

Usługi komunalne
w opiniach
i budżetach
mieszkańców Krakowa -
podsumowanie
wyników
2025



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.

Edycja 2025

Cele badania

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

Szczegółowe cele badania:

zbadanie stopnia znajomości poszczególnych miejskich spółek komunalnych oraz rozpoznawalności ich logotypów;

zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych mieszkańców Krakowa wydatkami na usługi komunalne;

zbadanie postaw mieszkańców dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne spółki.

Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone przy wykorzystaniu techniki bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego CAPI.

Badaną populację stanowili dorośli mieszkańcy Krakowa, reprezentujący proporcjonalnie każdą z osiemnastu dzielnic.

Respondentami były osoby opłacające rachunki za wodę, ścieki, ogrzewanie, czynsz.

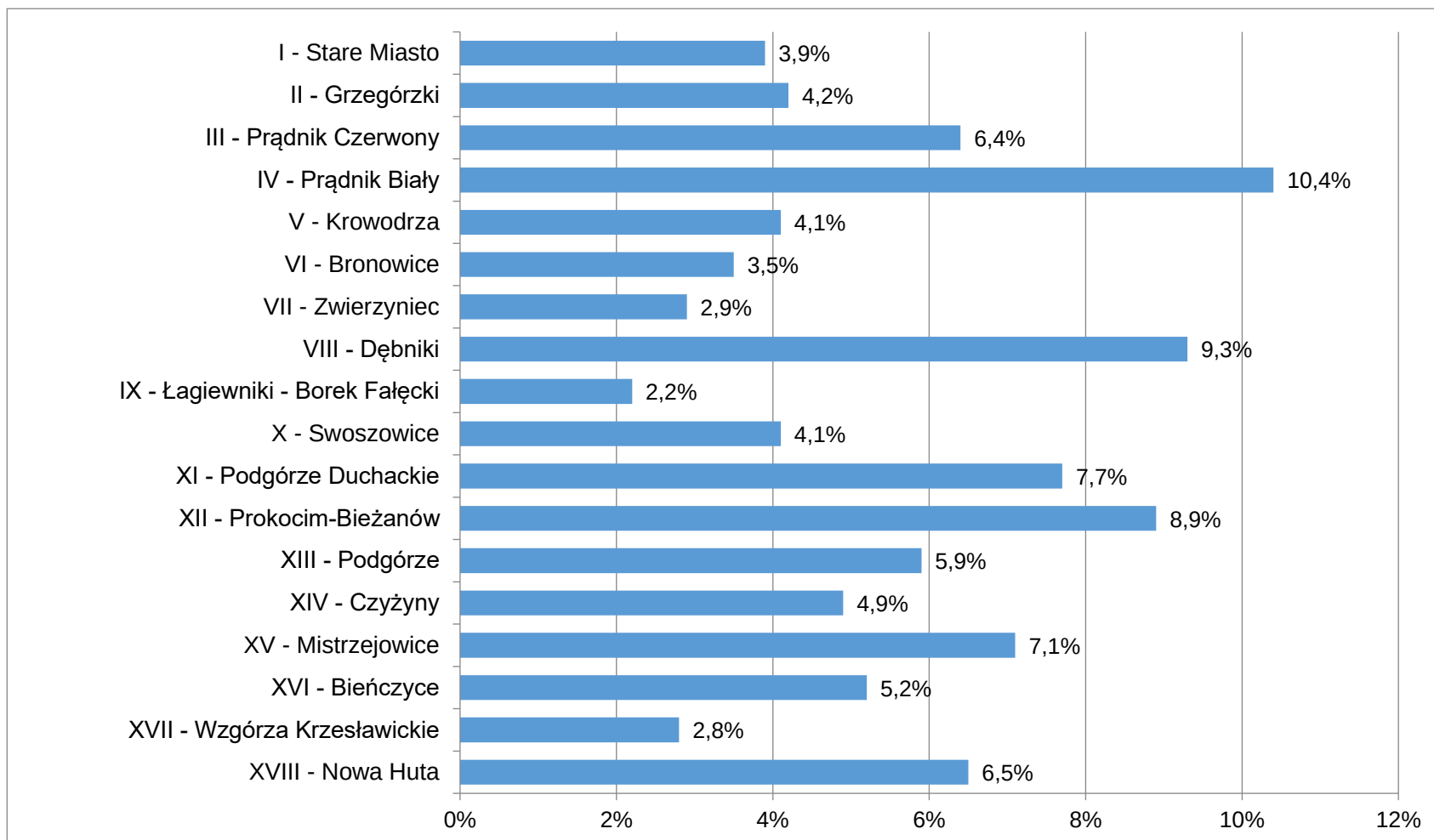
Przy doborze próby zastosowano metodę *random walking*, polegającą na wyznaczeniu ankieterom adresów startowych w każdej dzielnicy od których zaczynając docierali do respondentów spełniających kryteria doboru.

Badanie objęło 1304 losowo wybrane gospodarstwa domowe.



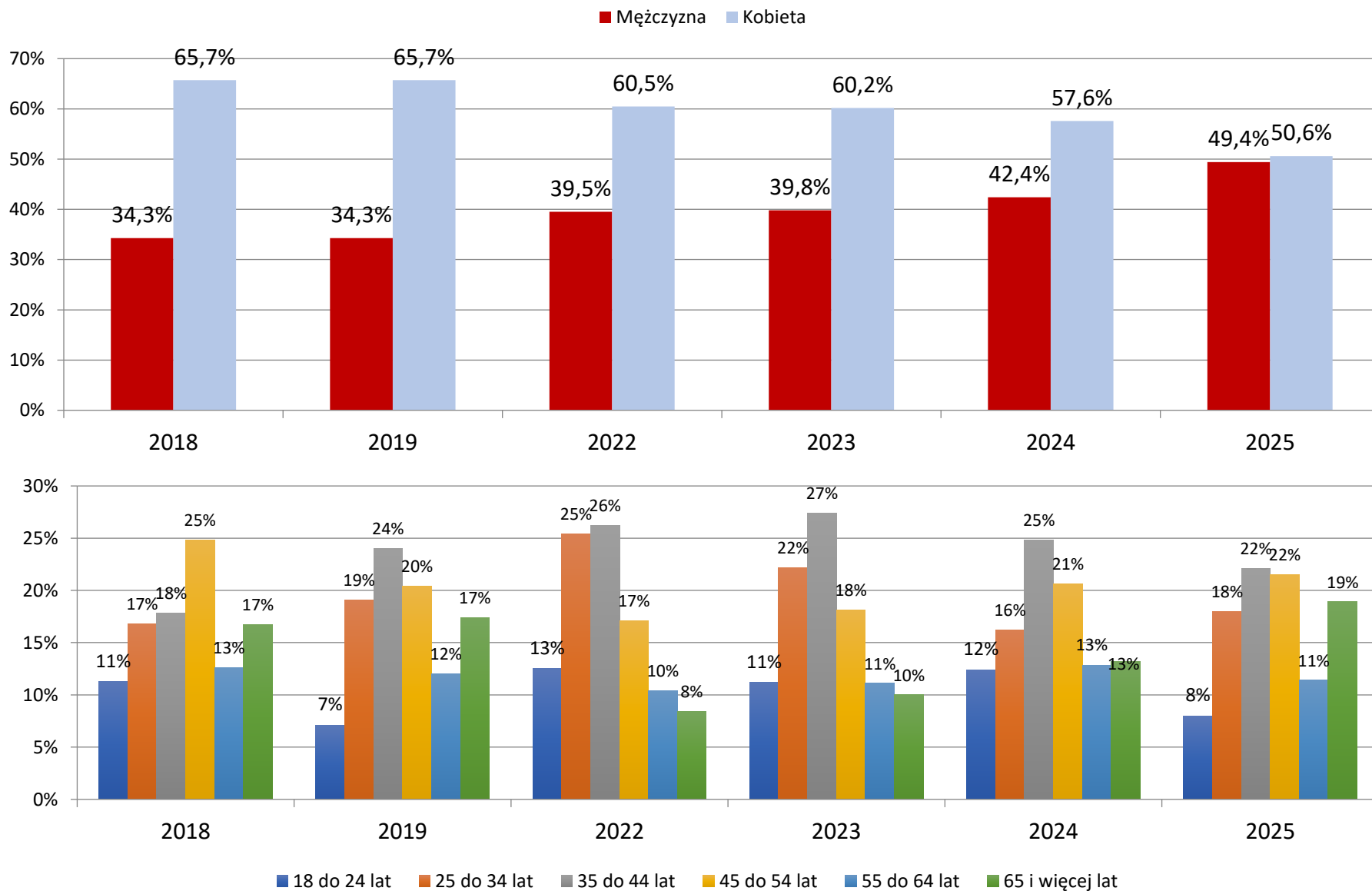
Charakterystyka badanych

Struktura próby według dzielnic



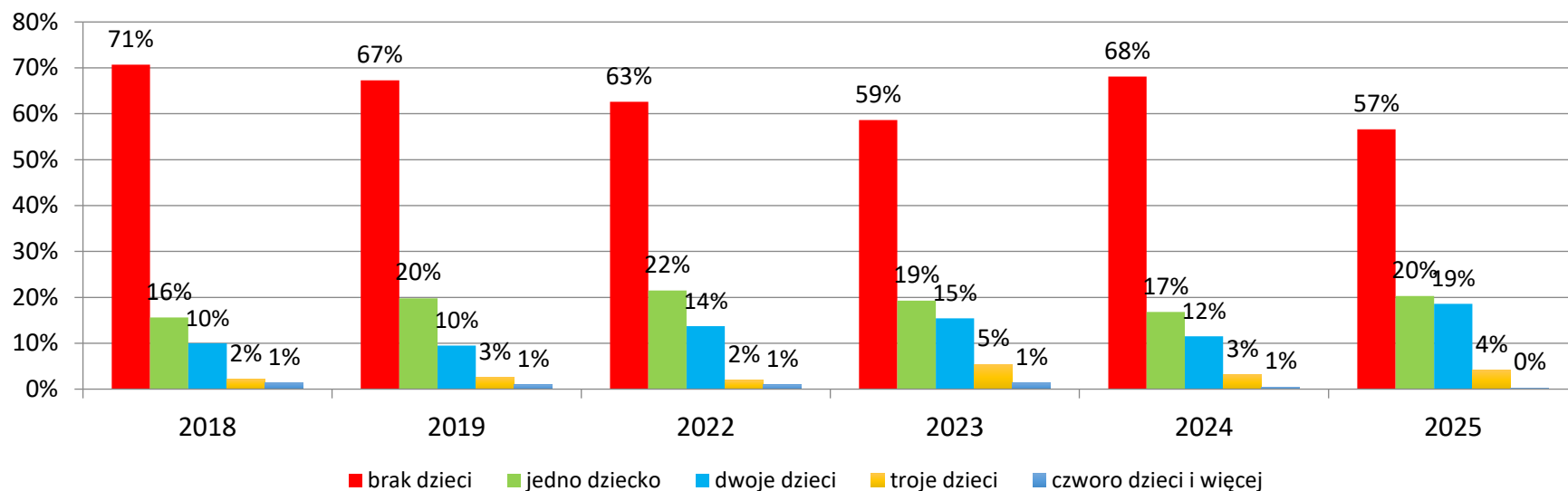
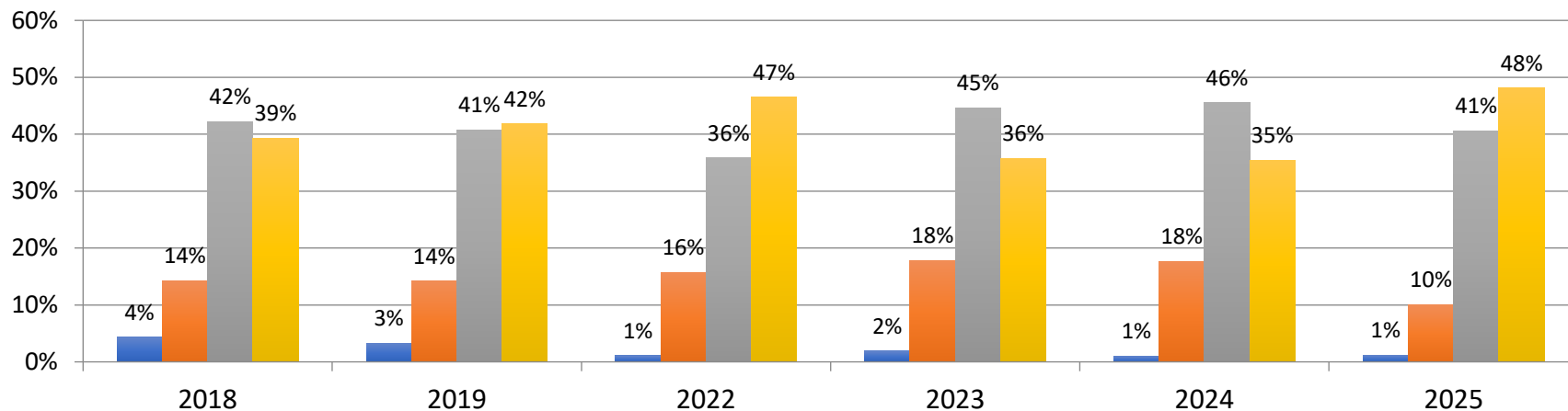
N=1304

Charakterystyka badanych (płeć, wiek)

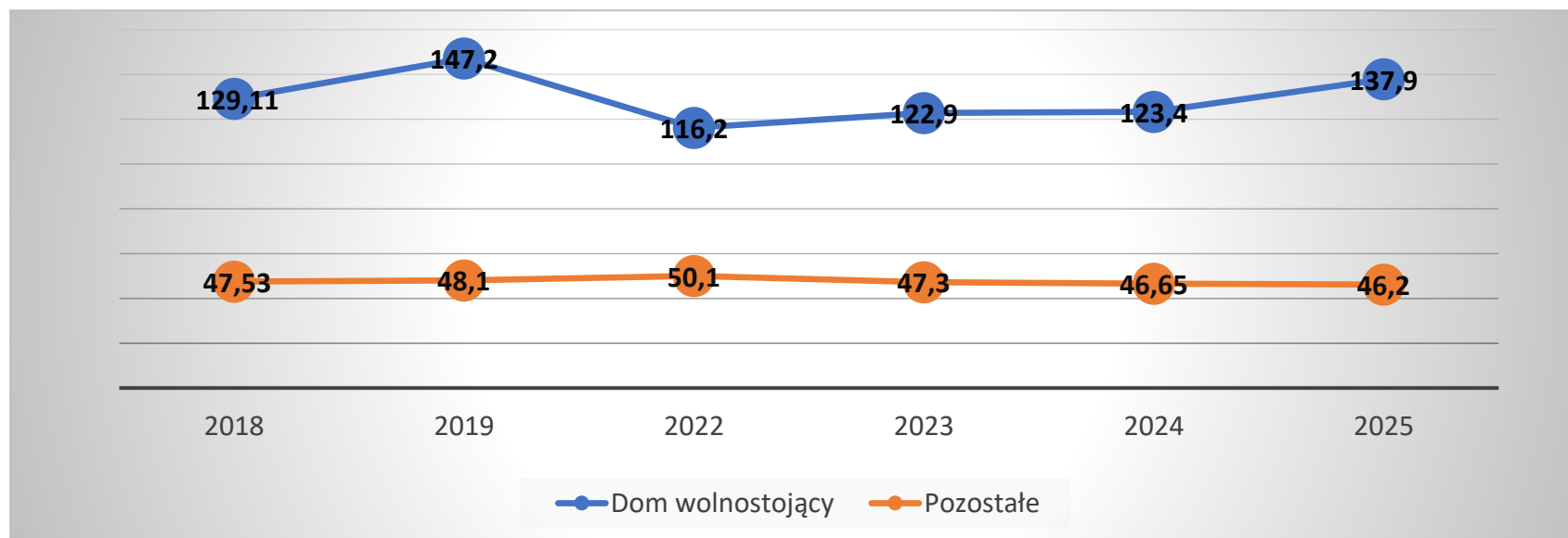
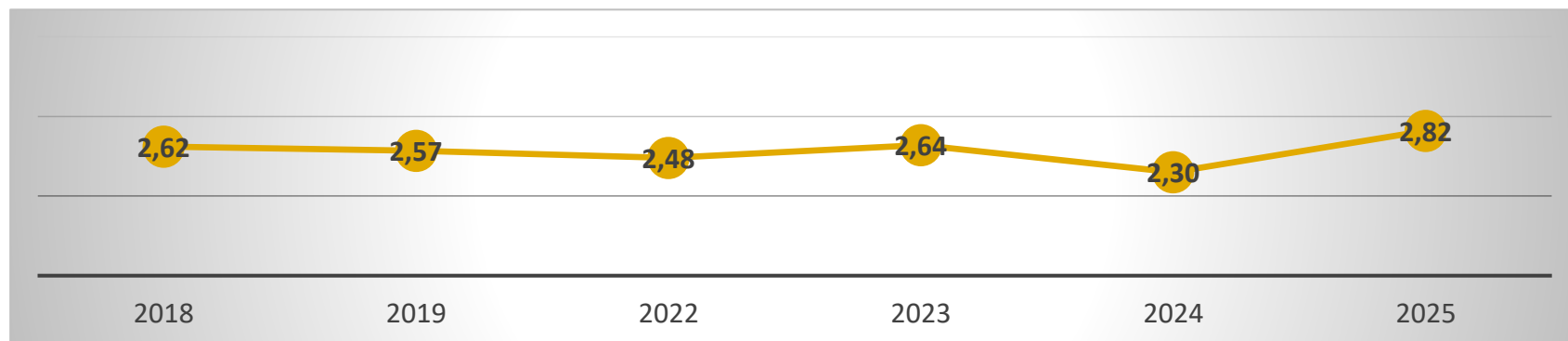


Charakterystyka badanych (wykształcenie, liczba dzieci na utrzymaniu)

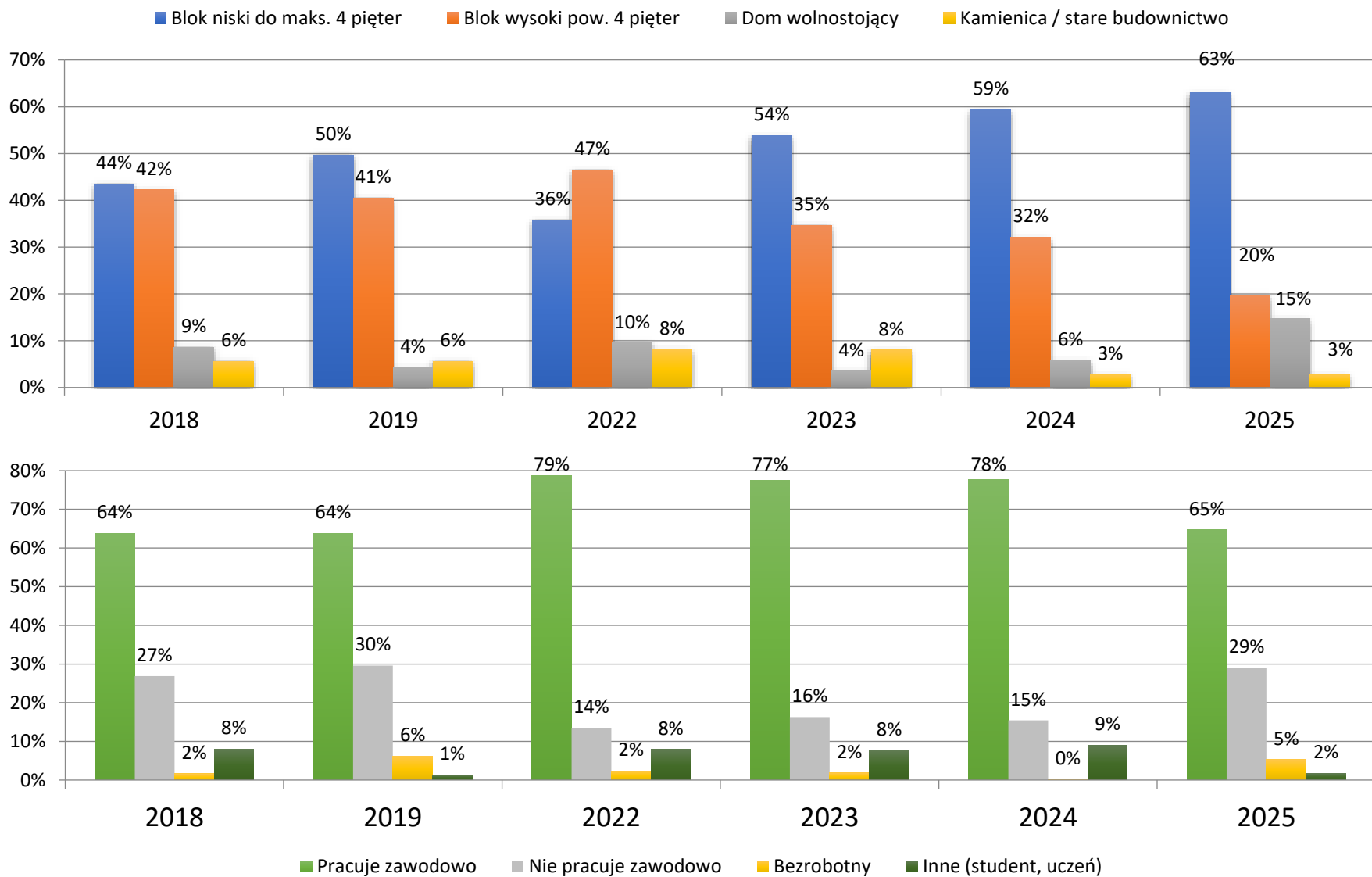
■ Podstawowe ■ Zasadnicze zawodowe ■ Średnie ■ Wyższe



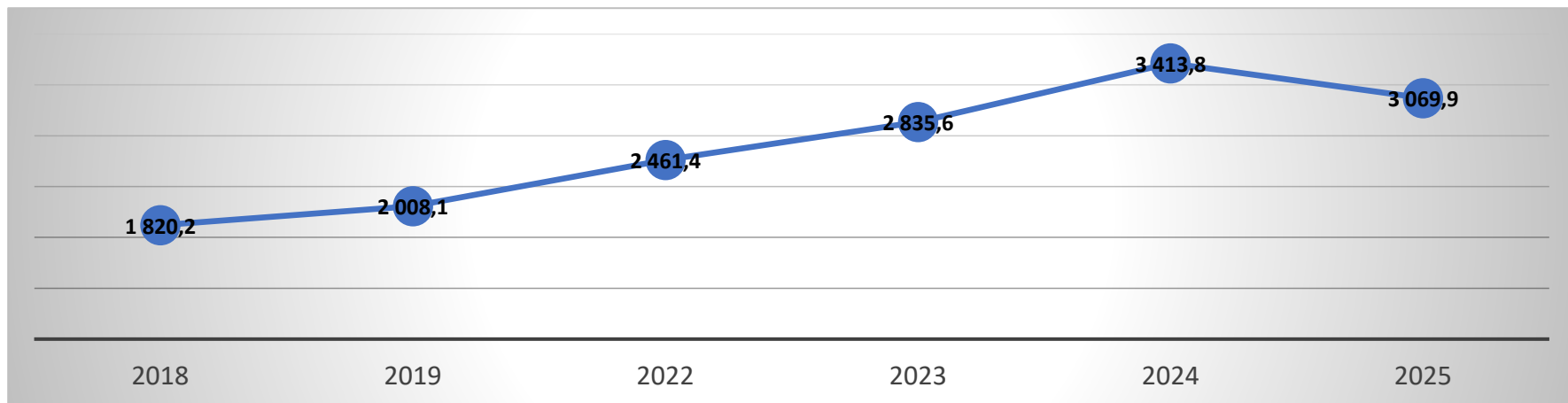
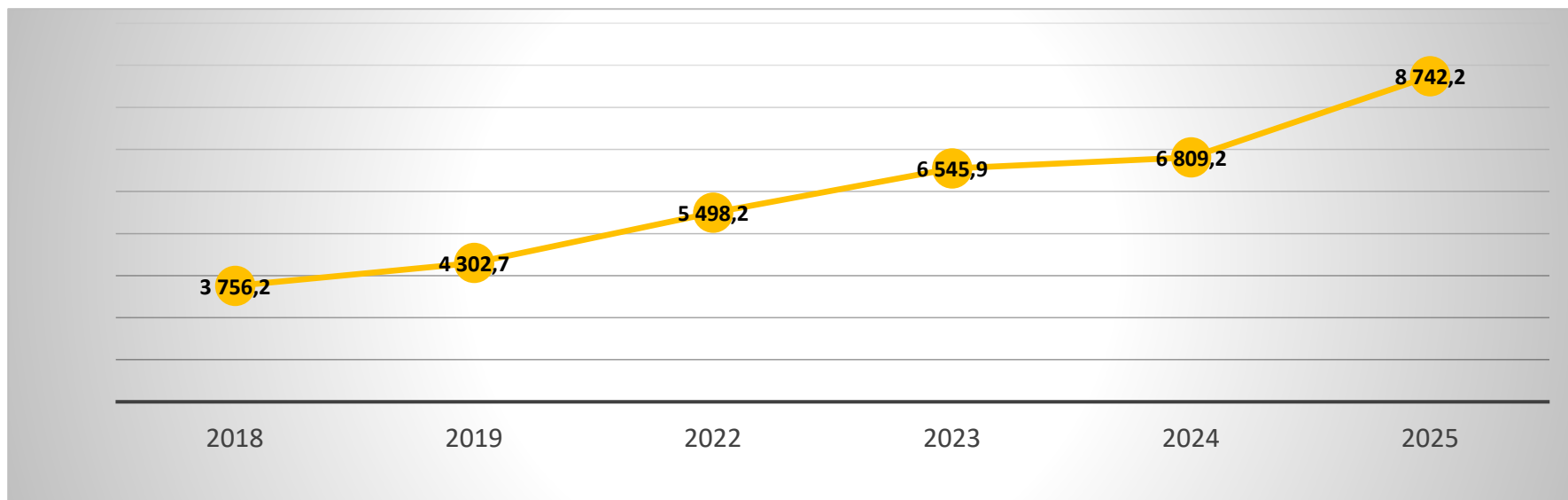
Charakterystyka badanych (średnia liczba osób, pow. domu / mieszkania)



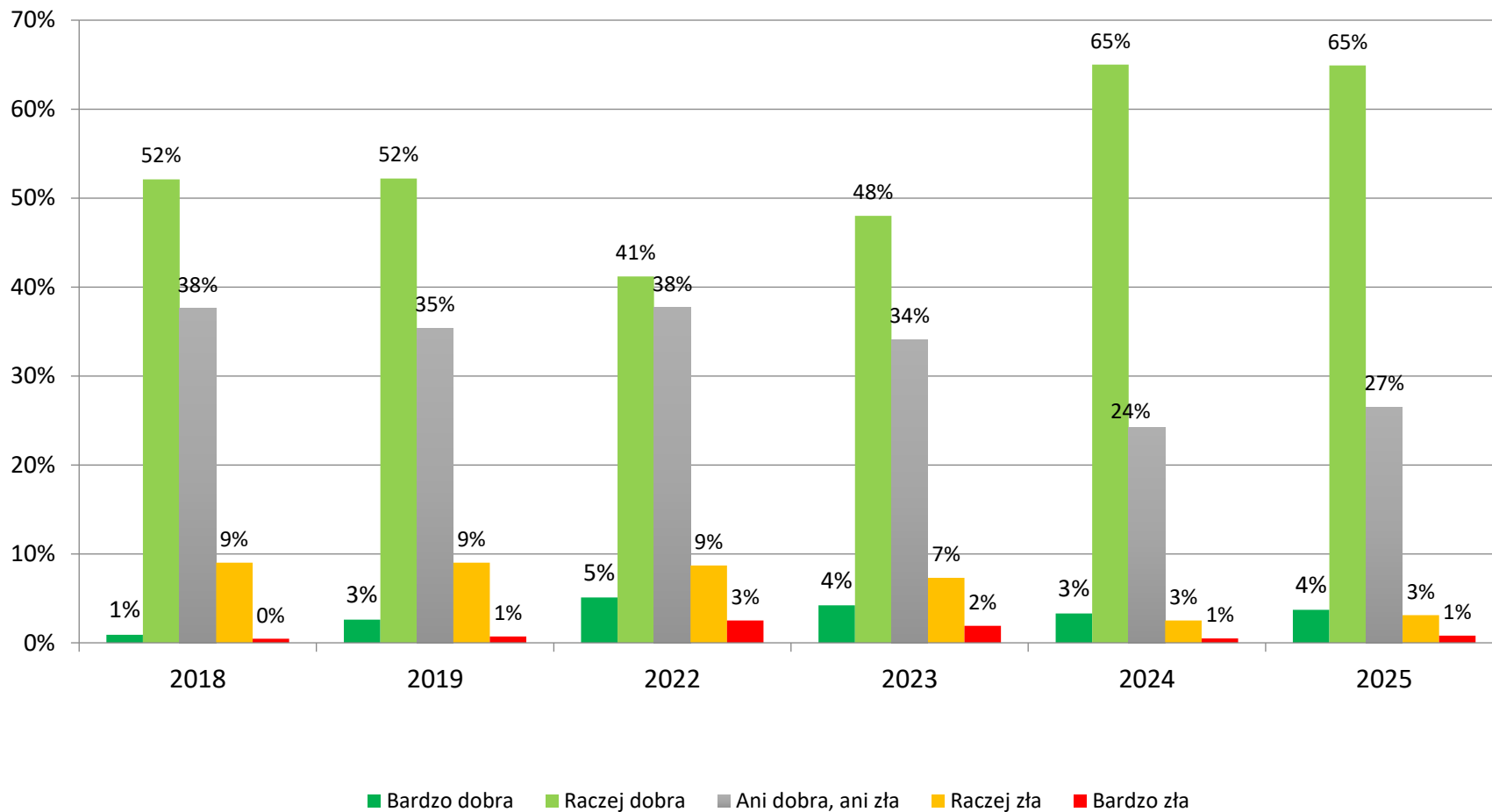
Charakterystyka badanych (typ budynku, aktywność zawodowa)



Charakterystyka badanych (śr. dochód gosp. domowych, śr. dochód na osobę)



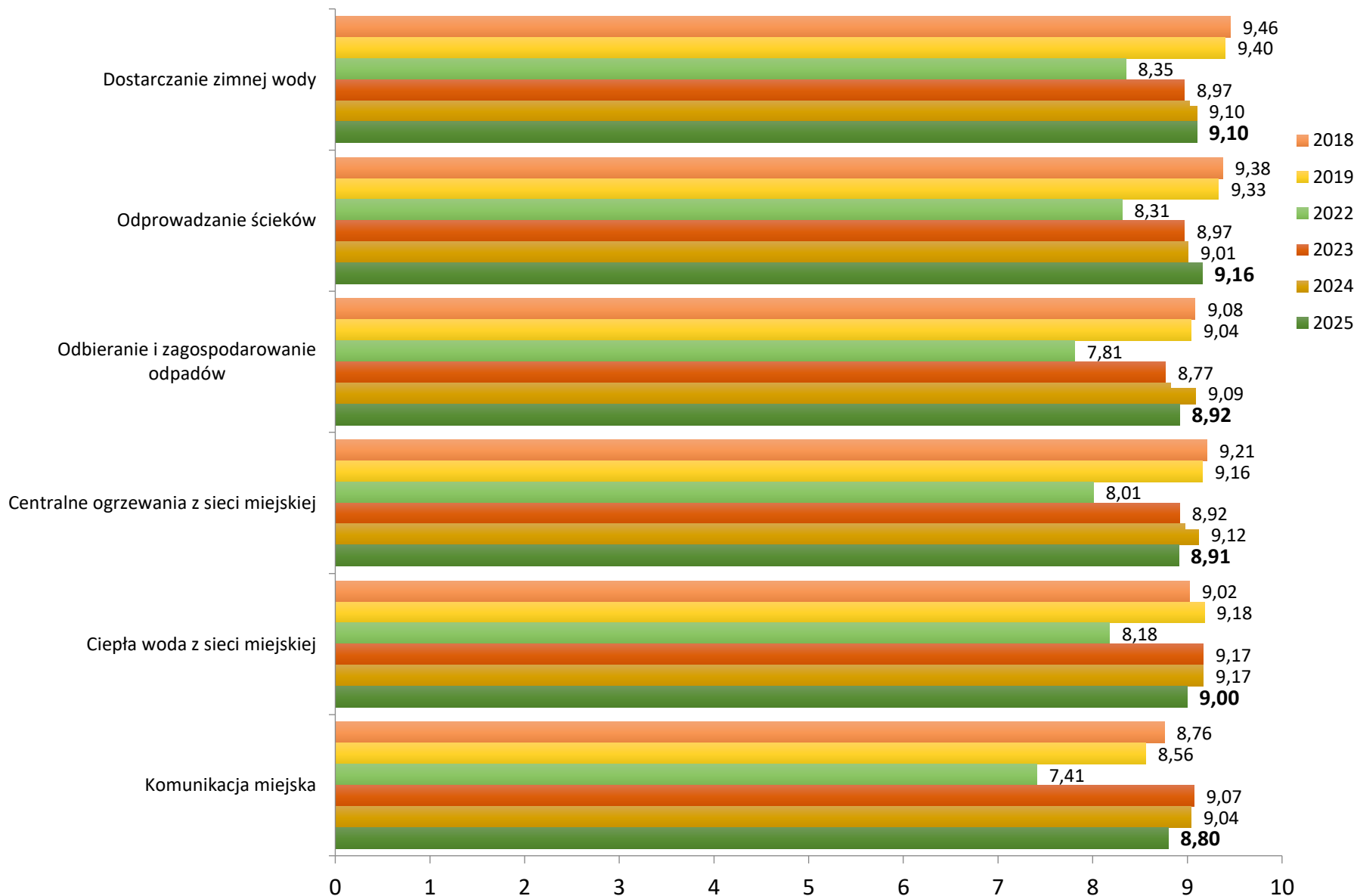
Charakterystyka badanych (ocena sytuacji materialnej)



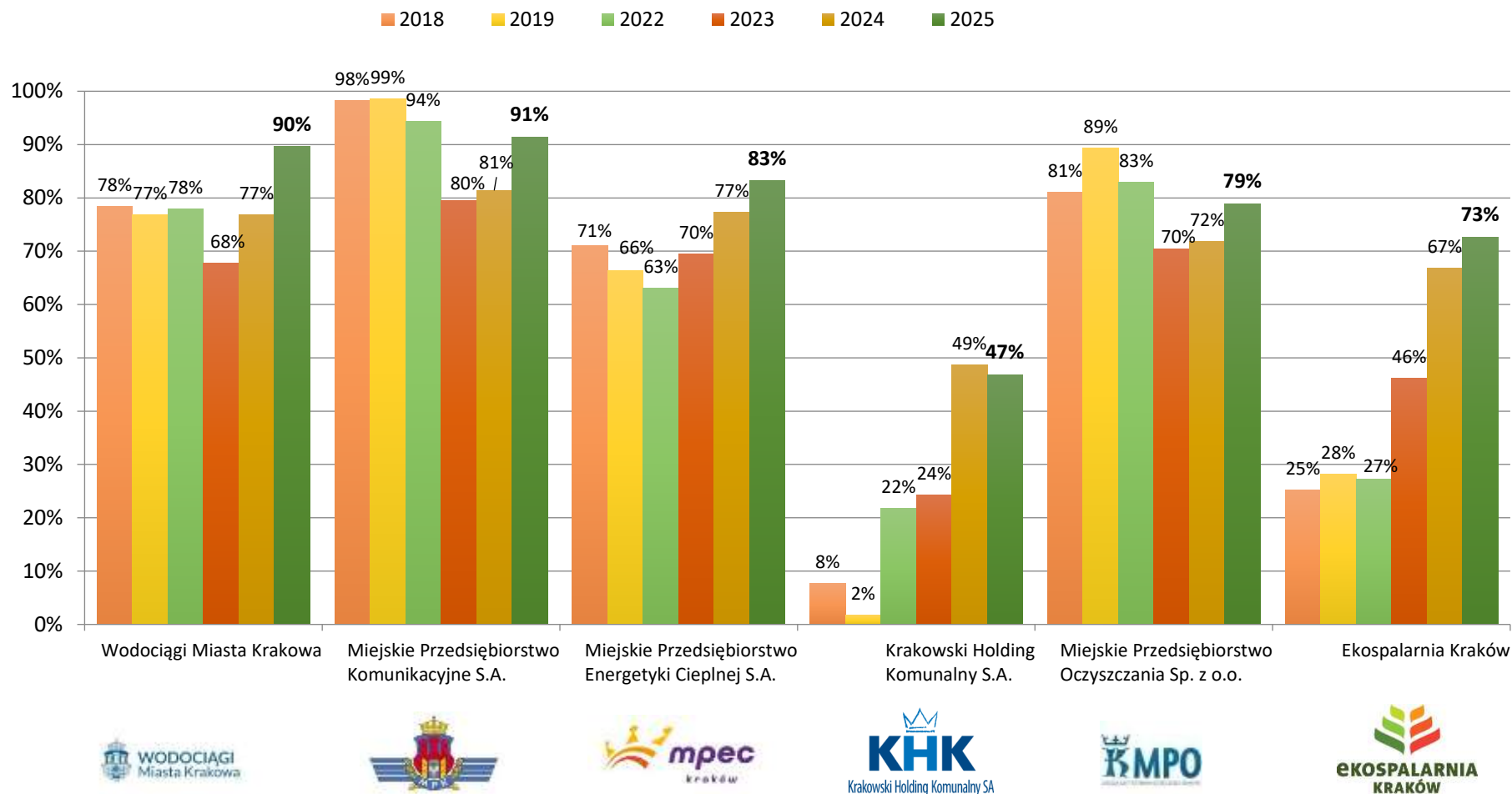
Usługi komunalne ogółem



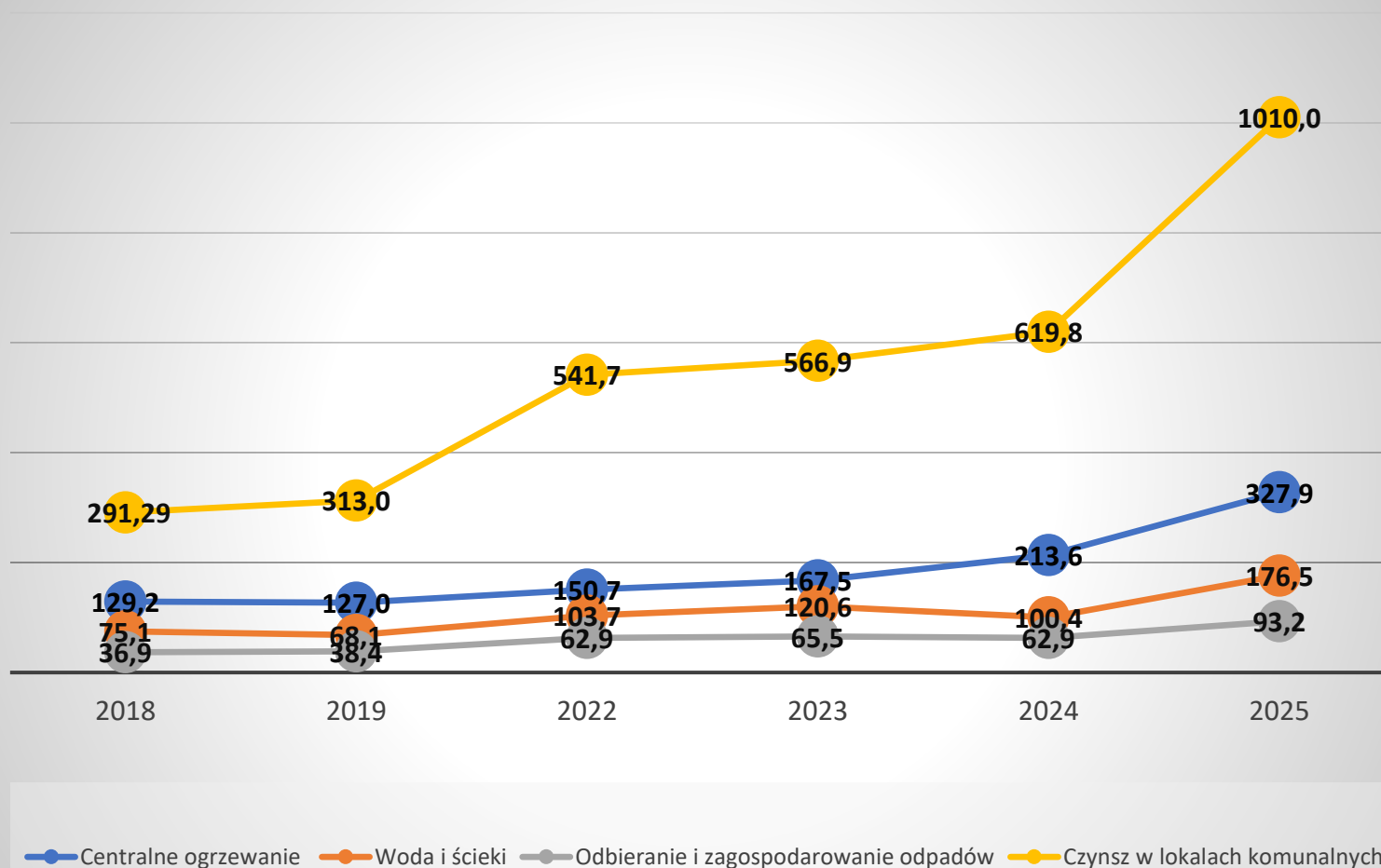
Średnia ocen usług komunalnych (skala od 0 do 10)



Rozpoznawalność logotypów miejskich spółek komunalnych



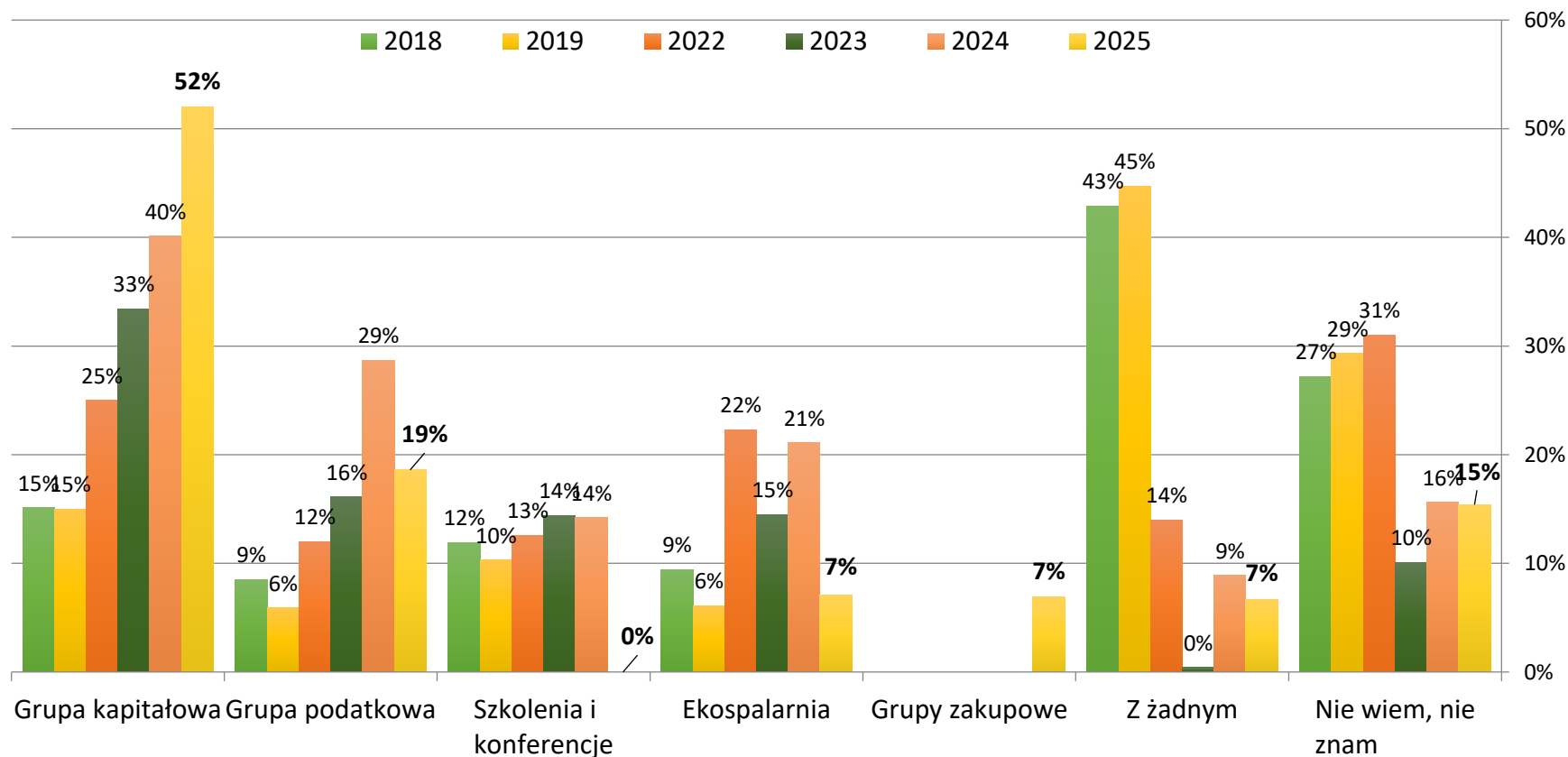
Średnie wydatki na usługi komunalne w złotych



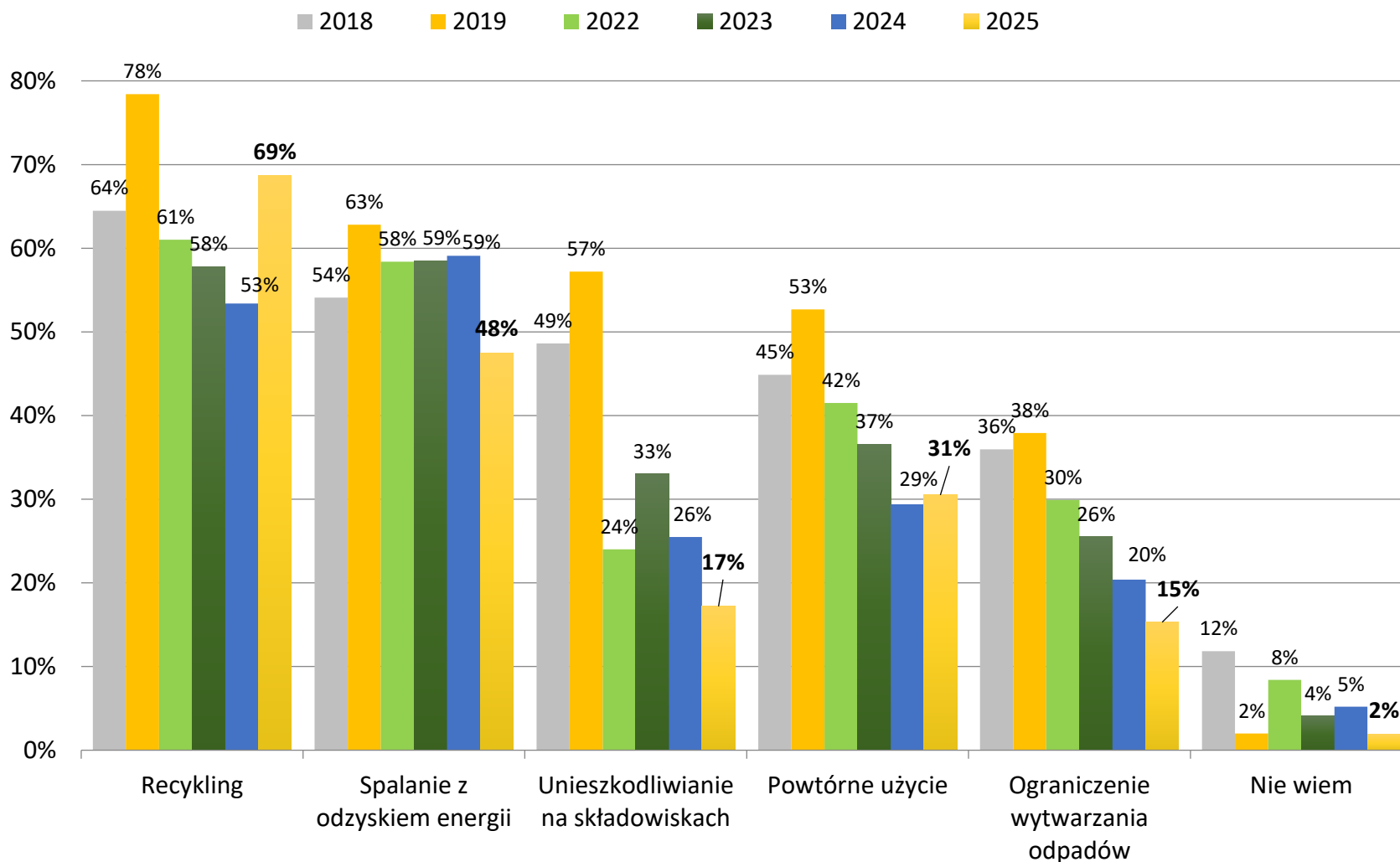
KHK S.A. i Ekospalarnia



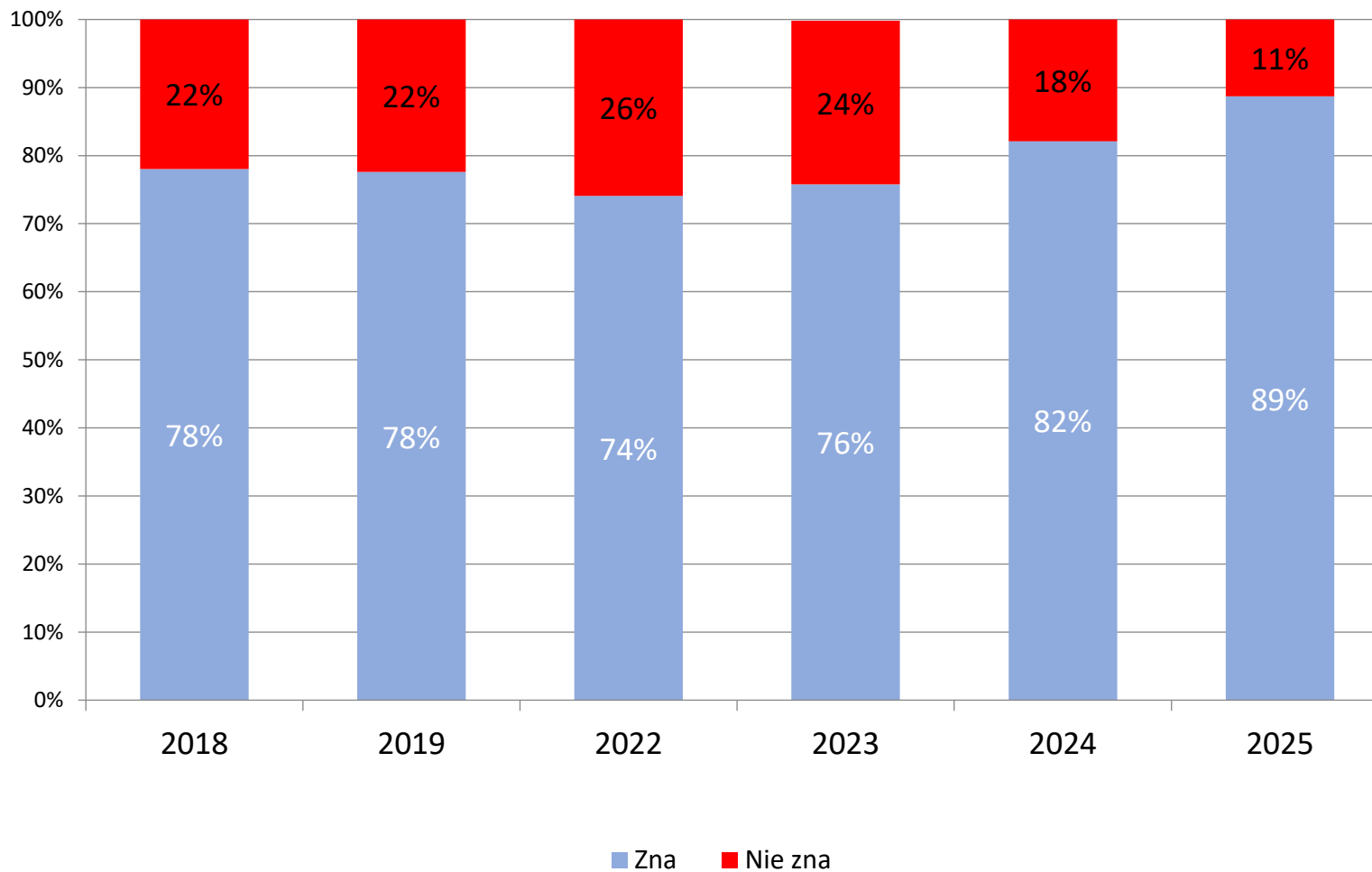
Z jakim rodzajem działalności kojarzy się respondentom KHK S.A.



Opinia na temat pożądanых form postępowania z odpadami



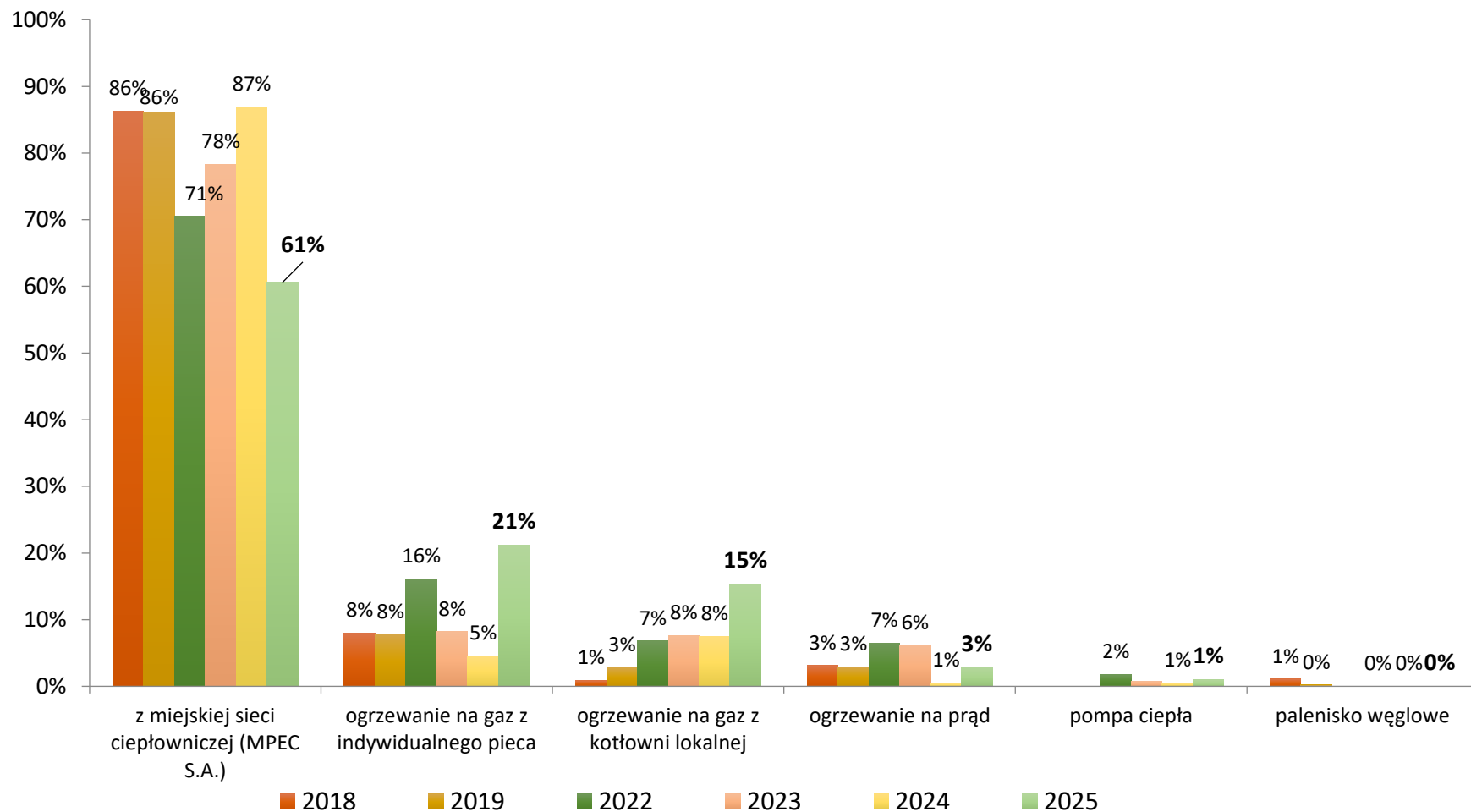
Świadomość istnienia Ekospalarni



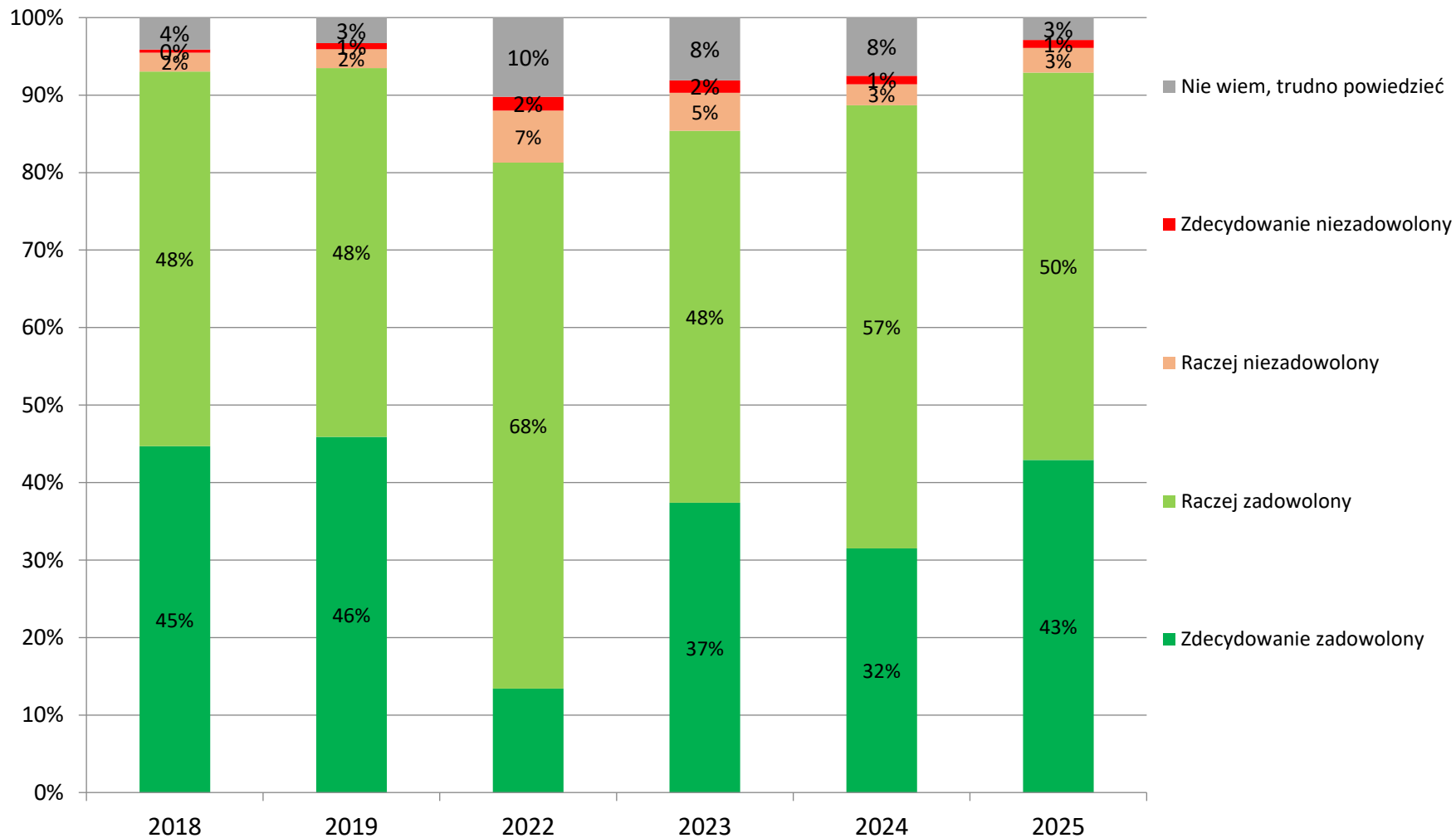
Miejskie Przedsiębiorstwo
Energetyki Ciepłej S.A.
– dostarczanie ciepła



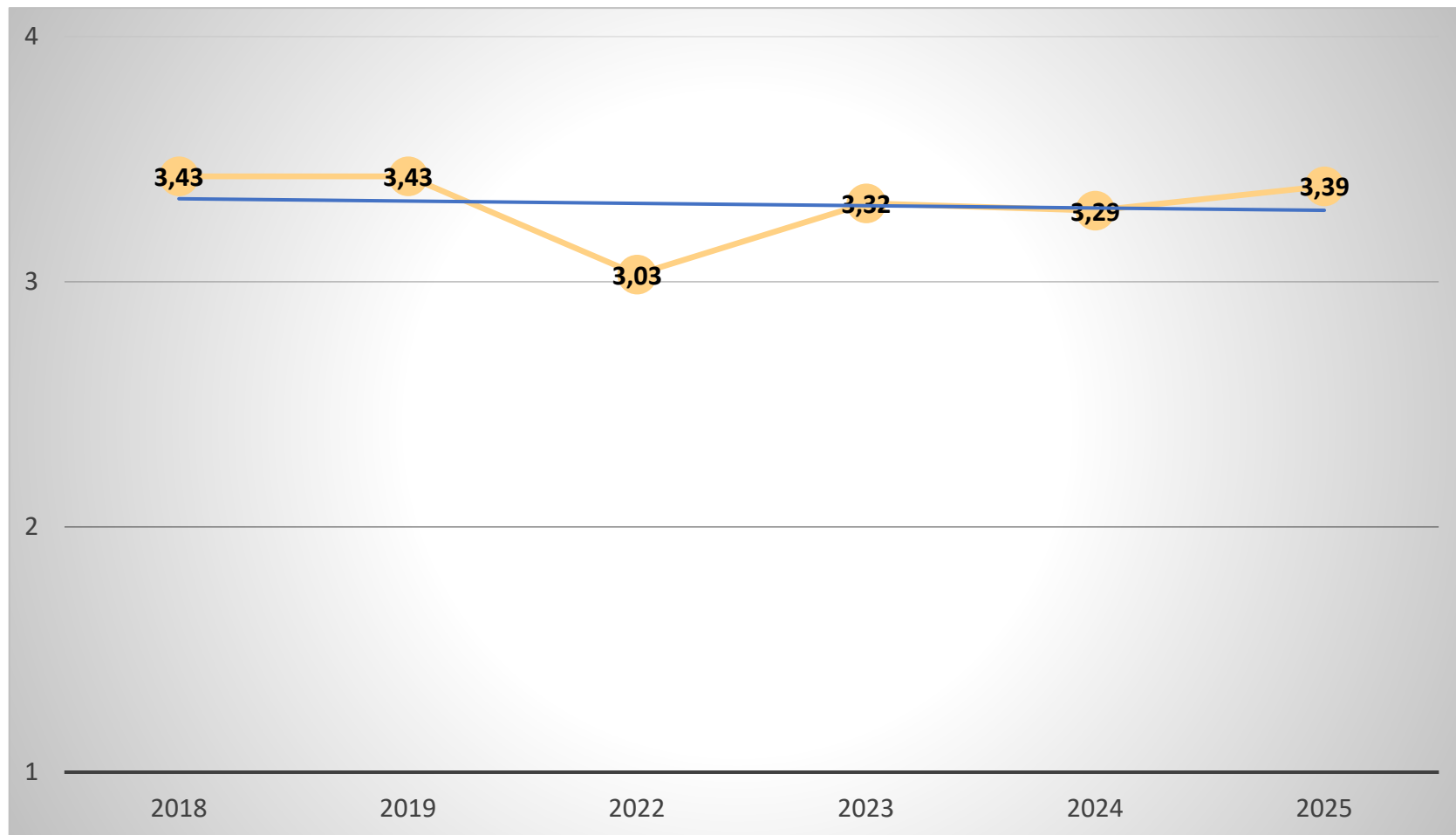
Źródło ogrzewania badanych gospodarstw domowych



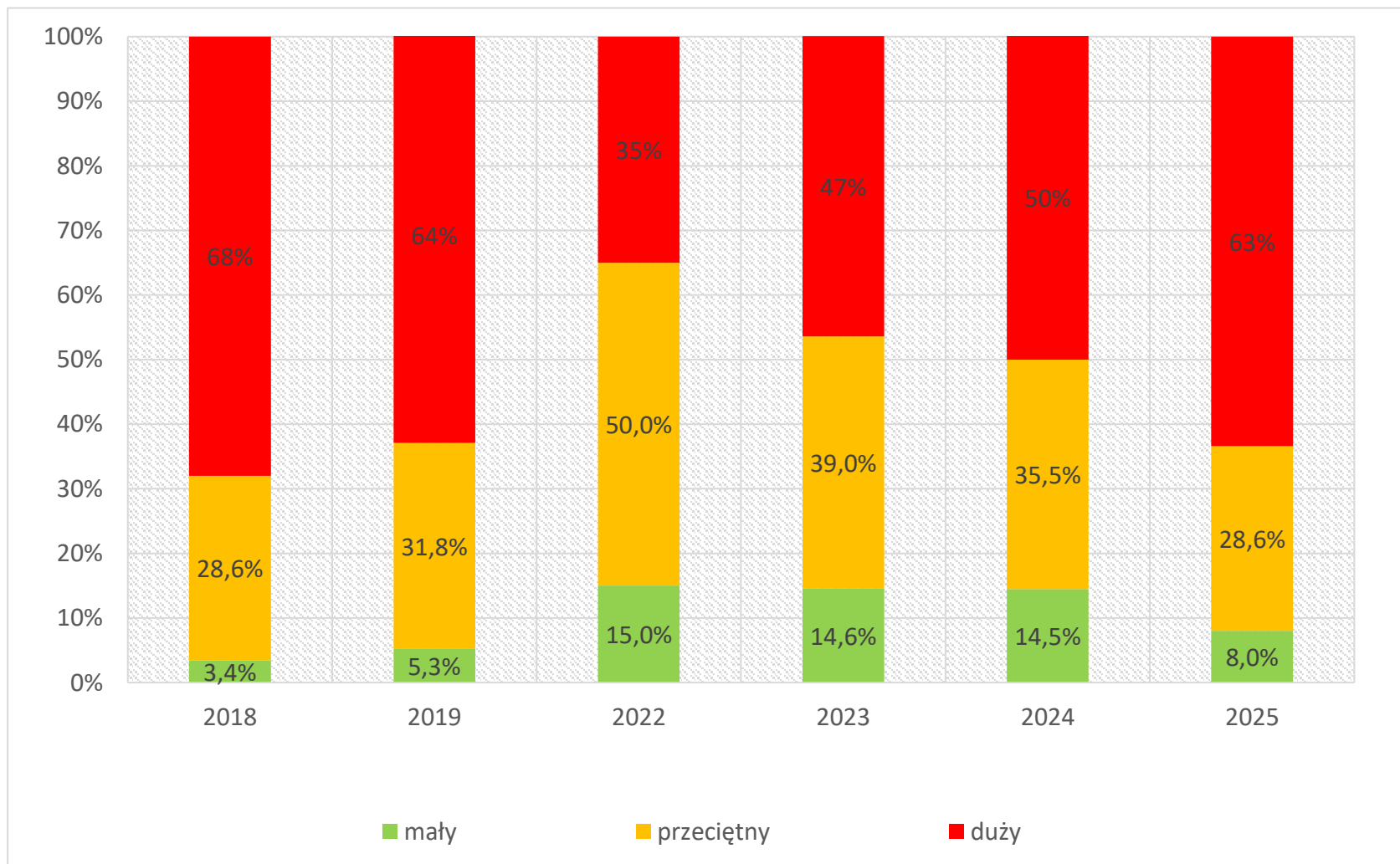
Zadowolenie z usług świadczonych przez MPEC S.A.



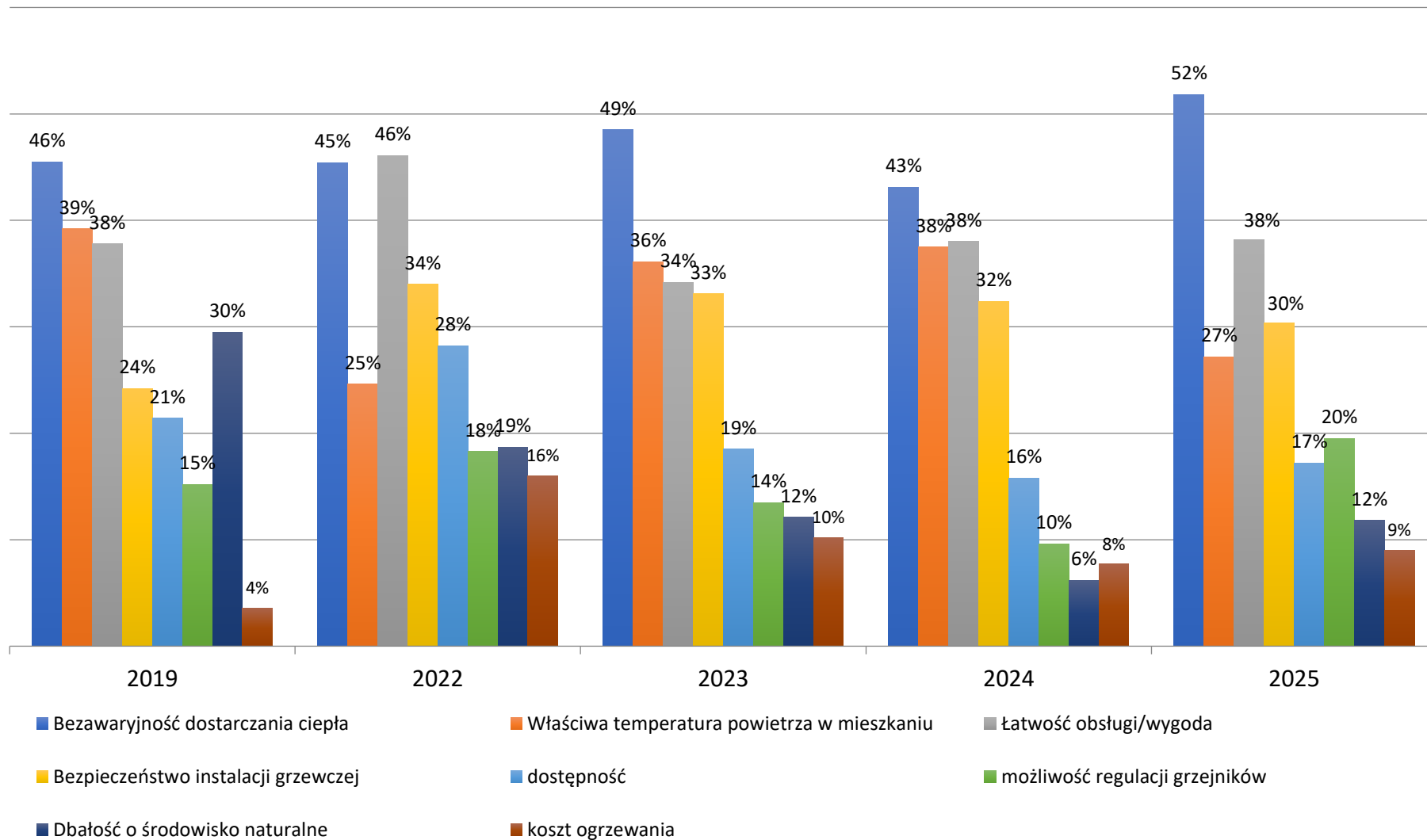
Średnia ocena usług świadczonych przez MPEC S.A.
(skala ocen od 1 zdecydowanie nie do 4 zdecydowanie tak)



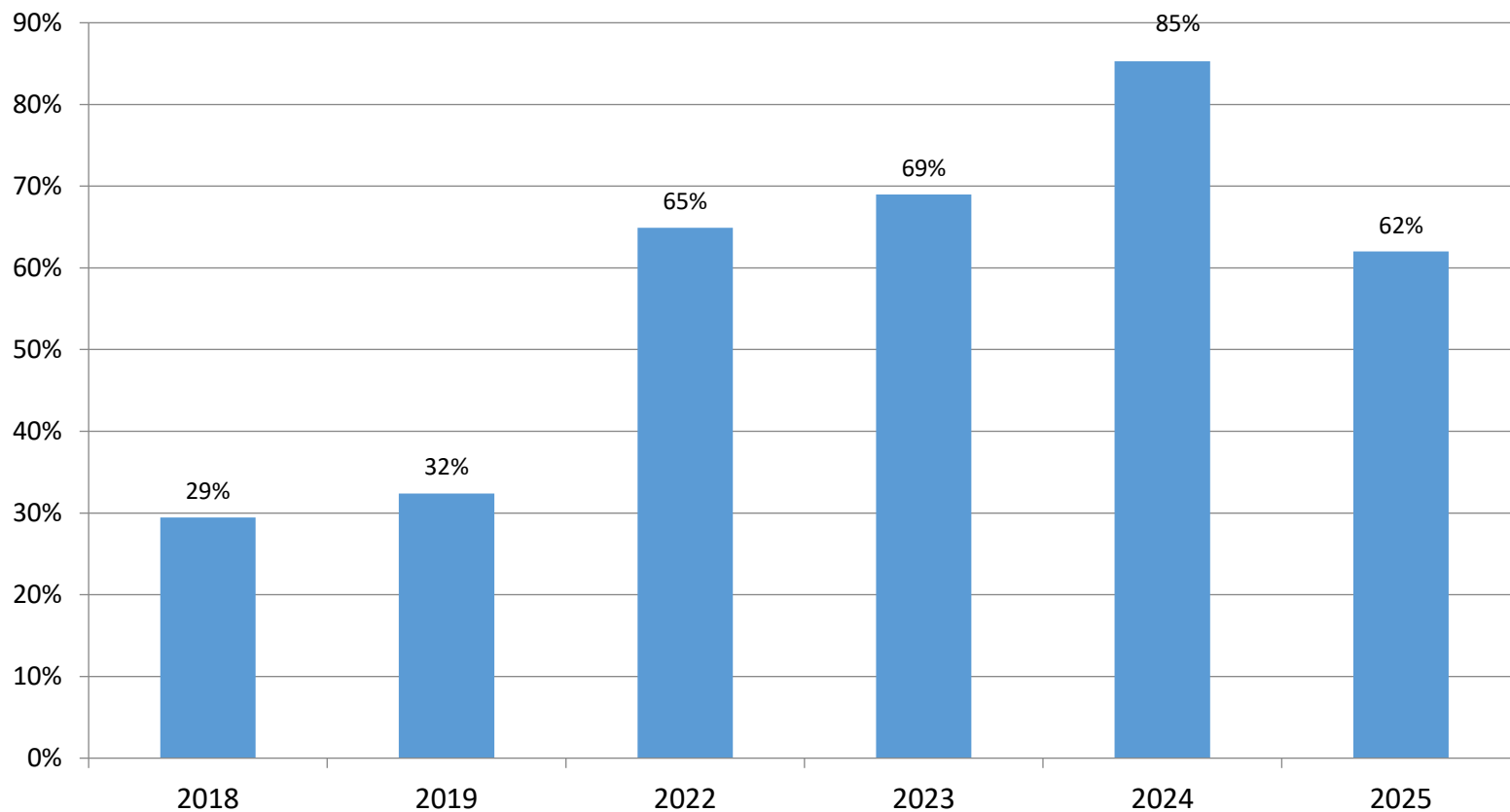
Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. – aspekt subiektywny



Mocne strony MPEC S.A.



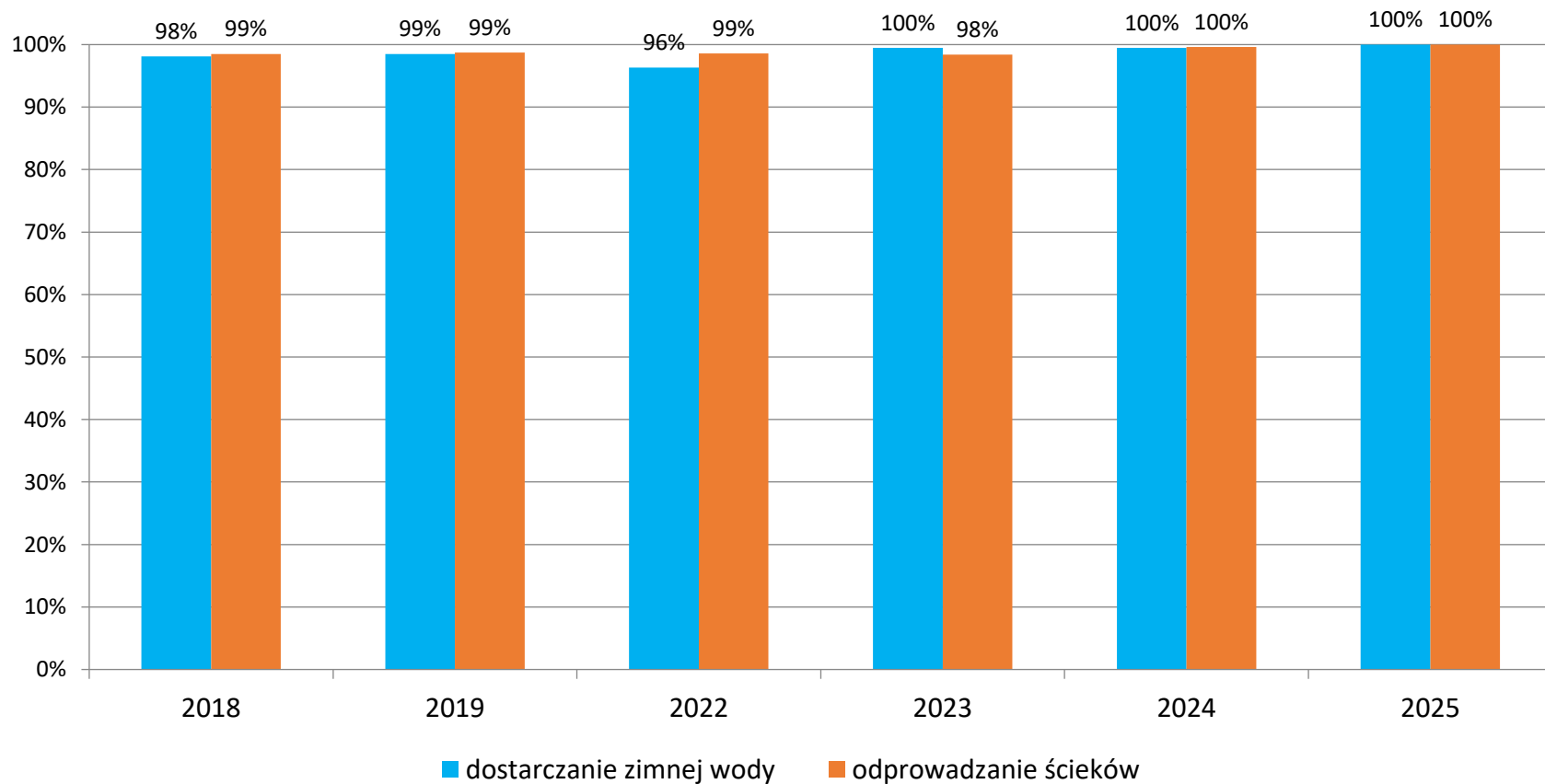
Korzystanie z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci MPEC S.A.



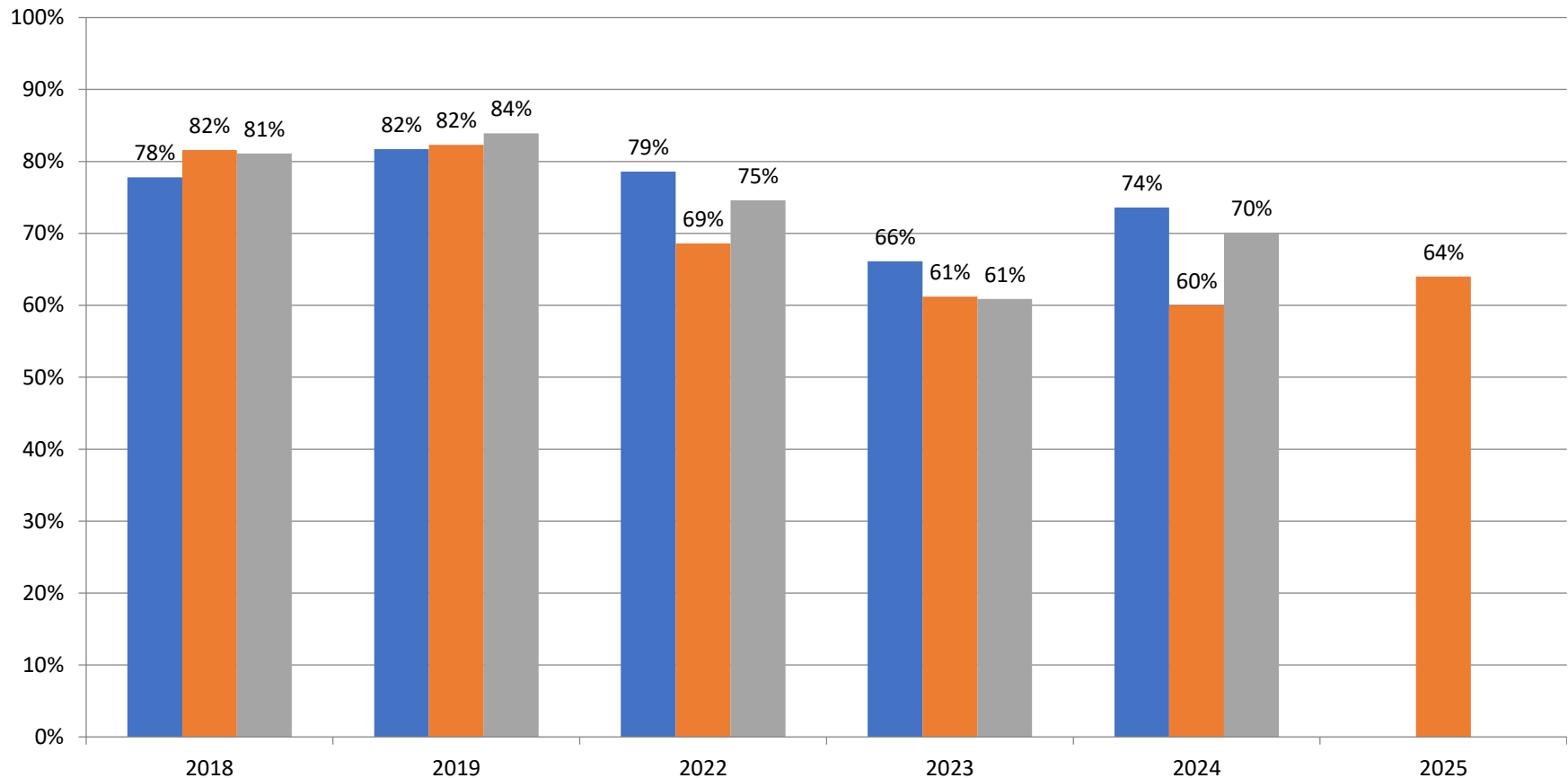


Wodociągi Miasta
Krakowa S.A.-
dostarczanie zimnej
wody
i odprowadzanie ścieków

Odsetek badanych korzystających z usług Wodociągów Miasta Krakowa S.A.

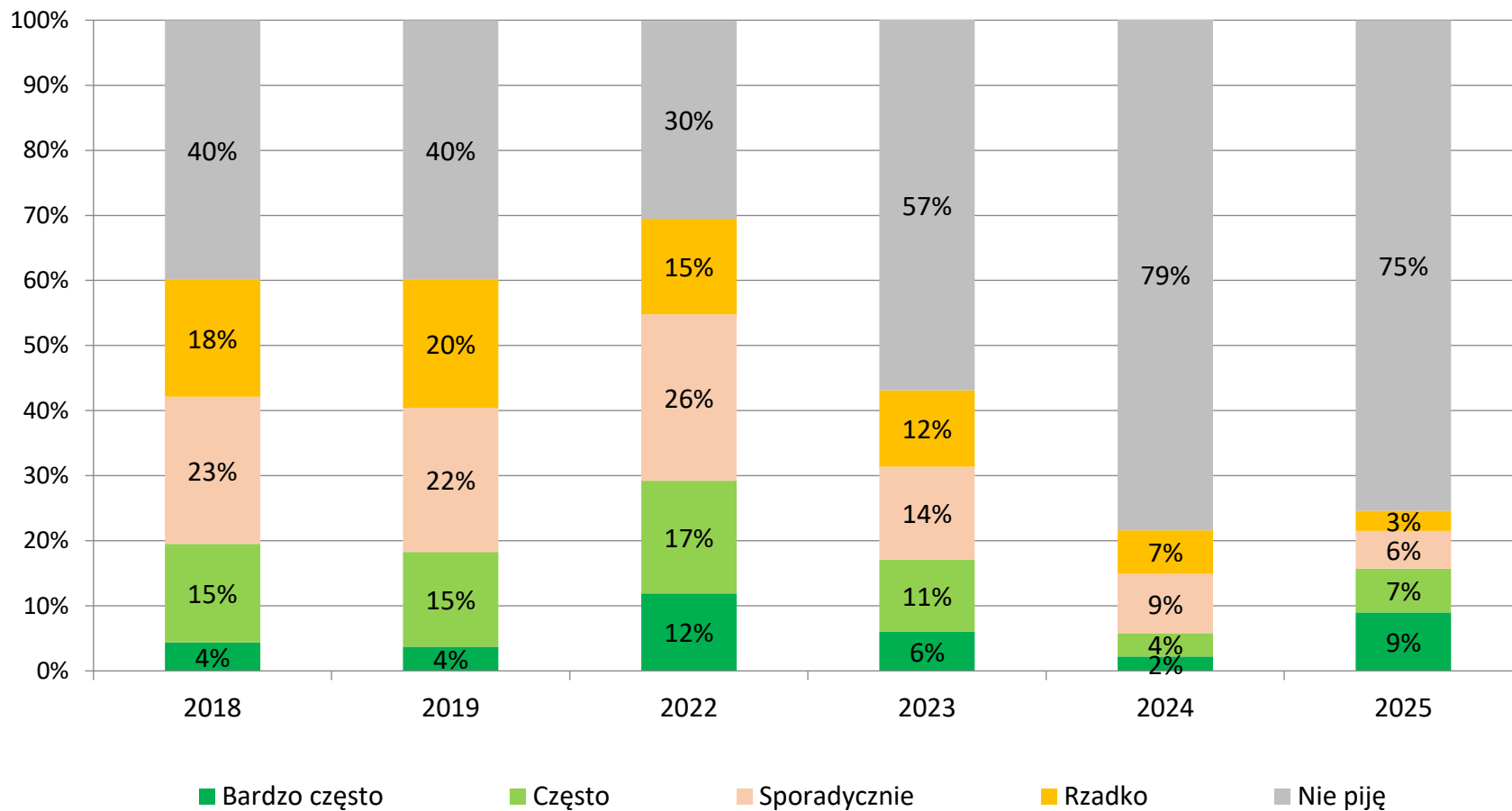


Ocena jakości wody w krakowskich kranach



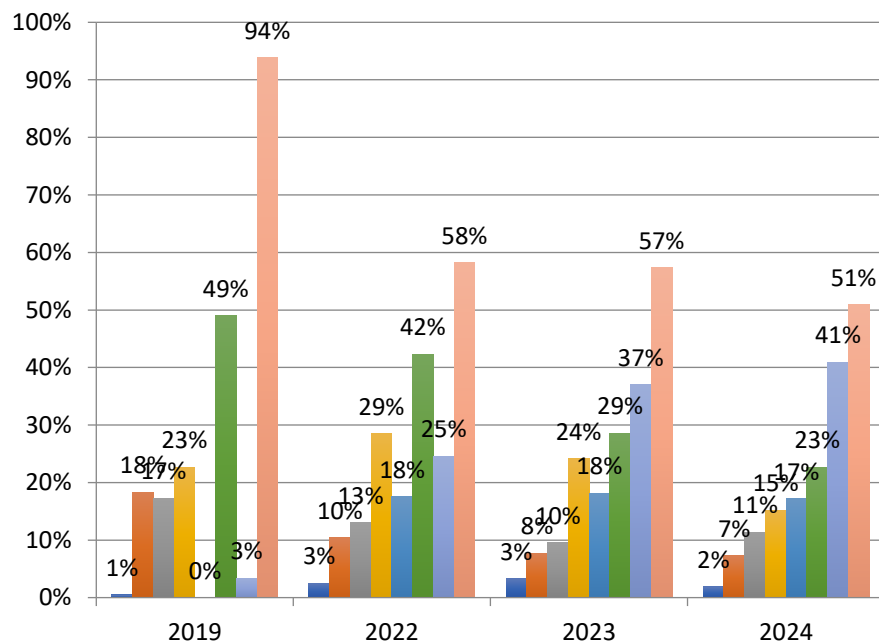
- poziom bezpieczeństwa zdrowotnego wody w Krakowie jest odpowiednio wysoki
- woda dostarczana przez Wodociągi Miasta Krakowa spełnia wszystkie europejskie i krajowe normy jakościowe
- woda w krakowskich kranach jest wysokiej jakości

Picie wody z kranu

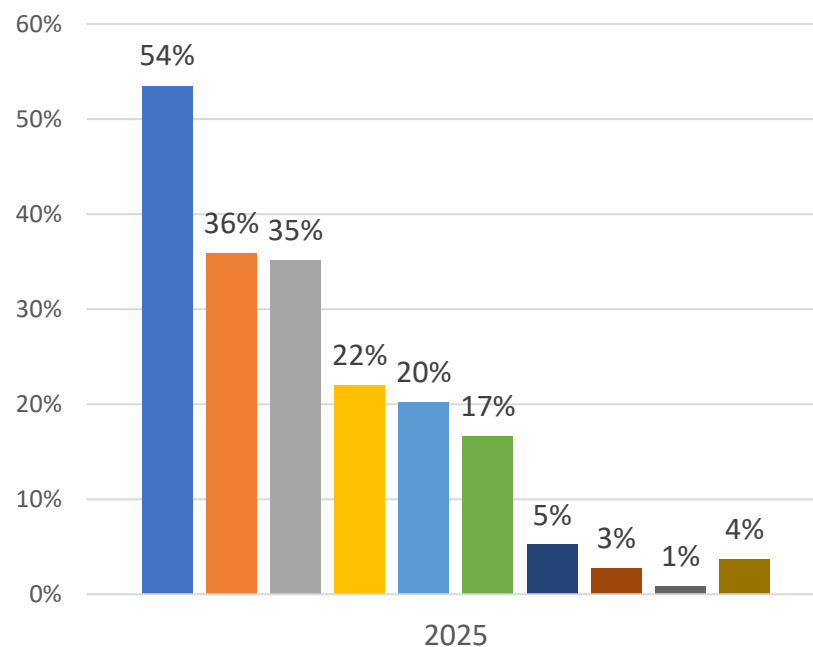


Uwaga: w 2025r zmieniono skalę ocen na: codziennie, często, sporadycznie, rzadko

Mocne strony Wodociągów Miasta Krakowa S.A.

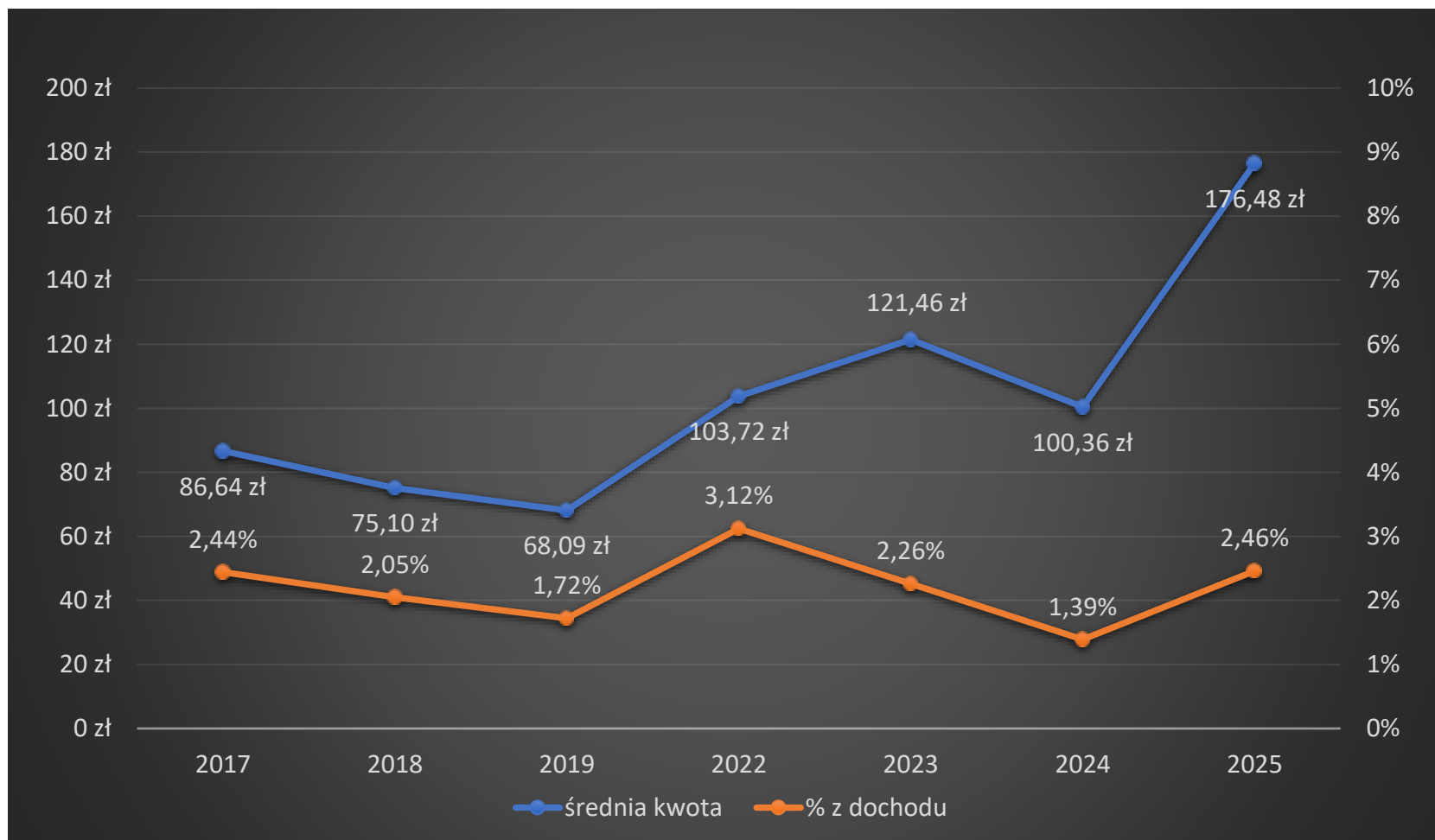


- nie ma takich / trudno powiedzieć
- informacja dla klienta
- jakość usług pogotowia
- system rozliczania zużytej wody według wskazań wodomierza
- częstotliwość występowania awarii
- jakość dostarczanej wody
- szybkość usuwania awarii
- ciągłość dostaw wody



- Niezawodność dostaw wody
- Jakość dostarczanej wody
- Szybkość usuwania awarii
- Informowanie o awariach
- System rozliczania zużytej wody według wskazań wodomierza
- Jakość bezpośredniej obsługi klienta
- Ochrona środowiska
- Edukacja ekologiczna
- Brak mocnych stron
- Nie mam zdania

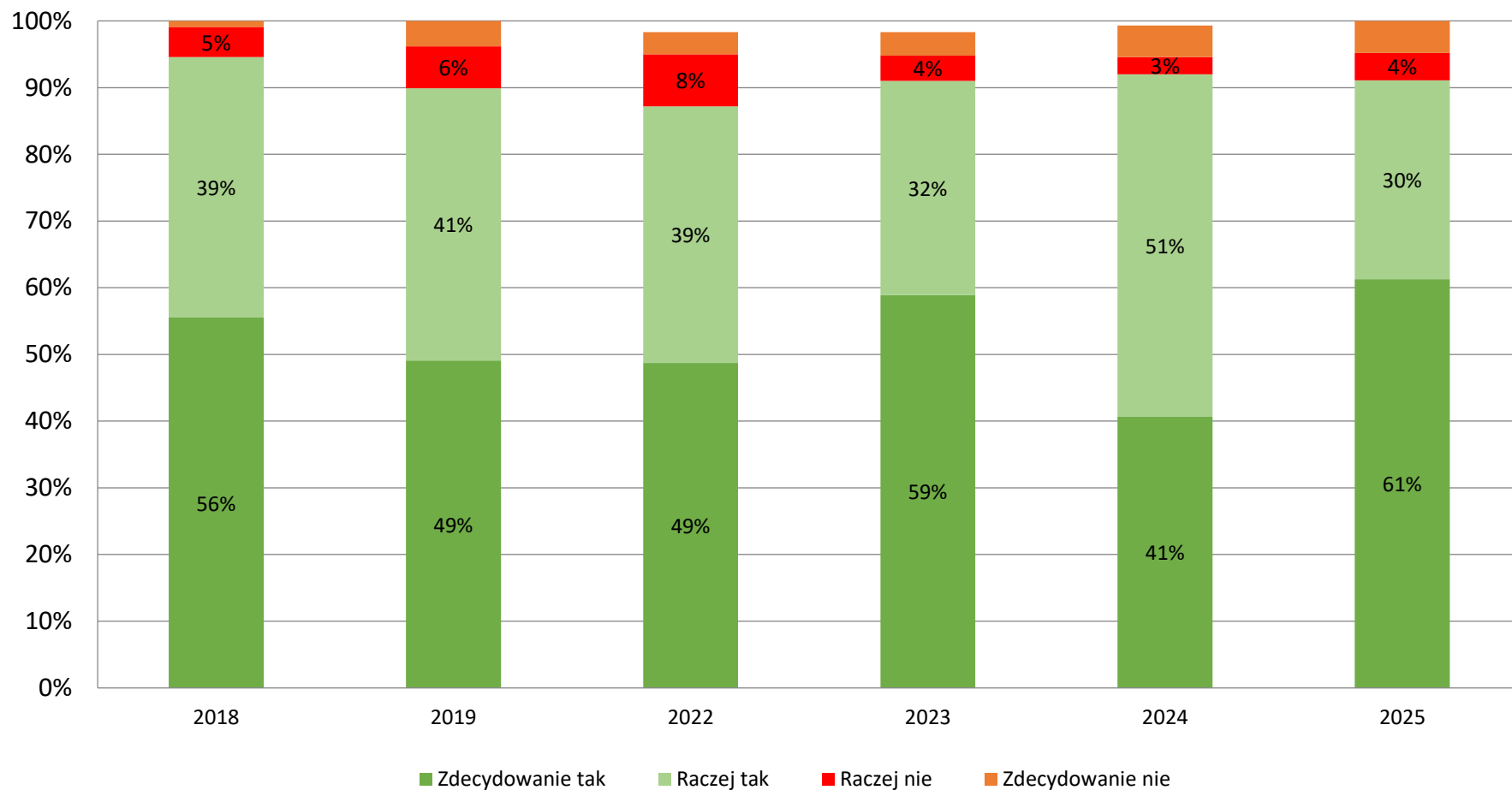
Średnie wydatki za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków



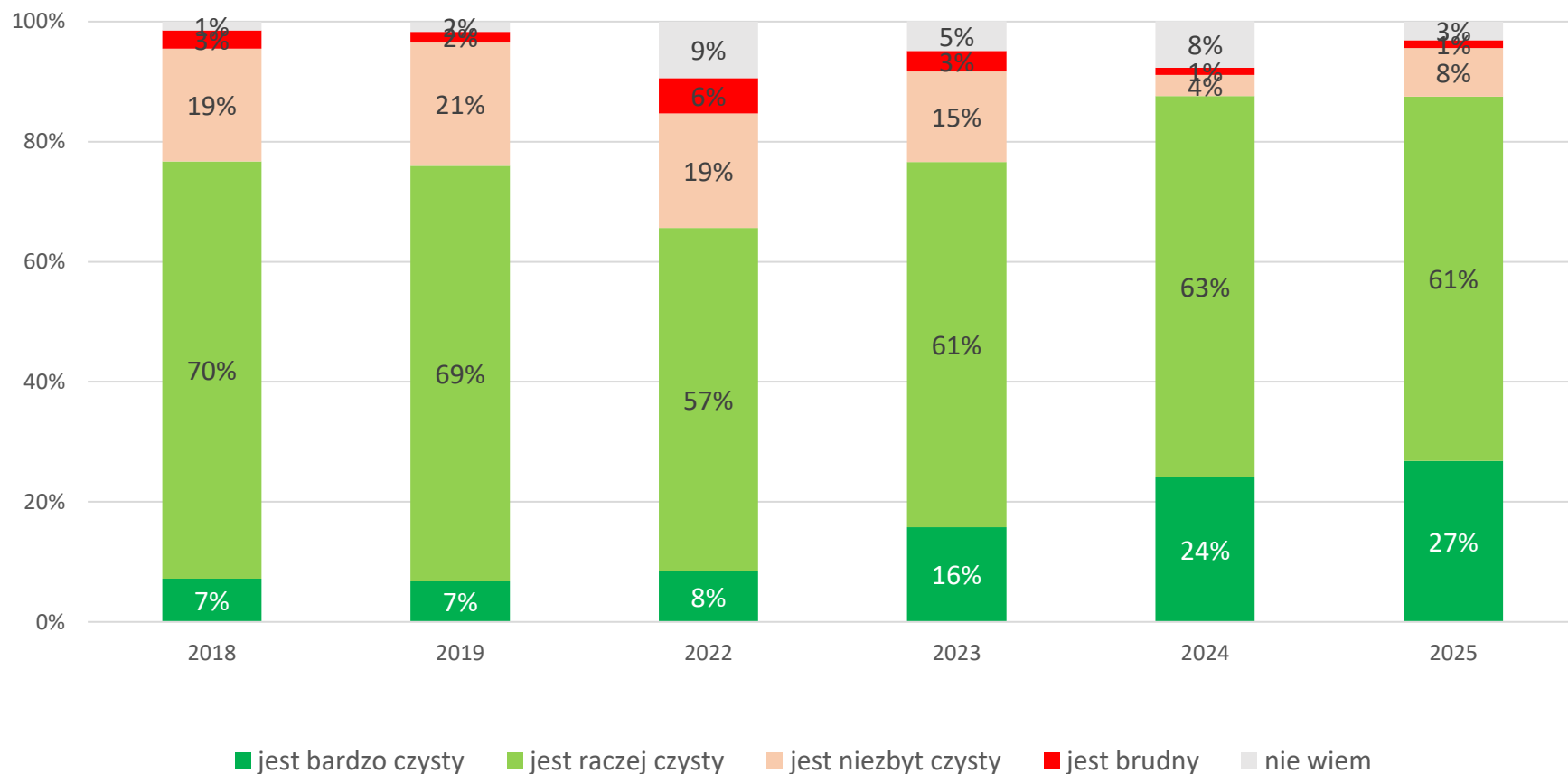


Miejskie
Przedsiębiorstwo
Oczyszczania sp. z o.o.

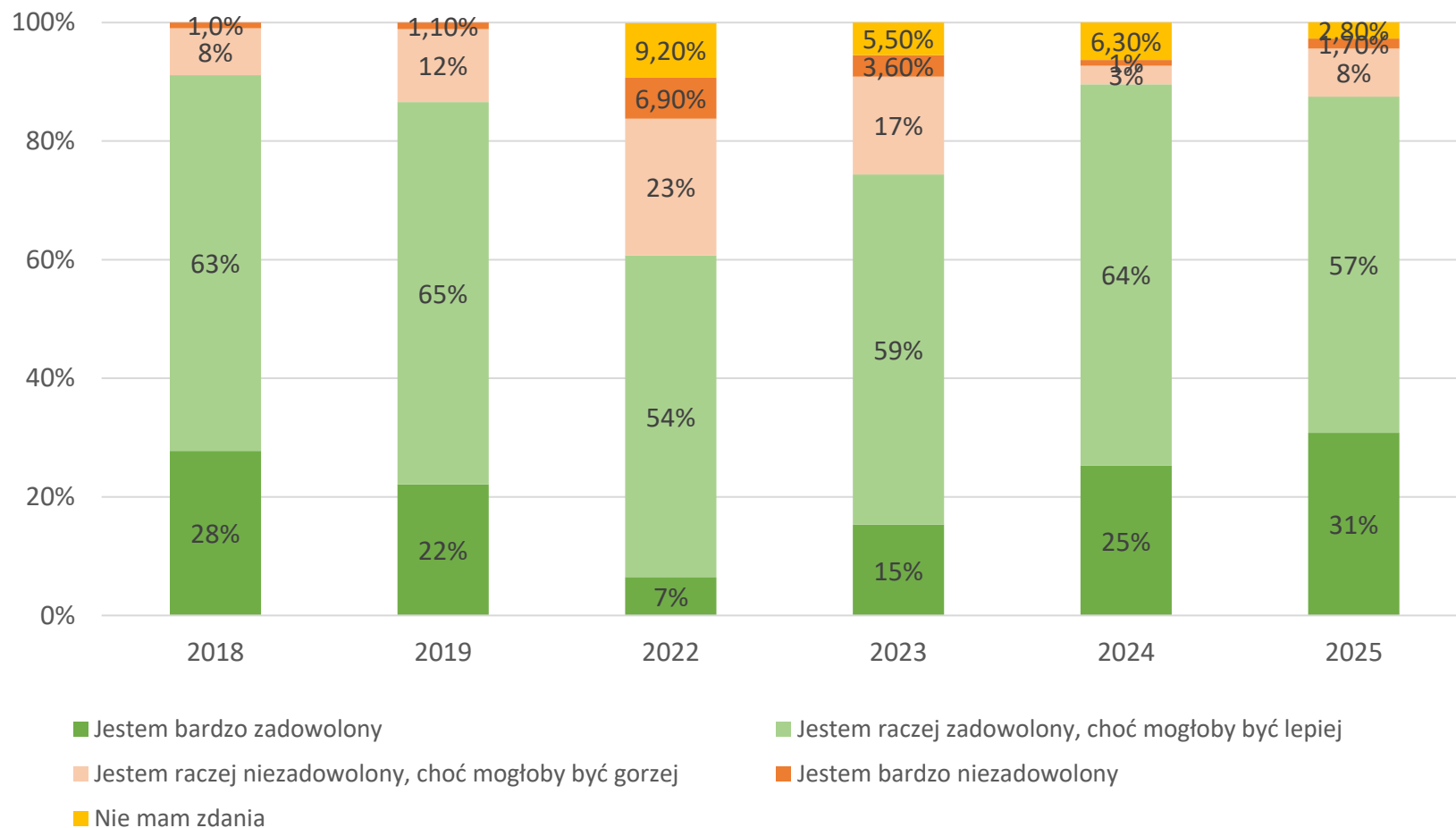
Segregowanie odpadów



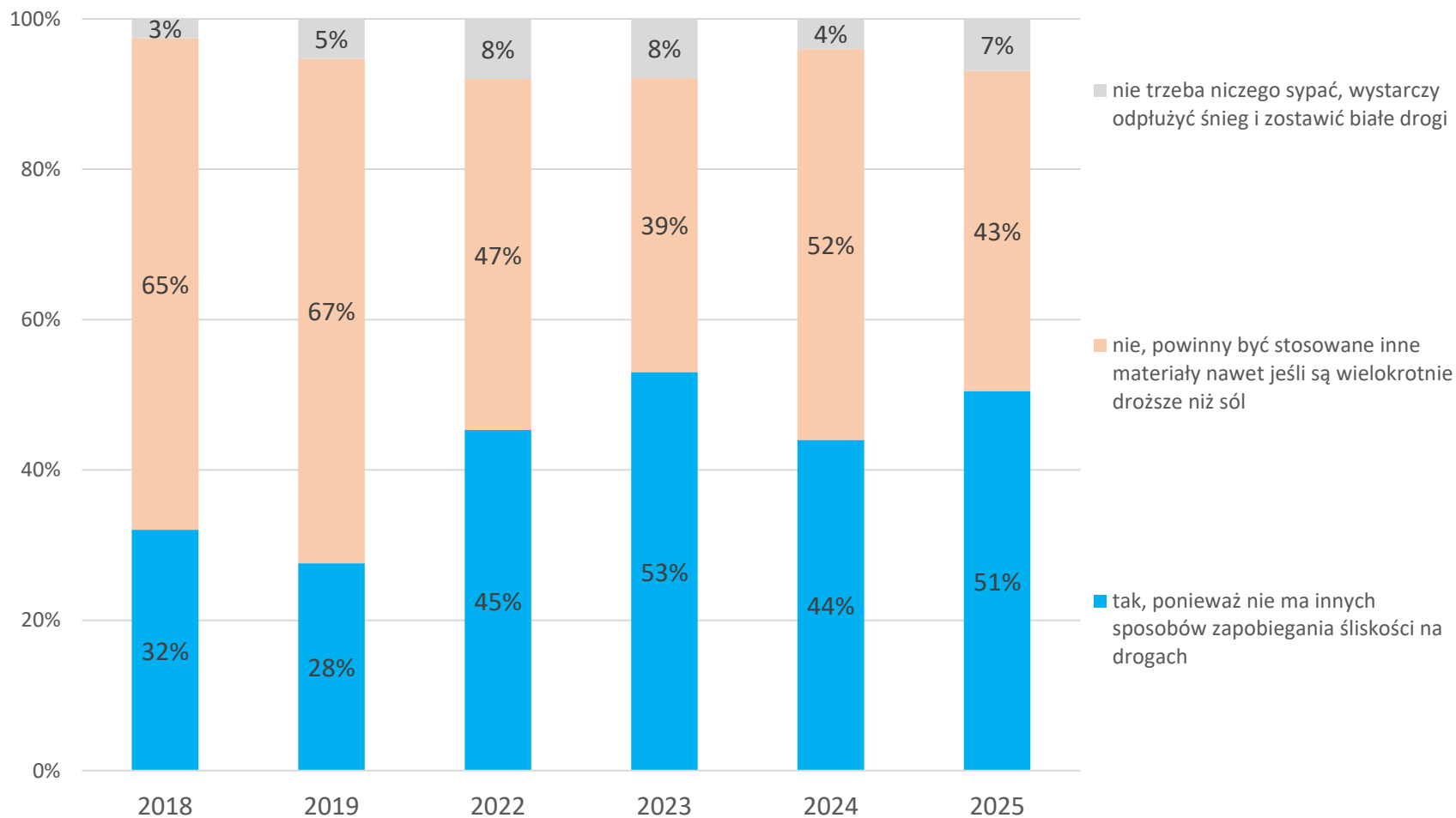
Czy Kraków jest czystym miastem?



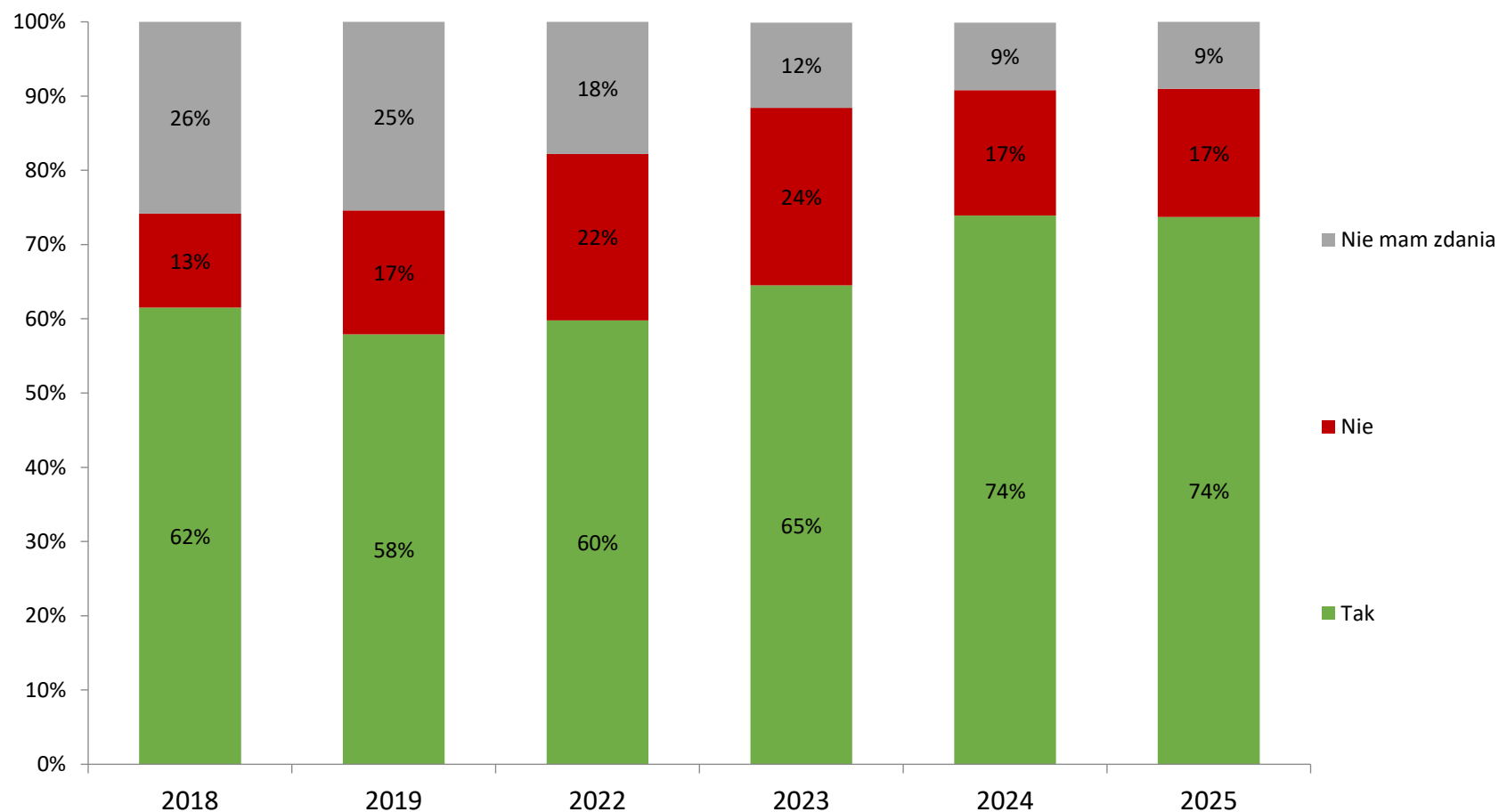
Ocena zimowego utrzymania dróg, jezdni i chodników miejskich



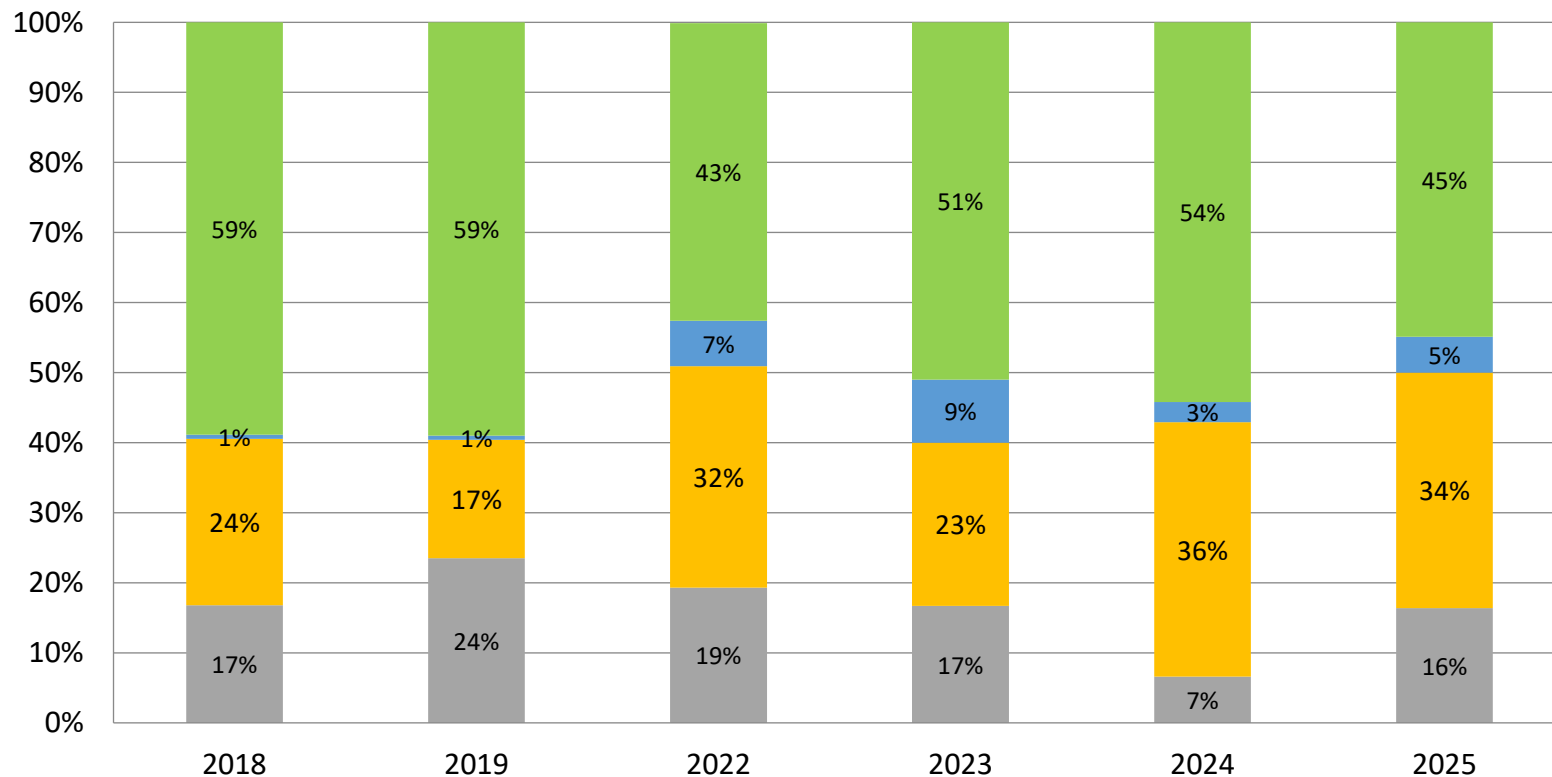
Czy drogi powinny być posypywane solą w zimie?



Czy ścieżki rowerowe powinny być odśnieżane zimą?



Jakie są Pani/Pana zdaniem kary za zaśmiecanie terenów miejskich?

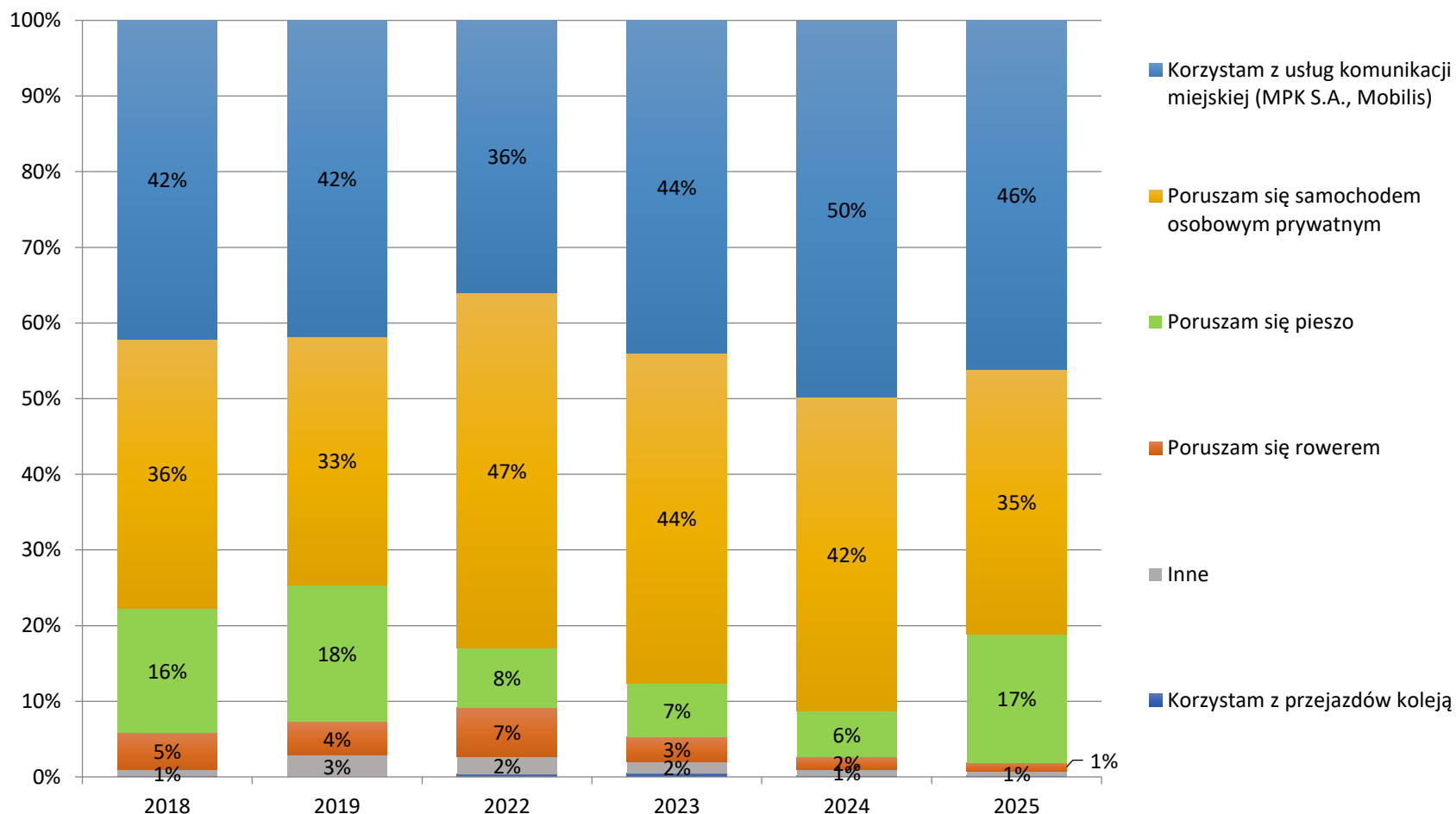


■ są zdecydowanie zbyt niskie ■ są odpowiednie ■ są zdecydowanie zbyt wysokie ■ nie wiem ile wynoszą kary

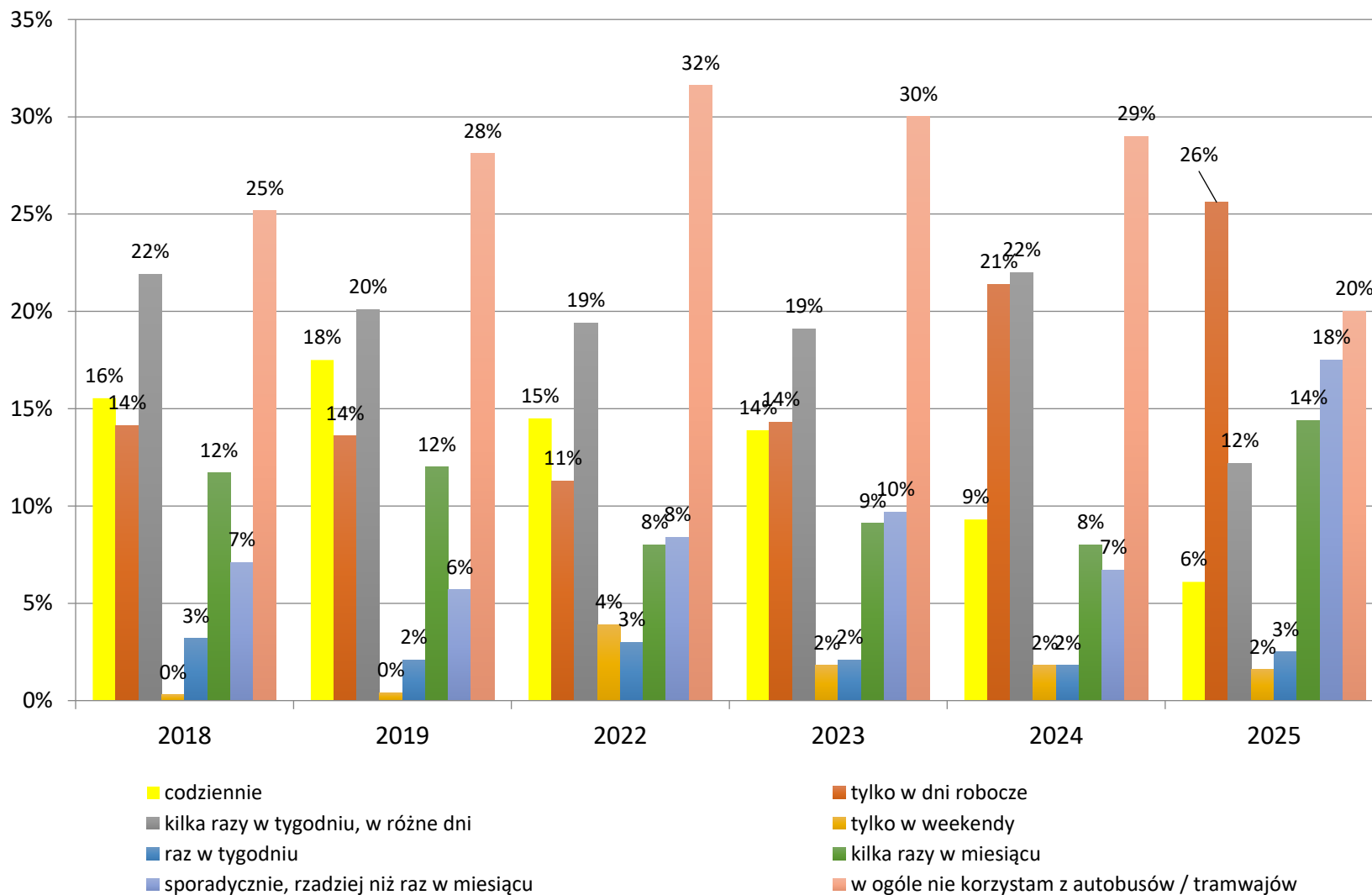
Miejskie
Przedsiębiorstwo
Komunikacyjne
S.A.



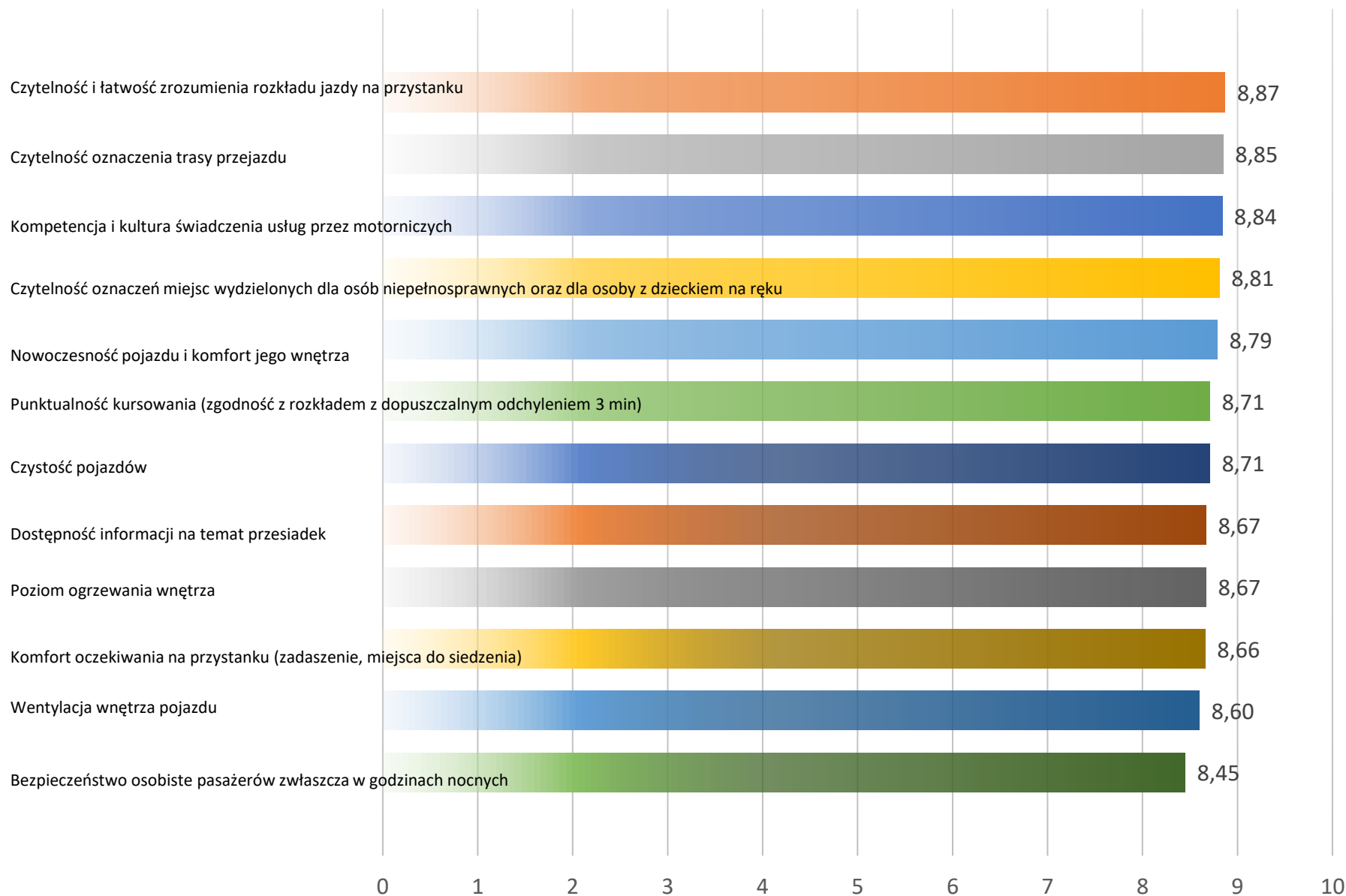
Najczęściej wybierany sposób poruszania się po mieście



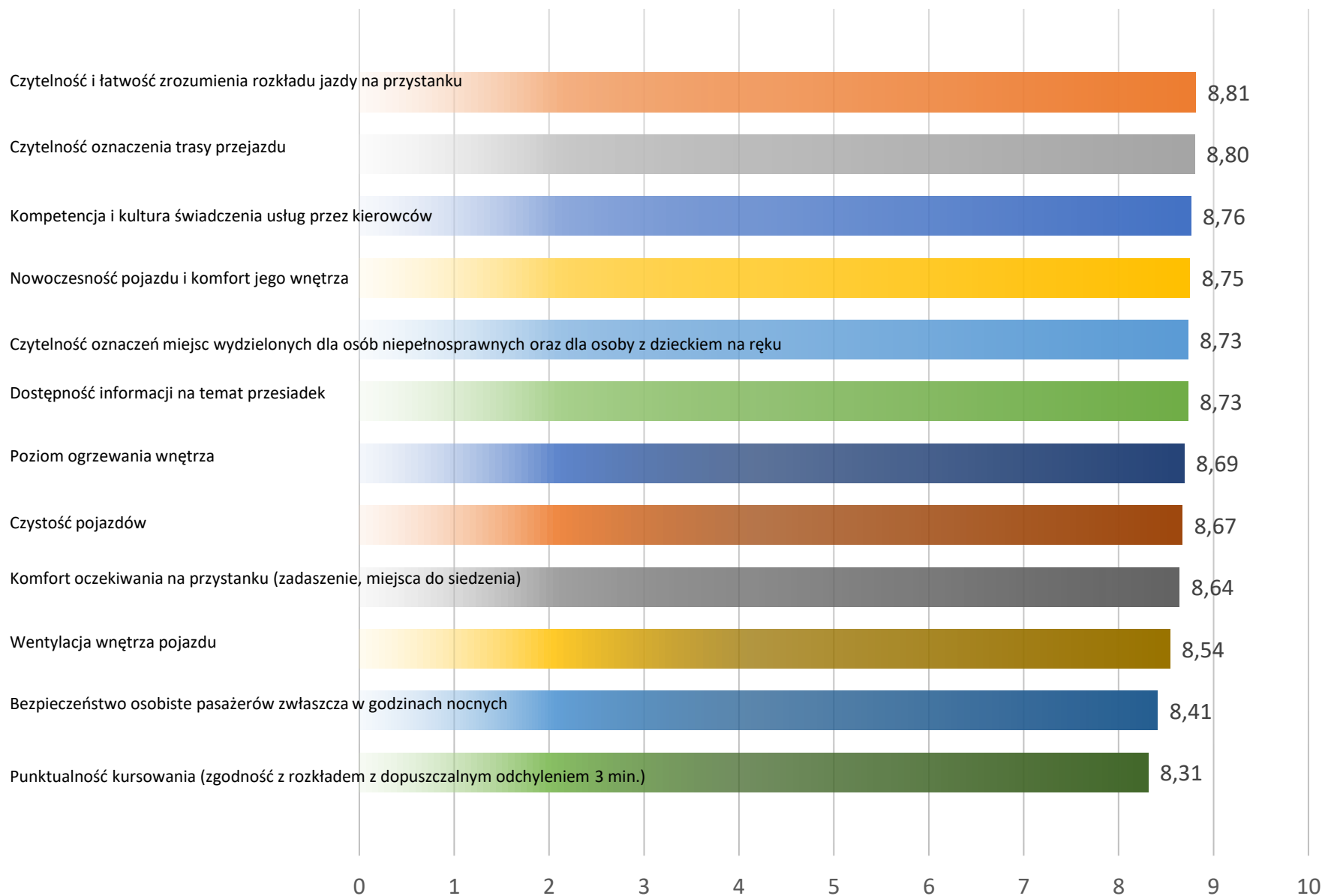
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej



MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej - tramwaje



MPK S.A. – ocena aspektów komunikacji miejskiej - autobusy





BIURO BADAŃ SPOŁECZNYCH OBSERWATOR SP. J.
al. Słowackiego 6/13, 30-037 Kraków
www.obserwator.com.pl, bbs@obserwator.com.pl