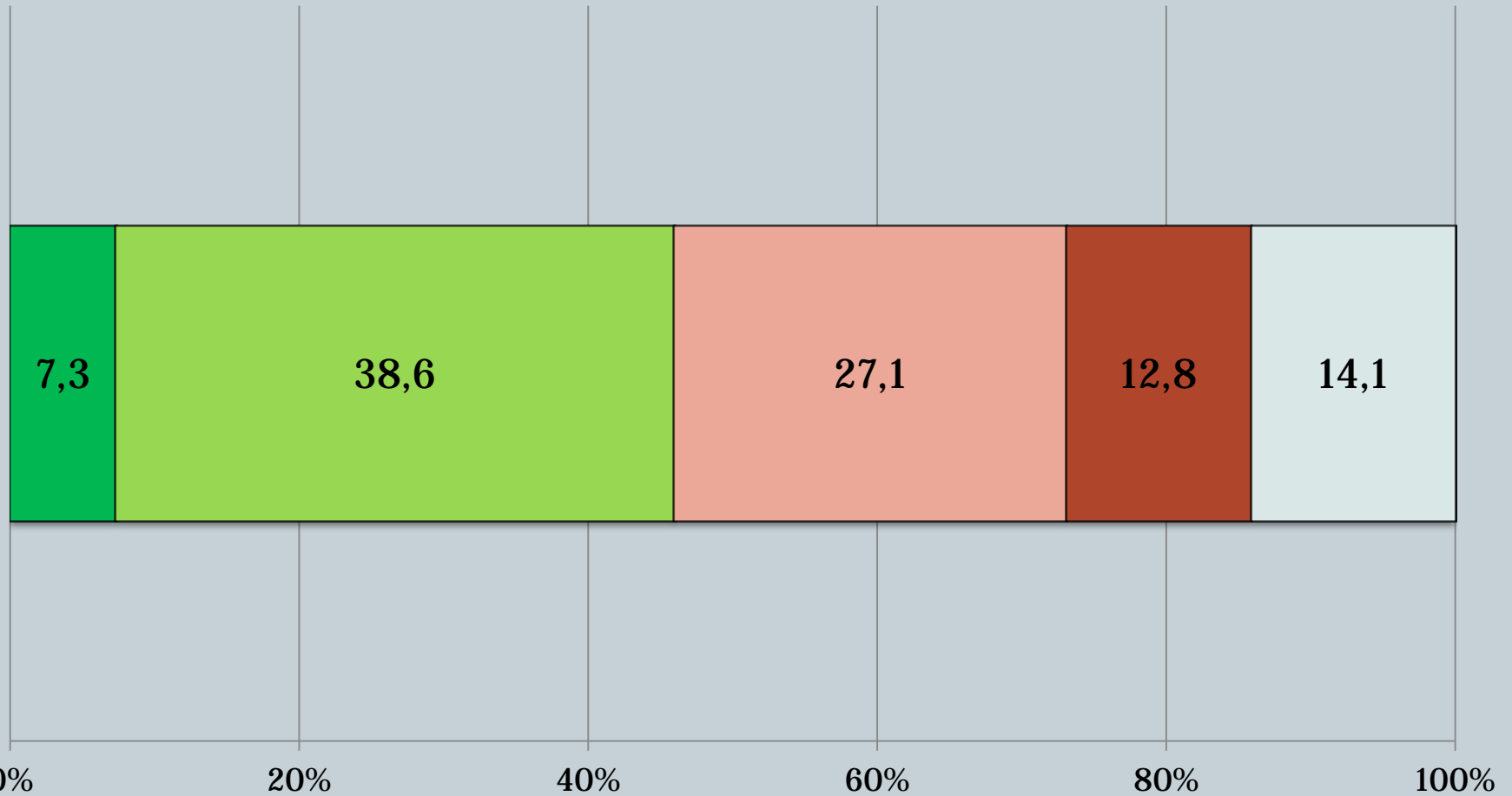


**WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW
KOMUNALNYCH**

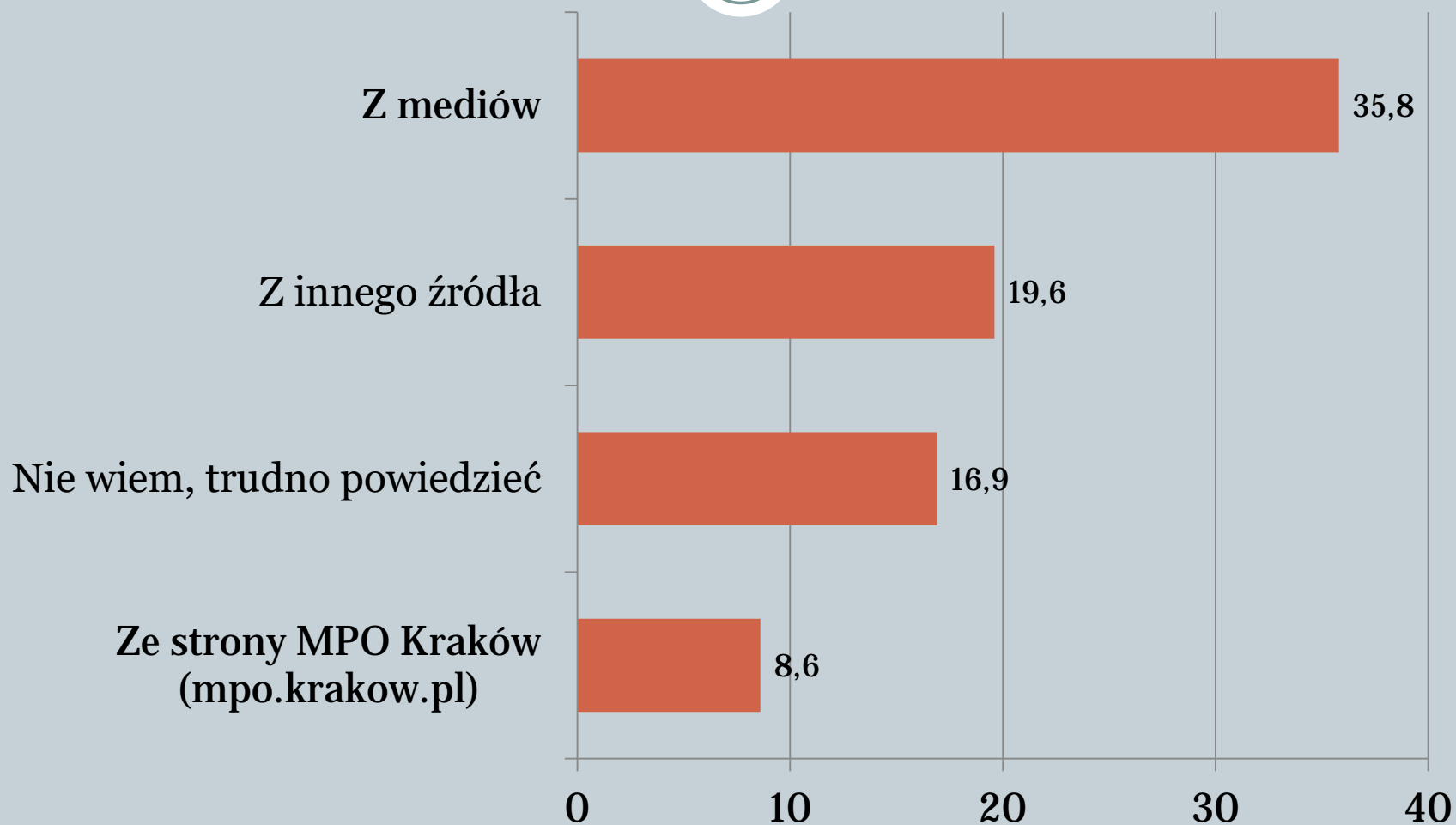
Czy segreguje Pan/Pani odpady?



■ zdecydowanie tak ■ raczej tak ■ raczej nie ■ zdecydowanie nie ■ nie wiem



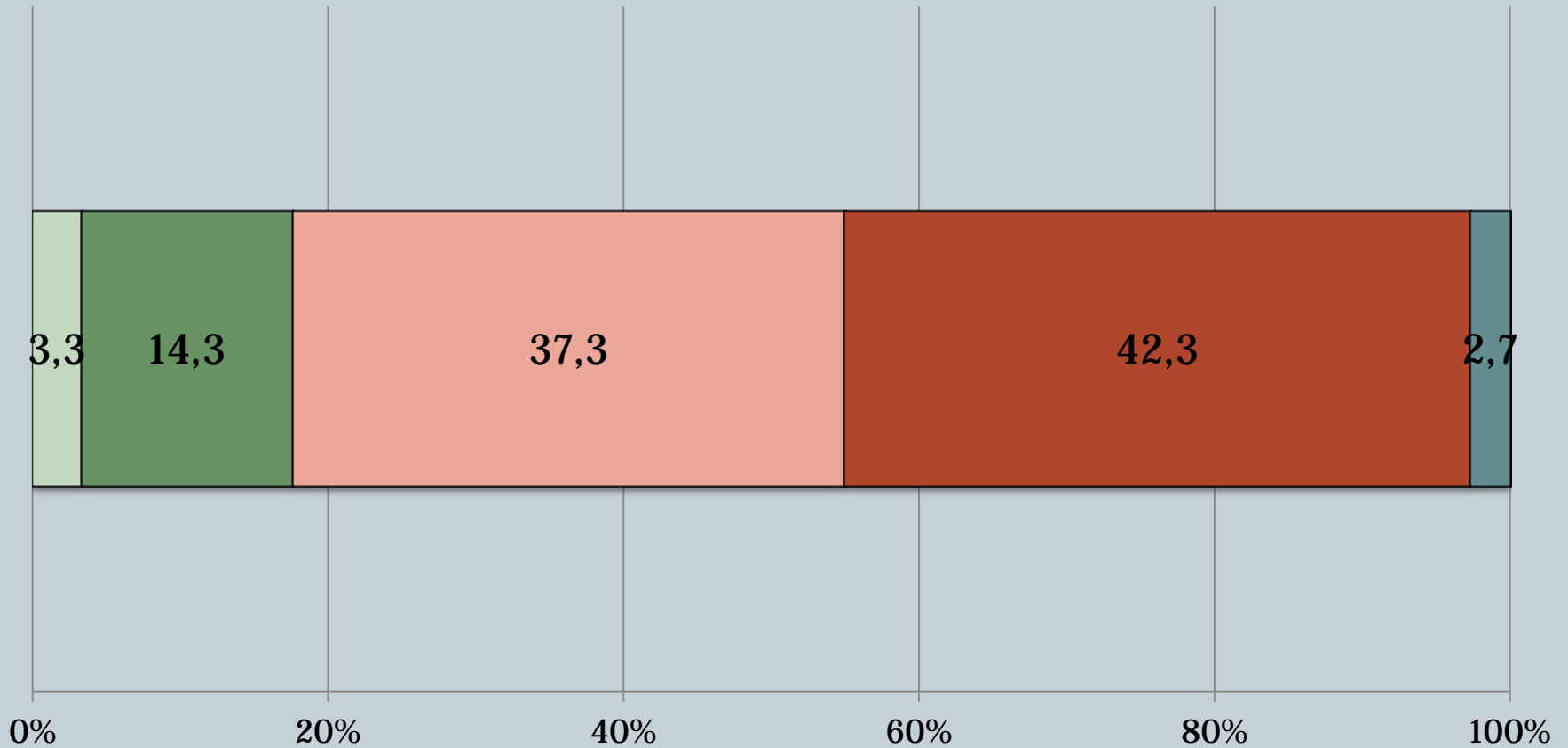
Skąd Pani/Pan czerpie wiedzę na temat tego, jak prawidłowo segregować odpady?



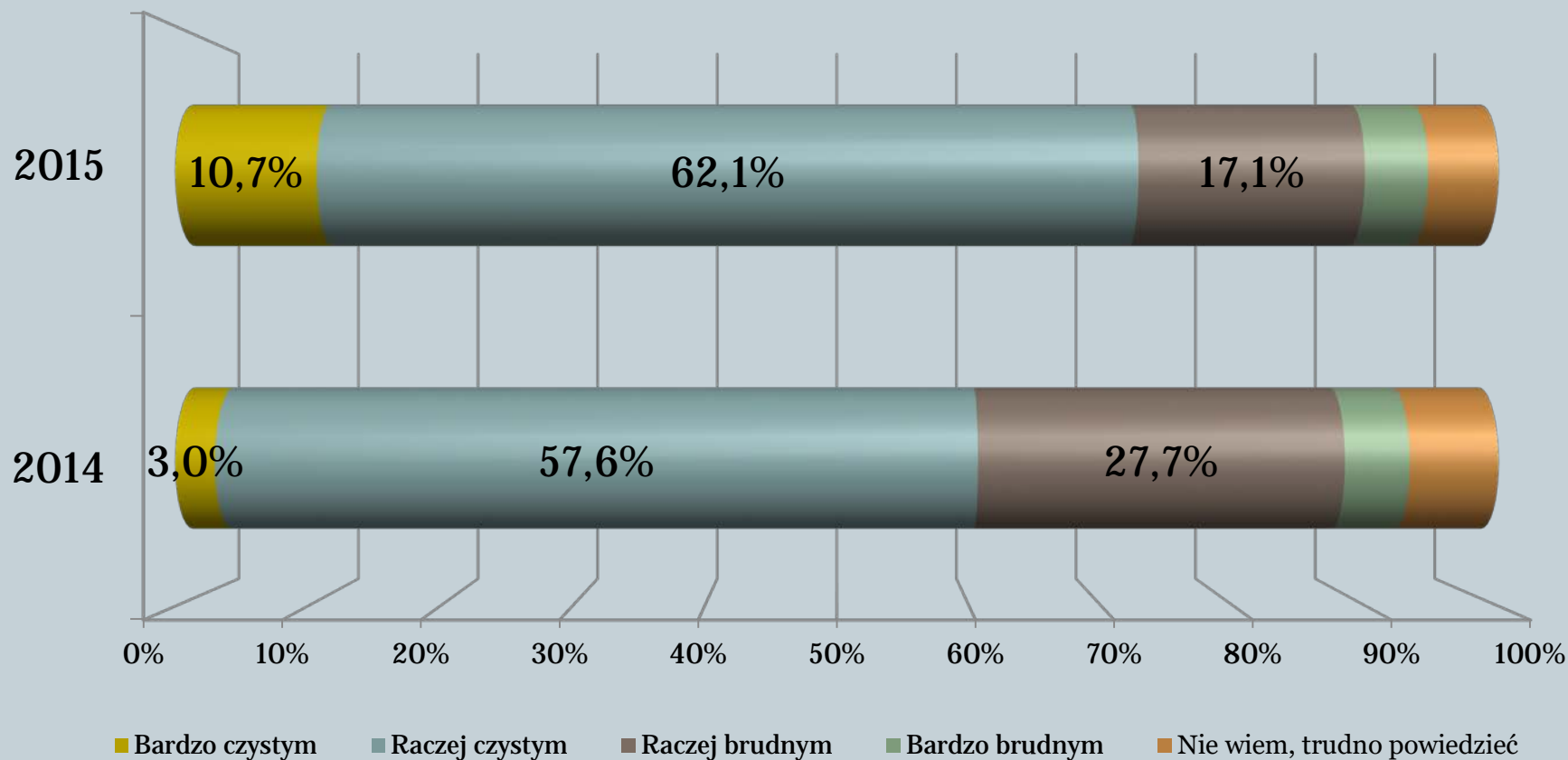
Czy uważa Pani/Pan, że segregowanie odpadów jest trudne?



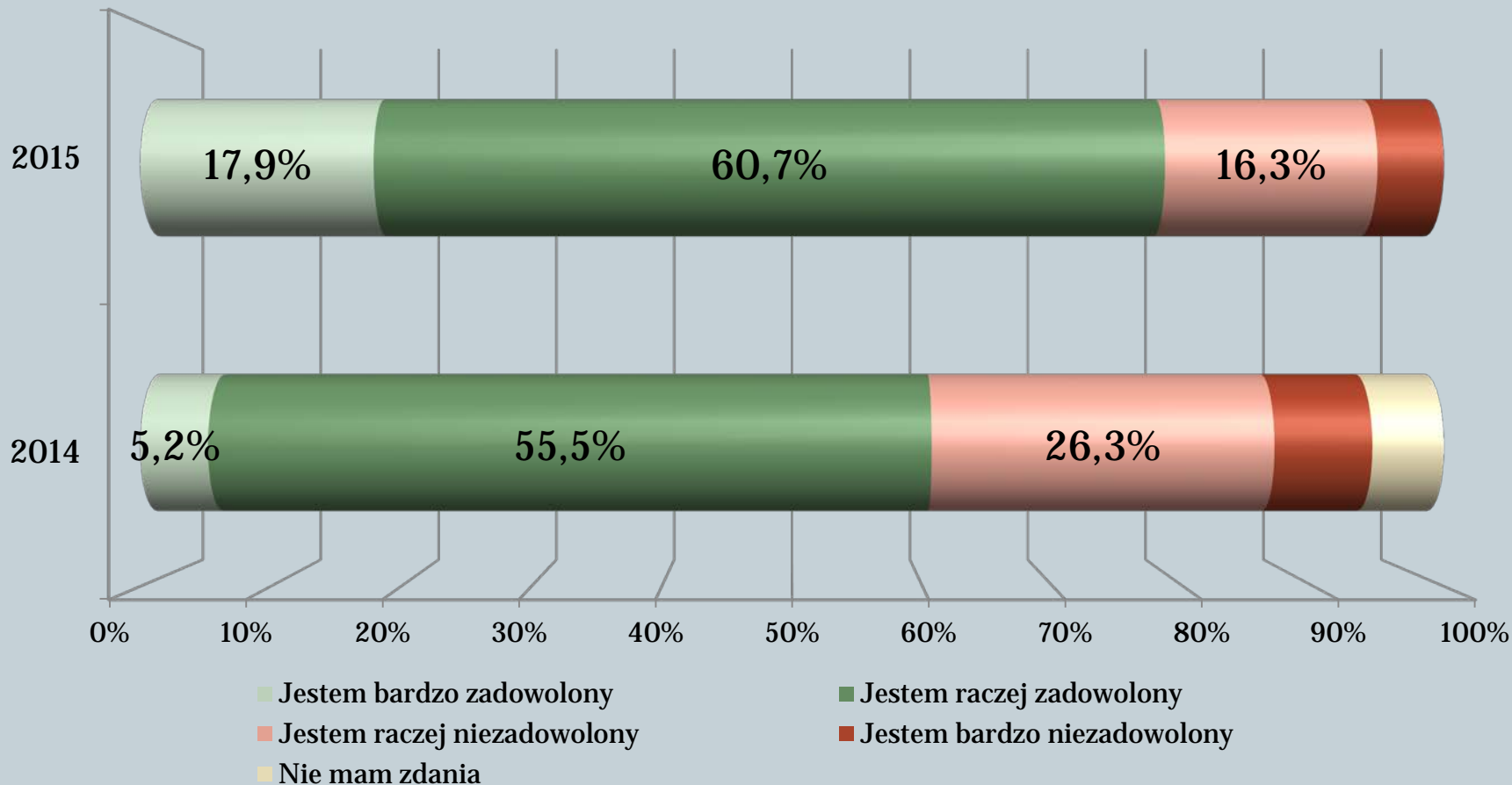
□ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak □ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie ■ Nie wiem, trudno powiedzieć



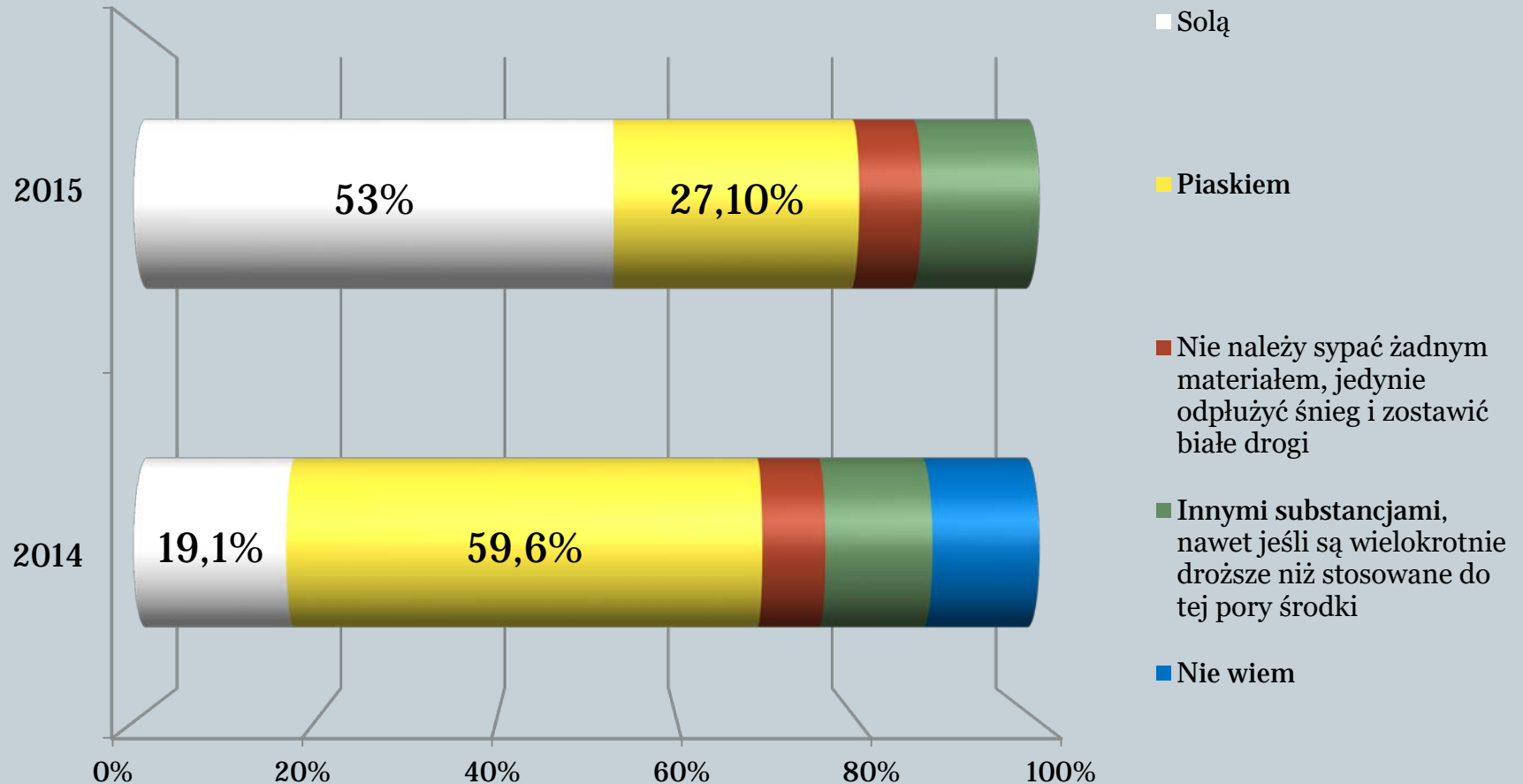
Czy wg Pana Kraków jest miastem?



Jak ocenia Pan utrzymanie czystości i odśnieżanie gminnych i publicznych dróg, jezdni i chodników?



Jakimi materiałami drogi publiczne powinny być posypywane, celem uniknięcia śliskości dróg i ich oblodzenia, w ramach zimowego utrzymania?



Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.



KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE

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



- Mieszkańcy Krakowa najczęściej po mieście poruszają się korzystając z usług komunikacji miejskiej (40,1%) oraz prywatnym samochodem osobowym (36,8%)
- Wśród korzystających z komunikacji miejskiej przeważają osoby korzystające z niej kilka razy w tygodniu (24,9%) lub codziennie (17,8%),
- Większość badanych, jest zadowolona z komunikacji publicznej w Krakowie (82,9%), w porównaniu z rokiem ubiegłym wyraźnie wzrosła ta ocena.

Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



Korzysta z usług komunikacji miejskiej (MPK S.A., Mobilis)

Porusza się samochodem osobowym prywatnym

Porusza się pieszo

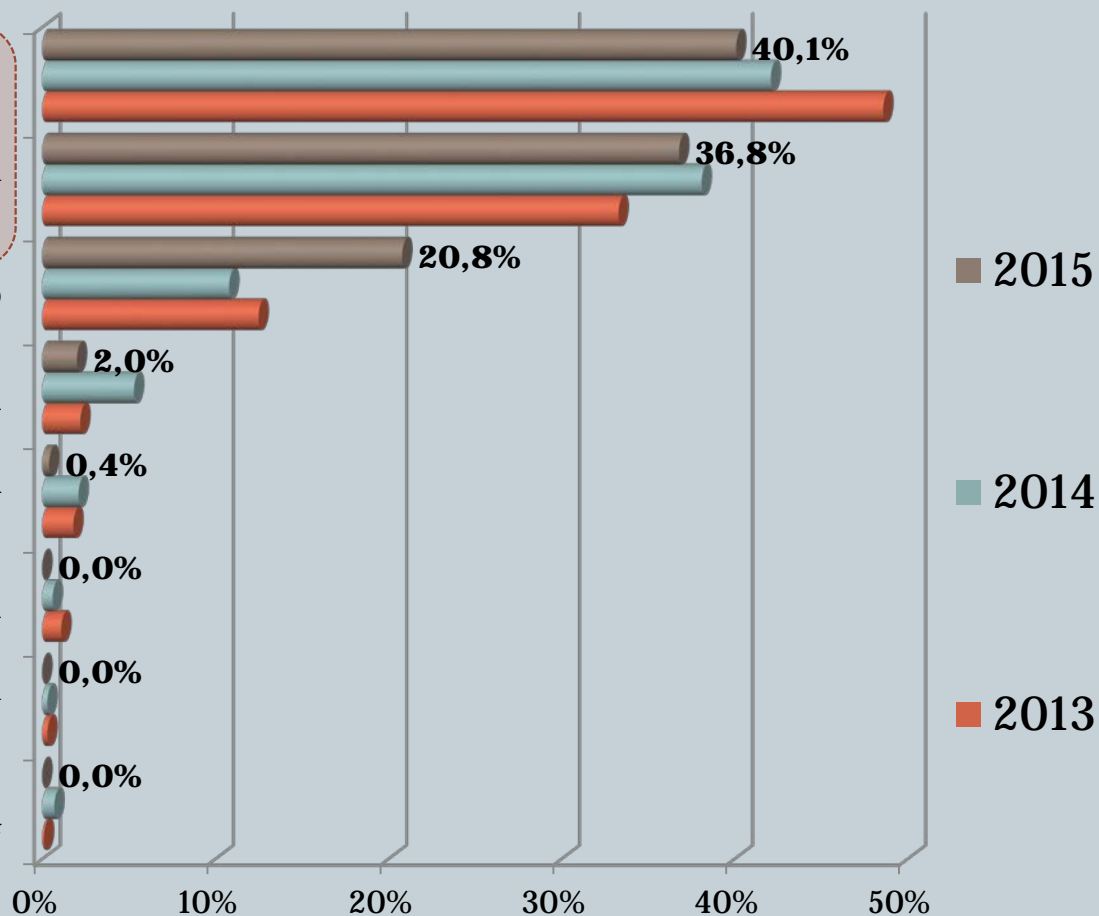
Porusza się rowerem, motocyklem

Porusza się samochodem osobowym służbowym

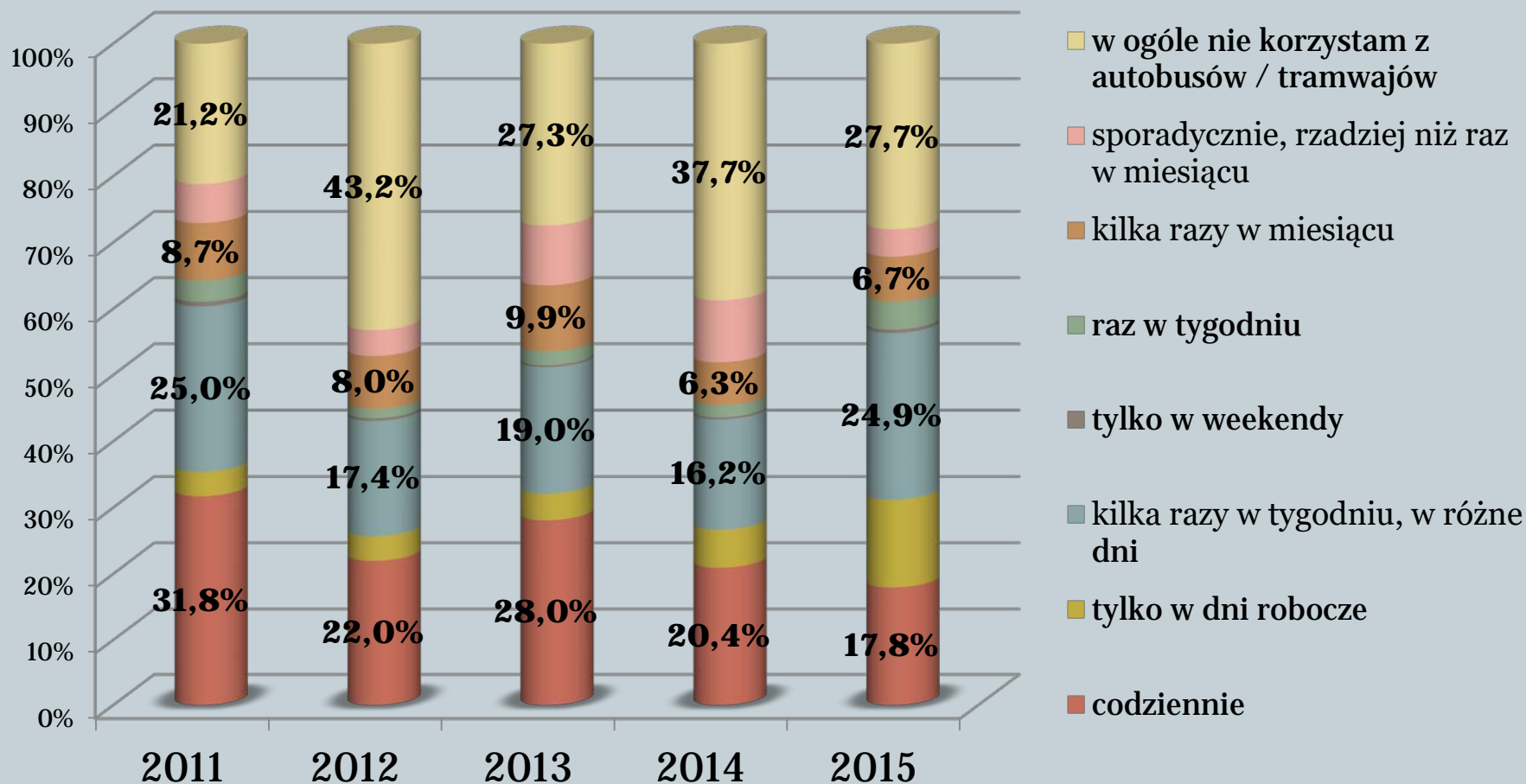
Korzysta z usług sieci taxi

Korzysta z usług prywatnych przewoźników

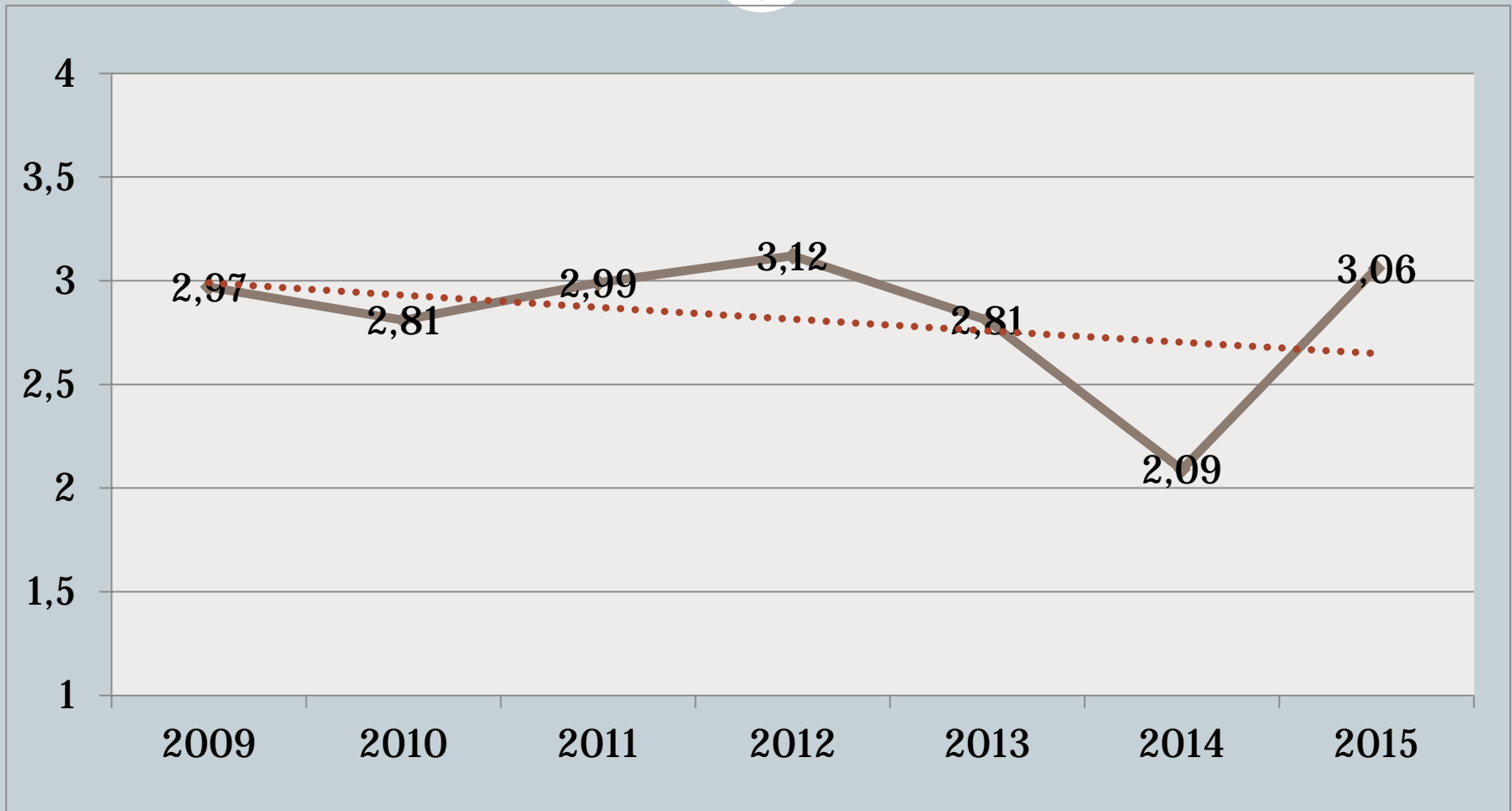
Korzysta z przejazdów koleją



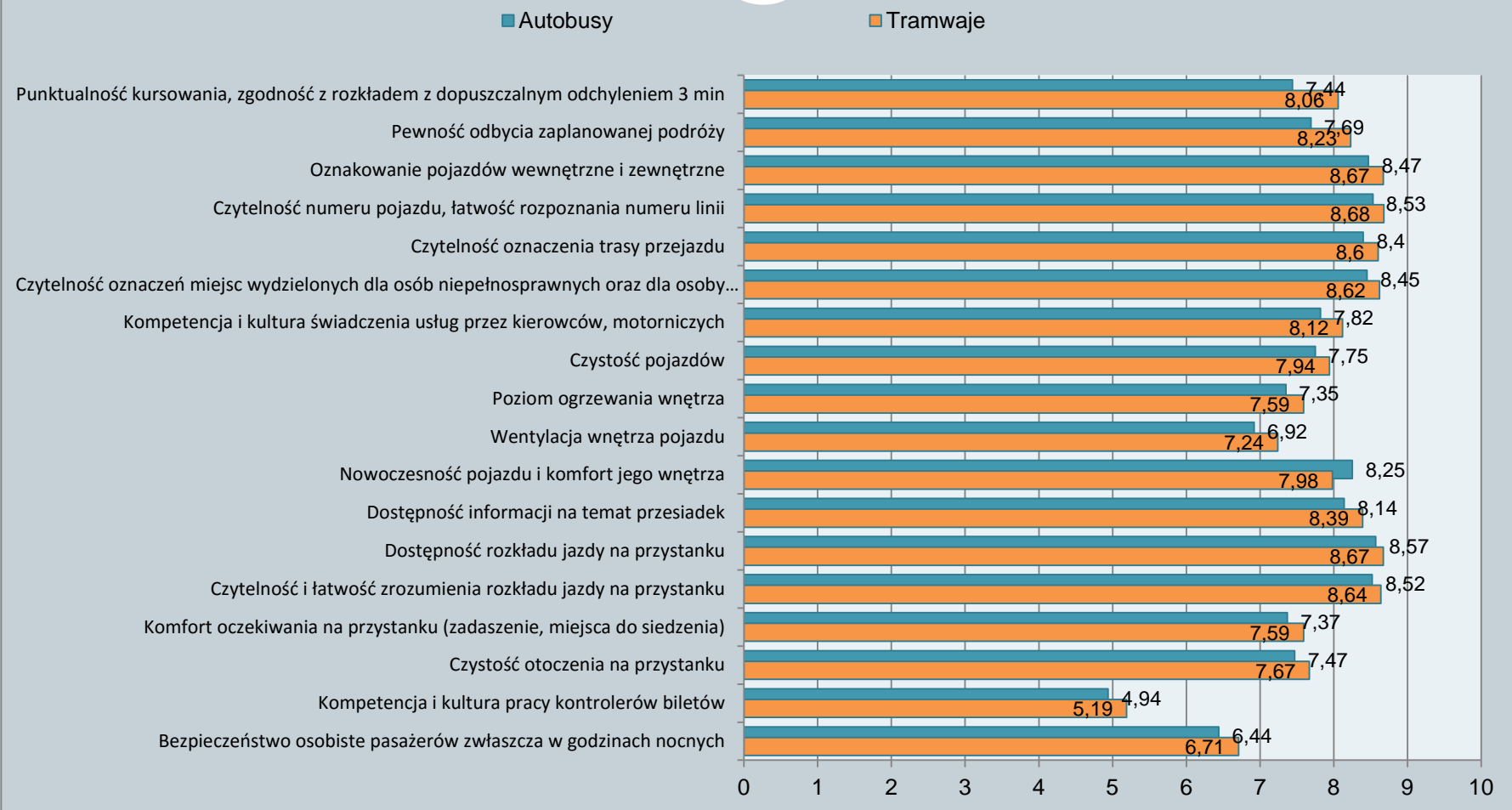
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



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