Satysfakcja mieszkańców

Raport końcowy

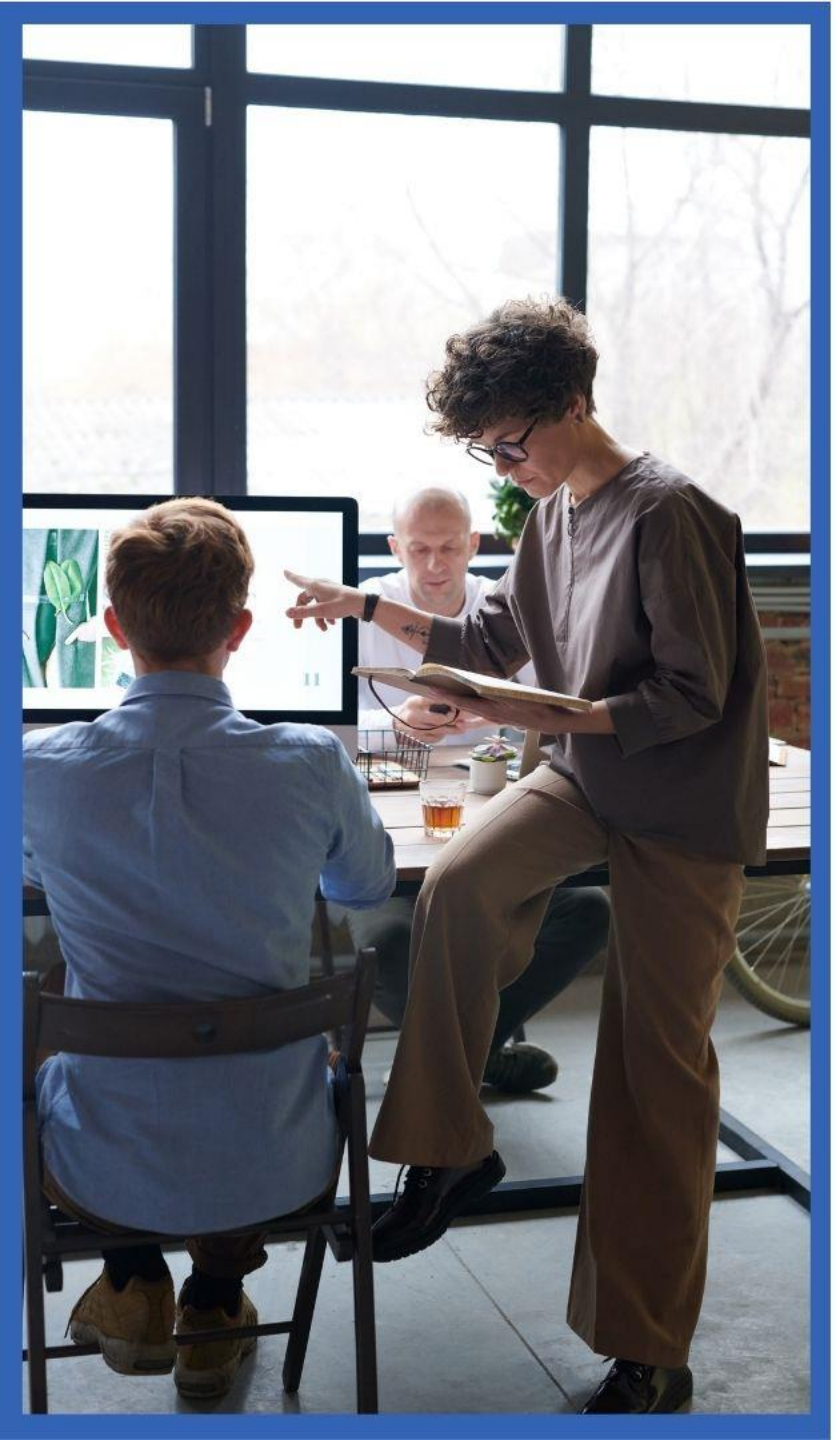
Cele i założenia projektu

Wprowadzenie

Spółdzielnie mieszkaniowe coraz bardziej upodabniają się do kluczowych organizacji komercyjnych takich jak banki czy zakłady ubezpieczeniowe wsłuchując się w głos mieszkańców - klientów. Oczywiście, nigdy nie nastąpi pełne pokrycie się ze sobą tych dwóch płaszczyzn, jednak w chwili obecnej zauważa się zjawisko odchodzenia od pejoratywnych pojęć „petent” czy „interesant” i zastępowania ich neutralnym określeniem „klient”, „mieszkaniec”, „członek wspólnoty”.

Punkt widzenia mieszkańca, podejście pracownika spółdzielni, zmienia się stopniowo na lepsze. Pewne jest, że spółdzielnie zachowają swoją odrębność, ale nie powinno to powodować, że osoby w nich zatrudnione nie będą wykonywały swojej pracy w sposób kulturalny, uprzejmy, z zastosowaniem wszystkich zasad obsługi klienta oraz etyki zawodowej.

Aby mówić o odpowiadaniu na potrzeby klienta - mieszkańca kluczowe jest słuchanie jego głosu, zapraszanie do otwartego dialogu oraz identyfikacja barier w komunikacji. Takie zadanie wypełniają m.in. badania służące poznaniu opinii mieszkańców, w tym badania satysfakcji i oczekiwań.



Kontekst projektu

Uwzględniając statutową konieczność dostosowania działań do potrzeb i oczekiwań Członków spółdzielni oraz kierując się dobrem mieszkańców Rada Nadzorcza przygotowała ankietę, której celem było określenie elementów mających szczególne znaczenie dla mieszkańców w różnych obszarach działalności spółdzielni.

Zrealizowane badanie stanowi punkt wyjścia do podjęcia działań usprawniających pracę SMB Imielin z uwzględnieniem priorytetów wskazywanych przez członków spółdzielni w formie ocen lub oczekiwań.

Ankieta wykorzystana w badaniu miała charakter anonimowy, a jej wyniki zostały wykorzystane wyłącznie w zestawieniach zbiorczych. *

***Ankieta:** narzędzia badawcze zawierające różne typy pytań, wykorzystywane w trakcie badania, strukturyzujące rozmowę, udostępnione respondentowi w formie elektronicznej lub bezpośredniej, do uzupełnienia lub do wskazania odpowiedzi jeśli pytania zadaje inna osoba, tzw. ankieter.

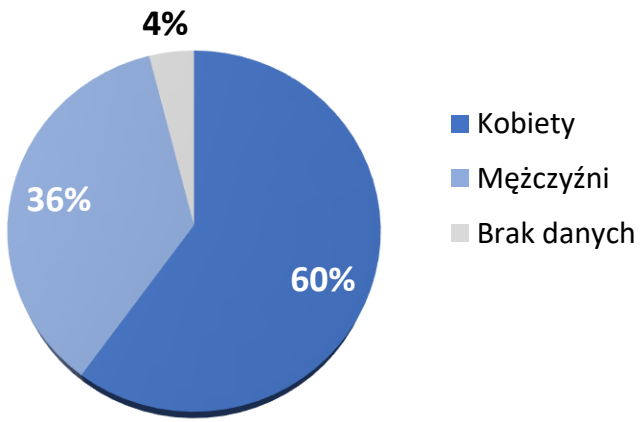
Obszary poddane analizie

- Ochrona zieleni
- Bezpieczeństwo
- Polityka budowlana
- Infrastruktura użytkowa
- Potrzeby remontowe
- Komunikacja
- Czystość i porządek
- Imprezy kulturalne
- Zmiany zapisów statutowych i regulaminowych
- Regulacja stanu prawnego gruntów

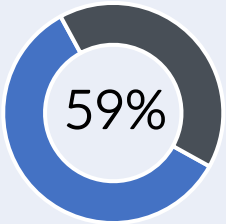
Dane socjo-demograficzne uczestników badania

Dane socjo-demograficzne respondentów, uczestników badania

PŁEĆ



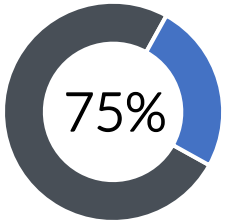
WIEK



Osoby 60+

18-29 lat	2%
30-39 lat	12%
40-49 lat	15%
50-59 lat	9%
Braki danych	2%

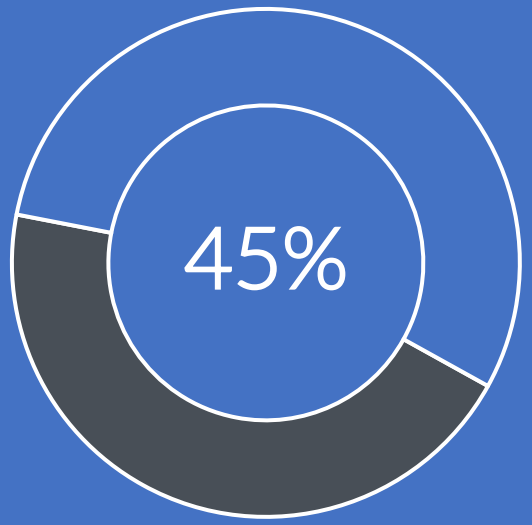
CZŁONKOSTWO W SMB IMIELIN

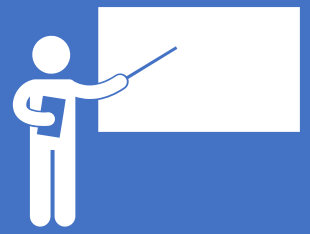


Powyżej 10 lat

poniżej roku	2%
1-3 lat	6%
powyżej 3-6 lat	8%
powyżej 6-10 lat	7%
nie jestem członkiem	1%
Braki danych	2%

Jakie ewentualne dodatkowe opłaty na rzecz Spółdzielni w celu realizacji Pana(i) oczekiwań jest Pan(i) gotowy/a ponieść?





„Żadne”

niewielkie - do 10% dotychczasowych opłat	34%
umiarkowane - ok. 10-15% dotychczasowych opłat	13%
większe, byle zrealizowane były moje oczekiwania ok. 15-20% dotychczasowych opłat	2%
Braki danych	6%

Gotowość ponoszenia dodatkowych kosztów na remonty i rozbudowę infrastruktury deklaruje 49% badanych, przy czym dla większości z nich są to niewielkie kwoty – zwiększenie do 10% dotychczasowych opłat.

Wprowadzenie do analizy obszarów

Forma prezentacji wyników

Kluczowe obszary analizy zostały ocenione na poniższej skali:

- Nie mam zdania
- Zupełnie nieważne
- Nieważne
- Obojętne
- Ważne
- Bardzo ważne

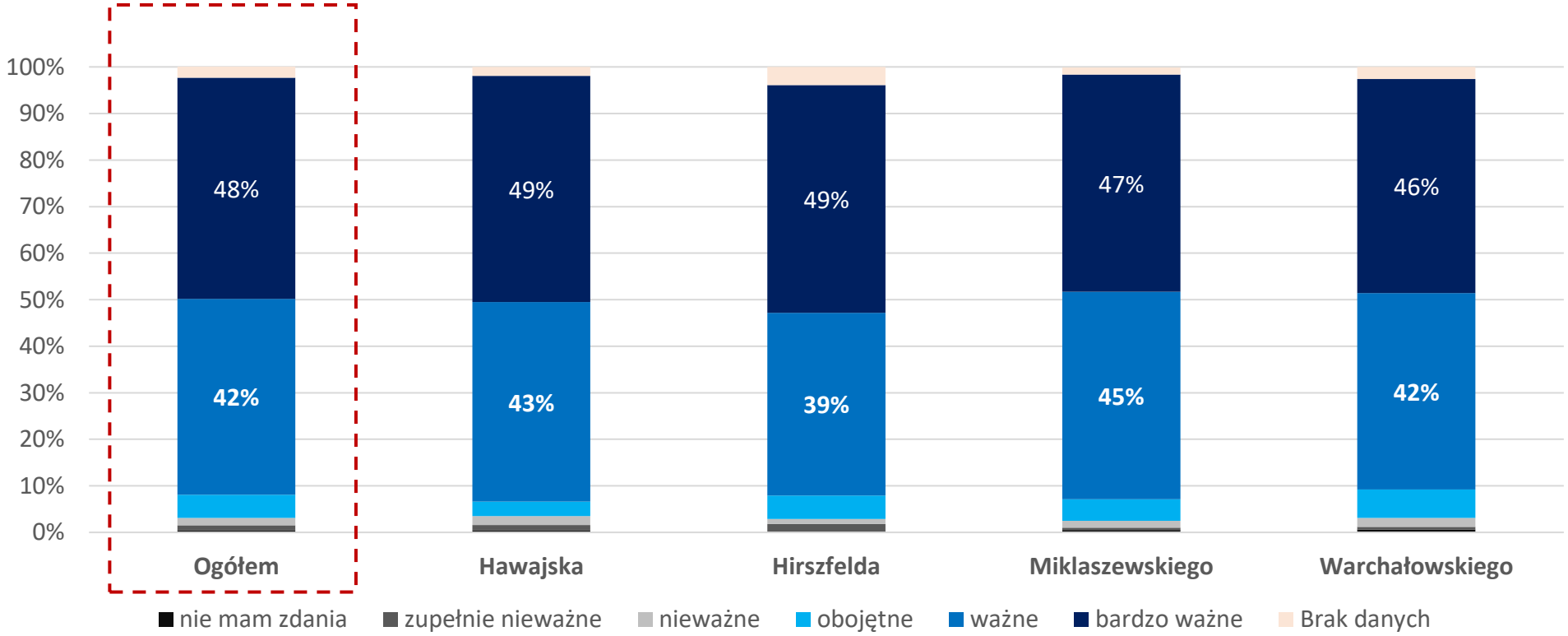
Tam gdzie było to zasadne wyniki zaprezentowano w podziale na poszczególne enklawy zamieszkiwane przez respondentów: Hawajska, Hirszfelda, Miklaszewskiego, Warchałowskiego.

Do analizy średniej pominięto odpowiedzi „nie mam zdania” i braki danych.

Ochrona zieleni

Temat dbałości o spółdzielcze tereny zielone jest ważnym elementem dla wszystkich mieszkańców SMB Imielin, bez względu na enklawę i prawie każdy uczestnik badania wypowiedział się w tej kwestii.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma dbałość o spółdzielcze tereny zielone i rekreacyjne?



Trzy główne oczekiwane działania dotyczą zwiększenia bioróżnorodności, nasadzeń oraz montażu budek lęgowych, schronień i znaków.

W jaki sposób według Pan(i) spółdzielnia powinna dbać o zasoby przyrodnicze oraz krajobrazowe?

68% Zwiększyć bioróżnorodność - nasadzenie drzew, krzewów, tworzenie łąk kwietnych

50% Nasadzenia np.: bluszczy na wybranych elewacjach np. altanki śmietnikowe, elewacje np. blaszaków

42% Montaż budek lęgowych, schronień dla jeży i znaków ostrzegawczych np. uwaga jeże'

35% Instalacja zbiorników na deszczówkę, zbiorników retencyjnych

27% Zmniejszyć częstotliwość koszenia roślin z uwzględnieniem zróżnicowania koszenia w zależności od rodzaju terenu

14% Inne działania

Przykłady rekomendacji, sugestii mieszkańców w zakresie dbania o zasoby przyrodnicze oraz krajobrazowe.

Powstanie parku

Zbadanie ujęć wody

Zmiana kolorystyki budynków

Większa ilość koszy na śmiecie

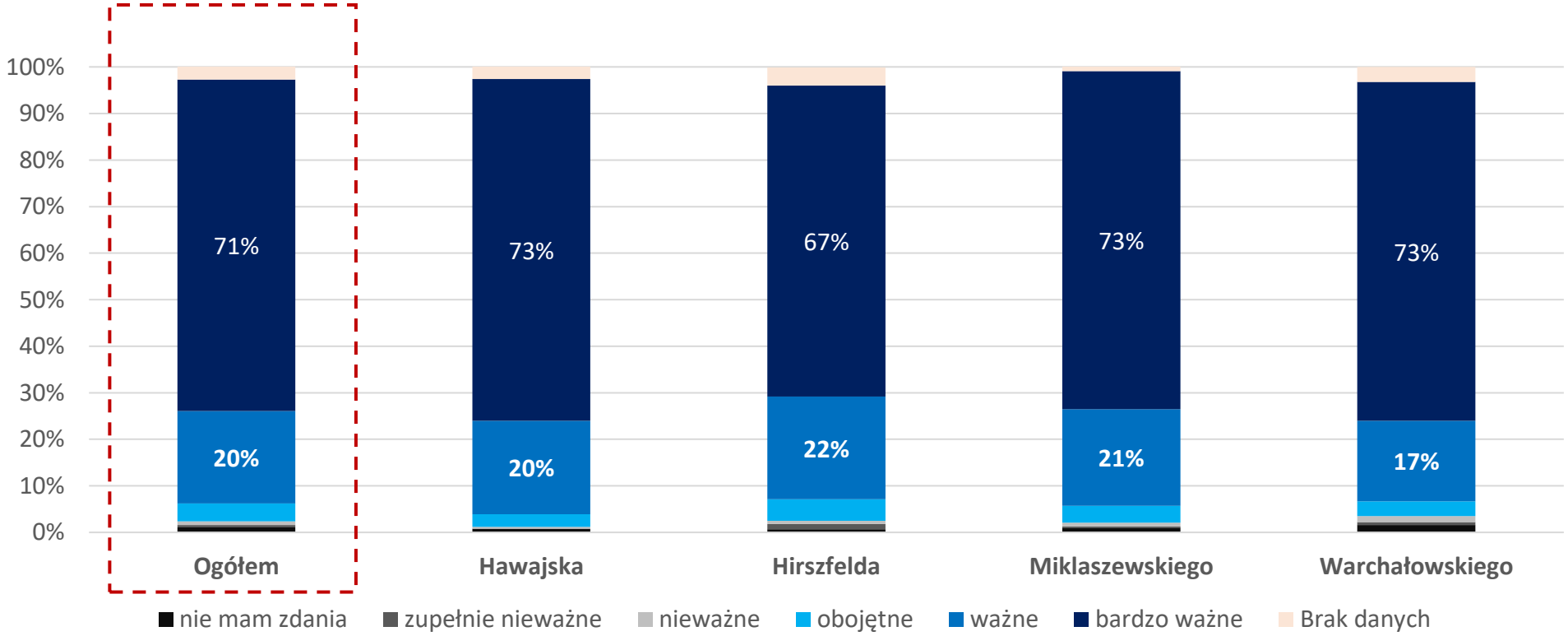
Pozbycie się gołębi

Kwietniki

Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo jest elementem bardzo ważnym, wręcz kluczowym dla mieszkańców bez względu na enklawę.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma bezpieczeństwo na terenie spółdzielni?



Monitoring klatek schodowych wskazywano jako najbardziej pożądane działania poprawiające bezpieczeństwo, w drugiej kolejności pojawia się monitoring ciągów komunikacyjnych, a następnie ograniczenie ruchu drogowego wewnątrz enklaw. Można uznać, iż mieszkańcy wskazali na kolejność działań - prac, które powinna podejmować spółdzielnia w zakresie podnoszenia bezpieczeństwa mieszkańców.

Jakie rozwiązania powinny zostać wprowadzone celem poprawy bezpieczeństwa na terenie spółdzielni?

71%	Monitoring wejść do klatek schodowych
56%	Monitoring głównych ciągów komunikacyjnych
48%	Zmniejszenie ruchu drogowego wewnątrz enklaw
25%	Poprawienie oznakowania drogowego na wjazdach i wewnątrz enklaw
16%	Spotkania informacyjne dla mieszkańców z dzielnicowym
15%	Inne działania

„ Monitoring budynków bardzo ważne- ograniczenie wstępu bezdomnych na klatki schodowe”

„Dbanie o oświetlenie na poszczególnych piętrach w budynkach”

„Zwiększenie widoczności na wjeździe do enklaw (przycinanie krzewów)”

„Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa od lokatorów pod groźbą kar”

„Kary dla osób rzucających śmierci z balkonów, w tym szklane butelki, papierosy”

Przykłady swobodnych rekomendacji mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa.

Oświetlenie klatek schodowych

Monitoring zadaszonych miejsc przy klatkach

Nocne patrole policji

Obcinanie gałęzi które zasłaniają światła

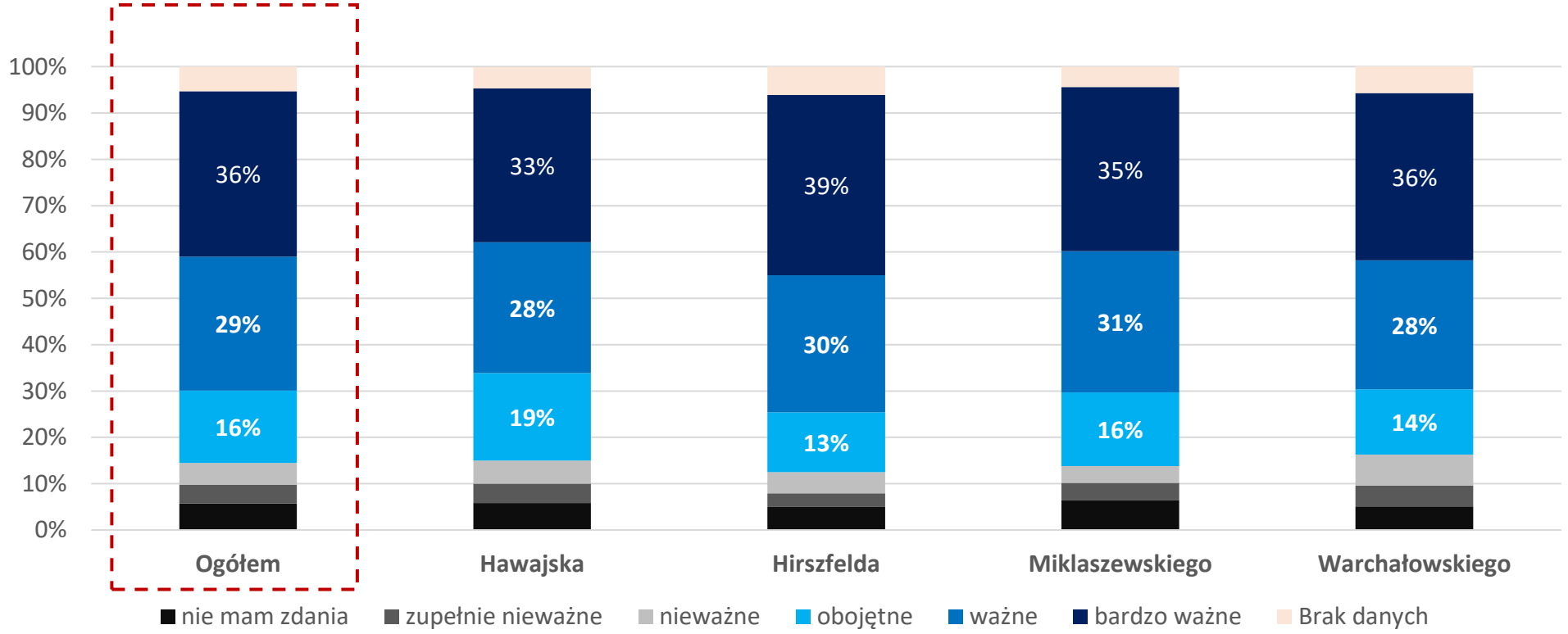
Montaż szlabanów

Poprawa jakości chodników

Polityka budowlana

Polityka budowalna jest obszarem istotnym dla mieszkańców ale nie tak ważnym jak bezpieczeństwo czy dbałość o tereny zielone – rekreacyjne. Odpowiedzi w enklawach mają podobny rozkład.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma polityka budowlana uwzględniająca oczekiwania mieszkańców spółdzielni?



Działania w zakresie polityki budowlanej to głownie inwestycje w nowe miejsca parkingowe bez względu na lokalizację tych miejsc. W drugiej kolejności oczekiwane jest inwestowanie w obiekty sportowe czy place zabaw. Dopiero po zaspokojeniu tych potrzeb, pojawia się idea nowych inwestycji mieszkaniowych.

Jakie działania w zakresie polityki budowlanej powinna podjąć spółdzielnia?

- **61%** Tworzenie nowych miejsc parkingowych na zewnątrz enklaw
- **46%** Wybudowanie piętrowego parkingu dla mieszkańców SMB Imielin
- **42%** Budowanie boisk i miejsc do uprawiania sportów, m.in. siłownie plenerowe
- **21%** Budowanie nowych placów zabaw
- **20%** Budowanie nowych inwestycji mieszkaniowych
- **14%** Inne działania

Przykłady swobodnych rekomendacji mieszkańców w zakresie polityki budowlanej.

Likwidacja zaniedbanych ogrodów

Udrożnianie studzienek

Zadaszanie parkingów

Zwiększenie liczby punktów usługowych

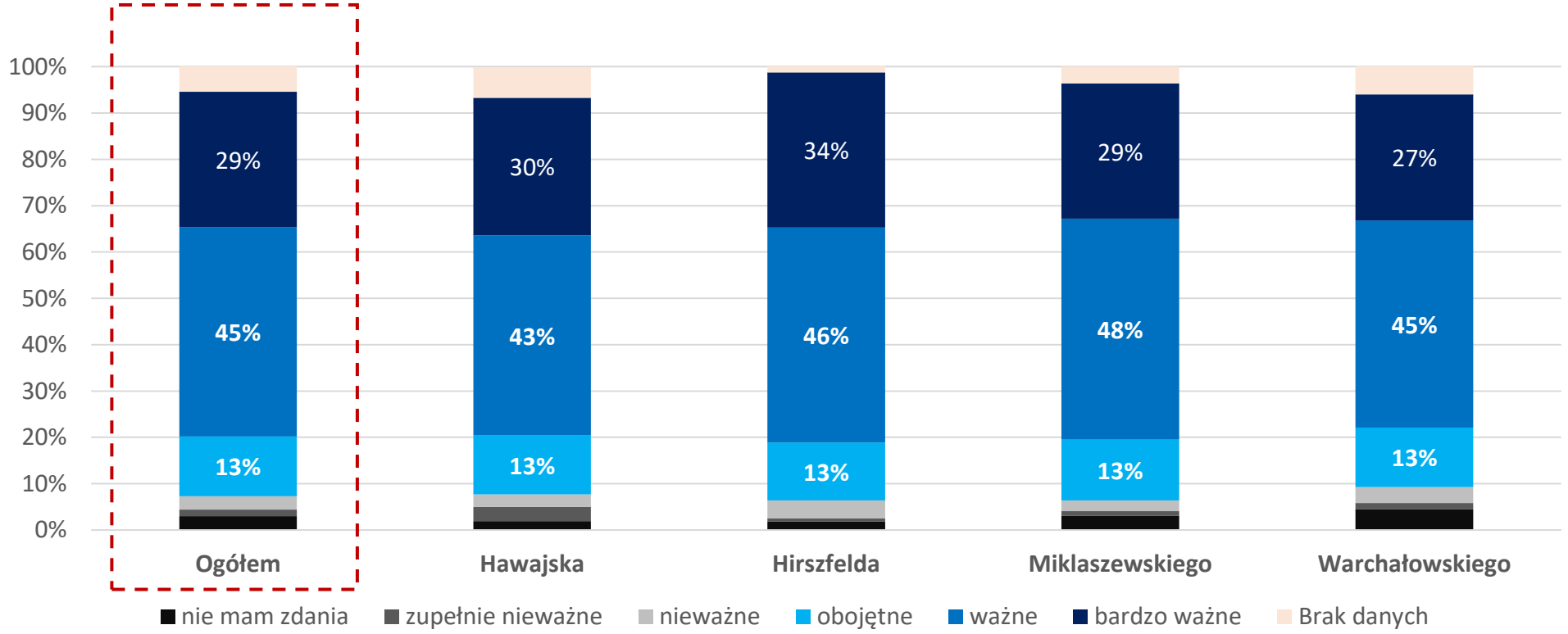
Wybiegi dla psów

Zwiększenie liczby parkingów

Infrastruktura użytkowa

Poprawa infrastruktury użytkowej terenów zielonych jest elementem ważnym dla mieszkańców wszystkich enklaw, dopełniającym obszar dbałości o tereny zielone, jak również obszar bezpieczeństwa i dopasowania do potrzeb np. osób z niepełnosprawnościami.

Jakie znaczenie dla Pana(i) miałaby poprawa infrastruktury użytkowej terenów spółdzielczych?

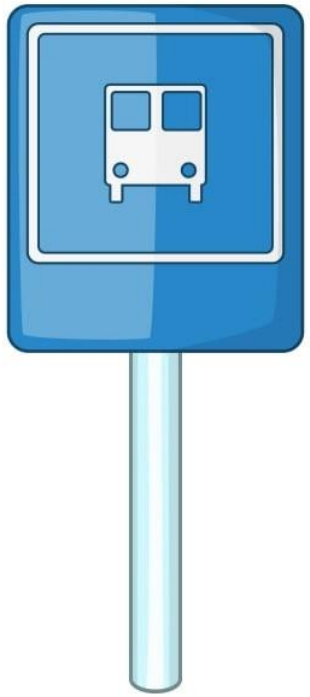


Poprawa infrastruktury to szerokie spektrum działań służących zarówno podniesieniu bezpieczeństwa, jak i poprawie komfortu poruszania się, przebywania czy rekreacji. Jako kluczowy pojawia się monitoring osiedla co w połączeniu z poprawą oświetlenia podnosi bezpieczeństwo. Wysoko w ocenach pojawił się aspekt udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami. A wiec dostrzeżono prawdopodobnie problemy w tym zakresie.

Jakie inwestycje według Pana(i) poprawiłyby infrastrukturę użytkową terenów spółdzielczych?

- **61%** Monitoring osiedla
- **56%** Postawienie nowych ławek
- **45%** Wprowadzenie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami
- **44%** Poprawa oświetlenia ciągów pieszych
- **12%** Modernizacja boisk
- **11%** Inne działania

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie poprawy infrastruktury użytkowej.



Zwiększenie ilości zieleni

Udogodnienia dla niepełnosprawnych

Konserwacja kanałów ściekowych

Likwidacja roślin powodujących uczulenia

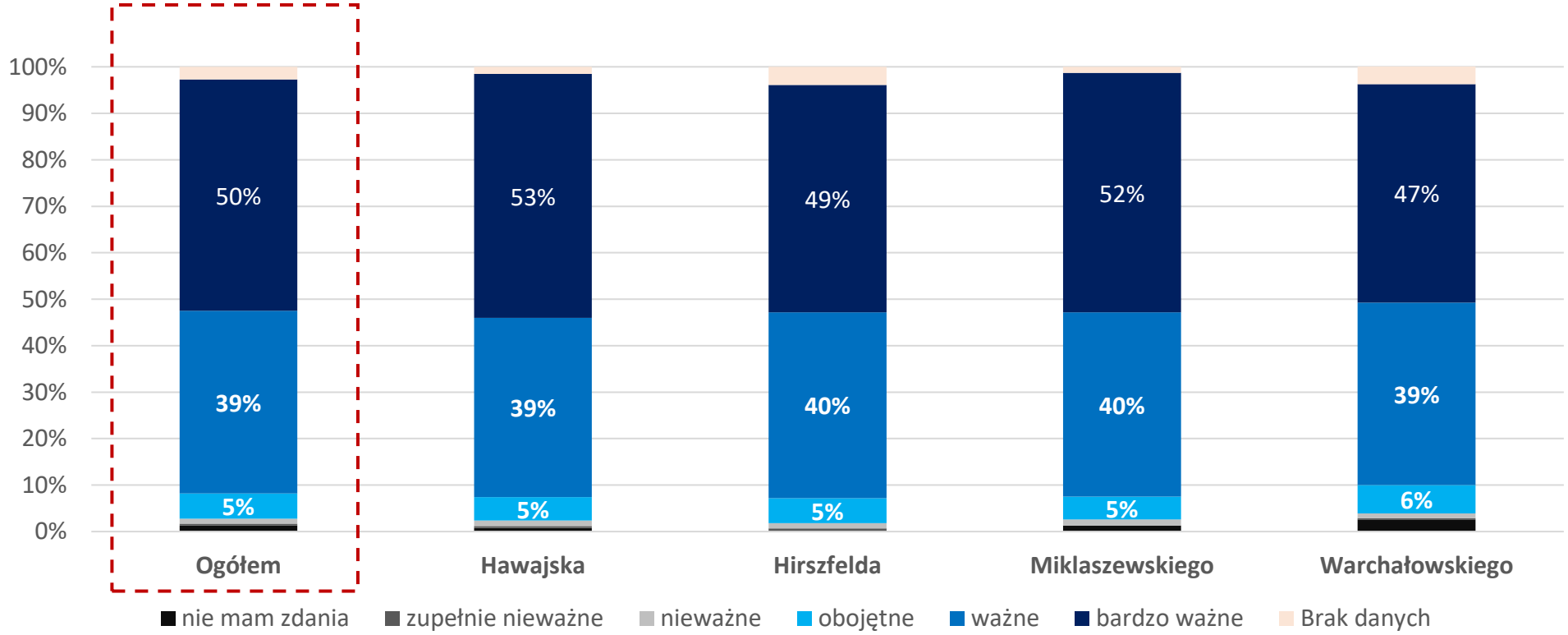
Wyznaczenie terenów na mini parki

Miejsca odpoczynku dla seniorów

Potrzeby remontowe

Zabezpieczenie potrzeb remontowych to ważny lub bardzo ważny element dla wszystkich mieszkańców SMB Imielin bez względu na miejsce, enklawę, zamieszkania.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma zabezpieczenie potrzeb remontowych w zasobach spółdzielni?

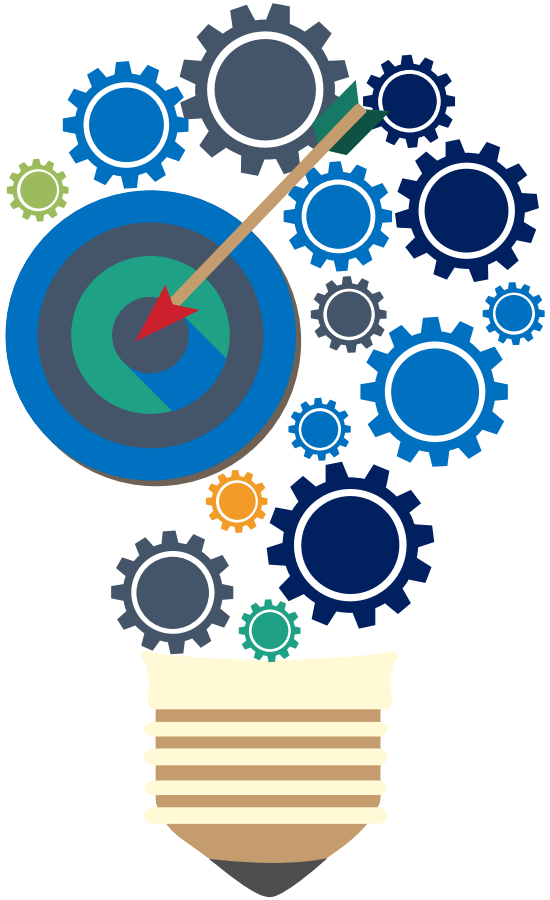


Remonty chodników, dróg stanowią główne wskazanie bez względu na miejsce zamieszkania, enklawę respondenta. W drugiej kolejności oczekiwane są remonty klatek schodowych. Dostrzeżono również potrzebę dbałości o małą architekturę - 1/3 wskazań w tym zakresie.

Jakie dostrzega Pan(i) najpilniejsze potrzeby remontowe w zamieszkiwanej enklawie?

- **66%** Remonty chodników i dróg wewnątrz osiedla
- **40%** Remonty klatek schodowych
- **33%** Remonty małej architektury np. barierki, ogrodzenia, latarnie uliczne
- **25%** Remonty elewacji budynków
- **25%** Remonty parkingów
- **19%** Inne działania

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie potrzeb remontowych.



Stosowanie lepszych jakościowo materiałów

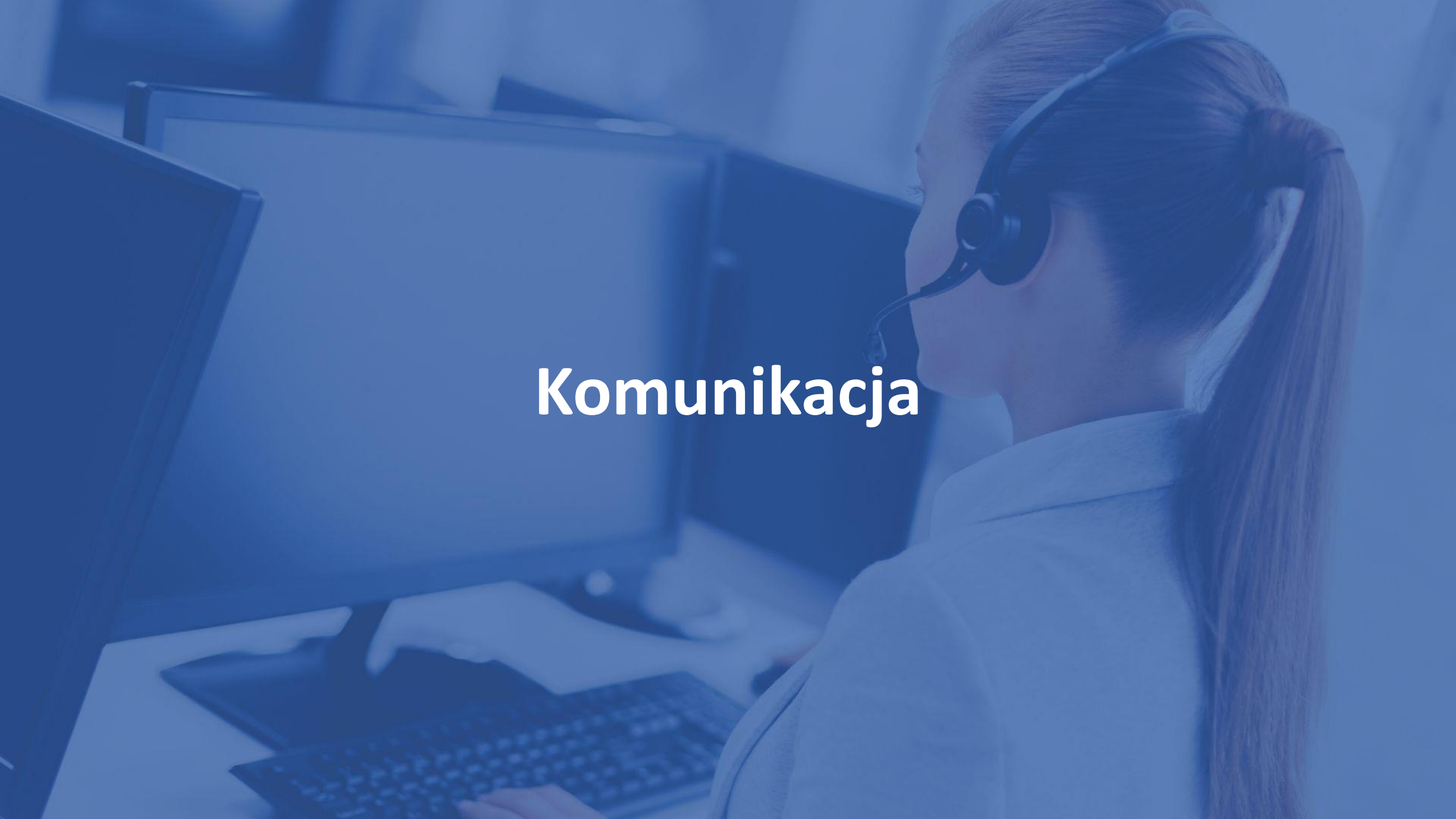
Wyrównanie chodników

Pomalowanie klatek schodowych

Instalacja paneli fotowoltaicznych

Budowa parkingów dla rowerzystów

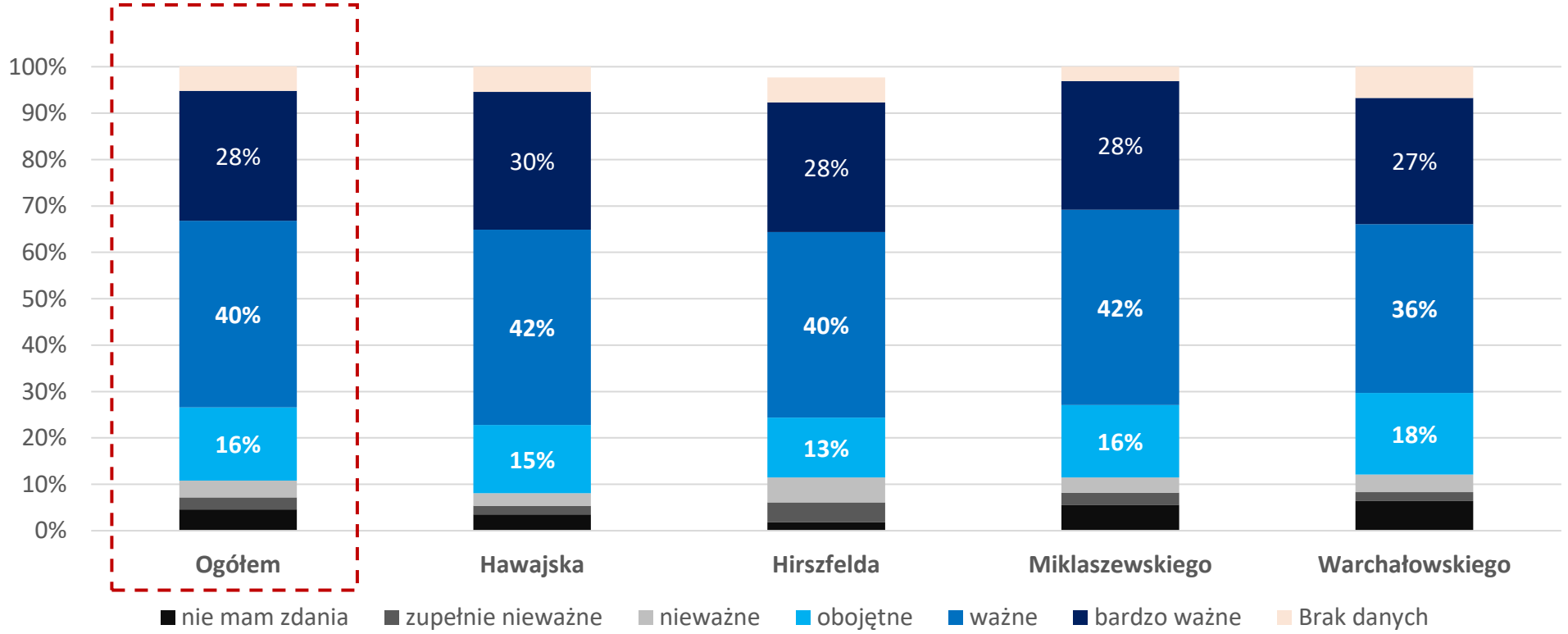
Budowa tężni



Komunikacja

Usprawnienie komunikacji pomiędzy pracownikami spółdzielni i mieszkańcami jest ważnym elementem koegzystencji, bez względu na enklawę, choć ogólne znaczenie jest niższe niż w przypadku wcześniej omawianych obszarów.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma usprawnienie komunikacji pomiędzy pracownikami spółdzielni i mieszkańcami?



Poprawa komunikacji dekodowana jest przede wszystkim jako platforma internetowa, platforma wymiany informacji, na której mogą być publikowane odpowiedzi np. na najczęściej zadawane przez mieszkańców pytania. Aspekt dostępu internetowego, dostępu zdalnego do informacji widoczny jest w swobodnych rekomendacjach prezentowanych na kolejnym slajdzie.

Jakie działania według Pana(i) należy podjąć żeby usprawnić komunikację pomiędzy Radą Nadzorczą spółdzielni i mieszkańcami?

- **62%** Stworzyć internetową platformę komunikacji
- **59%** Opublikować odpowiedzi na najczęściej zadawane przez mieszkańców pytania
- **40%** Organizować spotkania informacyjne w poszczególnych enklawach
- **29%** Rozszerzyć formy kontaktu z Radą Nadzorczą
- **20%** Wprowadzić stałe terminy spotkań z przewodniczącymi Komitetów Domowych
- **4%** Inne działania

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie usprawnienia komunikacji.

System typu helpdesk

Większa otwartość w kontaktach z mieszkańcami

Dedykowany adres mailowy do załatwiania różnych spraw

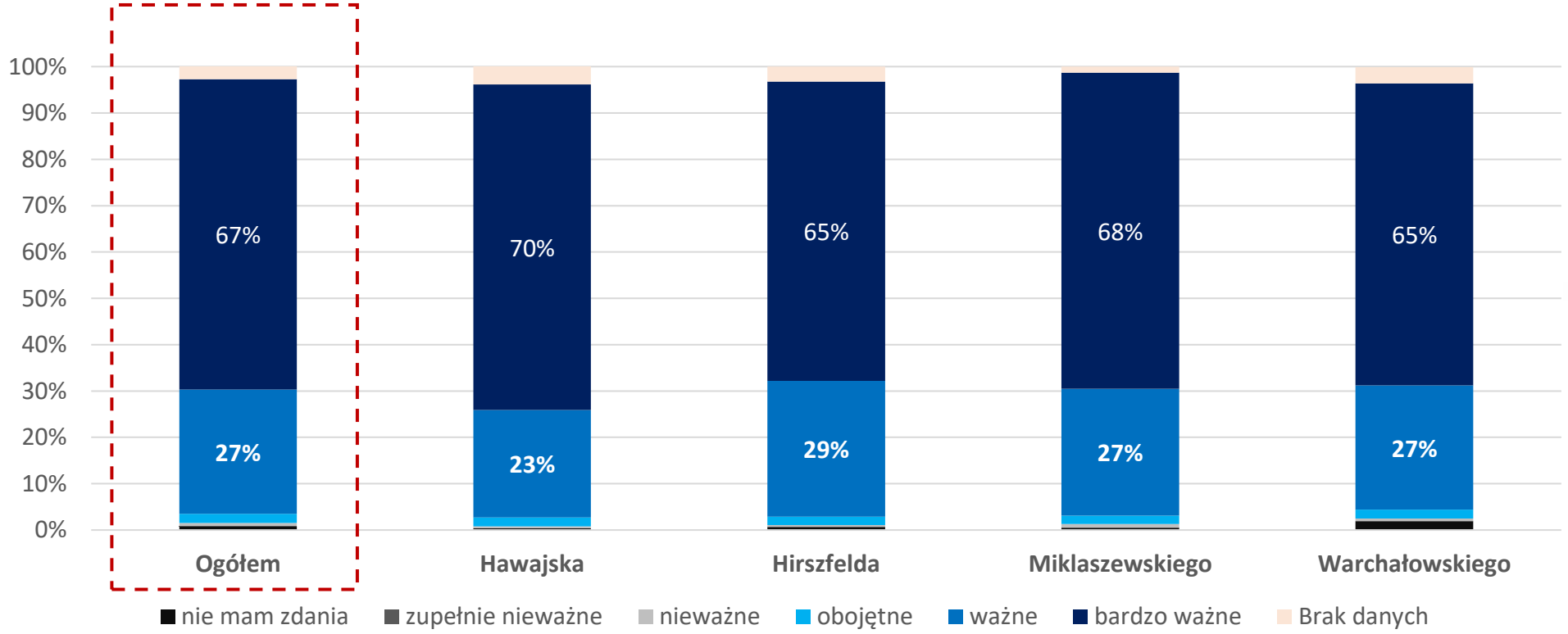
Montaż skrzynek na korespondencje na parterach w budynkach

Newsletter elektroniczny

Czystość i porządek

Odpowiedzi dla obszaru czystość i porządek są bardzo podobne do rozkładu odpowiedzi dla obszaru bezpieczeństwo. Jest to element niezwykle ważny dla każdego mieszkańca SMB Imielin. Jest to element powiązany z dbałością o infrastrukturę użytkową, tereny zielone i bezpieczeństwem.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma poziom porządku i czystości na terenie spółdzielni?



Preferowane rozwiązanie to przede wszystkim zwiększenie nadzoru w altanach śmietnikowych. Jest to kolejny element tzw. monitoringu osiedla o którym wspominano przy okazji bezpieczeństwa. W wypowiedziach swobodnych, na kolejnym slajdzie, oczekiwane jest wprowadzenie kar za brak dbałości o porządek lub jego celowe naruszanie.

Jakie rozwiązania powinny zostać wprowadzone celem poprawy porządku i czystości na terenie spółdzielni?

- **66%** Zwiększenie nadzoru nad utrzymaniem porządku w altanach śmietnikowych
- **48%** Możliwość oceny pracy administratora i gospodarza budynku przez mieszkańców
- **47%** Częstsze sprzątanie klatek schodowych i części wspólnych budynków
- **36%** Dostawienie dodatkowych koszy na śmieci i psie odchody wewnątrz osiedla
- **36%** Częstsze sprzątanie terenów wokół budynków
- **15%** Inne działania

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie poprawy porządku i czystości.

Kary za rzucanie śmieci z balkonów

Zakaz wyrzucania niedopałków z balkonów

Kary za niesprzątanie po psach

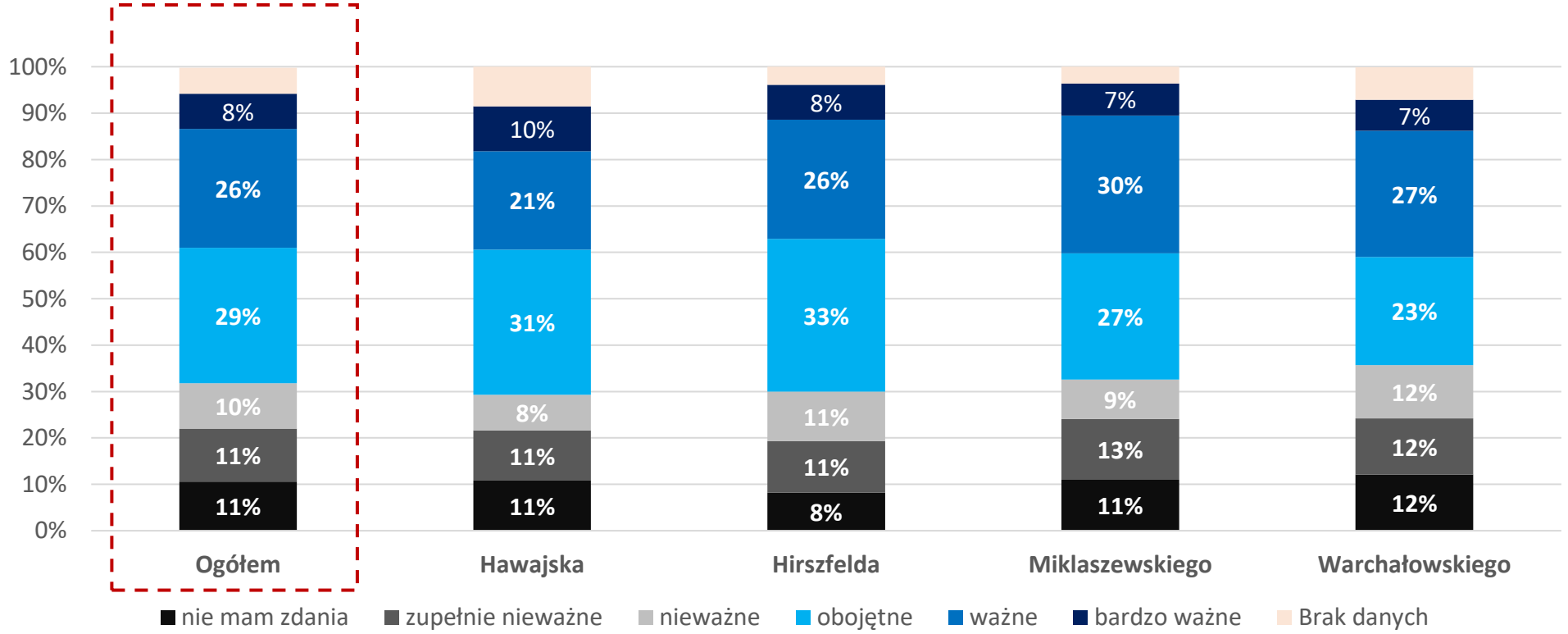
Większe altany na pojemniki na śmieci

Zakaz palenia tytoniu w oknach

Imprezy kulturalne

Aspekt kulturalny jest już elementem bardzo zróżnicowanym w ocenie, opartym na preferencjach indywidualnych. Jest grupa osób dla których element ten jest ważny ale jest również spora grupa dla której nie ma on zupełnie znaczenia lub osoby nie były w stanie się wypowiedzieć w tym zakresie. Dlatego w kolejności obszarów, aspekt ten raczej będzie w tzw. trzeciej kolejności istotności, po zabezpieczeniu obszarów podstawowych.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma zróżnicowanie oferty imprez kulturalnych organizowanych przez spółdzielnię?



Preferencje co do konkretnych działań są różne, dominują imprezy muzyczne (szerokie spektrum imprez muzycznych), ale również przedstawienia teatralne, spotkania z ludźmi kultury i nauki, czy warsztaty.. Różnorodność działań, tak by każdy mógł znaleźć coś dla siebie, jest kluczem do właściwej realizacji obszaru „imprezy kulturalne”.

Jakie działania edukacyjno-kulturalne organizowane przez spółdzielnię są przez Pana(i)ą najbardziej oczekiwane?

- **52%** Imprezy muzyczne
- **42%** Przedstawienia teatralne
- **40%** Spotkania z ludźmi kultury i nauki
- **38%** Warsztaty i wykłady dla dzieci i dorosłych
- **26%** Wystawy artystyczne
- **11%** Inne działania

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie działań edukacyjno-kulturalnych.

Spotkania w plenerze dla mieszkańców

Podchody dla dzieci z okolicznych osiedli

Koncerty muzyki klasycznej na wolnym powietrzu

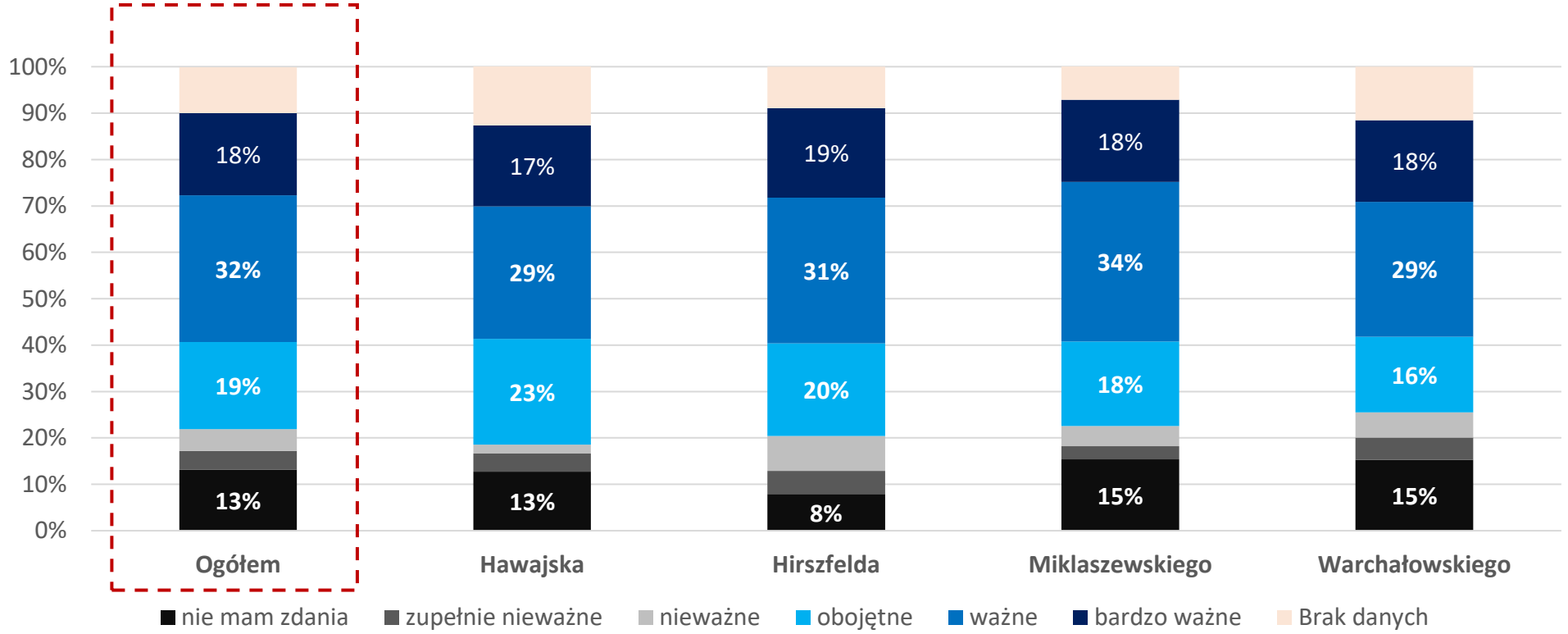
Spotkania integracyjne

Pikniki

Zmiany zapisów statutowych i regulaminowych

Podobnie jak aspekt kulturalny, zmiana zapisów i regulaminów jest elementem bardzo zróżnicowanym w ocenie. Mamy zwolenników zmiany, mamy też przeciwników i osoby obojętne na ten temat, w tym również znaczne grono takich którzy się nie wypowiedzieli (brak danych). Wydaje się zasadne zakwalifikowanie tego obszaru do tzw. trzeciej kolejności istotności.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma zmiana zapisów w statucie i regulaminach spółdzielni mieszkaniowej



Kluczowy dla respondentów jest zapis o obowiązkowych konsultacjach społecznych. Wyrażono tym samym chęć aktywnego uczestnictwa w życiu wspólnoty. Na drugim miejscu jest zakaz palenia tytoniu na balkonach a następnie wszystkie rozwiązania dotyczące technicznych aspektów uchwalania zmian.

Jakie według Pana(i) zapisy w Statucie i regulaminach SMB Imielin powinny ulec zmianie?

- **64%** Rozwinięcie obowiązku konsultacji społecznych w sprawie planowanych inwestycji
- **43%** Wprowadzenie do regulaminu porządku domowego zakazu palenia tytoniu na balkonach
- **30%** Wprowadzenie wymaganego progu większości
- **30%** Wprowadzenie wymogu uczestnictwa co najmniej 1:10 członków w Walnym Zgromadzeniu*
- **30%** Wprowadzenie możliwości podziału Walnego Zgromadzenia na części**
- **4%** Inne działania

*wprowadzenie wymogu uczestnictwa co najmniej 1:10 członków w Walnym Zgromadzeniu do podjęcia uchwały w sprawach inwestycyjnych i nabycia gruntów powodujących obciążenie mienia Spółdzielni np. powyżej 25% wartości majątku Spółdzielni'
**'wprowadzenie możliwości podziału Walnego Zgromadzenia na części np. osobno dla każdej enklawy w sytuacjach nadzwyczajnych, takich jak epidemie'

Przykłady rekomendacji mieszkańców w zakresie zmiany w zapisy w Statucie i regulaminach.

Ograniczenie liczby członków rady

Walne zgromadzenie organizowane w soboty w godzinach popołudniowych

Zastąpienie części pracowników technologią internetową

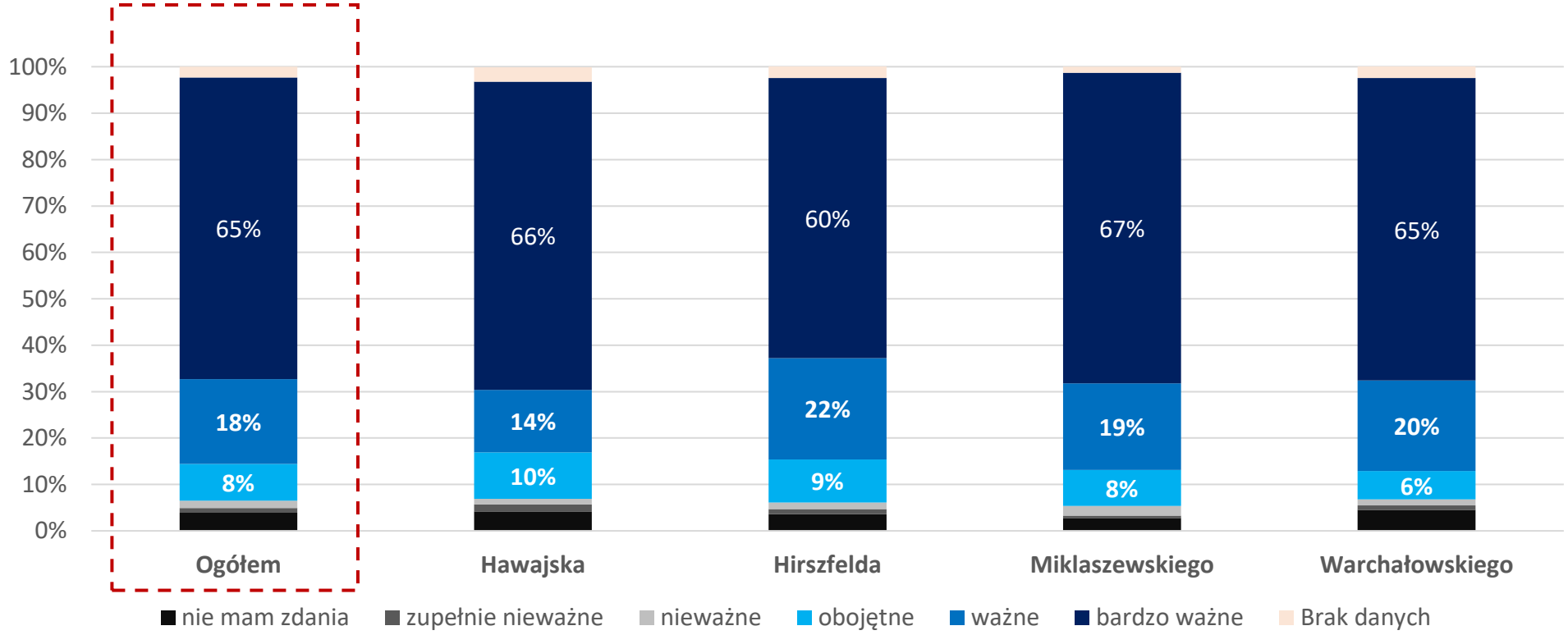
ograniczanie liczby urzędników spółdzielczych

Wprowadzenie możliwości elektronicznego głosowania

Regulacja stanu prawnego gruntów

Aspekt gruntów, stanu prawnego jest kluczowy dla respondentów – mieszkańców. Jest to tak naprawdę inaczej rozumiany aspekt bezpieczeństwa, pewności zamieszkiwania i obrotu nieruchomością. W tym tonie wypowiedzieli się mieszkańcy wszystkich enklaw.

Jakie znaczenie dla Pana(i) ma regulacja stanu prawnego gruntów spółdzielczych?



Przykładowe wypowiedzi respondentów

*„**Poprawy wymaga bezpieczeństwa mieszkańców** – koczowanie bezdomnych na klatkach schodowych problem, który trwa latami. Monitoring konieczny!”*

„Zakaz przejazdu między budynkami Hirszfedla 5 i 7 (zakaz wjazdu w osiedle spoza osiedla), jakim cudem roznoszący ulotki mają kod otwarcia do klatki? **Skrzynka na ulotki powinna być na zewnątrz**, to jest bardzo ważne ze względu na obecne włamania”

„Potrzebna jest **likwidacja rozległych kałuż przed wejściem do budynków**, co wiążę się z ułożeniem kostki lub naprawę nawierzchni”

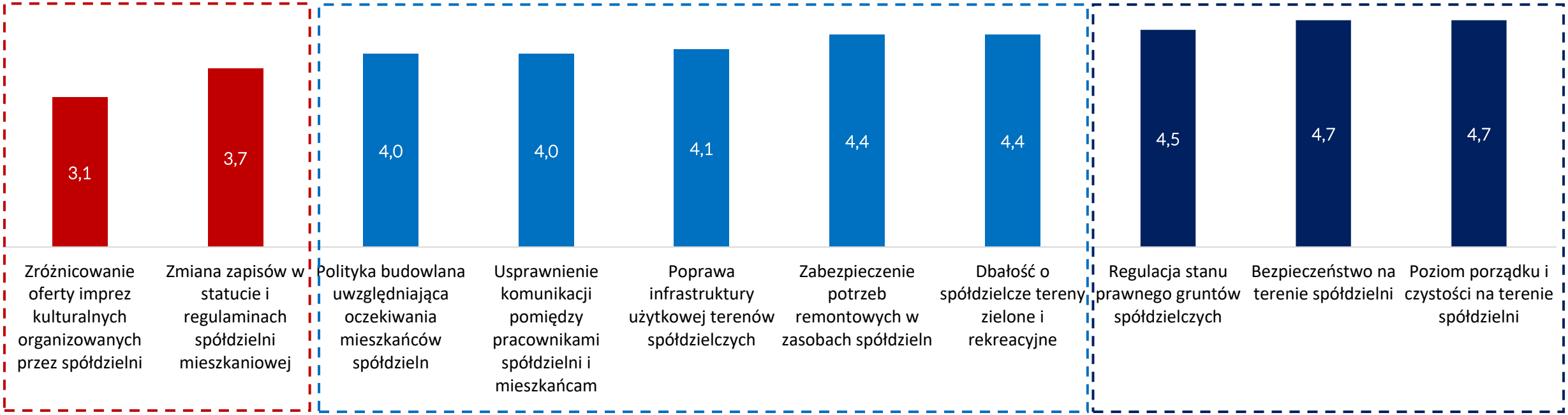
„Potrzebne są pilnie **szlabany na pilota**, ponieważ parkingi są zajmowane przez Onkologię”

*„Niezbędna jest **poprawa obsługi mieszkańców**, dotychczas czuję się jak intruz w kontakcie z administratorem”*

„Potrzebne jest: Zwiększenie bezpieczeństwa na terenach wspólnych i ograniczenie osób spożywających alkohol ,zachowujących się w bardzo głośny sposób w nocy na terenie spółdzielni lub przy spółdzielni”

*„**Poprawa wyglądu małej architektury** ,zagospodarowania terenu , stosowanie rozwiązań schludnych , nowoczesnych , (bez blaszaków itp.). Dopracowanie spójnej koncepcji przez specjalistów (projektantów zieleni, architektów , innych) nawierzchni), ale dobrych przestrzennie”*

Podsumowanie

Analiza odpowiedzi respondentów, mieszkańców, pozwala na pogrupowanie obszarów w trzy kategorie istotności. Do pierwszej grupy należą elementy związane z porządkiem, bezpieczeństwem i regulacjami. Zapewnienie w tym obszarze oczekiwań pozwala przejść do kolejnej grupy działań - tzw. grupy środkowej. Realizacja postulatów w tym zakresie, pozwala na przejście do elementów odnoszących się do kultury czy zmian zapisów w statutach – trzecia grupa obszarowa o najmniejszej istotności.

Jakie znaczenie dla Pana/i mają poszczególne obszary działalności SMB Imielin ? (ŚREDNIE)