

# Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa



BADANIA PRZEPROWADZONE PRZEZ

**OBSERWATOR**  
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

DLA



EDYCJA 2014

# 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, 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 **1315 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



## 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**

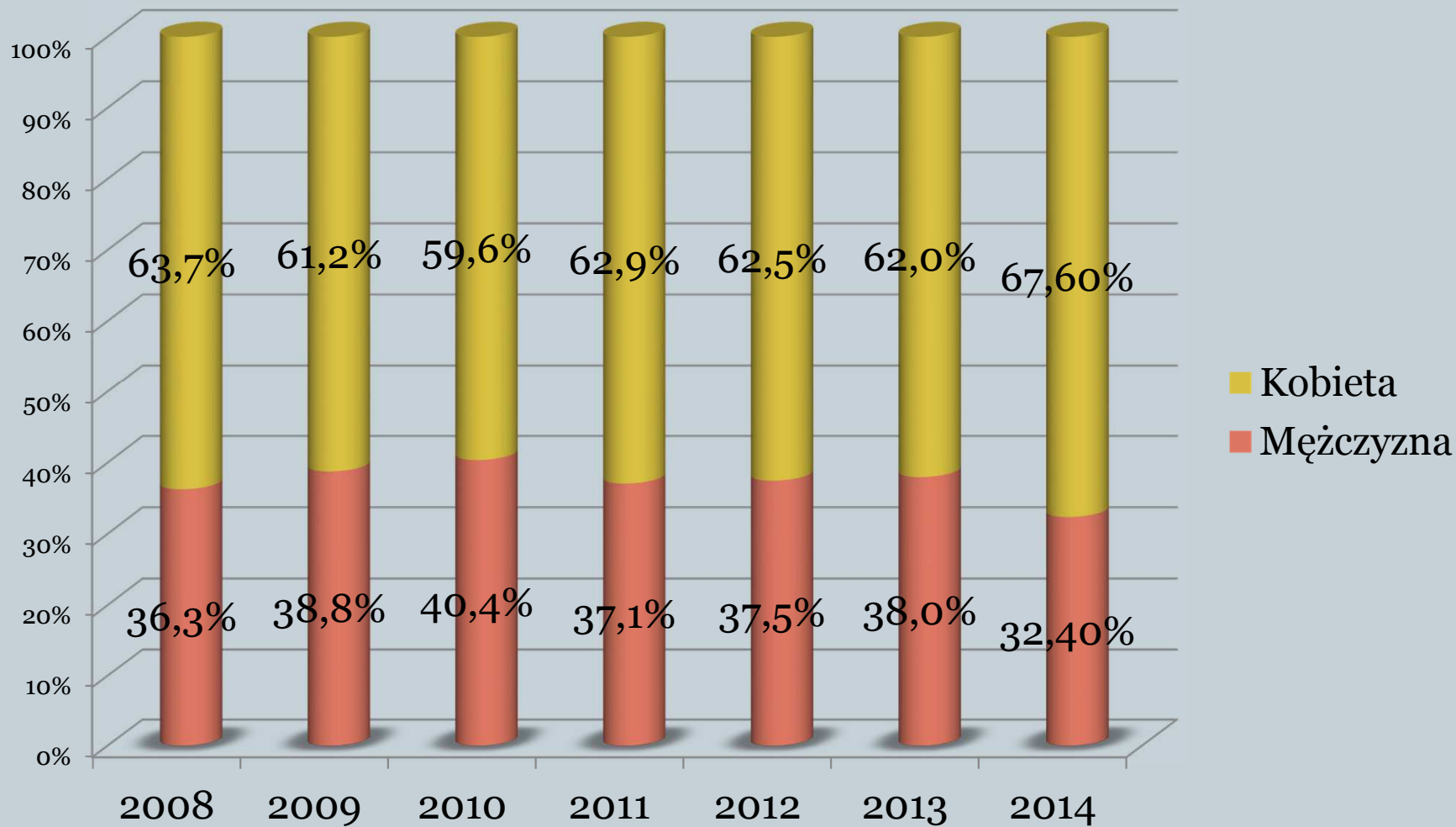
**WIELKOŚĆ GOSPODARSTW DOMOWYCH**

**DOCHODY**

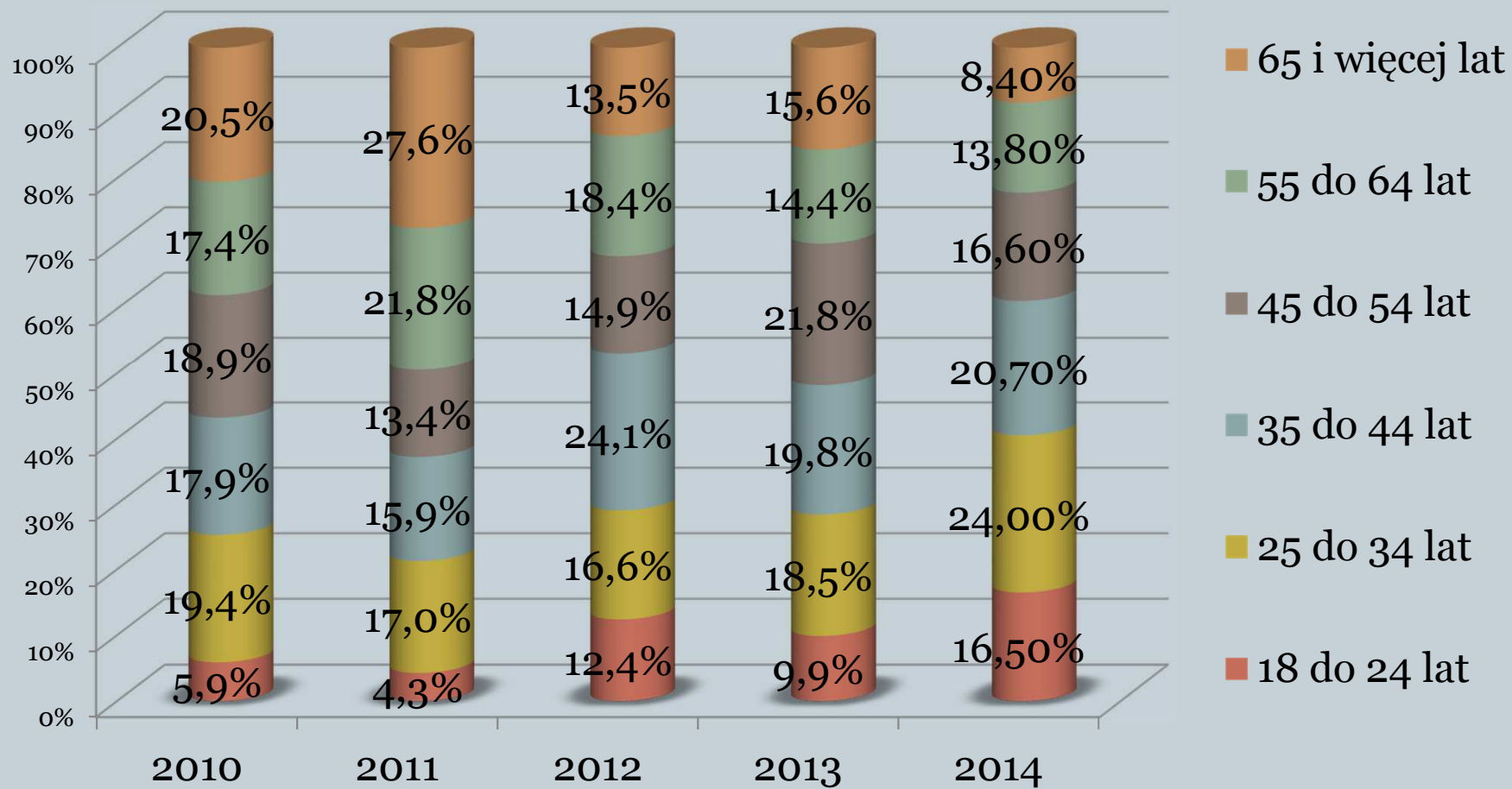




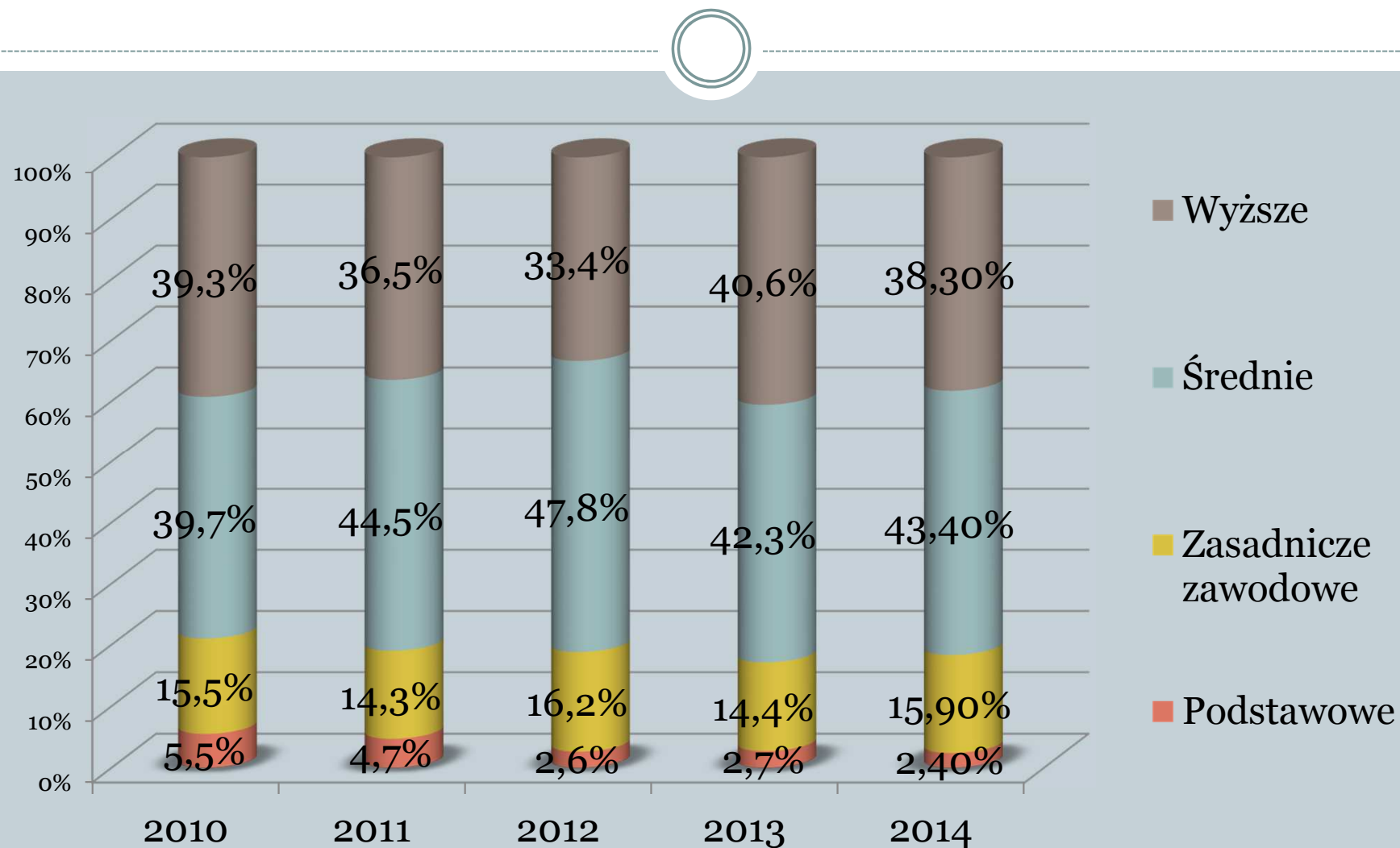
# Struktura respondentów pod względem płci



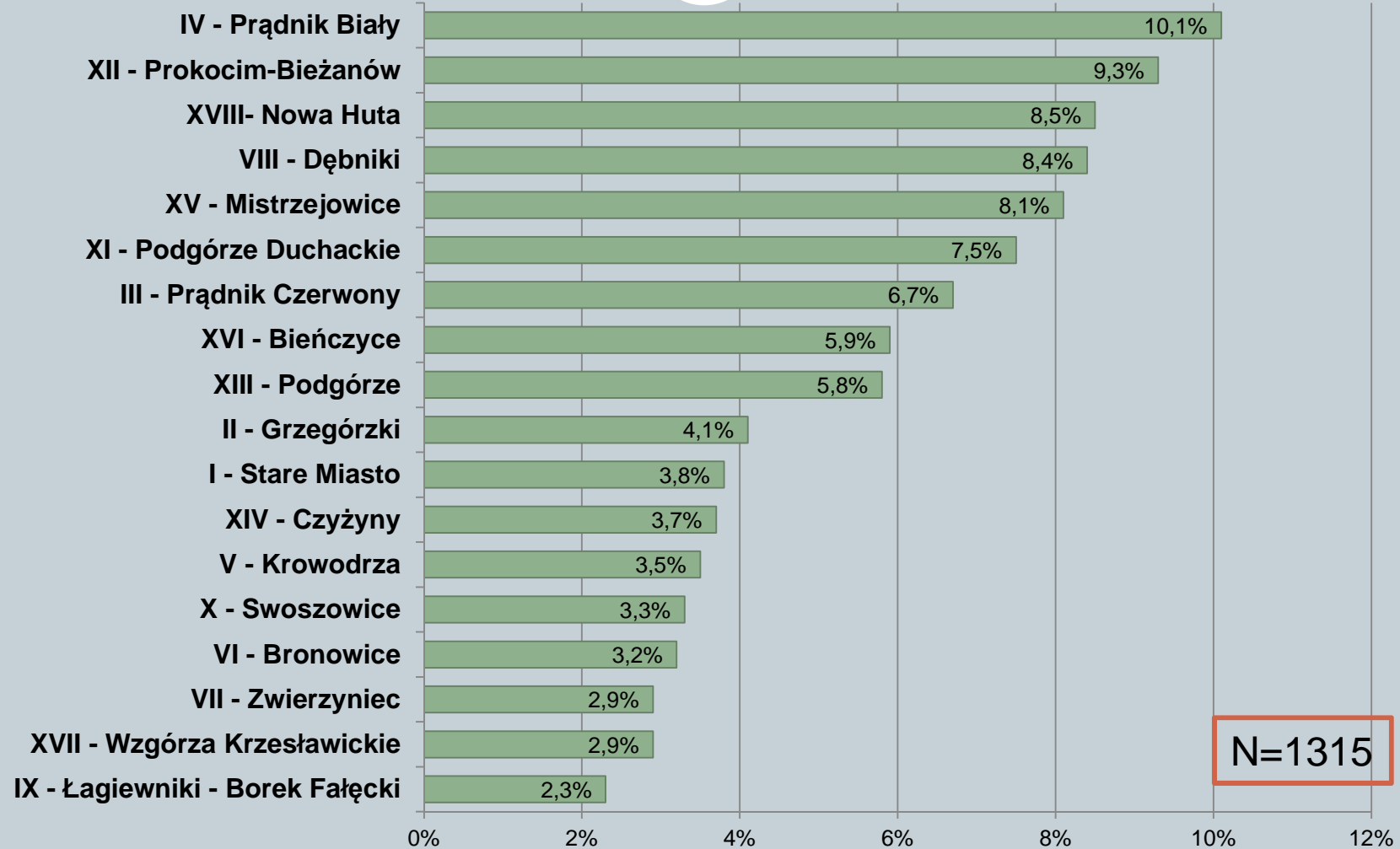
## Struktura respondentów pod względem wieku



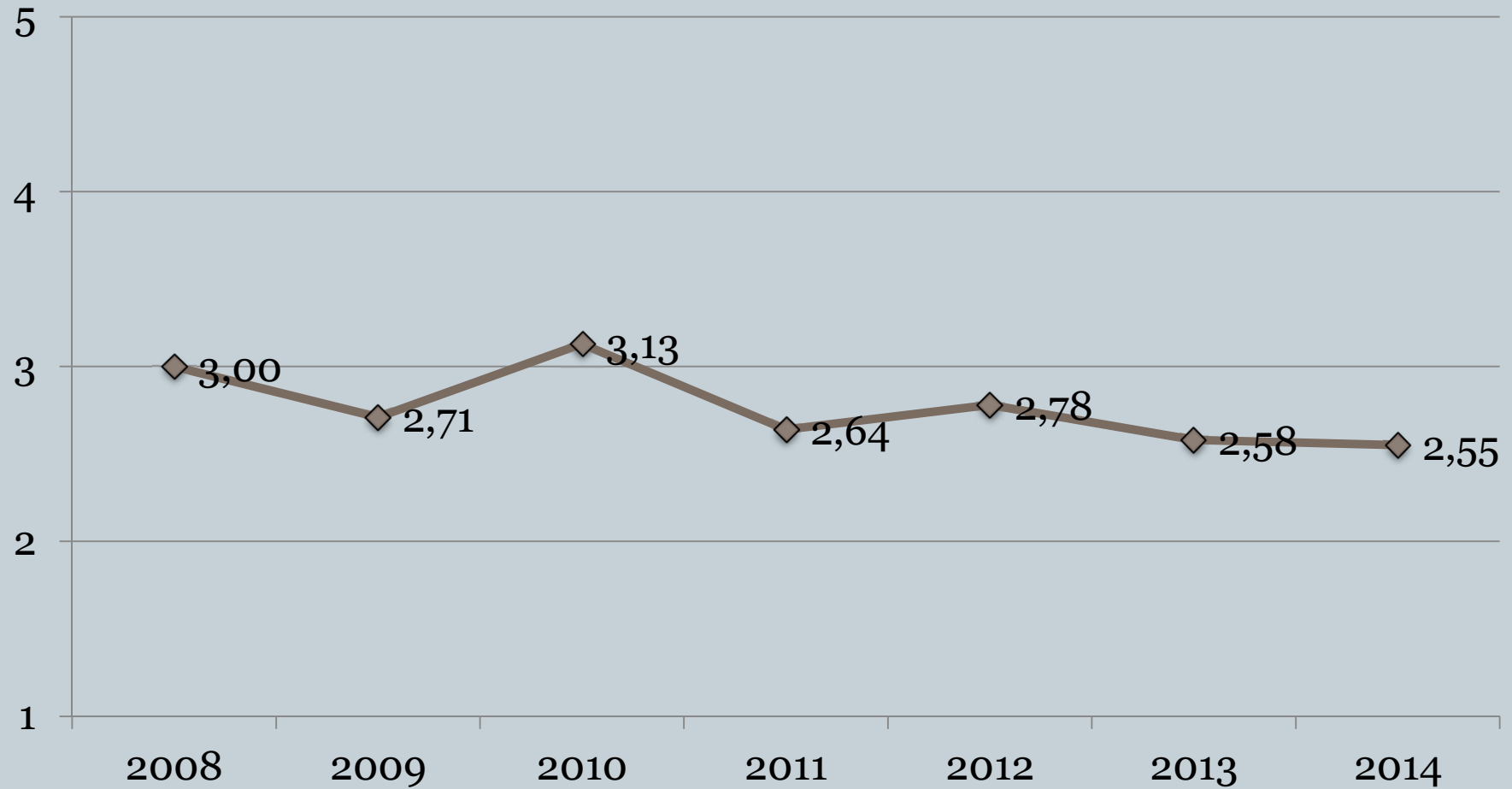
## Struktura respondentów pod względem wykształcenia



# Struktura respondentów pod względem miejsca zamieszkania



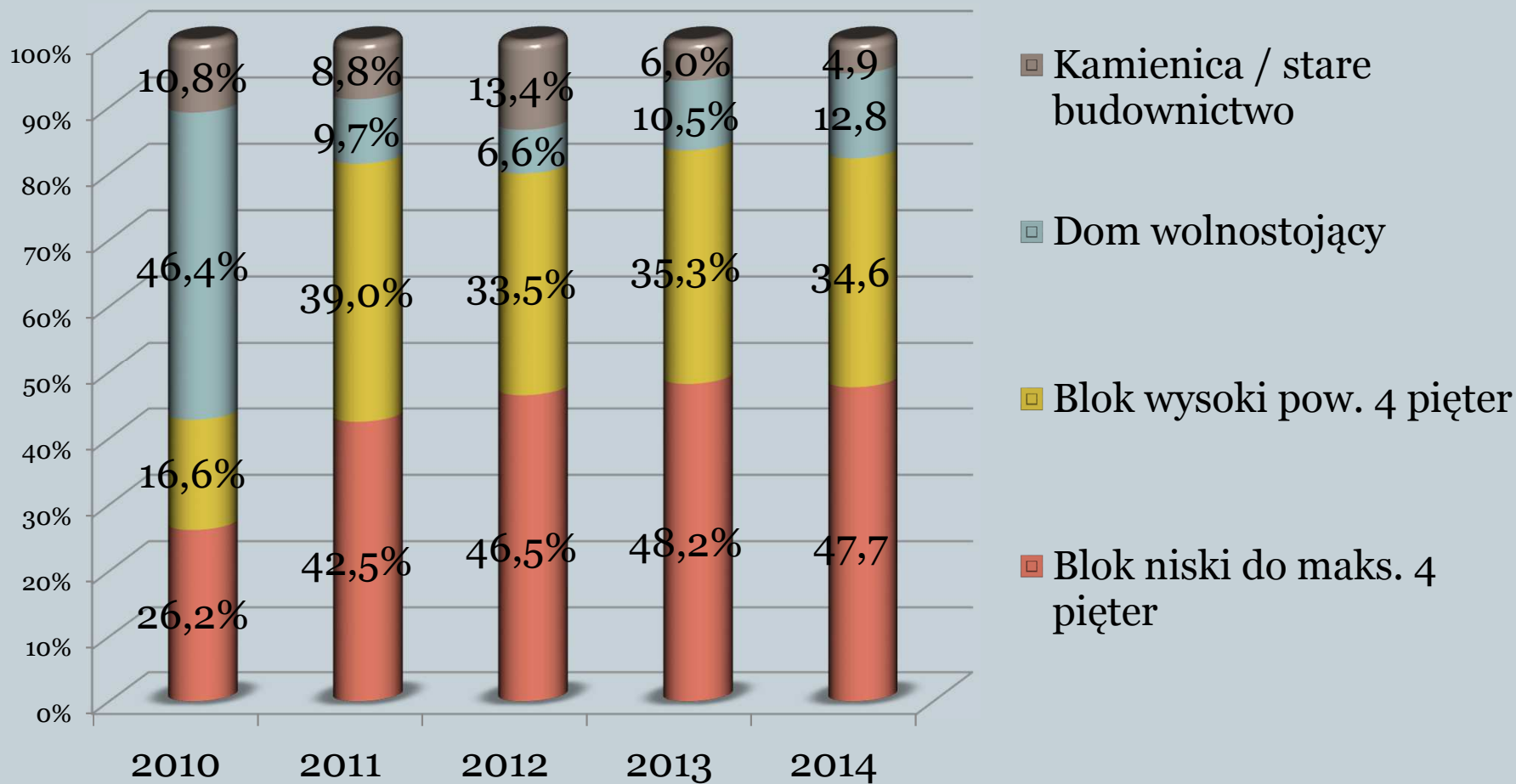
# Średnia liczba osób w badanych gospodarstwach domowych



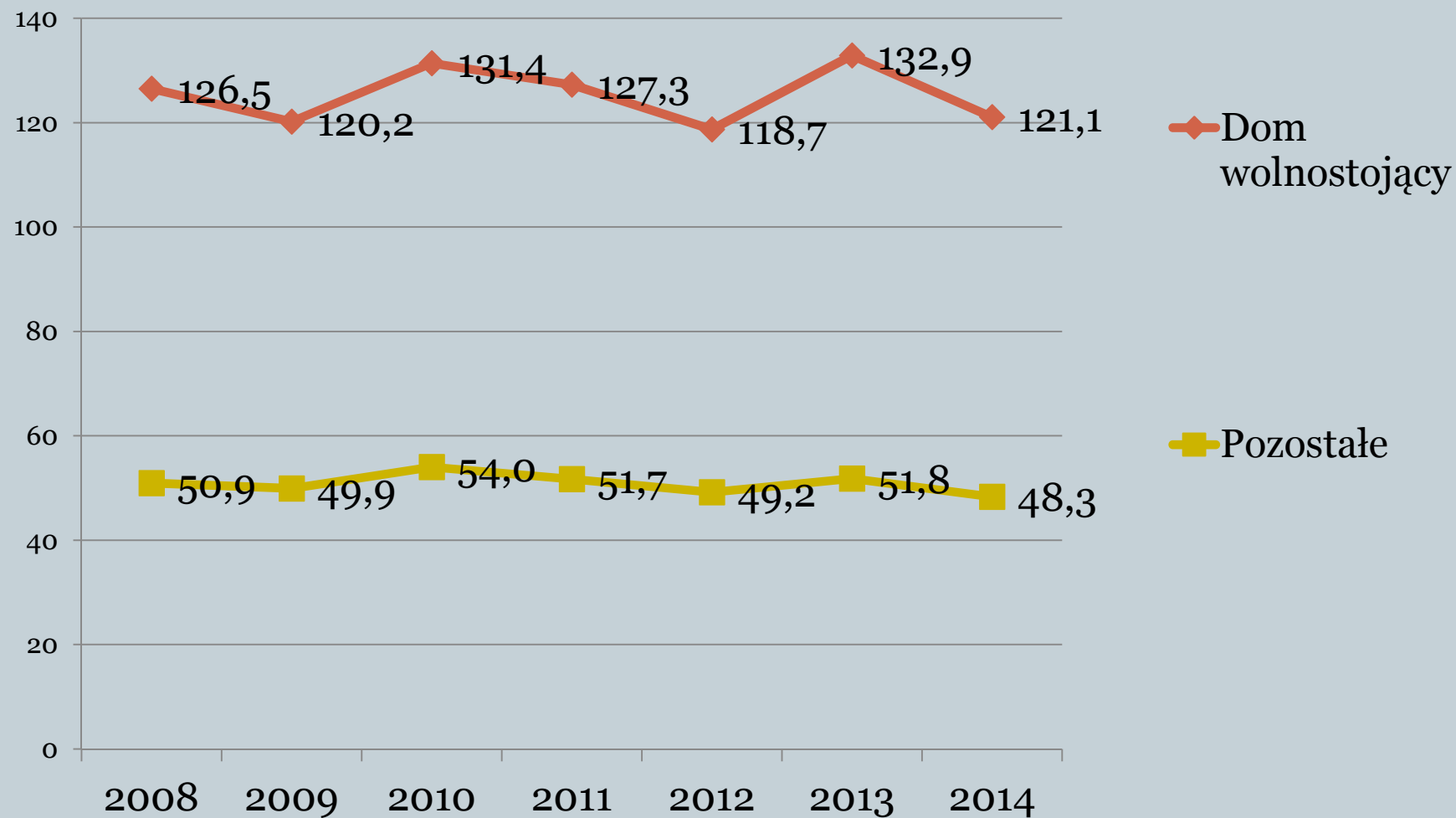
## Liczba dzieci pozostających na utrzymaniu w badanych gospodarstwach domowych



# Typ budynku zamieszkanego przez respondentów

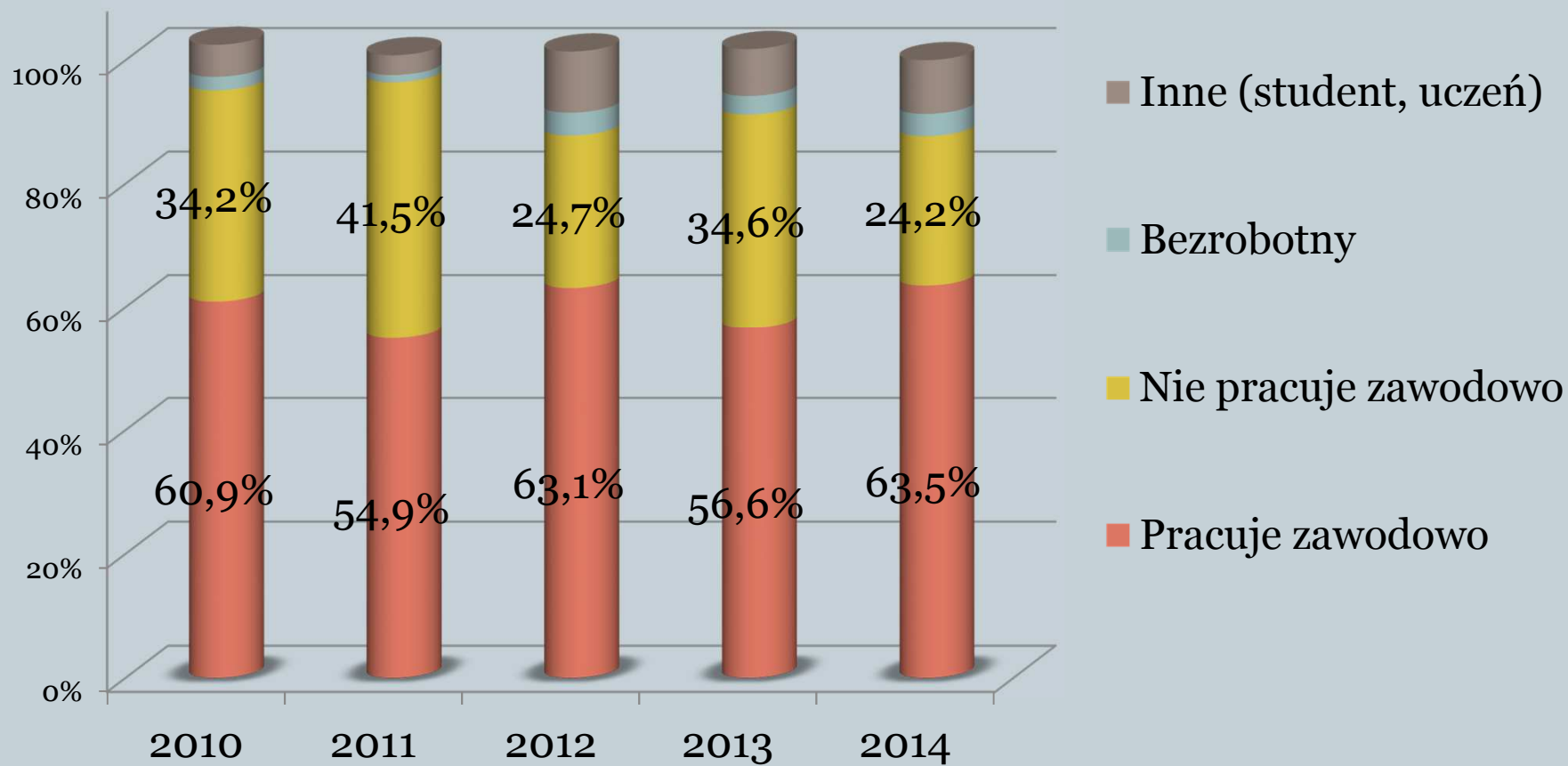


## Średnia powierzchnia w m<sup>2</sup> domu/mieszkania respondentów

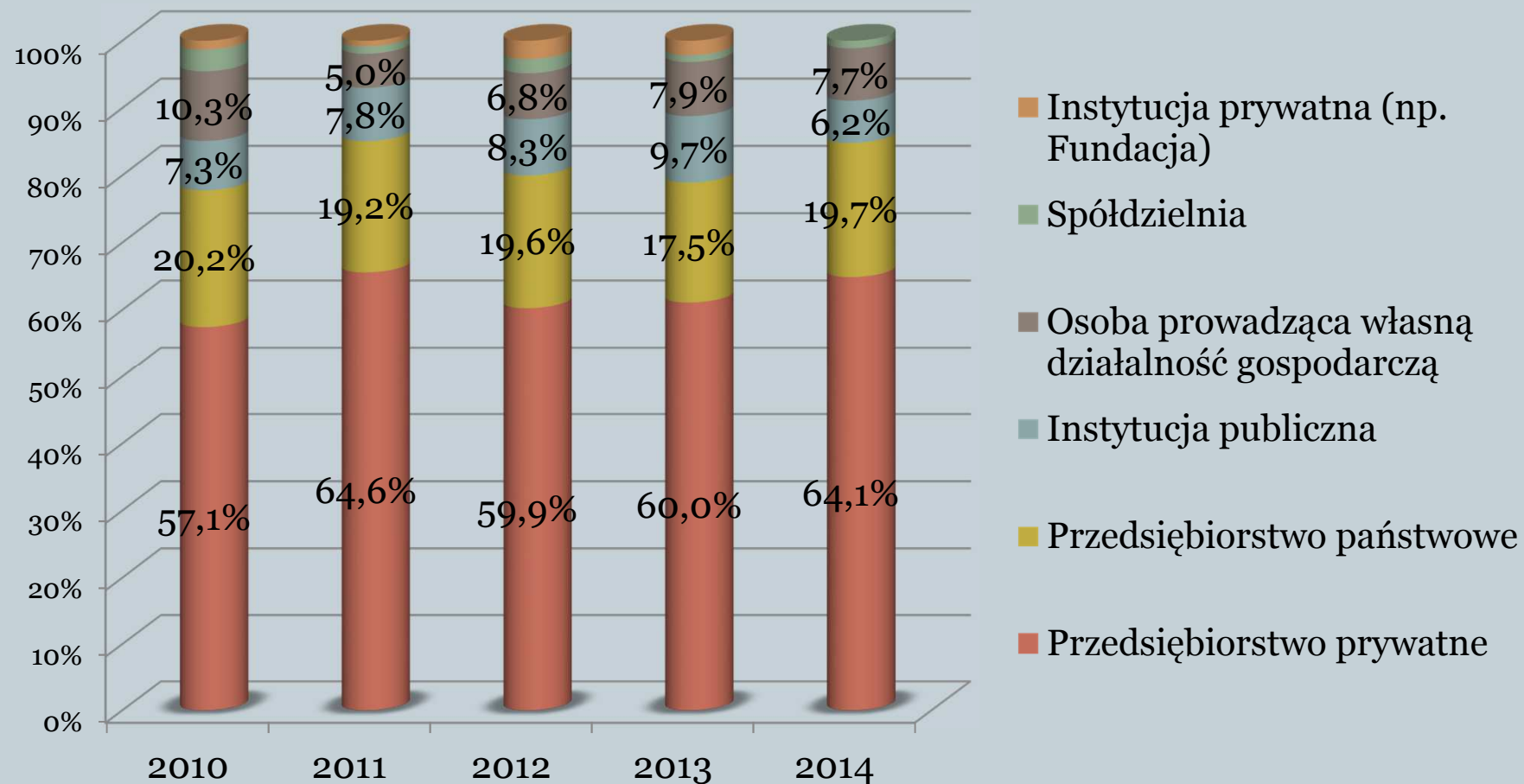




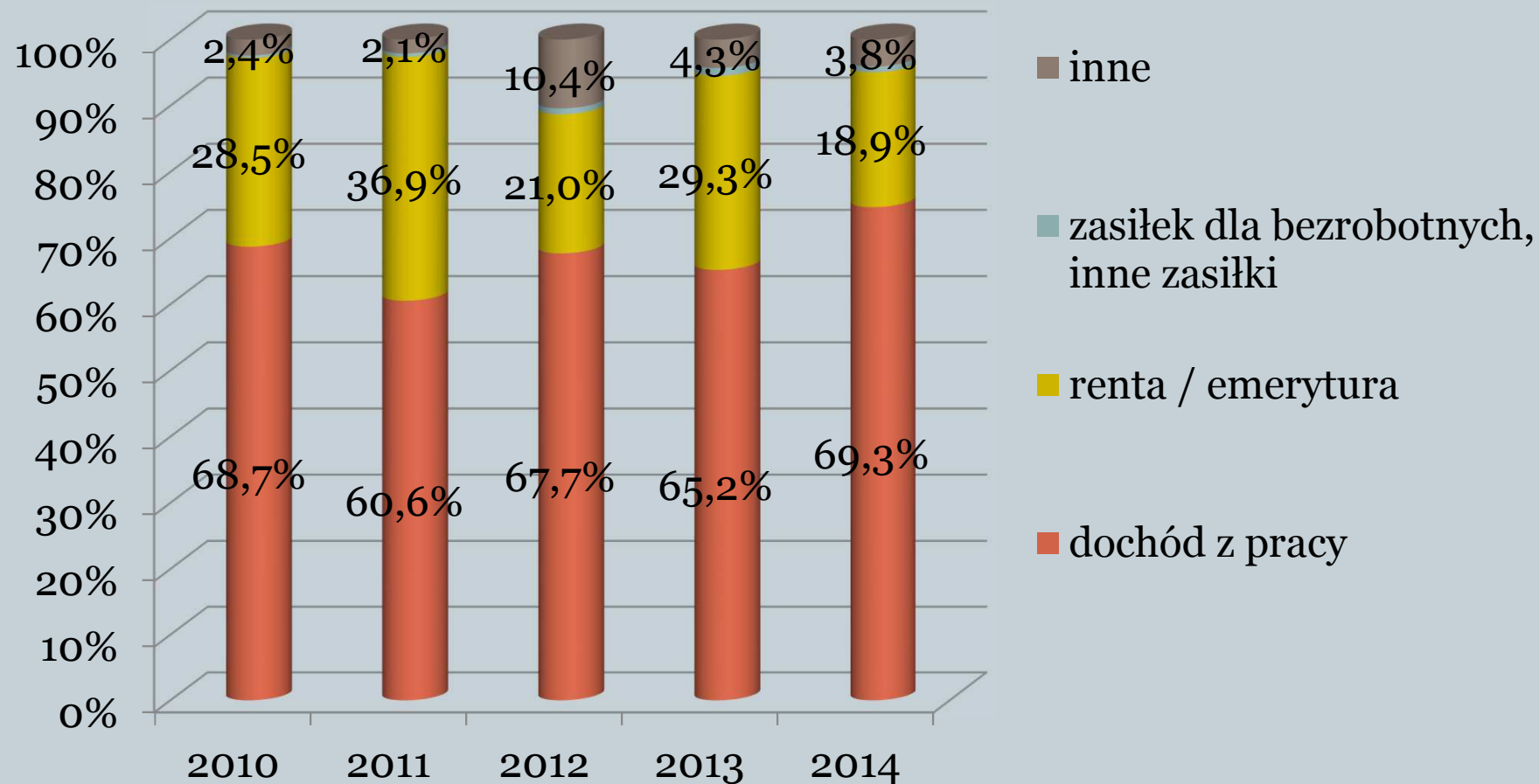
# Aktywność zawodowa respondentów



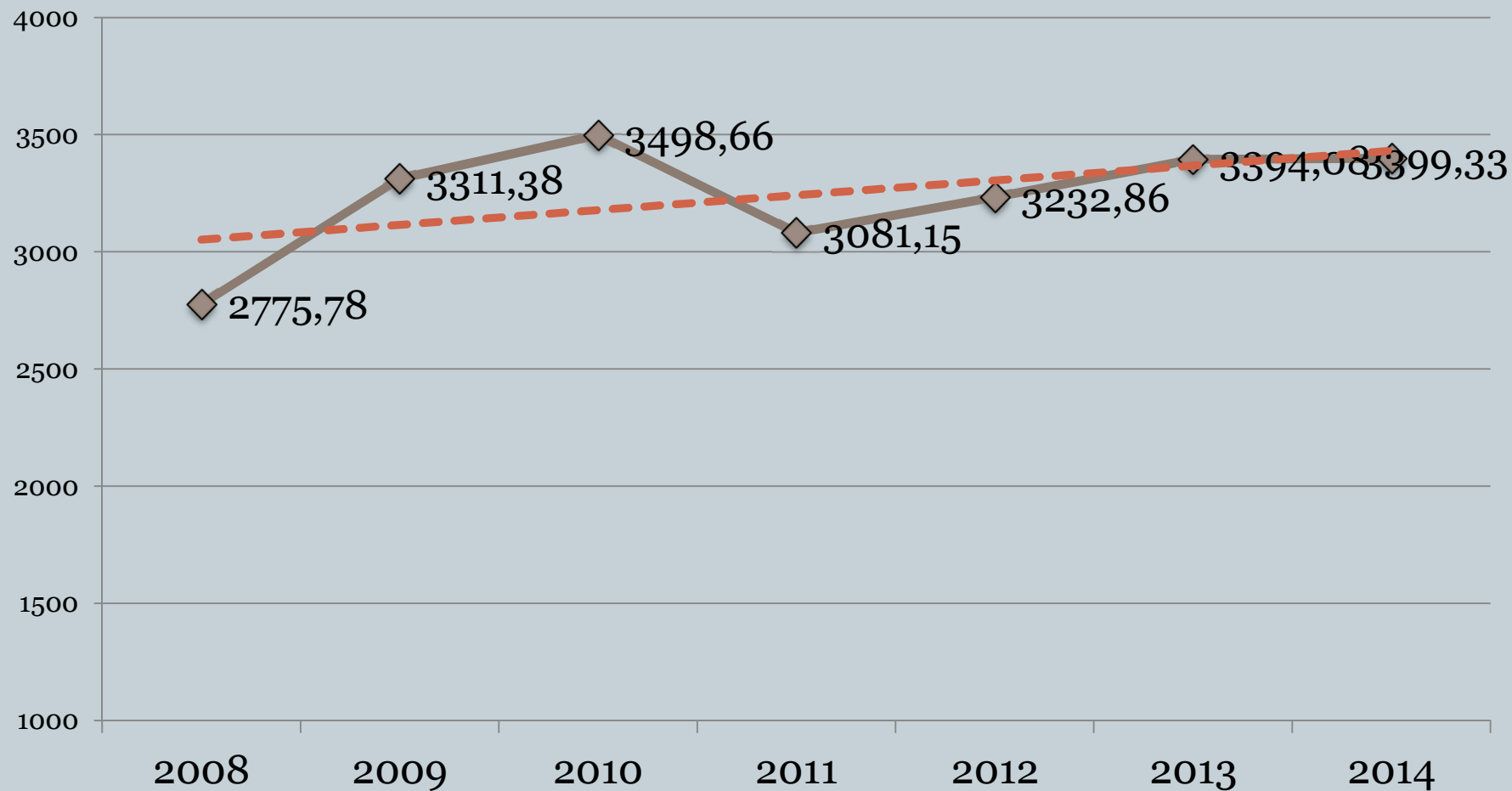
# Miejsce pracy respondentów



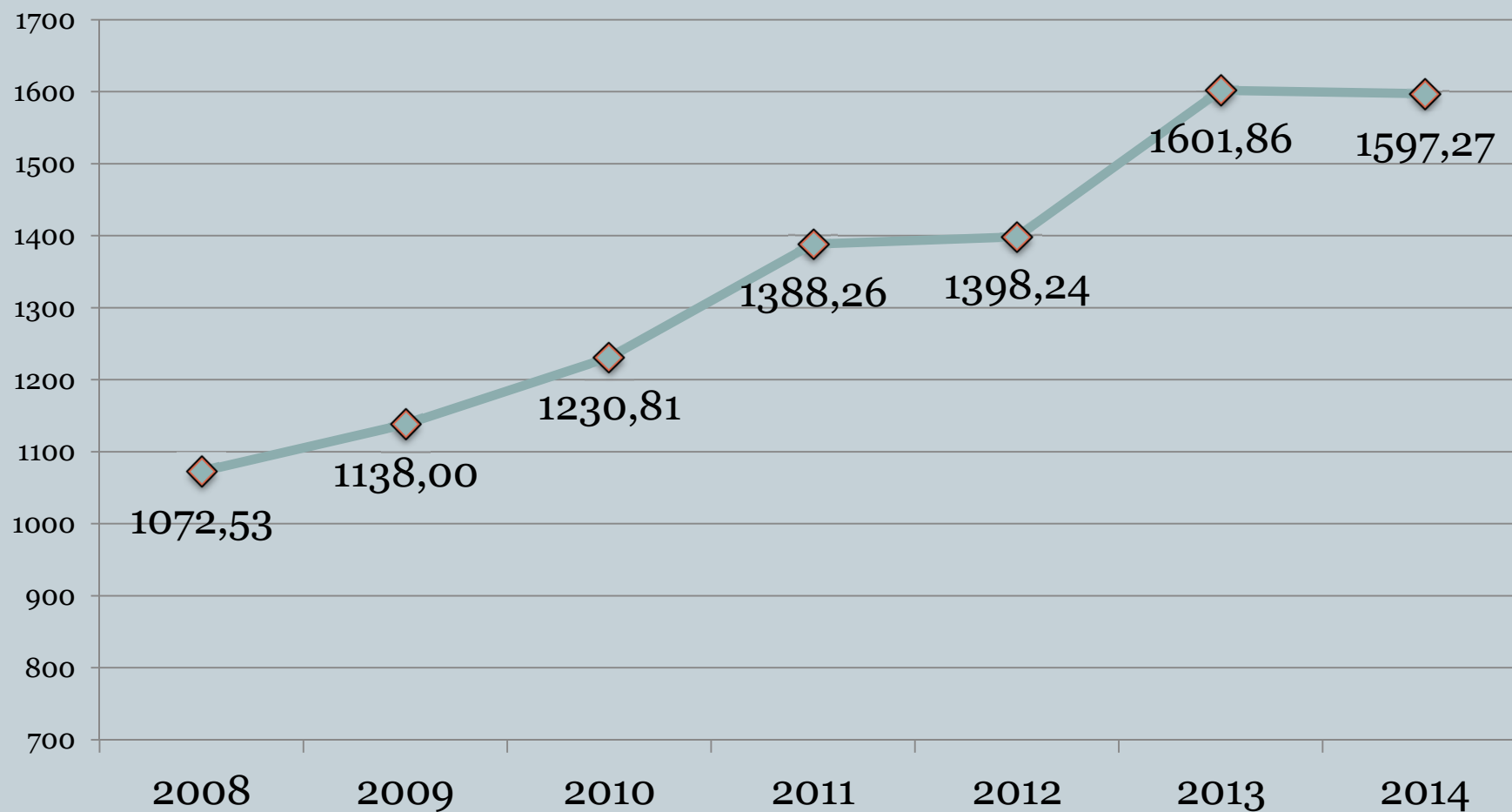
# Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego



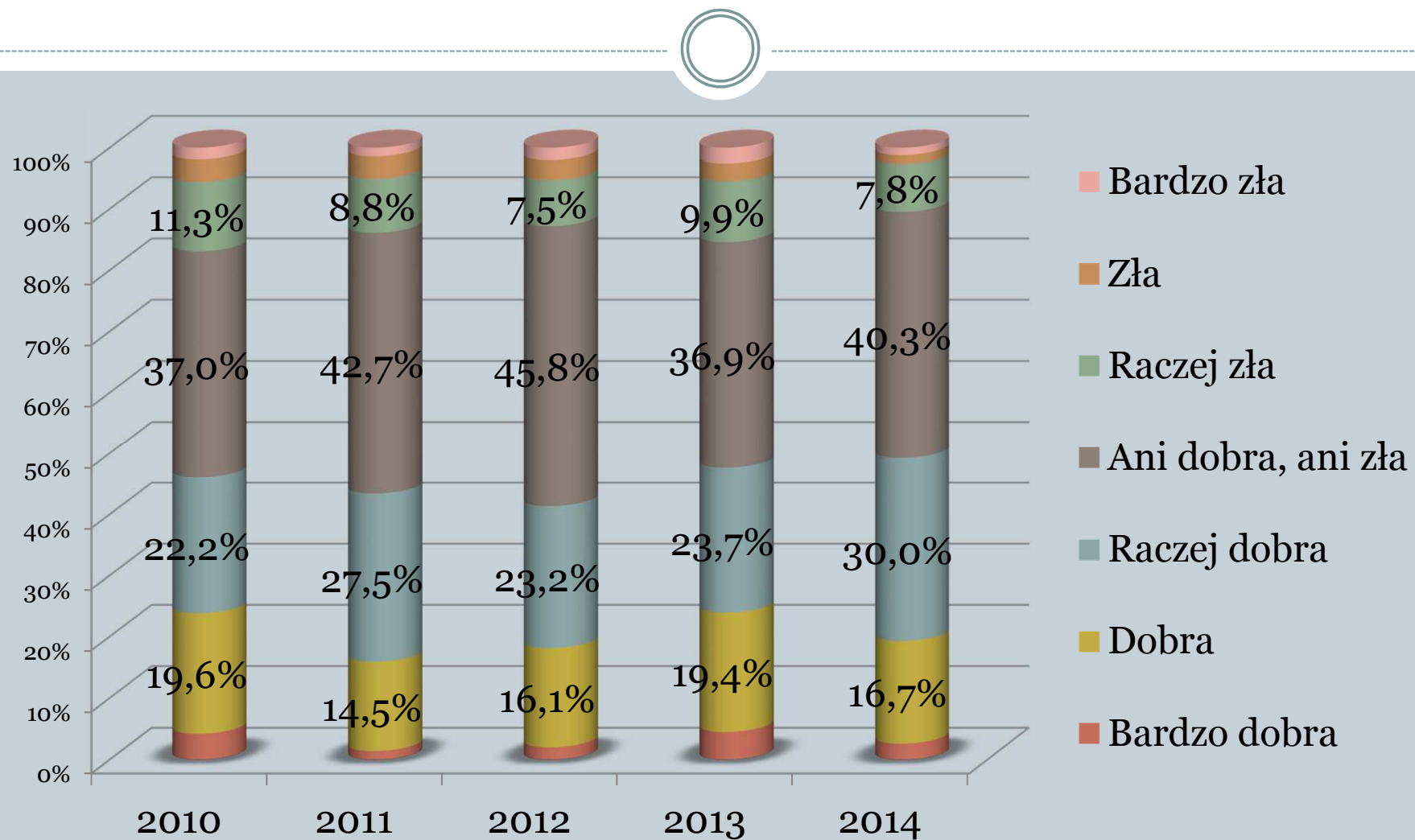
# Średni dochód badanych gospodarstw domowych

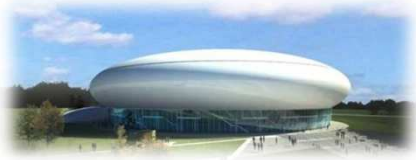


# Średni dochód na osobę w badanych gospodarstwach domowych



## Subiektywna ocena sytuacji materialnej respondentów





# Usługi komunalne ogółem

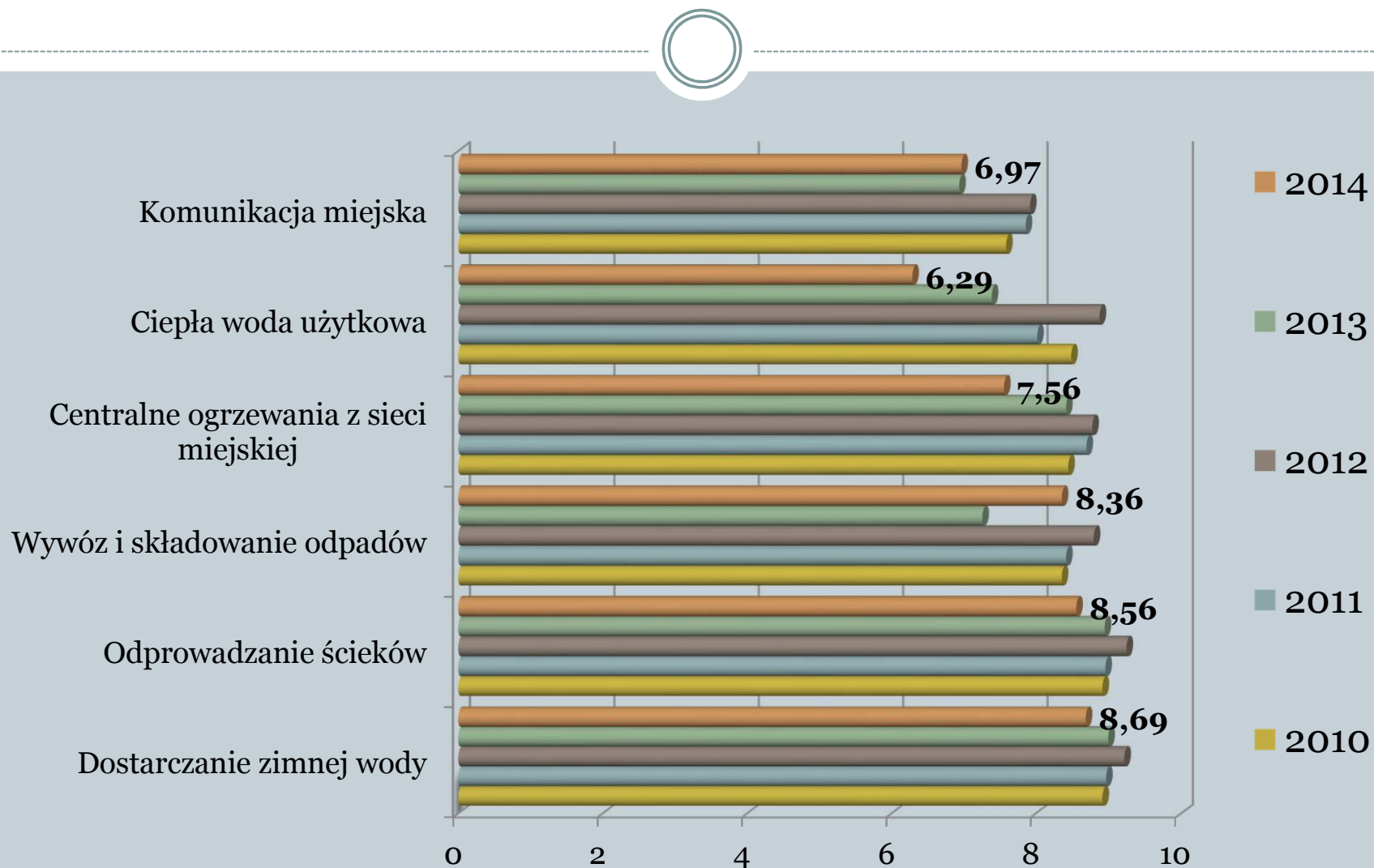
# Ocena usług komunalnych w Krakowie



- Wszystkie usługi oceniane w 2014 roku otrzymały noty, które uznać należy za korzystne, większość z nich jest jednak niższa od ocen uzyskanych w roku 2013.
- Z przeprowadzonego badania wynika, iż:
  - **najlepiej oceniono dostarczanie zimniej wody (8,69),**
  - **następnie odprowadzanie ścieków (8,56),**
  - **centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (8,36)**
  - **wywóz i składowanie odpadów (7,56),**
  - **komunikacja miejska (6,97)**
  - **zaś najniższą notę, aczkolwiek nadal korzystną, otrzymała ocena ciepłej wody użytkowej (6,29),**



# Średnia ocen poszczególnych usług komunalnych

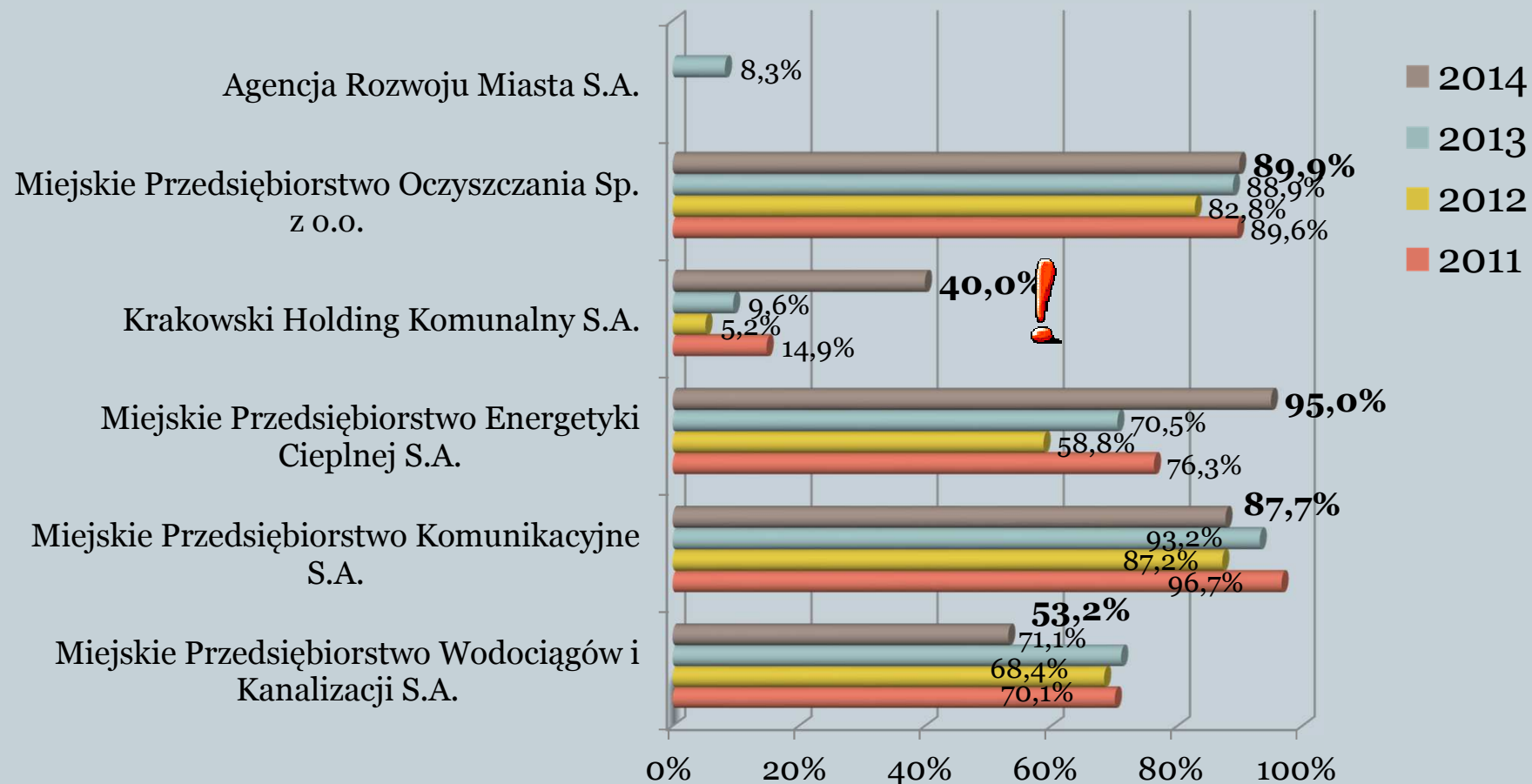


# Rozpoznawalność miejskich spółek komunalnych



- W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła rozpoznawalność niektórych spółek miejskich (KHK, MPEC, MPO), innych natomiast spadła (MPK, MPWiK)
- Najbardziej rozpoznawalnym logotypem jest symbol Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A., rozpoznało go bowiem aż 95%, zaś najmniej rozpoznawanym jest logotyp Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A., który skojarzyło zaledwie 40% badanych.
- Logotypy pozostałych spółek rozpoznane zostały przez:
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. – 53,2%
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. – 87,7%
  - Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania – 89,9%

# Odsetek badanych, którzy rozpoznali logotypy miejskich spółek komunalnych

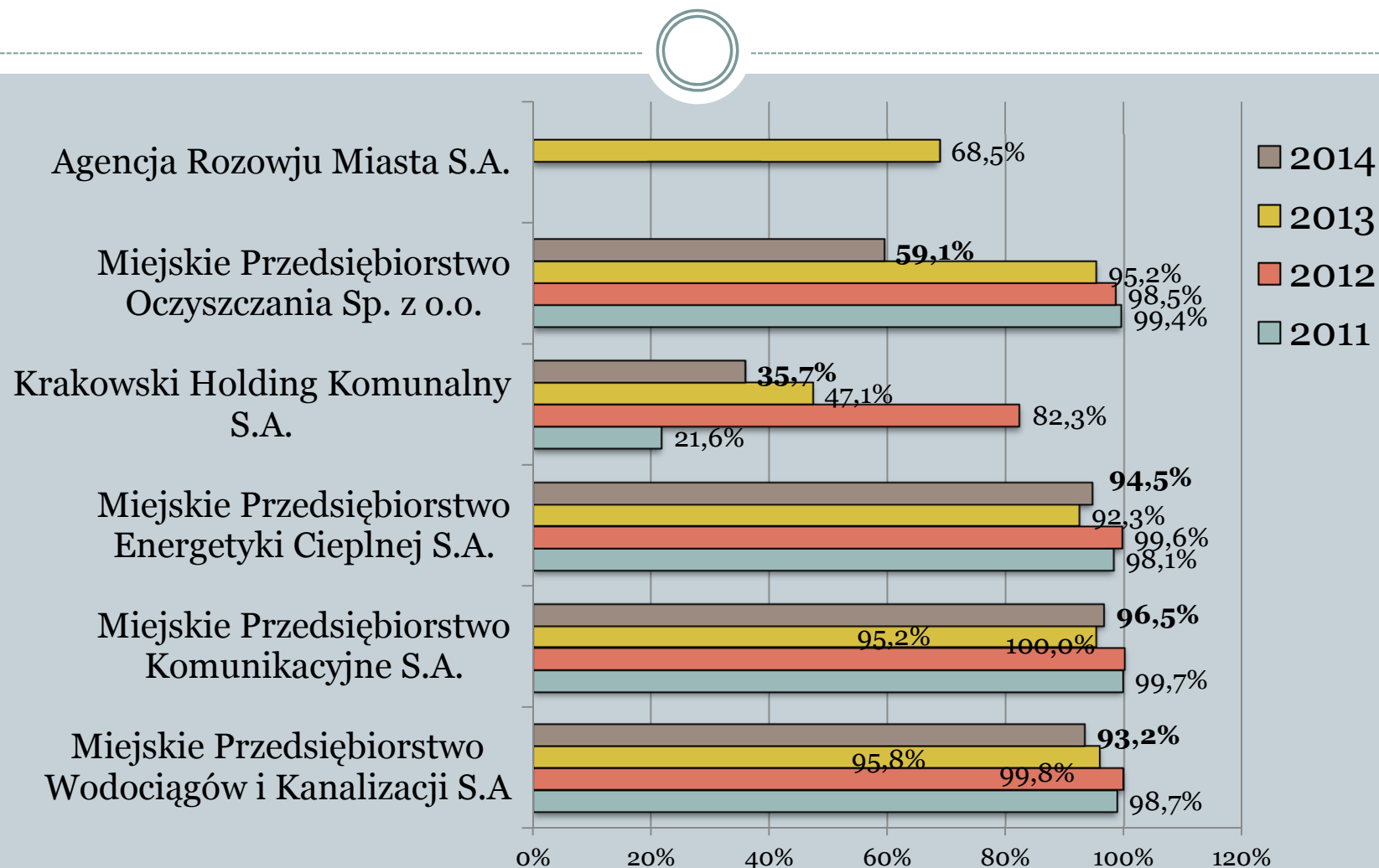


# Znajomość obszaru działalności miejskich spółek komunalnych



- 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. – 93,2%,
  - MPK S.A. – 96,5%,
  - MPEC S.A. – 94,5%,
  - KHK S.A. – 35,7%
  - MPO Sp. z o.o. – 59,1%

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

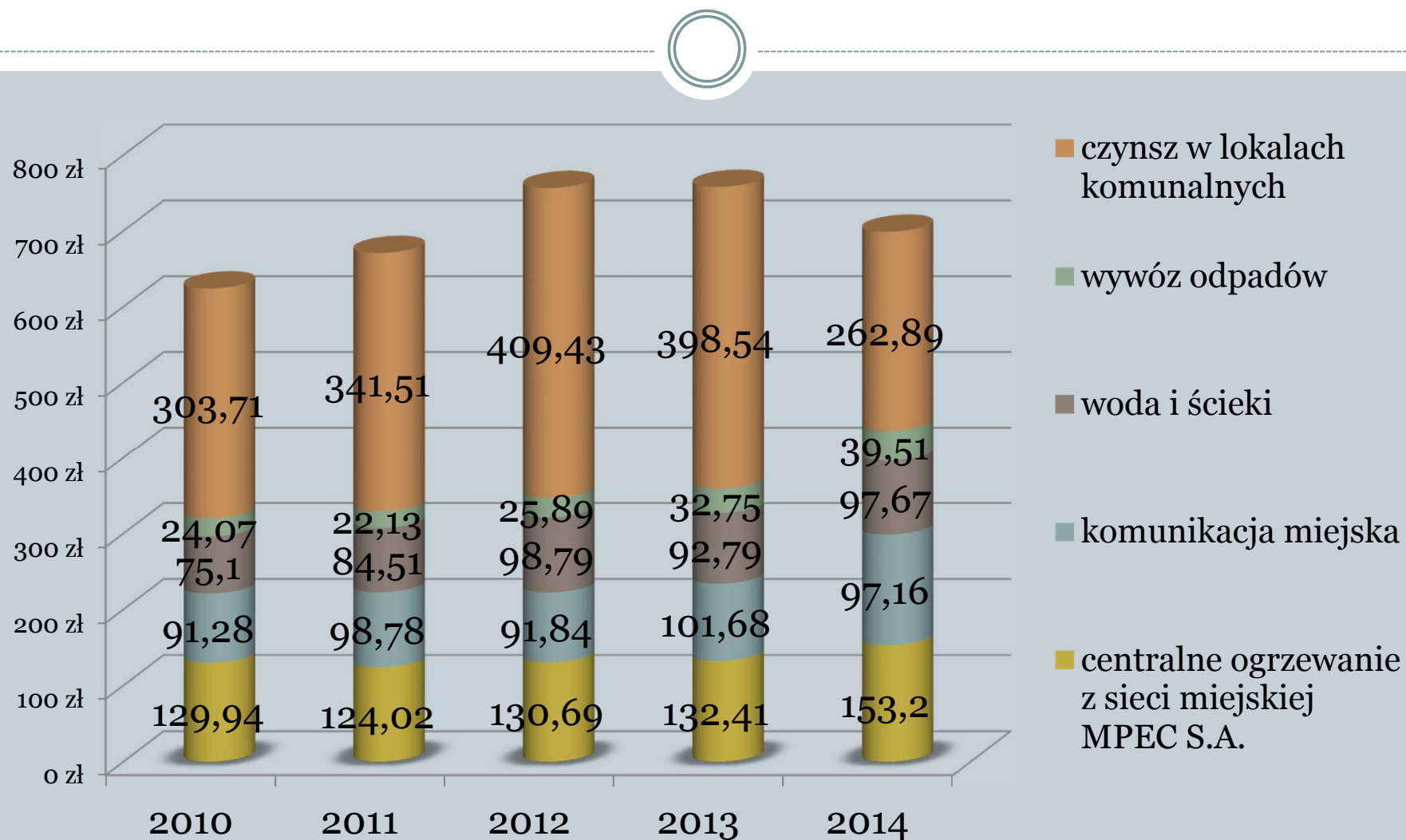


# Wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne w Krakowie

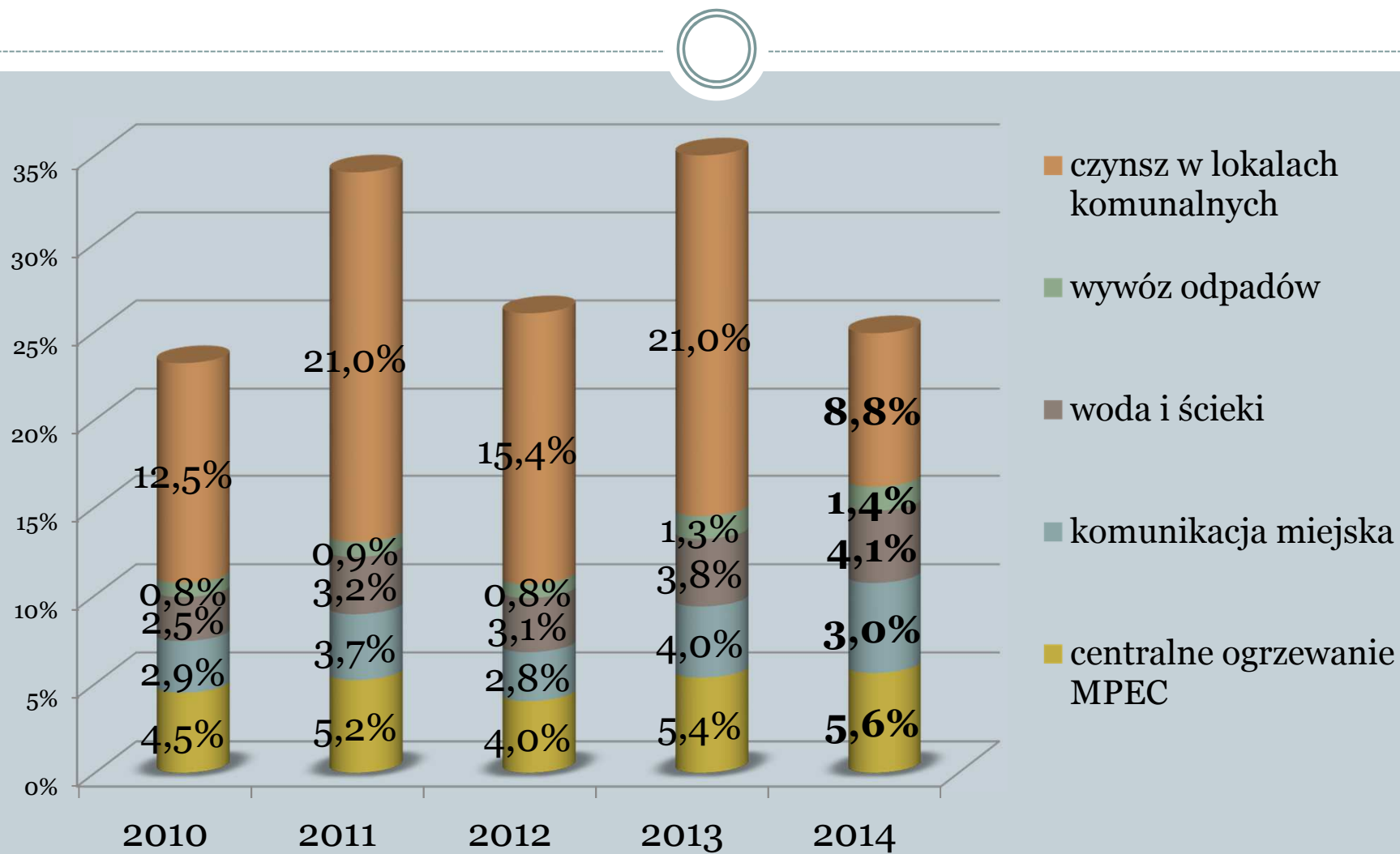


- Nieodmiennie od pierwszej edycji badania opłaty czynszowe stanowią najbardziej okazały wydatek w budżetach respondentów – w obecnej edycji stanowiło to średnio aż 25% dochodów.
- Nakłady na prawie wszystkie usługi komunalne odnotowały wzrost w stosunku do roku poprzedniego. Inaczej przedstawia się wyłącznie czynsz w lokalach komunalnych.
- Średnie wydatki na usługi komunalne w 2014 r. wynosiły:
  - czynsz w lokalach komunalnych – 262,89 zł (8,76% dochodu),
  - centralne ogrzewanie MPEC S.A. – 152,20 zł (5,61% dochodu),
    - komunikacja miejska – 145,71 zł (5,09% dochodu),
      - woda i ścieki – 97,67 zł (4,10% dochodu),
      - wywóz odpadów – 39,51 zł (1,35% dochodu).

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

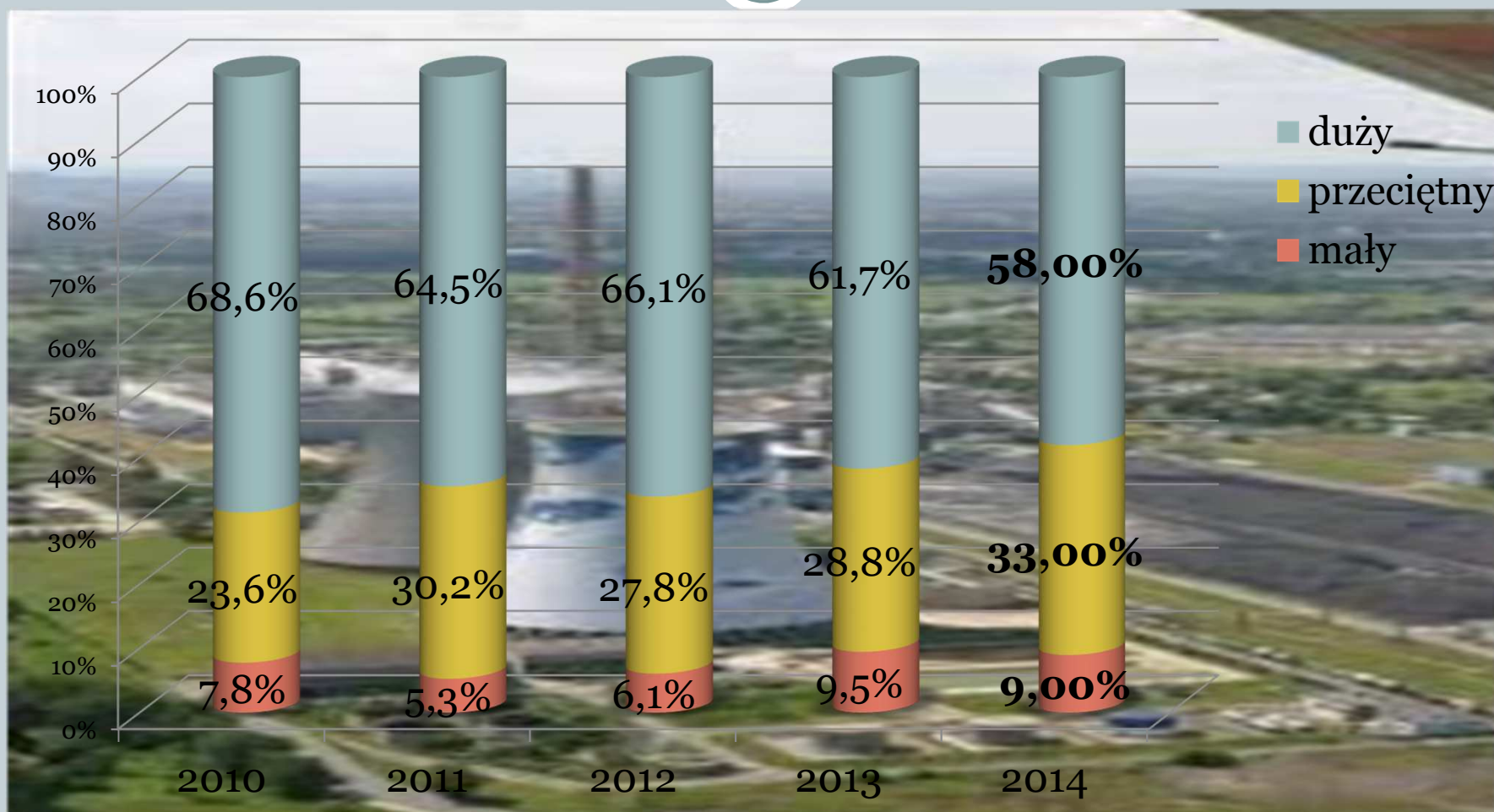


## Procent dochodu jaki stanowią wydatki gospodarstw domowych na poszczególne usługi komunalne

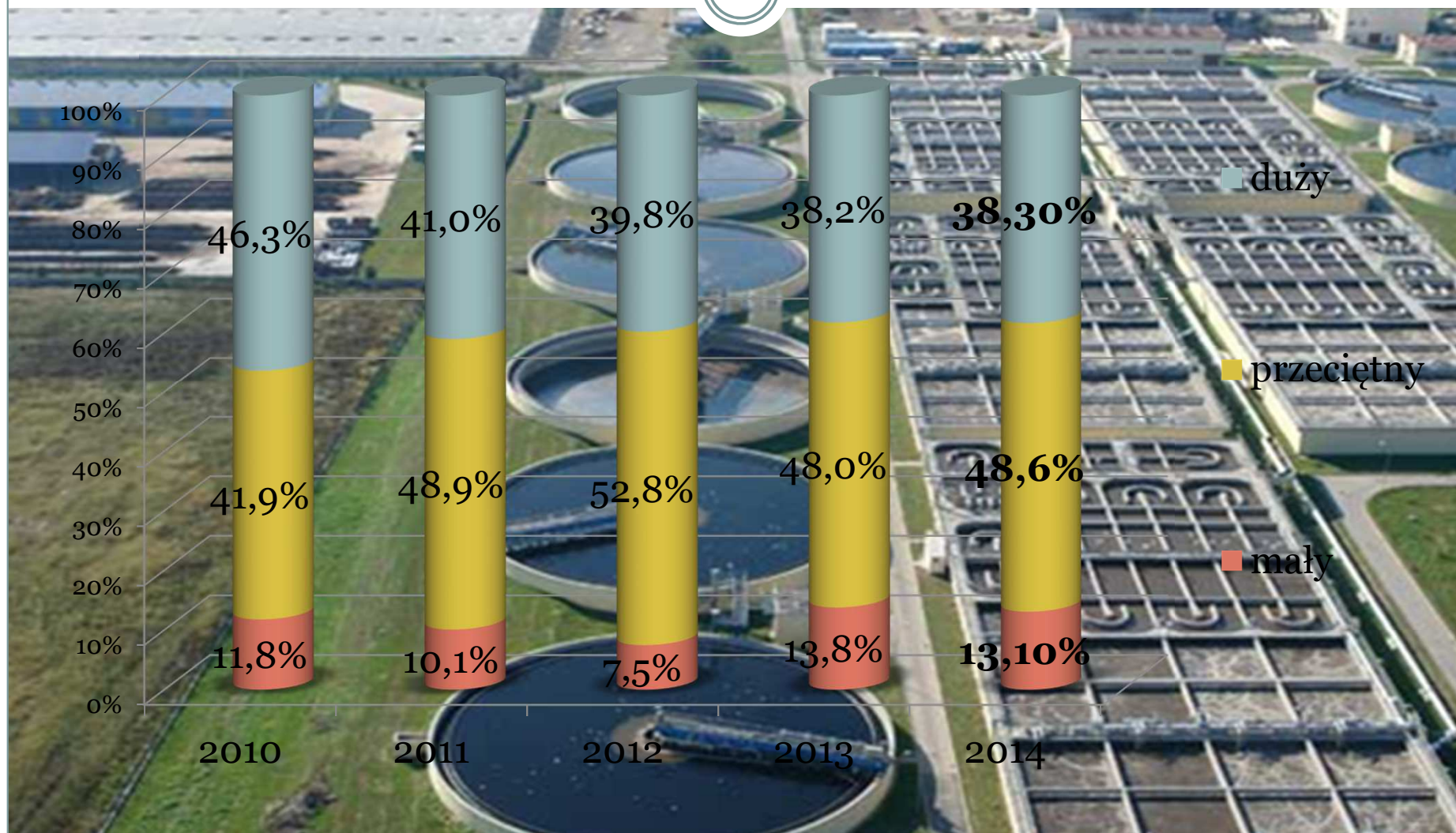




## Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. – aspekt subiektywny

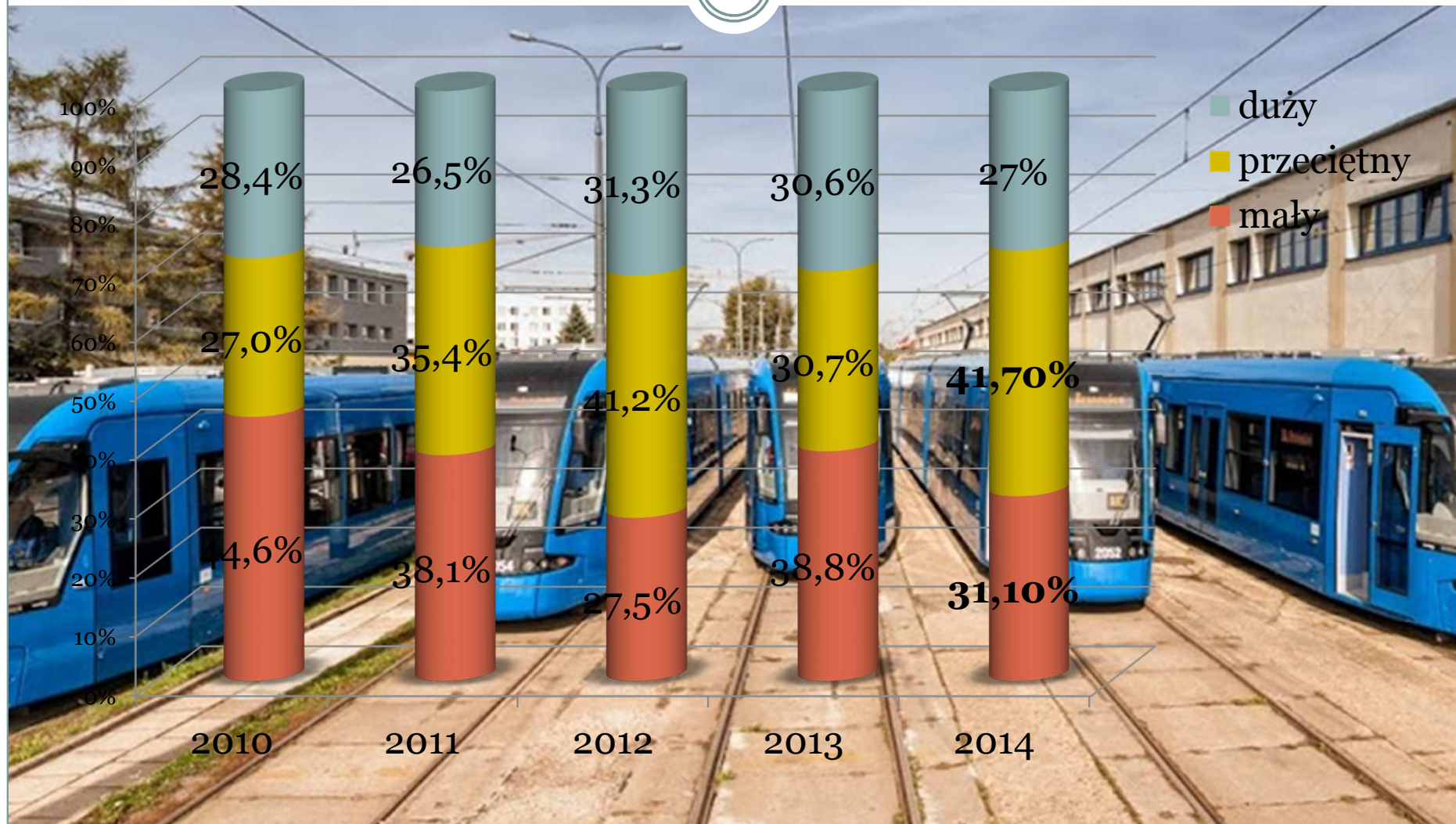


## Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPWiK S.A. – aspekt subiektywny





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



# Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.



**DOSTARCZANIE CIEPŁA**

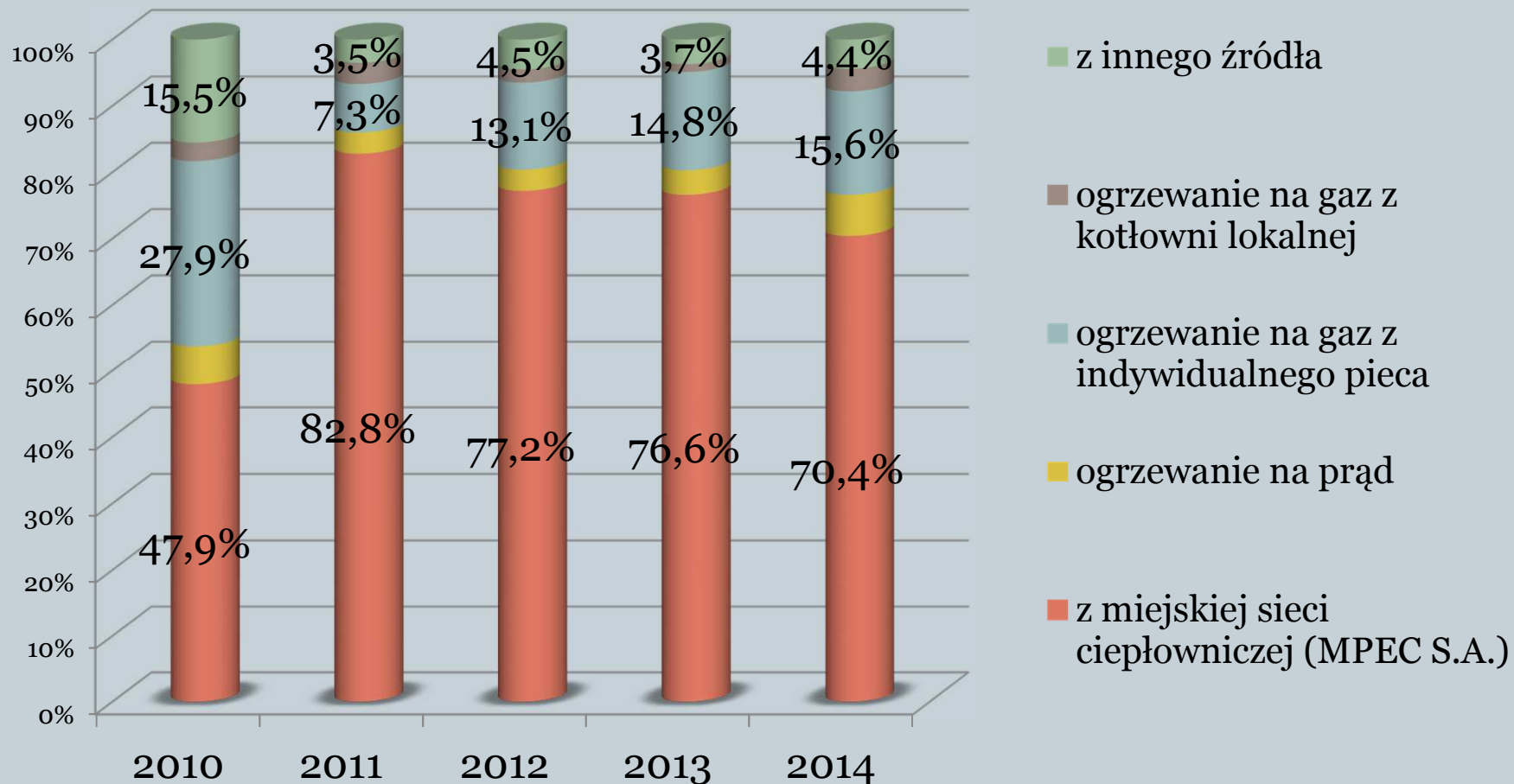


# Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. – dostarczanie ciepła



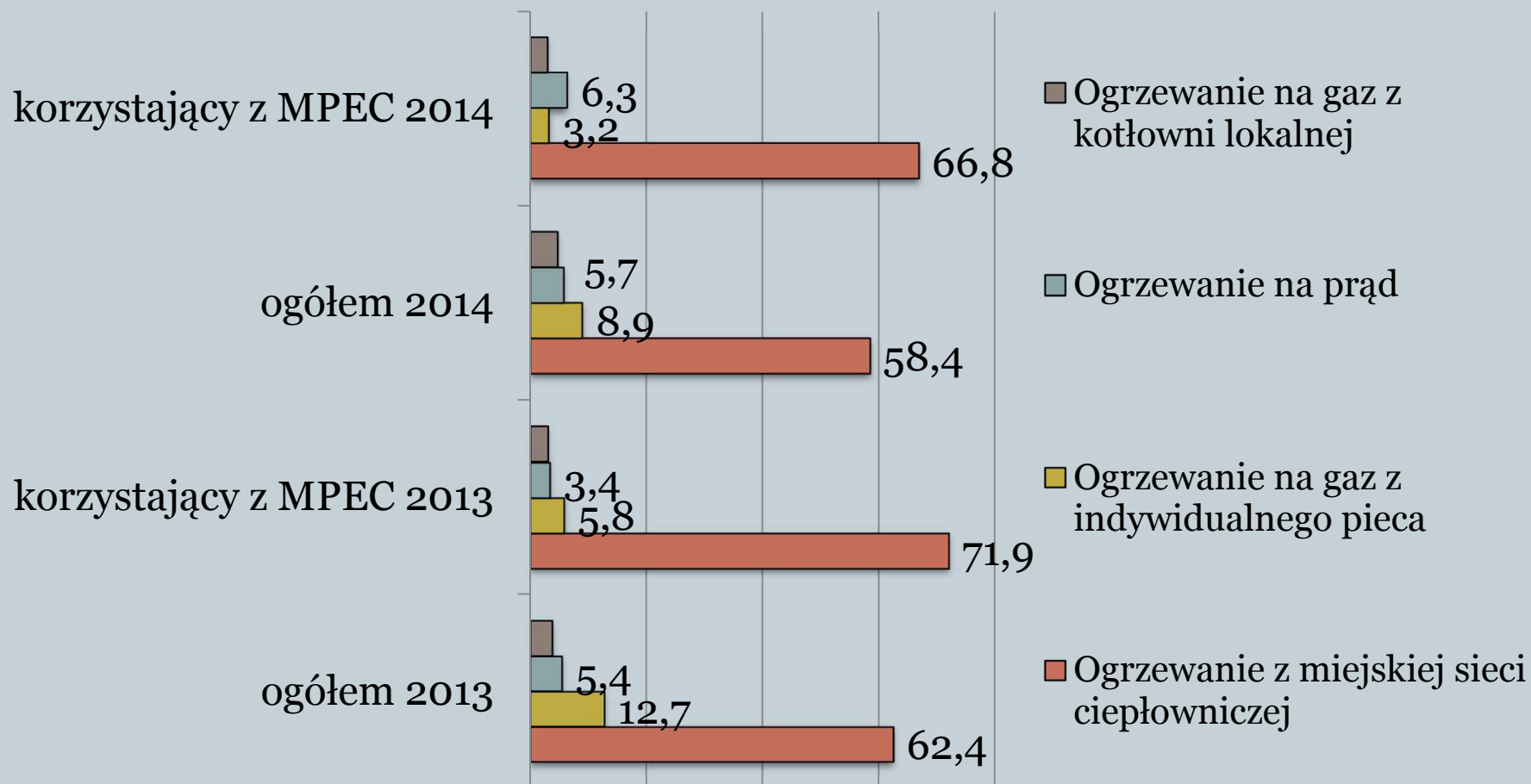
- Większość gospodarstw domowych korzysta z usług MPEC S.A. - 70,4%
- Oferowane przez MPEC S.A. usługi ocenione zostały przez większość badanych bardzo wysoko – 91% respondentów przyznało, iż jest zadowolonych z usług MPEC S.A. Jest to wynik taki sam jak w roku ubiegłym.
- Podobnie jak w ubiegłym roku, przeważająca większość (79,8%) 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, stabilność dostarczania ciepła, właściwą temperaturę powietrza w mieszkaniu i bezpieczeństwo instalacji grzewczej.
- Jako słabe strony MPEC uznano: wysoki koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami grzewczymi. Ponadto 23% osób stwierdziło, że ten typ ogrzewania nie ma słabych stron.

# Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych

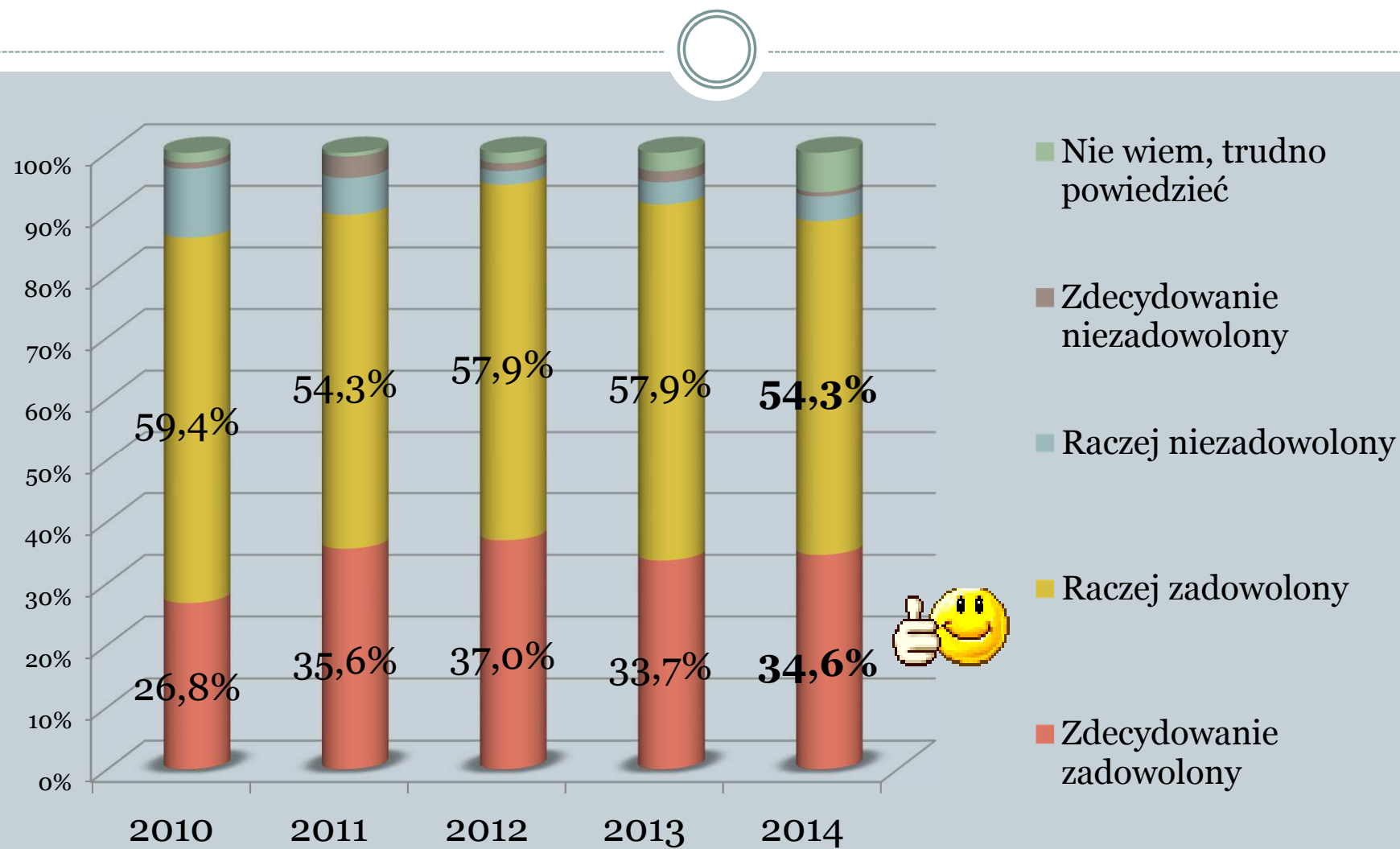




# Preferowane źródła ogrzewania przy nowych inwestycjach

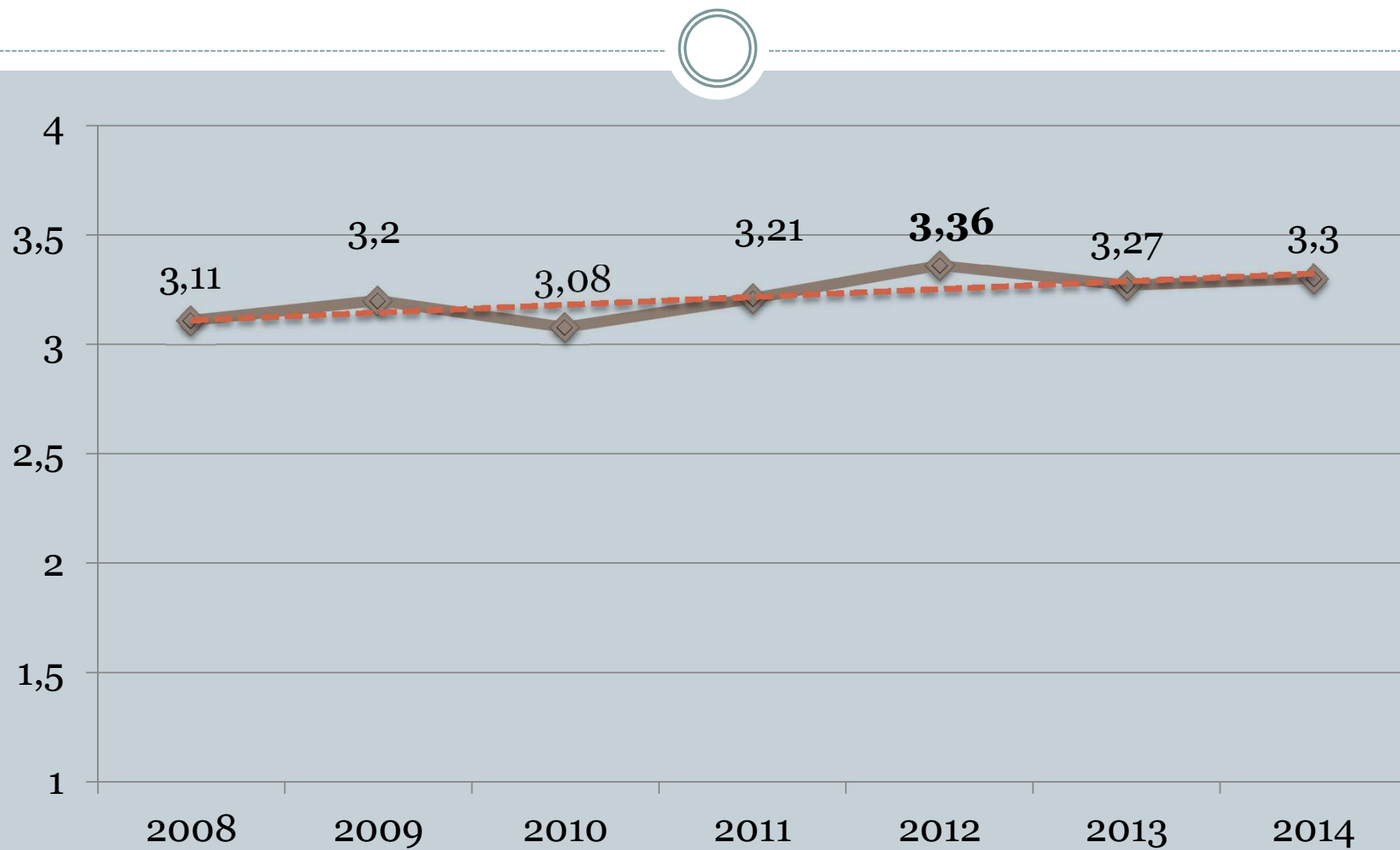


# Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.

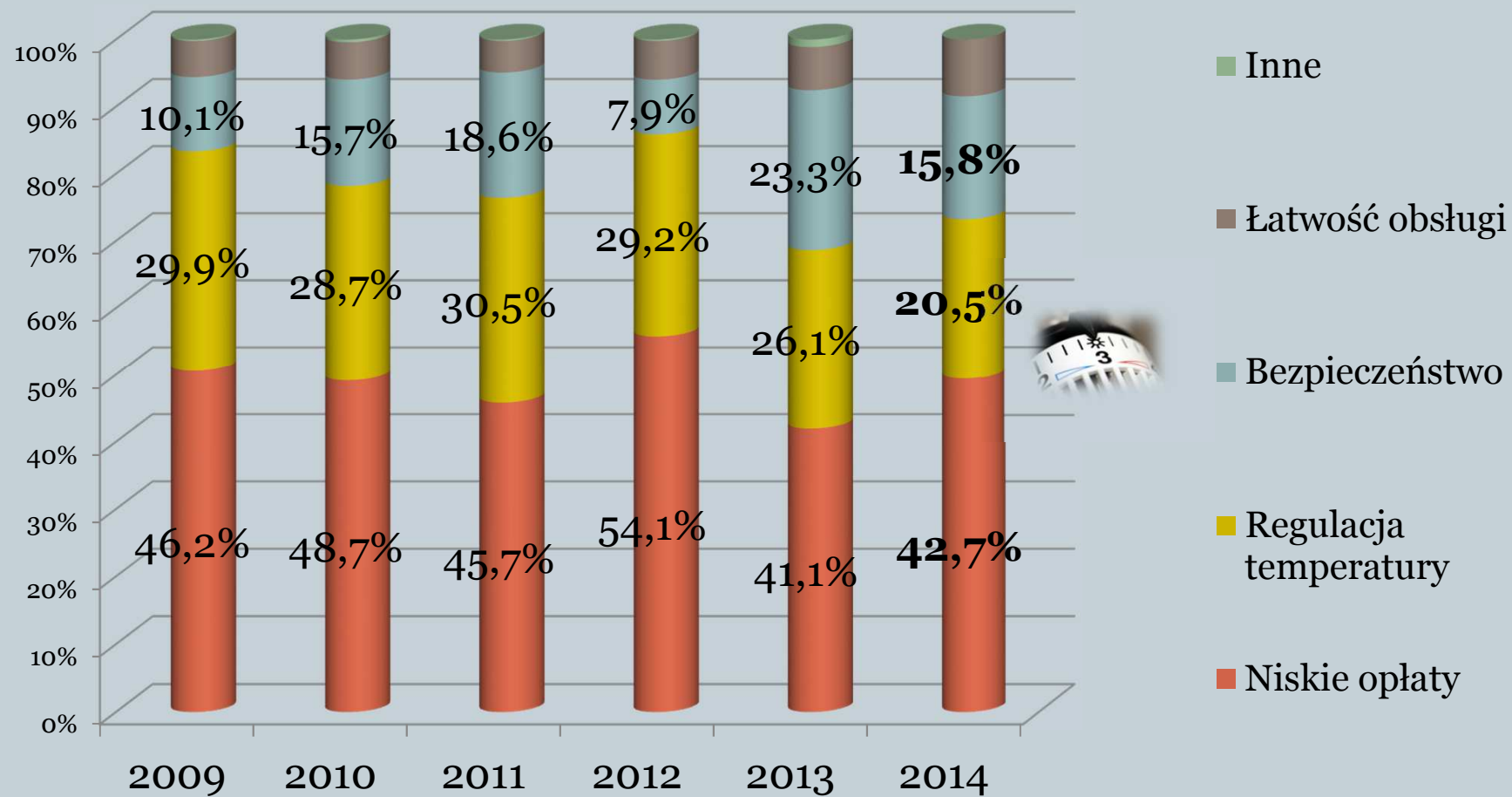




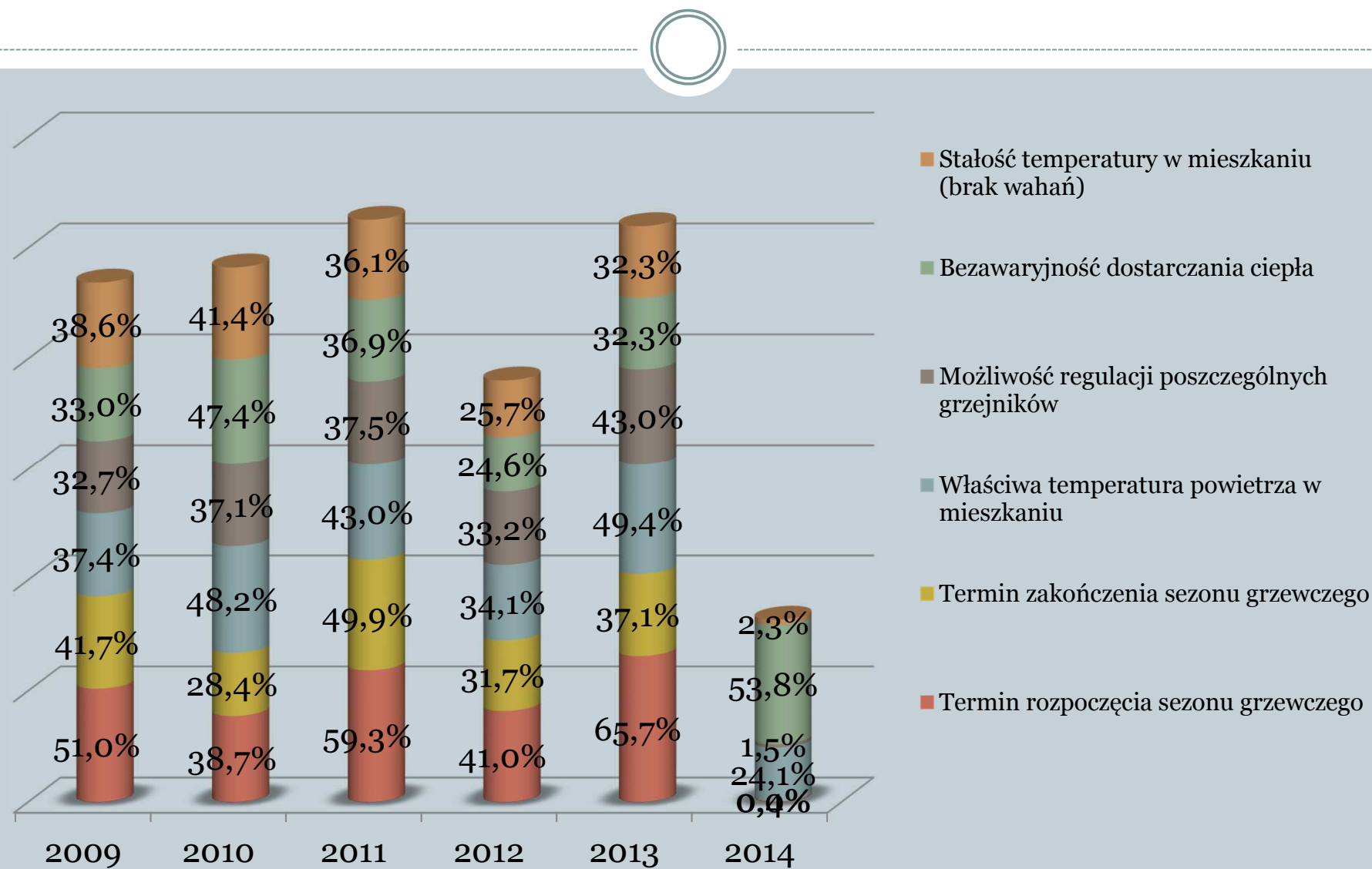
## Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A.



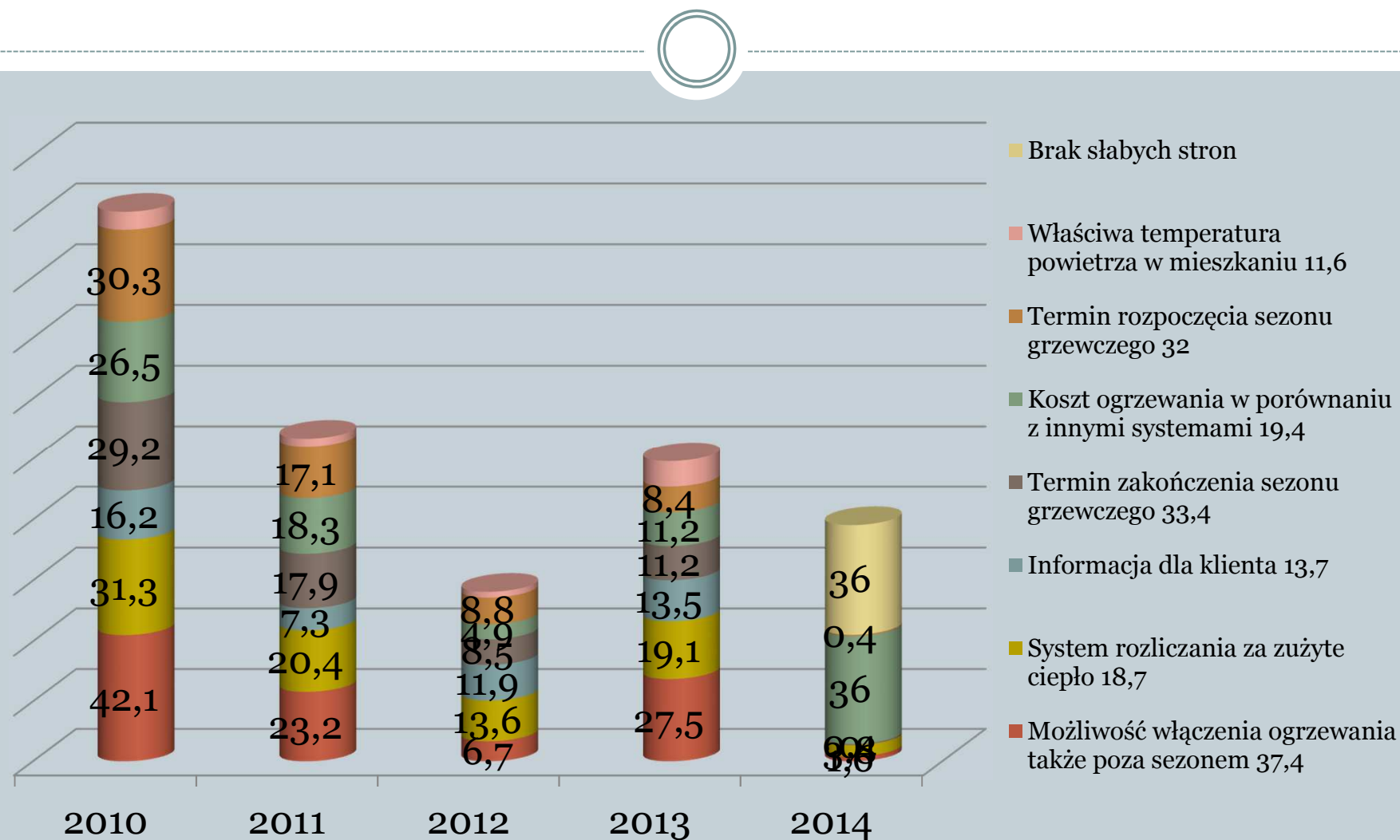
# Cechy idealnego ogrzewania w opinii respondentów



## Mocne strony MPEC S.A. w opinii respondentów



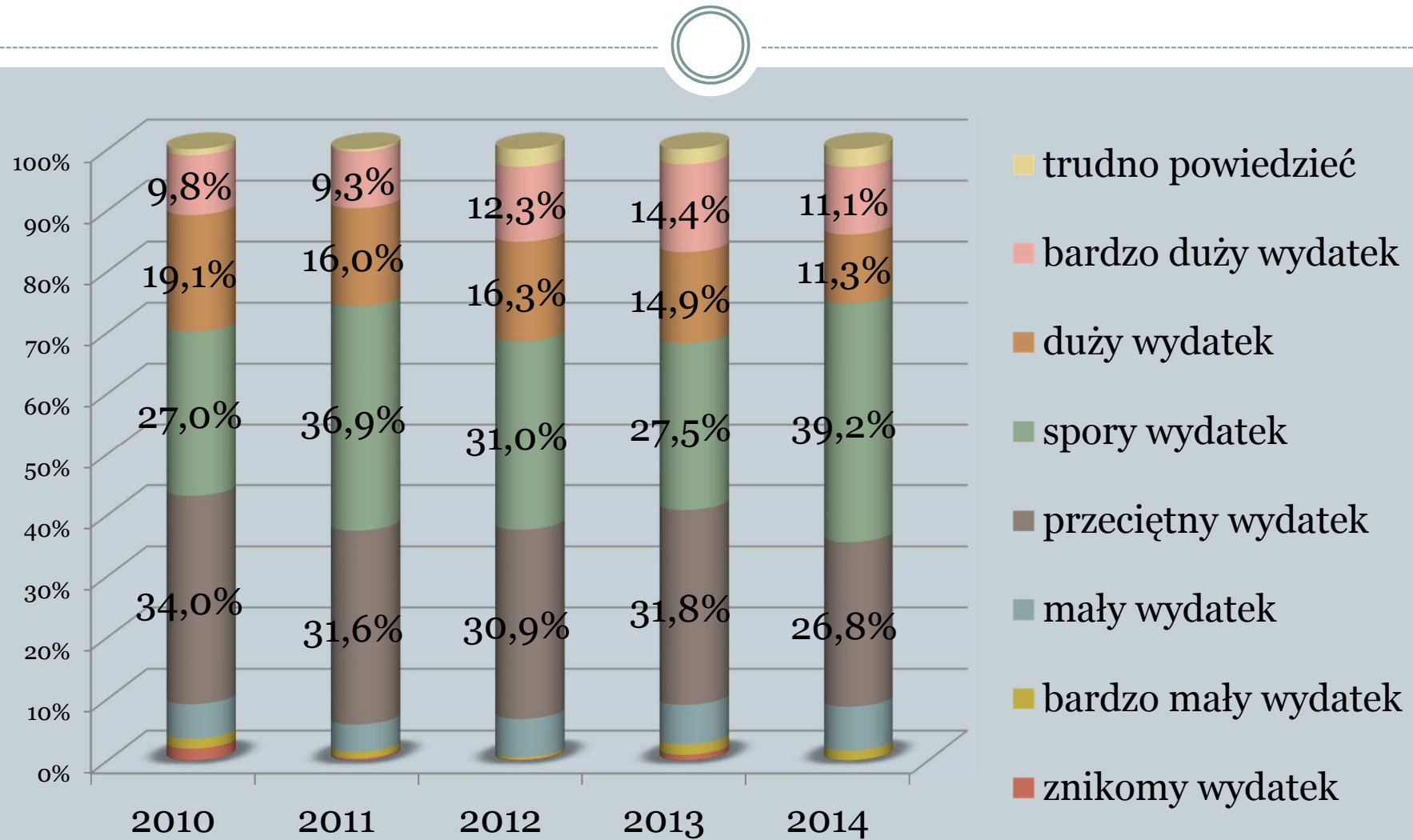
## Słabe strony MPEC S.A. w opinii respondentów



# Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci miejskie



# Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie



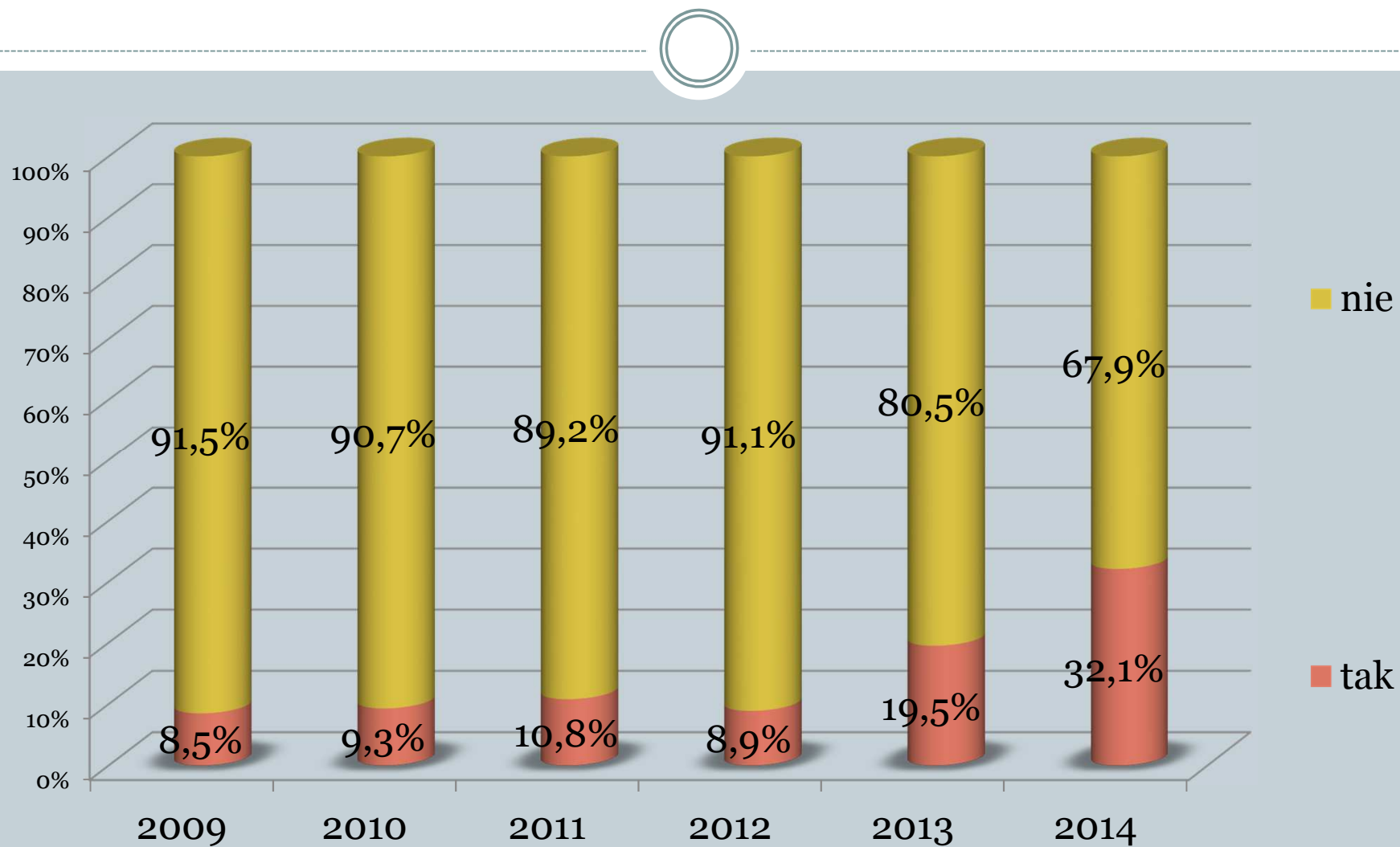


## MPEC S.A. – ciepła woda użytkowa



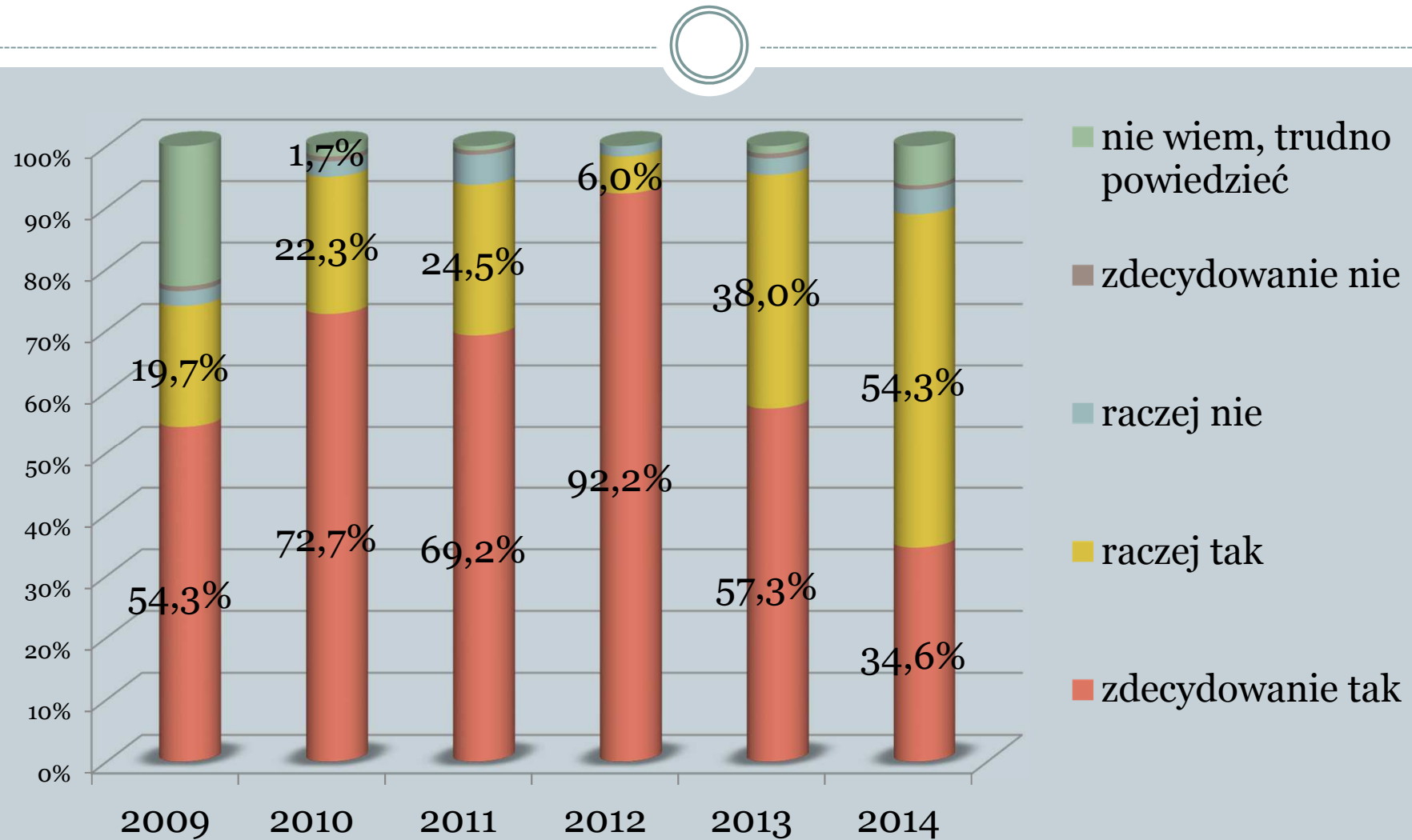
- Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do 34,3% gospodarstw domowych. Z analizy danych wynika, iż procent ten od kilku lat rośnie. W stosunku do roku ubiegłego wzrósł ponad 1,5 raza.
- Osoby korzystające z możliwości dostawy ciepłej wody z sieci miejskiej MPEC S.A. w większości przypadków są zadowolone z tej usługi – 88,9% badanych wyraziło, iż jest raczej, bądź zdecydowanie zadowolonych

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





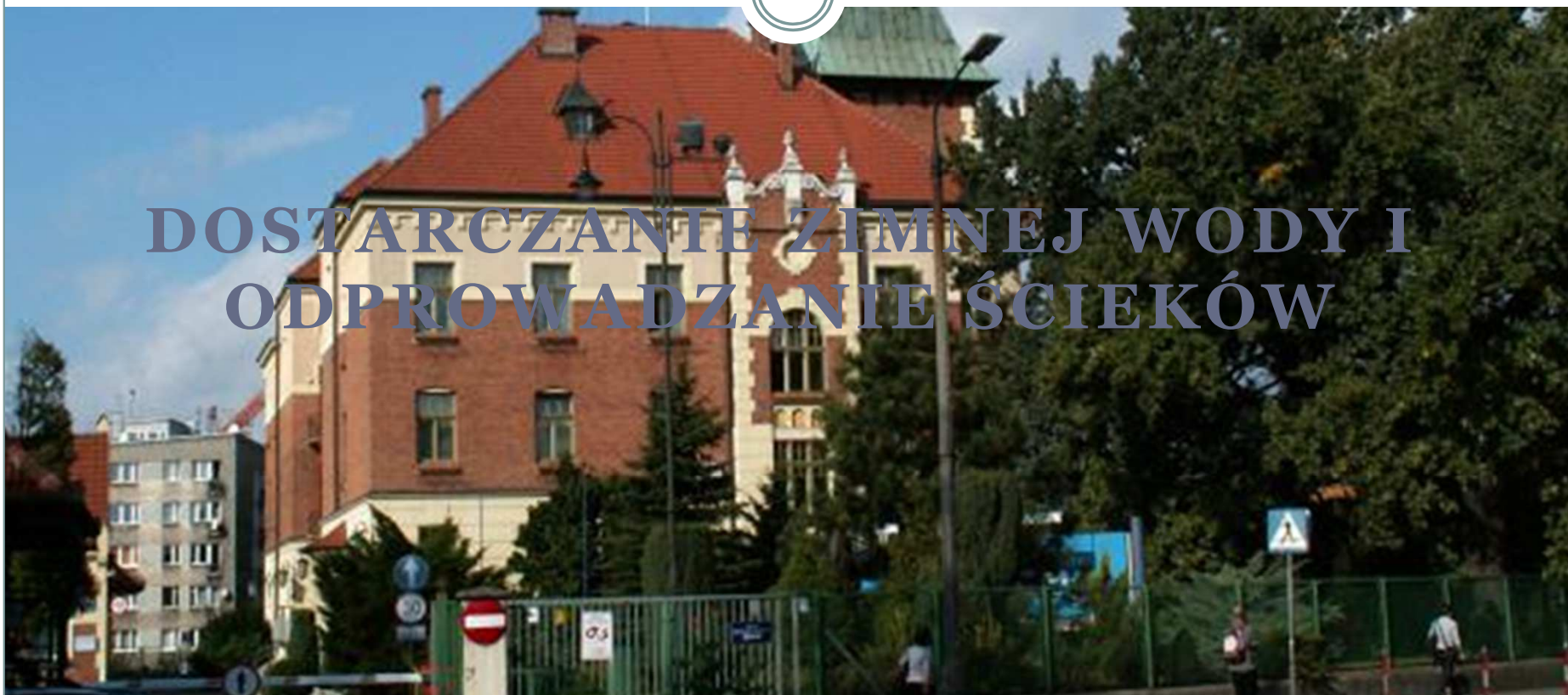
# Zadowolenie z dostaw ciepłej wody użytkowej wśród respondentów



# 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



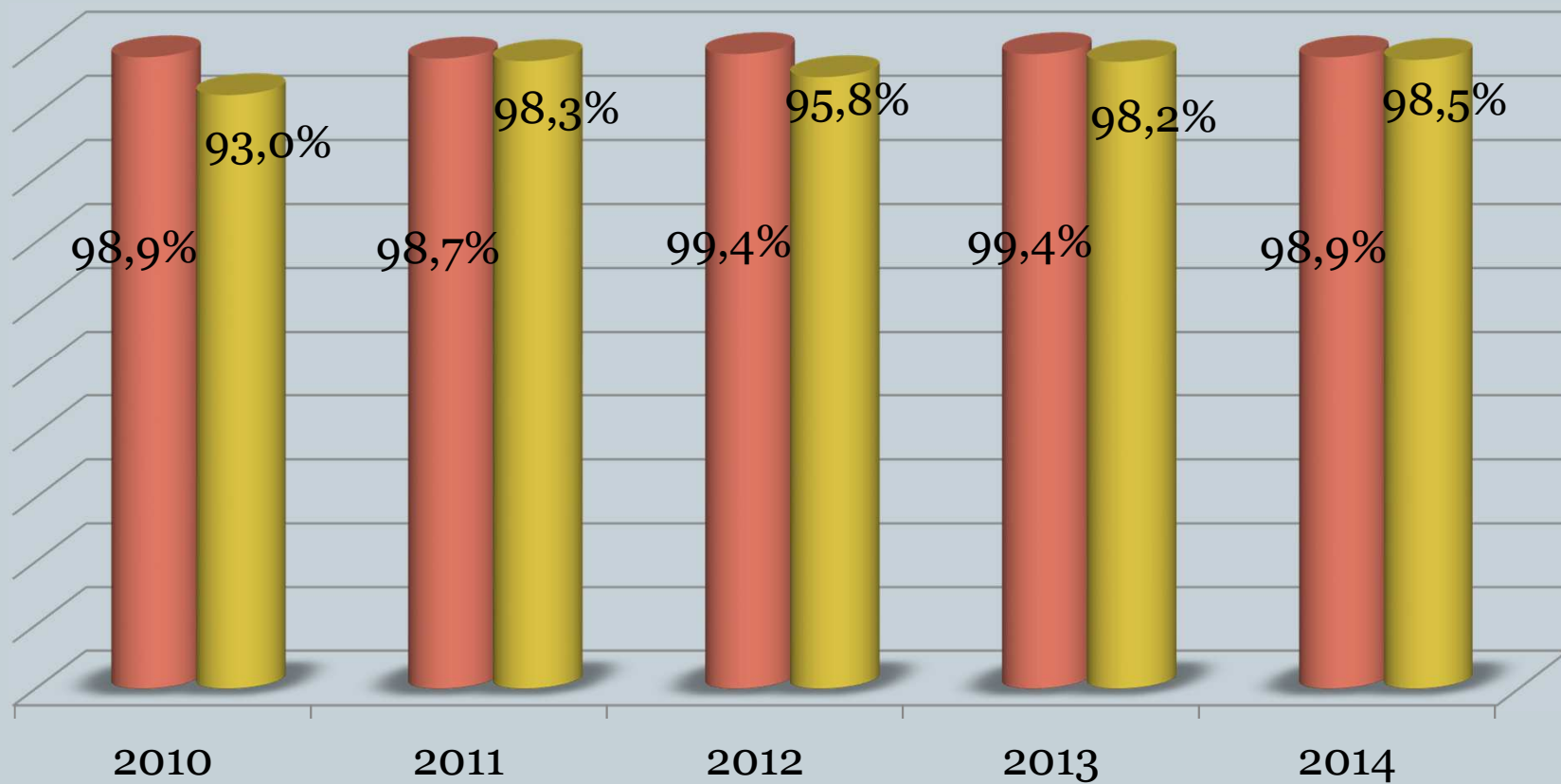
- Prawie wszyscy badani korzystają z usług dostarczania zimnej wody przez MPWiK S.A. (98,9%) oraz z usług odprowadzania ścieków (98,5%).
- Ponad połowa (57%) badanych wie, że woda w kranach spełnia wszystkie europejskie normy jakości i nadaje się do spożycia bez gotowania.
- Co trzecia badana osoba nie 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.
- Niemalże co drugi 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?

58,2%

31,2%

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

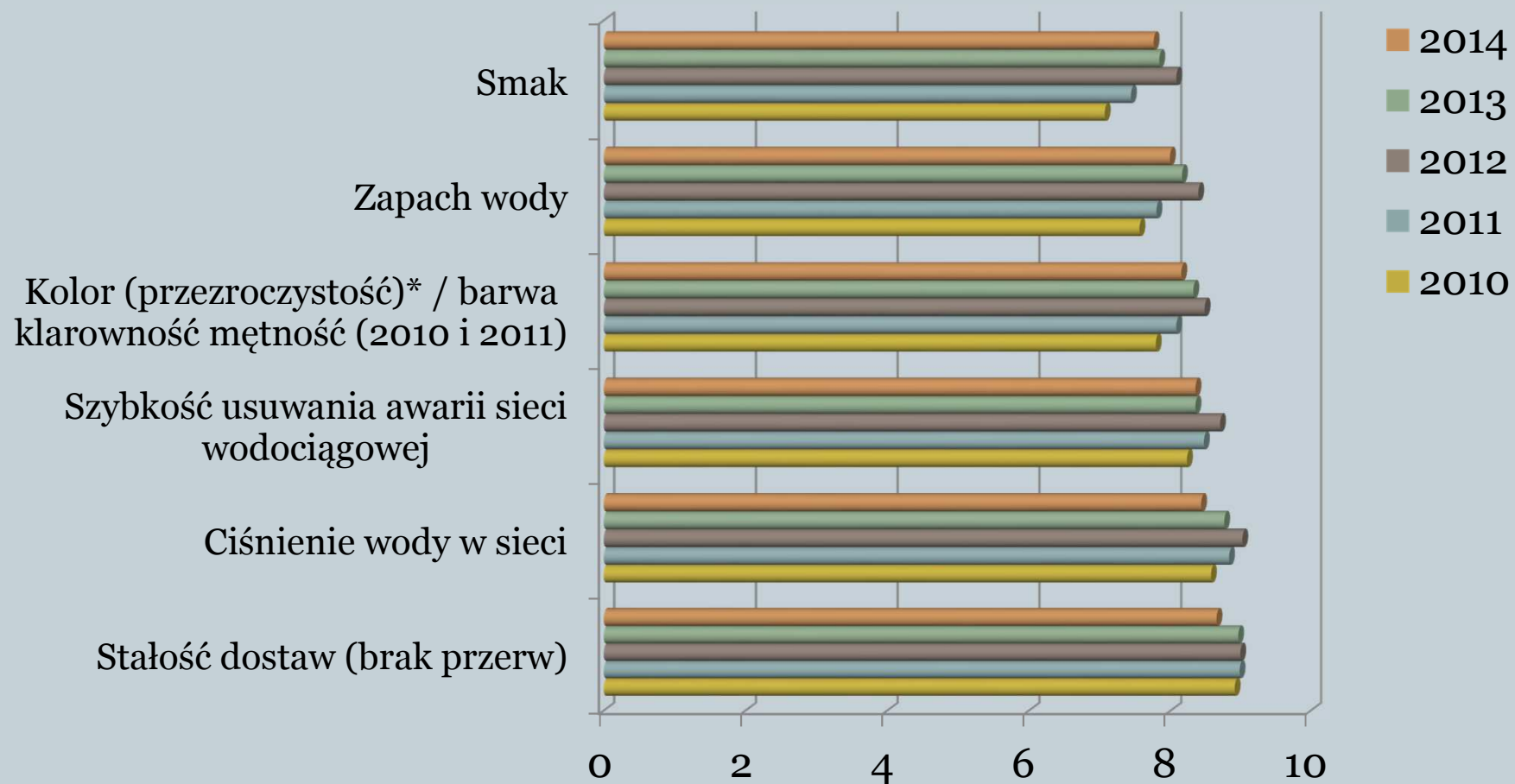
56,5%

30,3%

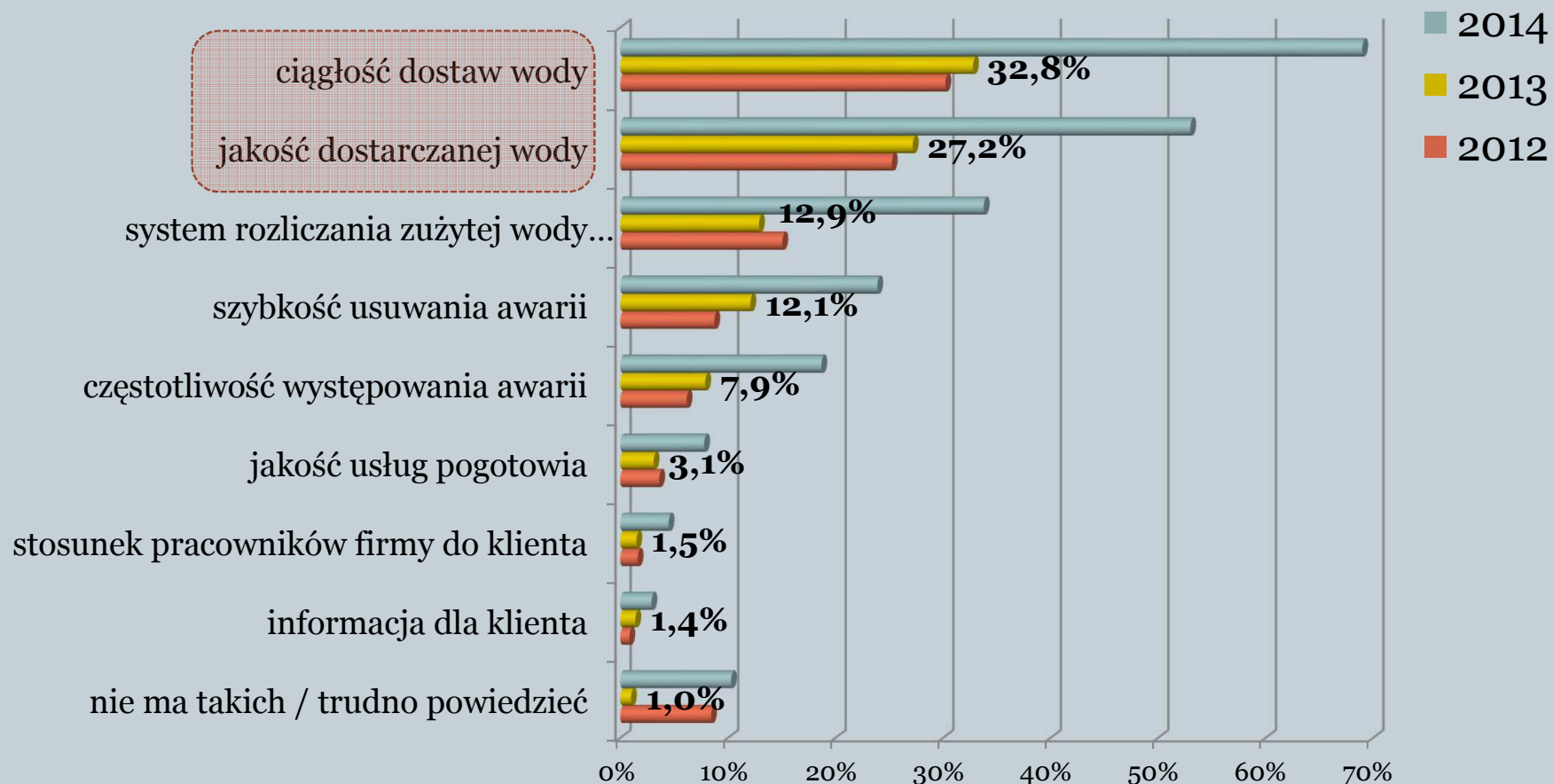


0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

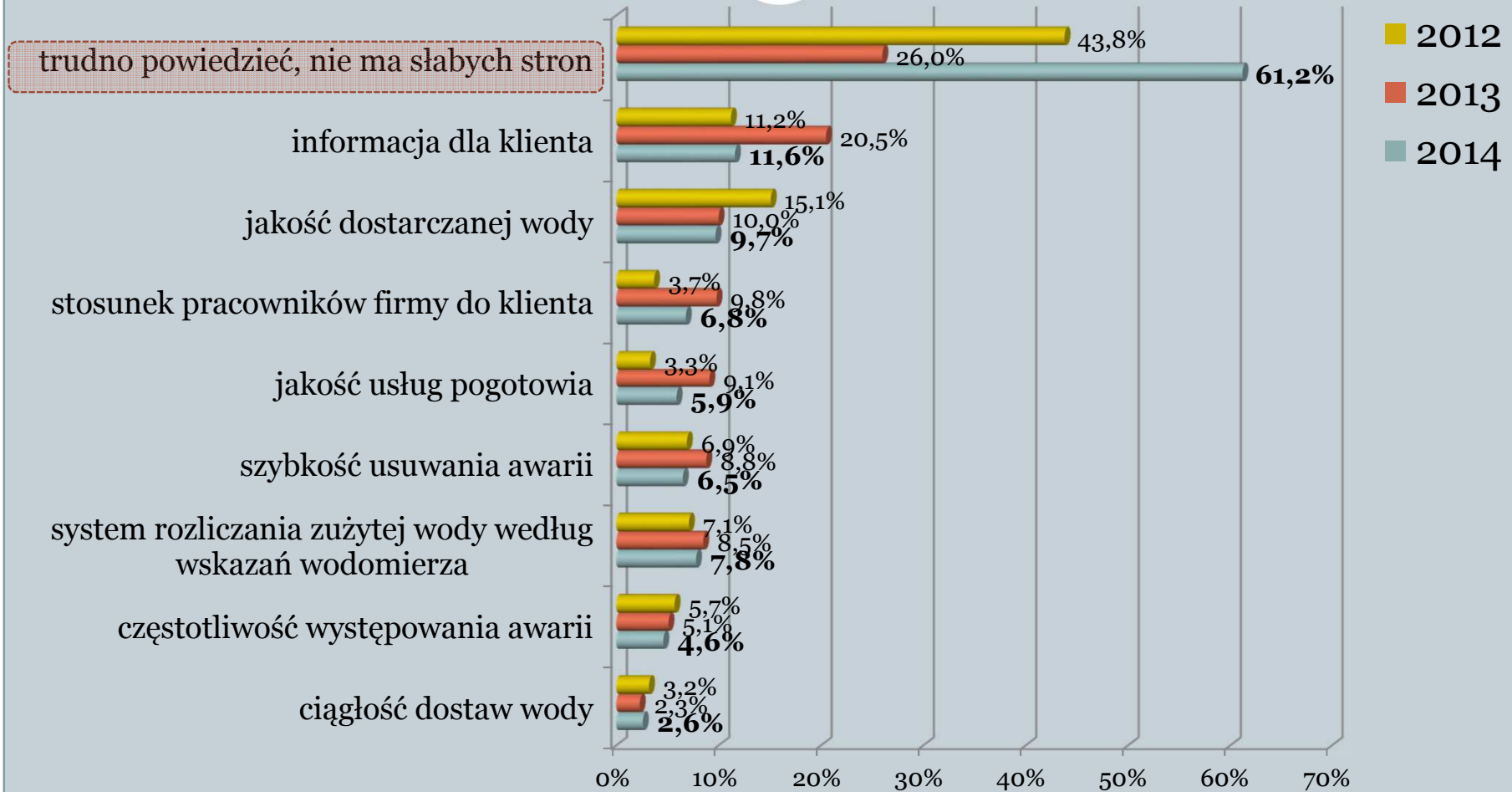


# Mocne strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów



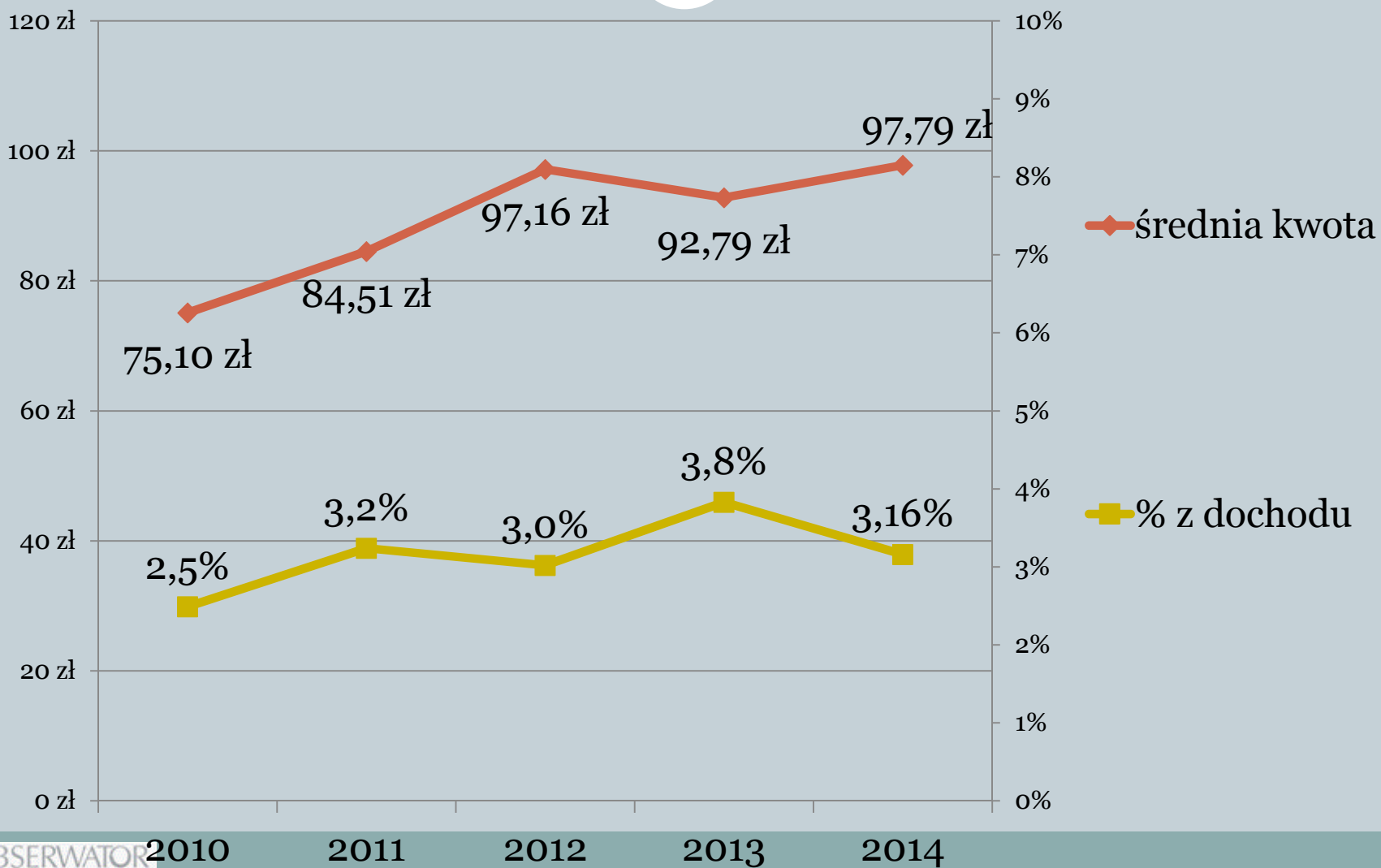


# Słabe strony działalności MPWiK S.A. w opinii respondentów

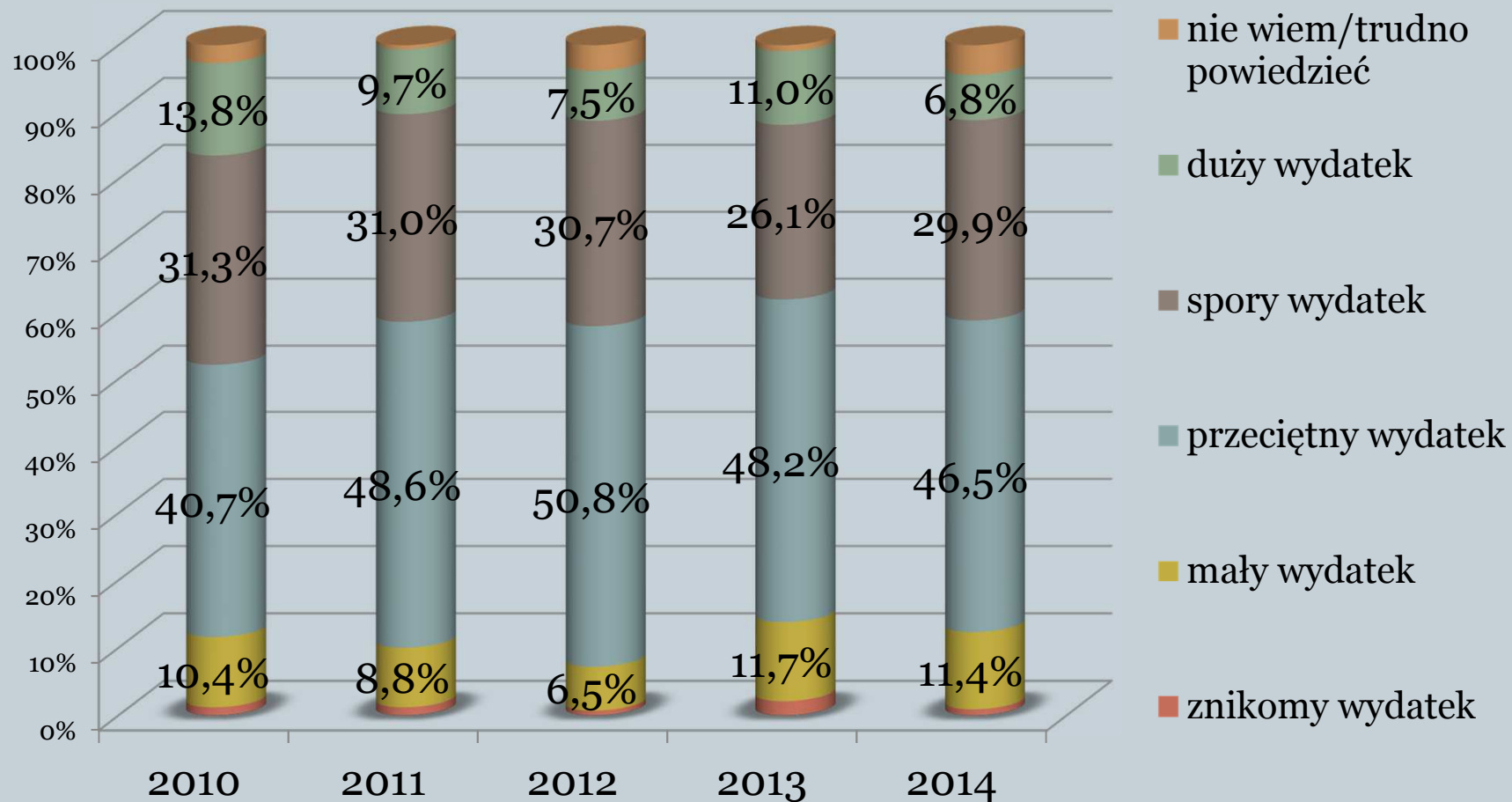




# MPWiK S.A. – wydatki na usługę



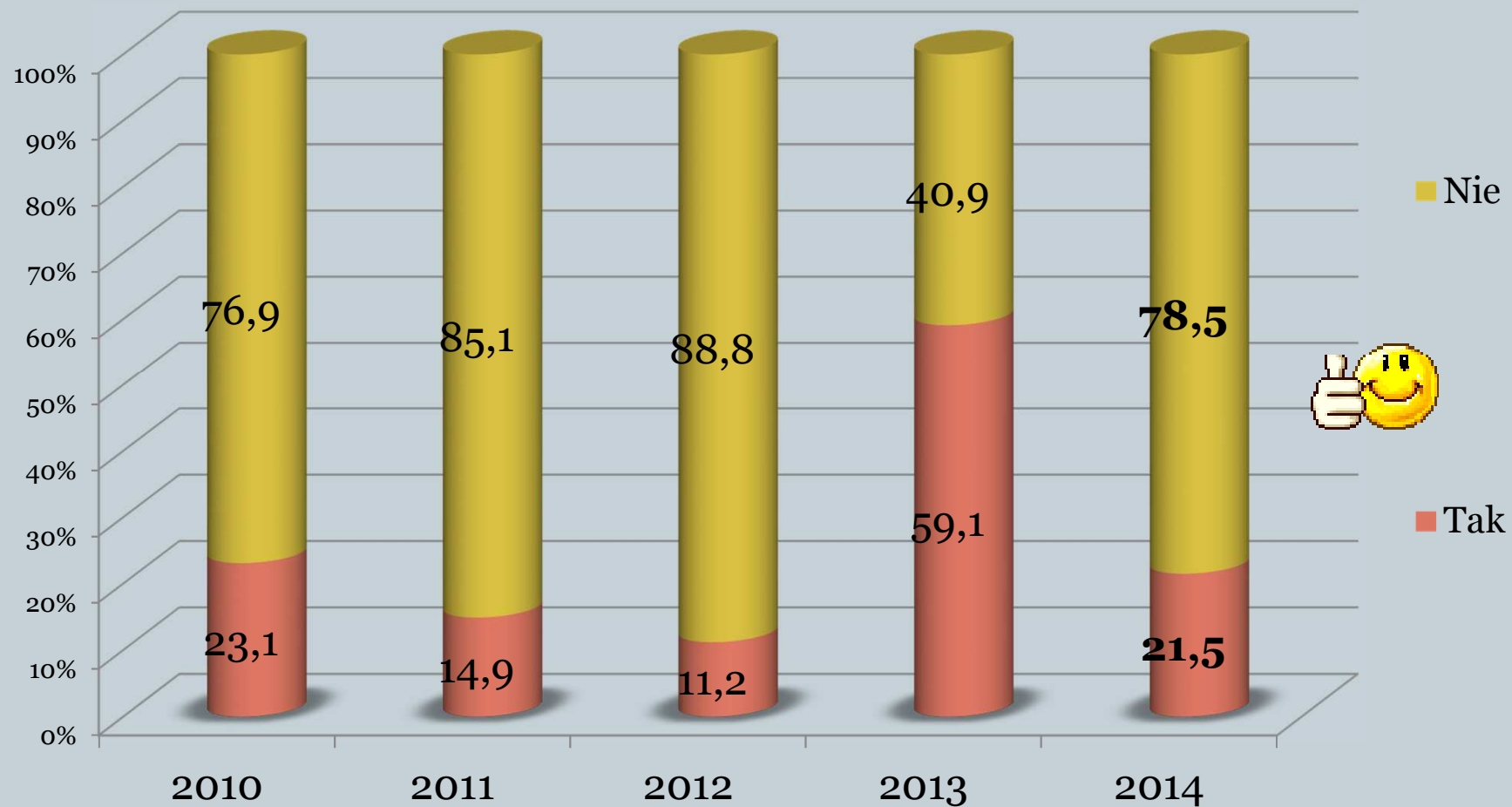
# Subiektywne odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na wodę i ścieki



# Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.



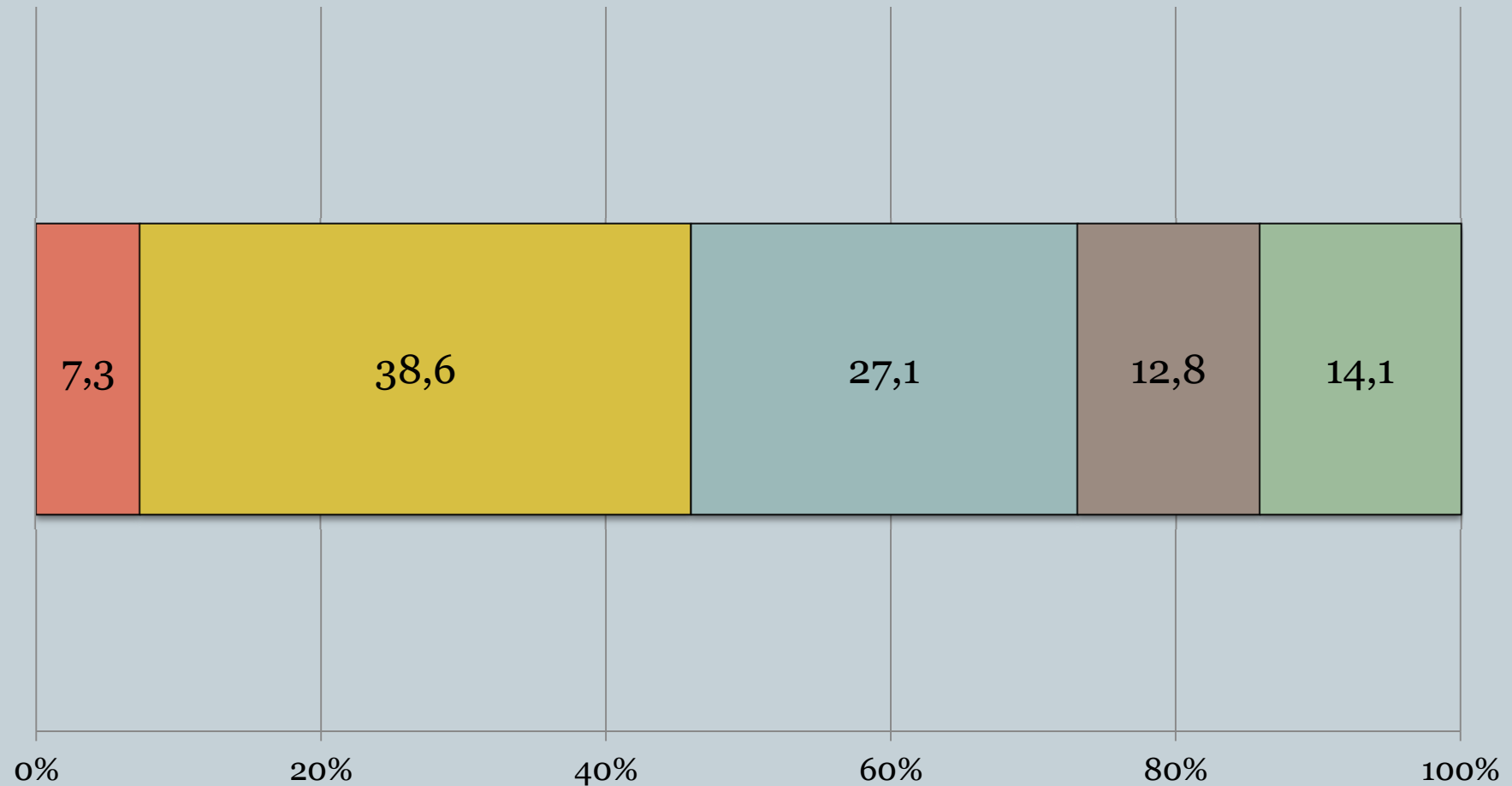
# MPO Sp. z o.o. – znajomość strony internetowej.



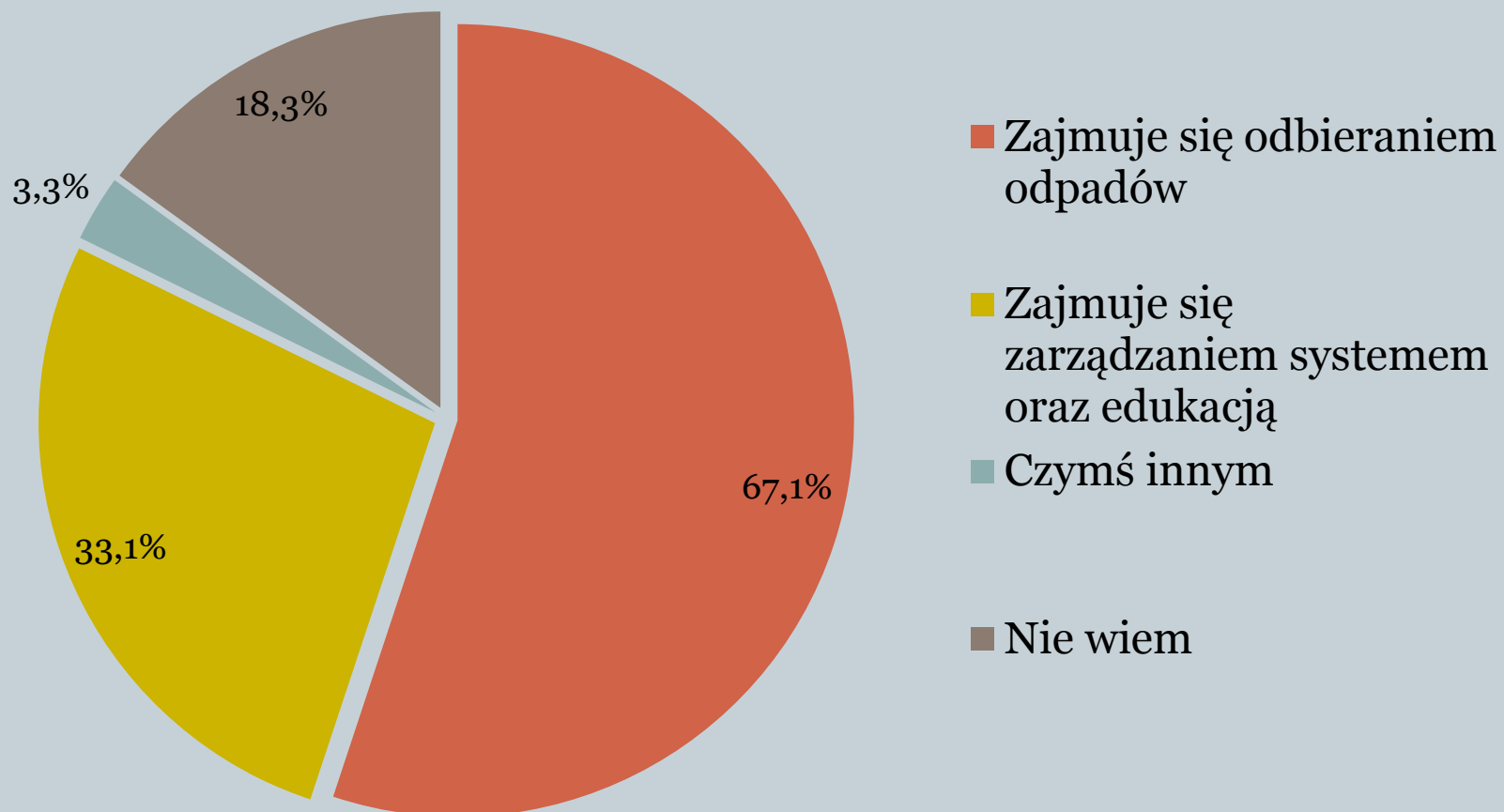
## Czy wprowadzenie od 1 lipca 2013 roku, na terenie Krakowa nowych zasad gospodarki odpadami wpłynęło na poprawę stanu środowiska?



zdecydowanie tak    raczej tak    raczej nie    zdecydowanie nie    nie wiem



## Najczęściej jaką nową rolę, od 1 lipca 2013 roku, w nowym systemie gospodarki odpadami pełni MPO Kraków, jako zarządca systemu?



## Czy jest dla Pana/i ważne, czy też nieważne jaki jest dalszy los śmieci, wrzuconych do pojemnika na odpady?



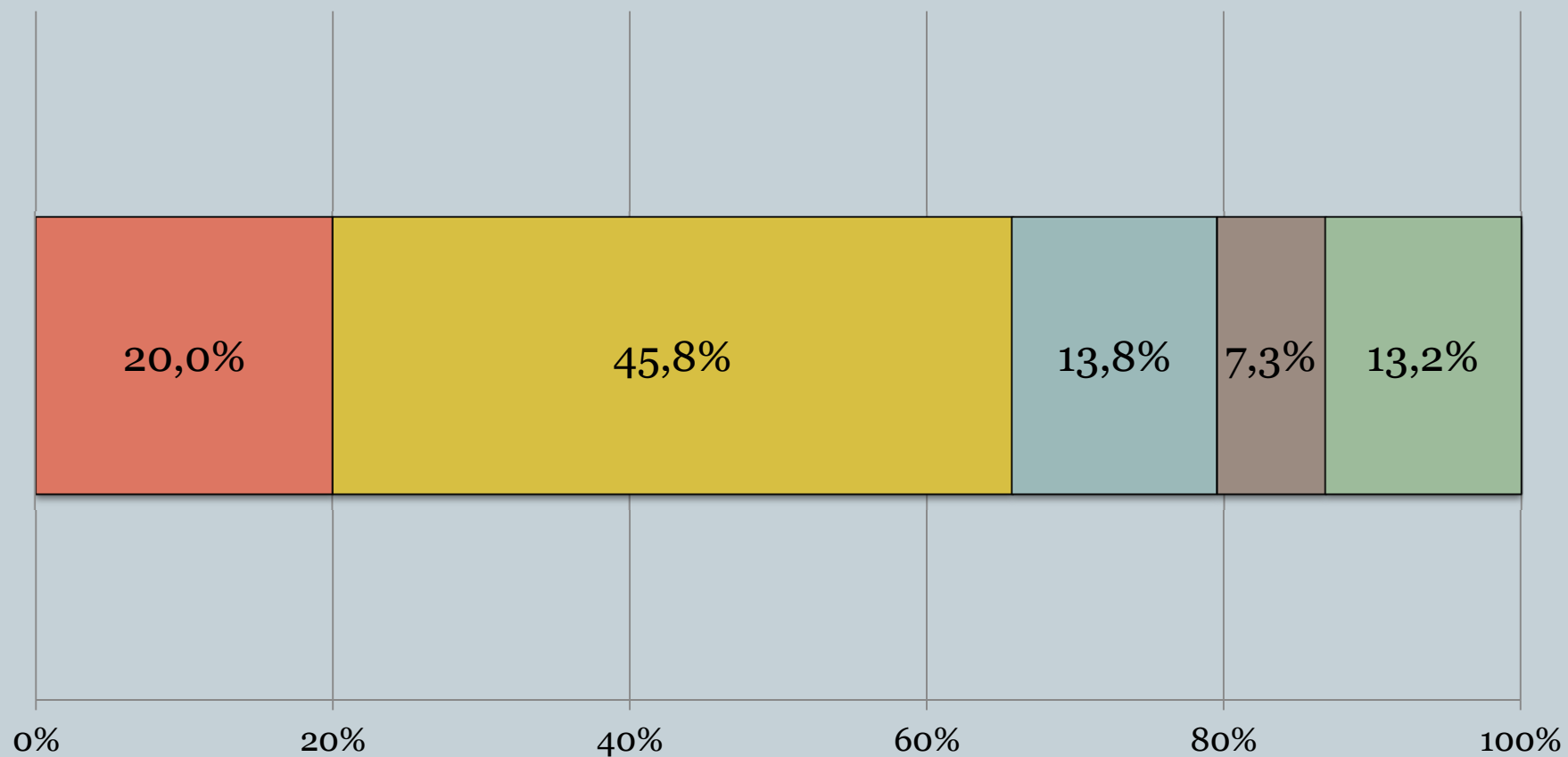
■ Bardzo ważne

■ Raczej ważne

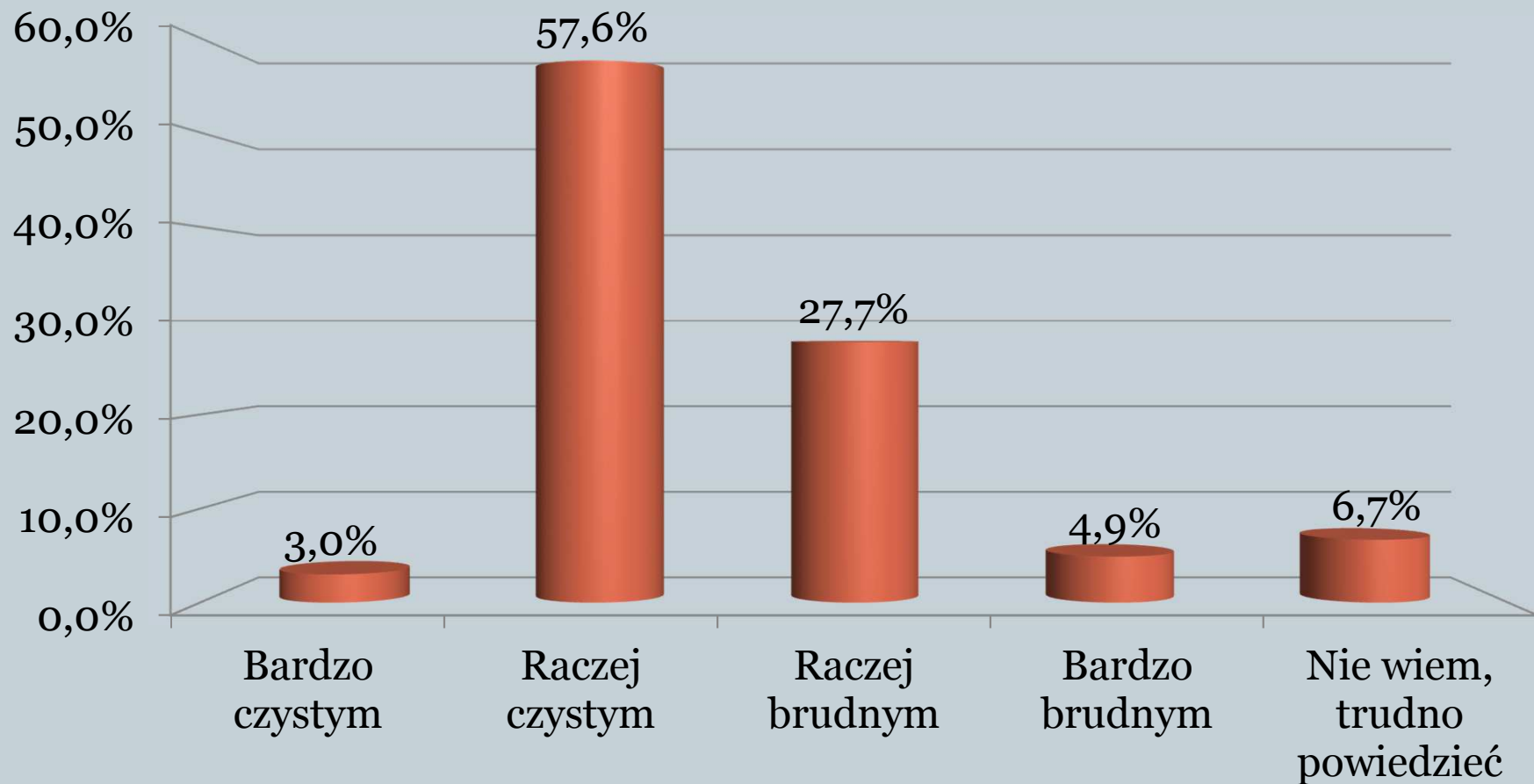
■ Raczej nieważne

■ Zupełnie nieważne

■ Nie wiem, nie mam zdania

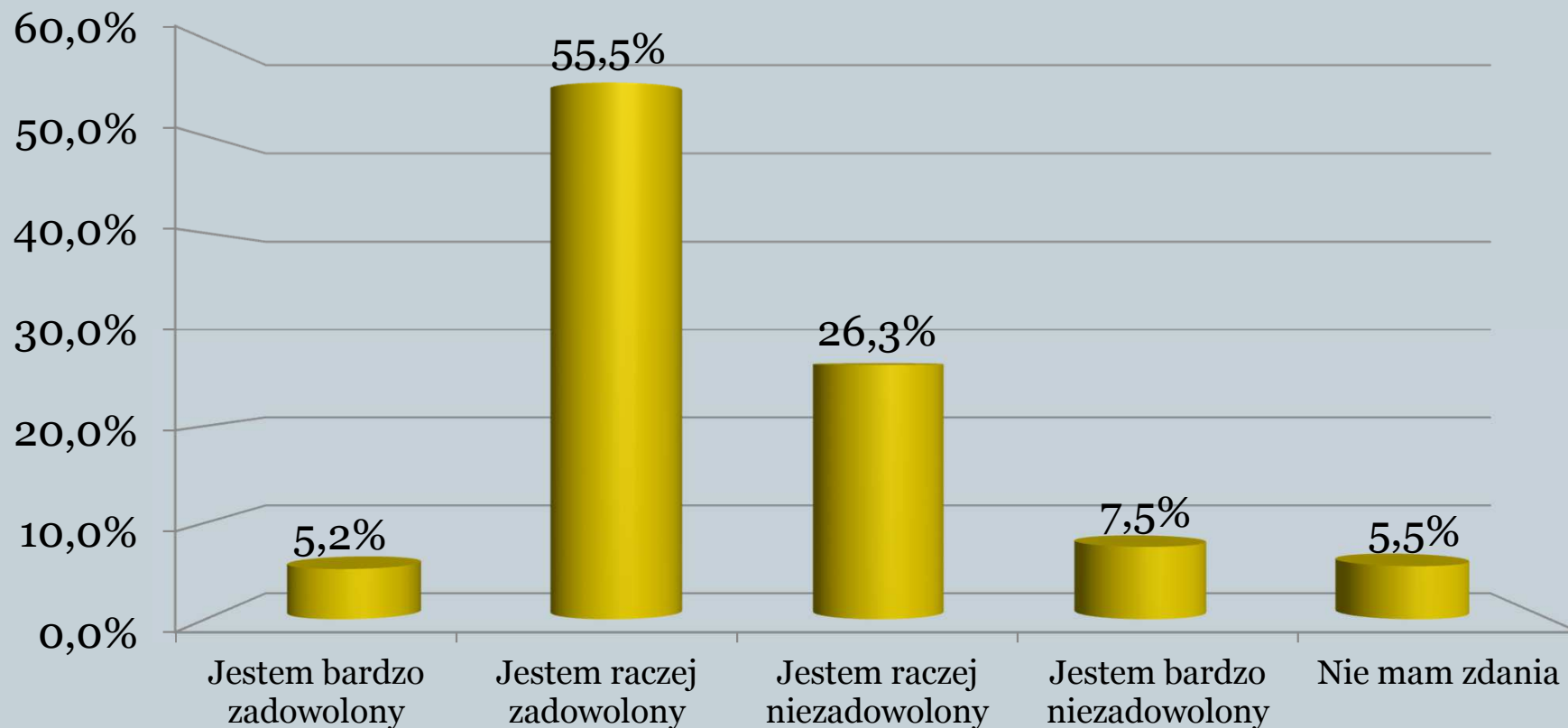


## Czy wg Pana Kraków jest miastem?





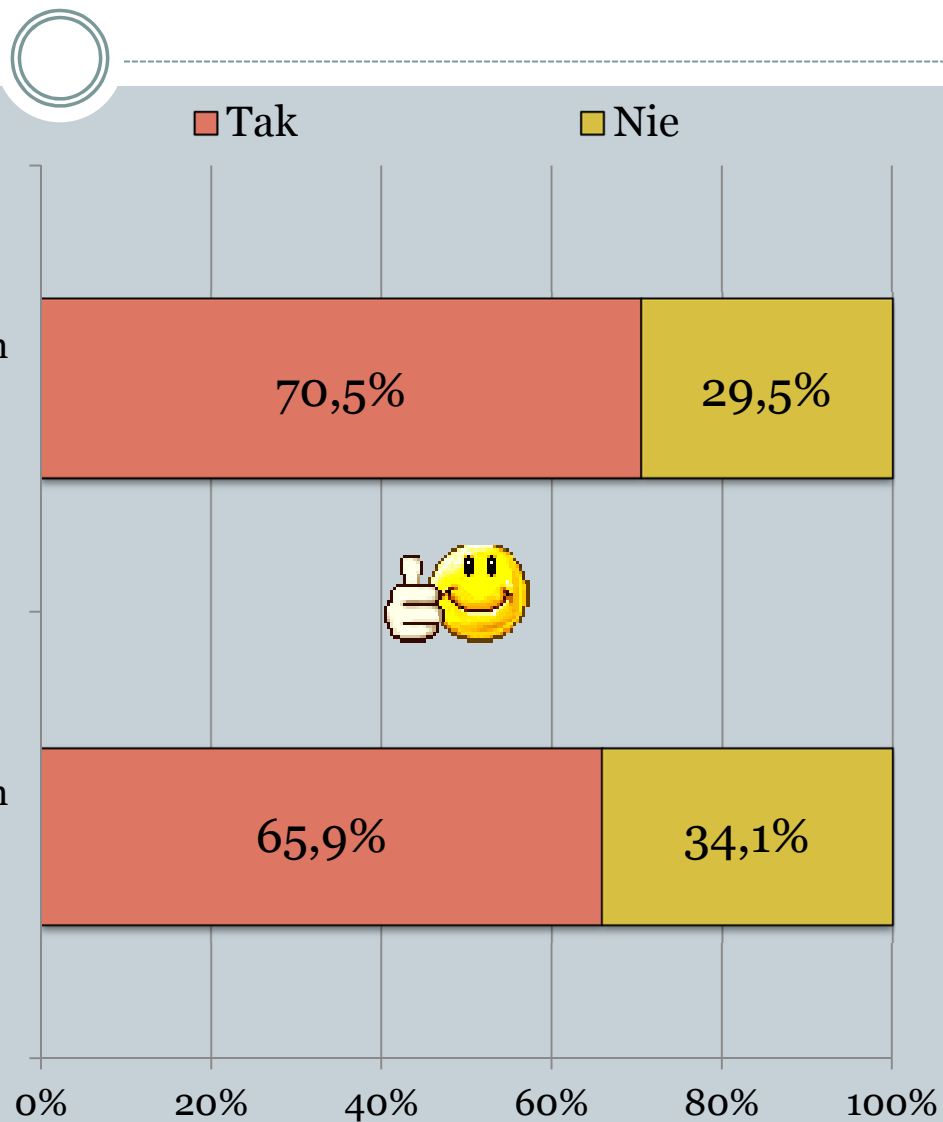
## Jak ocenia Pan utrzymanie czystości i odśnieżanie gminnych i publicznych dróg, jezdni i chodników?



## Rejestrowanie na ulicach i drogach sprzętu mechanicznego do utrzymania czystości oraz pracowników firm sprzątających

Czy widoczny jest na ulicach, drogach i chodnikach pracujący sprzęt mechaniczny oraz samochody do utrzymania czystości i odśnieżania ulic?

Czy widoczni są na ulicach, drogach i chodnikach pracownicy firm sprzątających i odśnieżających miasto?



# Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.



KOMUNIKACJA MIEJSKA W  
KRAKOWIE

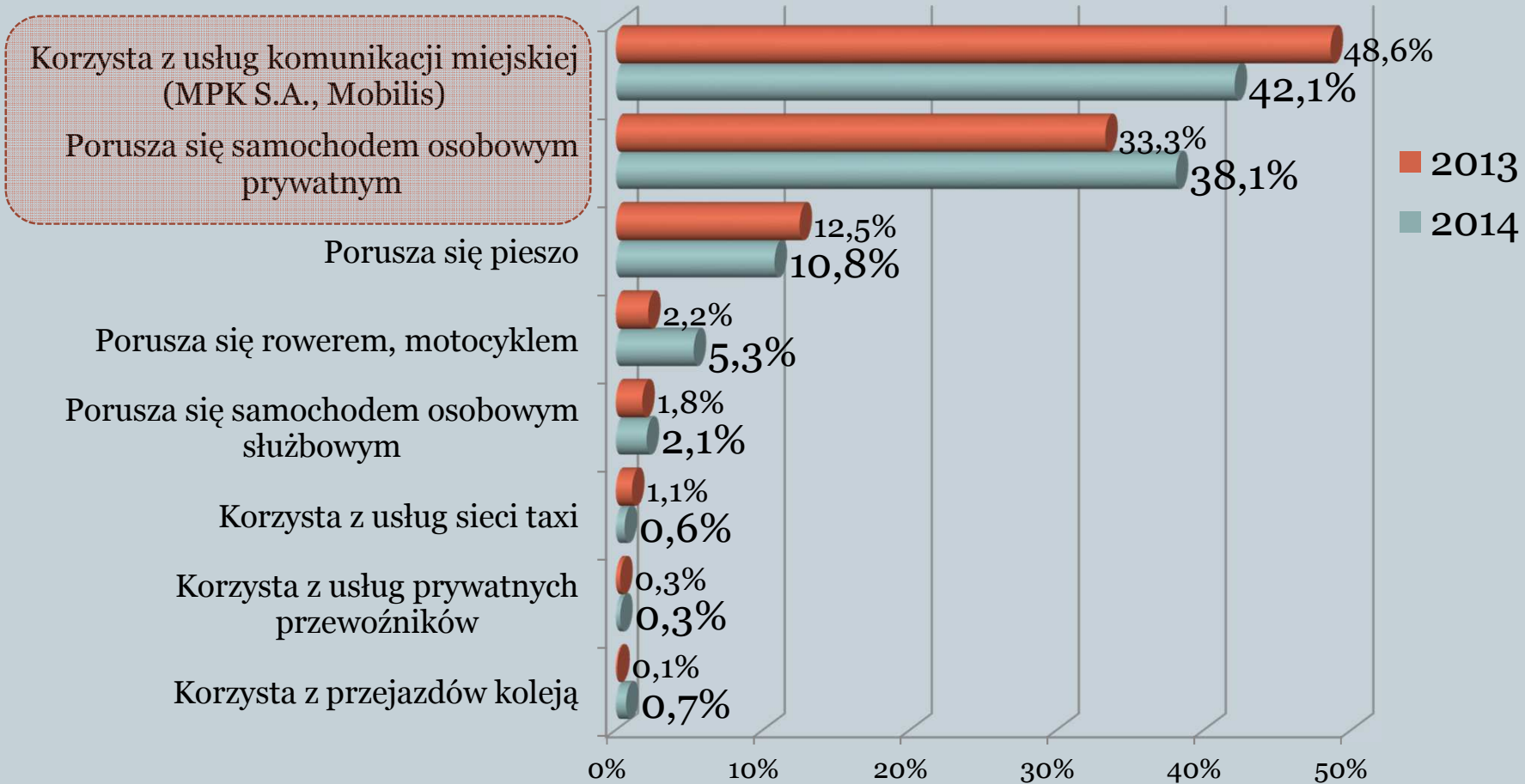


## Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. – komunikacja miejska w Krakowie

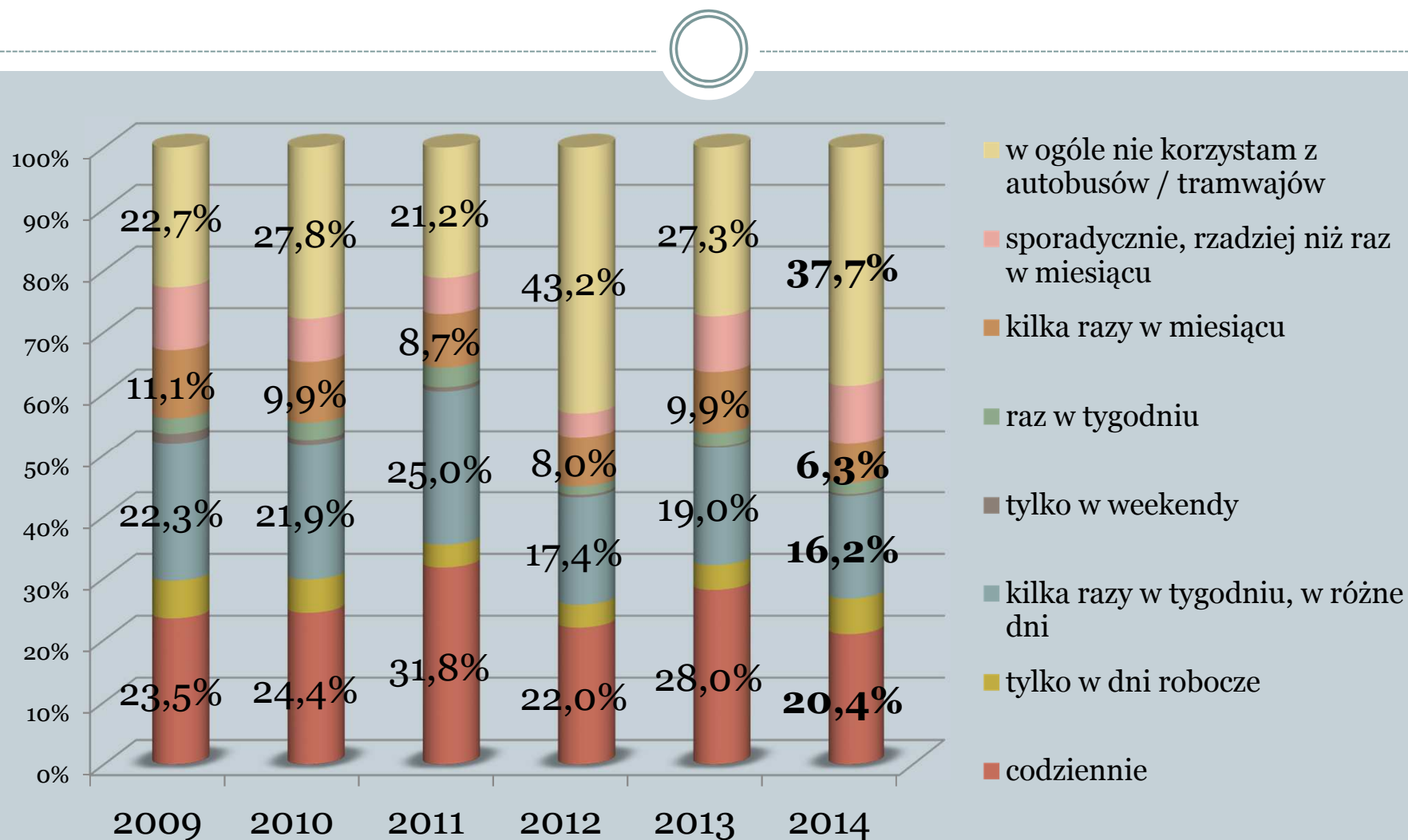


- Mieszkańcy Krakowa najczęściej po mieście poruszają się korzystając z usług komunikacji miejskiej (42,1%) oraz prywatnym samochodem osobowym (38,1%)
- Wśród korzystających z komunikacji miejskiej przeważają osoby korzystające z niej codziennie (33%) lub kilka razy w tygodniu (26%),
- Większość badanych, podobnie jak w ubiegłym roku, jest zadowolona z komunikacji publicznej w Krakowie (70,6%).

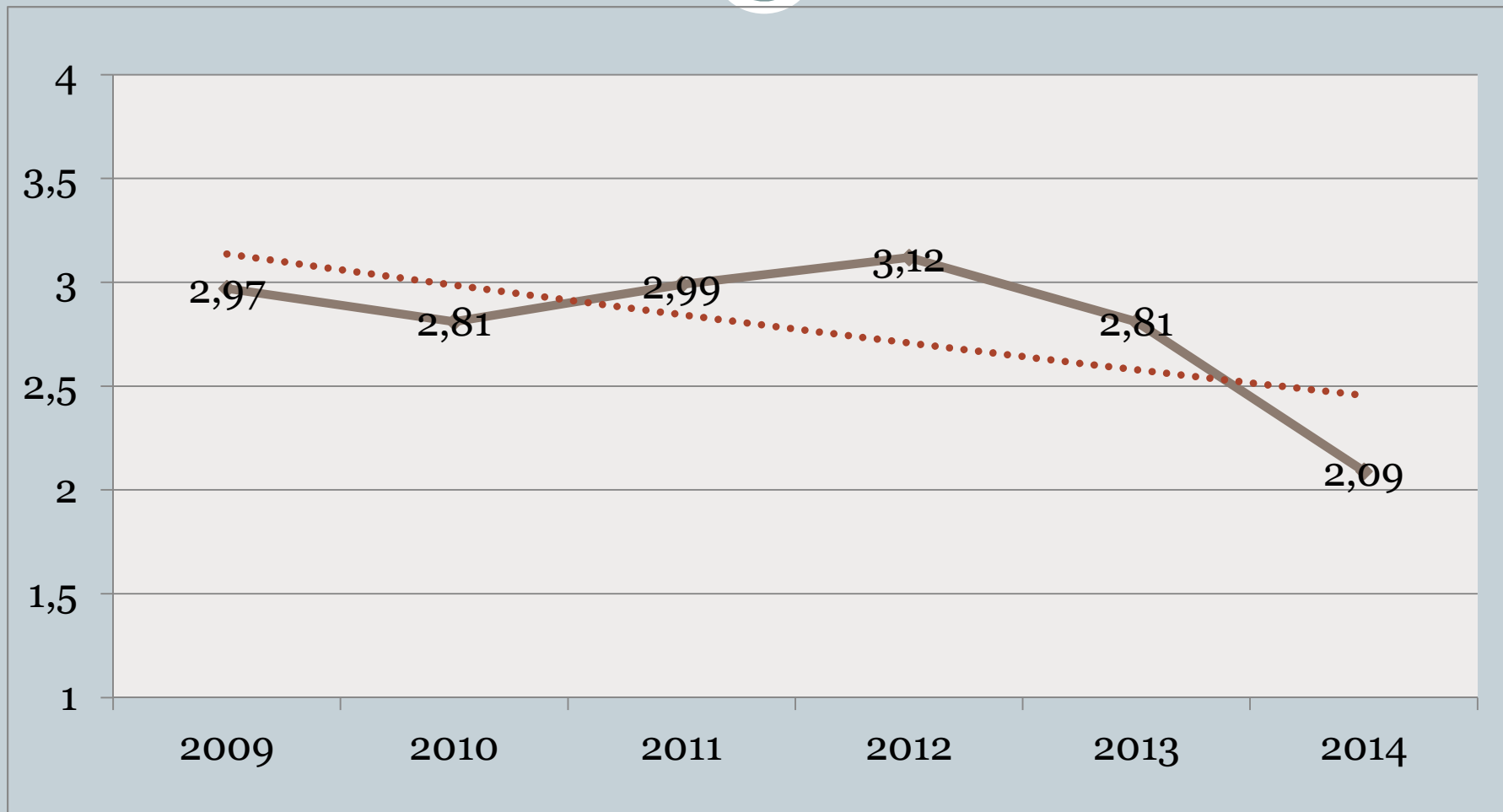
# Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



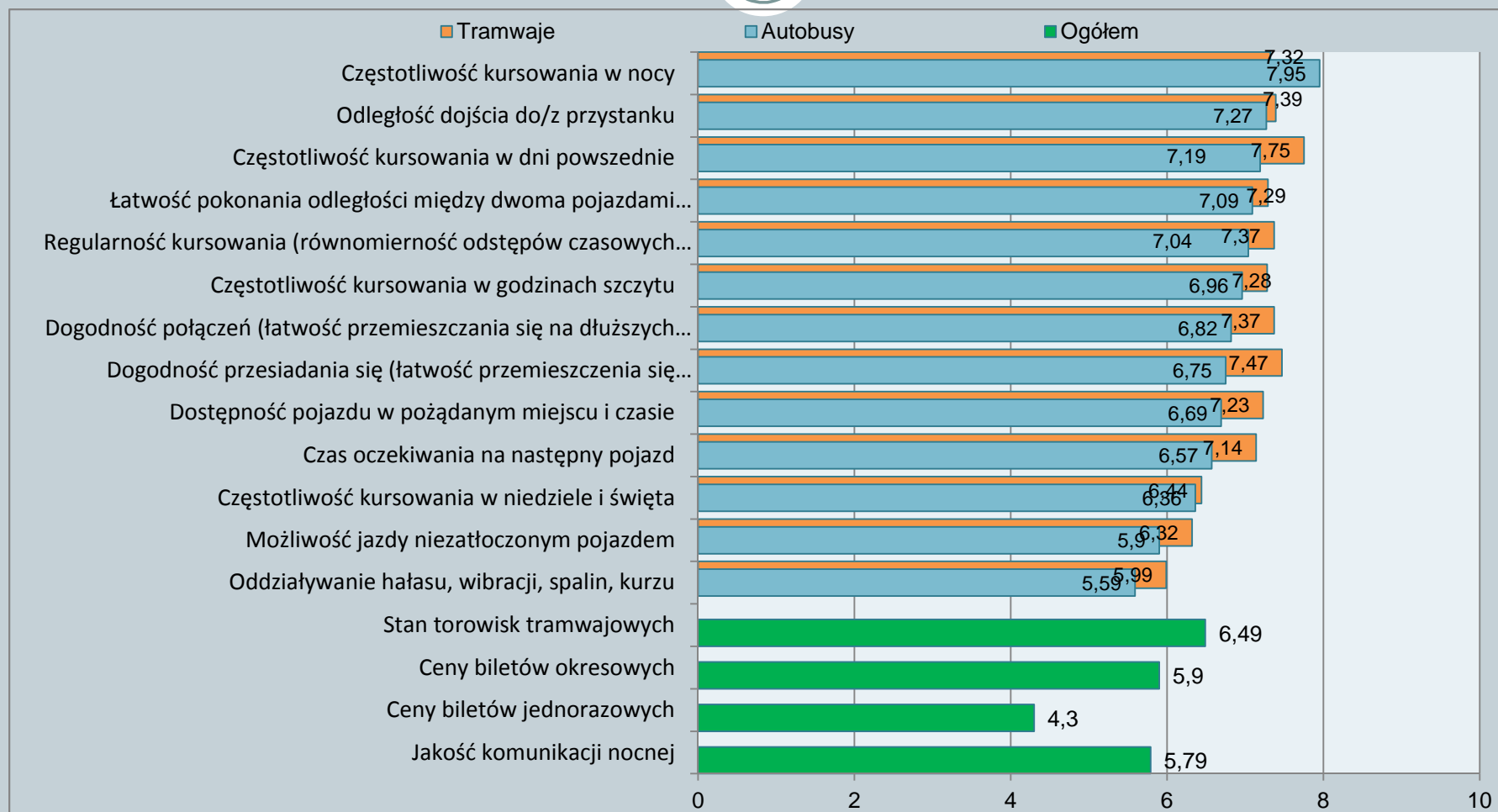
# Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



# Średnia ocena zadowolenia z usług komunikacji miejskiej w Krakowie

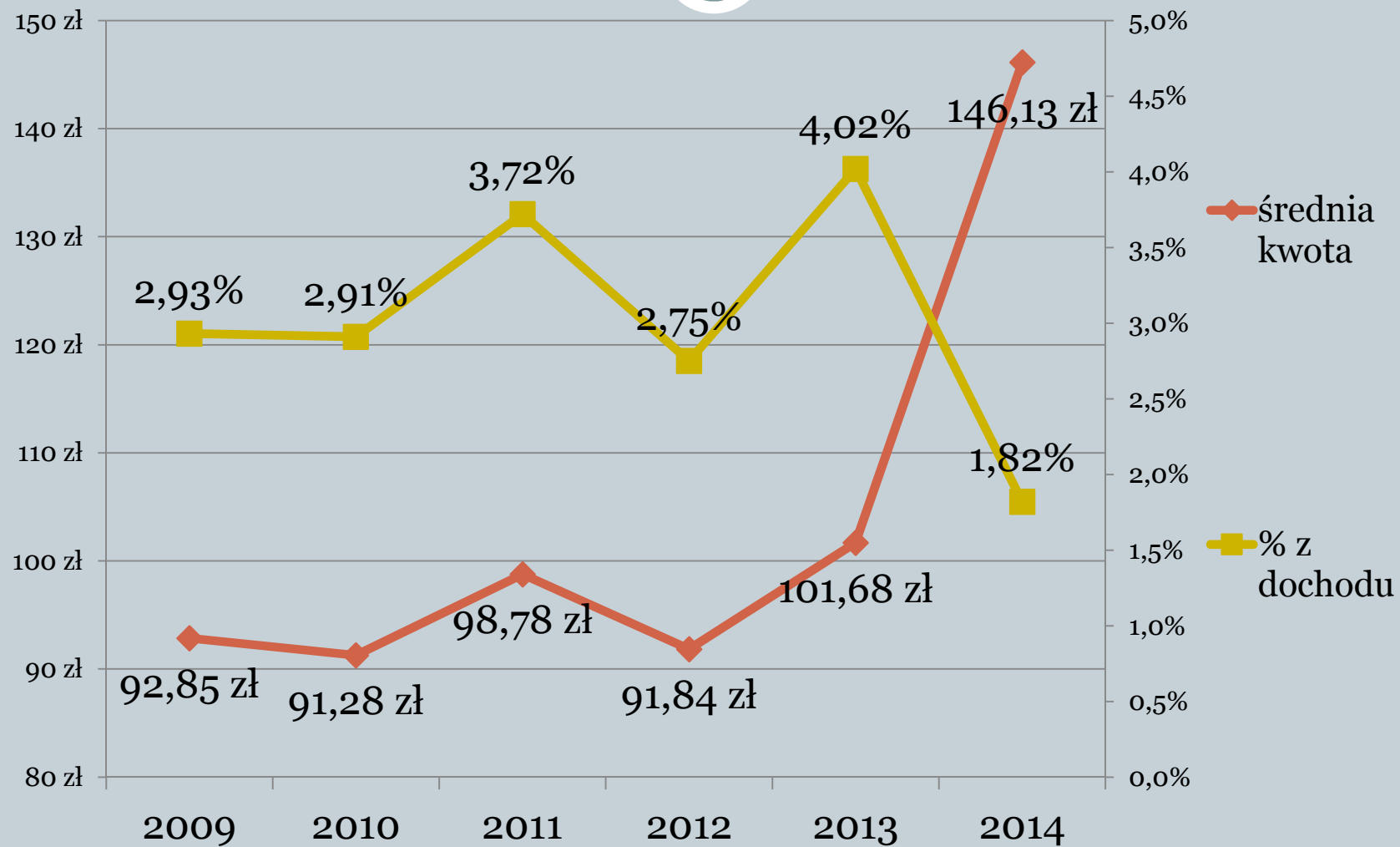


# MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej

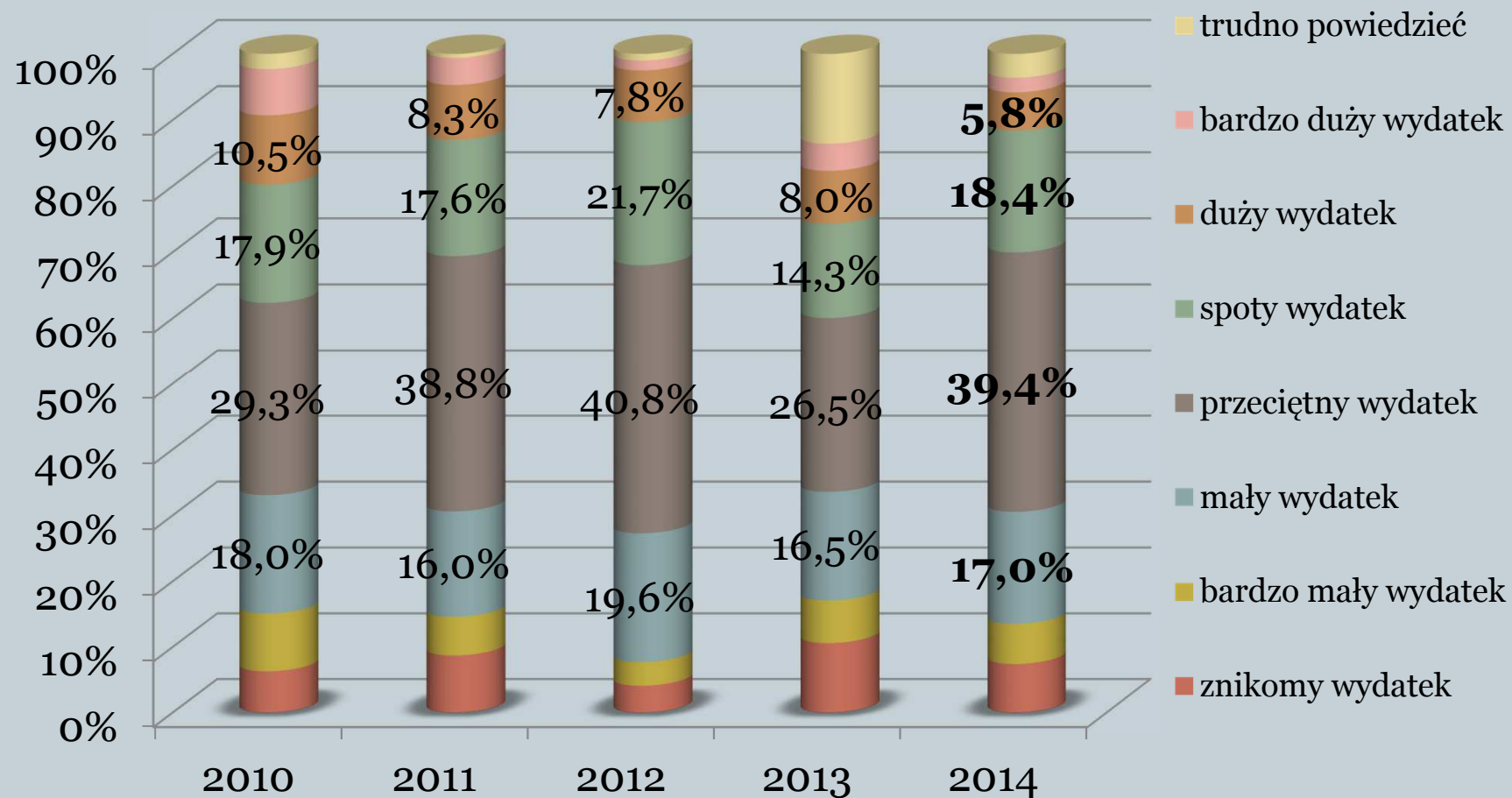




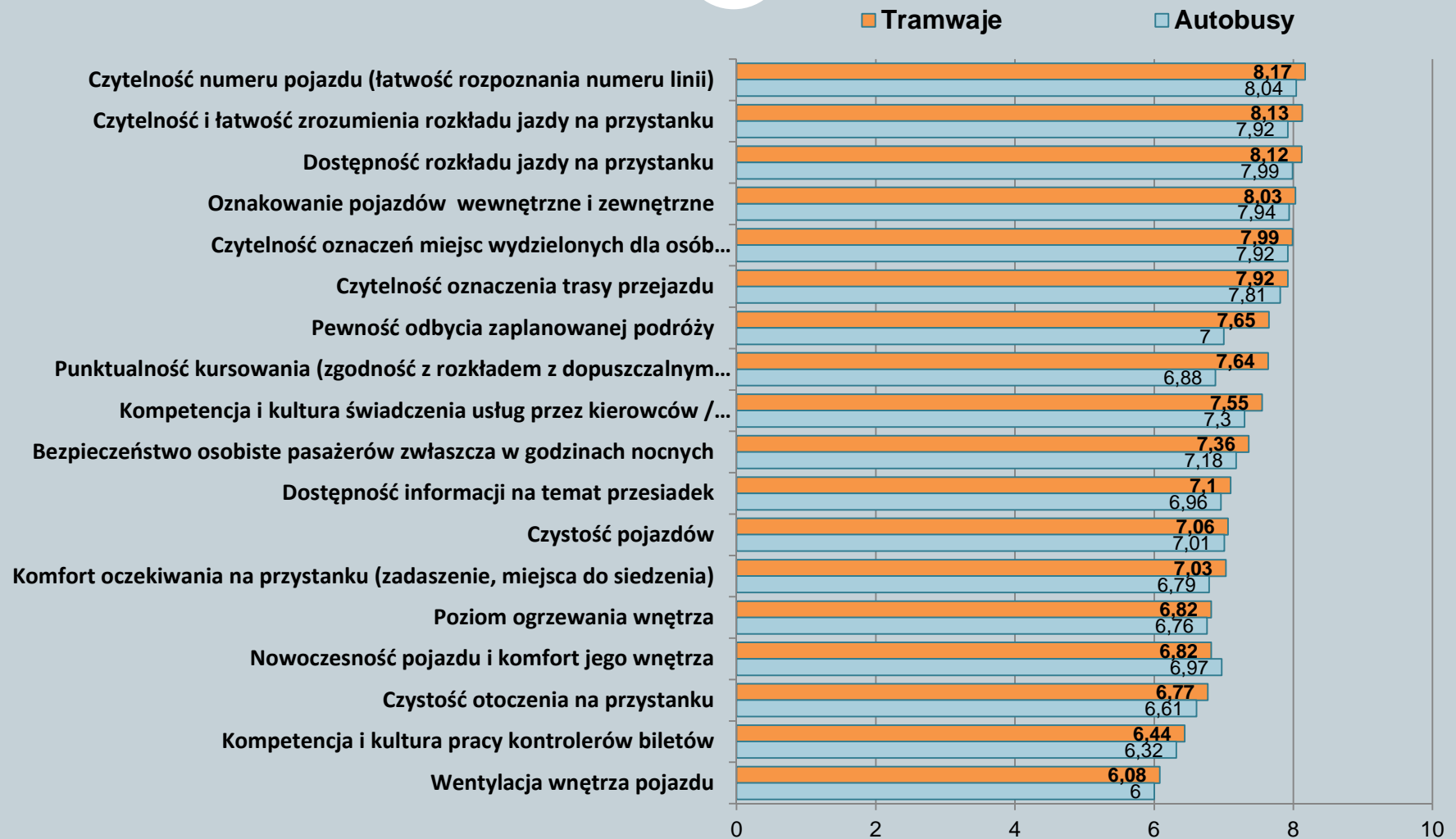
# Średnie wydatki na komunikację miejską



## Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za komunikację miejską



# MPK S.A. – ocena usług świadczonych przez spółkę



# Akceptacja budowy spalarni

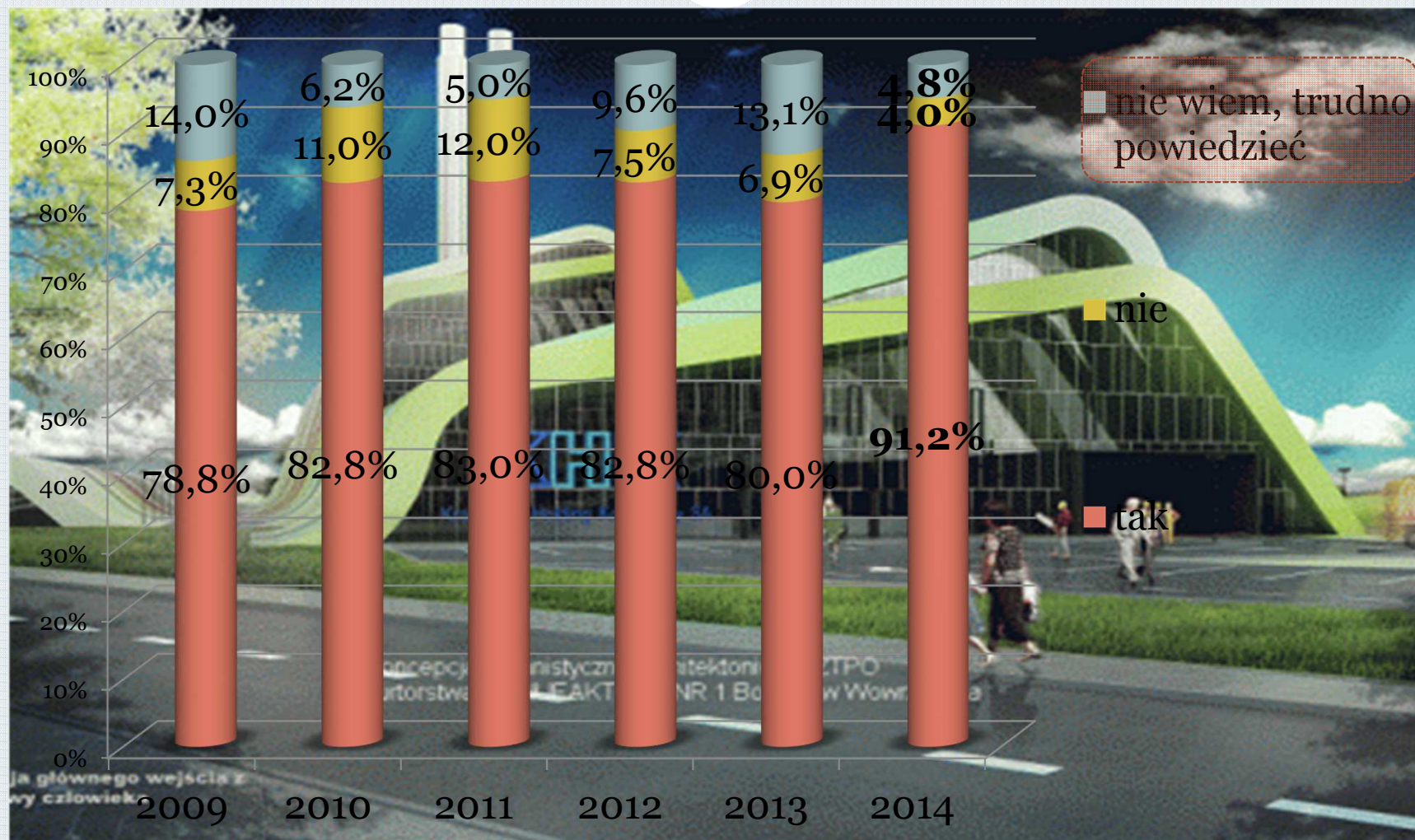


KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY  
S.A.

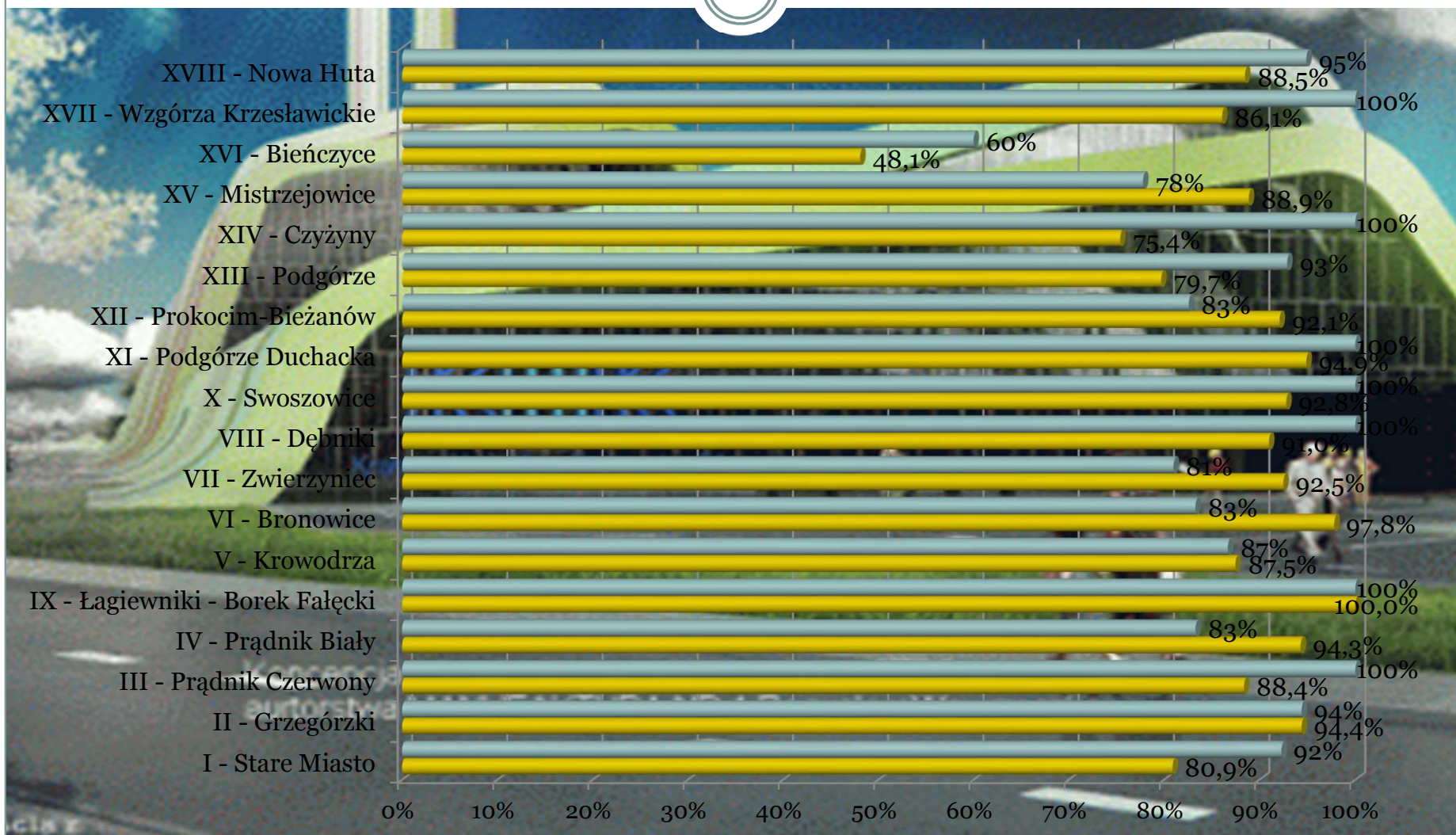
Koncepcja urbanistyczno architektoniczna ZTPO  
autorstwa MANIFAKTURA NR 1 Bogusław Wowrzeczka



# Akceptacja budowy spalarni

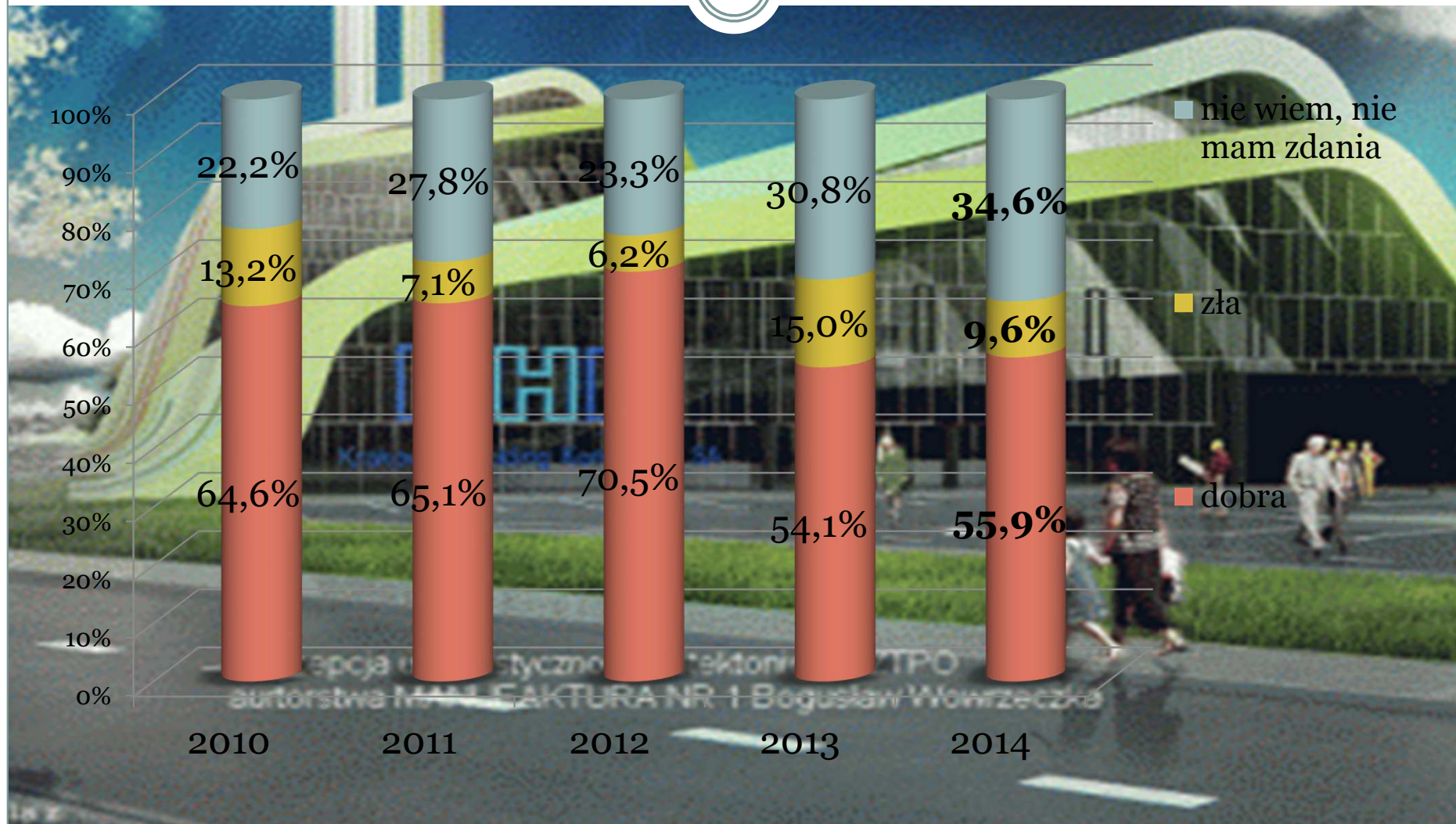


# Akceptacja budowy spalarni w poszczególnych dzielnicach Krakowa





# Ocena lokalizacji spalarni przy ul. Giedroycia w Nowej Hucie



# Dziękujemy



**OBSERWATOR**  
BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH

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)