



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

USŁUGI KOMUNALNE W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA

Prezentacja najważniejszych wyników badania społecznego

EDYCJA 2007

Kraków, sierpień 2007

Informacje o badaniu 1/2

WSTĘP

- ➔ Tegoroczna, ósma edycja badań pod nazwą „Usługi komunalne w budżetach i opiniach mieszkańców Krakowa” została zrealizowana w drodze przetargu na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. przez Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinia w dniach 09.06-05.07.2007.

METODA BADANIA

- ➔ Badaniem objęto 1320 losowo wybranych gospodarstw domowych. Dobór respondentów został przeprowadzony za pomocą techniki „random walking” proporcjonalnie do liczby mieszkańców 18 dzielnic Krakowa
- ➔ Wywiady przeprowadzono z dorosłymi osobami reprezentującymi gospodarstwa domowe, mającymi kluczowy wpływ na decyzje finansowe (dla uproszczenia przyjęto nazywać te osoby głowami rodzin).

CELE BADANIA

- ➔ Głównym celem badania było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

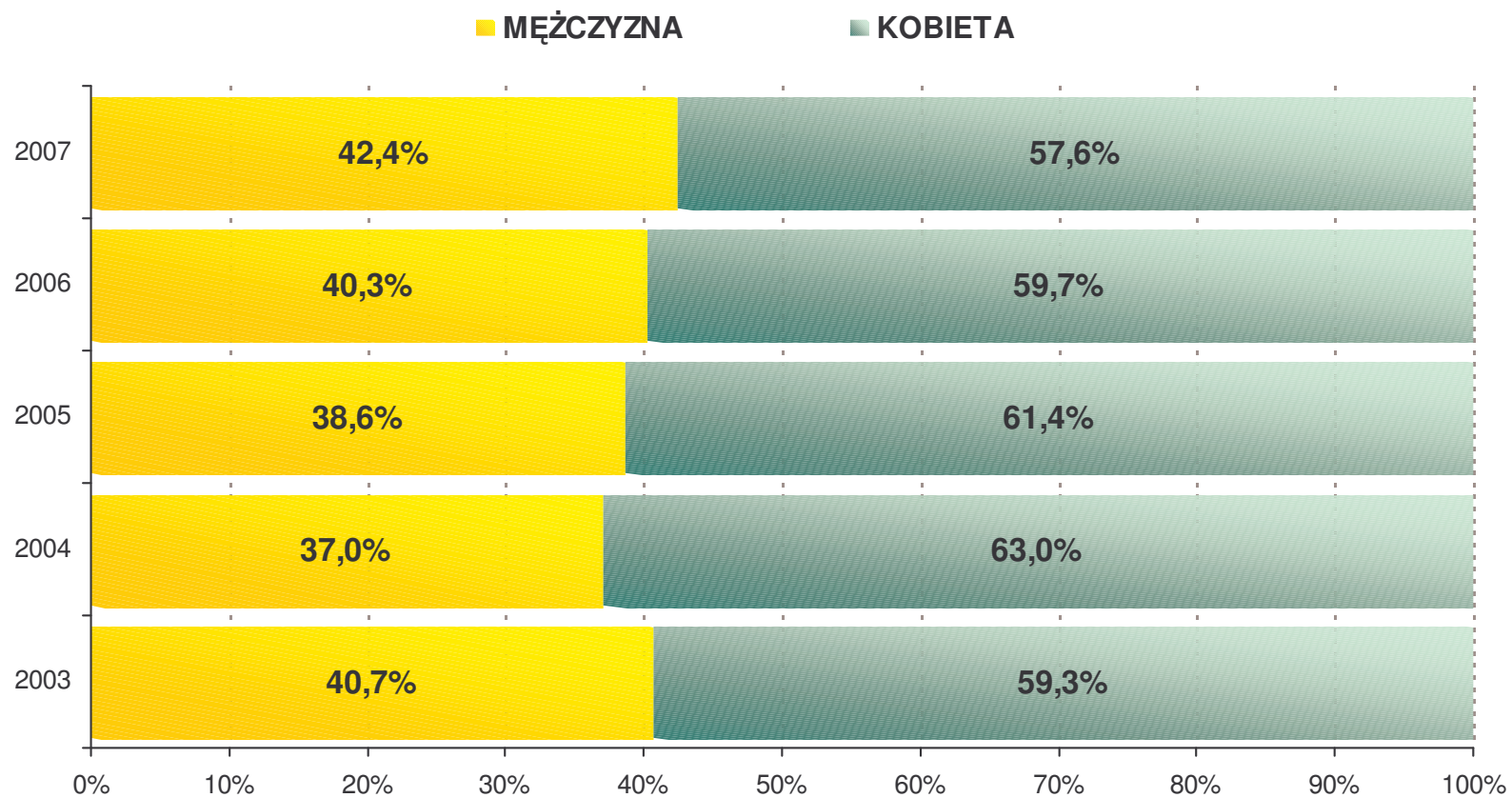
Informacje o badaniu 2/2

Dodatkowo badanie miało na celu:

- ➔ zbadanie postaw mieszkańców wobec ewentualności podwyżek cen usług świadczonych przez spółki, a także opinii dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne spółki,
- ➔ 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 oraz czynsz w lokalach komunalnych), a także symulację efektów ewentualnych podwyżek cen usług komunalnych,
- ➔ ocenę czystości miasta, utrzymania zieleni.



Struktura płci

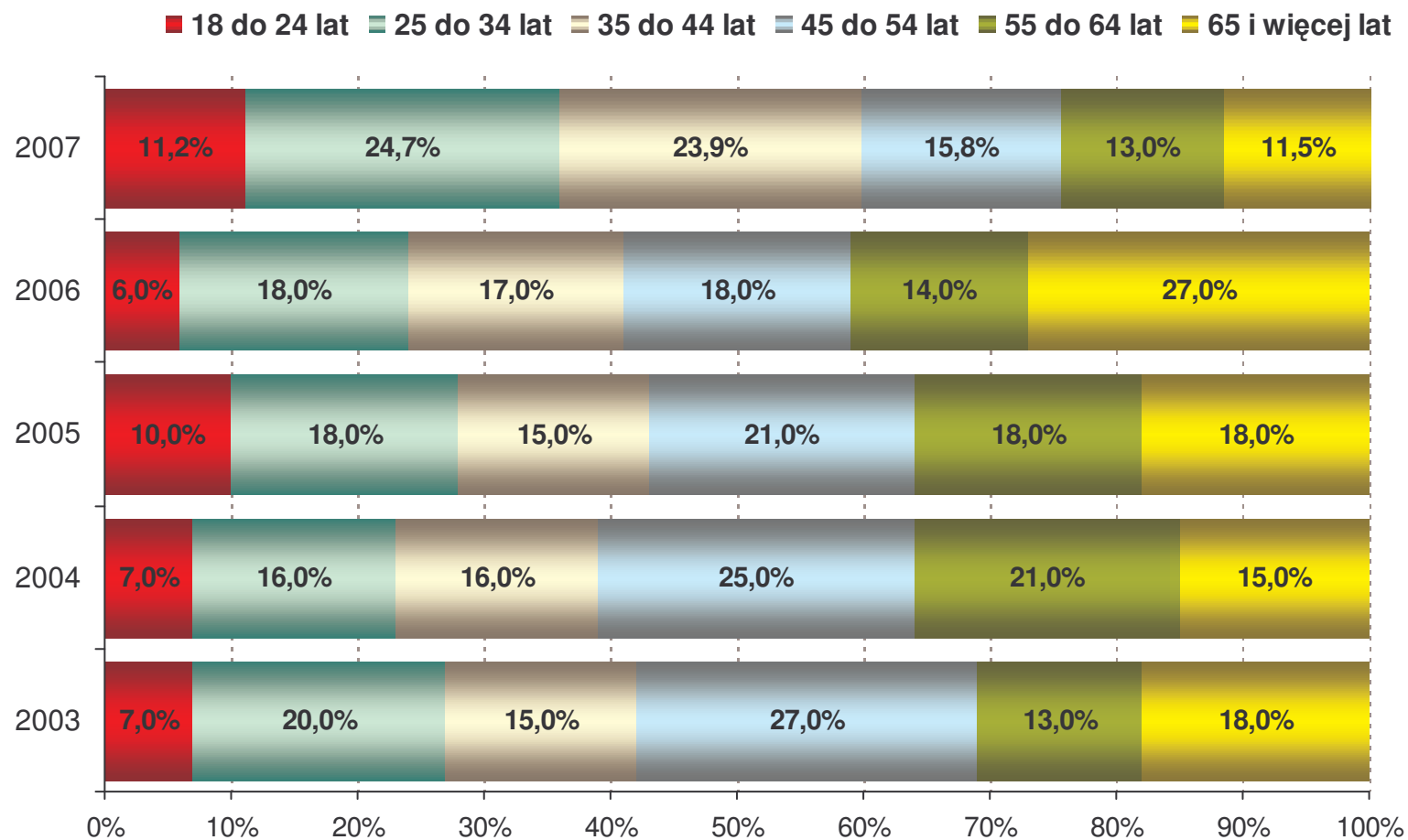


Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach w badanej próbie zanotowano większy odsetek kobiet niż mężczyzn.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Struktura wieku

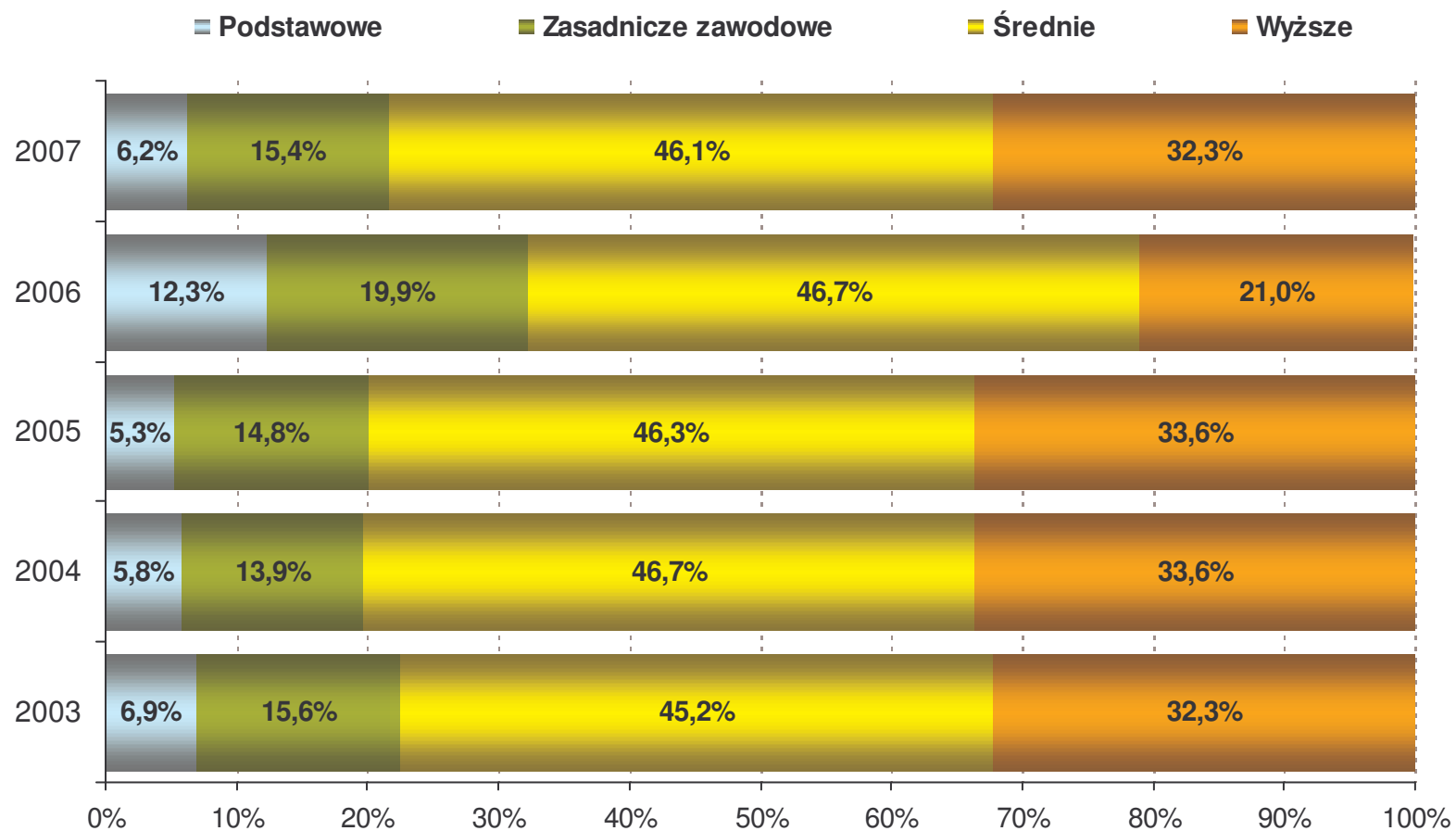


W 2007 roku w badanej populacji najliczniej reprezentowane są grupy osób w wieku od 25 do 34 lat.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Wykształcenie

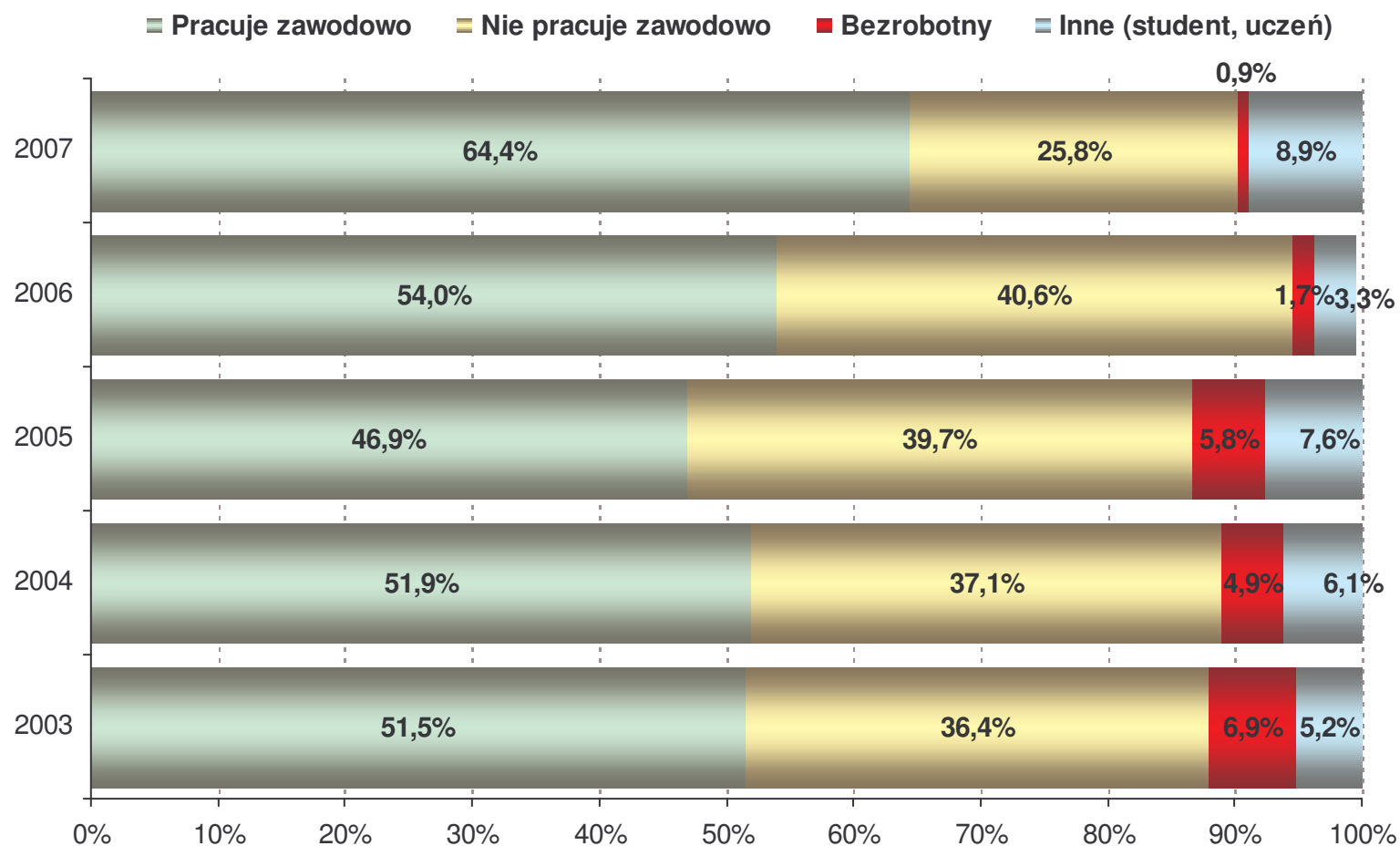


W 2007 roku w badanej populacji najliczniej reprezentowane są osoby z wykształceniem średnim.



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Aktywność zawodowa

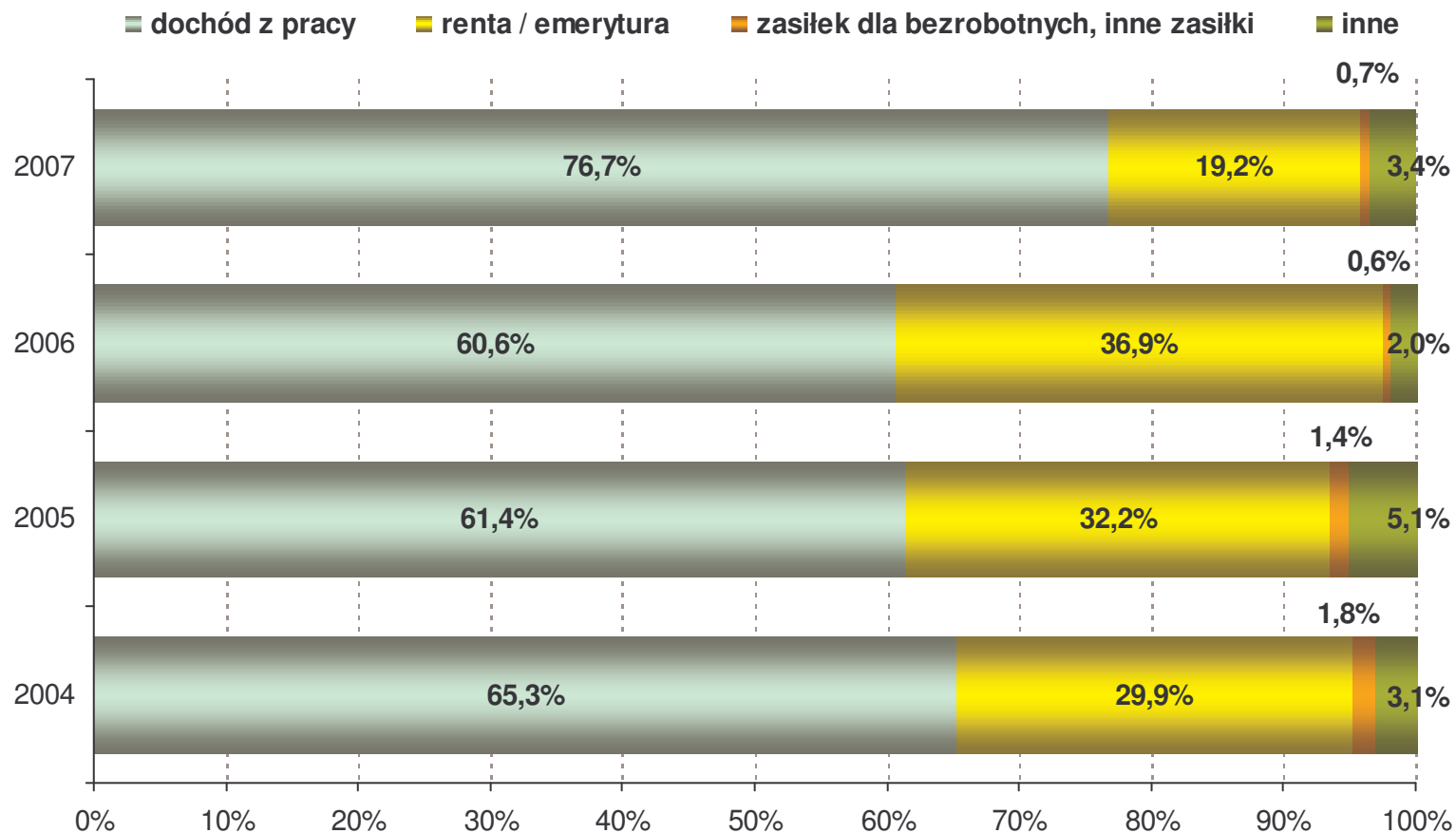


Prawie 2/3 respondentów tegorocznej edycji badania pracuje zawodowo (jest to najwyższy odsetek w porównaniu do zaobserwowanych w poprzednich latach), odsetek bezrobotnych – niecały 1% .



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Źródło utrzymania

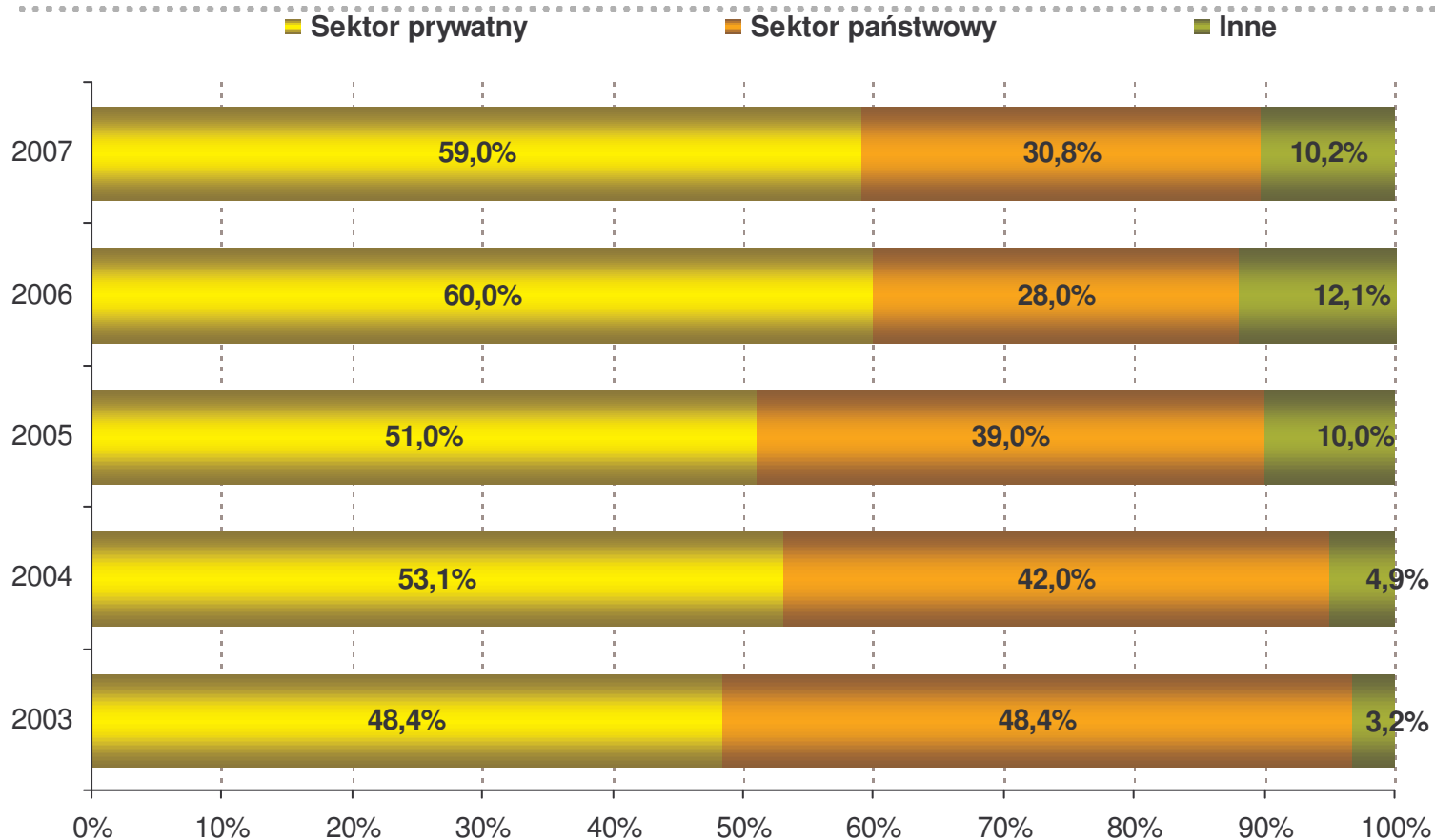


Dla około $\frac{3}{4}$ respondentów głównym źródłem utrzymania jest dochód z pracy. Najliczniejszą grupę respondentów stanowią osoby prowadzące dwuosobowe gospodarstwa domowe.



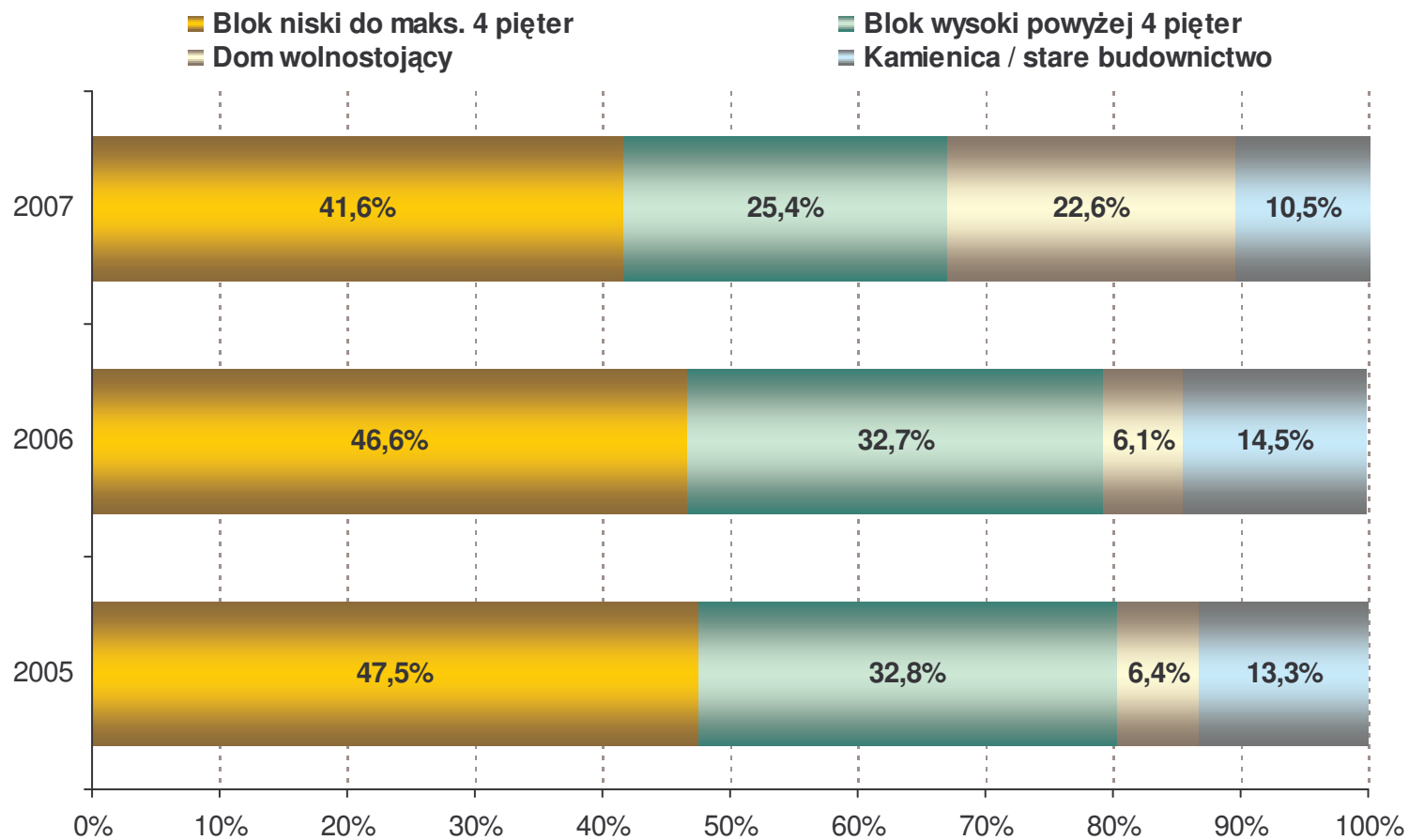
Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Miejsce pracy



Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania najliczniejszą grupę respondentów stanowią osoby pracujące w przedsiębiorstwach prywatnych. W porównaniu z rokiem ubiegłym zanotowano wzrost udziału w próbie pracowników przedsiębiorstw państwowych.

Warunki mieszkaniowe



Ponad 2/3 respondentów mieszka w blokach niskich. Największy odsetek respondentów mieszka w mieszkaniach o powierzchni od 25 do 49 m². W porównaniu do wyników uzyskanych w roku ubiegłym nastąpił wzrost respondentów z mieszkań / domów o powierzchni 100 – 149 m².



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie



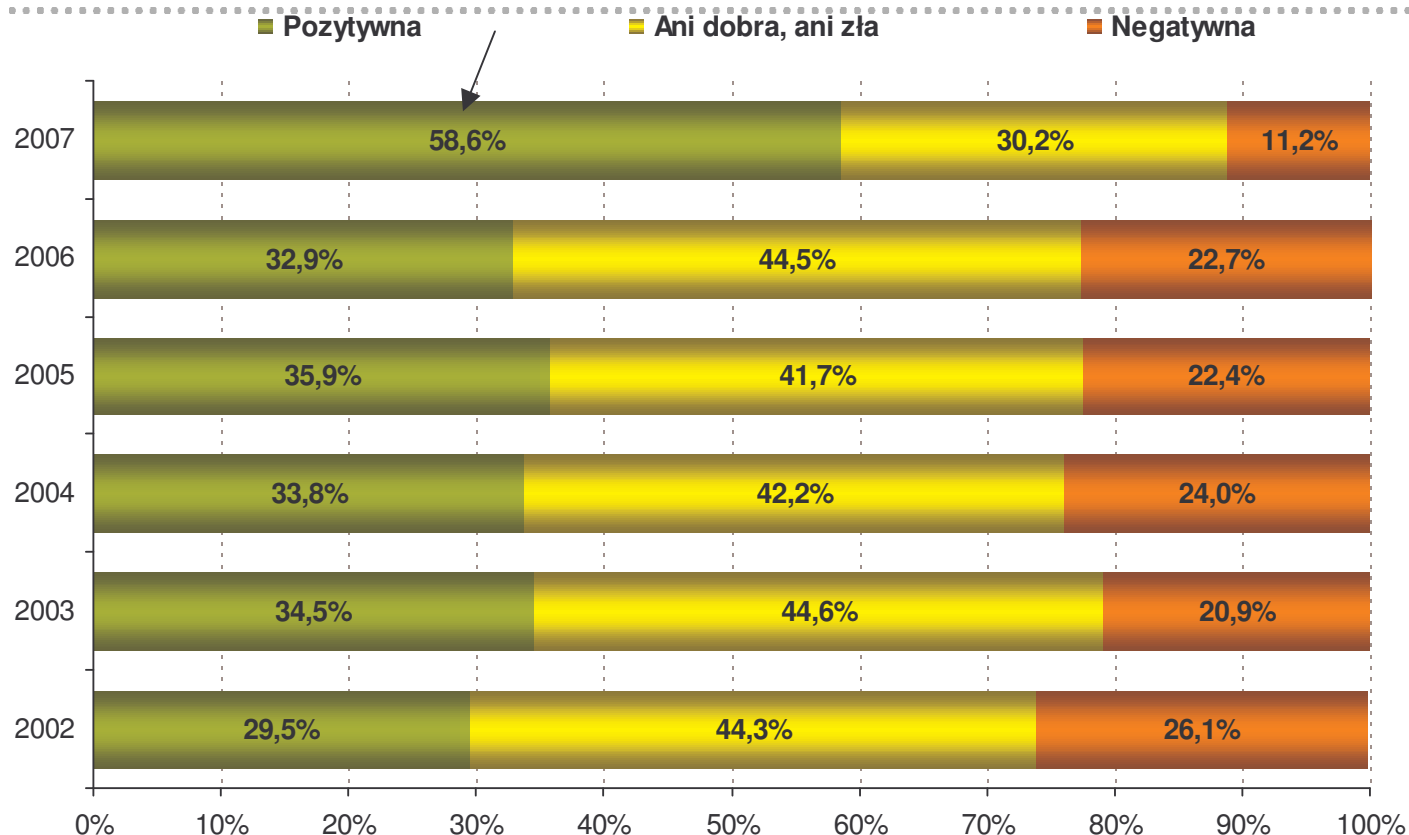
Średni dochód ogółem wszystkich gospodarstw domowych wyniósł 2.688 zł i jest to największa wartość w porównaniu do poprzednich fal badania

W porównaniu z rokiem ubiegłym znacznie wzrósł odsetek gospodarstw domowych o dochodach powyżej 3000 złotych, zmalał zaś gospodarstw o dochodach poniżej 1000 złotych.



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Ocena własnej sytuacji materialnej



Wzrost średnich dochodów w objętych badaniem gospodarstwach domowych w obecnej fali badania przełożył się na sposób postrzegania własnej sytuacji materialnej. W porównaniu z wynikami z poprzednich edycji badania wyraźnie wzrósł odsetek respondentów oceniających swoją sytuację materialną pozytywnie. Co trzeci badany ocenił własną sytuację materialną jako raczej dobrą, a co piąty jako dobrą (58,6% wskazań pozytywnych).



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

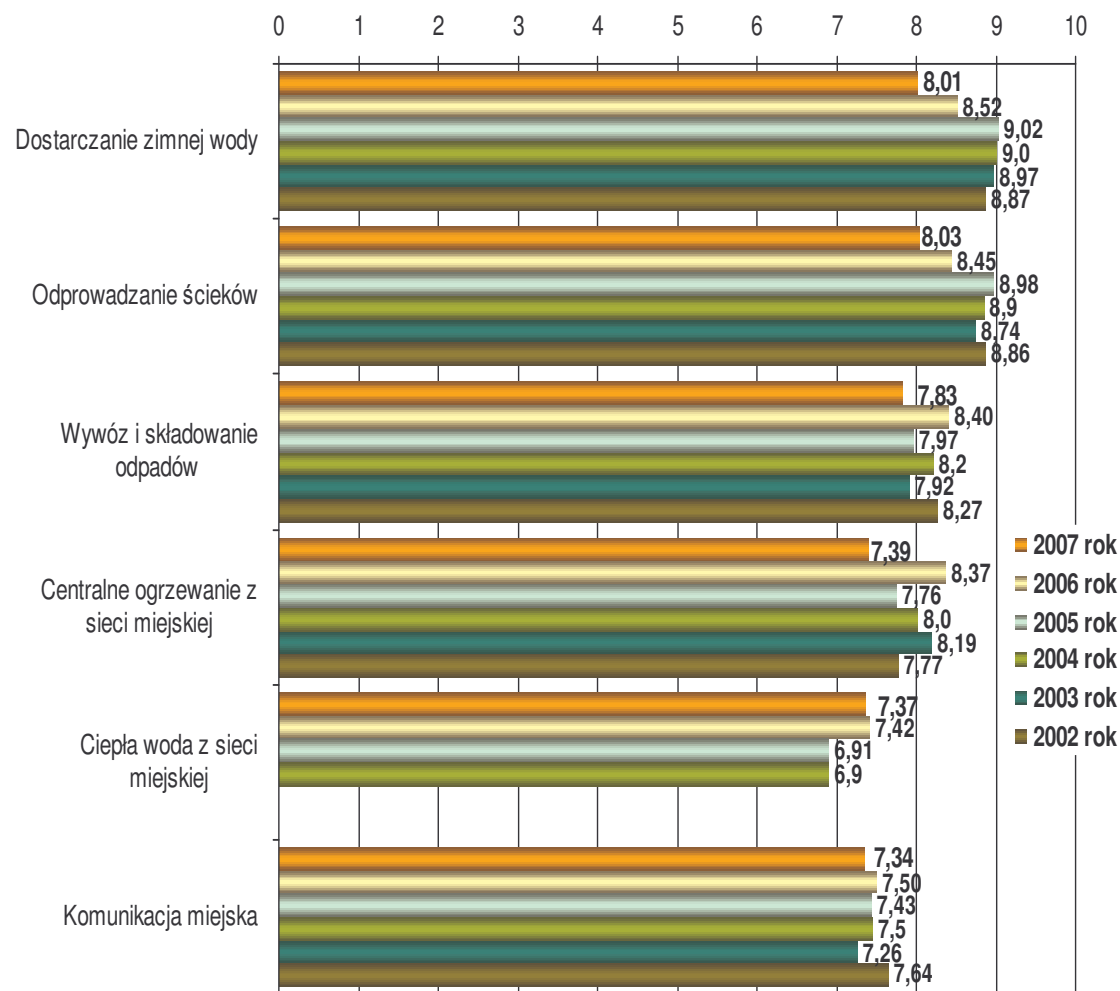


USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

Ocena usług komunalnych



Usługi świadczone przez miejskie spółki komunalne są wysoko oceniane.

Najwyższe średnie ocen podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania uzyskały dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków. Niewiele niższą średnią – uzyskał wywóz i składowanie odpadów.

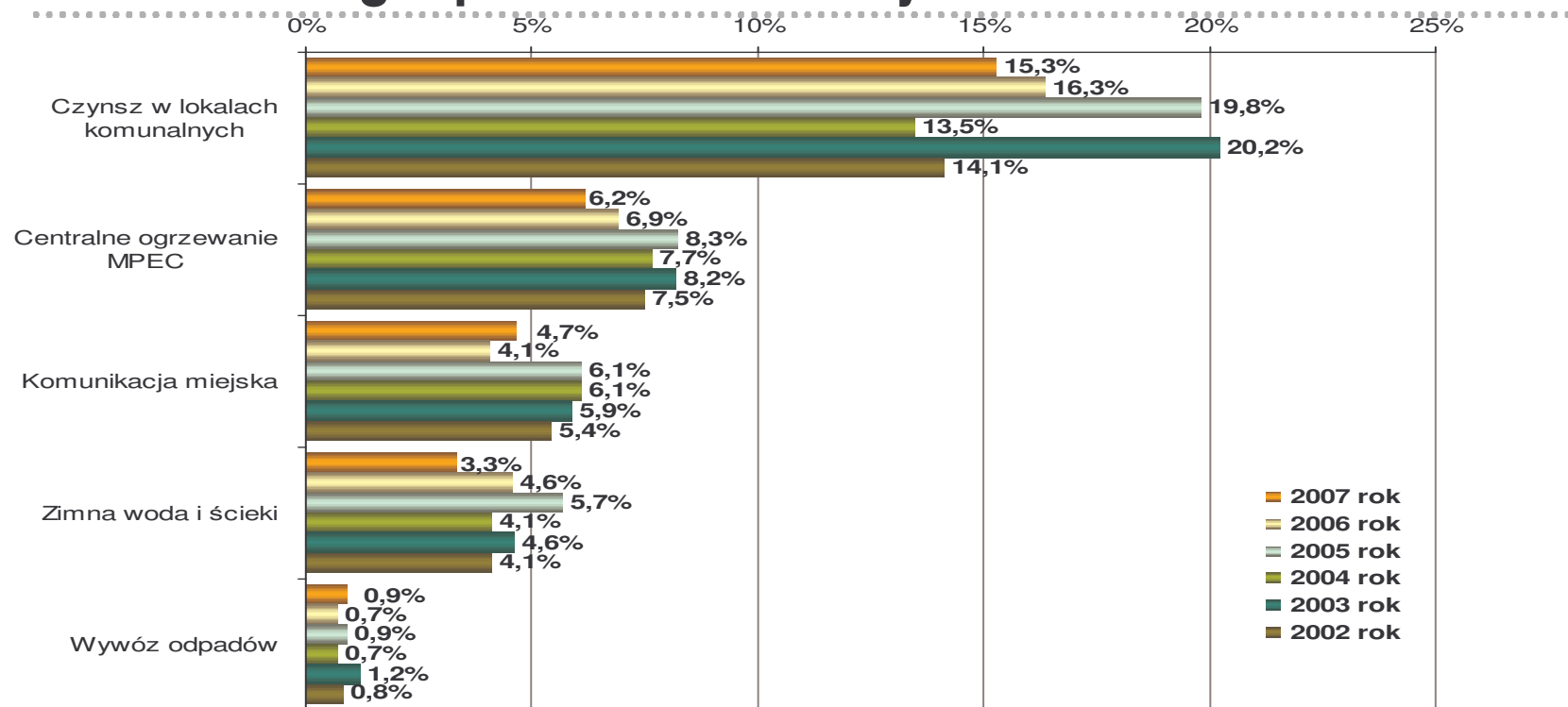
Nieznacznie niżej respondenci ocenili centralne ogrzewanie z sieci miejskiej i ciepłą wodę z sieci miejskiej. Należy jednak zauważyć, że około 90% badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolonych z jakości usług MPEC S.A.

Odsetek wskazań pozytywnych jest bardzo zbliżony do odsetka wskazań w poprzedniej fali badania a zarazem jest on najwyższy z zanotowanych we wszystkich wcześniejszych edycjach badania (tendencja wzrostowa). Komunikację miejską oceniono na poziomie 7,34 pkt i wynik ten jest zbliżony do notowanego w latach poprzednich.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Średni udział wydatków na usługi komunalne w dochodach gospodarstw domowych



Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania największym obciążeniem dla budżetów domowych są wydatki na czynsz. Stosunkowo duże obciążenie stanowią wydatki na centralne ogrzewanie. W dalszej kolejności pod względem procentowego udziału w dochodach znalazły się: wydatki na komunikację miejską, zimną wodę i ścieki oraz wywóz odpadów.

Spadł procentowy udział w dochodzie wydatków na centralne ogrzewanie, zimną wodę i ścieki oraz czynsz.

Wzrósł natomiast udział wydatków na komunikację miejską oraz wywóz odpadów.

Skłonność do akceptacji podwyżek za centralne ogrzewanie jest niska, tylko 9% użytkowników MPEC zgodziłoby się na nią, wiedząc że zostanie przeznaczona na inwestycje zwiększające komfort oraz umożliwiające oszczędzanie ciepła. Nieznacznie wyższą akceptację zyskuje propozycja podniesienia cen biletów komunikacji miejskiej (12% akceptacji). Podwyżka cen za wodę i odprowadzanie ścieków jest akceptowana dla 9% gospodarstw.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE S.A.



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

Sposób poruszania się po Krakowie



Najczęstszym sposobem podróżowania po Krakowie respondentów okazała się komunikacja miejska.

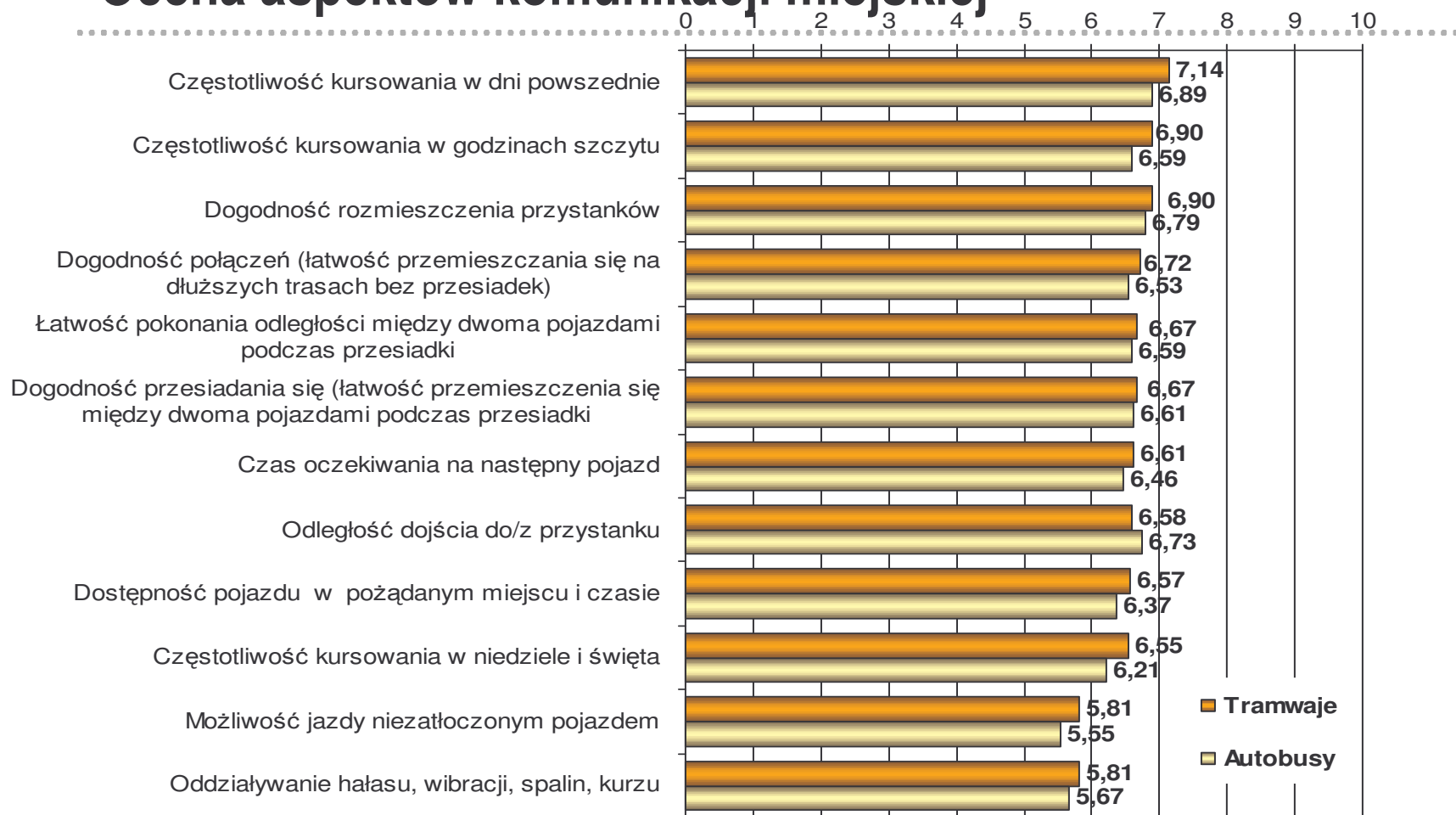
Prawie 40% porusza się prywatnym samochodem osobowym, a niecałe 10% - pieszo.

W porównaniu z wynikami z poprzedniej fali badania wyraźnie wzrósł odsetek respondentów poruszających się środkami komunikacji miejskiej oraz samochodami prywatnymi.



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Ocena aspektów komunikacji miejskiej



Usługi MPK mieszkańcy chwalą sobie najbardziej za: częstotliwość kursowania komunikacji w ciągu dnia i godzinach szczytu.

Gorzej komunikacja oceniana jest za tłok i hałas

Oceny osób korzystających z komunikacji miejskiej częściej niż raz w tygodniu.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Komunikacja miejska w Krakowie

Korzystanie z komunikacji miejskiej: Ponad połowa respondentów korzysta z komunikacji miejskiej często – częściej niż raz w tygodniu (w tym około 25% badanych deklaruje, że korzysta z komunikacji codziennie). Około ¼ badanych porusza się środkami komunikacji miejskiej raz w tygodniu lub rzadziej, a 22,5% nie korzysta z niej w ogóle.

Kupowane bilety: Zdecydowanie najbardziej popularną formą biletów w tegorocznej edycji badania okazały się bilety miesięczne ..

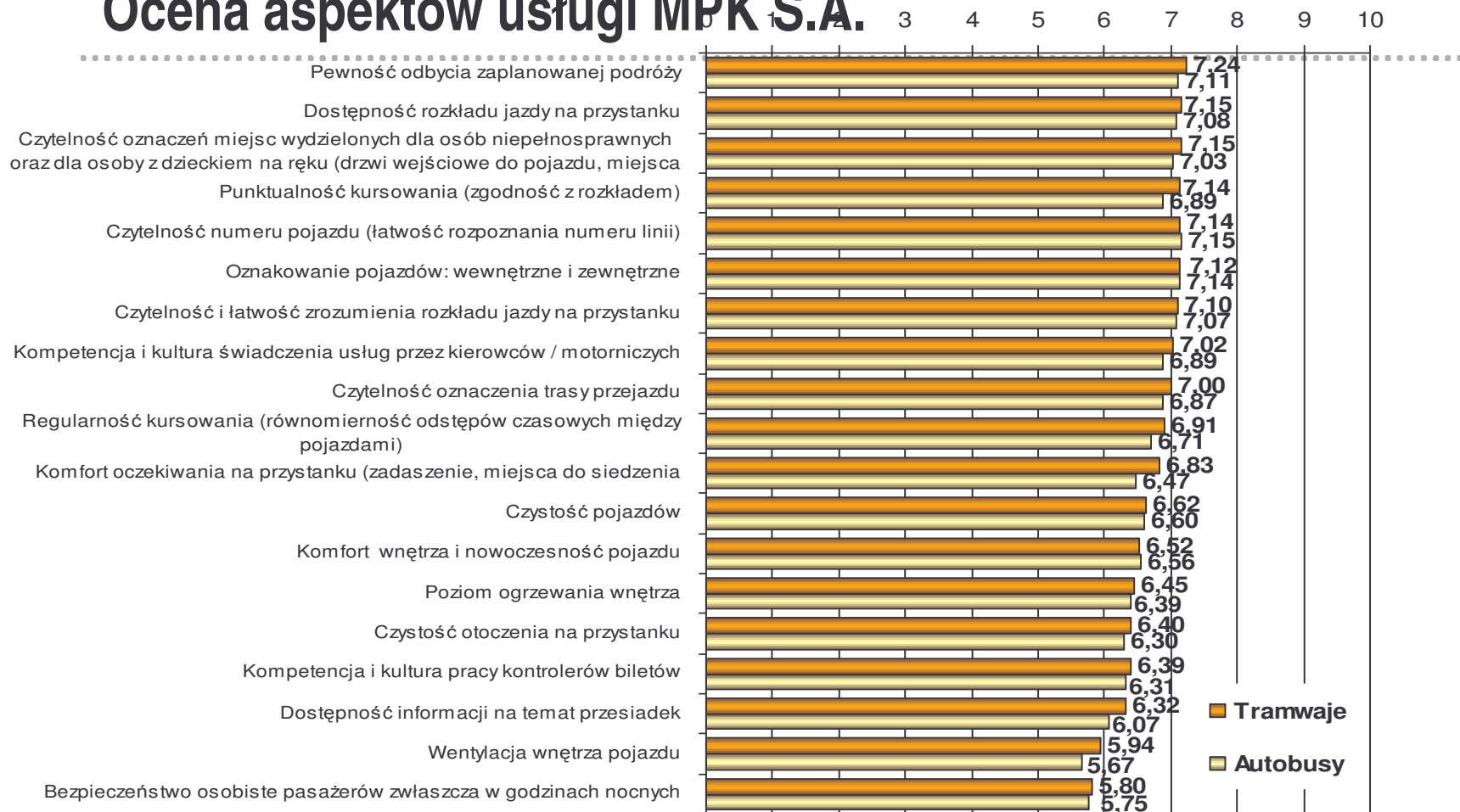
Wydzielone pasy ruchu:Większość badanych deklarowało swoją akceptację wobec takich kwestii jak między innymi wprowadzenie: wydzielonych pasów ruchu w strefie śródmiejskiej przyspieszających przejazd komunikacją miejską (ok.. 60%), czy montażu automatów do sprzedaży biletów. Prawie 40% zadeklarowało swoje poparcie dla pomysłu wprowadzenia dla prywatnych samochodów osobowych, którymi podróżują co najmniej 4 osoby przywileju przejazdu pasami ruchu wydzielonymi dla komunikacji miejskiej

Karta Praw Pasażera: Mieszkańcy wypowiedzieli się także na temat najważniejszych praw jakie powinna zawierać Karta Praw Pasażera. Zaliczyli do nich: bezpieczeństwo, komfort jazdy i zachowanie czystości. Spośród sposobu rekompensaty za niedotrzymanie standardu usługi przewozowej za najlepszy uznali: zwrot kosztów przejazdu i poniesionych strat

Tele bus: mieszkańcy docenili rozmieszczenie przystanków na terenie gdzie usługa jest oferowana oraz godziny odjazdu autobusów. Dla 90% mieszkańców tych rejonów nie jest problemem, żeby zadzwonić po autobus, jeżeli pozwala to na ustalenie dogodnej godziny odjazdu



Ocena aspektów usługi MPK S.A.



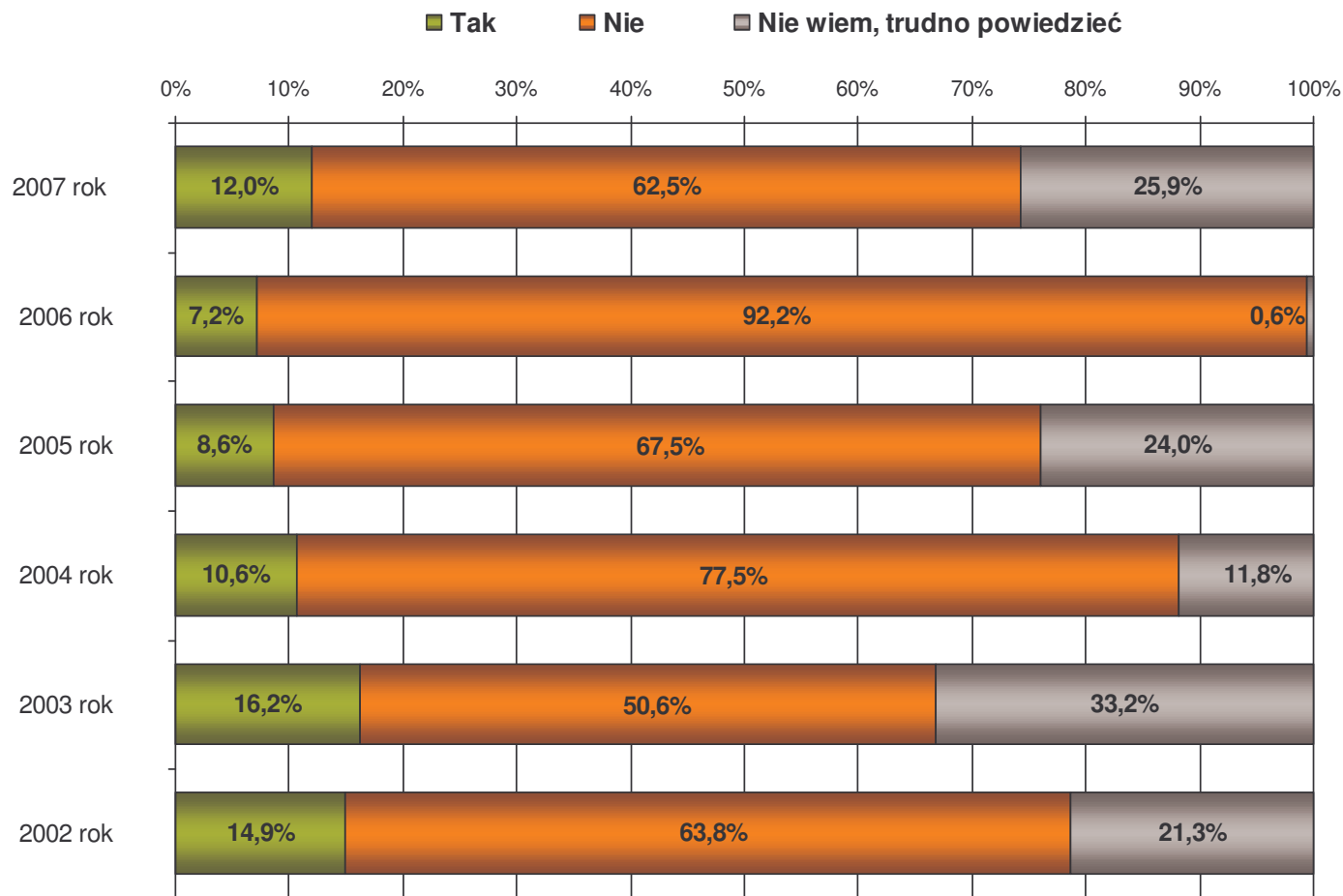
Bardzo dobrze jest oceniana komunikacja za: pewność, że autobusy dowiozą pasażerów tam gdzie to sobie zaplanowali, dostępność rozkładów jazdy na przystankach, oznakowanie miejsc dla niepełnosprawnych, punktualność kursowania.

Aż 95% pasażerów akceptuje opóźnienie pojazdów komunikacji publicznej do 5 minut z przyczyn niezależnych od przewoźnika



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Akceptacja podwyżek wydatków na komunikację miejską



W porównaniu z poprzednią falą badania wzrósł odsetek respondentów deklarujących zgodę na podwyższenie cen za korzystanie z komunikacji miejskiej.



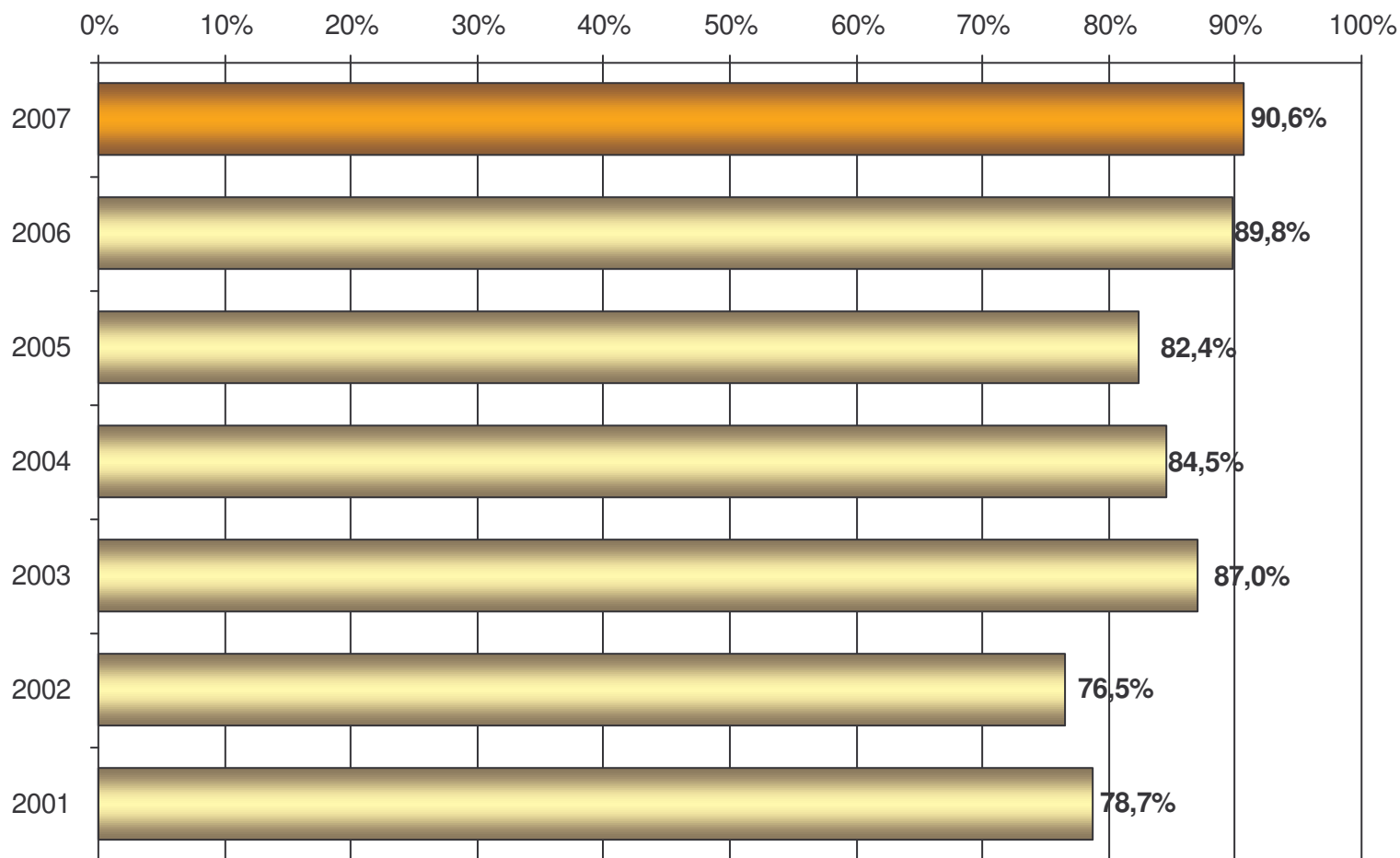
**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ S.A.



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych



Okolo 90% badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolonych z jakości usług MPEC S.A. Jest to wynik najwyższy z zanotowanych we wszystkich wcześniejszych edycjach badania (tendencja wzrostowa).



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Ocena jakości usług MPEC S. A.

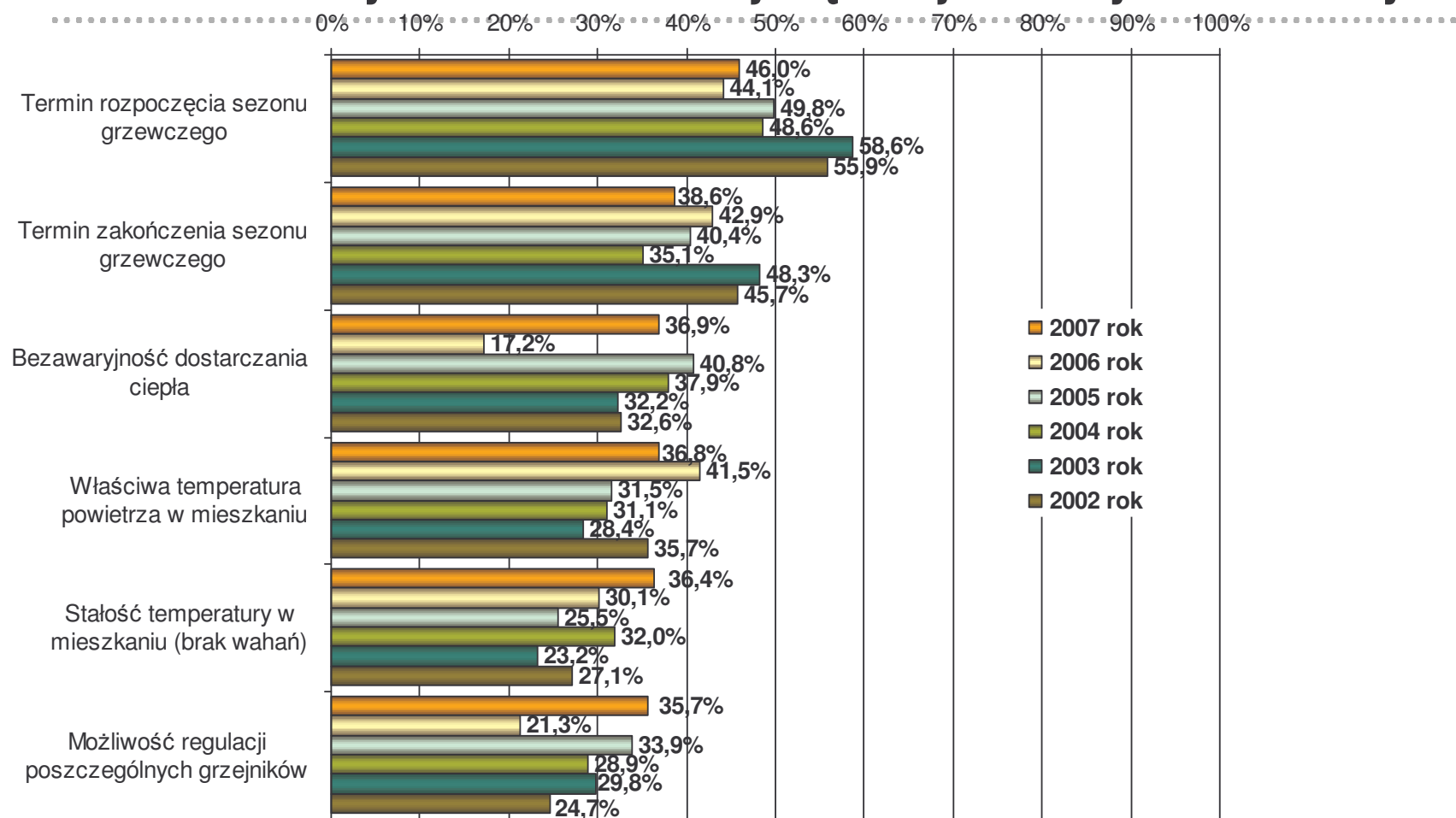
Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana do około 17% przebadanych gospodarstw domowych.

Prawie 95% respondentów korzystających z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolonych z jej dostaw (w pełni zadowolonych jest ponad 53%, raczej zadowolonych – około 42%). W porównaniu do wyników z ubiegłorocznej fali badania nastąpił wzrost odsetka zadowolonych klientów.

Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania dwoma zdecydowanie najczęściej wskazywanymi na pierwszym miejscu cechami idealnego ogrzewania były niskie opłaty (56%) i możliwość regulacji temperatury (25,6%).



Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy

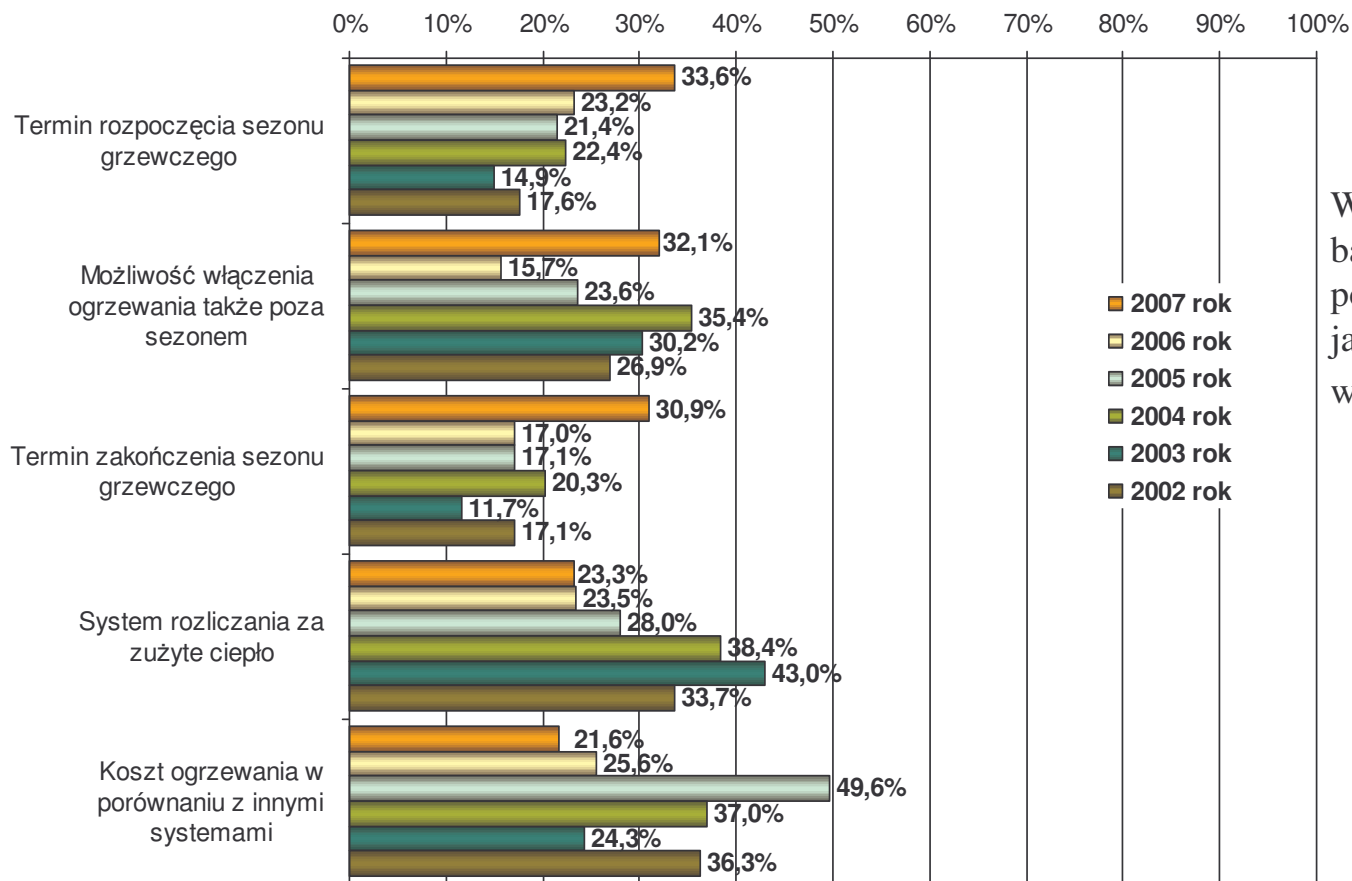


Respondenci jako mocne strony MPEC S.A. wymieniali najczęściej: termin rozpoczęcia sezonu grzewczego, termin zakończenia sezonu grzewczego, bezawaryjność dostarczania ciepła, właściwą temperaturę powietrza w mieszkaniu, stałość temperatury w mieszkaniu oraz możliwość regulacji poszczególnych grzejników.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



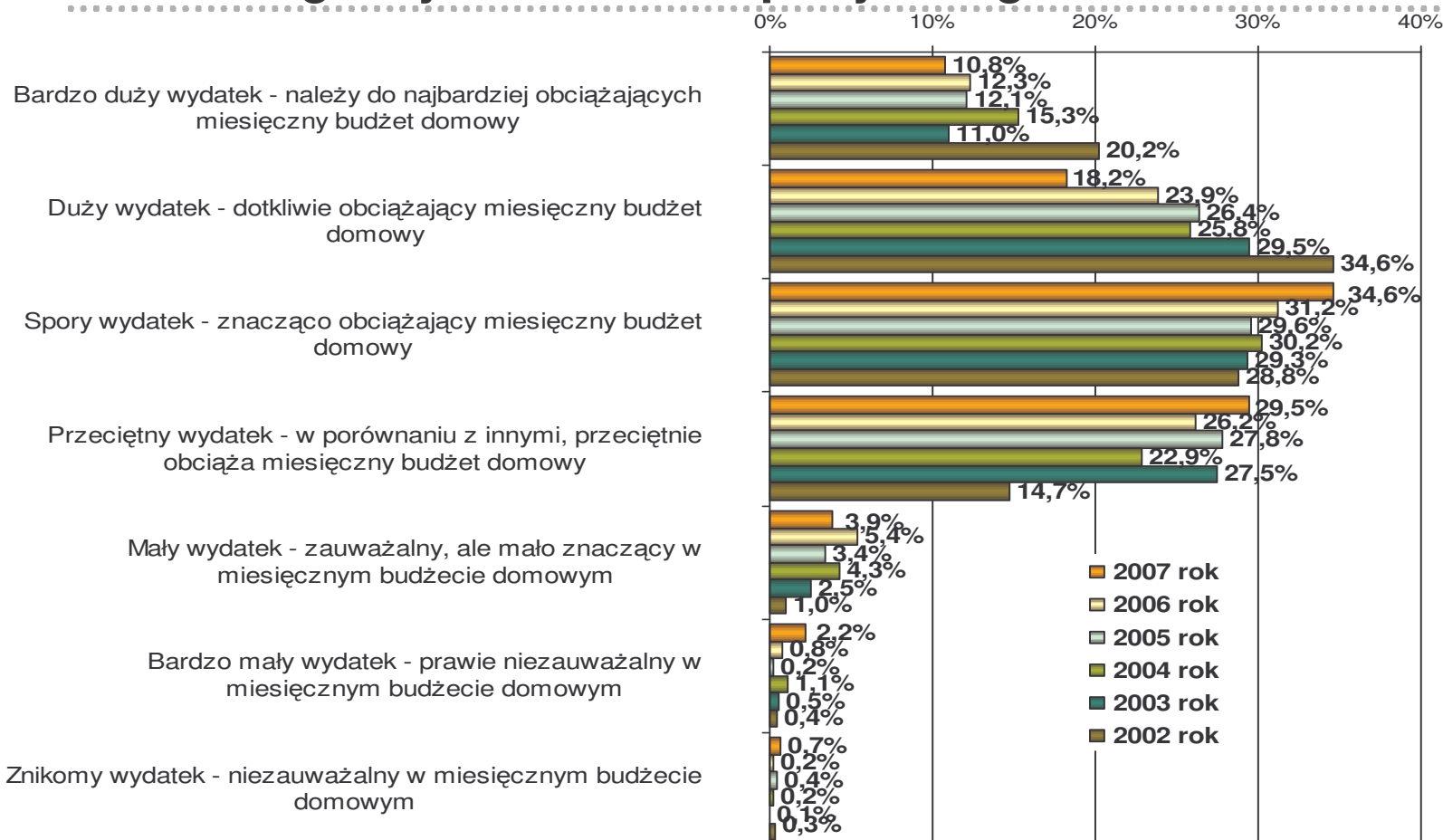
W porównaniu do poprzednich fal badania koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami jako słaba strona MPEC S.A. był wskazywany stosunkowo rzadko.

Najbardziej dyskusyjnym aspektem wydaje się być termin rozpoczęcia sezonu grzewczego. Pomimo, że we wszystkich falach badania był on wskazywany najczęściej jako mocna strona MPEC S.A., to widoczna jest tendencja spadkowa częstości wskazań. Co więcej w obecnej edycji badania aspekt ten był najczęściej wskazywany jako słaba strona MPEC S.A.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie

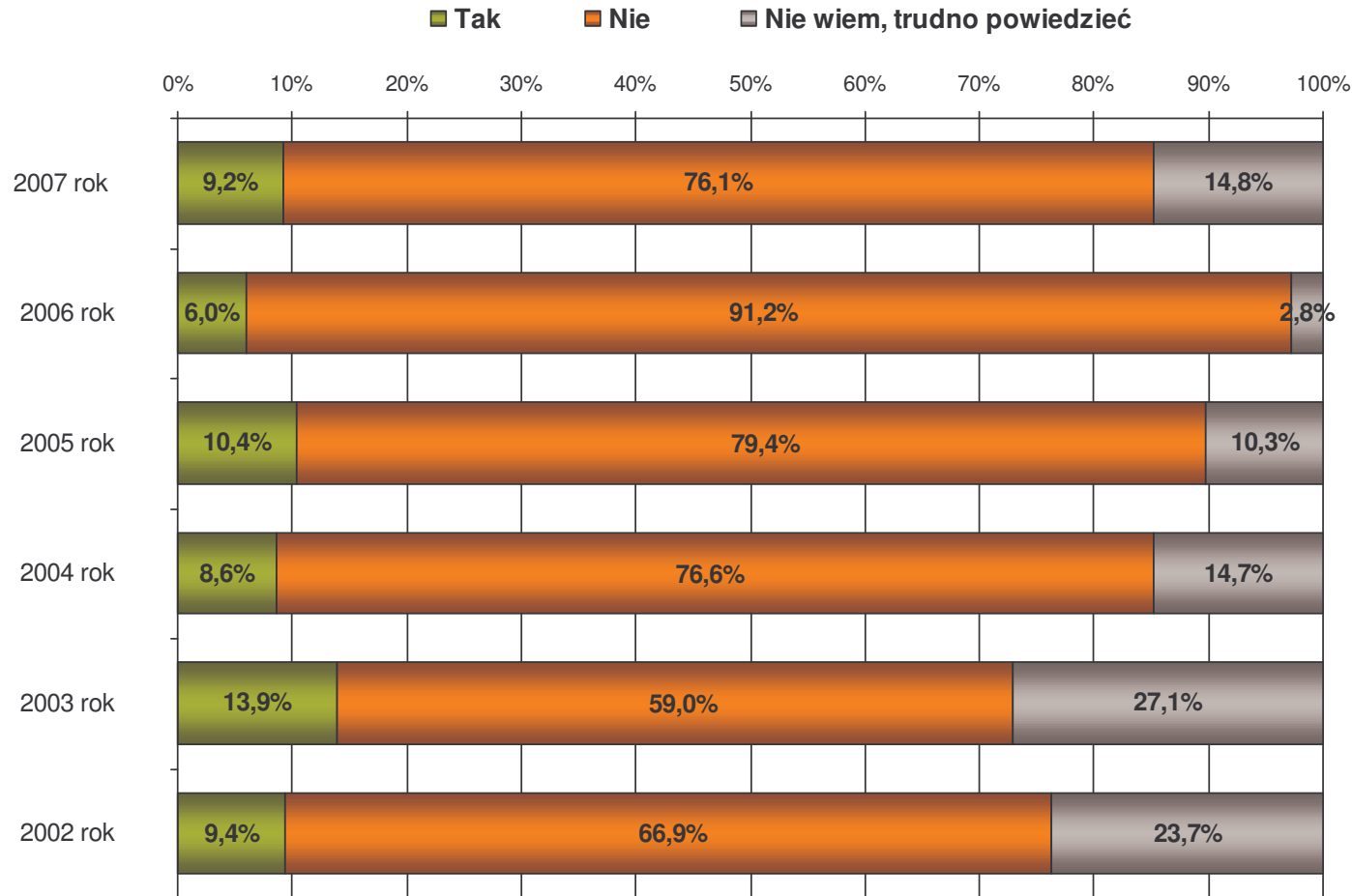


Wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej 63,6% uznaje wydatki na ogrzewanie za spore, duże lub bardzo duże. Jest to odsetek niższy niż zanotowane w 2006 roku.

Porównując subiektywne odczucie obciążenia wydatkami na opłaty związane z ogrzewaniem wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej zaobserwować można coraz radsze określanie tych wydatków jako wydatków dużych, dotkliwie obciążających miesięczny budżet domowy.



Akceptacja podwyżek opłat za ogrzewanie



Około $\frac{3}{4}$ respondentów, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej nie jest skłonnych zaakceptować podwyżki opłat za ogrzewanie. W porównaniu do poprzedniej fali badania odsetek ten wyraźnie spadł (o około 15 punktów procentowych)



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

**MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO
OCZYSZCZANIA SP. z o.o.**



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

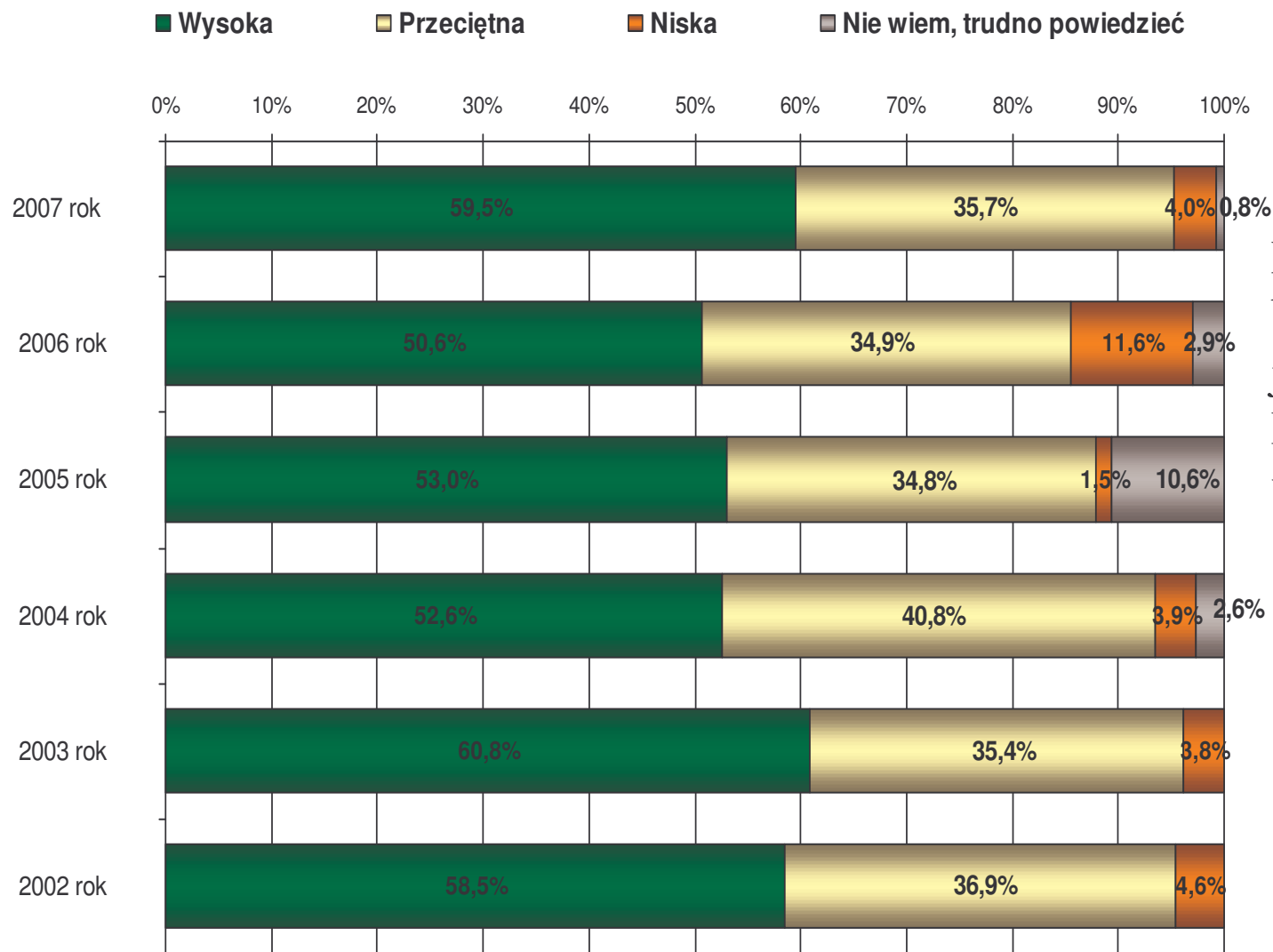
Udział w rynku

W prawie 79% gospodarstw domowych odpady wywożone są przez MPO sp. z o.o. (w 2006 roku odsetek ten wyniósł 86,5%). Inne firmy obsługują w tym zakresie około 7,2% gospodarstw domowych

• Spośród atrybutów MPO sp. z o.o. jako najbardziej korzystny dla klientów respondenci najczęściej wskazywali profesjonalne wykonywanie usług (44,1%). Na kolejnych miejscach pod względem częstości wskazań znalazły się: doświadczeni pracownicy (37%), stabilna pozycja w branży (36,8%) oraz nowoczesny sprzęt (35,3%)



Ocena jakości obsługi w Biurze Obsługi Klienta MPO Sp. z o.o.



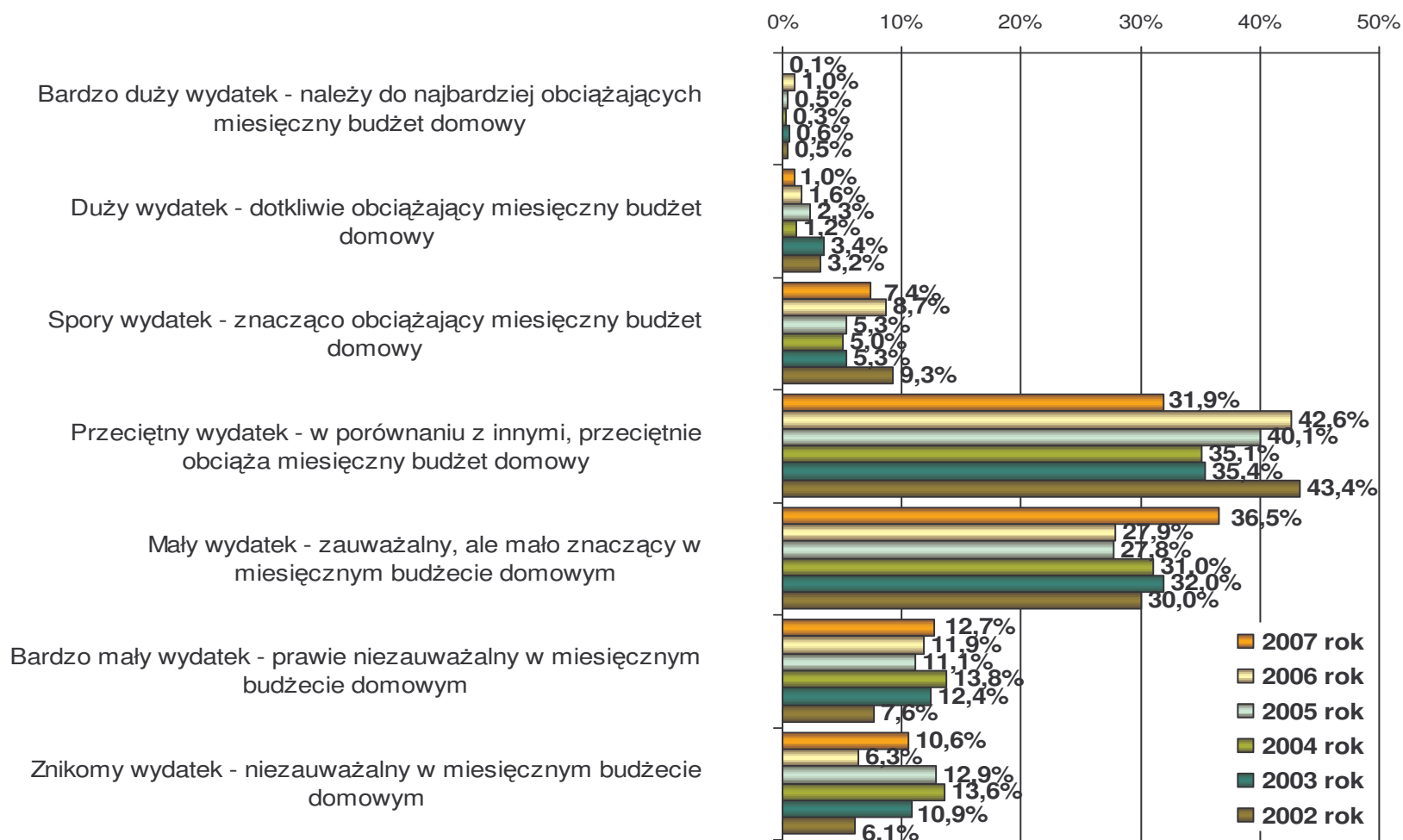
Ponad połowa badanych oceniła jakość usługi w BOK bardzo wysoko lub wysoko

Oceny osób, które korzystały z usług Biura Obsługi Klienta MPO Sp. z o.o..



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za wywóz i składowanie odpadów



Największy odsetek osób korzystających z usług MPO Sp. z o.o. uważa koszty usuwania odpadów za wydatek mały.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Gospodarka odpadami w Krakowie

- Prawie 77% respondentów opowiada się za budową nowej ekologicznej spalarni odpadów w Krakowie. Zmniejszyła się liczba przeciwników jej budowy (z 8% w 2006 roku do 5% w 2007 roku).
- Prawie 60% respondentów opowiada się za wprowadzeniem systemu dwupojemnikowego, polegającego na zbiórce odpadów komunalnych z podziałem na odpady "suche" i "mokre". Jest to odsetek zbliżony do zanotowanego w ubiegłorocznej edycji badania.
- Prawie 70% badanych dostrzega potrzebę uruchomienia zbiorczych punktów gromadzenia odpadów m.in. wielkogabarytowych.
- Ponad połowa respondentów (53,6%) popiera przejęcie przez Gminę Kraków odpowiedzialności za wywóz i unieszkodliwianie odpadów komunalnych.

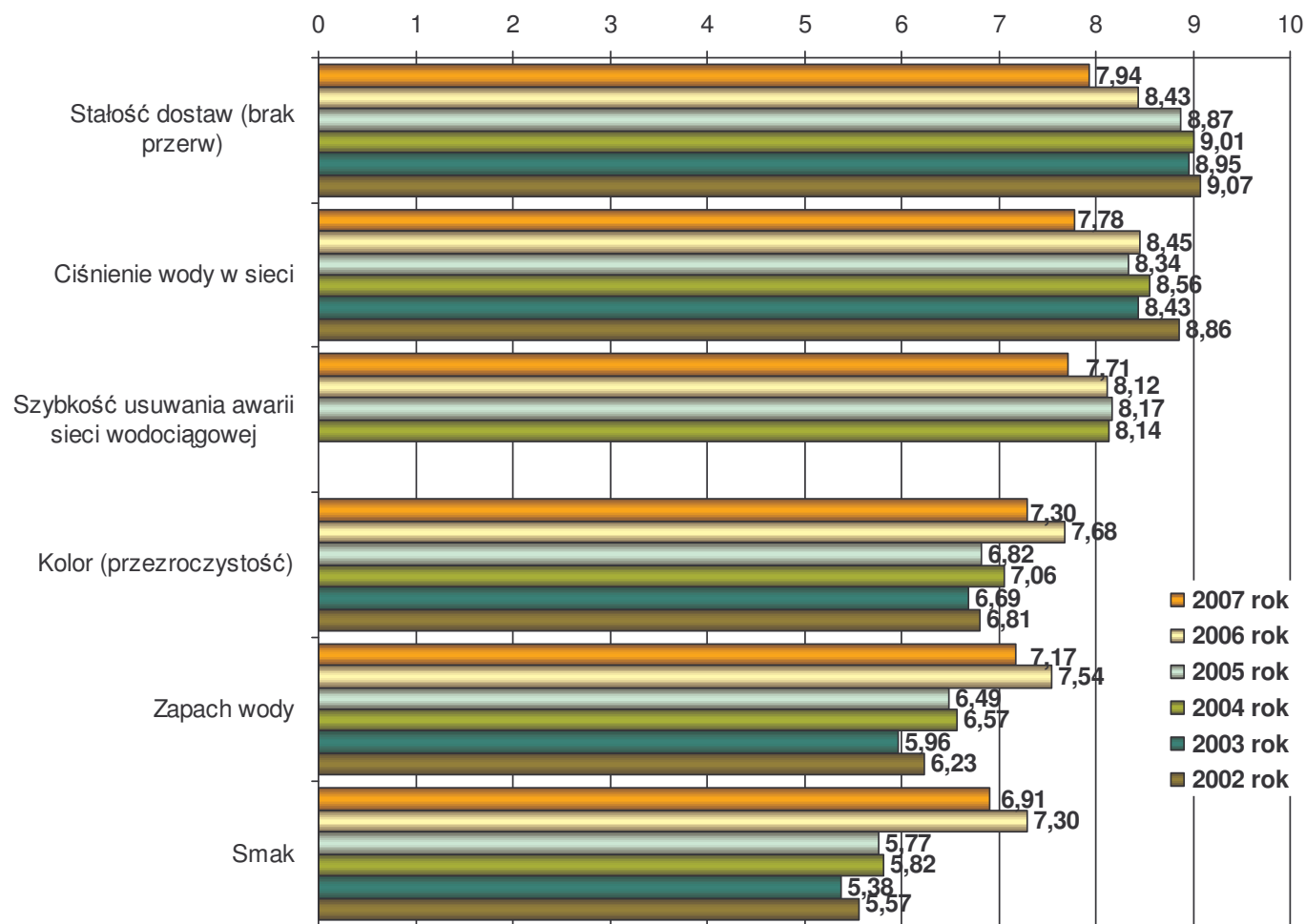


MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI S.A.



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

Ocena jakości dostarczania wody i jej jakości



Respondenci korzystający z usług miejskiej sieci wodociągowej najlepiej ocenili stałość dostaw wody, ciśnienie wody w sieci oraz szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej, jednak w obecnej fali badania respondenci okazali się bardziej krytyczni względem tych aspektów.

Spośród poddanych ocenie walorów związanych z jakością wody najlepiej oceniony został jej kolor.



**Krakowski Holding
Komunalny S.A.**

Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków

Plany oszczędzania wody: Około 80% respondentów w ciągu najbliższego roku nie planuje podjęcia kroków mających na celu zmniejszenie zużycia wody w gospodarstwie domowym. Odsetek ten jest wyższy od zanotowanego w 2006 roku. Najczęściej wymienianym jako planowany sposób oszczędzania wody była instalacja wodomierza (9,2%).

Chęć podłączenia do sieci kanalizacyjnej: Prawie 90% badanych, którzy odprowadzają ścieki do własnego szamba zadeklarowało chęć korzystania z miejskiej sieci kanalizacyjnej. Jest to znacznie wyższy odsetek niż zanotowany w poprzedniej fali badania.

Korzystanie z sieci wodociągowej W prawie 96% badanych gospodarstw domowych źródłem zimnej wody jest miejska sieć wodociągowa.

Posiadanie licznika wody: Prawie 2/3 ogółu respondentów posiada wodomierz w swoim mieszkaniu. Jest to wynik zbliżony do otrzymanego w 2005 roku.



Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków

Ocena możliwości zgłaszania odczytów przez stronę internetową MPWiK S.A.:

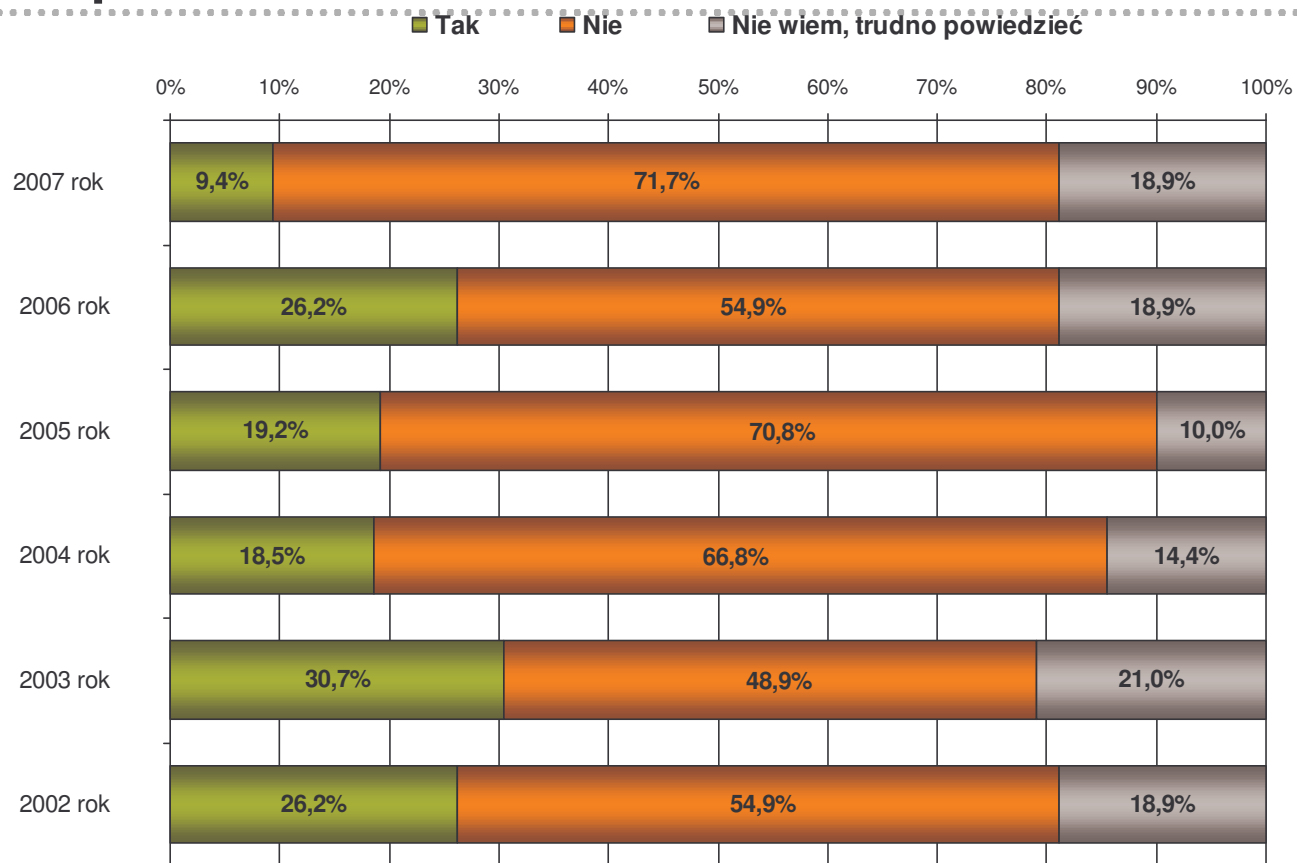
Wzrosła liczba zwolenników zgłaszania odczytów licznika wody poprzez stronę internetową (w 2006 r. było 9,3% a w 2007 r. 19,8%)

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami:

Prawie 2/3 respondentów korzystających z sieci wodno – kanalizacyjnej określiło wydatki za dostawę wody i odprowadzanie ścieków za wydatek przeciętny. W porównaniu z wynikami z poprzedniej edycji badania wyraźnie widać spadek odsetka osób oceniających koszty związane z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków za wydatki duże.



Akceptacja podwyżek opłat za dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków

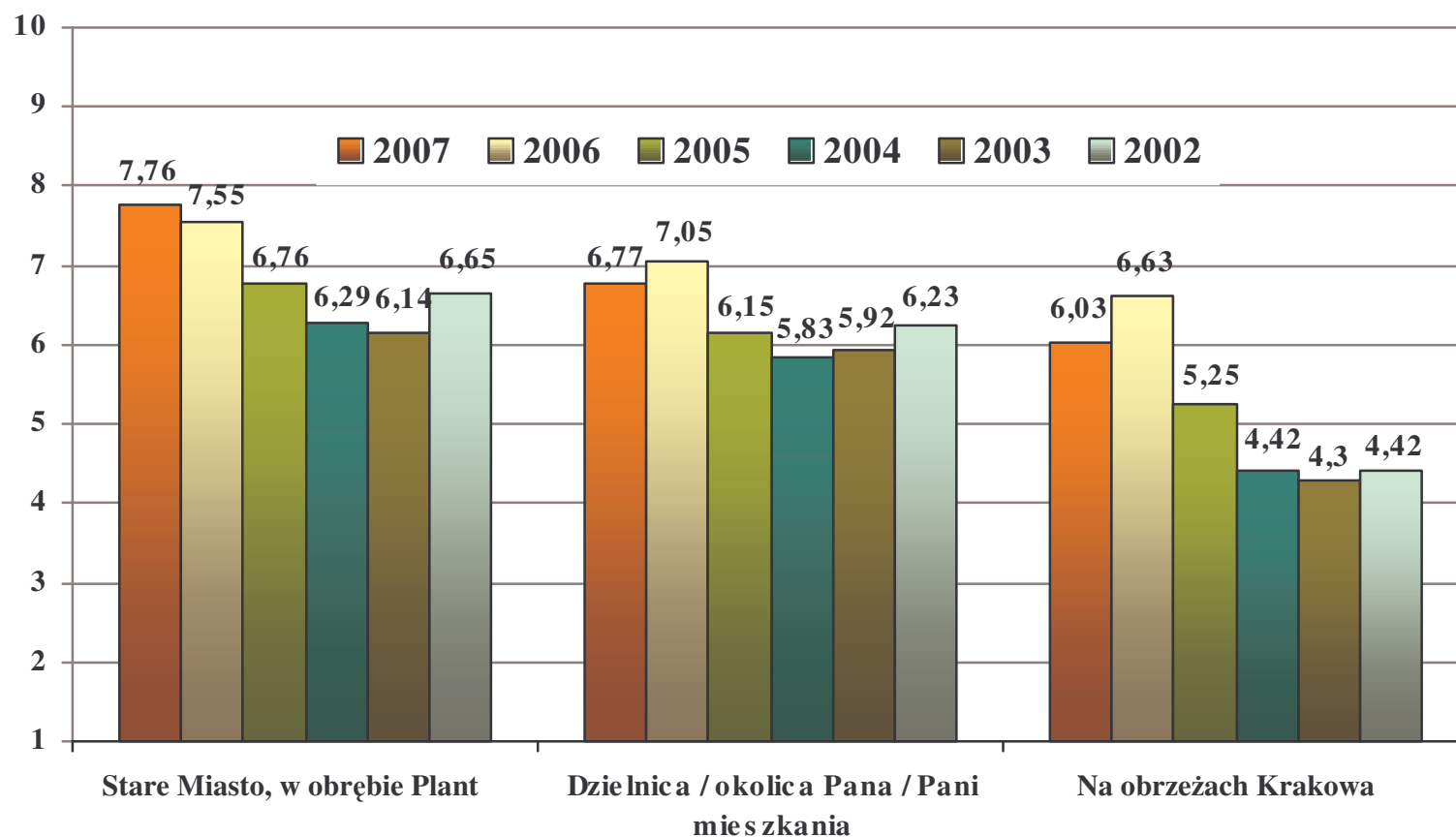


Miesięczne wydatki na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowią najniższy odsetek dochodów gospodarstw domowych spośród zanotowanych we wszystkich falach badania. Pomimo tego skłonność do akceptacji podwyżek za tę sferę usług wyraźnie spadła – gotowość ponoszenia większych wydatków związanych z podwyżką opłat za wodę i ścieki zadeklarowało jedynie niecałe 10% respondentów.



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Ocena czystości różnych części miasta



Średnia ocena czystości Starego Miasta wyniosła 7,76, średnia czystości własnej dzielnicy 6,77, natomiast obrzeży Krakowa 6,03. Porównując średnie ocen na przestrzeni lat 2003 – 2007 widać wyraźne tendencje wzrostu średnich ocen czystości poszczególnych części miasta.



Krakowski Holding
Komunalny S.A.

Ocena utrzymania zieleni w różnych częściach miasta

Utrzymanie zieleni zostało najlepiej ocenione w dzielnicy Stare Miasto (średnia 7,95). Niższe średnie uzyskano dla dzielnic zamieszkania respondentów (6,76) oraz dla obrzeży Krakowa (6,15). Taką samą hierarchię średnich ocen zanotowano w poprzedniej fali badania.

