

Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej (Program Ciepło dla Krakowa)

Prezentacja z badania przygotowana przez TNS
Polska



Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014



TNS Polska należy do światowej sieci TNS, lidera w dziedzinie informacji marketingowej i branży custom research w **ponad 80-ciu krajach świata**.

Misją TNS Polska jest dostarczanie konkretnych i precyzyjnych rekomendacji mających na celu wzrost biznesu klientów.

W kwietniu 2012 połączyliśmy dwa instytuty badawcze, które współtworzyły polską branżę badań rynku i opinii.

OBOP: najstarsza firma badawcza w Polsce i Europie Środkowej, synonim doświadczenia i jakości w dziedzinie badań społecznych, a od kilkunastu lat dynamicznie zdobywająca rynek badań marketingowych.

Pentor: czołowa polska firma o ponad dwudziestoletnim doświadczeniu w pomocy przy ważnych decyzjach biznesowych, specjalizująca się w badaniach ad-hoc.



Jak przebiegało badanie?

1

Cel badania

Zdiagnozowanie stopnia satysfakcji z ciepłej wody użytkowej mieszkańców budynków wielorodzinnych należących do spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej, które w latach 2011–2013 zostały objęte Programem Ciepła woda użytkowa.

2

Próba badawcza

Użytkownicy ciepłej wody użytkowej

- Osoby odpowiedzialne w gospodarstwie domowym za kwestie związane z dostawami mediów do mieszkania
- Mieszkańcy 24 budynków objętych w latach 2011-2013 Programem Ciepło dla Krakowa

**Liczba wywiadów:
413**

3

Technika realizacji

CAPI: wywiad osobisty wspomagany komputerowo

Długość wywiadu: 15 minut

4

Czas realizacji

Kwiecień 2014

1 etap inwestycji

Proces decyzyjny



Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Źródła informacji na temat centralnej ciepłej wody

Skąd czerpał(a) Pan wiedzę na temat centralnej ciepłej wody?



N=413



Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Źródła informacji na temat przebiegu realizacji inwestycji

Skąd czerpał(a) Pan wiedzę na temat tego jak będzie przebiegać realizacja inwestycji zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody w budynku i w Pana(i) mieszkaniu?



N=413



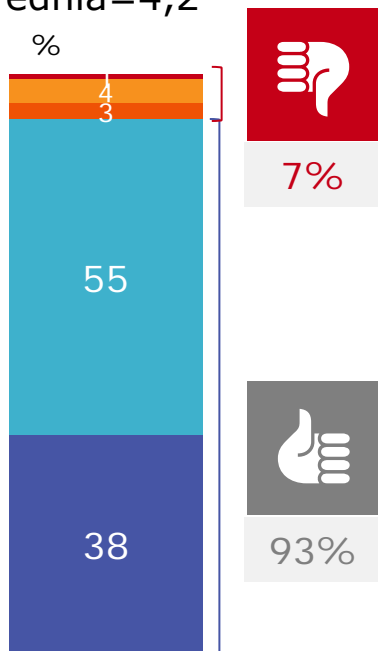
Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Ocena posiadanej wiedzy na temat centralnej ciepłej wody

Czy na etapie podejmowania decyzji w Pana(i) odczuciu dysponował(a) Pan(i) wystarczającą wiedzą na temat centralnej ciepłej wody?

Średnia=4,2



Proszę krótko uzasadnić swoją ocenę. Jakich informacji zabrakło?



N=32

■ [1] Zdecydowanie nie ■ [2] Raczej nie ■ [3] Przeciętnie ■ [4] Raczej tak ■ [5] Zdecydowanie tak

N=413

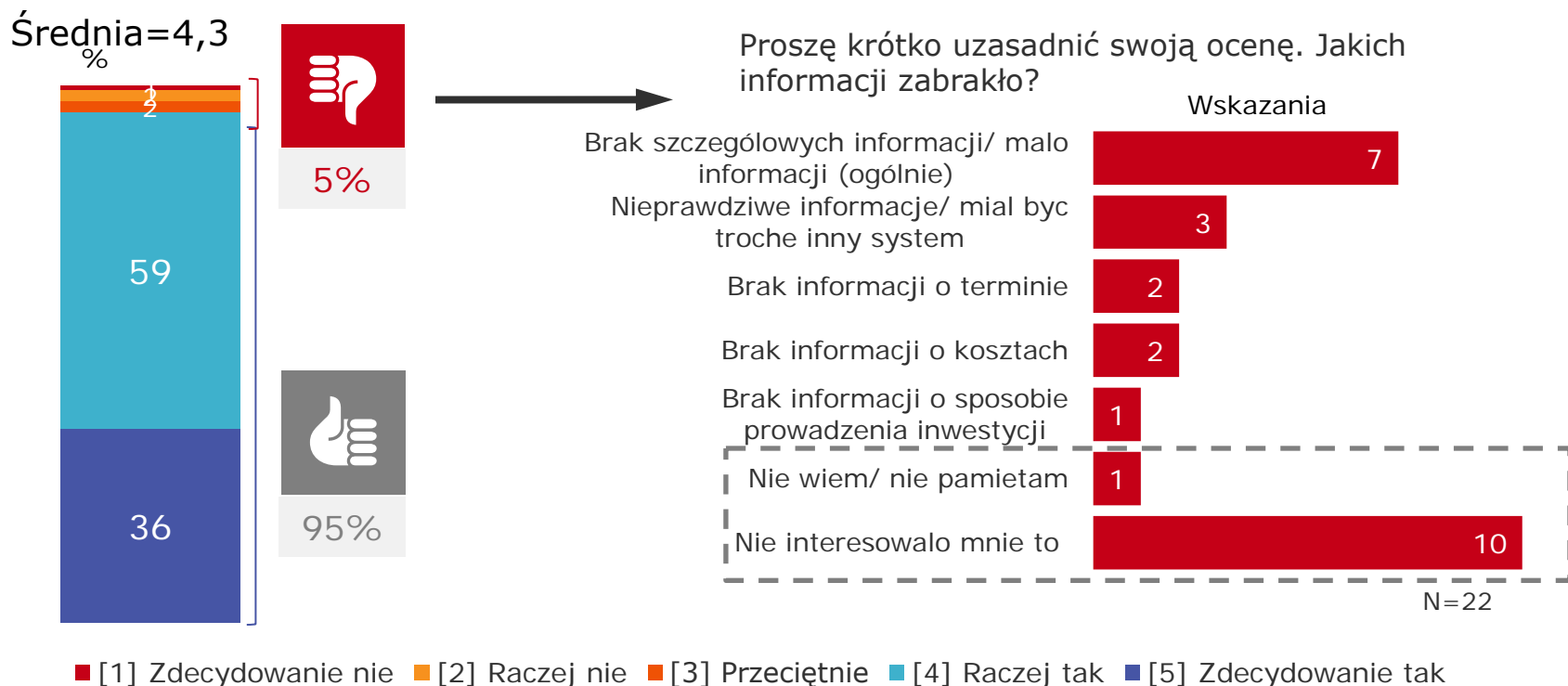


Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Ocena posiadanej wiedzy na temat przebiegu realizacji inwestycji

Czy na etapie podejmowania decyzji w Pana(i) odczuciu dysponował(a) Pan(i) wystarczającą wiedzą na temat tego jak będzie przebiegać realizacja inwestycji zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody w budynku i w Pana(i) mieszkaniu,?



N=413



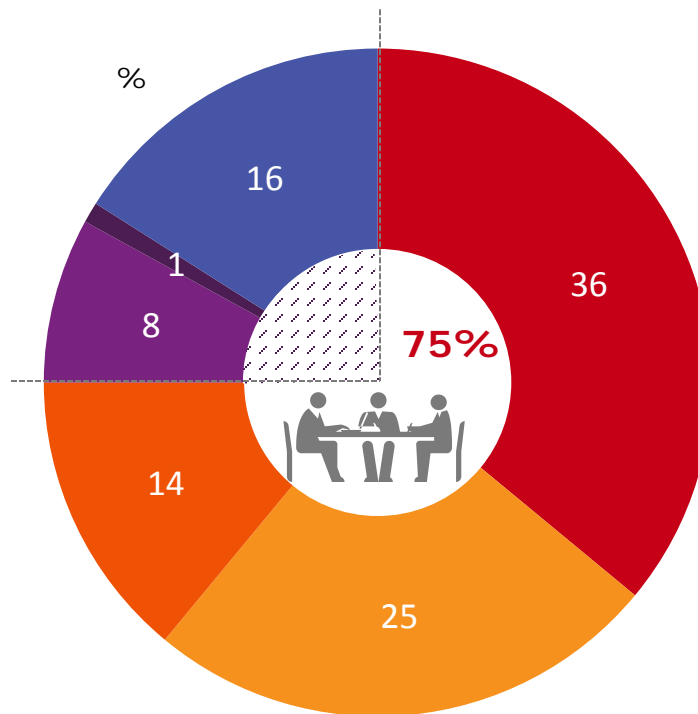
Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Sposób podjęcia ostatecznej decyzji odnośnie zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody

W jaki sposób zapadła ostateczna decyzja odnośnie zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody w zamieszkiwanym przez Pana (Panią) budynku?

- Decyzję podjął zarządca budynku/ spółdzielnia mieszkaniowa po konsultacjach z mieszkańcami
- Podczas zebrania z mieszkańcami budynku
- Poprzez zbieranie podpisów wśród mieszkańców budynku
- Decyzję podjął zarządca budynku/ spółdzielnia mieszkaniowa bez konsultacji z mieszkańcami
- Inny
- Nie wiem

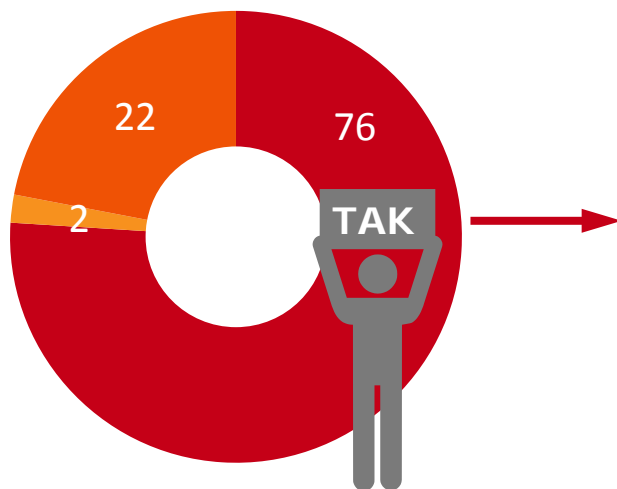


N=413

Stanowisko w sprawie zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody w budynku

Jakie było Pana(i) stanowisko w tej sprawie?

%



- Byłem(a)m za zmianą sposobu pozyskiwania ciepłej wody na centralną ciepłą wodę
- Byłem(a)m przeciwko zmianie sposobu pozyskiwania ciepłej wody
- Nie byłem/byłam pytana o zdanie, narzucono mi to rozwiązanie

N=413

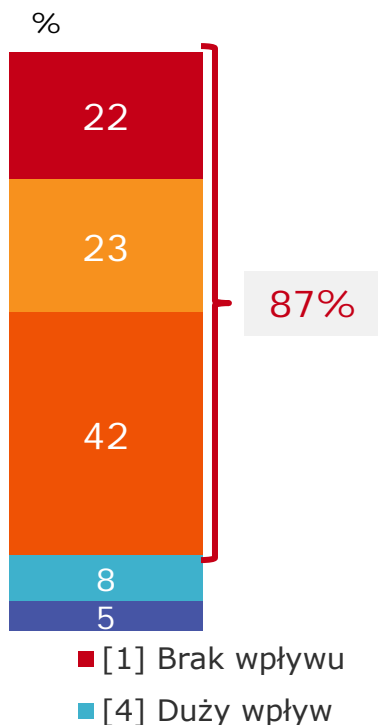
Dlaczego był(a) Pan(i) zwolennikiem (zwolenniczką) tej inwestycji? Proszę krótko uzasadnić swoje stanowisko w tej kwestii.



N=314

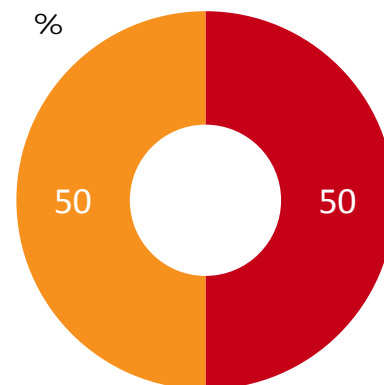
Ocena wpływu na ostateczną decyzję

Proszę określić, w jakim stopniu miał(a) Pan(i) wpływ na ostateczną decyzję w kwestii zmiany systemu pozyskiwania ciepłej wody na centralną ciepłą wodę w zamieszkiwanym przez Pana (Panią) budynku?



N=413

Które z poniższych określić trafniej obrazuje Pana(i) sytuację w tej kwestii?



N=185

■ Nie interesowałam się tematem ■ Nikt nie pytał mnie o zdanie

■ [1] Brak wpływu

■ [2] Niewielki wpływ

■ [3] Pewien wpływ

■ [4] Duży wpływ

■ [5] Bardzo duży wpływ

2 etap

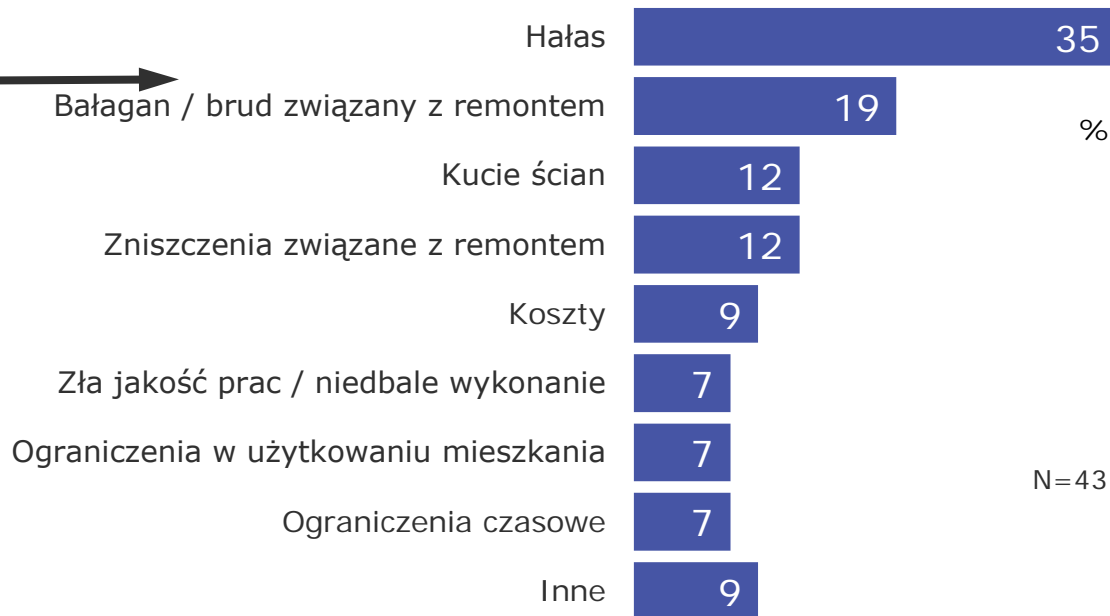
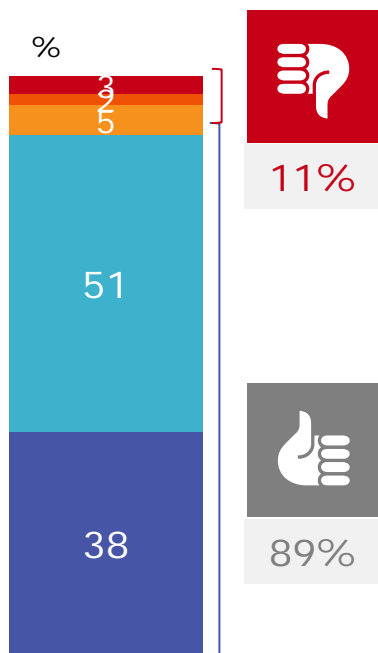
Przebieg realizacji inwestycji



Ocena uciążliwości procesu realizacji inwestycji

Teraz chciał(a)bym porozmawiać chwilę o przebiegu realizacji inwestycji. Czy w Pan(i) odczuciu był on uciążliwy dla mieszkańców?

Proszę krótko uzasadnić swoją ocenę. Jakie uciążliwości, niedogodności miały miejsce?



■ [1] Zdecydowanie nie ■ [2] Raczej nie ■ [3] Przeciętnie ■ [4] Raczej tak ■ [5] Zdecydowanie tak

N=413



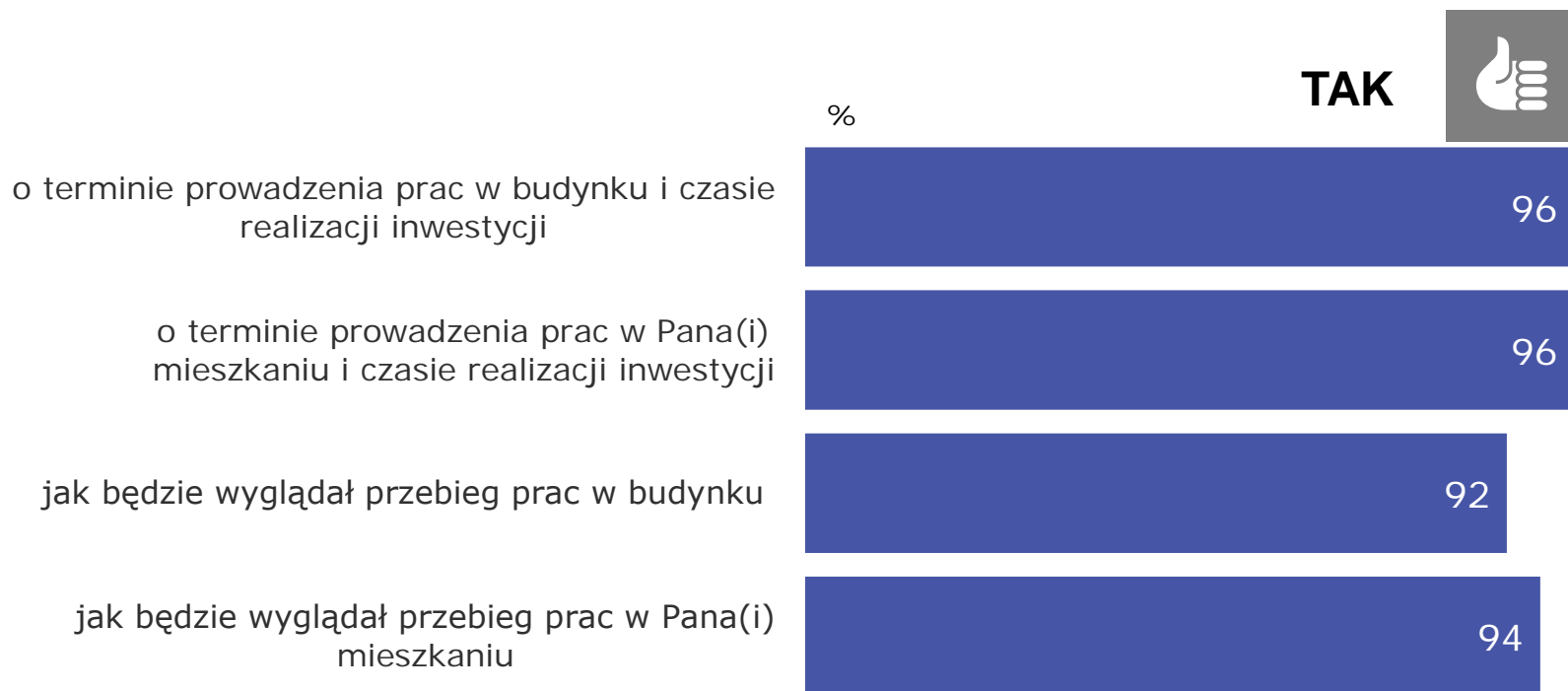
Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Informacje przed przystąpieniem do prac



Czy zanim przystąpiono do prac był Pan(i) poinformowany:

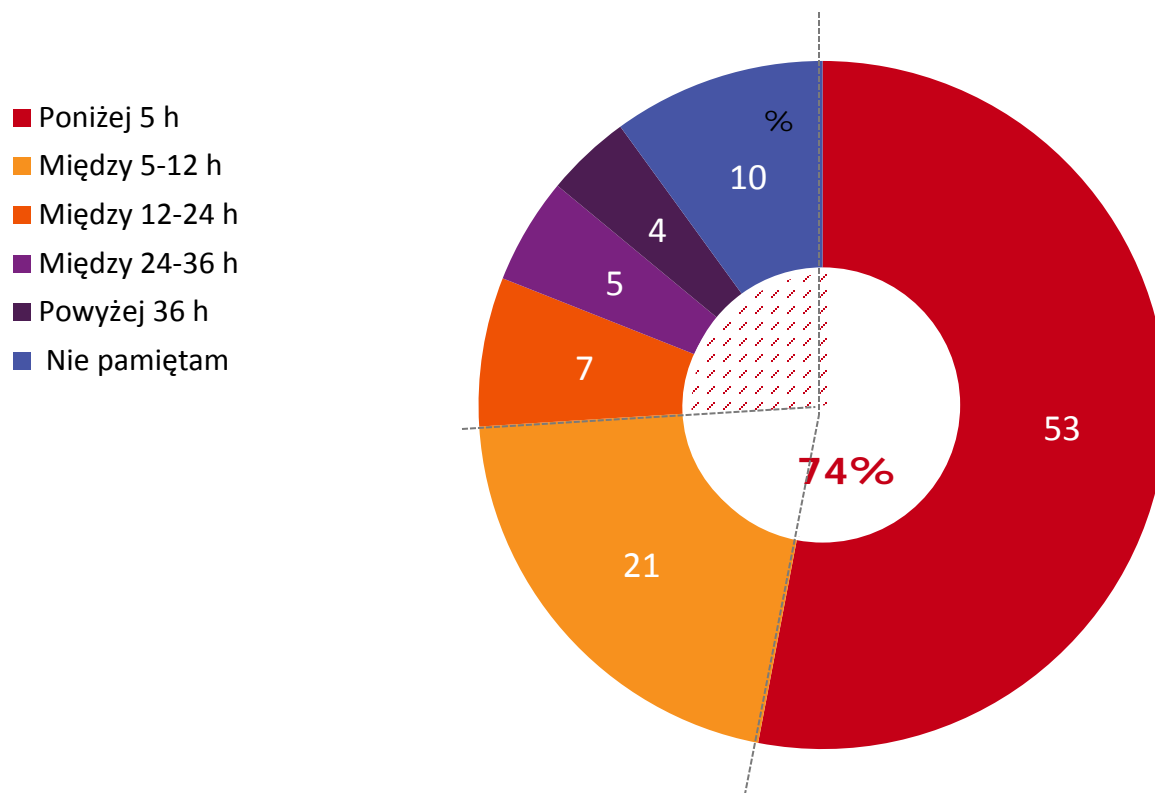


Odpowiedzi „Tak”
N=413

Długość trwania prac w mieszkaniu



Jak długo trwały prace w Pan(i) mieszkaniu?



N=413

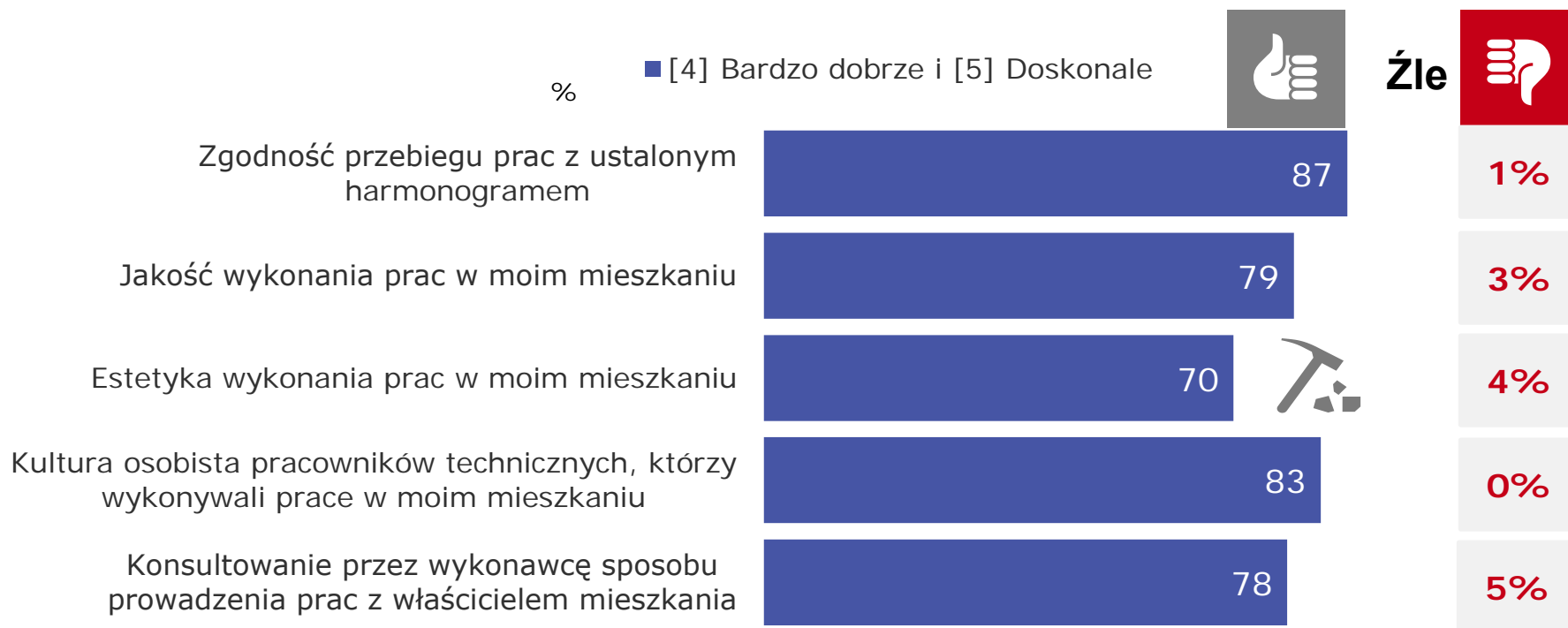


Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Ocena przebiegu prac związanych ze zmianą systemu pozyskiwania ciepłej wody

Jak ocenia Pan(i) przebieg prac związanych z zmianą systemu pozyskiwania ciepłej wody? Prosić o ocenę kilku aspektów związanych z Pana(i) doświadczeniami. Proszę posłużyć się skalą od 1 do 5.



N=413



Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

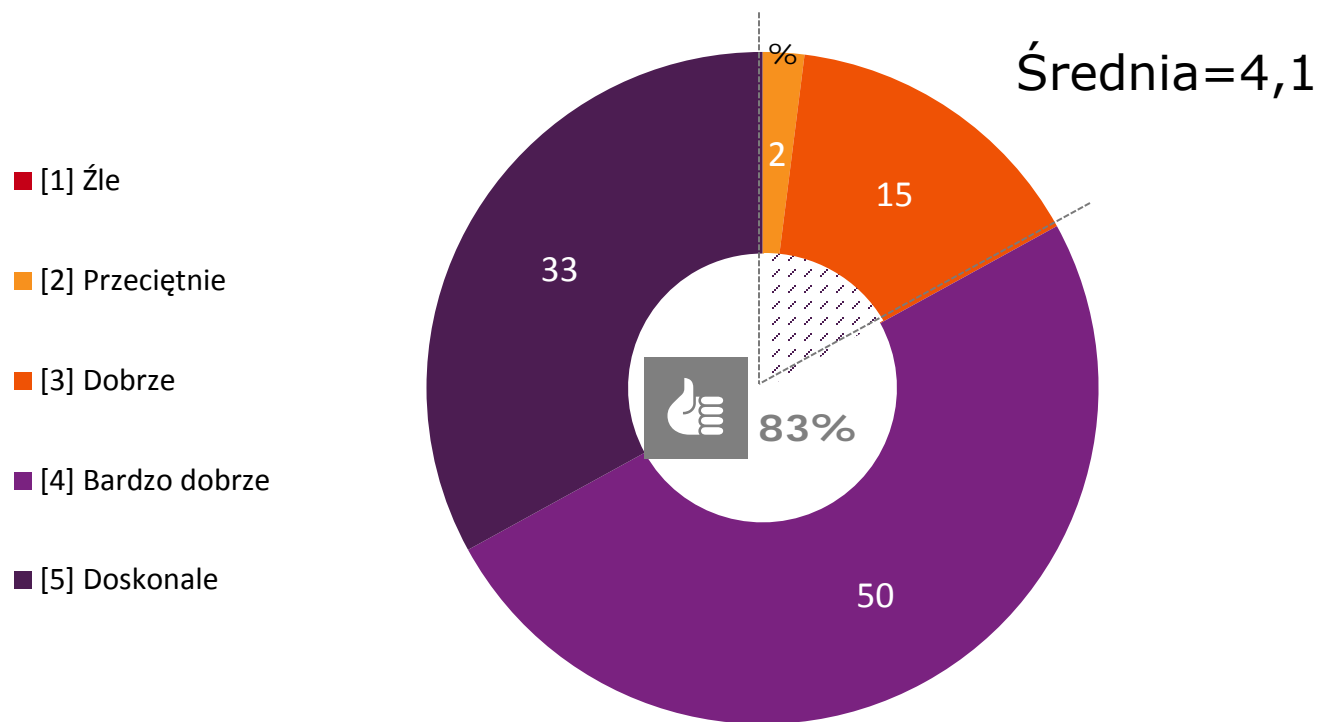
3 etap

Ocena końcowa - Woda podgrzewana ciepłem sieciowym



Ogólna ocena wody podgrzewanej ciepłem sieciowym

W oparciu o własne doświadczenia, jak ogólnie ocenia Pan(i) wodę podgrzewaną ciepłem sieciowym?



N=413

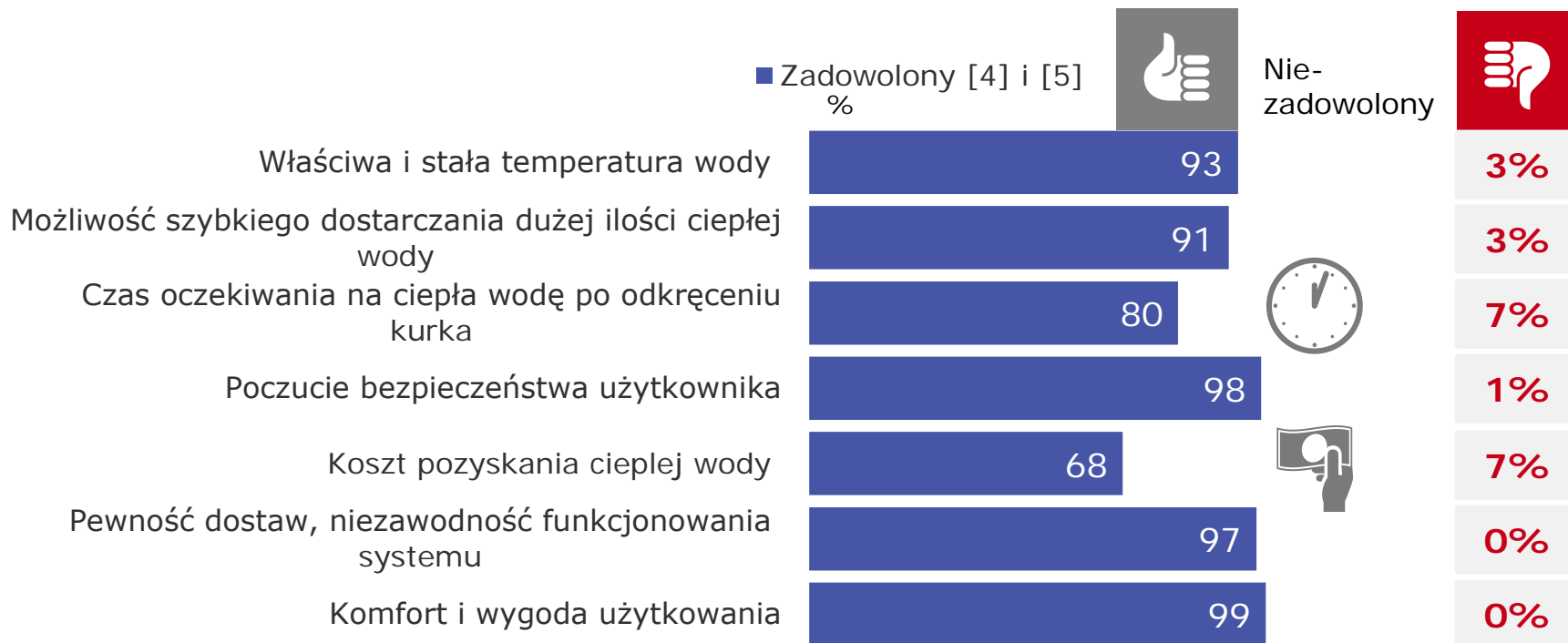


Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Ocena aspektów szczegółowych wody podgrzewanej ciepłem sieciowym

Proszę pomyśleć o użytkowaniu centralnej ciepłej wody u siebie w domu. Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza, że jest Pan(i) bardzo zadowolony(a), a 1, że w ogóle nie jest Pan(i) zadowolony(a), w jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) z różnych aspektów tego systemu pozyskiwania ciepłej wody.



N=413

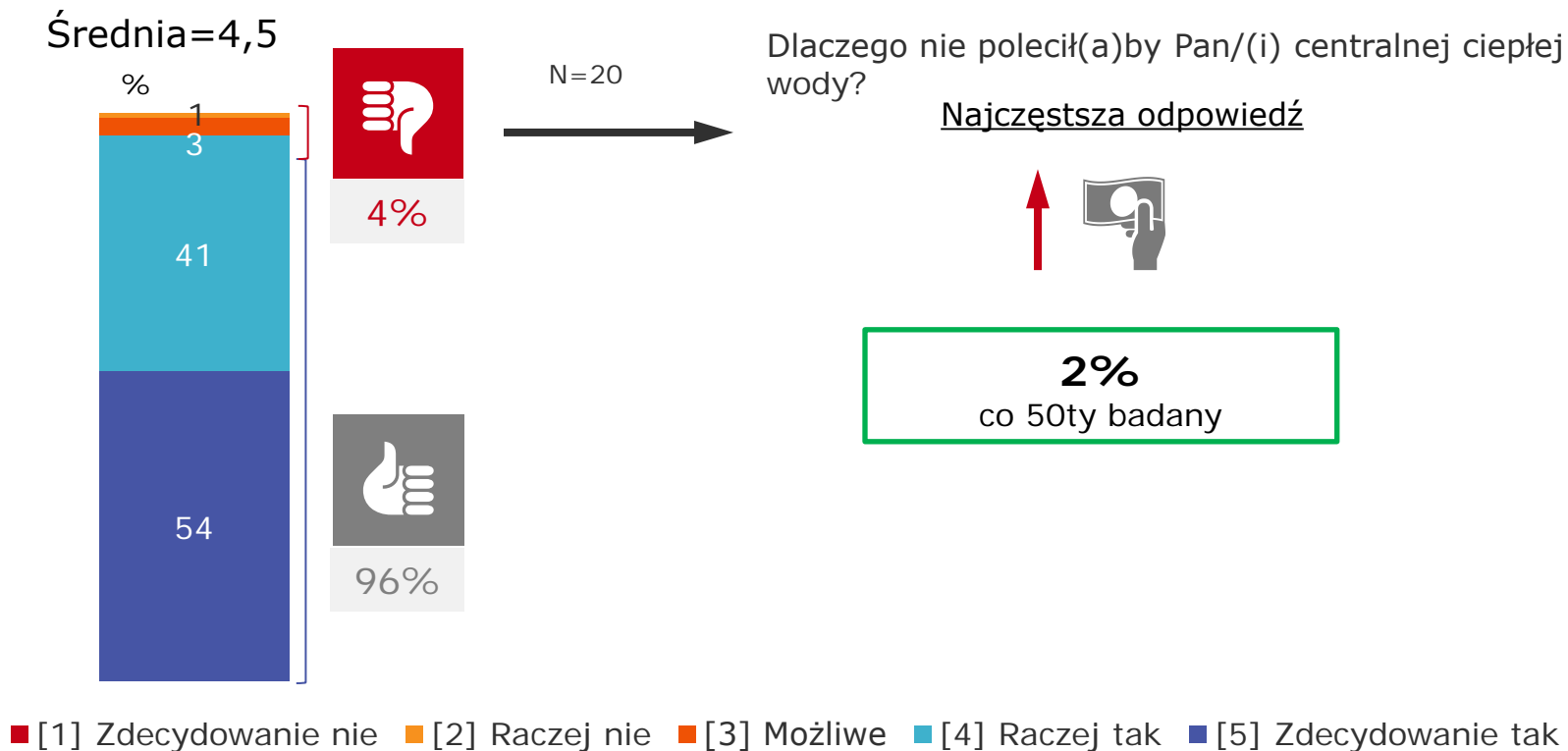


Badanie satysfakcji użytkowników centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014

Skłonność do polecenia wody podgrzewaną ciepłem sieciowym

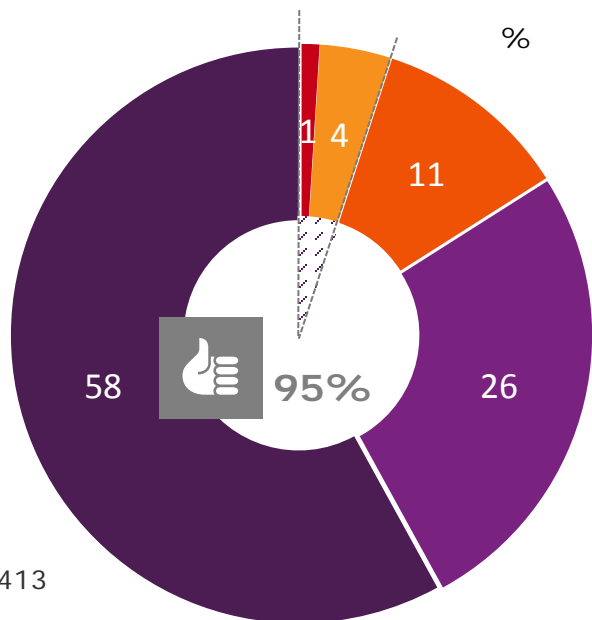
Czy w oparciu o własne doświadczenia poleciał(a)by Pan(i) wodę podgrzewaną ciepłem sieciowym znajomym lub rodzinie?



N=413

Preferencje wobec systemu dostarczania ciepłej wody

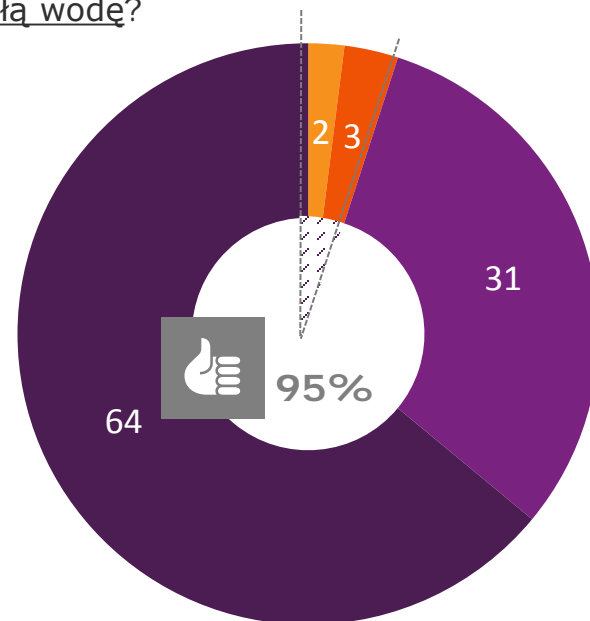
Jak, w oparciu o własne doświadczenia ocenia Pan(i) aktualny system dostarczania ciepłej wody w porównaniu do wcześniejszego?



N=413

- [1] W ogóle nie preferuję
- [2] Preferuję w nieznacznym stopniu
- [3] Preferuję w dużym stopniu
- [4] Preferuję w bardzo dużym stopniu
- [5] Zdecydowanie preferuję

Gdyby w chwili obecnej podejmował(a) Pan(i) decyzję odnośnie sposobu otrzymywania ciepłej wody czy zdecydował(a)by się Pan(i) ponownie na centralną ciepłą wodę?



- [1] Zdecydowanie nie
- [2] Raczej nie
- [3] Możliwe
- [4] Raczej tak
- [5] Zdecydowanie tak

Podsumowanie



Satysfakcja ogółem (proces + produkt) 80,7

Obszar Ocena

Pewność i komfort użytkowania **94,1**

Pożądane właściwości wody 84,7

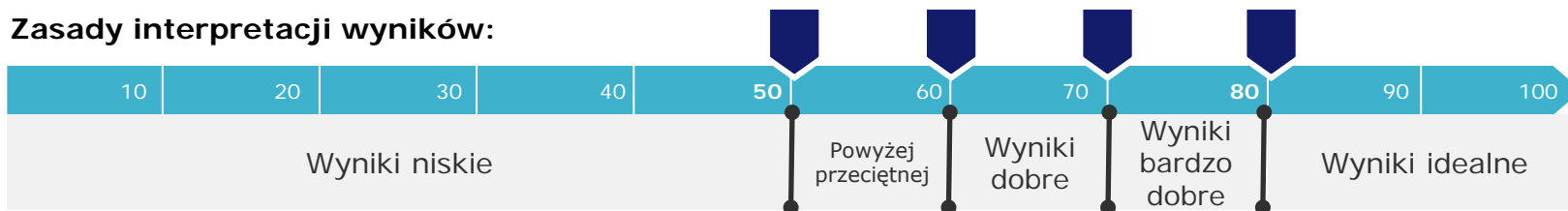
Wiedza 81,3

Przebieg realizacji inwestycji 76,8

Koszty **71,2**

Polecenie / ponowny wybór 87,7

Zasady interpretacji wyników:



Dziękuję

Agnieszka Janków

t +48 728 421 632

Agnieszka.Jankow@tnsglobal.com

TNS Polska | ul. Wspólna 56 00-687 Warszawa | 22 598 98 98 | www.tnsglobal.pl



Badanie satysfakcji użytkowników
centralnej ciepłej wody użytkowej

© TNS 22 maja 2014