



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

WIZERUNEK FIRM KOMUNALNYCH I OCENAWYKONYWANYCH PRZEZ NIE USŁUG W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA

PREZENTACJA

**wyników badań ankietowych zrealizowanych przez
Biuro Badań Społecznych Obserwator**



- ⌘ Celem badań było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług komunalnych wykonywanych przez miejskie spółki komunalne oraz analiza stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych wydatkami na usługi komunalne takie jak: dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków, wywóz odpadów komunalnych, komunikacja miejska, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej. Pytania objęły także zagadnienia odnoszące się do kwestii związanych z wizerunkiem firm komunalnych, promocją i reklamą.

- ⌘ Badaniem objęto 1205 losowo wyłonionych gospodarstw domowych z obszaru Krakowa. Losowanie przeprowadzono warstwowo dla każdej z 18 dzielnic samorządowych, proporcjonalnie do liczby mieszkańców dzielnicy.

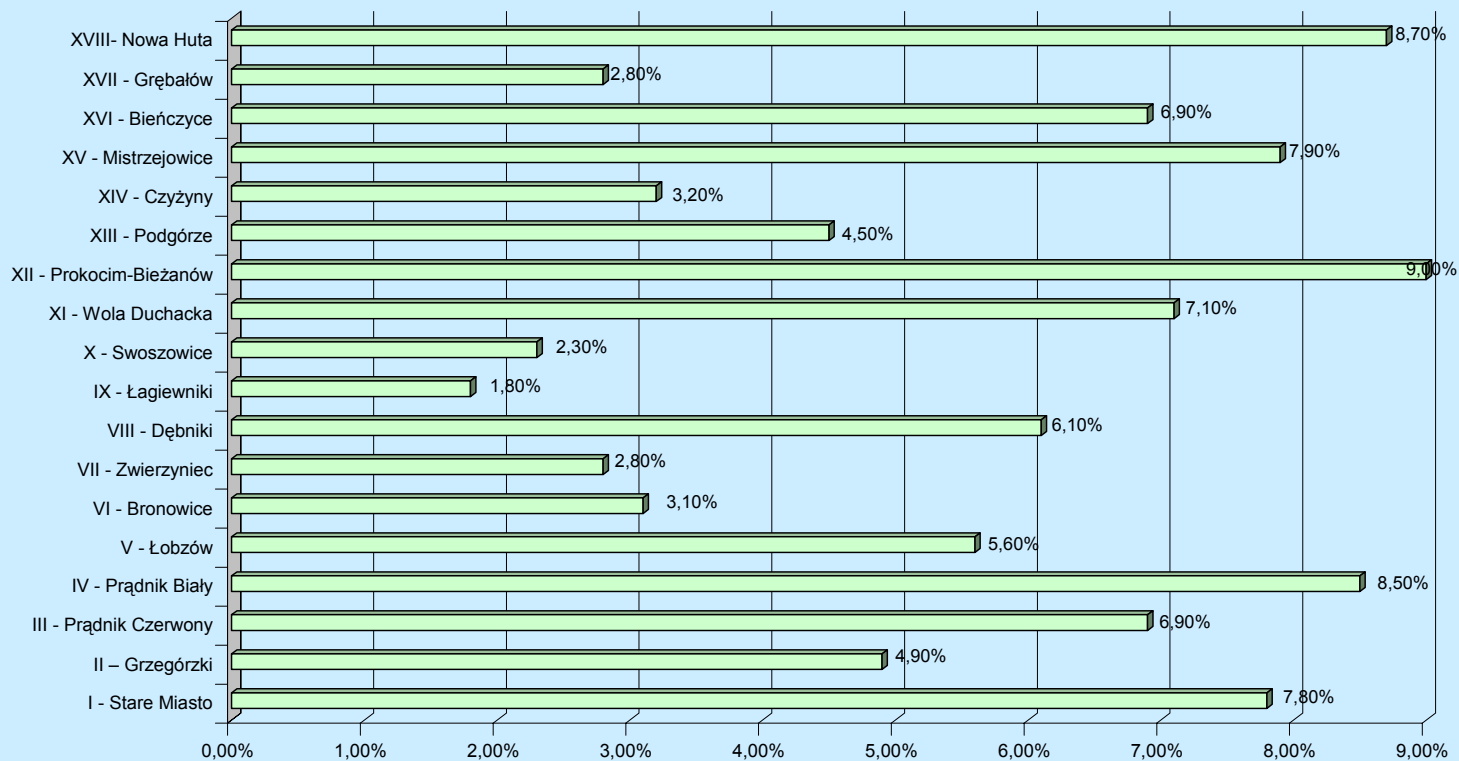
- ⌘ Wywiady przeprowadzono z dorosłymi osobami reprezentującymi gospodarstwa domowe, opłacającymi rachunki za korzystanie z mieszkania.

- ⌘ Badania zostały zrealizowane w maju 2005 roku.

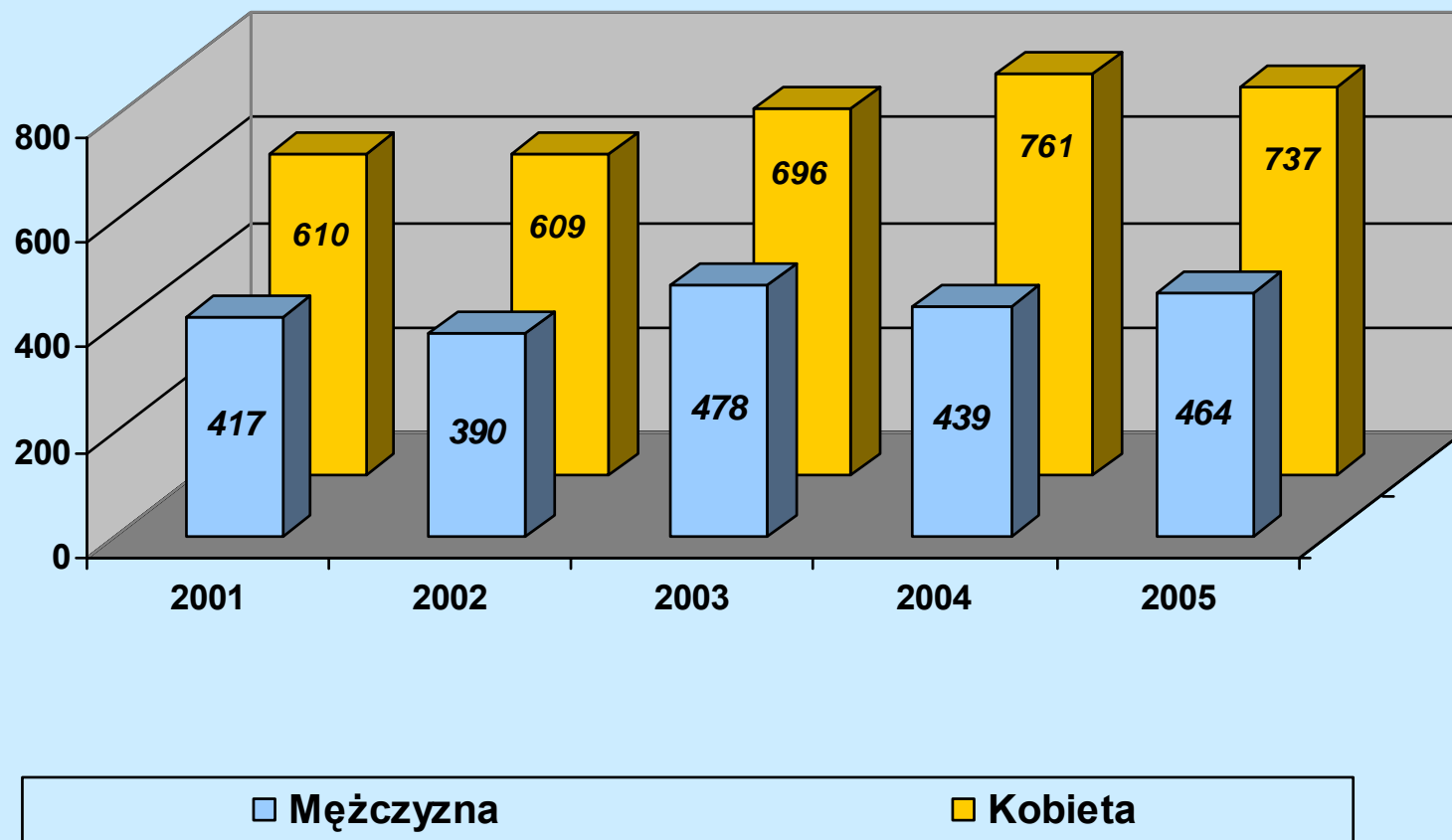


Respondenci wg dzielnicy zamieszkania

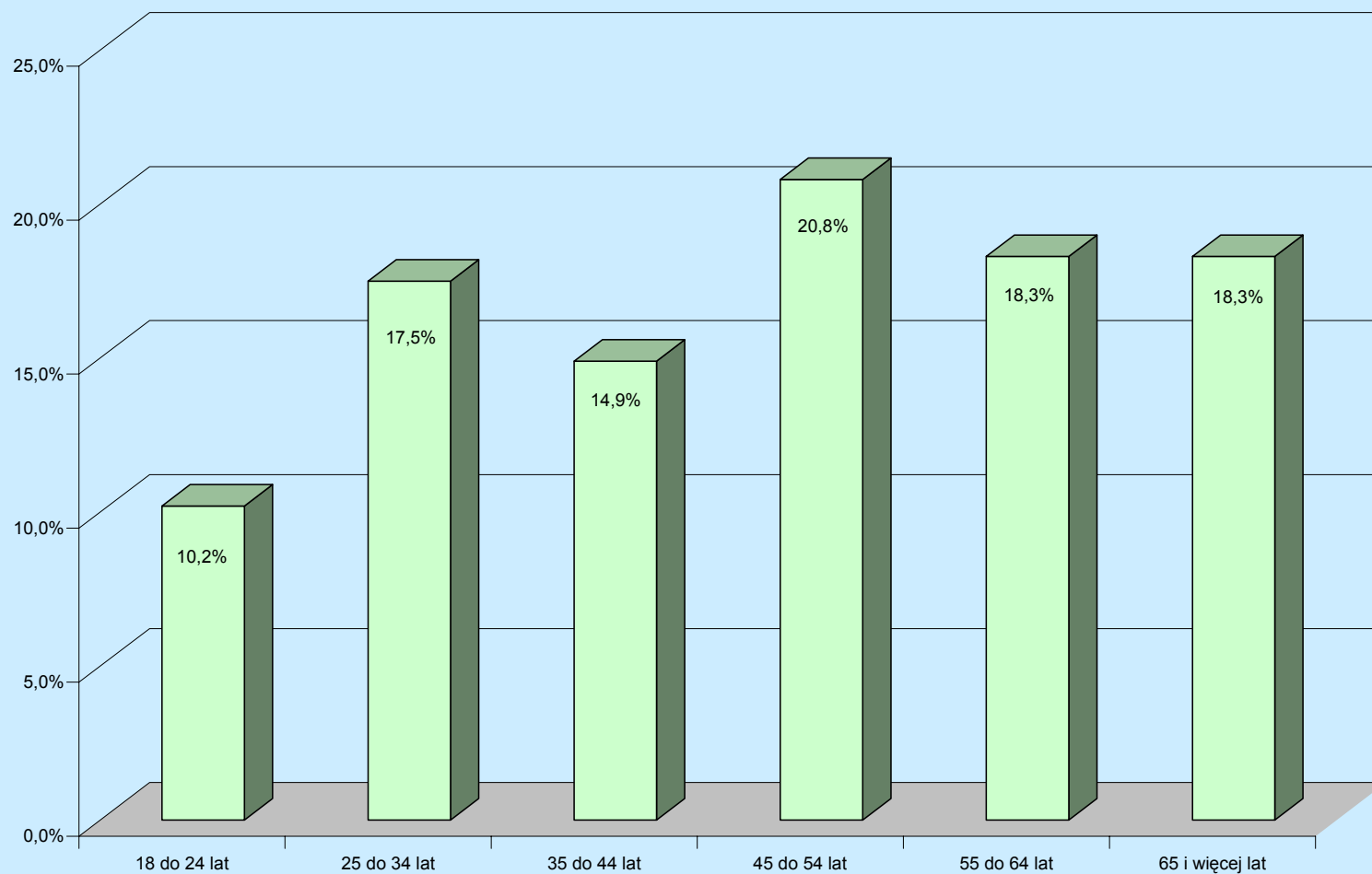
Respondenci w dzielnicach



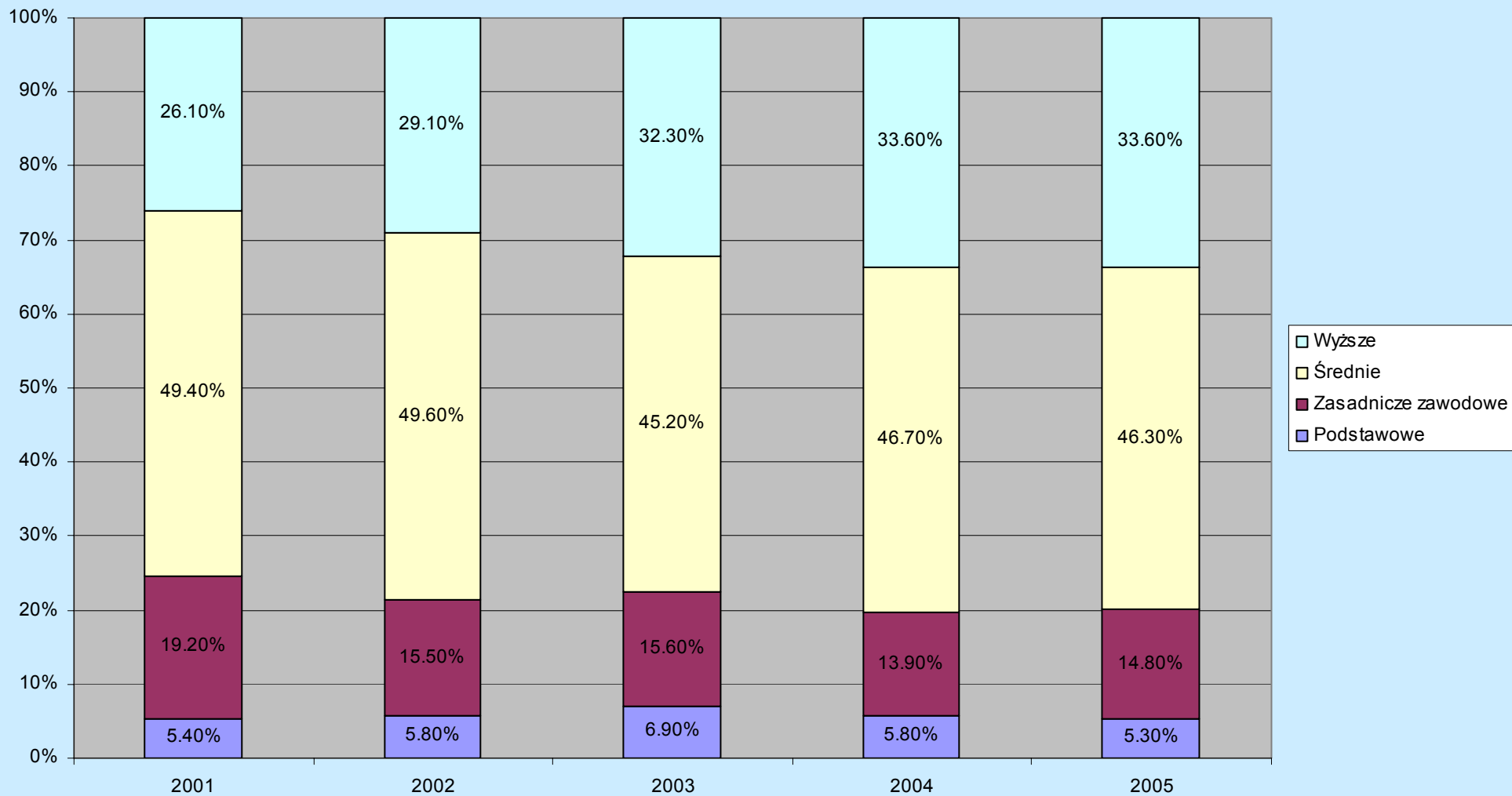
Struktura płci w badaniach 2001-2005



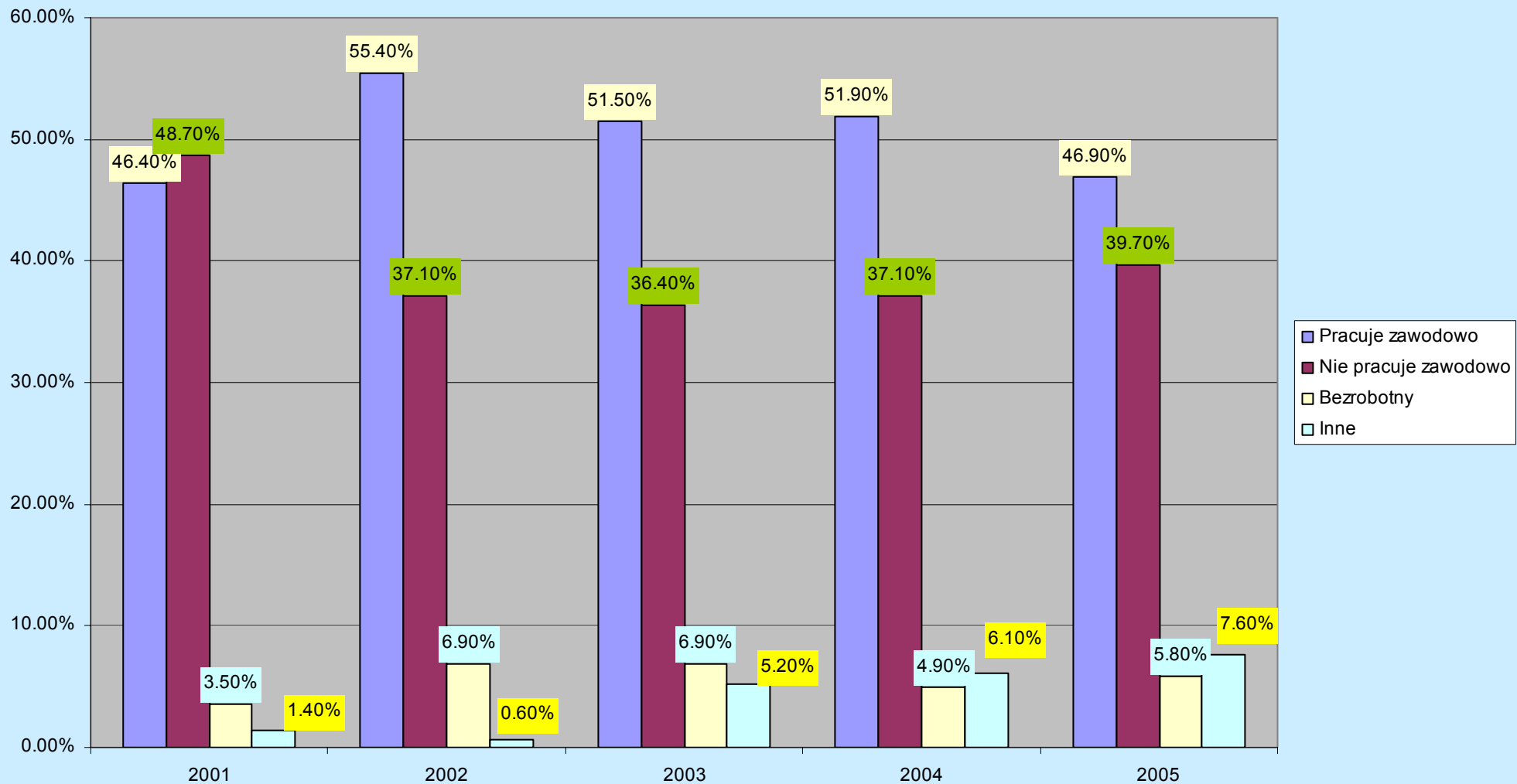
Struktura wieku respondentów



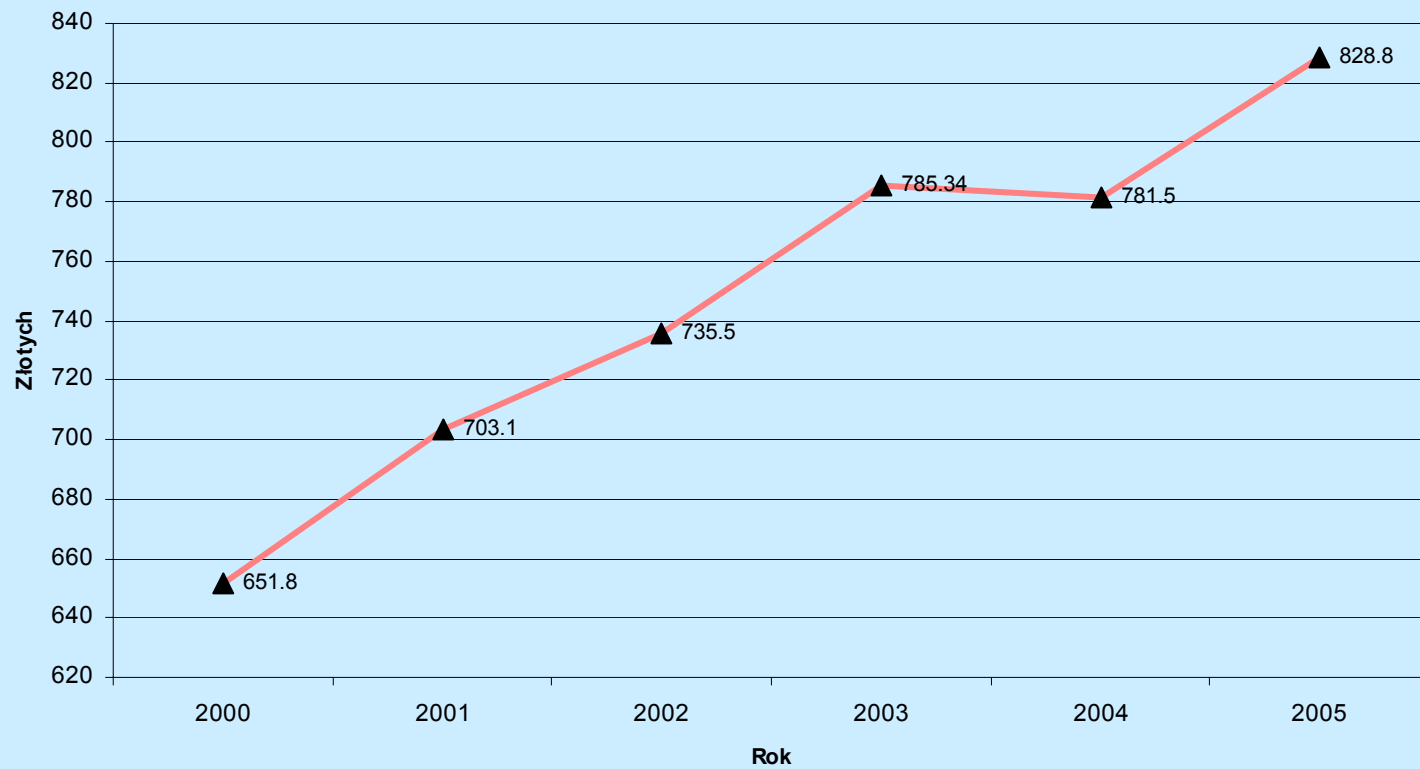
Struktura wykształcenia respondentów



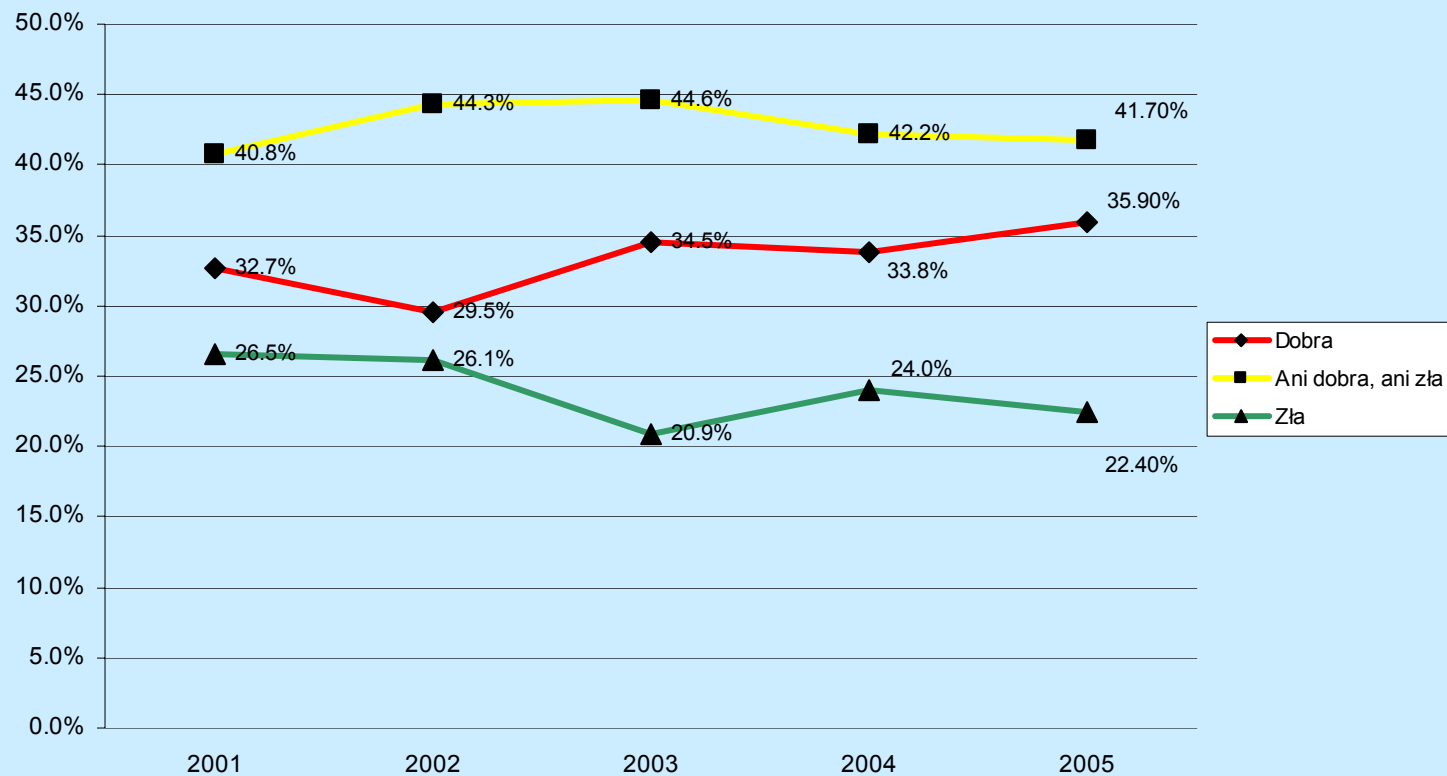
Status społeczno-zawodowy w latach 2001-2005



Średni deklarowany dochód na osobę w latach 2000-2005



Samoocena sytuacji materialnej w latach 2001-2005

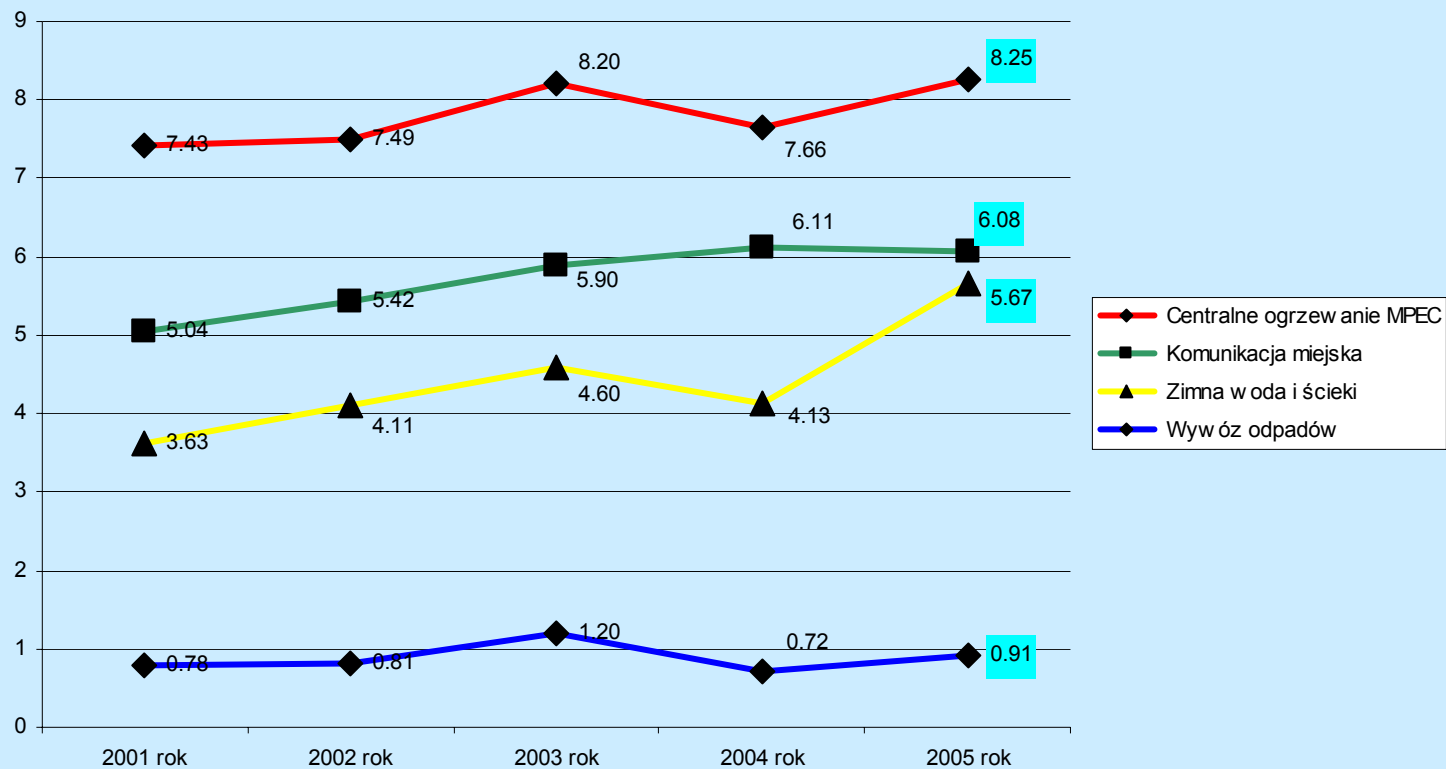


Miesięczne wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne (mediana)

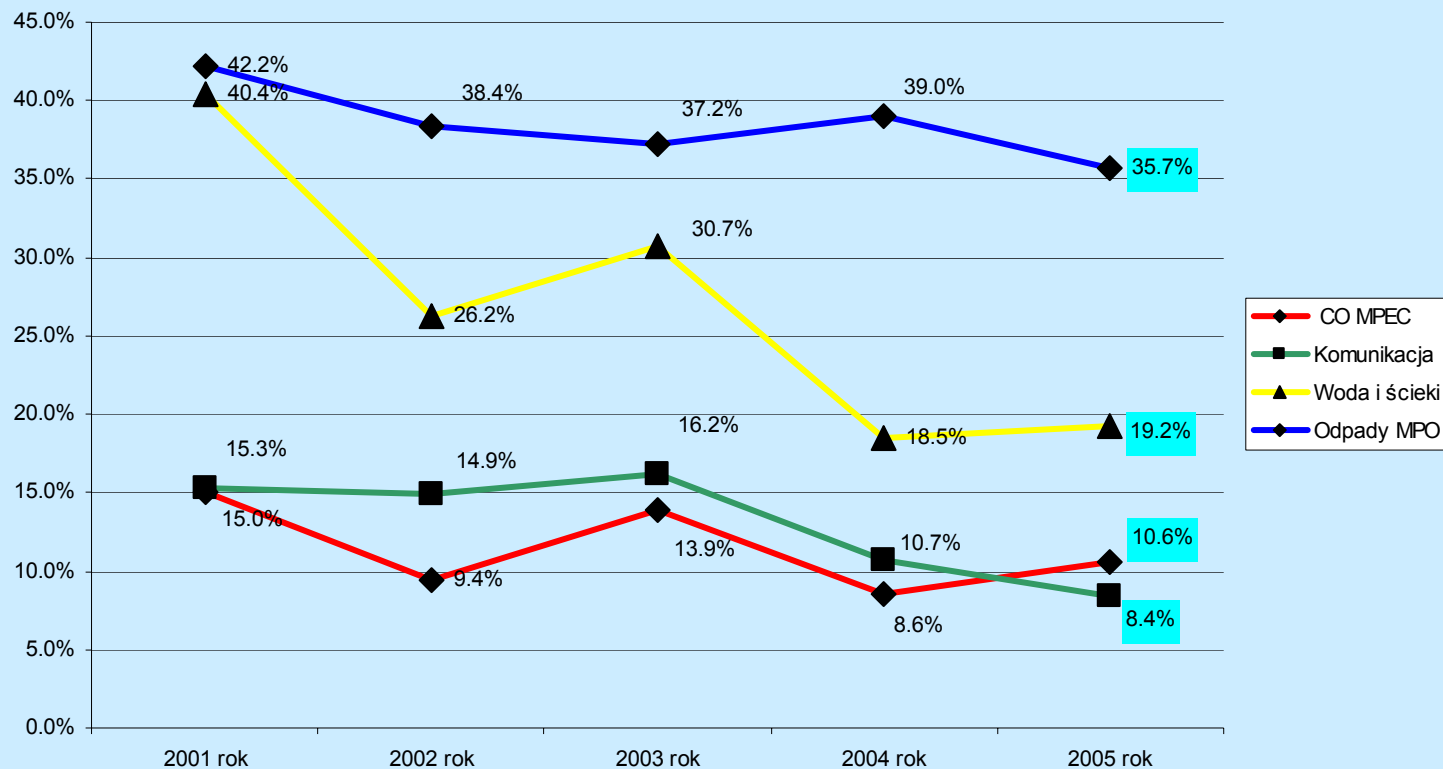
	•2003	•2004	2005	
	•Mediana	•Mediana	Średnia	Mediana
Centralne ogrzewanie (z sieci miejskiej - MPEC SA)	110,0	119,0	120,74	110,0
Komunikacja	75,0	bd.	84,85	68,0
Zimna woda i ścieki	60,0	58,0	80,10	60,0
Wywóz odpadów	10,8	9,0	16,99	9,0
Czynsz za najem lokalu	206,9	216,0	208,61	183,0



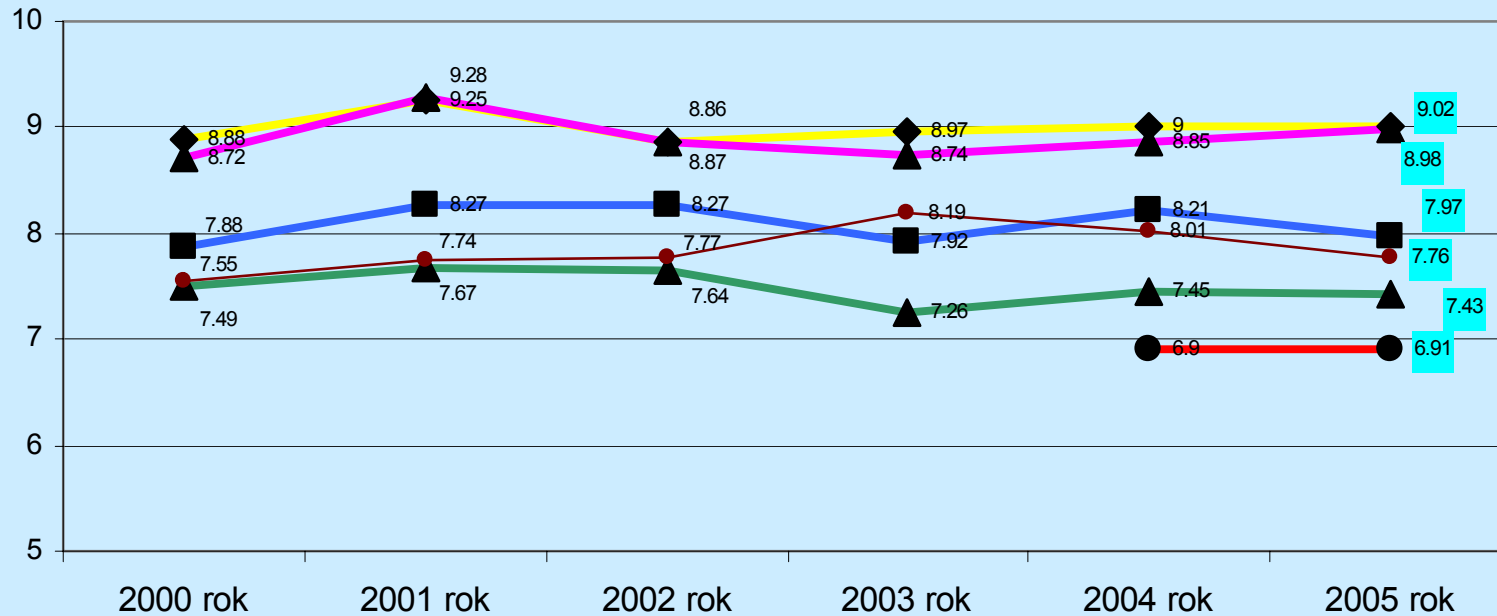
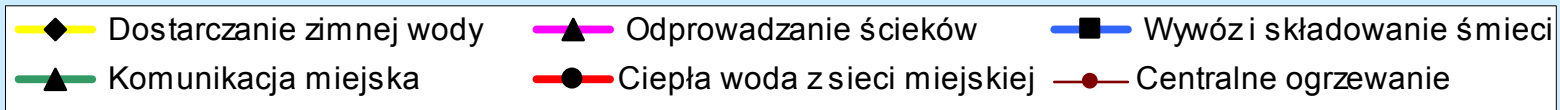
Dynamika obciążenia budżetów domowych wydatkami na usługi komunalne w latach 2001-2005



Akceptacja podwyżki usług komunalnych w latach 2001-2005



Oceny ogólne usług komunalnych (min. 0 – max. 10) w latach 2001-2005



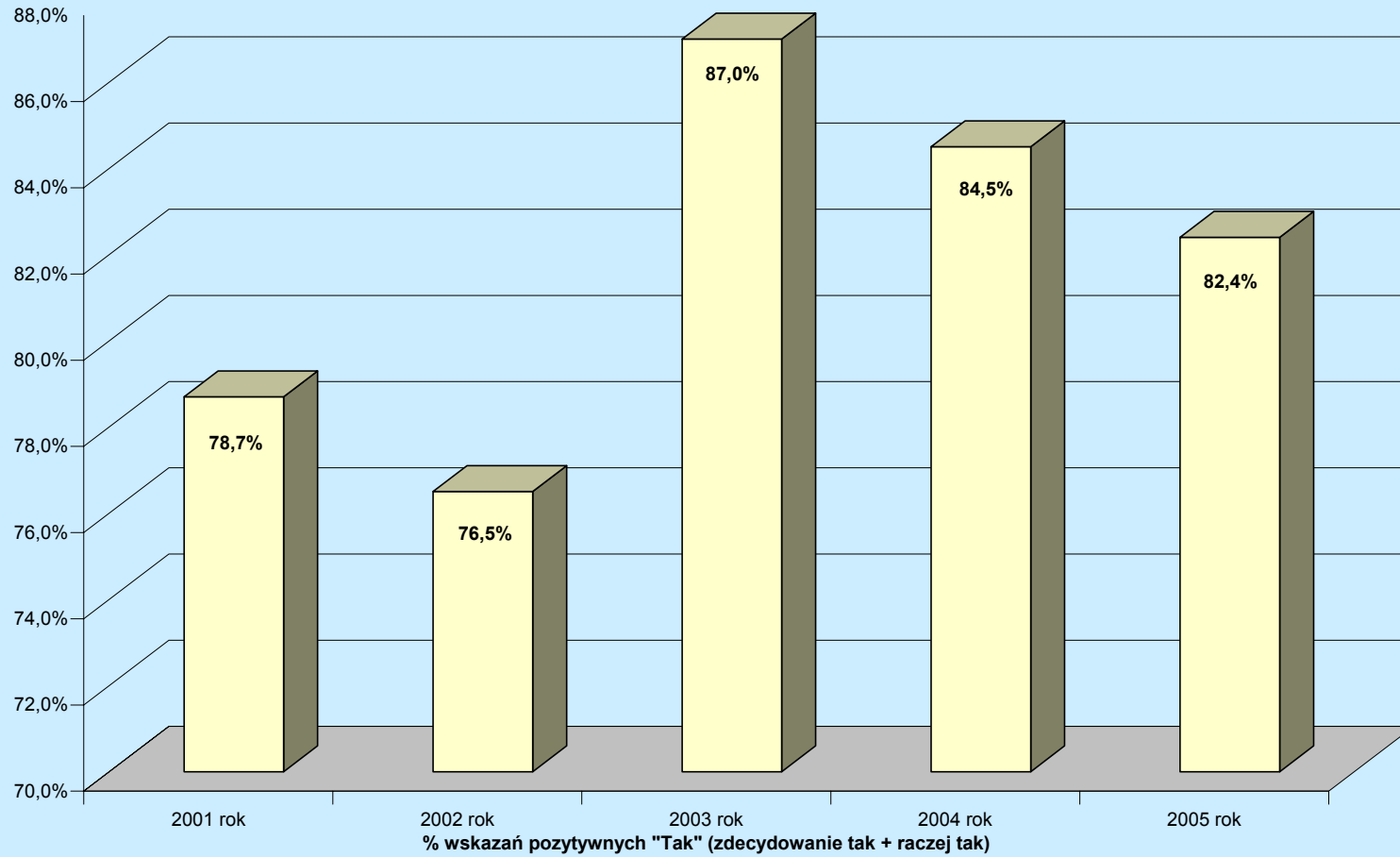
Dziedziny życia jakie winne być sponsorowane przez przedsiębiorstwa komunalne

P6		2004		2005	
		Liczebność	% resp	Liczebność	% resp
	Nauka	357	46,4%	417	48,0%
	Kultura	346	45,0%	420	48,3%
	Pomoc społeczna	346	45,0%	-	-
	Cele charytatywne	-	-	284	32,7%
	Sport	187	24,3%	292	33,6%
	Inne	48	6,2%	59	6,8%

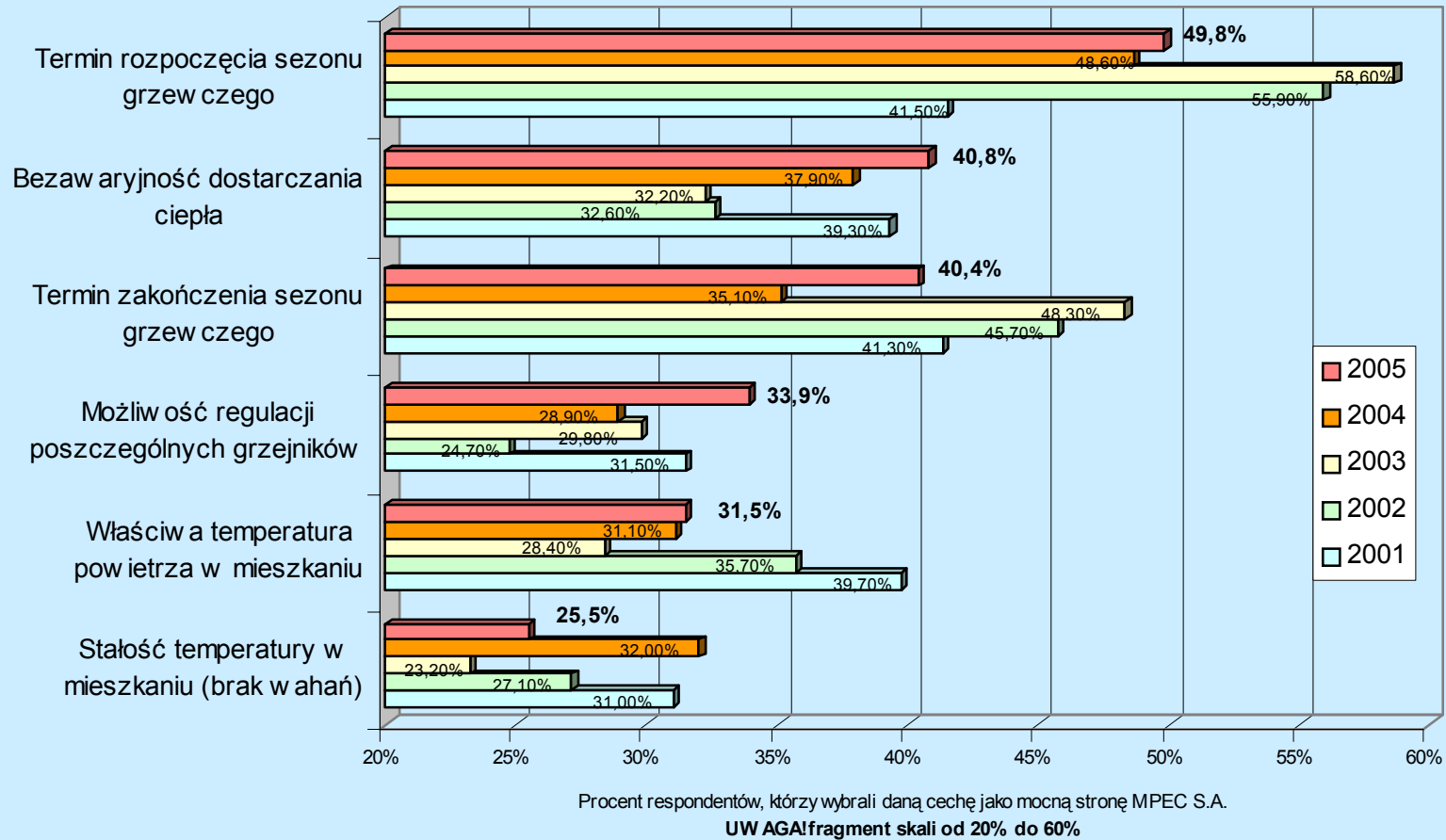
Procenty w tabeli nie sumują się do 100 ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną możliwość.



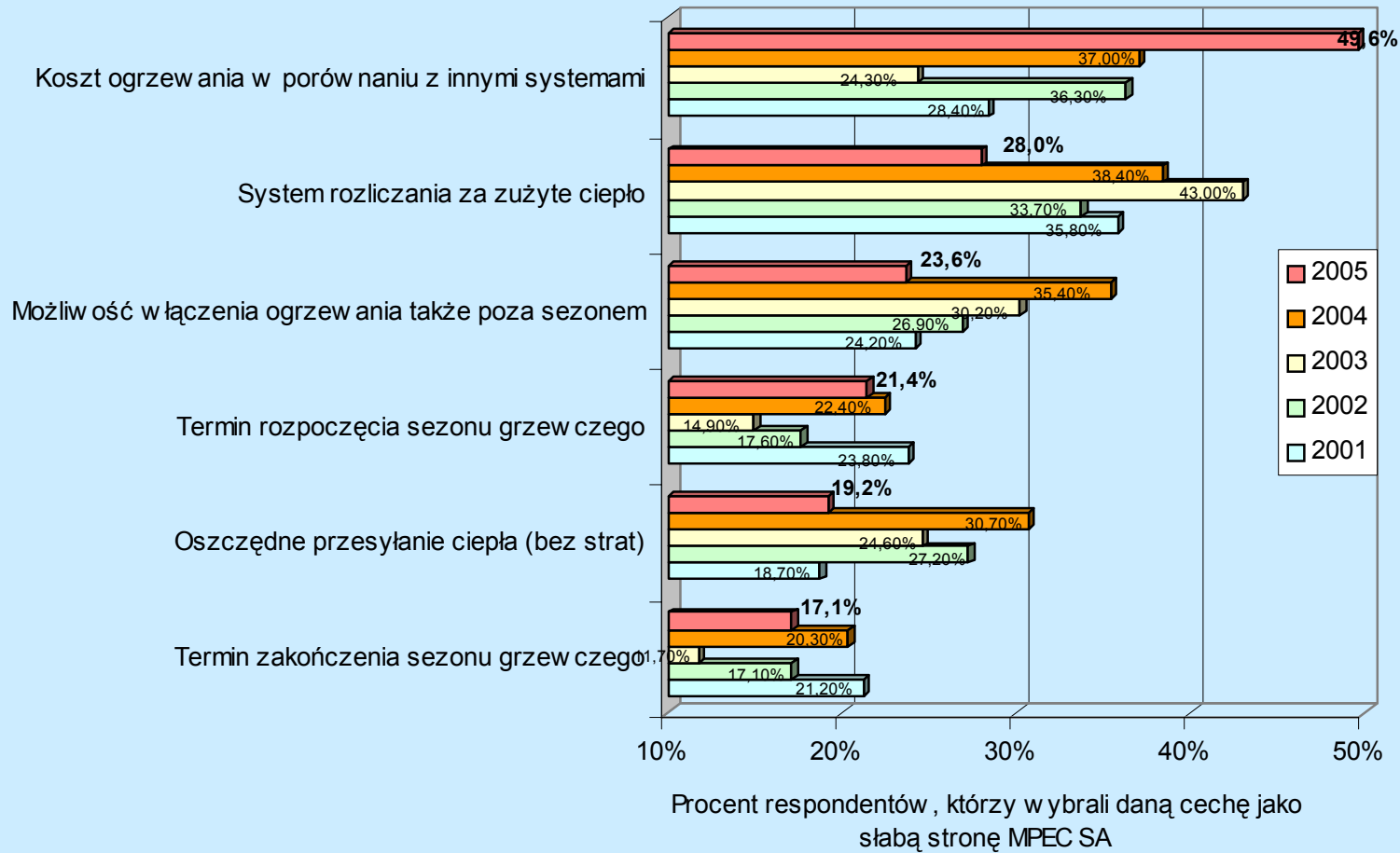
Czy jakość usług MPEC S.A. spełnia oczekiwania - w latach 2001 – 2005



Mocne strony MPEC S.A. w latach 2001 – 2005



Słabe strony MPEC S.A. w latach 2001 – 2005



Czy jakość usług MPEC S.A. spełnia oczekiwania

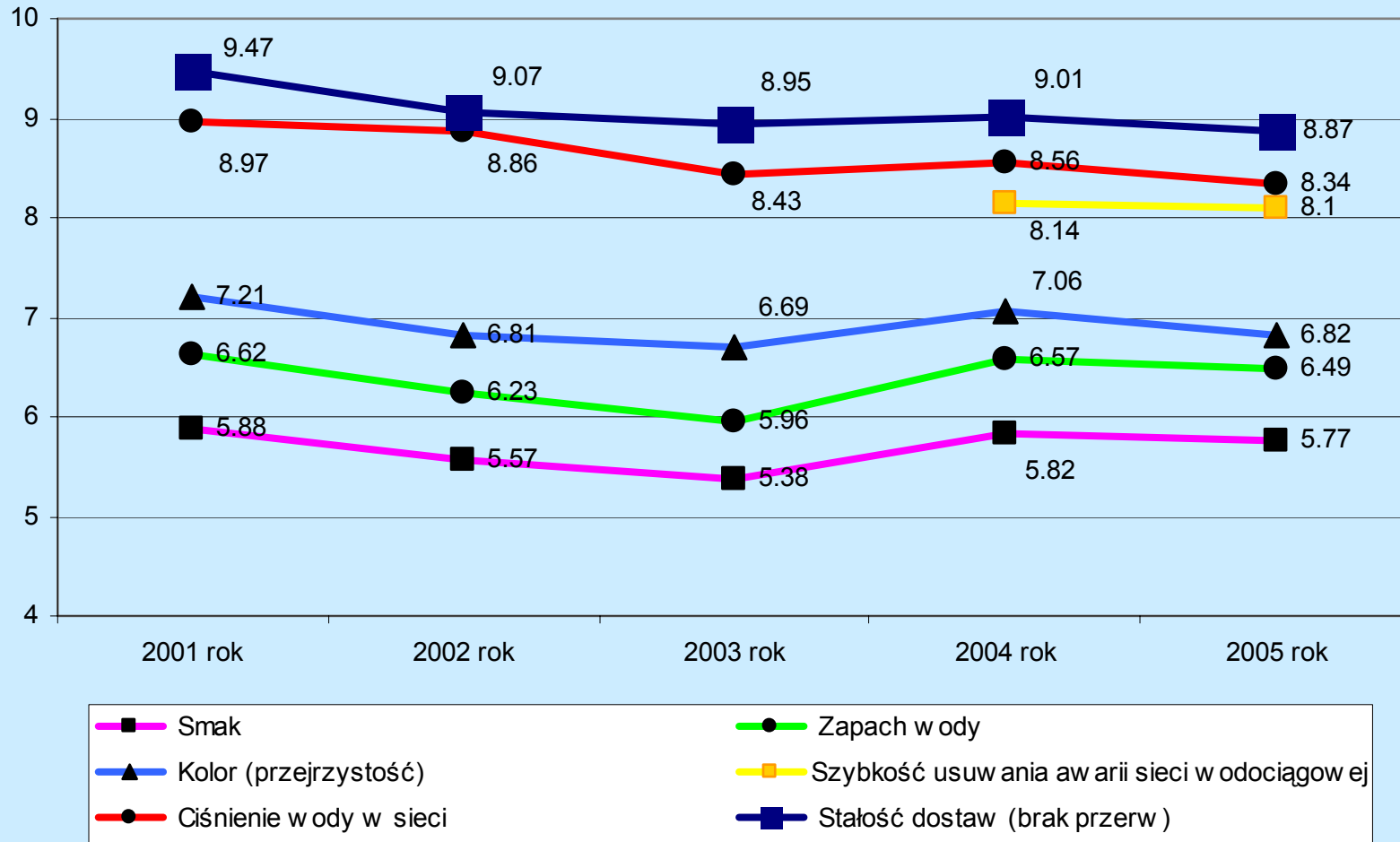
P20		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
	Zdecydowanie tak	21,1%	16,2%	22,3%	15,3%	100	10,7%
	Raczej tak	57,6%	60,3%	64,7%	69,2%	669	71,7%
	Raczej nie	12,8%	15,1%	7,8%	9,4%	111	11,9%
	Zdecydowanie nie	4,8%	5,4%	2,8%	3,7%	25	2,7%
	Nie wiem, trudno powiedzieć	3,7%	3,1%	2,4%	2,5%	28	3,0%
Razem		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	933	100,0%



Źródło ogrzewania

P19		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
	Z miejskiej sieci ciepłowniczej (MPEC)	79,4%	71,7%	70,9%	81,2%	935	78,0%
	Z innego źródła	20,6%	28,3%	29,1%	18,8%	264	22,0%
Razem		100%	100,0%	100,0%	100,0%	1199	100%

Woda i jej jakość (skala ocen 0 do 10)



Woda i jej jakość (skala ocen 0 do 10)

		•2001	•2002	2003	2004	2005	
		Średnia				Średnia	Liczba
•P33	•Stażność dostaw (brak przerw)	9,47	9,07	8,95	9,01	8,88	N=1165
	•Ciężnienie wody w sieci	8,97	8,86	8,43	8,56	8,33	N=1173
	•Kolor (przezroczystość)	7,21	6,81	6,69	7,06	6,80	N=1170
	•Zapach wody	6,62	6,23	5,96	6,57	6,46	N=1166
	•Smak	5,88	5,57	5,38	5,82	5,74	N=1145
	•Szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej				8,14	8,10	N=1085

Źródło zimnej wody

		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
P28	Miejska sieć wodociągowa	99,0%	99,5%	99,0	99,5%	1173	98,0%
	Inne źródło (np. studnia)	•1,0%	,5%	1,0%	0,5%	24	2,0%
Razem		•100,0 %	100,0%	100%	100%	1197	100,0%

Plany oszczędzania wody

		•2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
P36	•Nie planujemy takich kroków	69,3%	68,6%	75,5%	82,7%	1013	84,9%
	•Instalacja wodomierza	13,4%	10,6%	7,3%	12,2%	108	9,1%
	•Zmniejszenie zużycia wody do celów gospodarczych (mycie naczyń, podlewanie ogródka, itp.)	11,0%	10,6%	6,3%		-	-
	•Zakup nowych wodo-oszczędnych urządzeń (pralka, piecyk gazowy)	4,0%	7,7%	5,8%	3,6%	49	4,1%
	•Naprawa ciekących urządzeń wodnych w mieszkaniu	5,7%	3,7%	3,0%	2,1%	33	2,8%
	•Inne	,3%	,4%	,6%	1,2%	16	1,3%



Sposób odprowadzania ścieków

		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
P30	Miejska sieć kanalizacyjna	95,3%	95,7%	98,2%	98,8%	1156	96,8%
	Własne szambo	•4,7%	4,3%	1,8%	1,2%	38	3,2%
Razem		•100,0 %	100,0 %	100,0 %	100%	1194	100,0%

Miesięczne wydatki gospodarstw domowych na zimną wodę i ścieki (mediana)

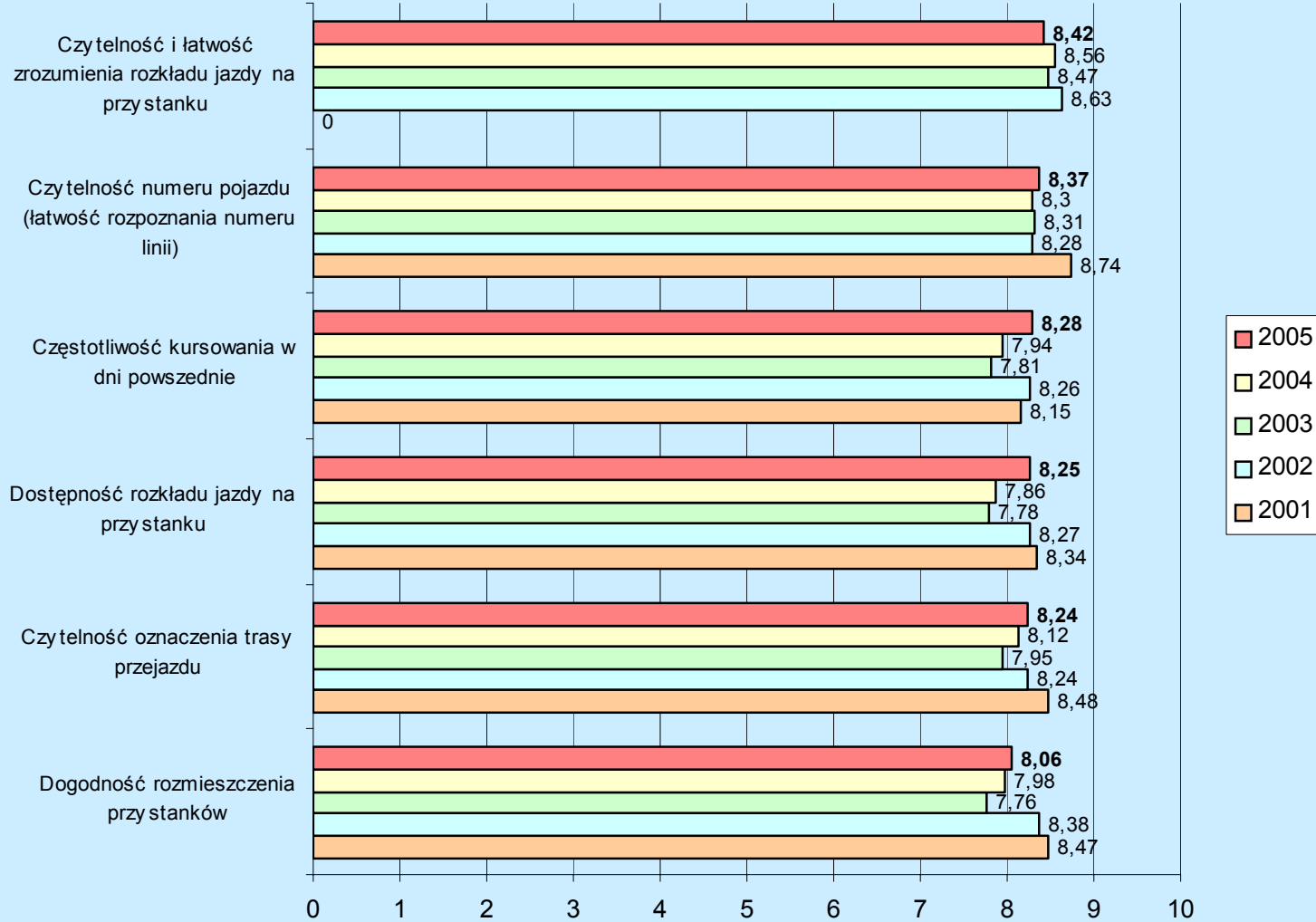
	•2003	•2004	2005	
	•Mediana	•Mediana	Średnia	Mediana
Zimna woda i ścieki	60,0	58,0	72,00	60,00

Skłonność do akceptacji podwyżki cen wody

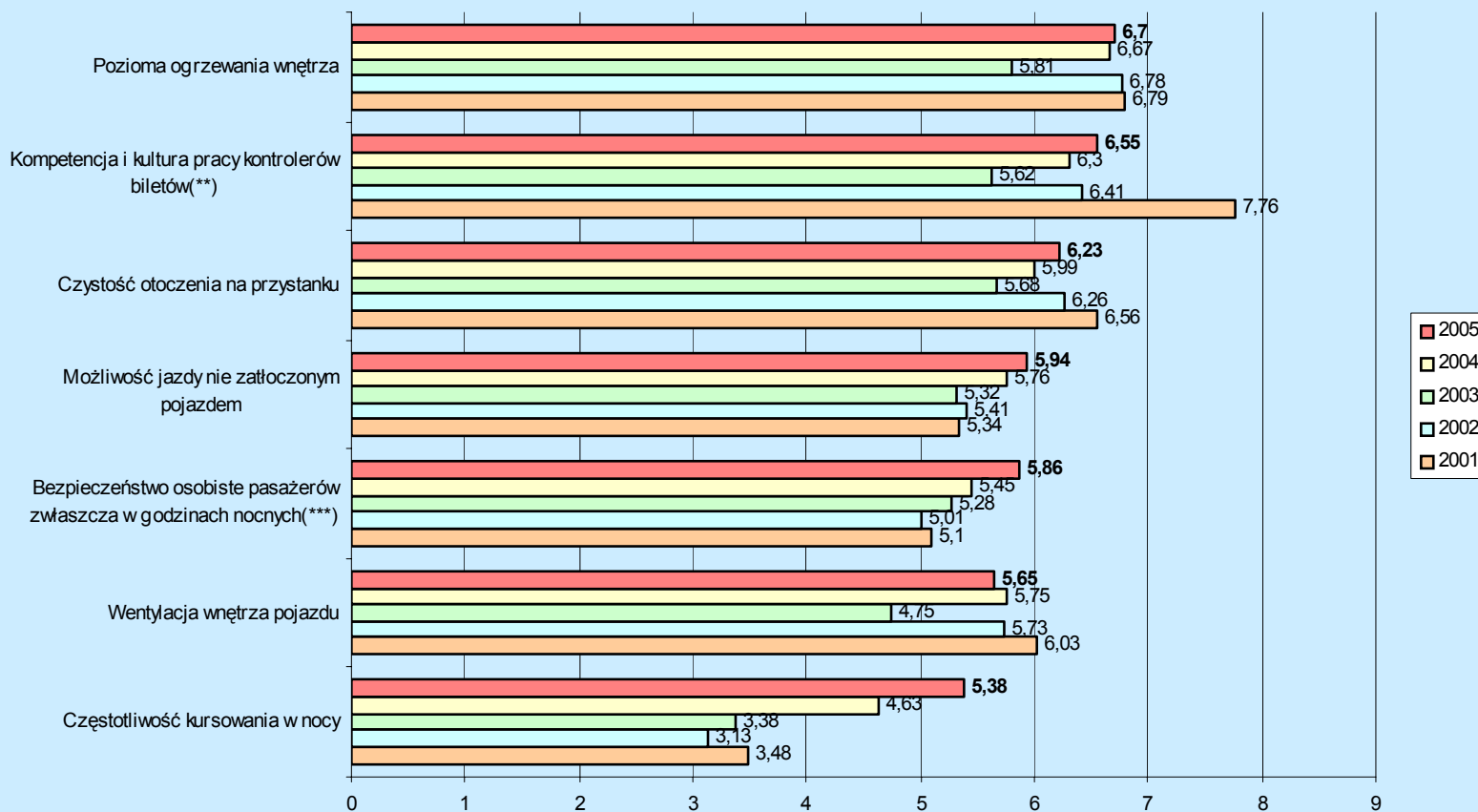
Zgoda na podwyżkę		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
P39	Tak	40,40%	•26,2%	•30,7%	18,5%	227	19,2%
	Nie	36,50%	•54,9%	•48,9%	66,8%	838	70,8%
	Nie wiem, trudno powiedzieć	23,10%	•18,9%	•21,0%	14,4%	118	10,0%
Razem		100,00%	•100,00 %	•100,00 %	100%	1183	100,00 %



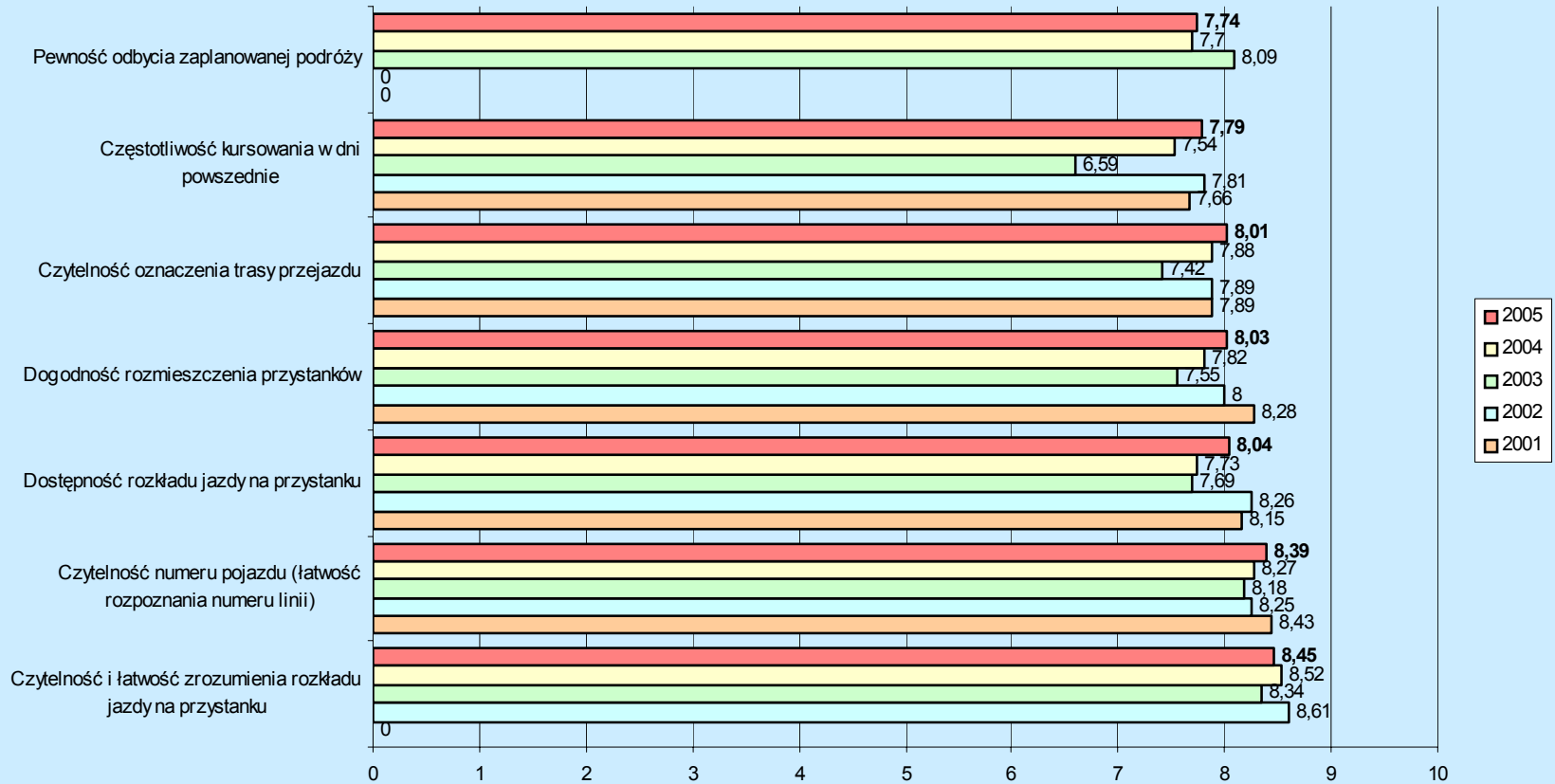
Oceniane najwyżej aspekty funkcjonowania komunikacji tramwajowej (skala 0 do 10) w latach 2001-2005



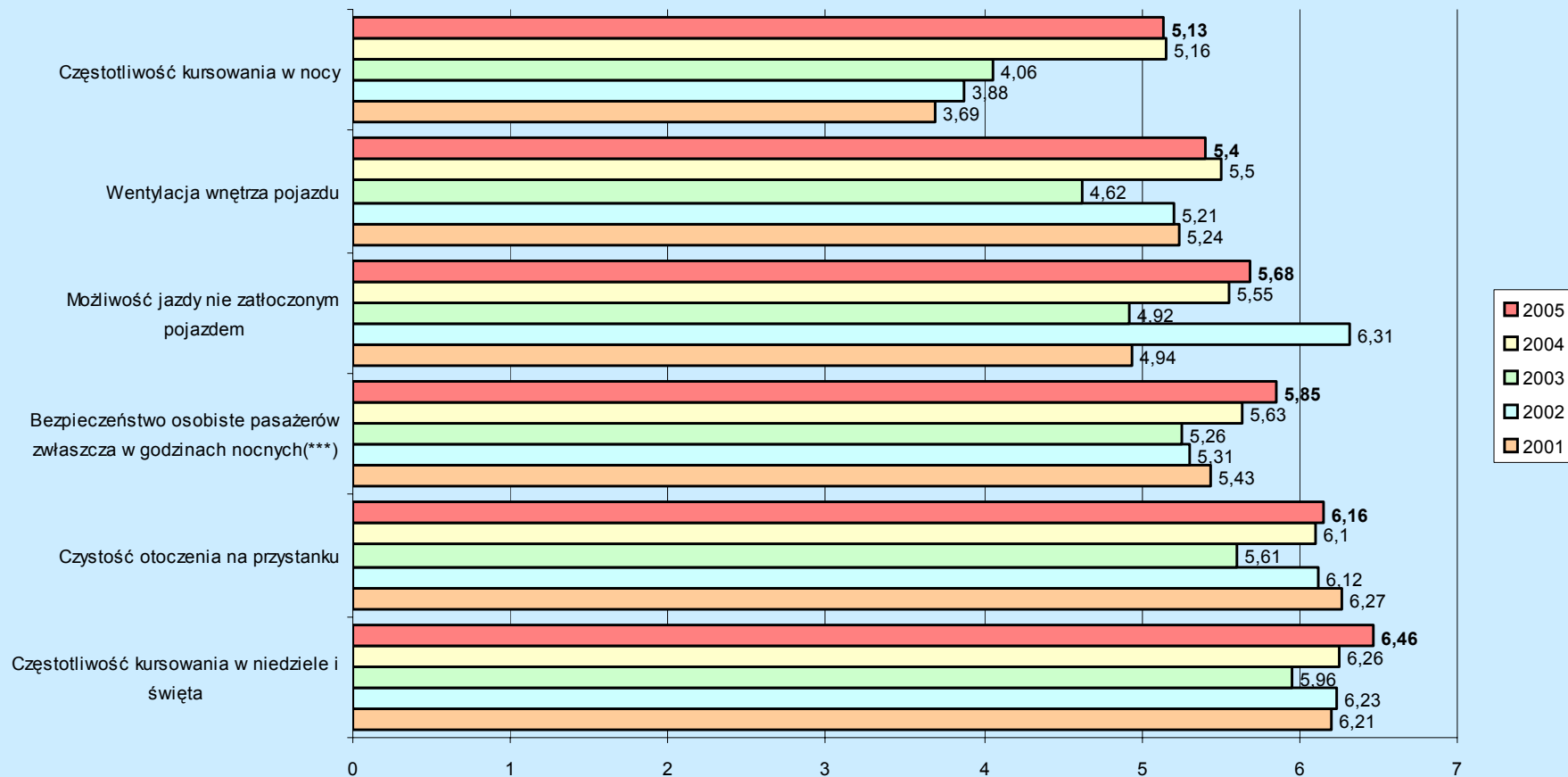
Oceniane najniżej aspekty funkcjonowania komunikacji tramwajowej (skala 0 do 10) w latach 2001-2005



Oceniane najwyżej aspekty funkcjonowania komunikacji autobusowej (skala 0 do 10) w latach 2001-2005



Oceniane najniżej aspekty funkcjonowania komunikacji autobusowej (skala 0 do 10) w latach 2001-2005



Cele na jakie władze powinny przeznaczyć większość pieniędzy jakimi dysponują w dziedzinie komunikacji?

P56		•2001	•2002	•2003	•2004	•2005	
		•% resp.				•Liczba	•% resp.
	•Budowa wydzielonych pasów ruchu przyspieszających przejazd komunikacją miejską	•68,4%	•67,2%	•69,3%	•67,6%	•840	•70,1%
	•Zintegrowany System łączący sieć komunikacji miejskiej oraz istniejącą sieć kolejową dla potrzeb obsługi komunikacyjnej miasta i gmin ościennych (między innymi połączenie z lotniskiem, Skawiną i Wieliczką)	•34,9%	•35,9%	•20,4%	•21,1%	•388	•32,4%
	•Zakup nowych tramwajów	•29,3%	•31,4%	•31,3%	•35,1%	•367	•30,6%
	•Zakup nowych autobusów	•22,3%	•21,1%	•27,9%	•25,9%	•318	•26,5%
	•Inne	•1,8%	•3,1%	•6,7%	•5,0%	•12	•1,0%



Jak często widuje Pan / Pani reklamę na tramwajach i autobusach MPK w Krakowie

P48	2005	
	Liczba	Procent
Bardzo rzadko	N=37	3,1%
Rzadko	N=176	14,7%
Często	N=579	48,3%
Bardzo często	N=158	13,2%
Codziennie	N=203	16,9%
Nie widuje takich reklam	N=45	3,8%
Razem	N=1198	100,0%



Jakim obciążeniem są wydatki na komunikację miejską?

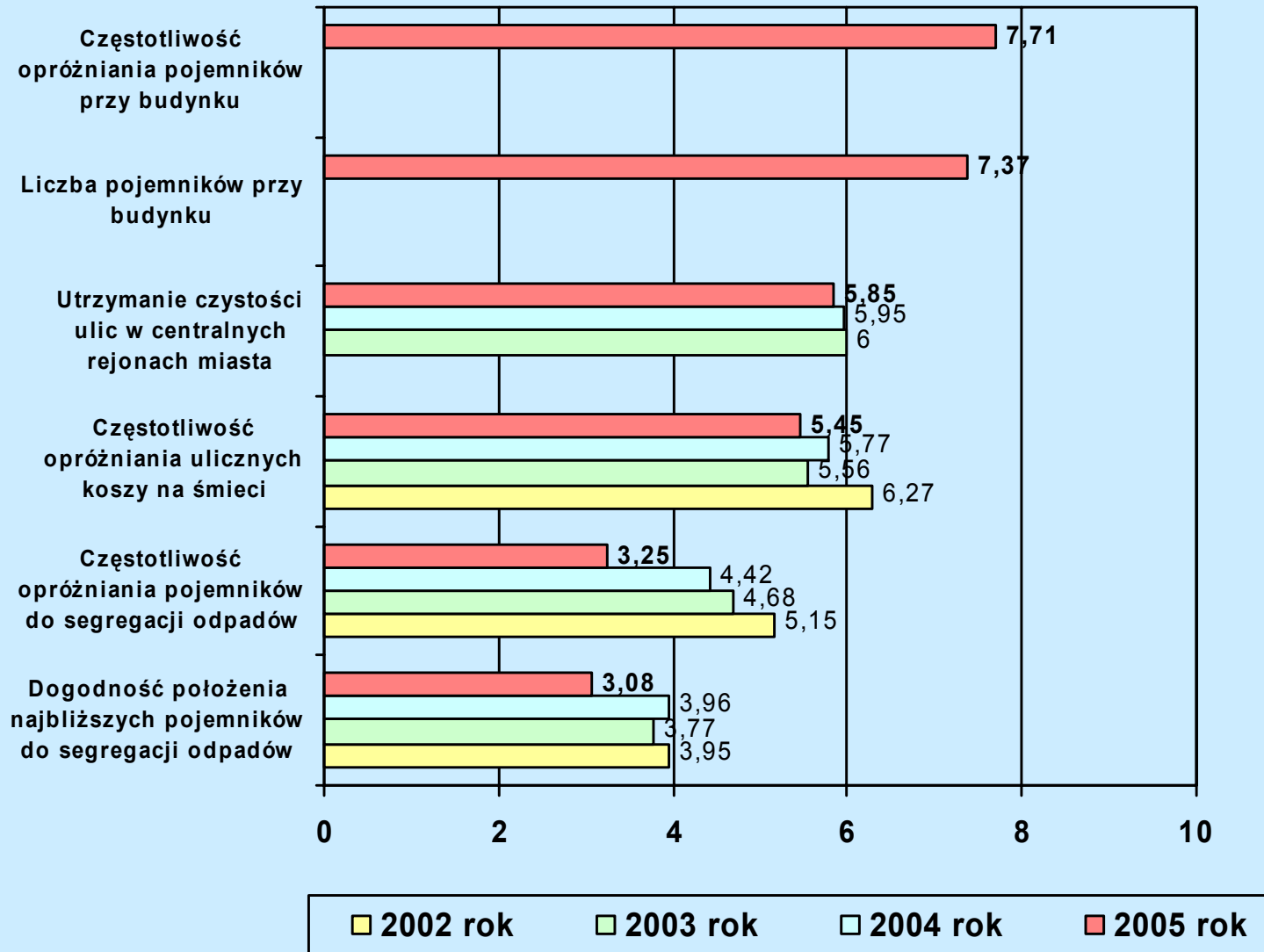
		2001	2002	2003	2004	2005	
		%				Liczba	%
P45	Znikomy wydatek - niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym	5,6%	7,2%	17,0%	5,7%	N=144	14,1%
	Bardzo mały wydatek - prawie niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym	3,5%	3,2%	5,3%	4,6%	N=47	4,6%
	Mały wydatek - zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym	13,1%	7,7%	13,4%	10,9%	N=137	13,4%
	Przeciętny wydatek - w porównaniu z innymi, przeciętnie obciąża miesięczny budżet domowy	31,6%	37,3%	30,6%	30,8%	N=306	30,0%
	Spory wydatek - znacząco obciążający miesięczny budżet domowy	27,2%	24,9%	19,8%	25,2%	N=222	21,8%
	Duży wydatek - dotkliwie obciążający miesięczny budżet domowy	15,4%	14,8%	10,2%	16,3%	N=109	10,7%
	Bardzo duży wydatek - należy do najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy	3,5%	4,8%	3,7%	6,6%	N=54	5,3%
Razem		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	N=1019	100%



Ocena czystości różnych części miasta (skala 0-10)

		2002	2003	2004	2005	
		Średnia	Średnia	Średnia	Średnia	Liczba
P3	Stare Miasto, w obrębie Plant	6,65	6,14	6,29	6,76	N=1148
	Dzielnica / okolica Pana / Pani mieszkania	6,23	5,92	5,83	6,15	N=1200
	Na obrzeżach Krakowa	4,42	4,30	4,42	5,25	N=1109

Ocena jakości usuwania odpadów (skala 0 do 10) w latach 2002-2005



Ocena różnych aspektów pracy MPO Sp. z o.o. w latach 2002-2005

