

Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa



BADANIA PRZEPROWADZONE PRZEZ

OBSERWATOR
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

DLA



EDYCJA 2013

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.),
 - Agencja Rozwoju Miasta S.A. (ARM 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, komunikacja miejska, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej),
 - zbadanie postaw mieszkańców dotyczących nowych rozwiązań i usług,
 - zbadanie opinii dotyczących gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta oraz postaw dotyczących budowy ekospalarni,
 - symulację efektów ewentualnych podwyżek cen usług komunalnych.

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 **1310 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 pierwszy zastosowano **technikę CAPI**, tj. Computer Assisted Personal Interview;
- wykorzystano autorski program naszej firmy **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



- Kolejna nowość w 2013 roku to 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



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

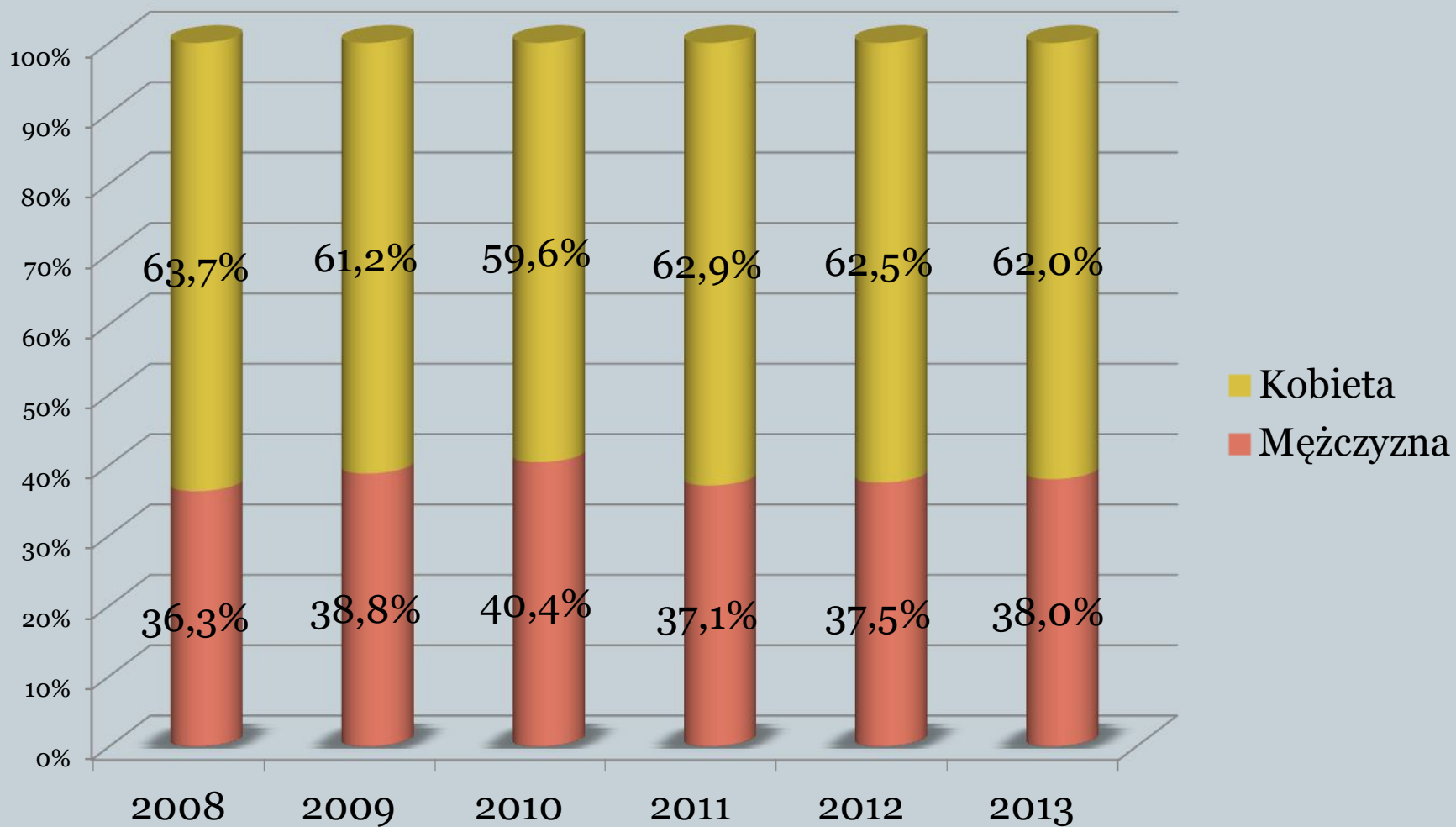
WYKSZTAŁCENIE

WIELKOŚĆ GOSPODARSTW DOMOWYCH

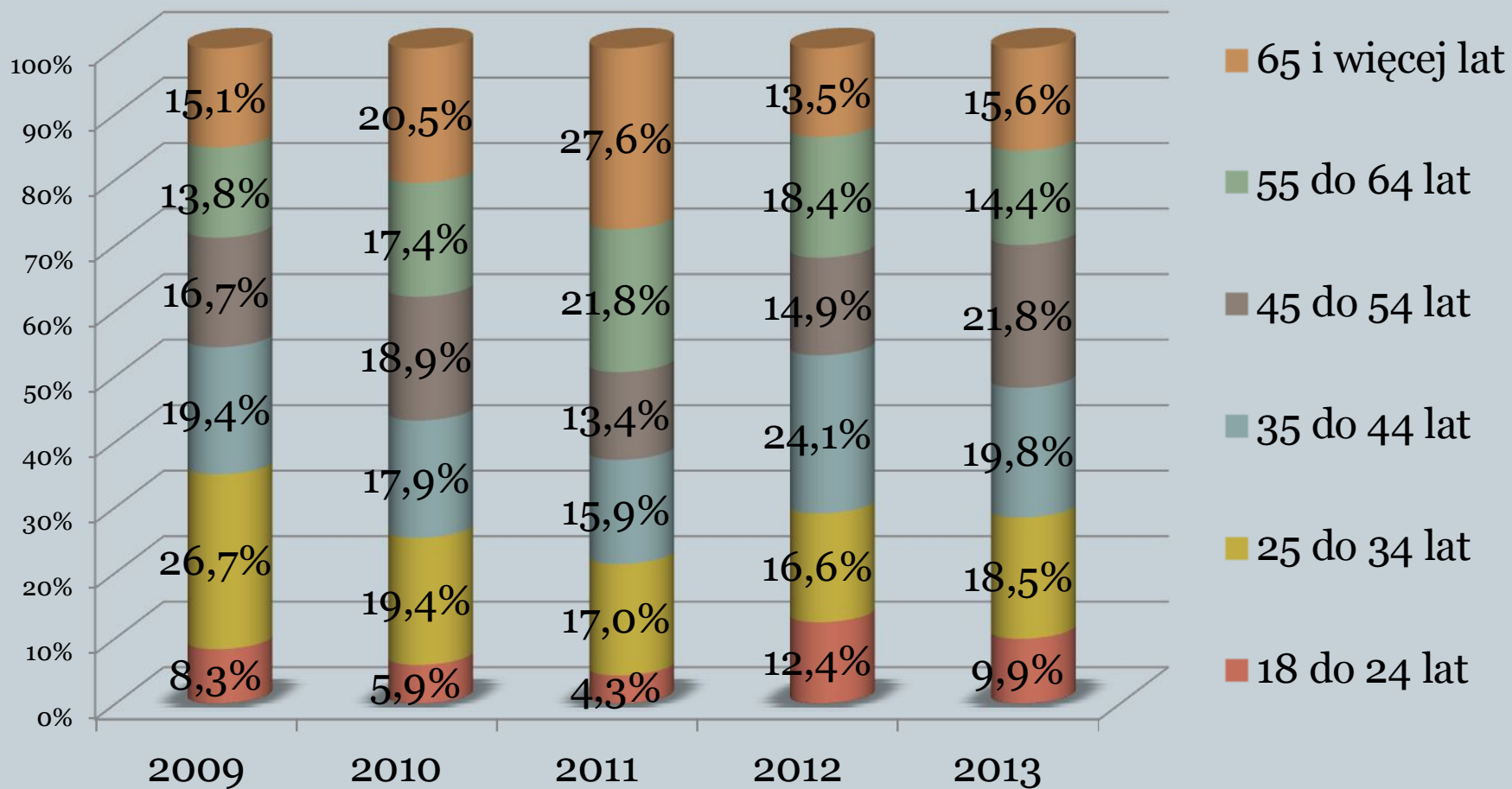
DOCHODY



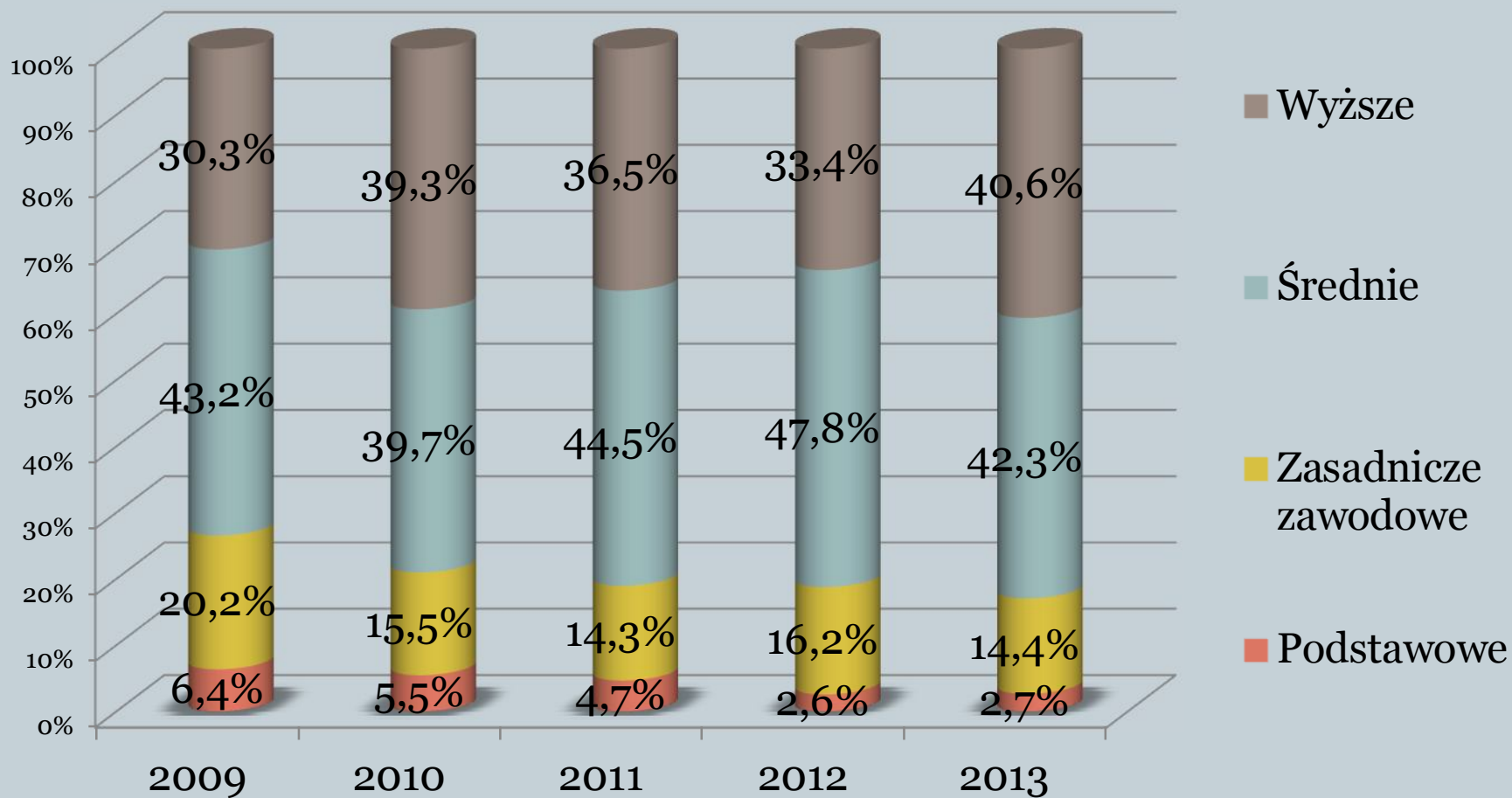
Struktura respondentów pod względem płci



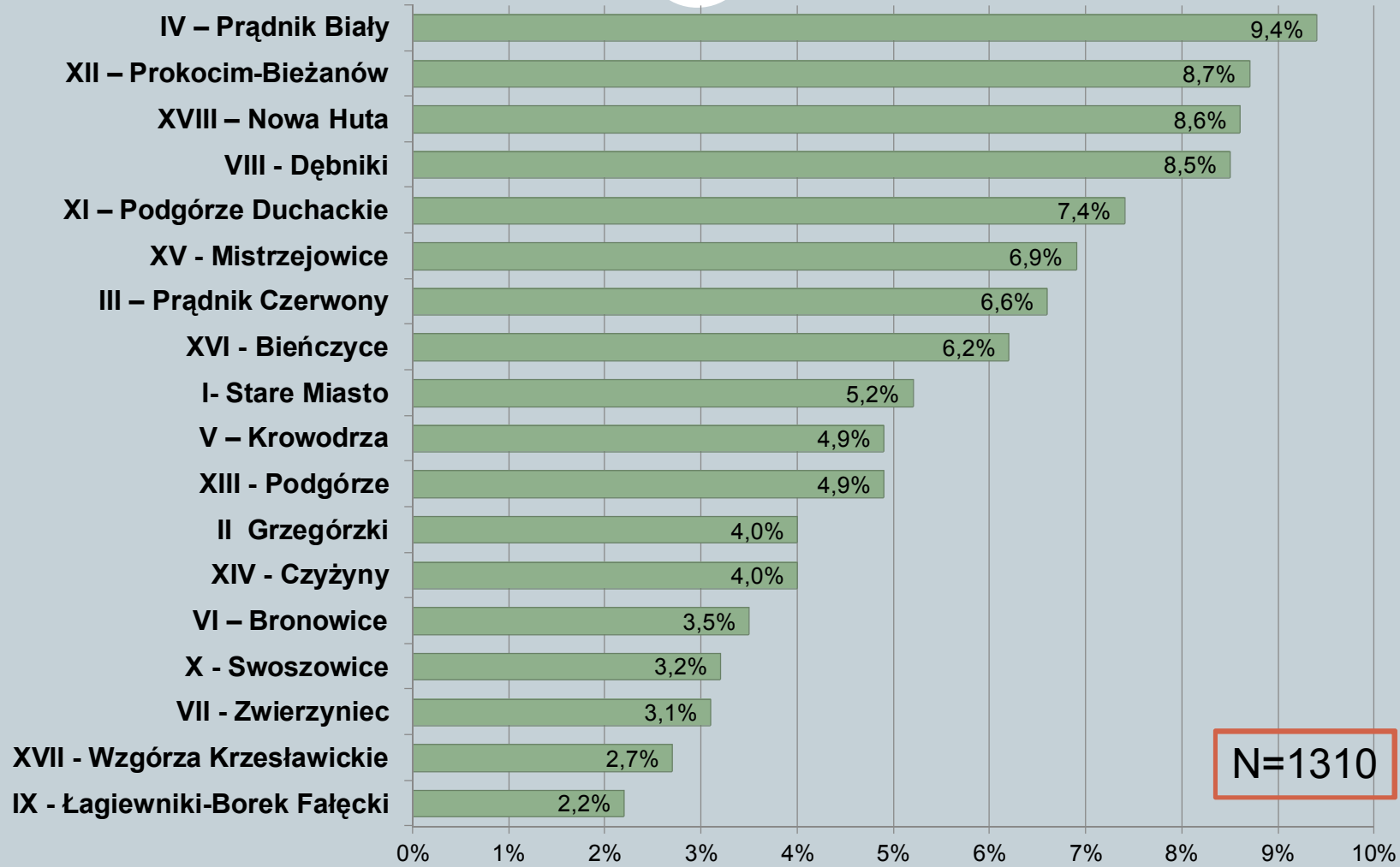
Struktura respondentów pod względem wieku



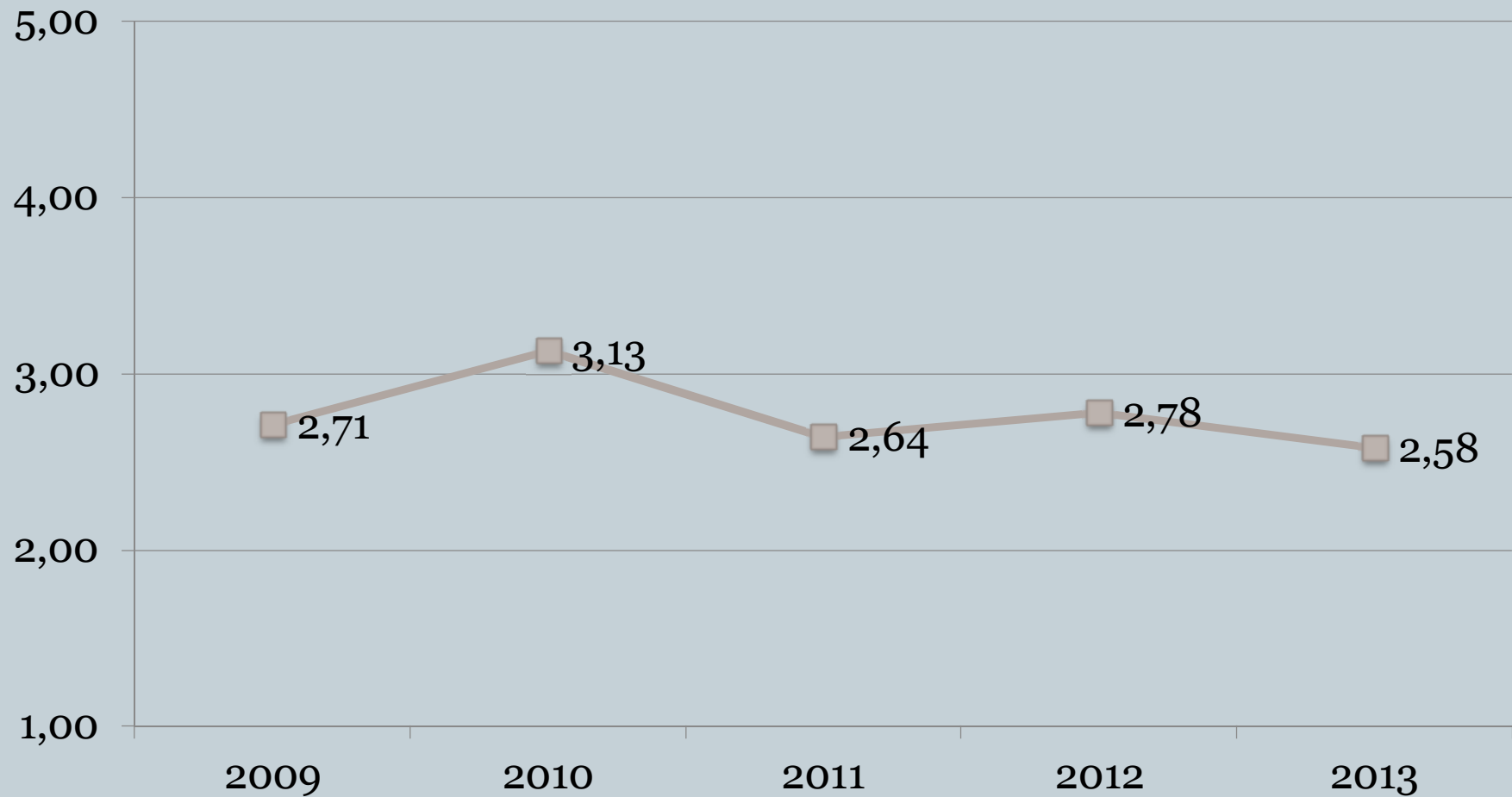
Struktura respondentów pod względem wykształcenia



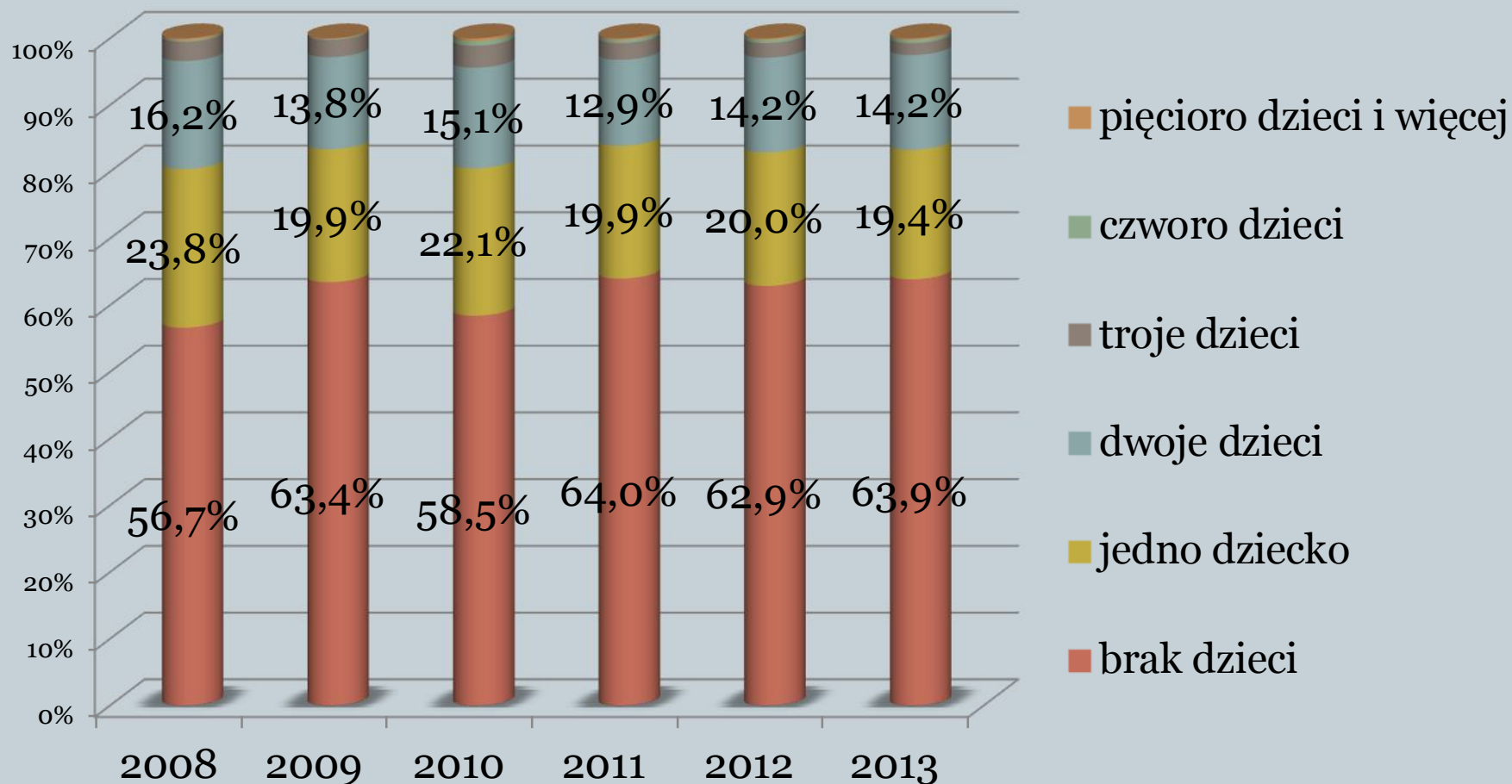
Struktura respondentów pod względem miejsca zamieszkania



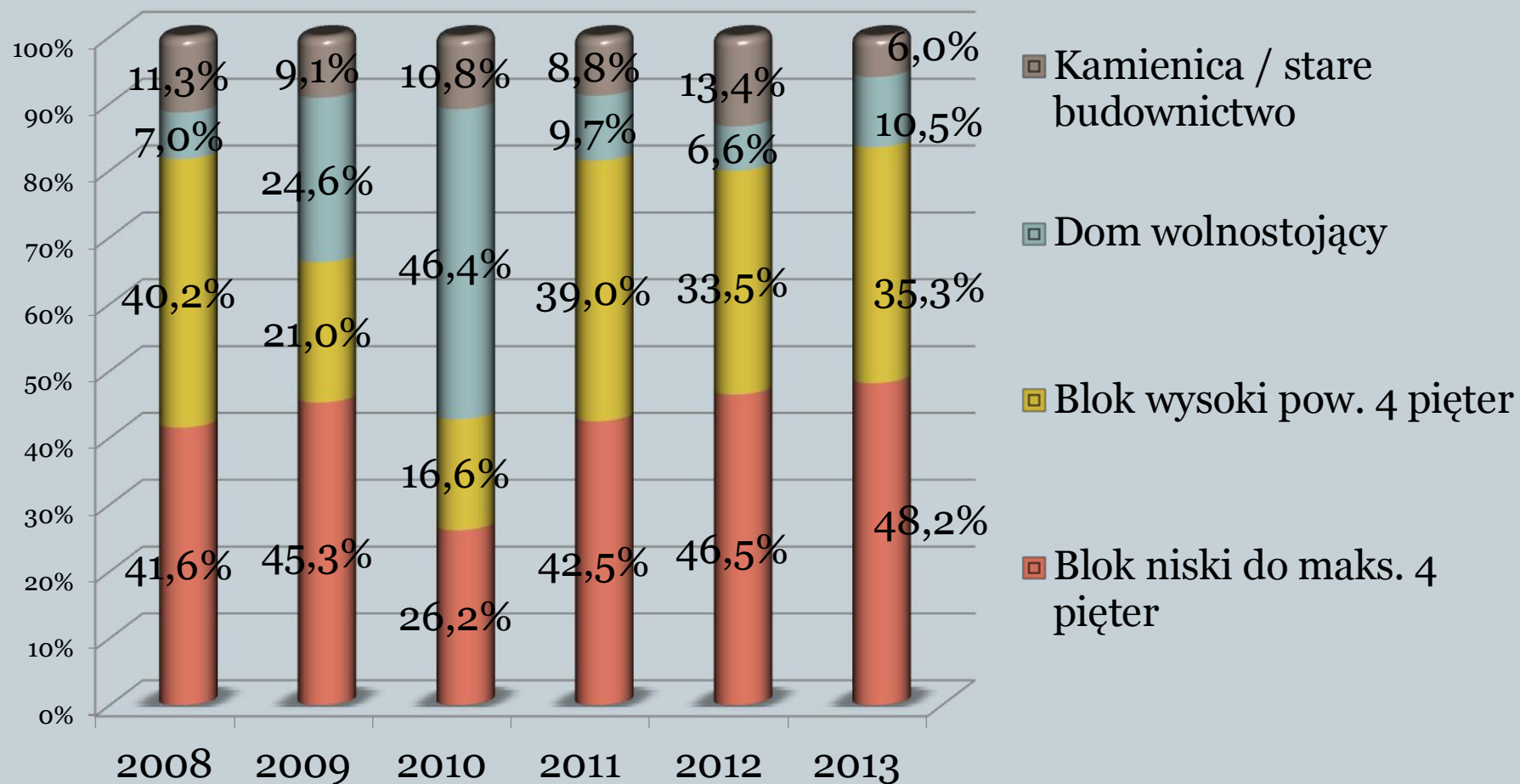
Średnia liczba osób w badanych gospodarstwach domowych



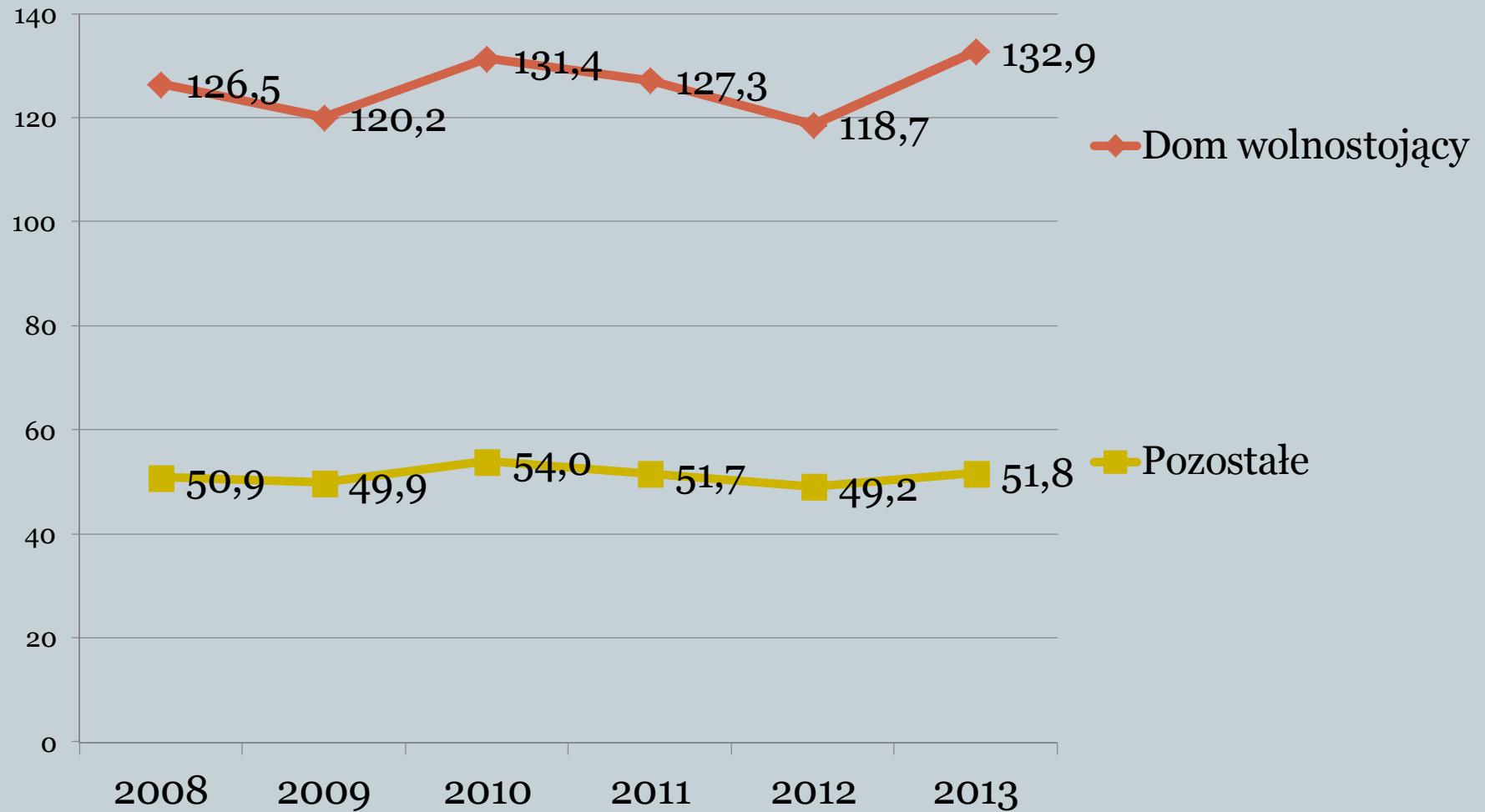
Liczba dzieci pozostających na utrzymaniu w badanych gospodarstwach domowych



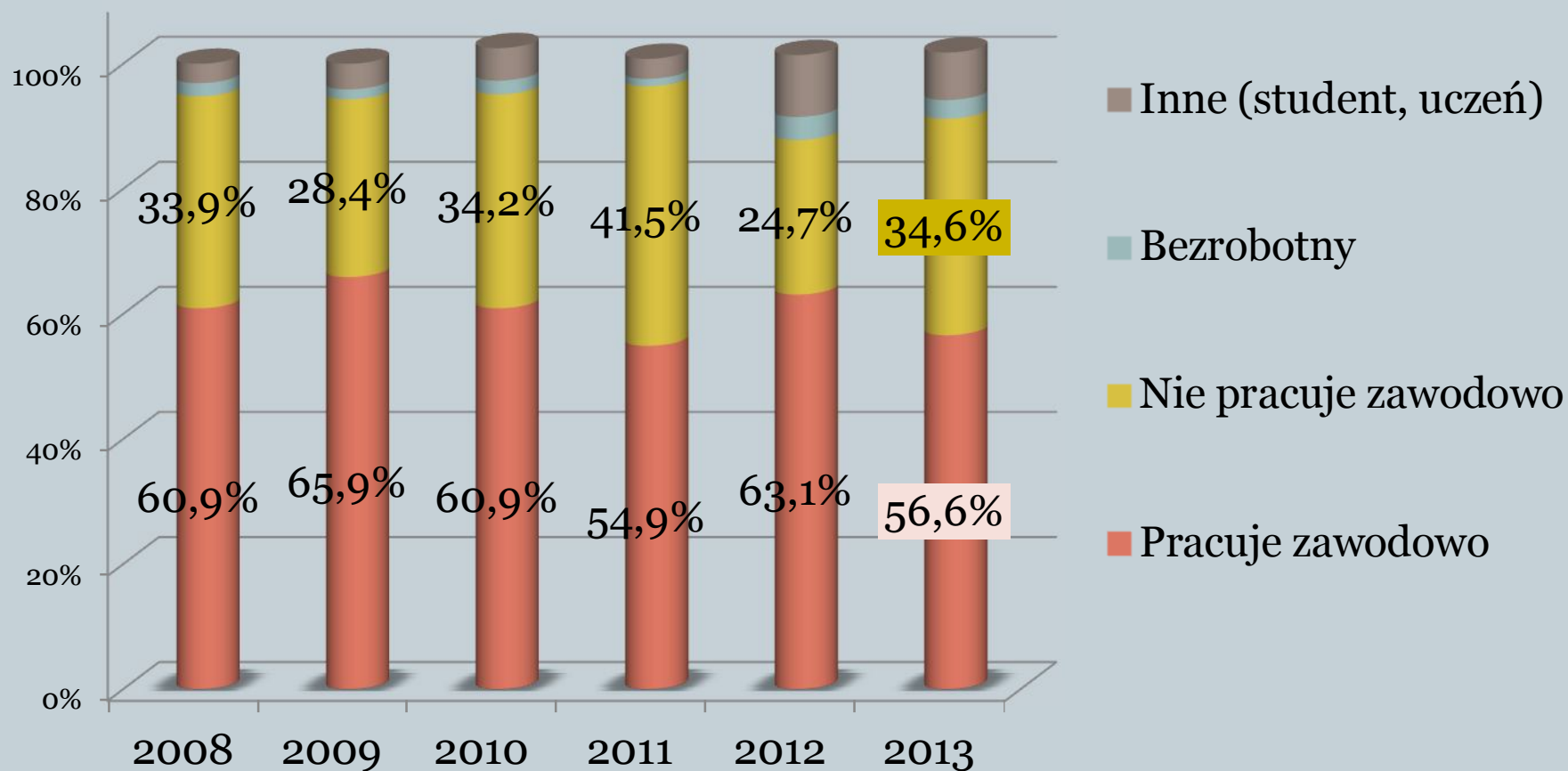
Typ budynku zamieszkanego przez respondentów



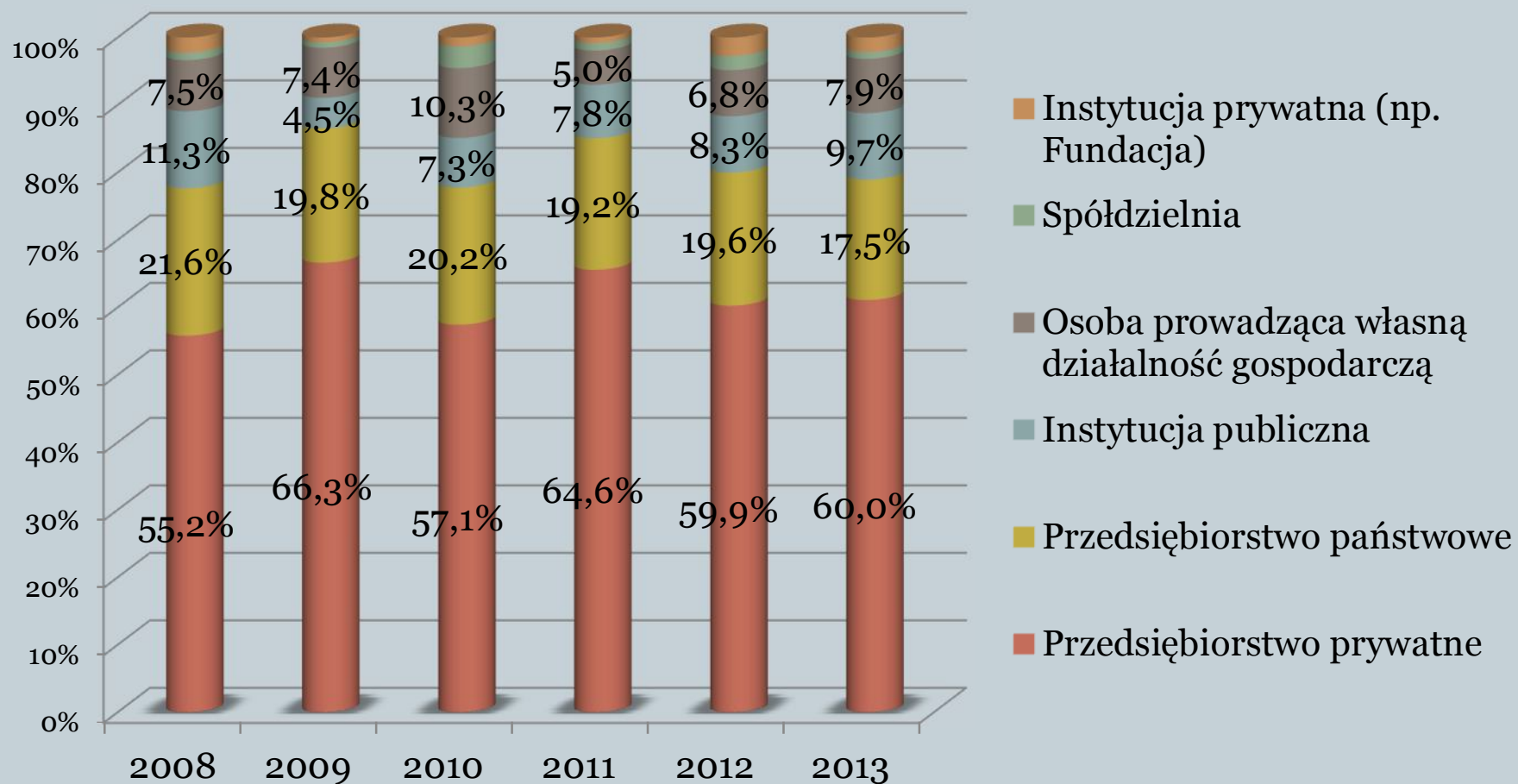
Średnia powierzchnia w m² domu/mieszkania respondentów



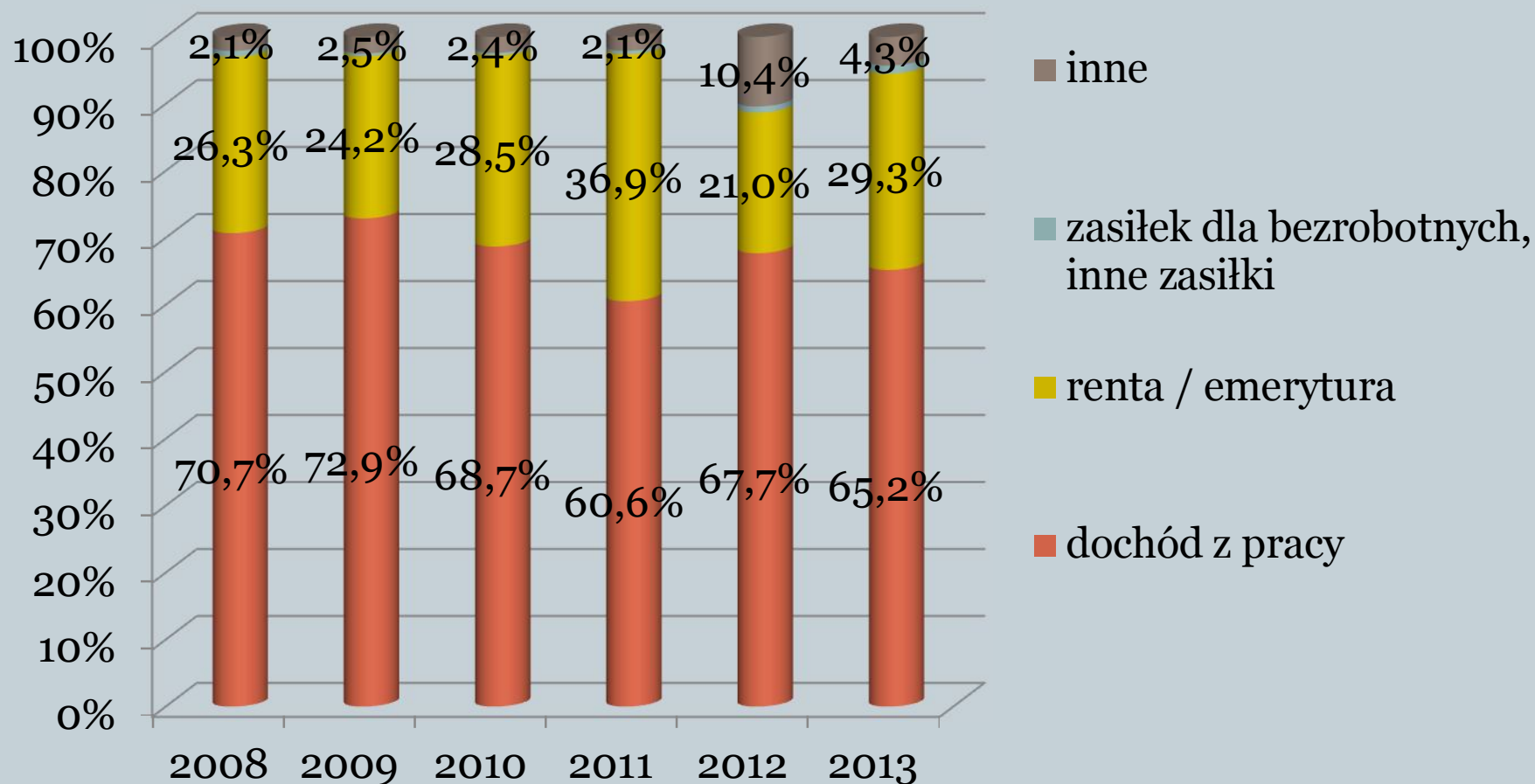
Aktywność zawodowa respondentów



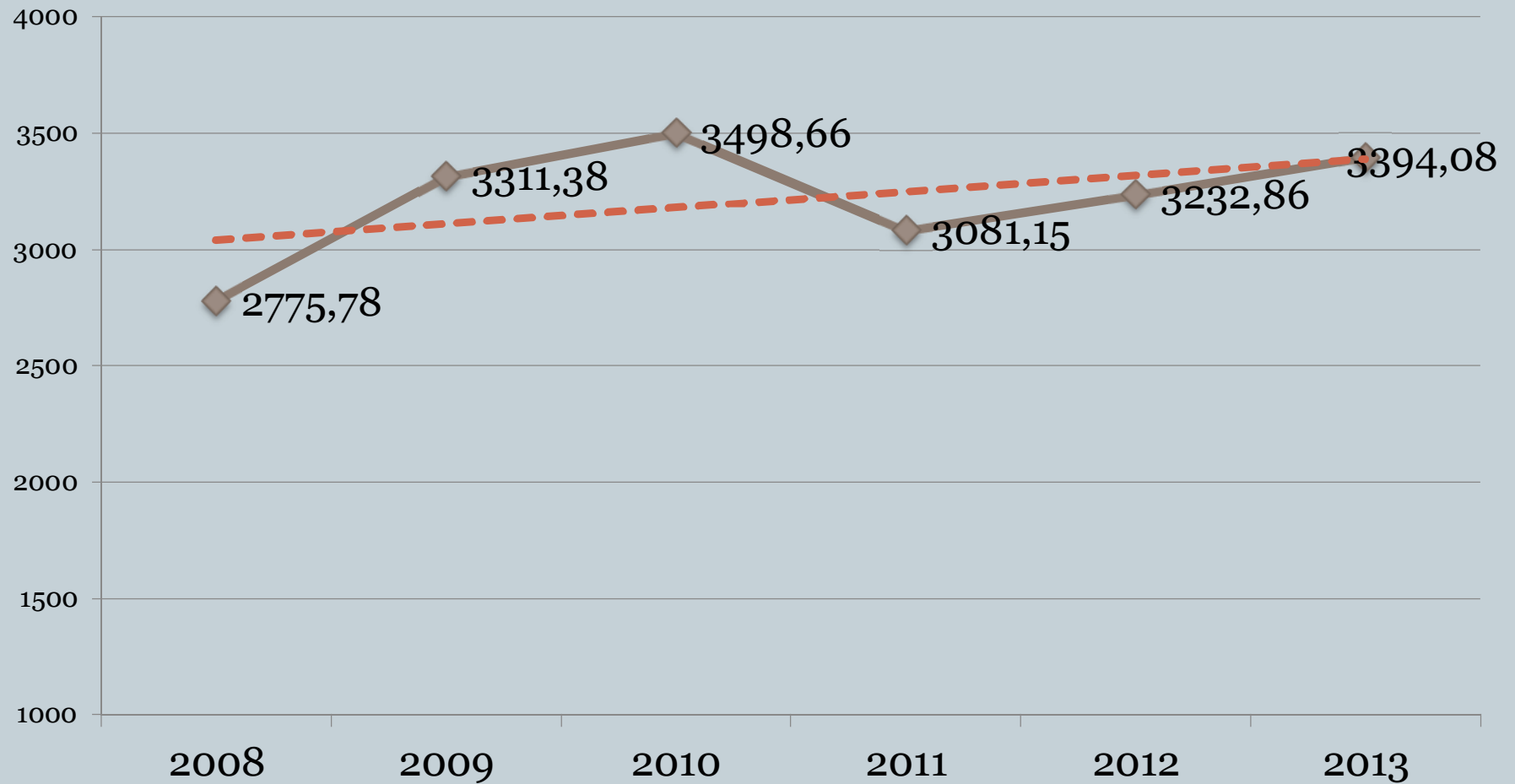
Miejsce pracy respondentów



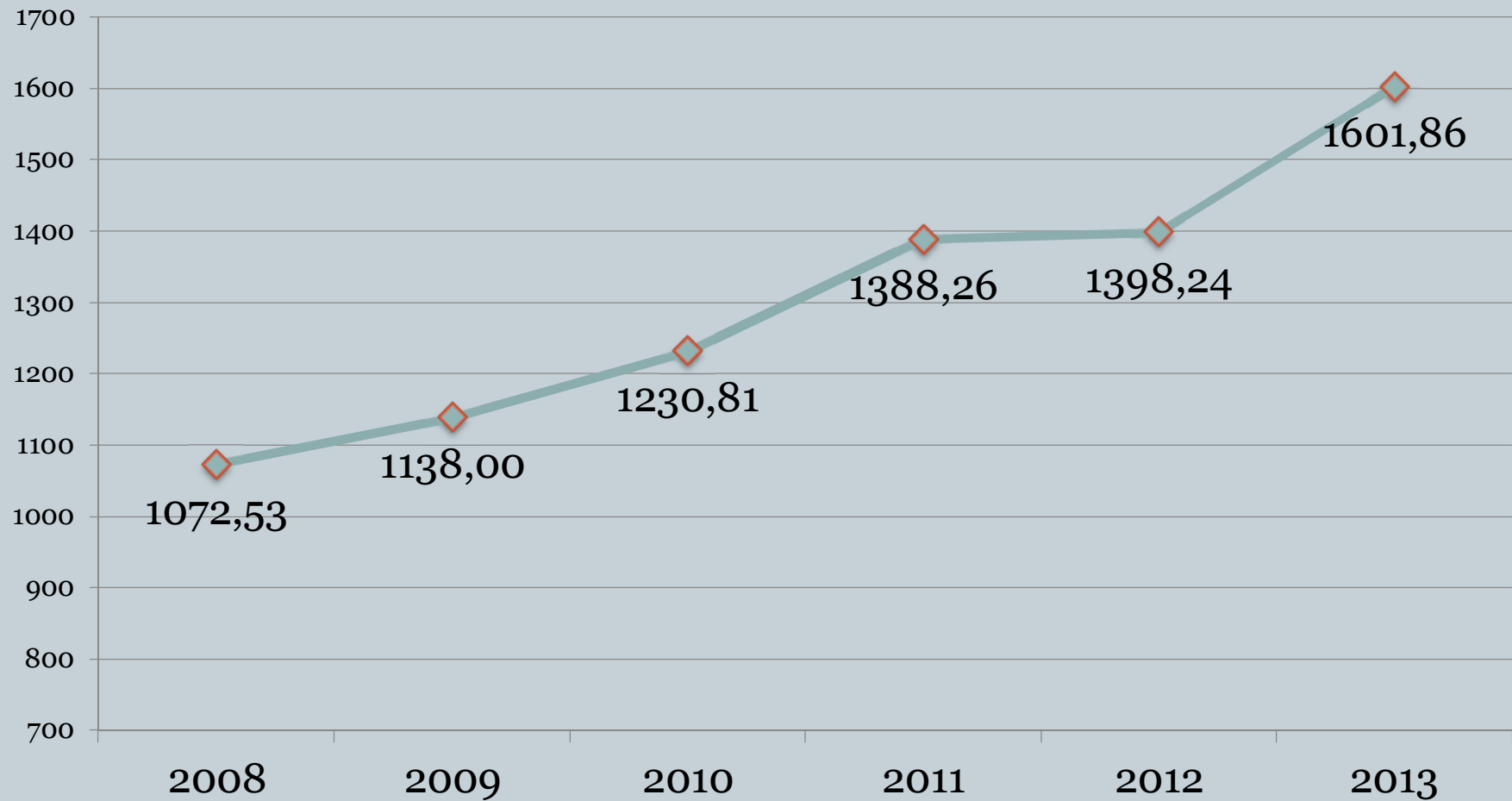
Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego



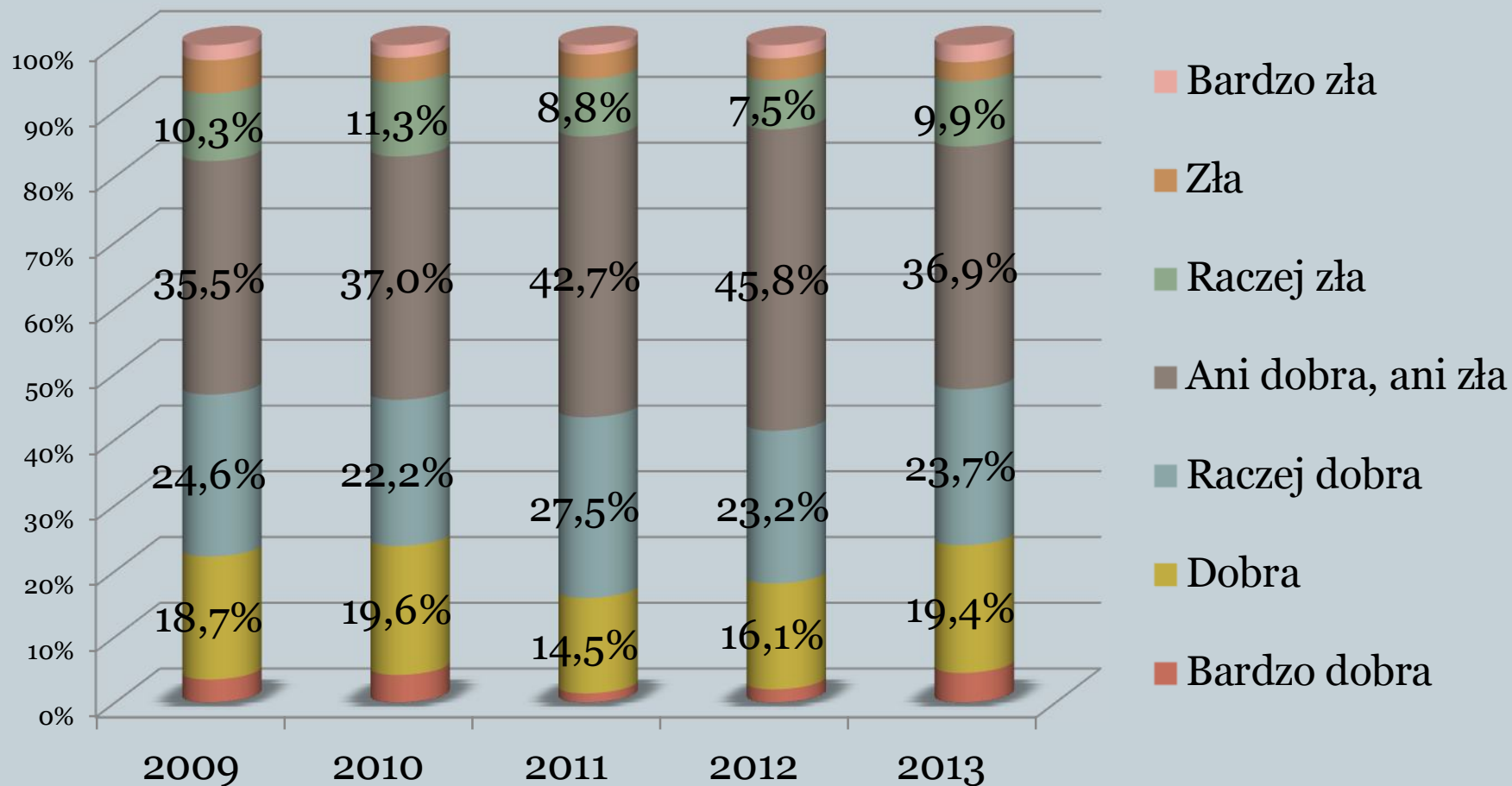
Średni dochód badanych gospodarstw domowych

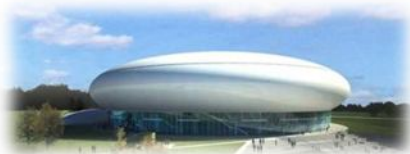


Średni dochód na osobę w badanych gospodarstwach domowych



Subiektywna ocena sytuacji materialnej respondentów





Usługi komunalne ogółem

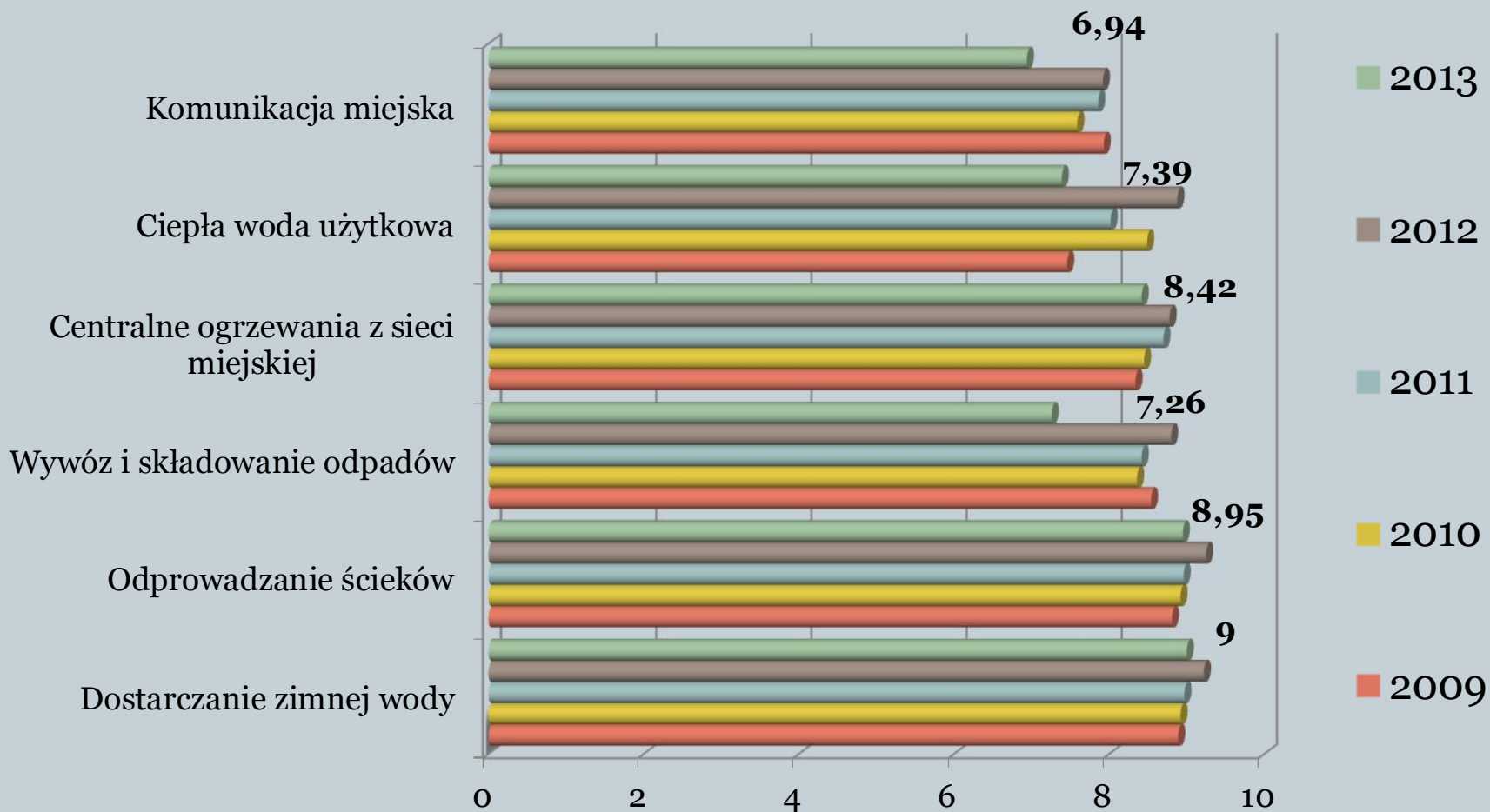
Ocena usług komunalnych w Krakowie



- Wszystkie usługi oceniane w 2013 roku otrzymały noty, które uznać należy za korzystne, są one jednak niższe od ocen uzyskanych w roku 2012.
- Z przeprowadzonego badania wynika, iż:
 - **najlepiej oceniono dostarczanie zimniej wody (9,00),**
 - **następnie odprowadzanie ścieków (8,95),**
 - **centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (8,42)**
 - **ciepłą wodę użytkową (7,39),**
 - **wywóz i składowanie odpadów (7,26),**
 - **zaś najniższą notę, aczkolwiek nadal korzystną, otrzymała komunikacja miejska (tj. 6,94).**



Średnia ocen poszczególnych usług komunalnych

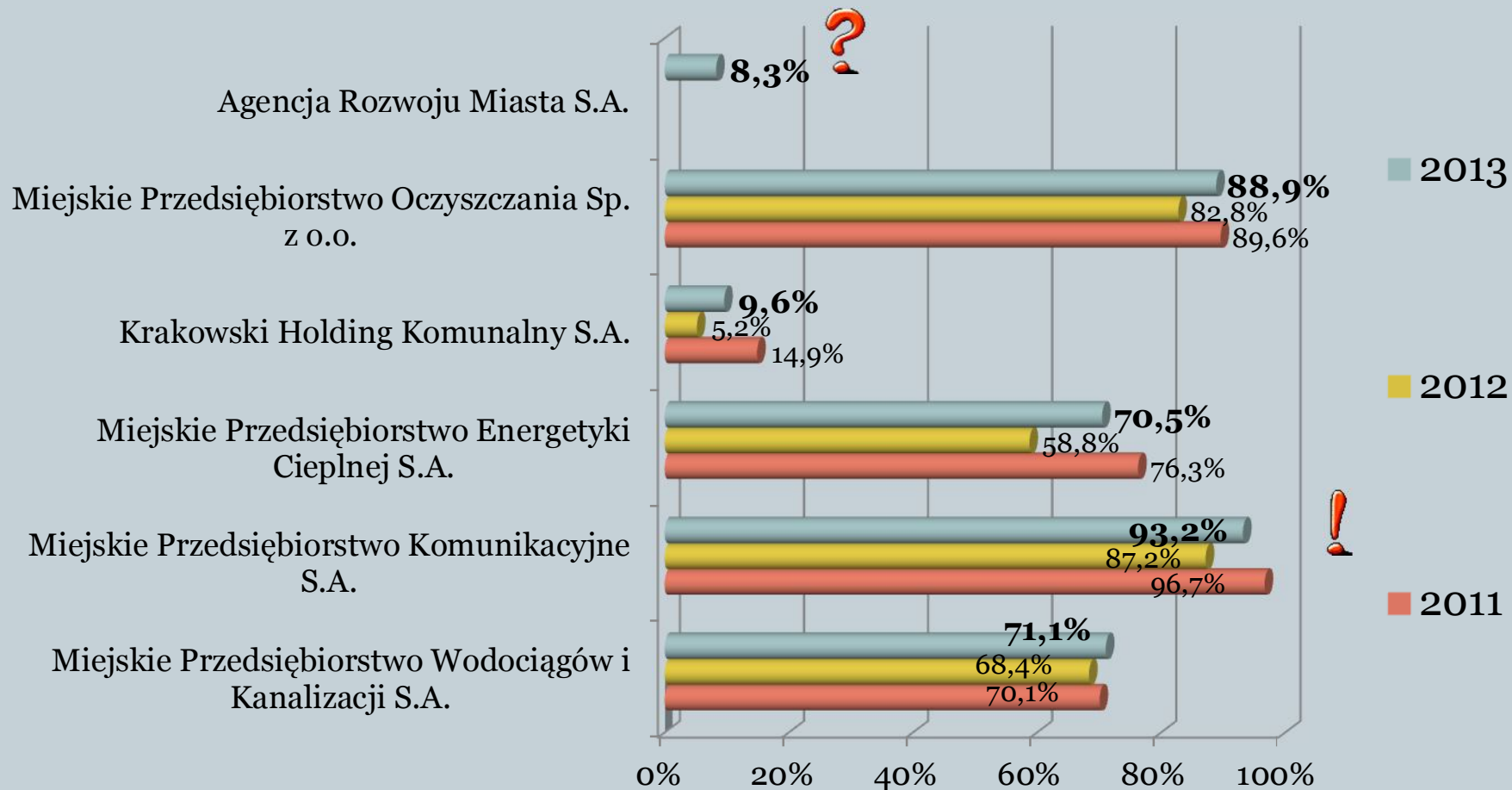


Rozpoznawalność miejskich spółek komunalnych



- W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła rozpoznawalność spółek miejskich
- Najbardziej rozpoznawalnym logotypem jest symbol Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A., rozpoznało go bowiem aż 93,2%, zaś najmniej rozpoznawanym jest logotyp Agencji Rozwoju Miasta S.A., który skojarzyło zaledwie 8,3% badanych.
- Logotypy pozostałych spółek rozpoznane zostały przez:
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. – 71,1%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki cieplnej S.A. – 70,5%
 - Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania – 88,9%
 - Krakowski Holding Komunalny – 9,6%

Odsetek badanych, którzy rozpoznali logotypy miejskich spółek komunalnych

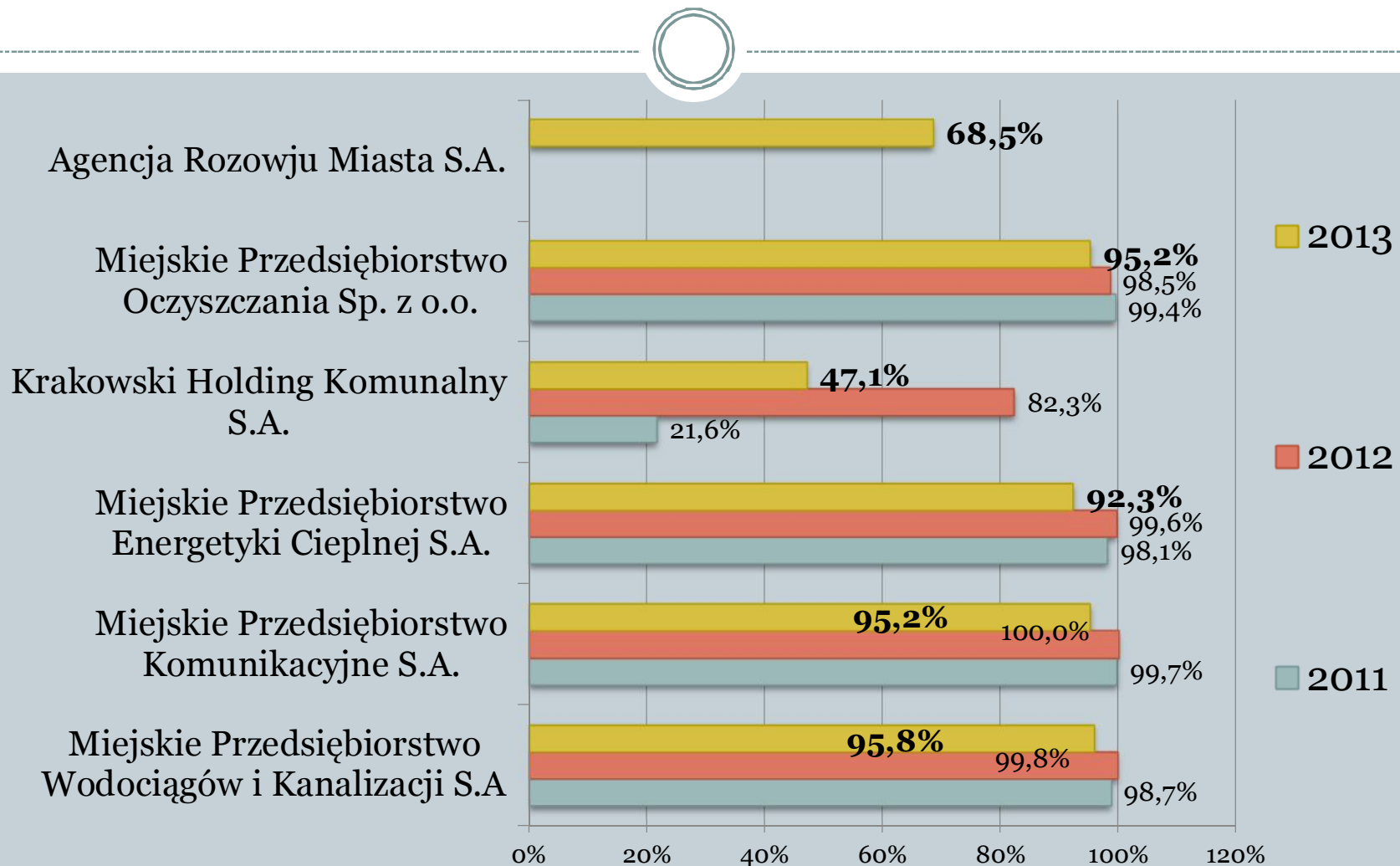


Znajomość obszaru działalności miejskich spółek komunalnych



- 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:
 - MPWiK S.A. – 95,8%,
 - MPK S.A. – 95,2%,
 - MPEC S.A. – 92,3%,
 - KHK S.A. – 47,1%
 - MPO Sp. z o.o. – 95,2%
 - ARM S.A. – 68,5%

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

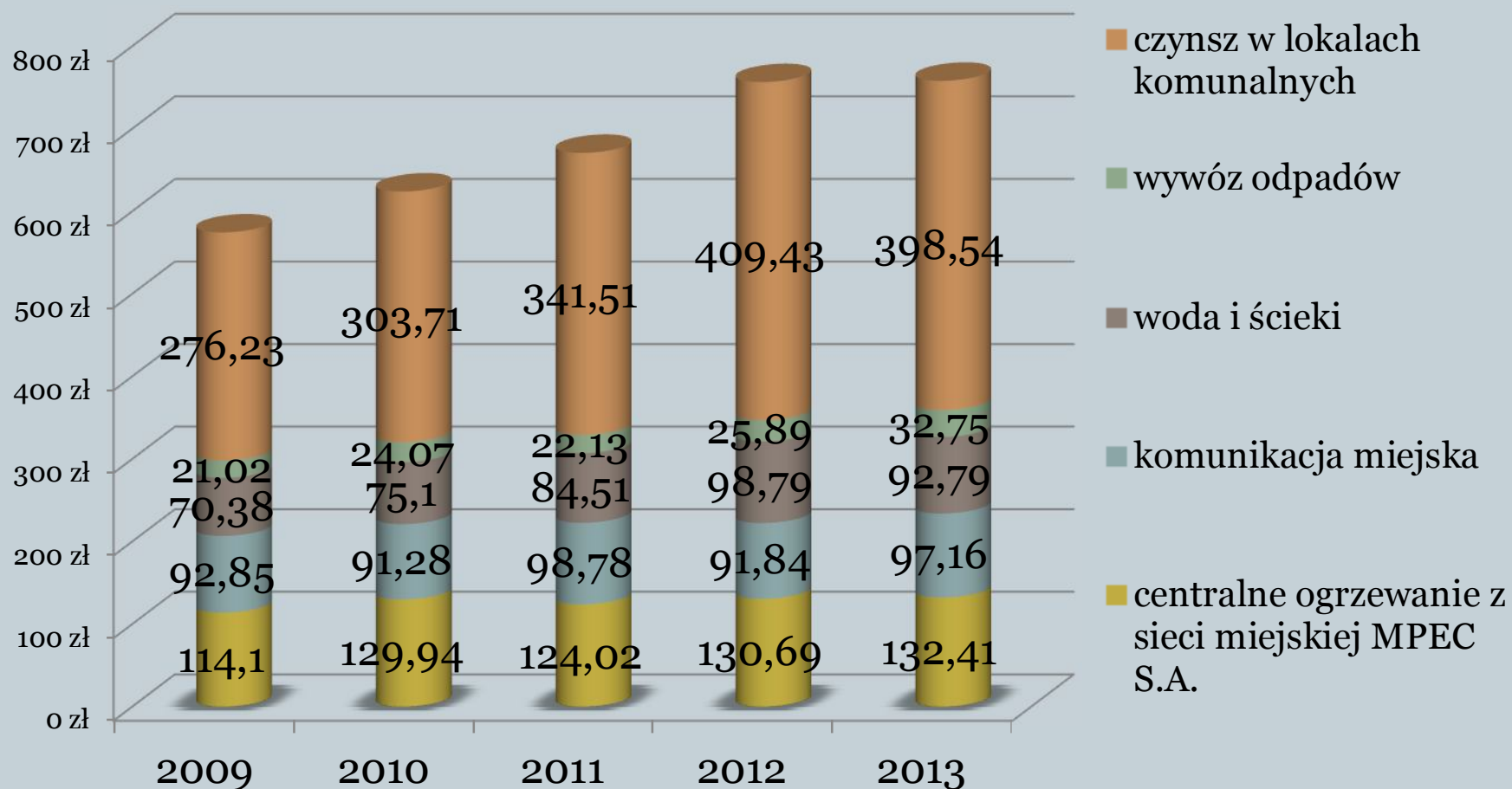


Wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne w Krakowie

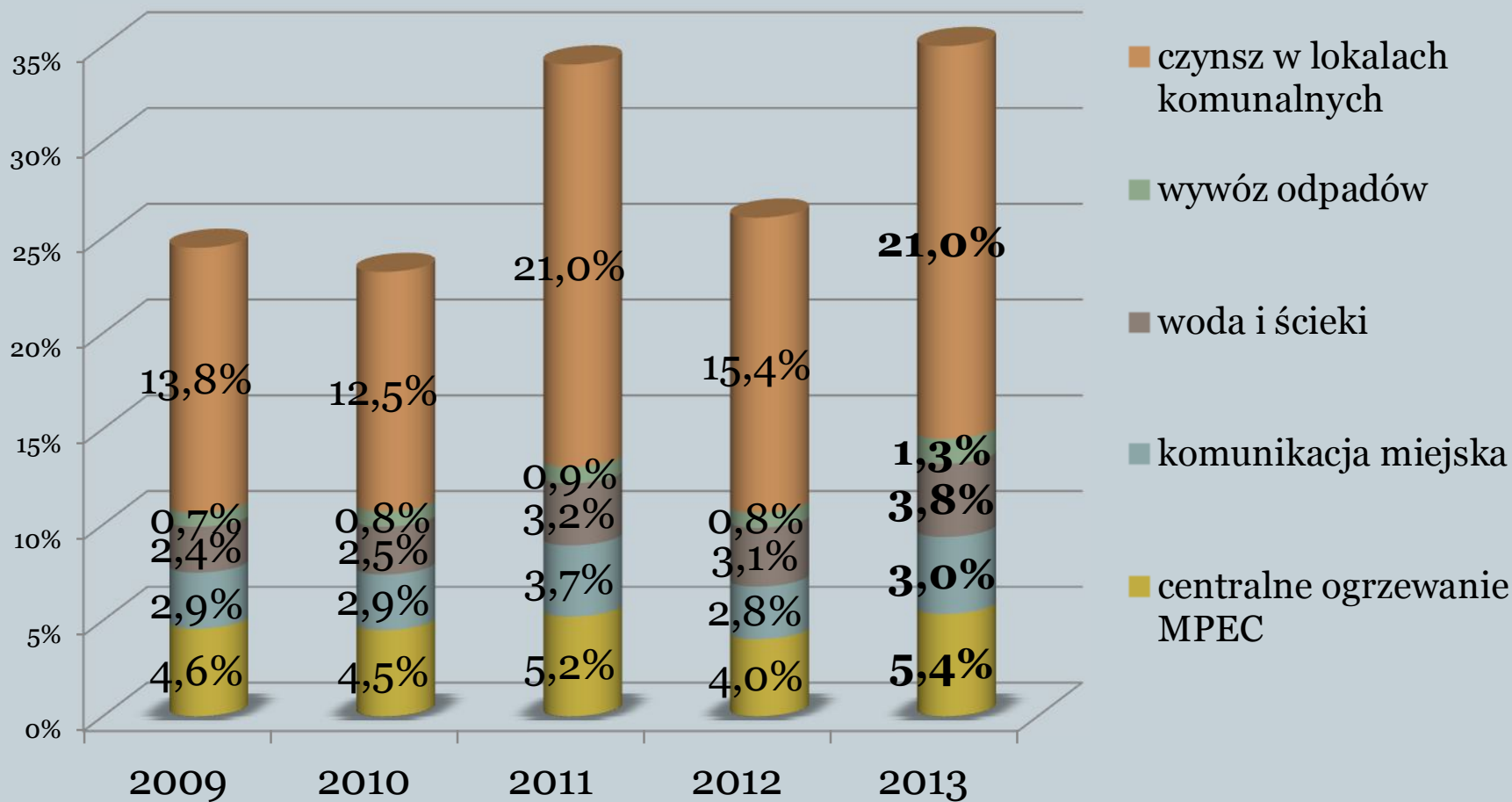


- Nieodmiennie od pierwszej edycji badania opłaty czynszowe stanowią najbardziej pokaźny wydatek w budżetach respondentów – w obecnej edycji stanowiło to średnio aż 21% dochodów.
- Nakłady na wszystkie usługi komunalne odnotowały wzrost w stosunku do roku poprzedniego.
- Średnie wydatki na usługi komunalne w 2013 r. wynosiły:
 - czynsz w lokalach komunalnych – 398,54 zł (21% dochodu),
 - centralne ogrzewanie MPEC S.A. – 132,41 zł (5,35% dochodu),
 - komunikacja miejska – 101,68 zł (4,02% dochodu),
 - woda i ścieki – 92,72 zł (3,83% dochodu),
 - wywóz odpadów – 32,75 zł (1,3% dochodu).

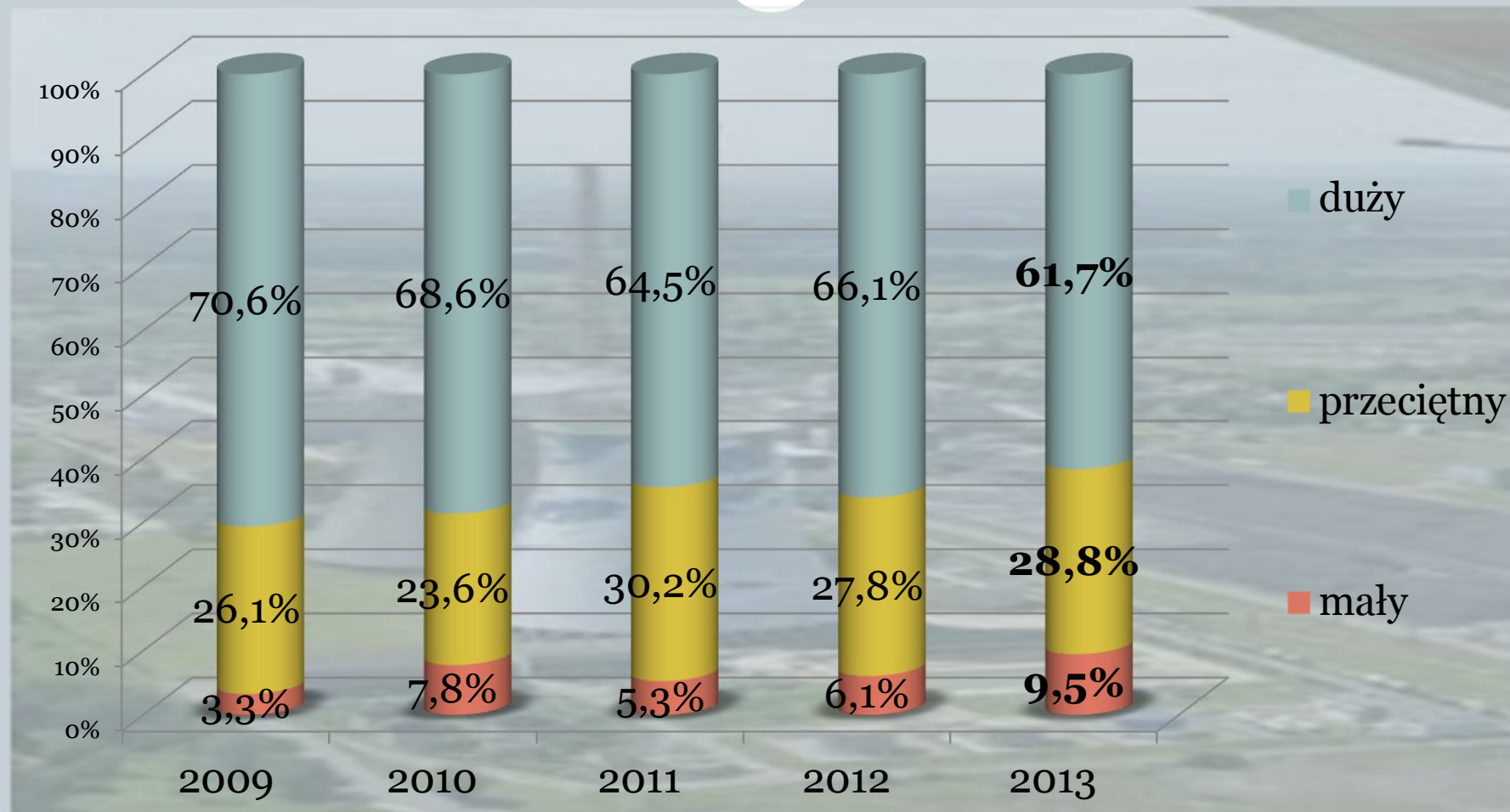
Średnie kwoty w zł przeznaczane na poszczególne usługi komunalne przez badane gospodarstwa domowe



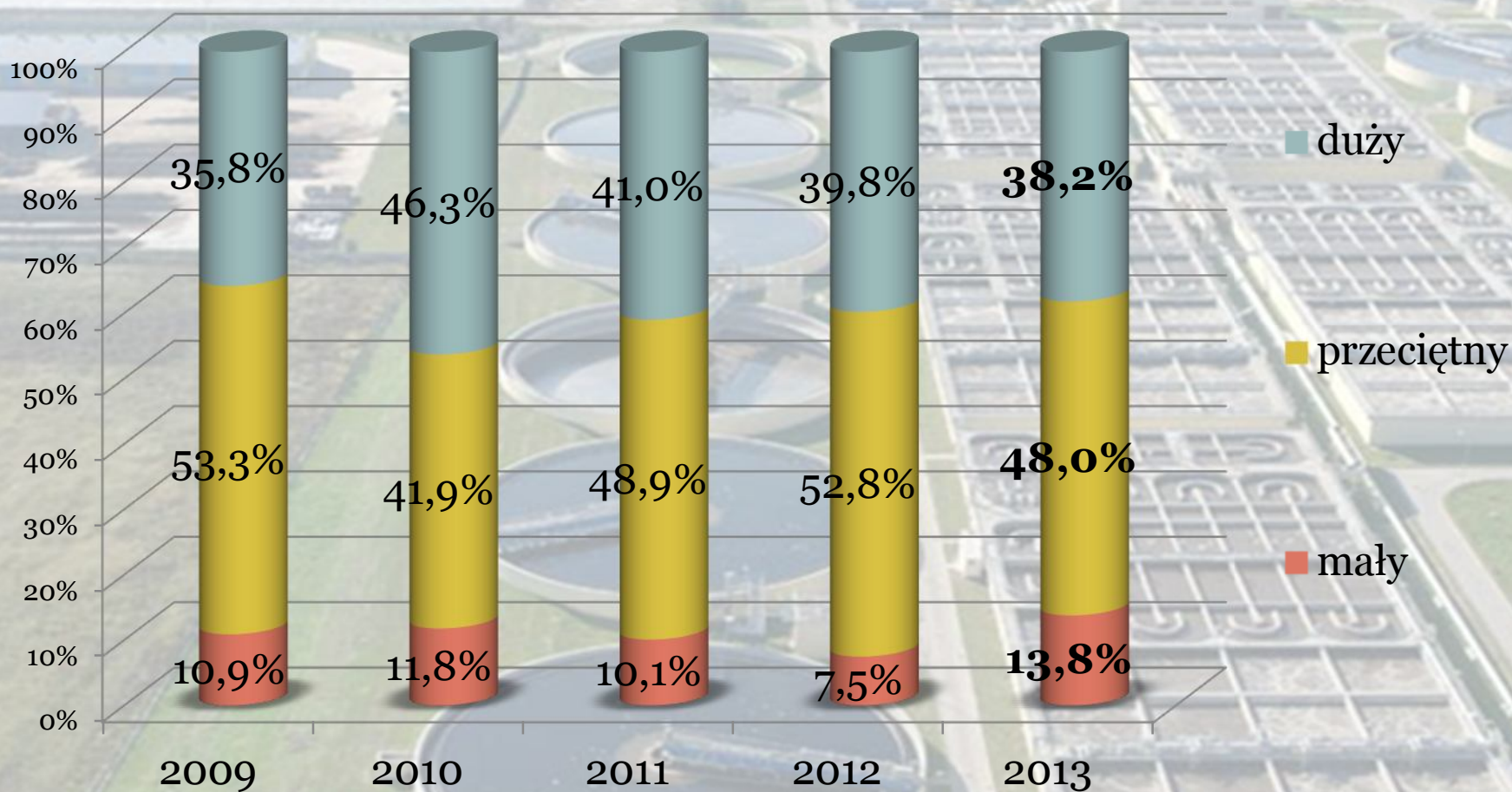
Procent dochodu jaki stanowią wydatki gospodarstw domowych na poszczególne usługi komunalne



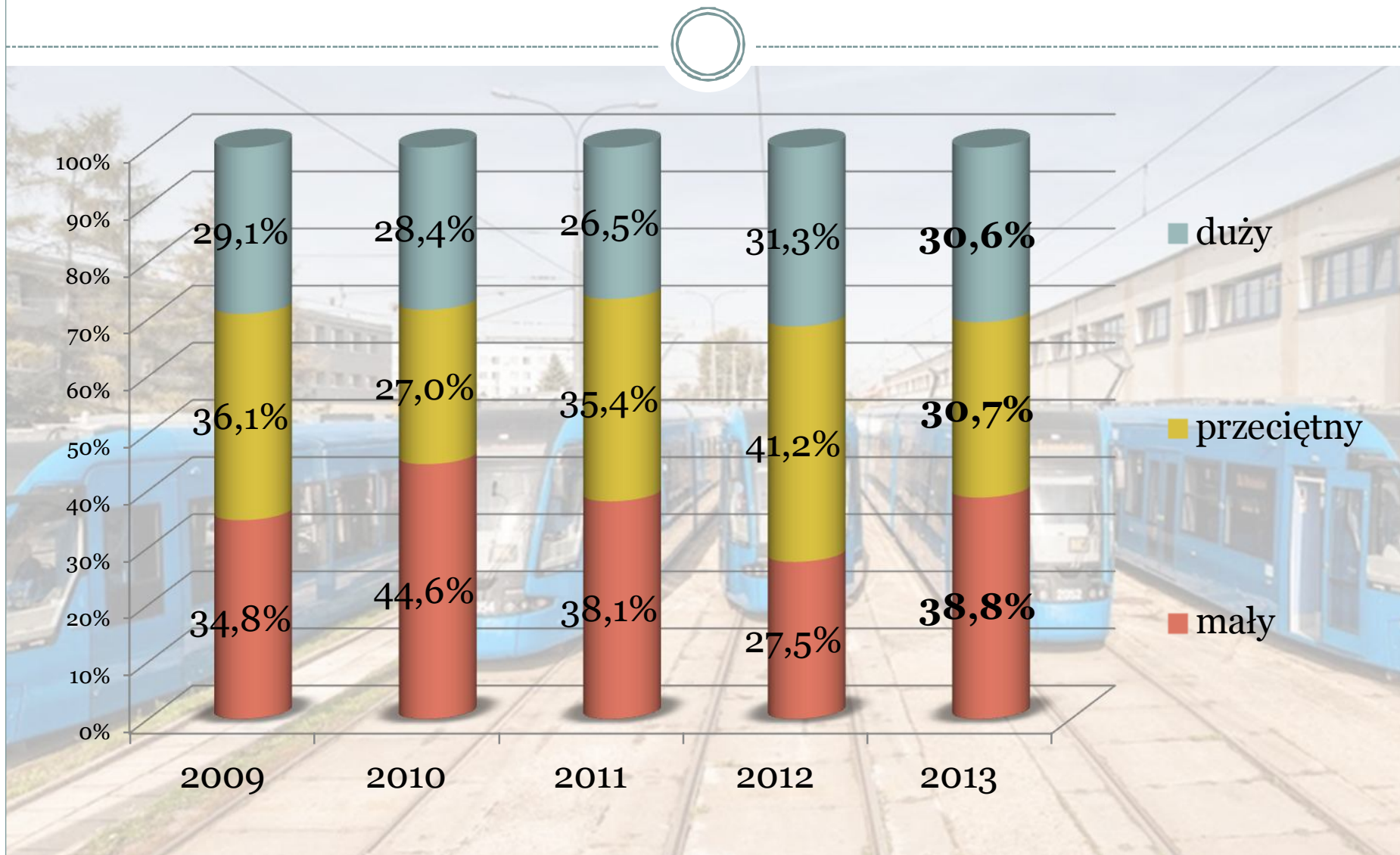
Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. – aspekt subiektywny



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



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



Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.



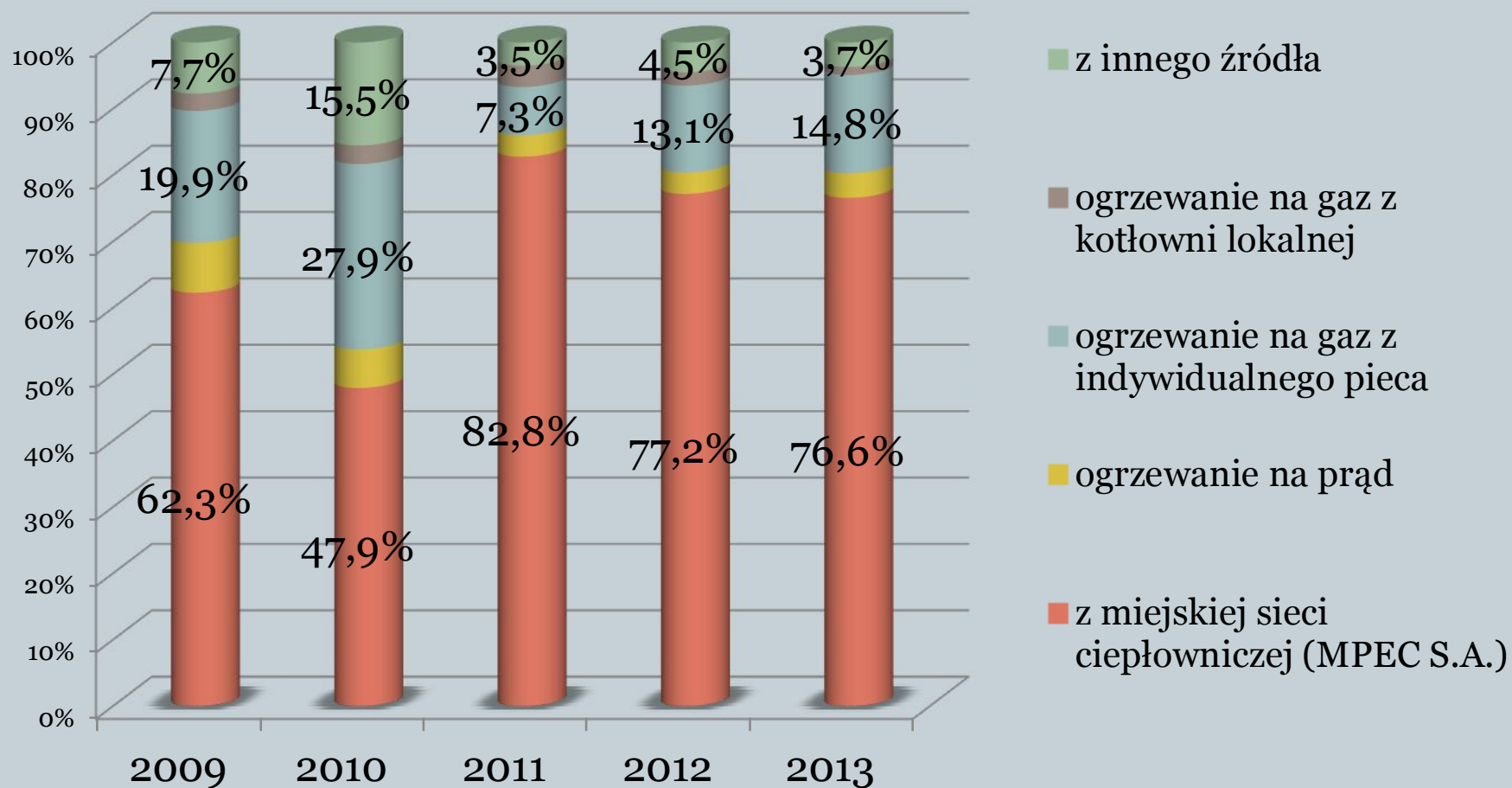
DOSTARCZANIE CIEPŁA

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. – dostarczanie ciepła

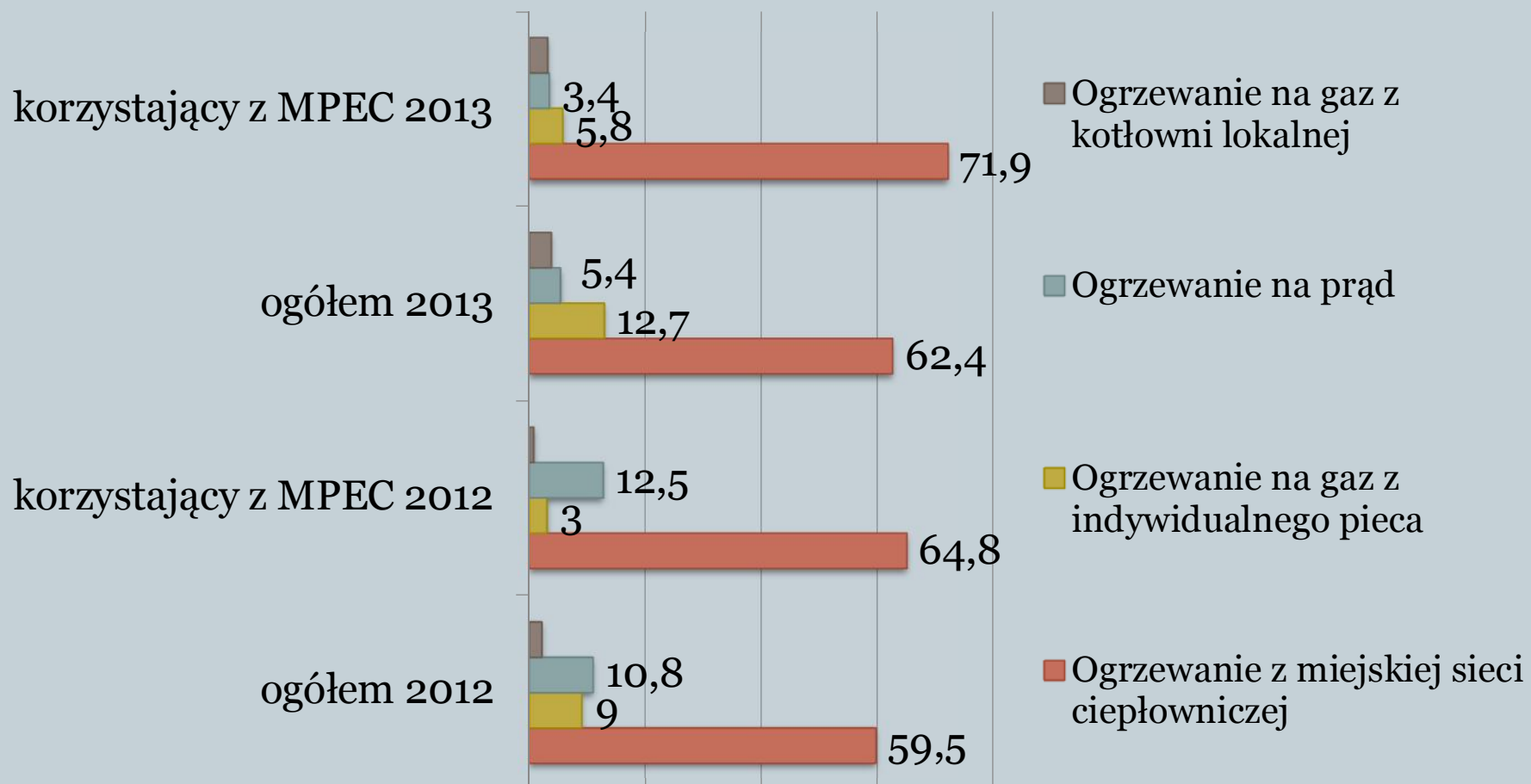


- Większość gospodarstw domowych korzysta z usług MPEC S.A. - 77,2%
- Oferowane przez MPEC S.A. usługi ocenione zostały przez większość badanych bardzo wysoko – 95% respondentów przyznało, iż jest zadowolonych z usług MPEC S.A. Jest to wynik taki sam jak w roku ubiegłym.
- Podobnie jak w ubiegłym roku, przeważająca większość (93,1%) 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: termin rozpoczęcia i zakończenia sezonu grzewczego, właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu, możliwość regulacji poszczególnych grzejników, bezawaryjność dostarczania ciepła oraz stałość temperatury w mieszkaniu (brak wahań).
- Jako słabe strony MPEC uznano: system rozliczania za zużyte ciepło, informacja dla klienta, oraz możliwość włączenia ogrzewania poza sezonem.

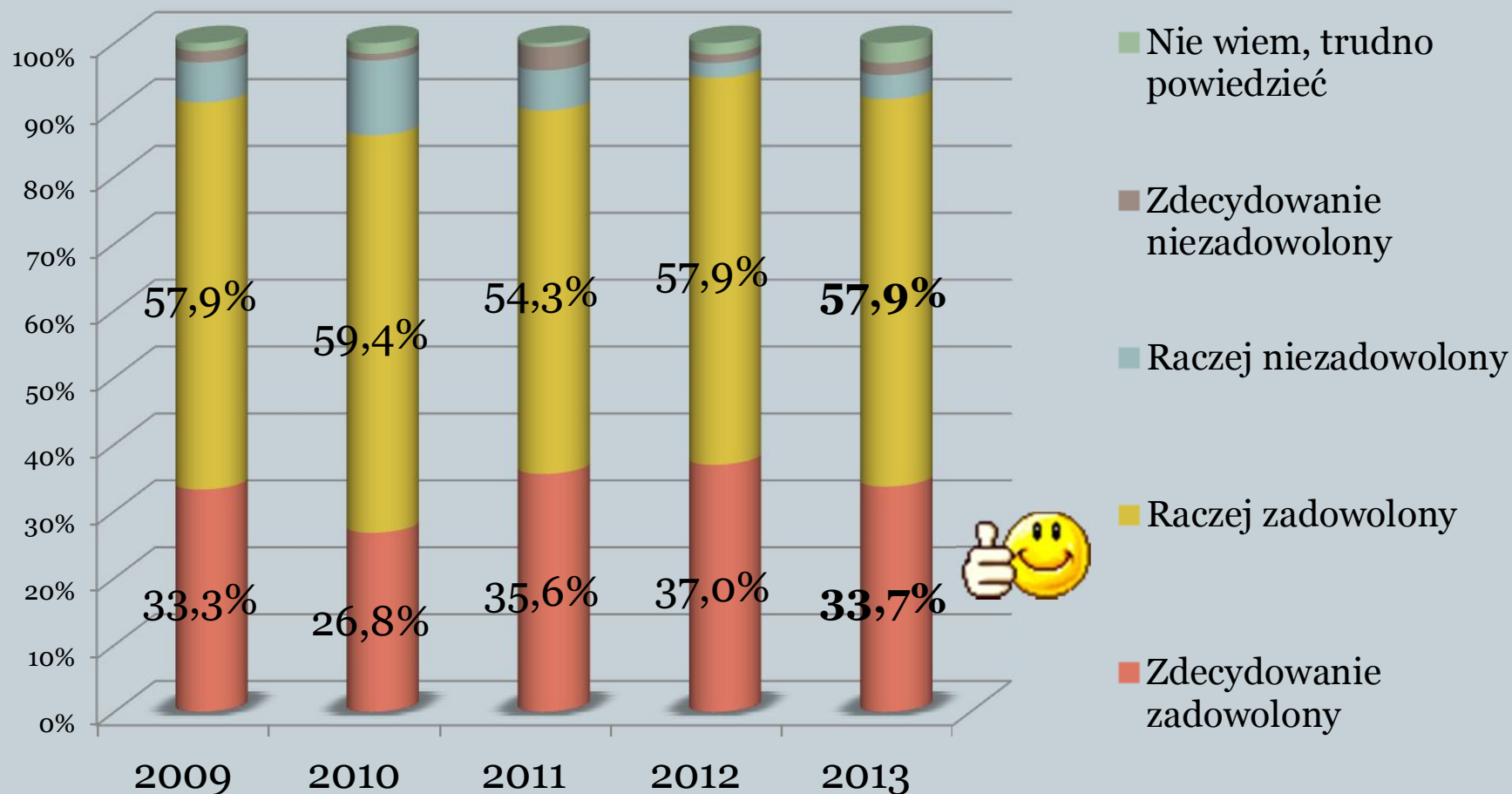
Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



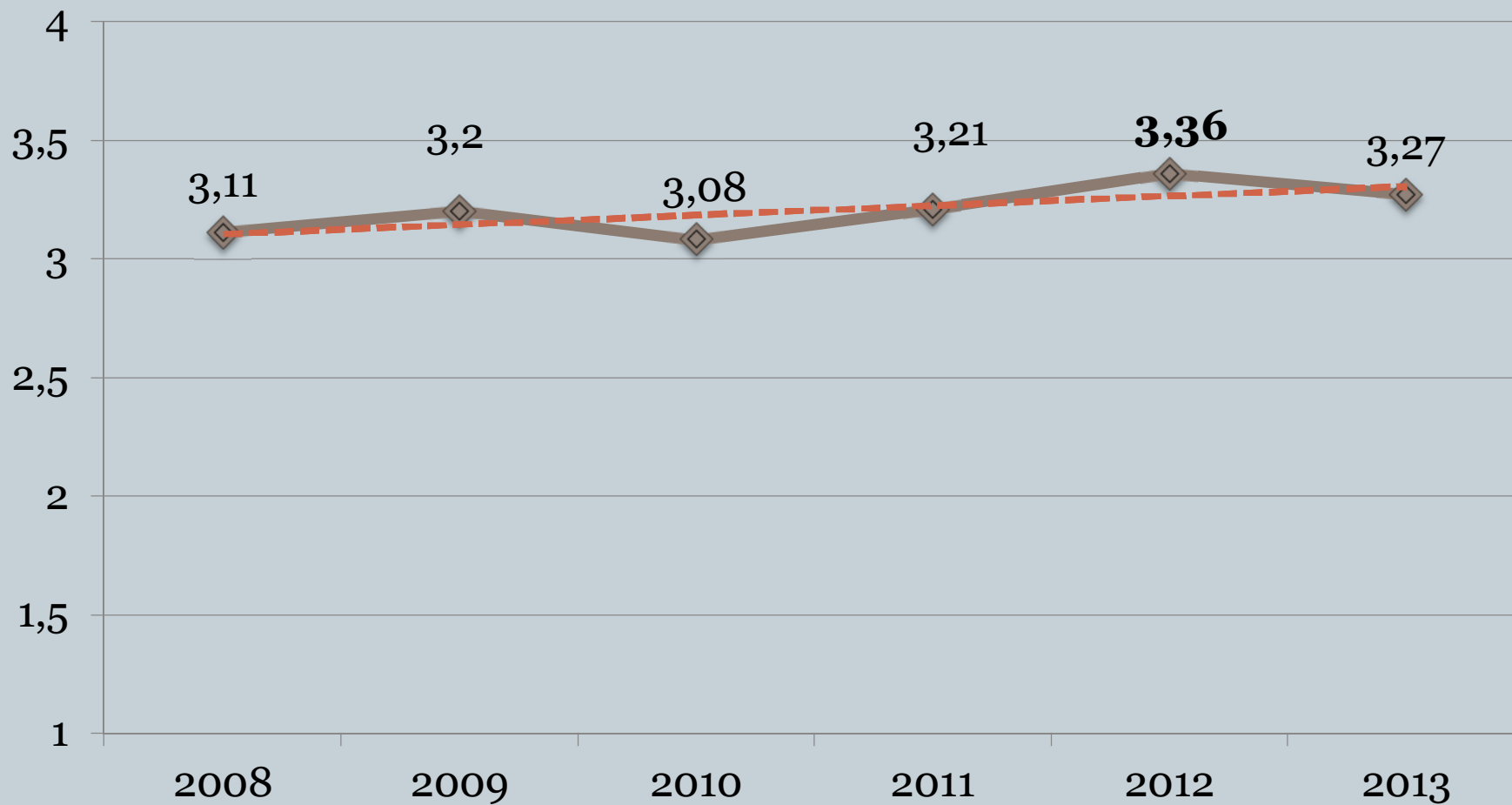
Preferowane źródła ogrzewania przy nowych inwestycjach



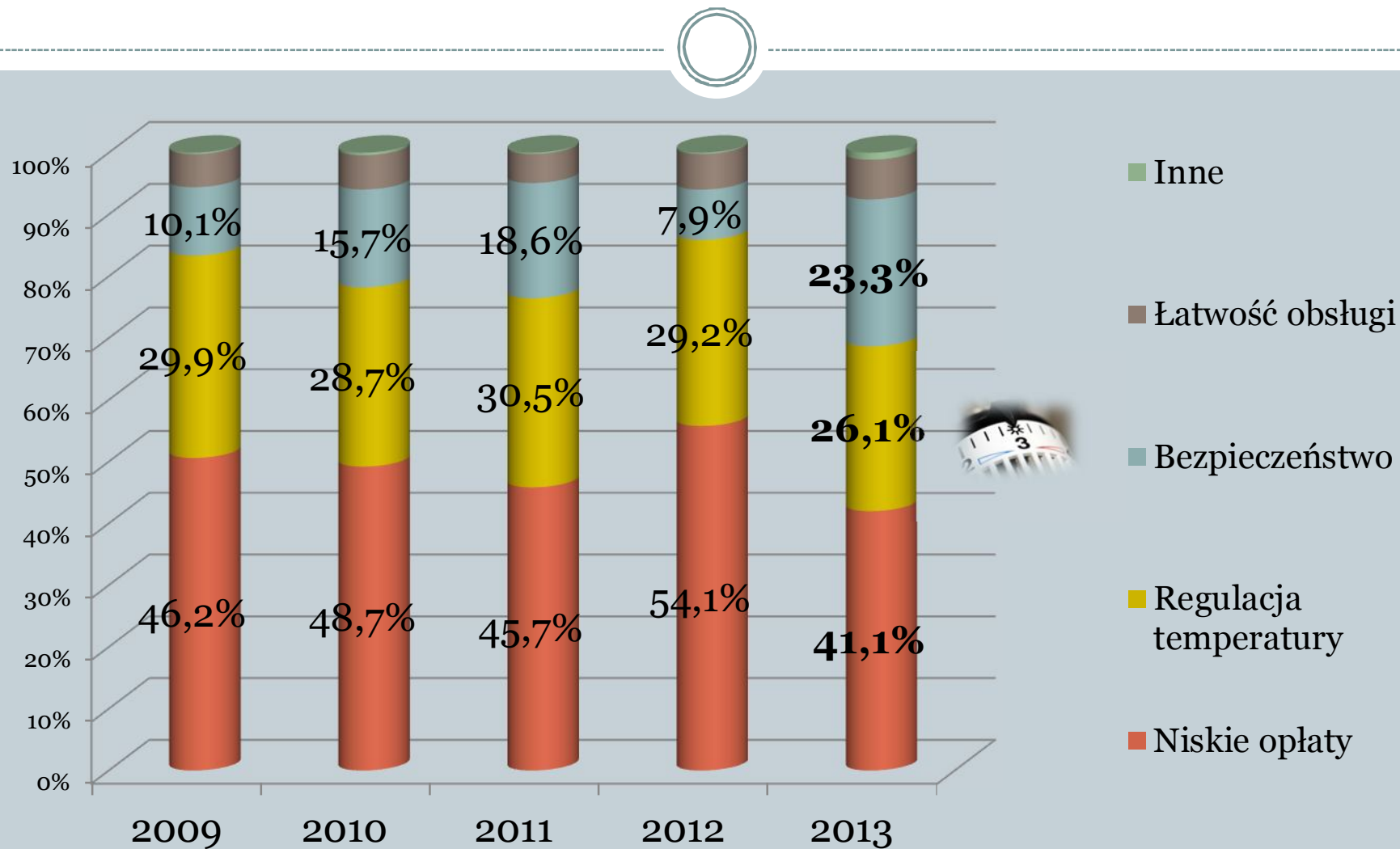
Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.



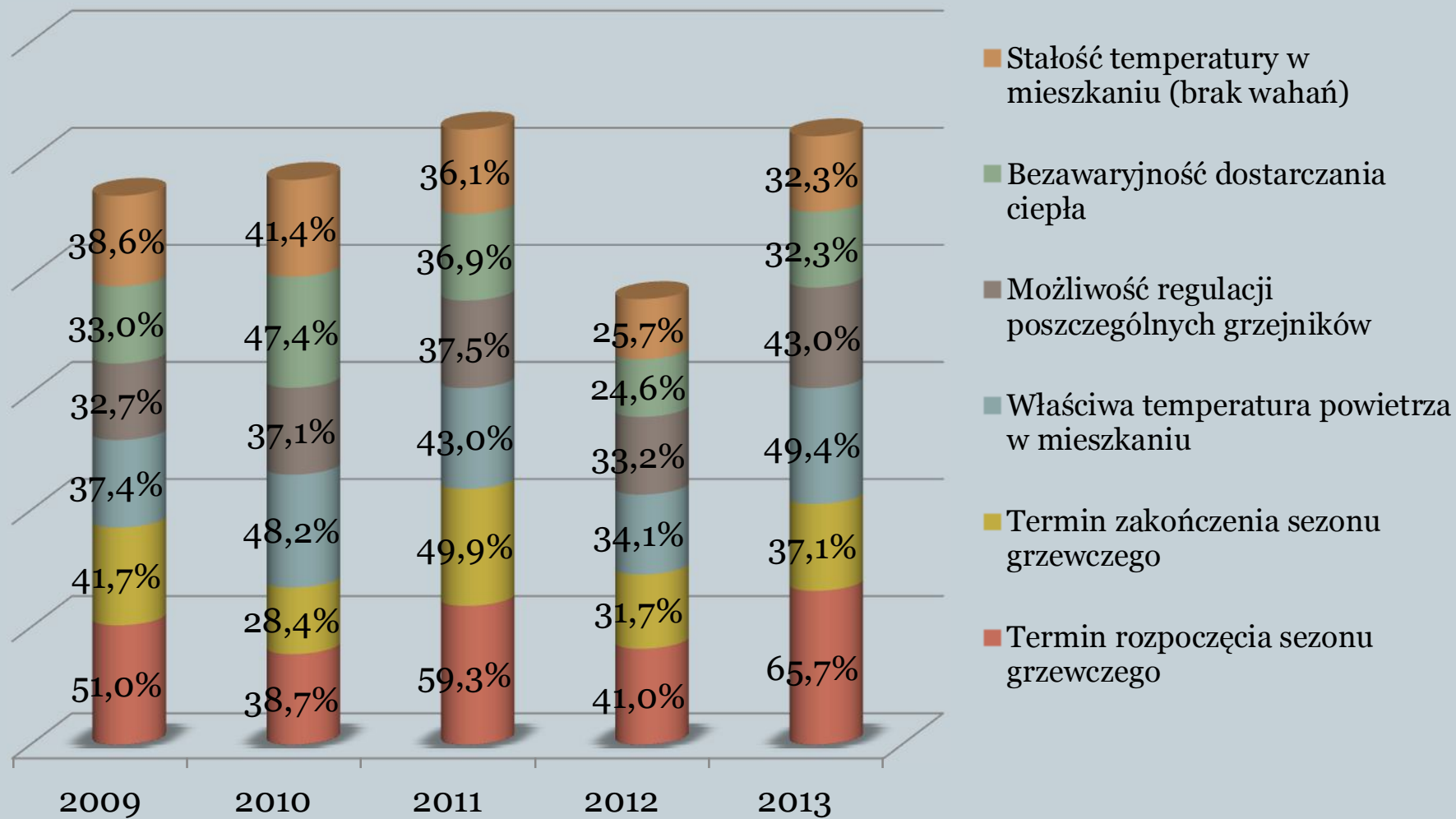
Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A.



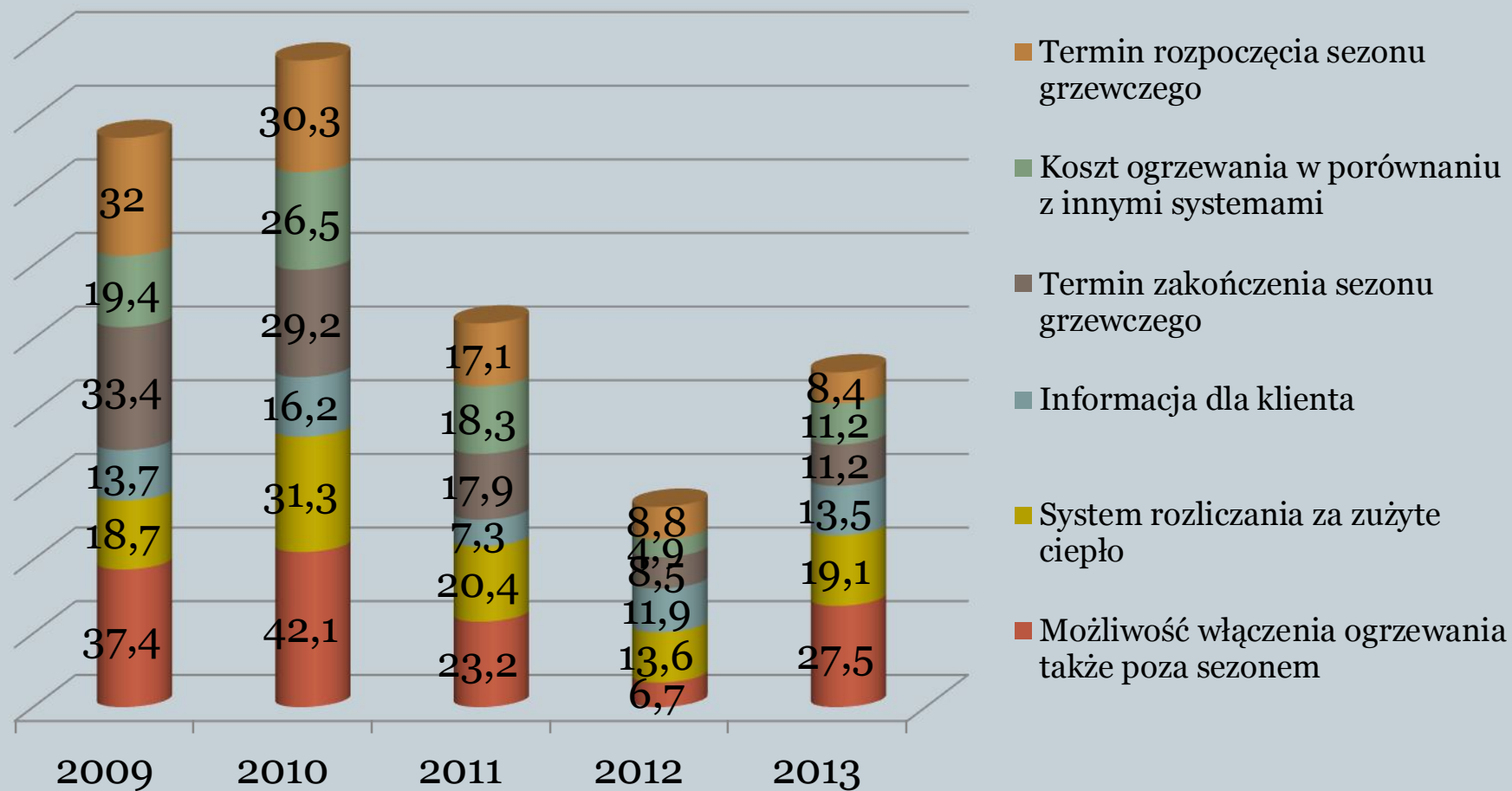
Cechy idealnego ogrzewania w opinii respondentów



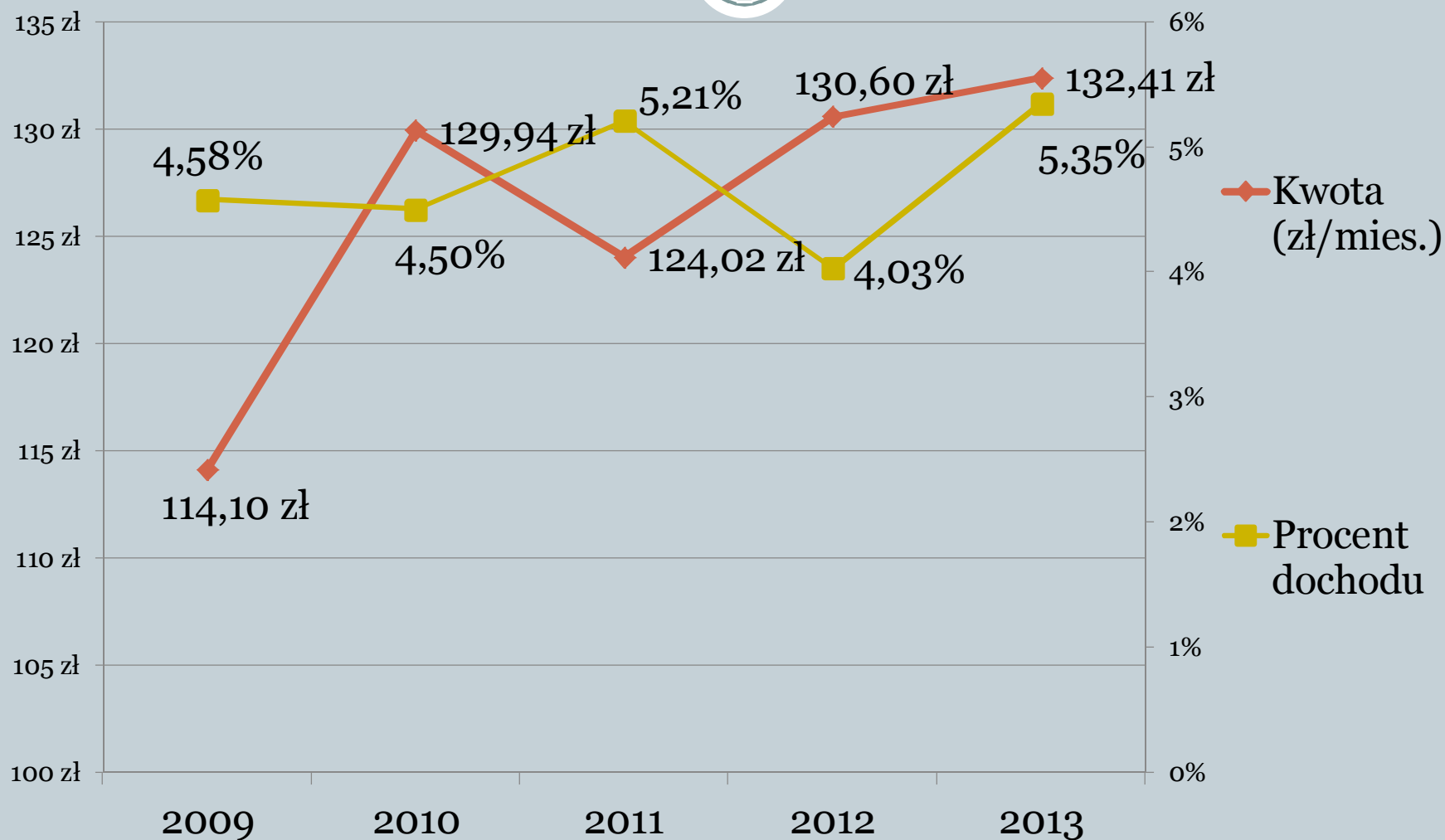
Mocne strony MPEC S.A. w opinii respondentów



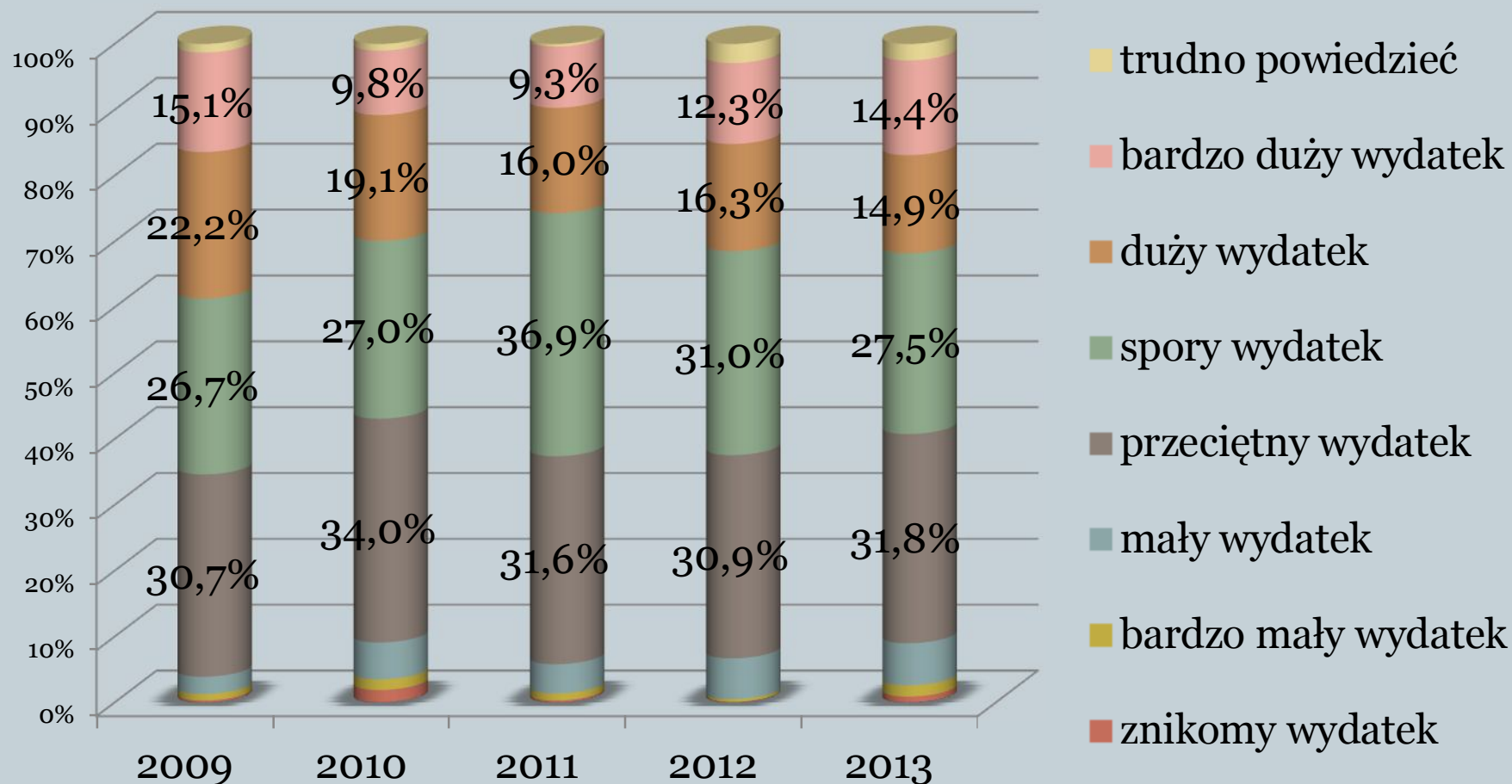
Słabe strony MPEC S.A. w opinii respondentów



Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci miejskie



Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie





MPEC S.A. – ciepła woda użytkowa

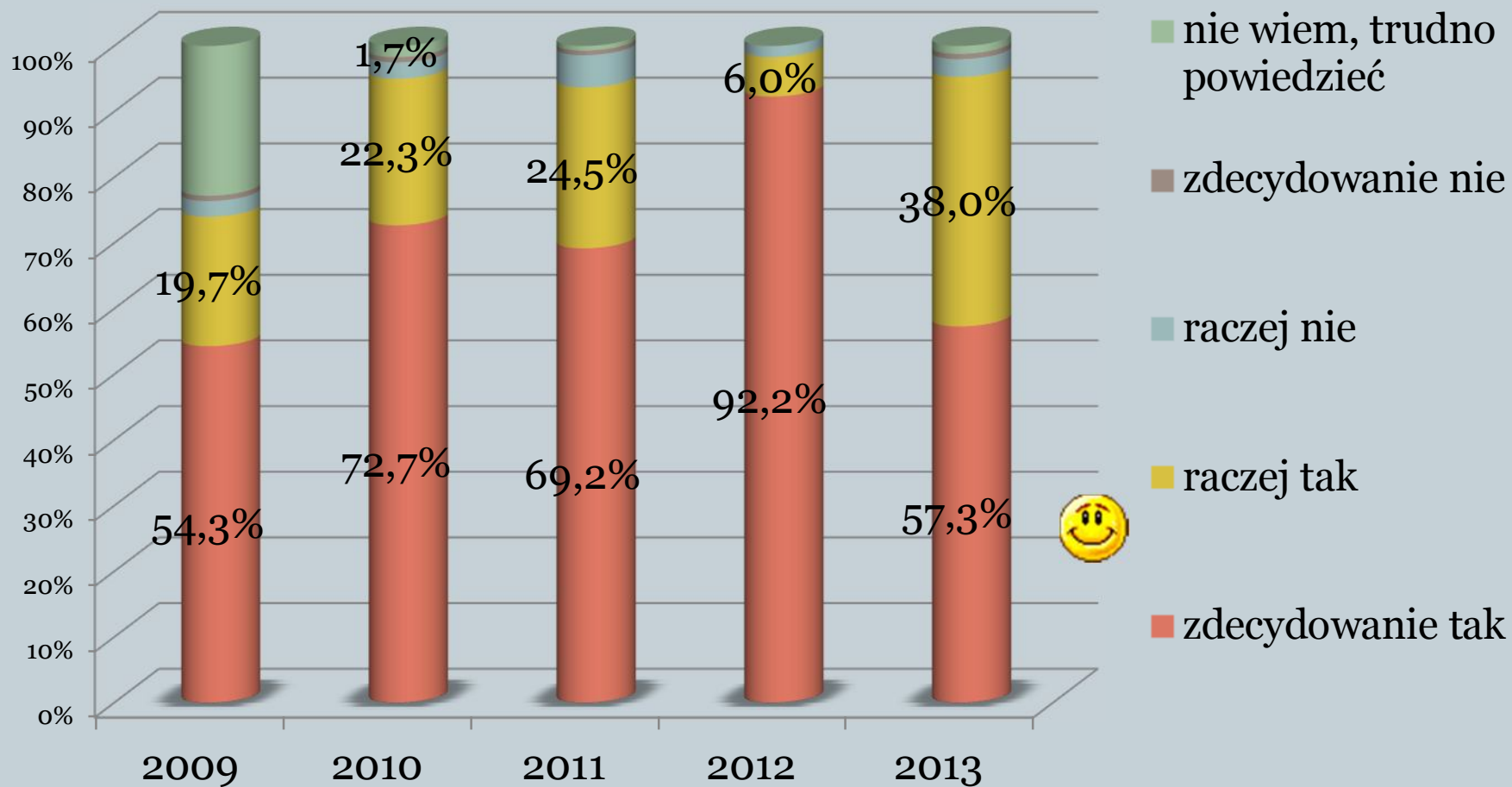


- Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do 19,5% gospodarstw domowych. Z analizy danych wynika, iż procent ten od kilku lat rośnie. W stosunku do roku ubiegłego wzrósł dwukrotnie.
- Osoby korzystające z możliwości dostawy ciepłej wody z sieci miejskiej MPEC S.A. w większości przypadków są zadowolone z tej usługi – 95,3% 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

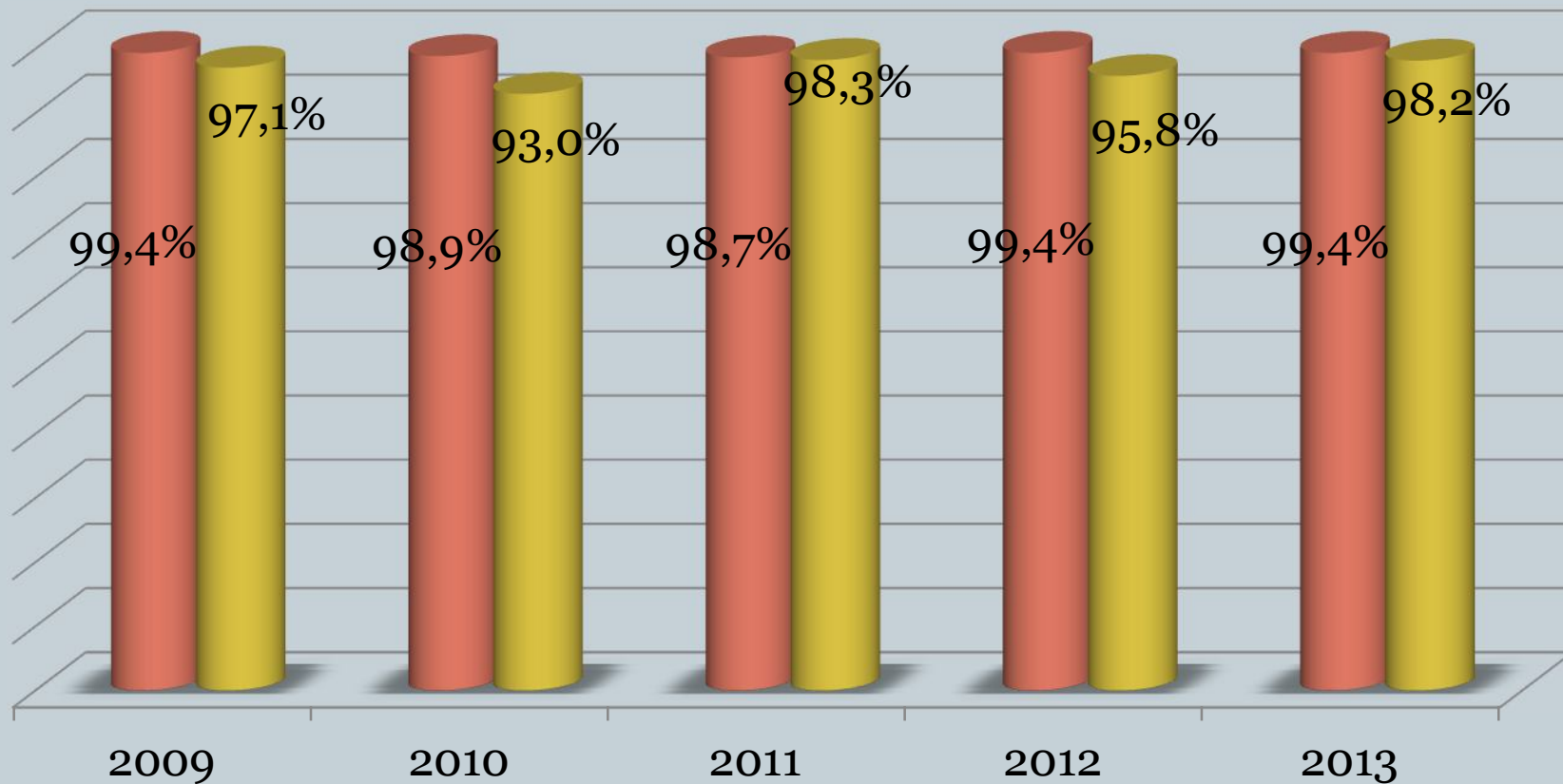


- Wszyscy badani korzystają z usług dostarczania zimnej wody przez MPWiK S.A. (99,4%) oraz z usług odprowadzania ścieków (98,2%).
- Połowa badanych wie, że woda w kranach spełnia wszystkie europejskie normy jakości i nadaje się do spożycia bez gotowania.
- Co trzecia badana osoba nie wie, że wodę z kranu można spożyć bez gotowania.
- Jako mocne strony usług MPWiK S.A. respondenci najczęściej wskazywali: ciągłość dostaw wody, jakość dostarczanej wody oraz system rozliczania zużytej wody według wskazań wodomierza.
- Co czwarty badany wskazywał, iż MPWiK S.A. nie ma słabych stron. Jednakże wśród negatywnych ocen wyróżniała się kwestia informacji dla klienta.

Odsetek badanych korzystający z poszczególnych usług MPWiK S.A.



■ dostarczanie zimnej wody ■ odprowadzanie ścieków



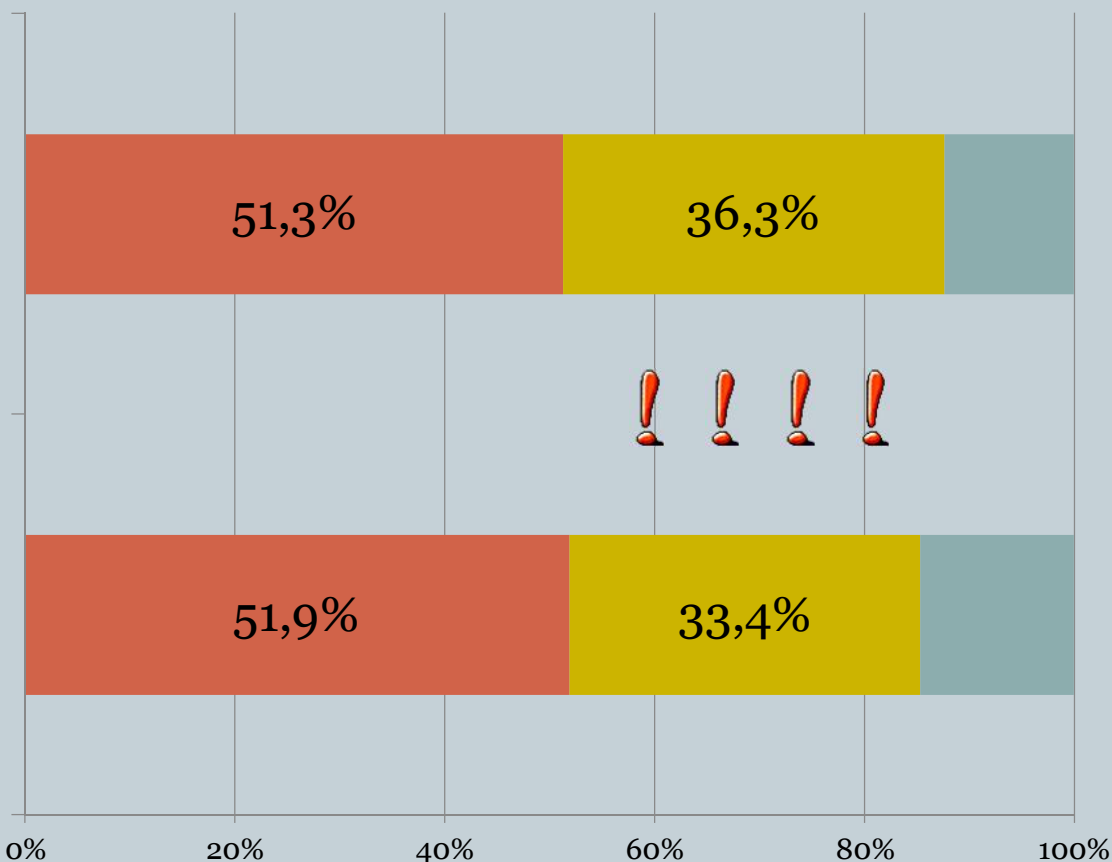


Jakość wody w krakowskich kranach

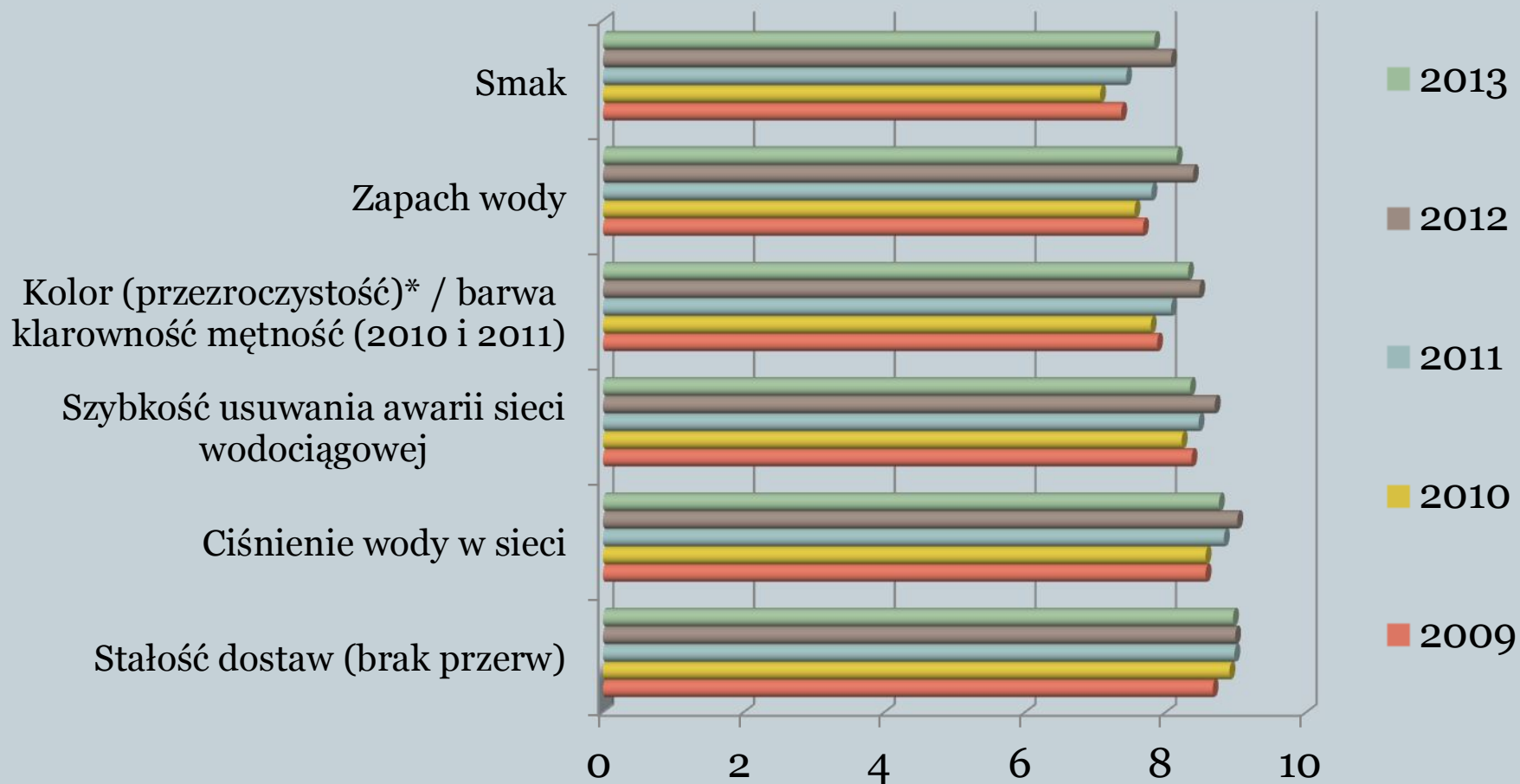


Tak Nie Nie wiem/trudno powiedzieć

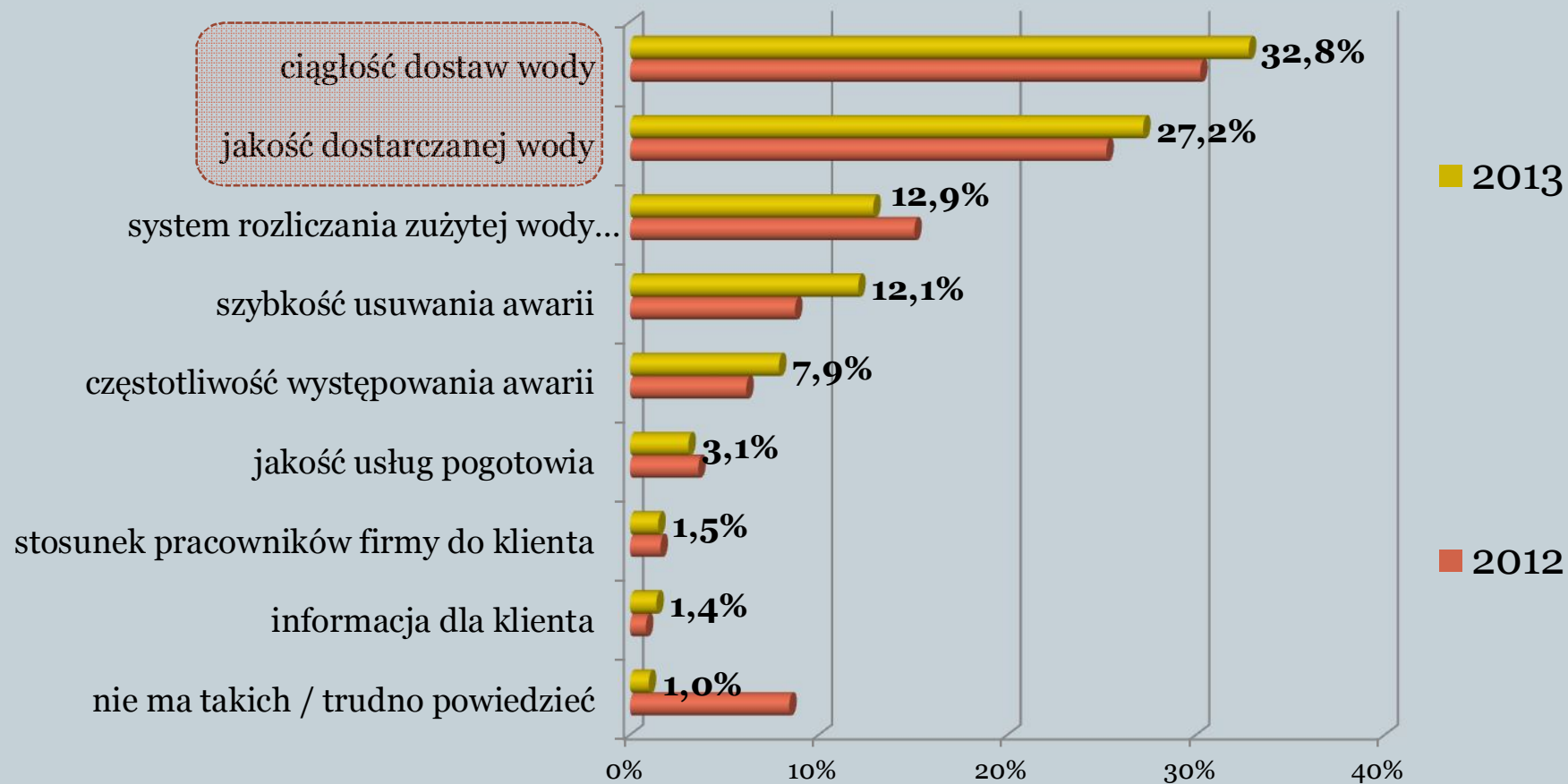
Czy wie Pan(i), że wodę z kranu można pić bez gotowania?



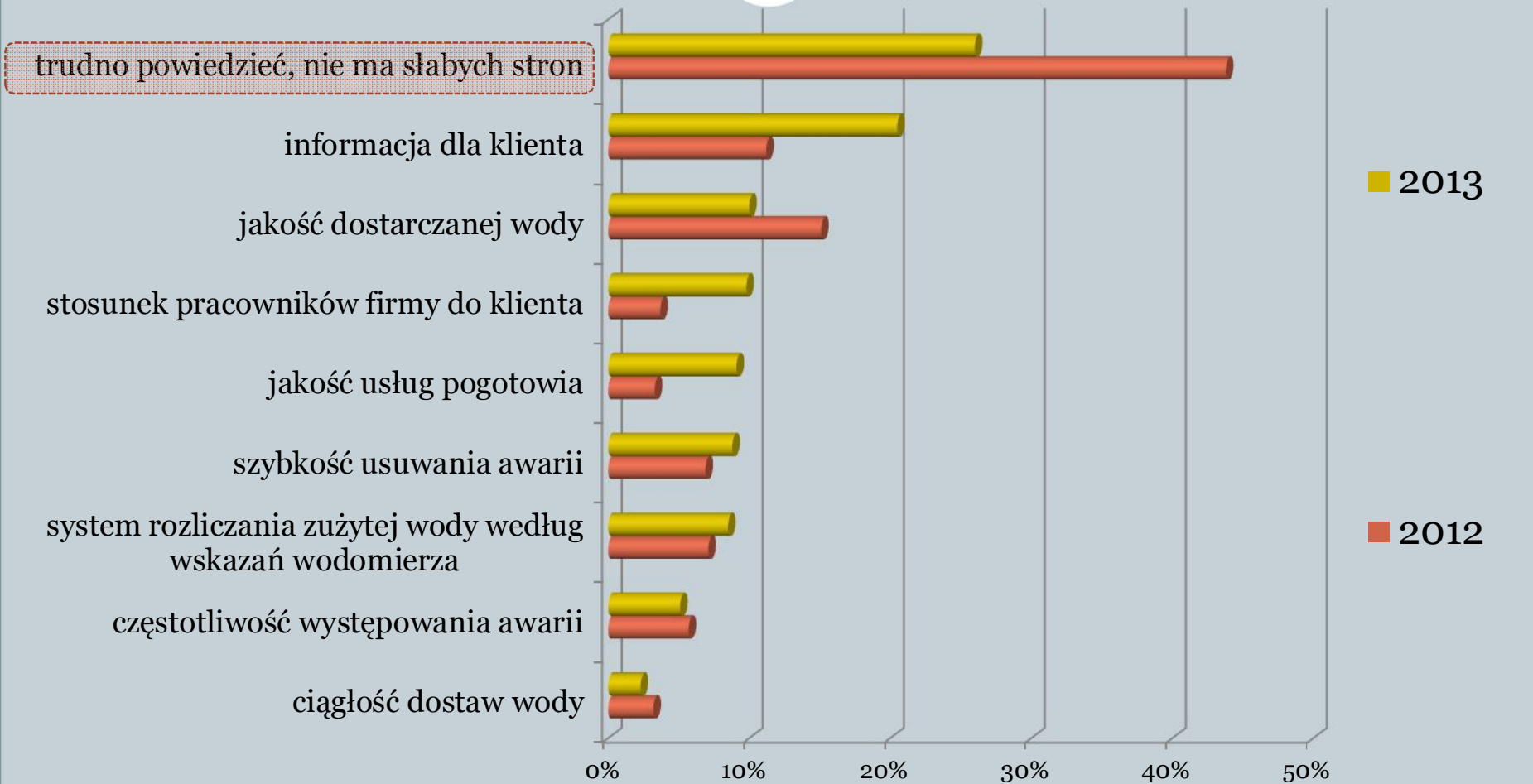
MPWiK S.A. – ocena standardu usług i jakość wody



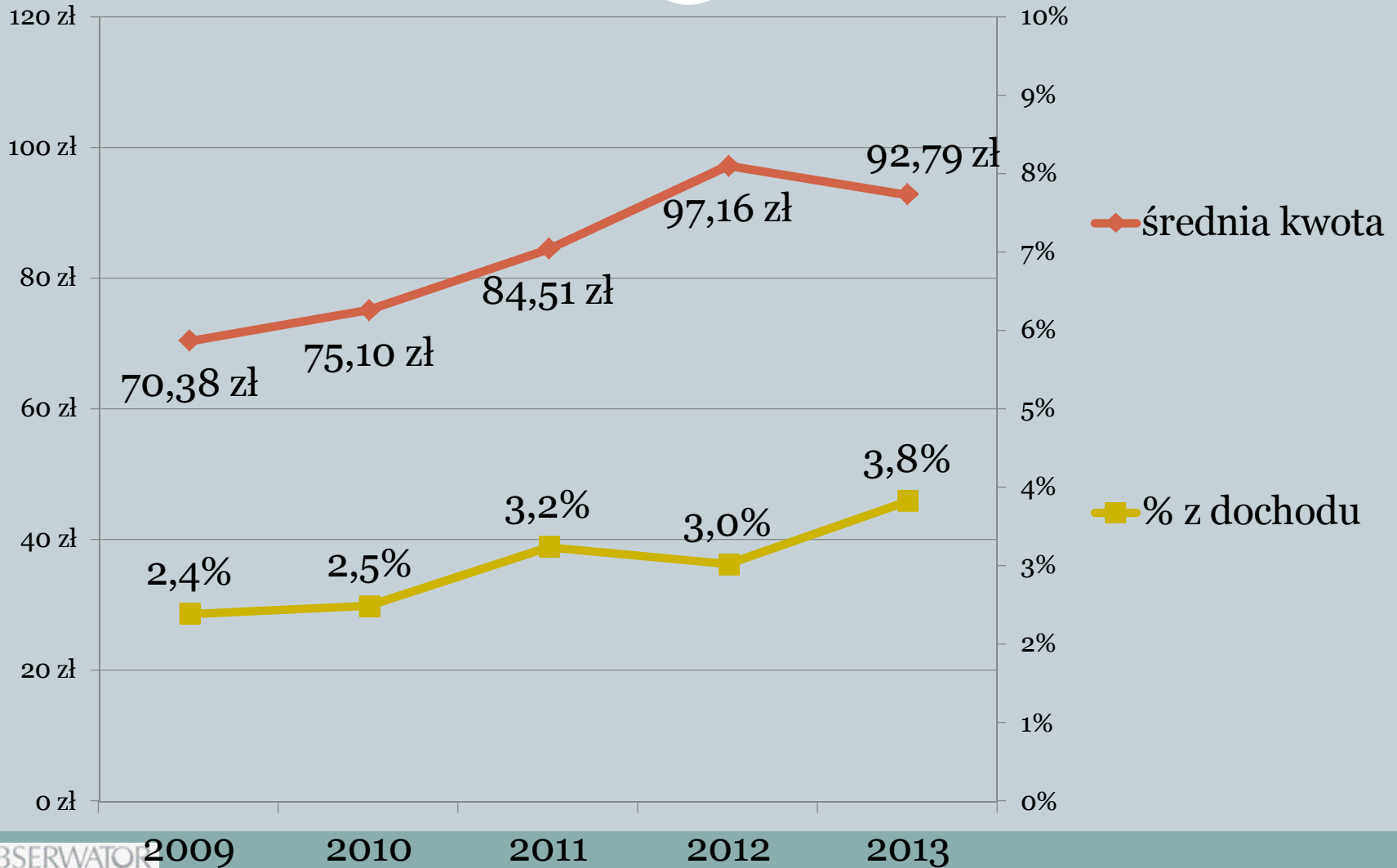
Mocne strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów



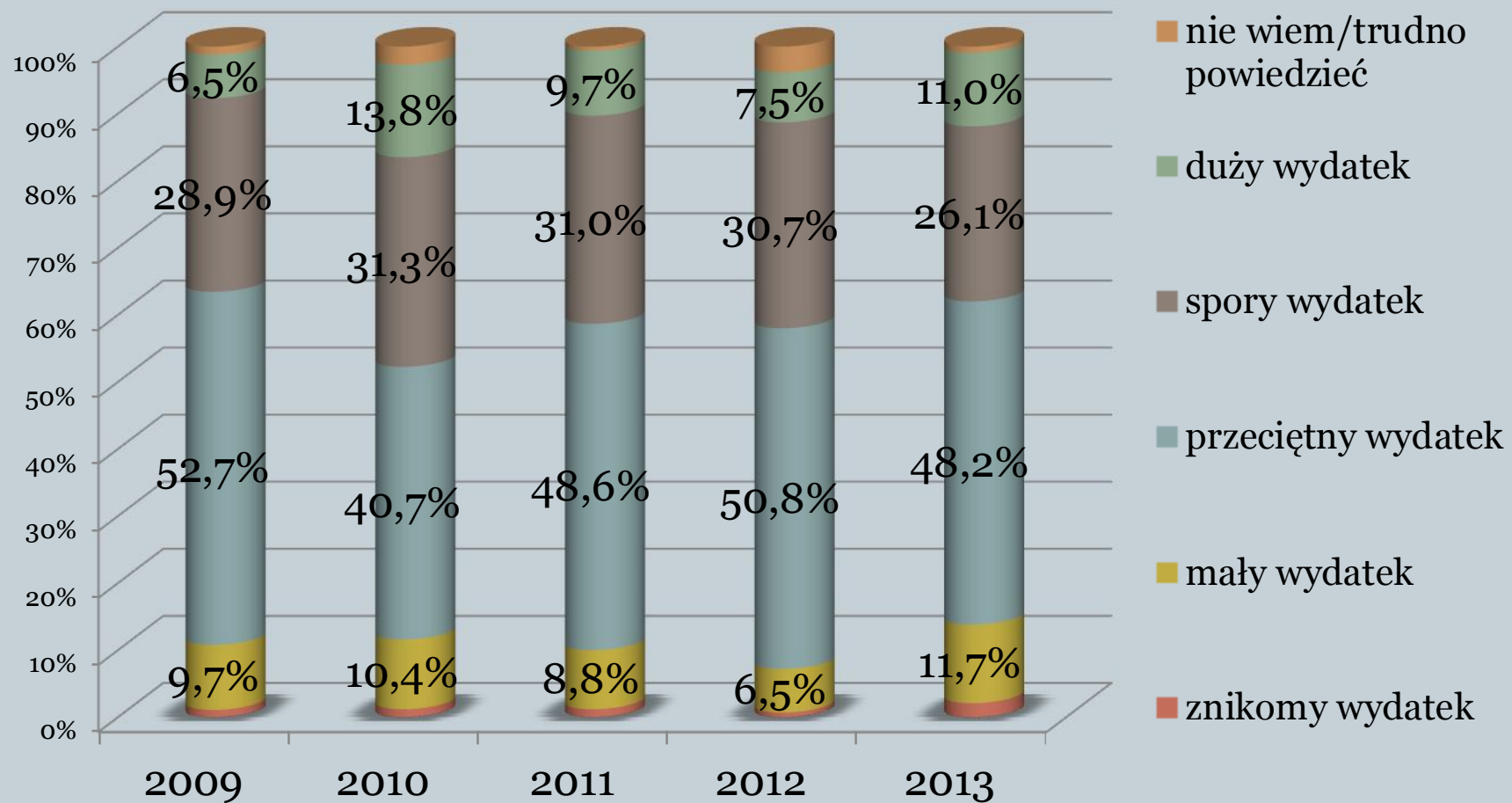
Słabe strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów



MPWiK S.A. – wydatki na usługę



Subiektywne odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na wodę i ścieki

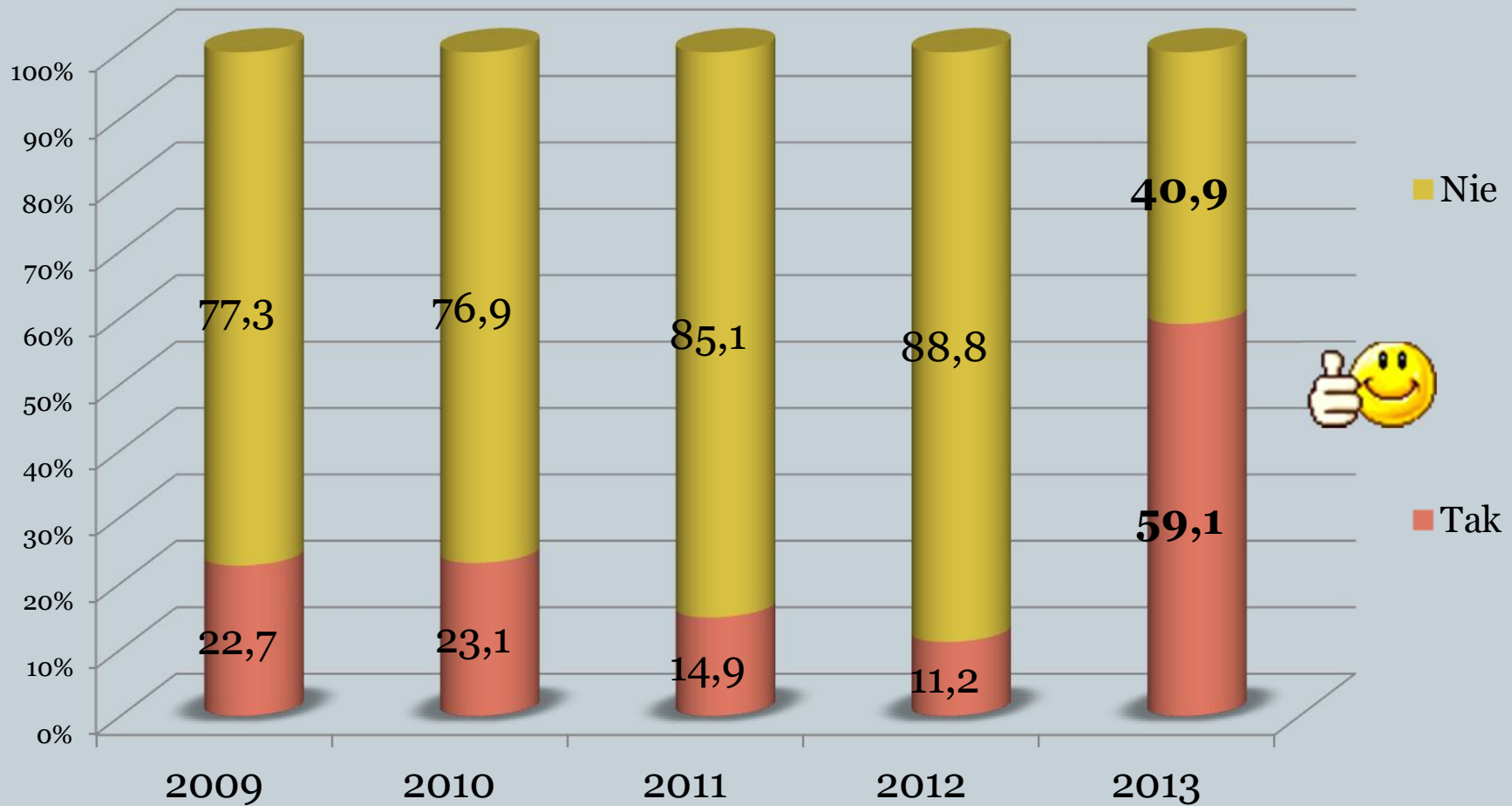


Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.

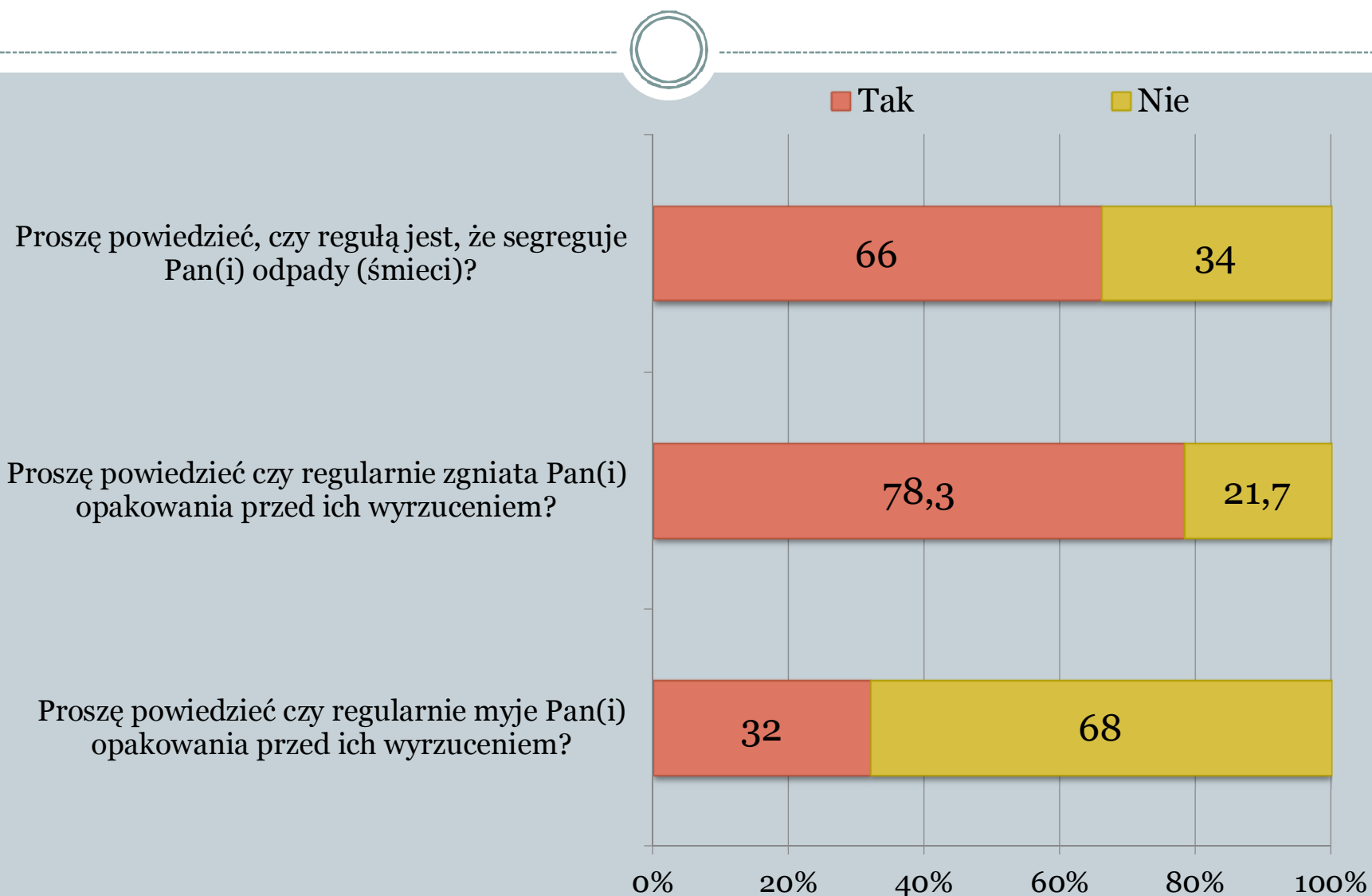


**WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW
KOMUNALNYCH**

MPO Sp. z o.o. – znajomość strony internetowej.

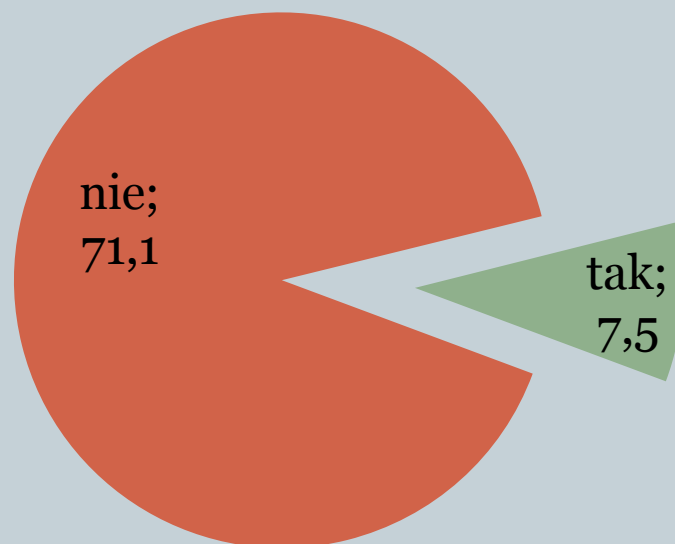


Segregowanie odpadów przez mieszkańców

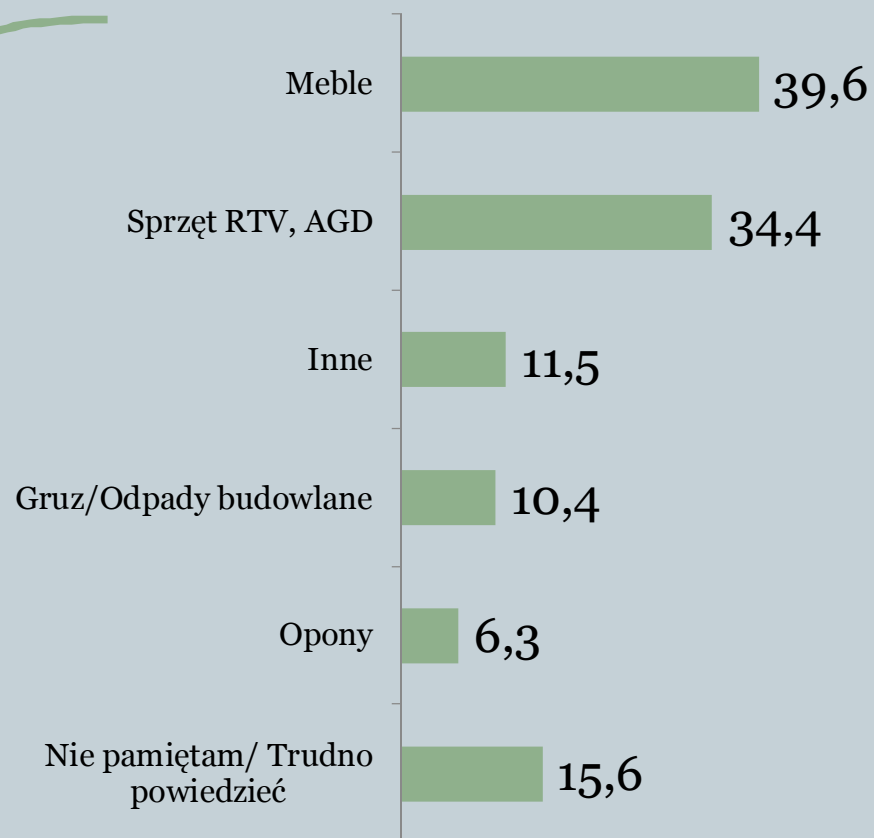


Korzystanie z Lamusowani

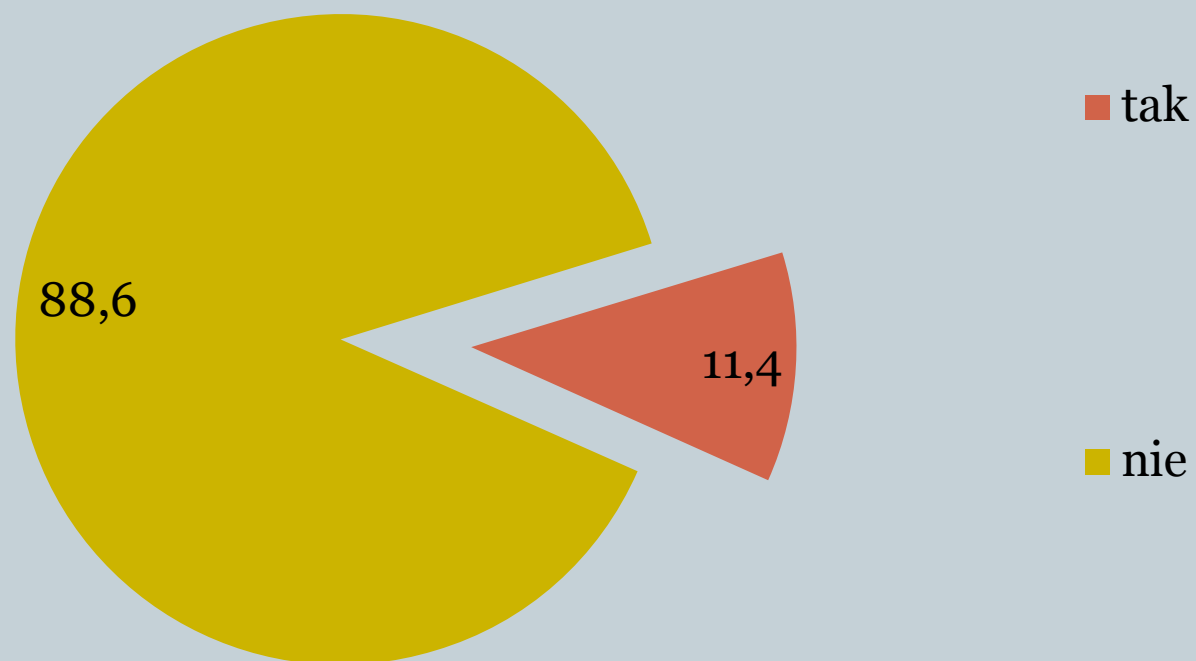
Czy korzystał/a Pan/Pani kiedykolwiek z Lamusowni prowadzonej przez MPO?



Co Pan(i) wyrzucił(a) ostatnio w Lamusowni?



Proszę powiedzieć, czy zdarza się Panu(i) wyrzucić domowe śmieci do miejskiego kosza na ulicy lub innych publicznie dostępnych miejsc?



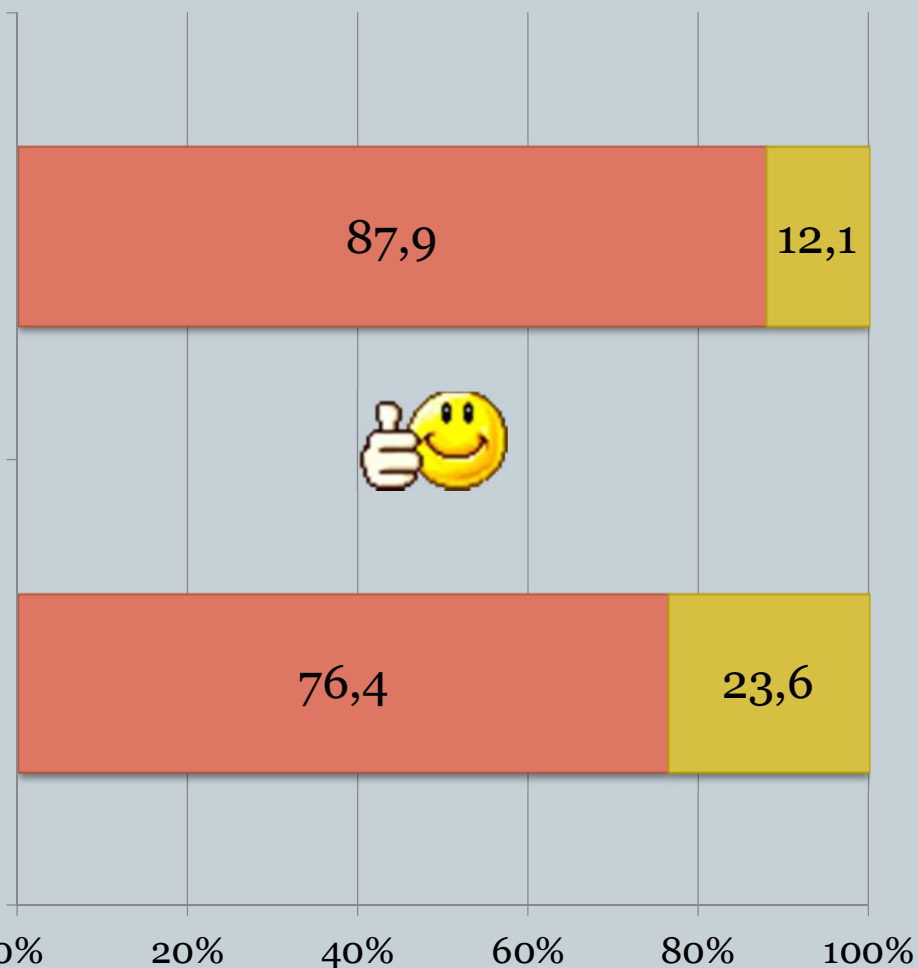
Informacja na temat zmian w gospodarowaniu odpadami przez gminę



Tak

Nie

Proszę powiedzieć, czy jest Pan(i) świadomy(a), że od 1 lipca br., może Pan(i) wybrać jedną z dwóch opcji opłat za wywóz śmieci: niższą, gdy odpady będą segregowane, wyższą, gdy segregowane nie będą?



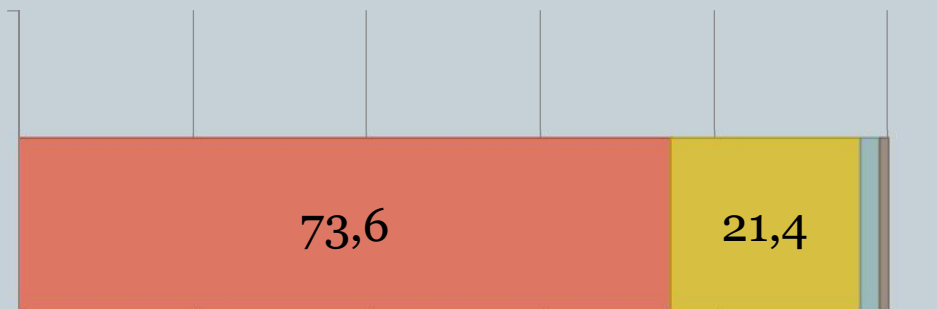
Czy właściciel lub zarządca nieruchomości, w której Pan(i) mieszka przekazuje Państwu informacje o zasadach segregowania śmieci (odpadów)?

Spalanie śmieci - opinie

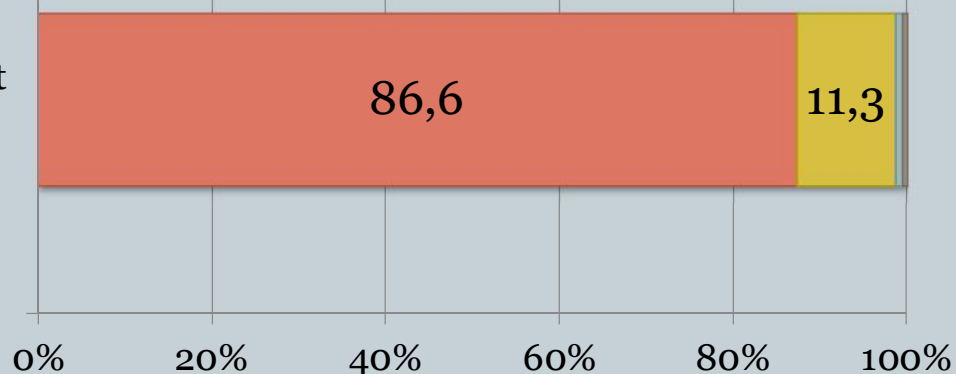


■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

Czy Pana(i) zdaniem spalanie śmieci w piecu w domu lub na łące jest szkodliwe i powoduje groźne choroby?



Czy Pana(i) zdaniem wrzucanie śmieci do rzeki jest groźne dla ludzi i środowiska



Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.



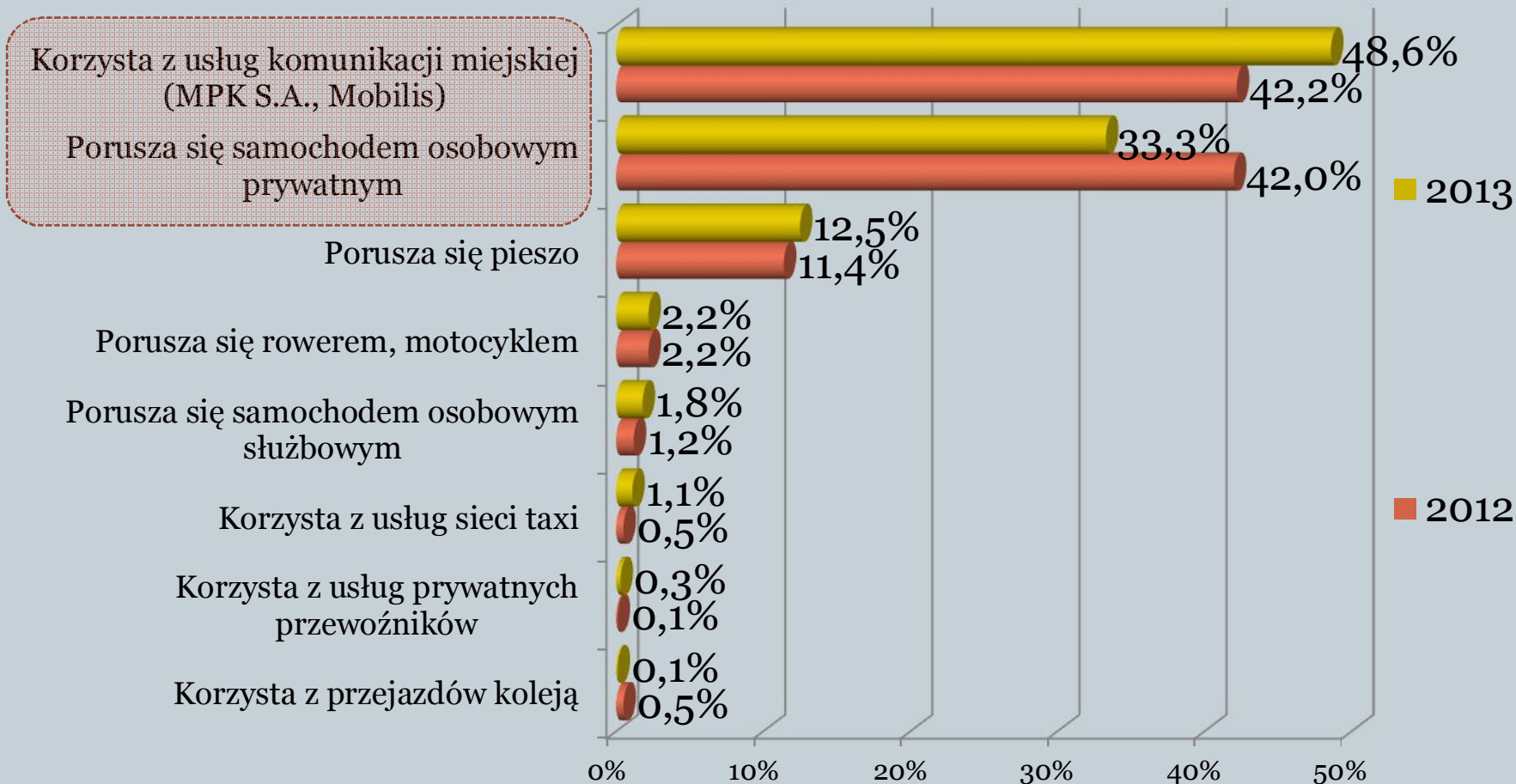
KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE

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

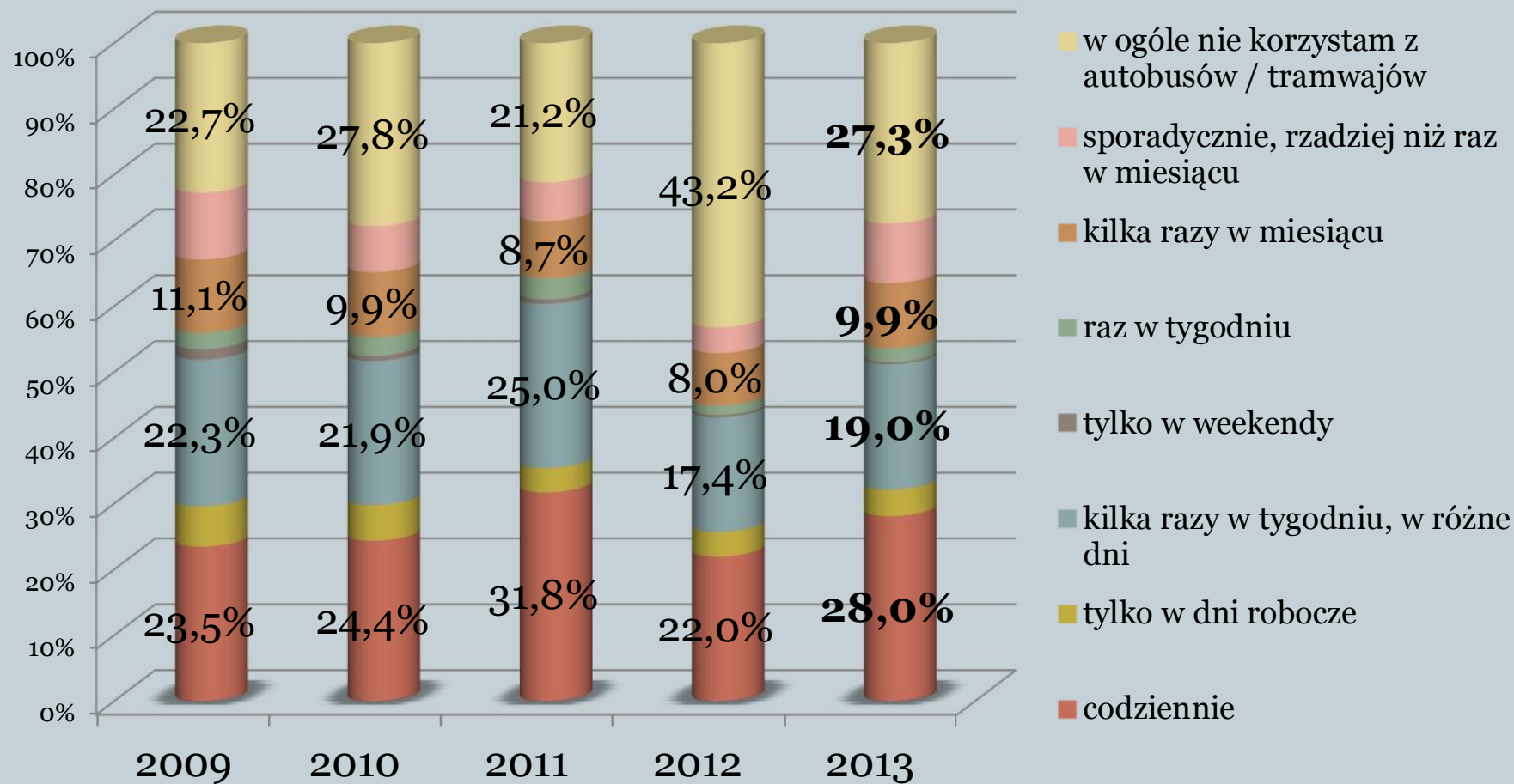


- Mieszkańcy Krakowa najczęściej po mieście poruszają się korzystając z usług komunikacji miejskiej (48,6%) oraz prywatnym samochodem osobowym (33,3%)
- Wśród korzystających z komunikacji miejskiej przeważają osoby korzystające z niej codziennie (36%) lub kilka razy w tygodniu (25%),
- Większość badanych jest zadowolona z komunikacji publicznej w Krakowie (71%), jednak w stosunku do zeszłego roku zanotowano wyraźny spadek tej oceny z 82,8%

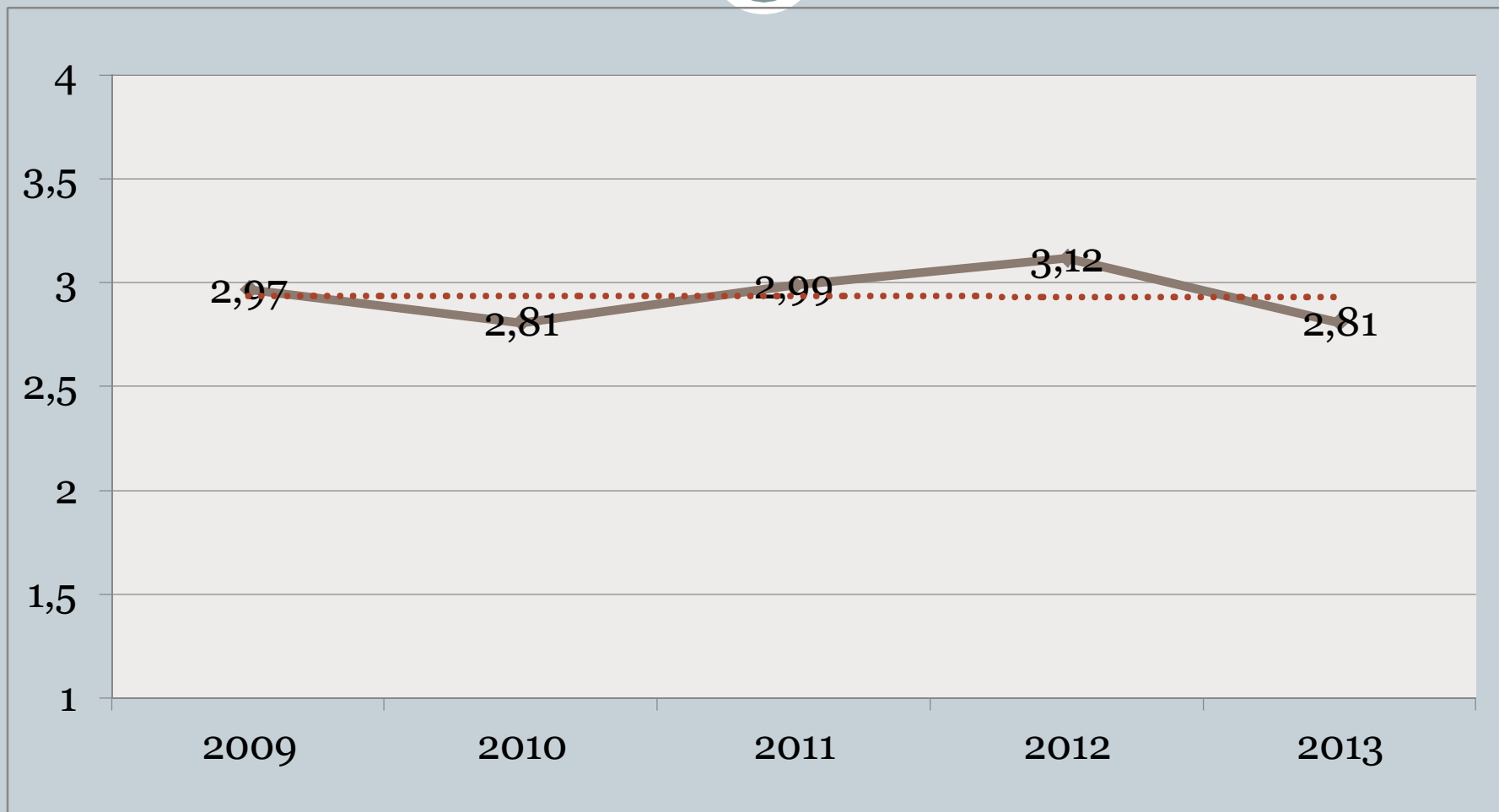
Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



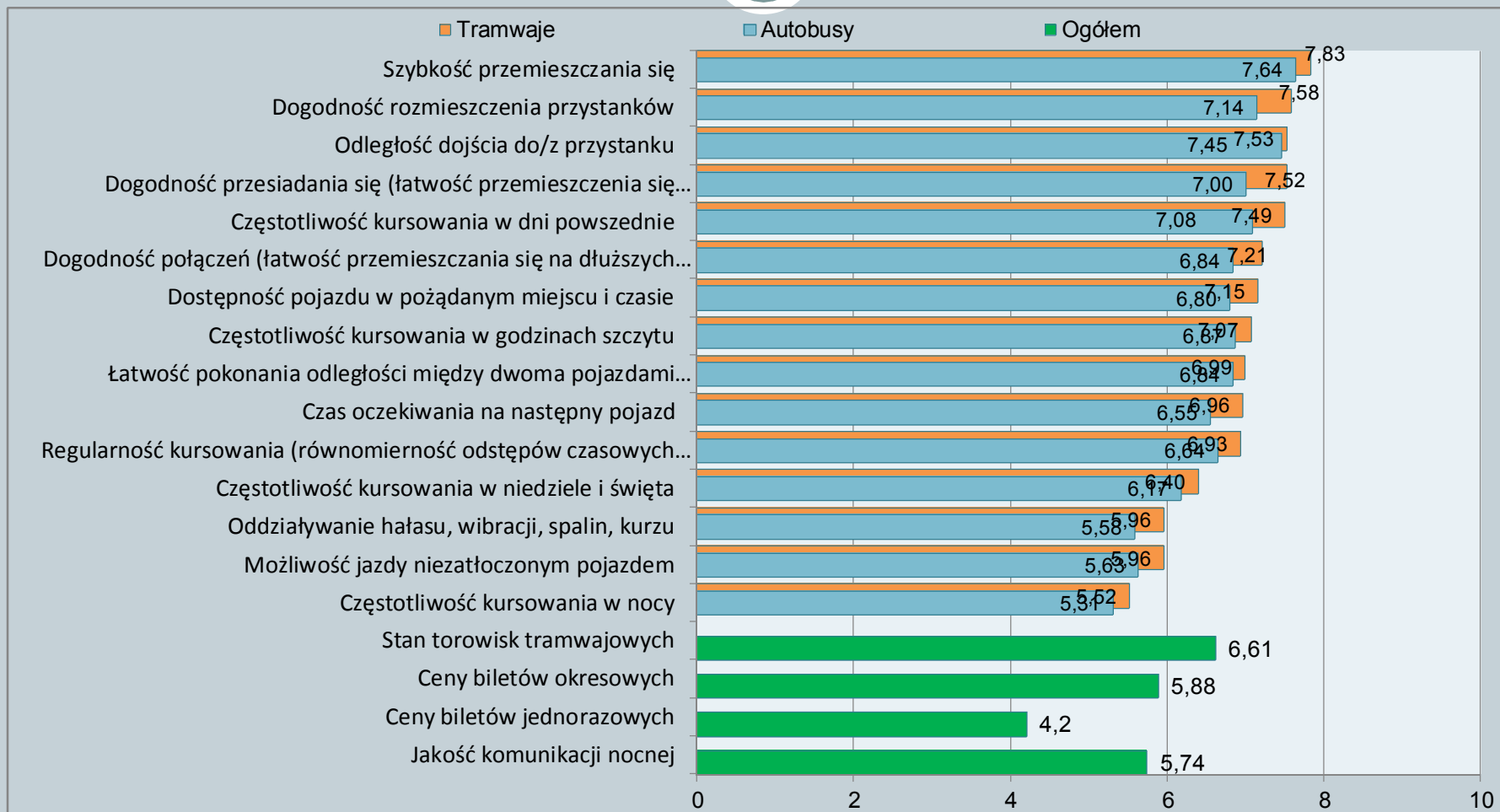
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



Średnia ocena zadowolenia z usług komunikacji miejskiej w Krakowie



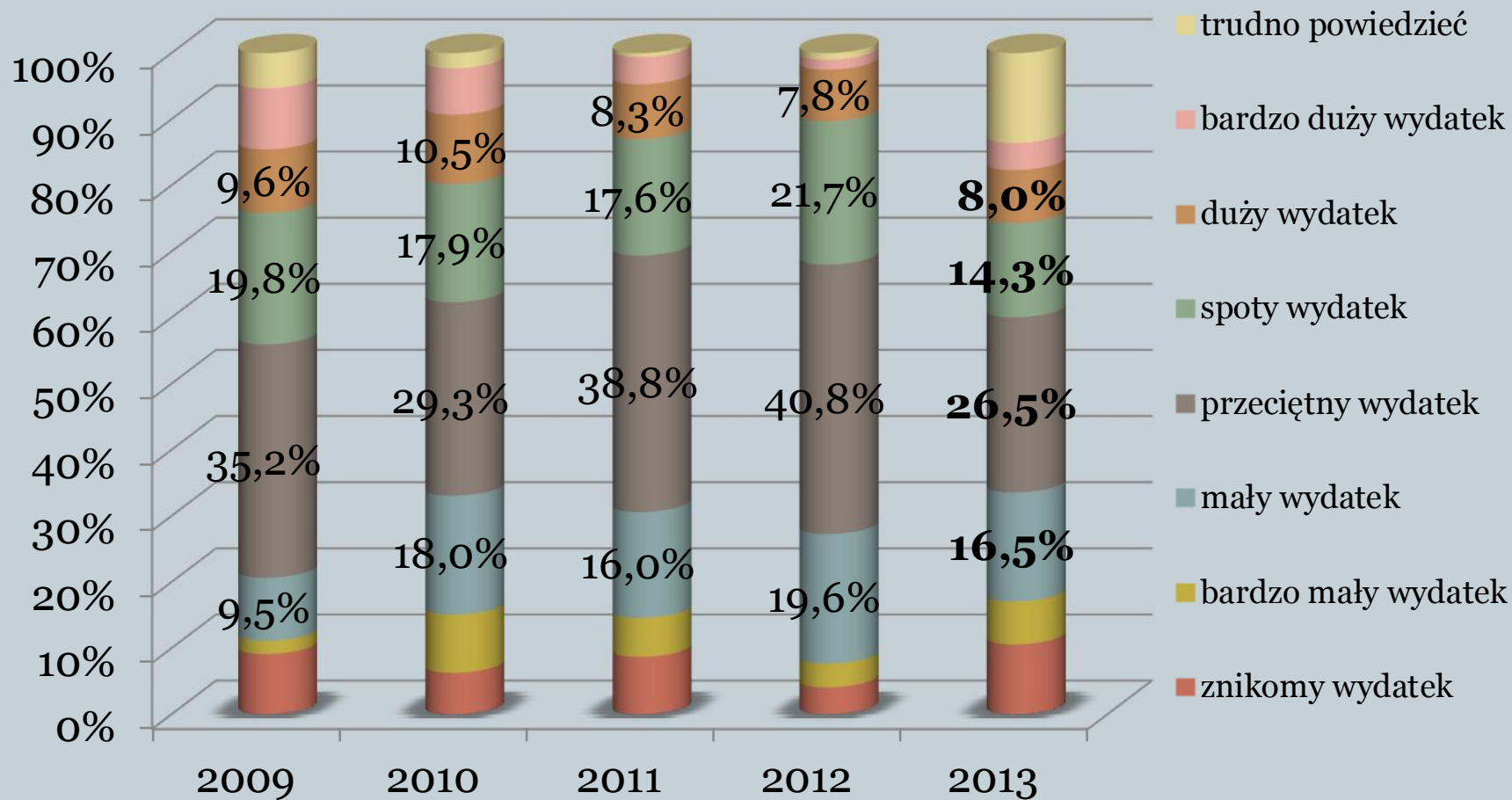
MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej



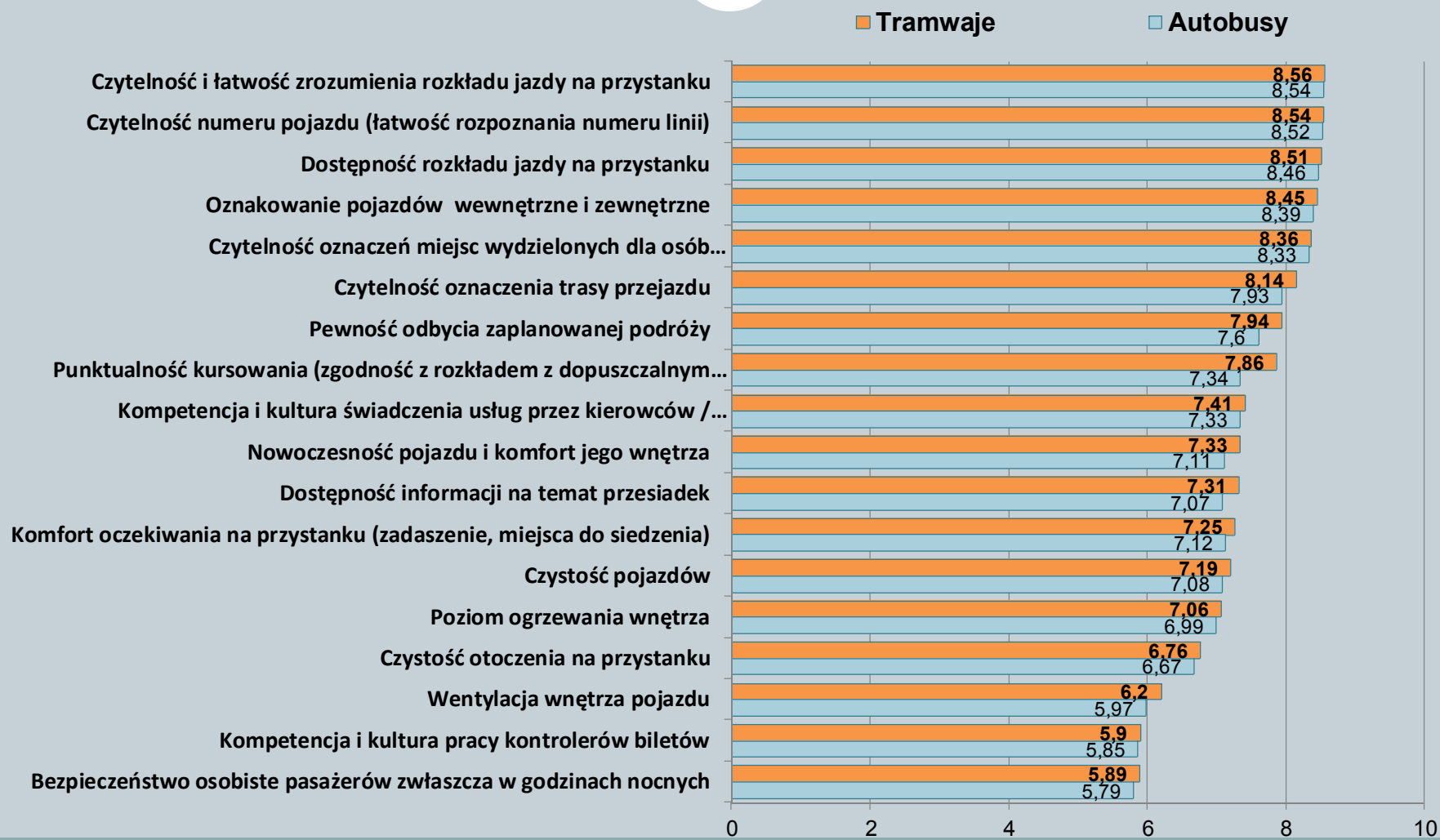
Średnie wydatki na komunikację miejską



Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za komunikację miejską



MPK S.A. – ocena usług świadczonych przez spółkę



Akceptacja budowy spalarni



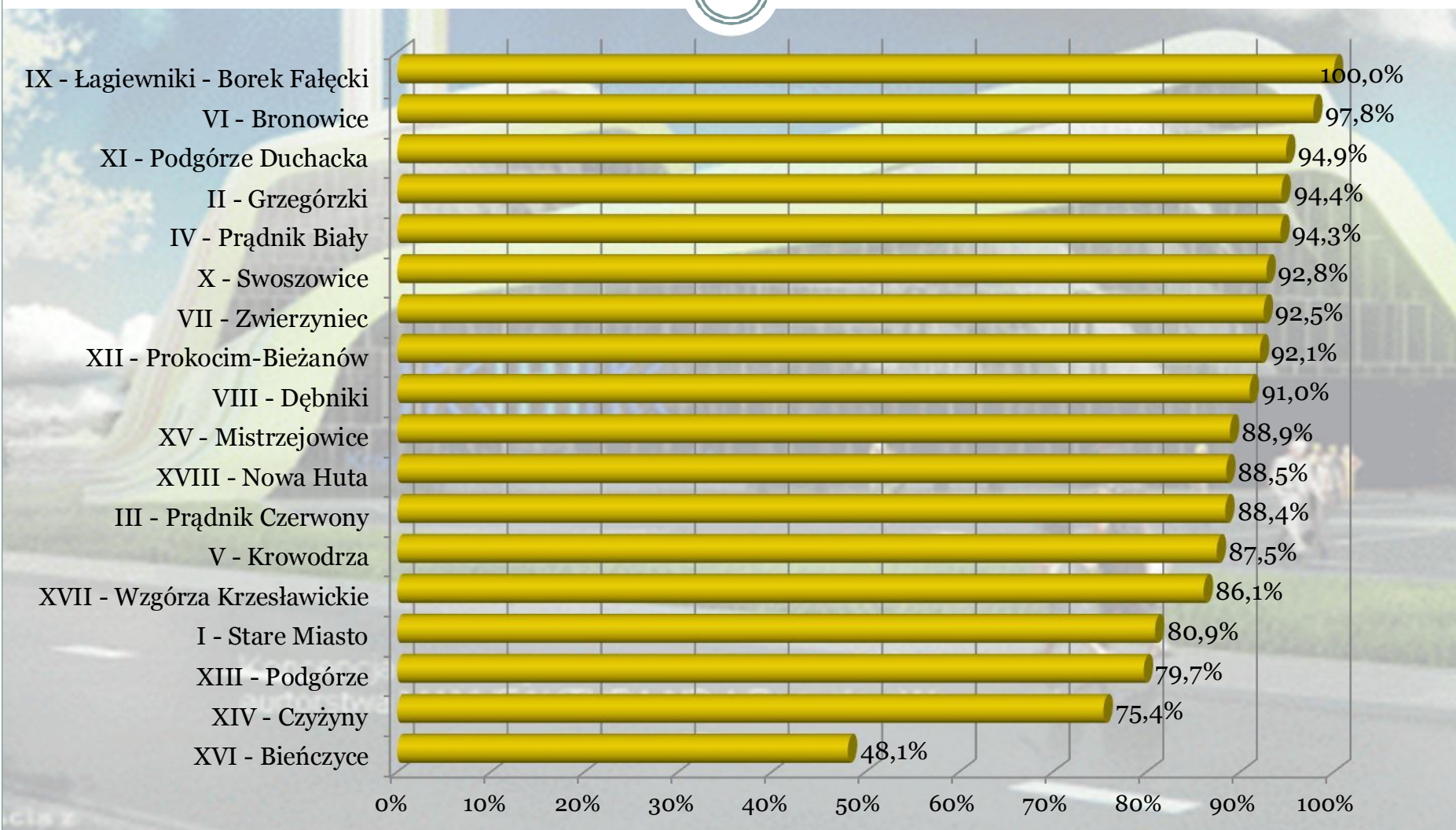
KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY
S.A.

Koncepcja urbanistyczno architektoniczna ZTPO
autorstwa MANIFAKTURA NR 1 Bogusław Wowrzeczka

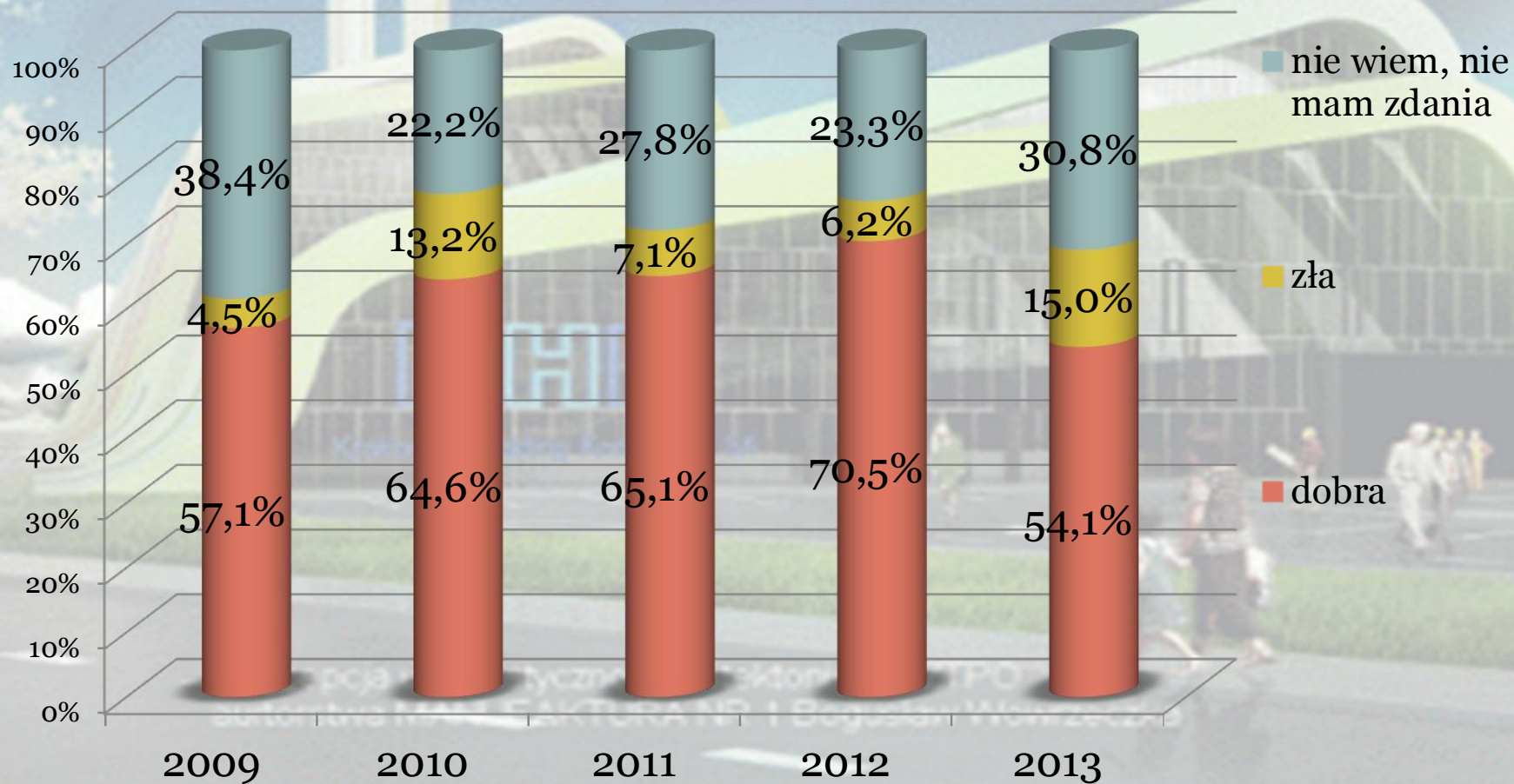
Akceptacja budowy spalarni



Akceptacja budowy spalarni w poszczególnych dzielnicach Krakowa



Ocena lokalizacji spalarni przy ul. Giedroycia w Nowej Hucie

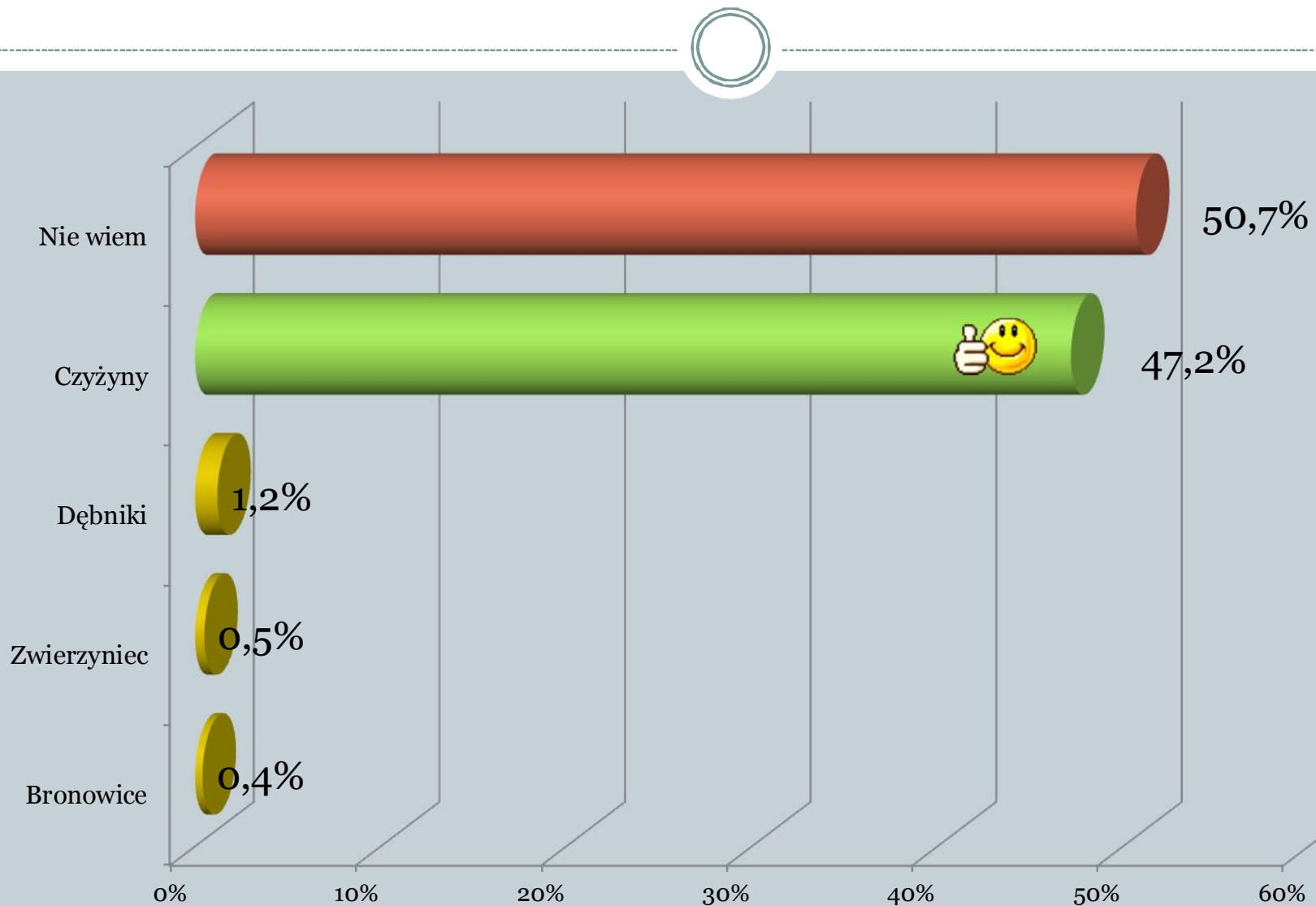


Agencja Rozwoju Miasta S.A.

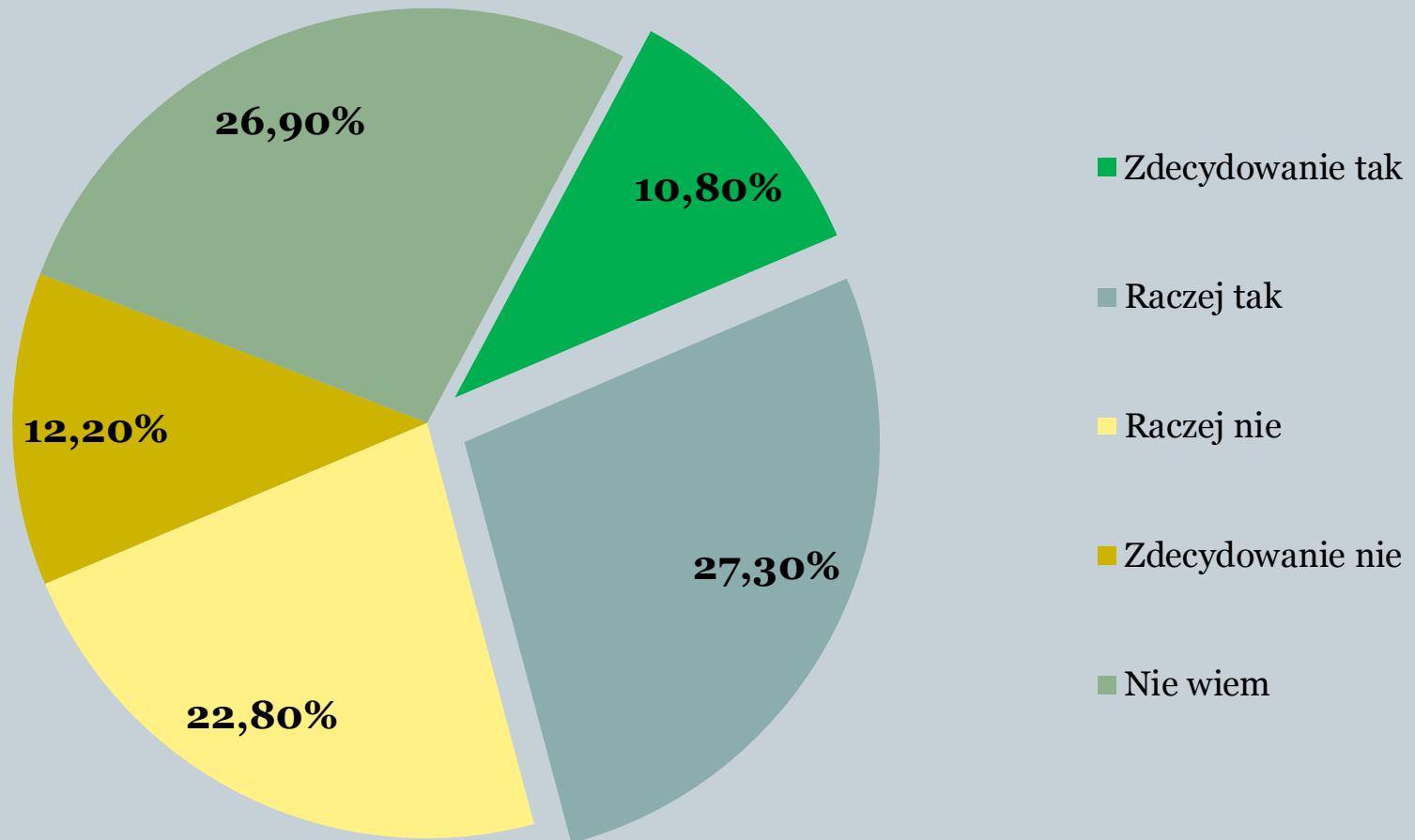


KRAKOWSKA HALA WIDOWISKOWO SPORTOWA

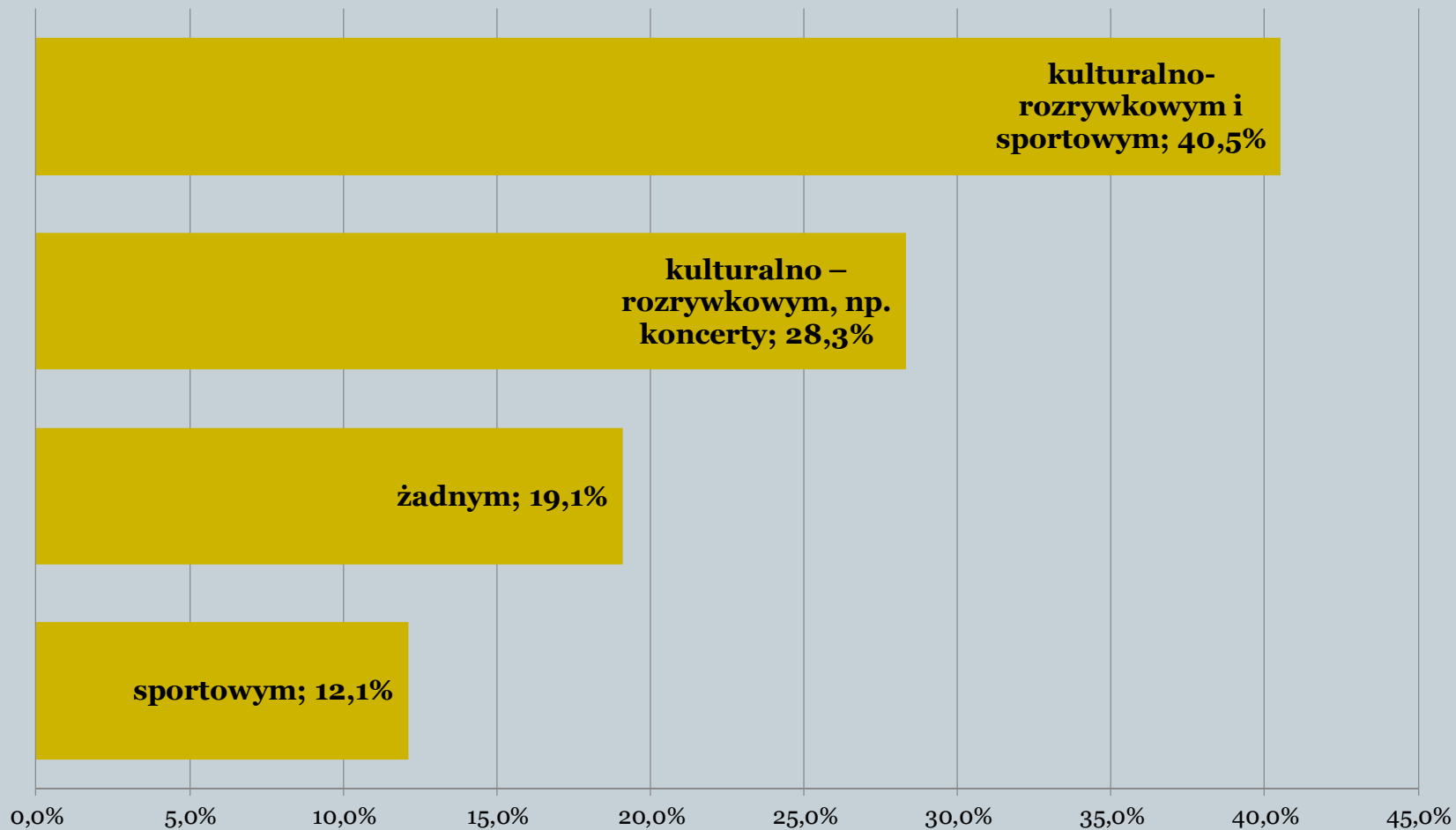
W której dzielnicy Krakowa zlokalizowana jest nowo budowana Hala Widowiskowo Sportowa?



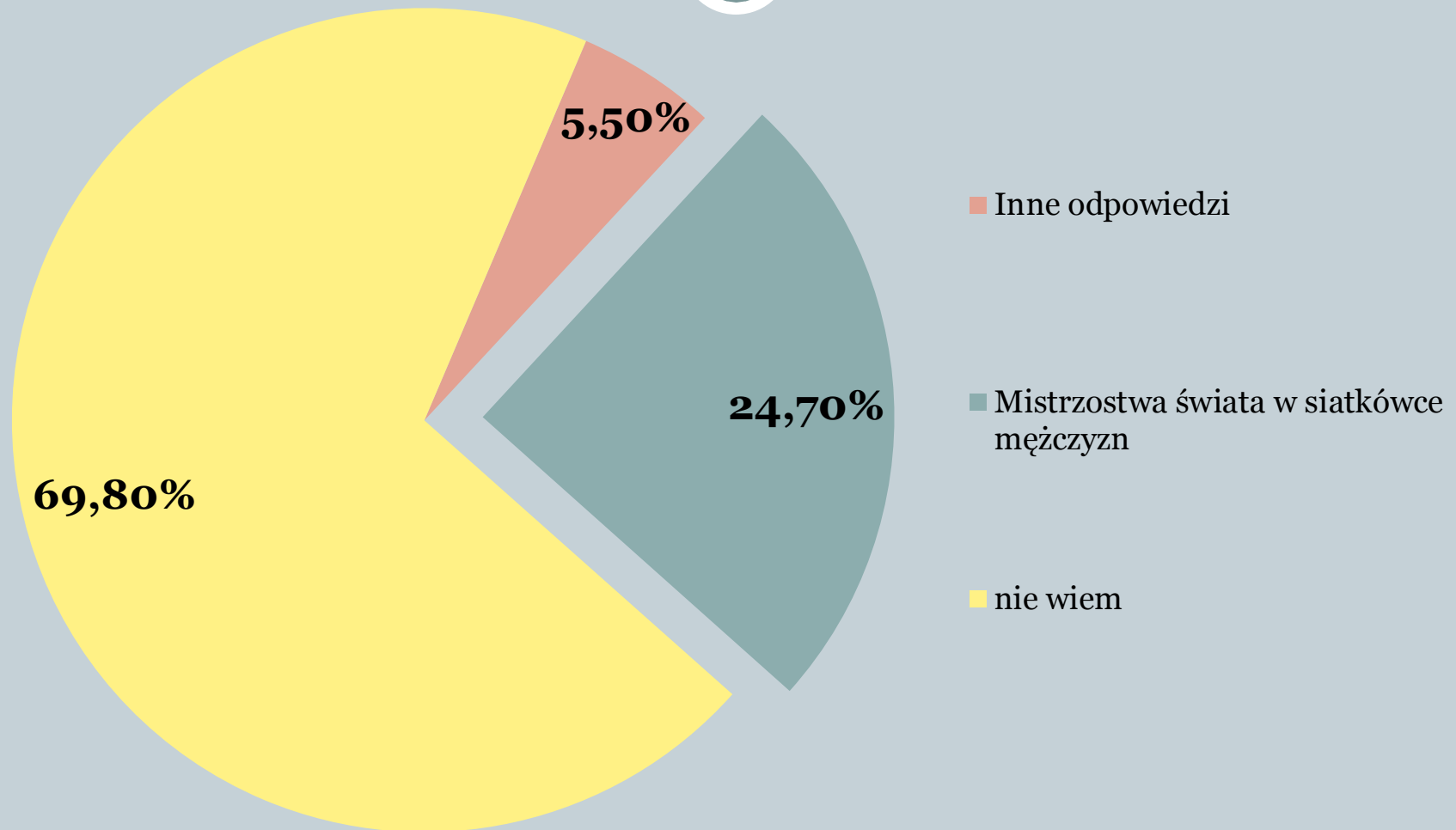
Czy wg Pana(i) realizowana Hala Widowiskowo – Sportowa w Krakowie będzie nowym symbolem Miasta Krakowa ?



**W Hali Widowiskowo – Sportowej w Krakowie organizowane będą duże koncerty i widowiska artystyczne i duże międzynarodowe imprezy sportowe.
W którym wydarzeniu najchętniej wziął(a)by Pan(i) udział?**



Jaka duża sportowa impreza w roku 2014 odbędzie się w Hali Widowiskowo – Sportowej w Krakowie?



Dziękujemy



OBSERWATOR
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

AL. SŁOWACKIEGO 6/13
30-037 KRAKÓW
WWW.OBSERWATOR.COM.PL
BBS@OBSERWATOR.COM.PL