

Wyniki testu efektywności spółdzielni dla aktywnych spółdzielców

- narzędzia informatycznego badającego efektywność

działania spółdzielni mieszkaniowych, utworzonego w ramach projektu

„Spółdzielcze Rewolucje”

realizowanego przez

Fundację Republikańską

w okresie od 1.05.2019 r. do 31.08.2020 r.

Opracowanie:

Łukasz Flader, Grzegorz Gach

Spis treści:

Wprowadzenie.....	3
1. Charakterystyka użytkowników narzędzia.....	6
2. Dostępność spółdzielni i komunikacja z mieszkańcami.....	7
3. Transparentność.....	9
4. Bezpieczeństwo i estetyka na terenie spółdzielni.....	11
5. Rozwiązywanie problemów spółdzielców.....	12
Podsumowanie.....	13
Aneks - kwestionariusz CAWI.....	15

Wprowadzenie

Portal informacyjny *spoldzielniemieszkaniowe.org*, utworzony w ramach projektu Fundacji Republikańskiej pt. „Spółdzielcze Rewolucje”, udostępnił nieodpłatnie m.in. podręcznik świadomego mieszkańca spółdzielni mieszkaniowej, graficzną wersję ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych z komentarzami, kanał kontaktowy do ekspertów udzielających porad prawnych z zakresu spółdzielczości mieszkaniowej oraz narzędzie informatyczne - ponad dwudziestopunktowy test pozwalający określić użytkownikowi czy spółdzielnia będąca przedmiotem jego zainteresowania działa dobrze.

Projekt w zamyśle odpowiadał na problemy m.in. niskiej transparentności działań zarządców spółdzielni mieszkaniowych w Polsce oraz słabej aktywności społecznej spółdzielców. Stąd adresaci bezpośredni projektu - aktywni spółdzielcy i nieformalne organizacje spółdzielców - otrzymali narzędzie, które inspirowało, ułatwiało i motywowało do jeszcze bliższego zainteresowania się zadaniami spółdzielni mieszkaniowej, do konkretnych działań, które należało wykonać, a następnie nanieść ich wyniki do ankiety on-line. Narzędzie wskazywało na możliwości działania w ramach spółdzielni i na prawa przysługujące mieszkańcom. Wyszczególniało główne wymiary odpowiedzialności spółdzielni mieszkaniowej: dostępność i komunikację ze spółdzielcami, przejrzystość działania, bezpieczeństwo i estetykę otoczenia oraz rozwiązywanie problemów zwykłych mieszkańców. Były one odpowiednio zilustrowane, po to aby utrzymać uwagę użytkownika.

Ankieta internetowa (narzędzie informatyczne) jest bardzo skuteczna w zdobywaniu informacji ze względu na łatwy sposób dystrybucji (link <https://spoldzielniemieszkaniowe.org/ankieta>) i nie jest tak uciążliwa dla użytkowników jak wersja papierowa czy konieczność spotkania z ankierem. Ponadto wybuch epidemii w Polsce w marcu 2020 r. (w trakcie realizacji ankiety) sprawił, że taki sposób pozyskiwania opinii był wręcz jednym z niewielu dopuszczalnych, wśród wielu obostrzeń dotyczących społecznych kontaktów. Wykorzystano metodykę tworzenia narzędzia do badań społecznych, w tym reguły dotyczące brzmienia pytań, kafeterii odpowiedzi, wstępu, podsumowania i prezentacji wyników. Zastosowano techniczne reguły tworzenia ankiet CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Użytkownicy mieli szansę wydrukowania ankiety przed jej wypełnieniem i przeprowadzenia działań, których wynik pozwolił na odpowiedzi na większość pytań. Kwestionariusz był dostępny także w przyjaznej wersji na urządzenia mobilne. Założono 200 wypełnień ankiety. Niniejszą analizę rozpoczęto pod koniec projektu, gdy liczba wypełnień sięgnęła 205. Portal z ankietą udostępniony będzie jeszcze co najmniej rok po zakończeniu projektu.

Nakłady na przygotowanie, przetestowanie i uruchomienie narzędzia informatycznego poniesiono zgodnie z planem. Umieszczenie narzędzia na stronie internetowej *spoldzielniemieszkaniowe.org* pozwoliło na pozyskanie do przedsięwzięcia projektowego osób rozproszonych terytorialnie. Walory narzędzia promowano w podręczniku, podczas jego dystrybucji, w trakcie realizowanych w ramach projektu

szkoleń, przy udzielaniu porad prawnych. Promowano je na portalu społecznościowym Fundacji Republikańskiej oraz portalu dedykowanym organizacjom pozarządowym: *ngo.pl*. Przy okazji informowano o dodatkowej ankiecie (dla uważnych obserwatorów), którą także przygotowano w ramach projektu, lecz bezkosztowo¹. Link do narzędzia wysyłany był do organizacji spółdzielców.

Rysunek 1. Wybrane posty promujące narzędzie



¹ Wykonanie łatwiejszego zadania - testu dla obserwatorów - mogło motywować do zadania trudniejszego - testu dla aktywnych. Ten pierwszy był produktem ponadprogramowym i uzupełniającym. Wyniki tego testu, choć podzielone na 4 obszary badawcze jak w narzędziu dla aktywnych, są mniej miarodajne, opierały się tylko na doświadczeniu użytkownika i nie wymagały podejmowania działań weryfikacyjnych.



W teście mógł wziąć udział każdy, kto potrzebował pomocy w lokalnym zaangażowaniu na rzecz spółdzielni lub chciał zweryfikować działania jakiegokolwiek spółdzielni mieszkaniowej. Niewykluczone, że wśród użytkowników znajdowały się osoby z zarządów spółdzielni, dzięki czemu mogły określić standardy jakościowe funkcjonowania instytucji, nad którymi władzę im powierzono. Do podsumowania wyników, które wyświetlało się każdemu, kto ukończył wypełnianie ankiety, dołączono informację o możliwych zaburzeniach wyniku ze względu na stan i rodzaj spółdzielni. Narzędzie prezentowało użytkownikowi diagnozę spółdzielni w zależności od wyniku.

Przedsięwzięcie zrealizowano od września 2019 r. do sierpnia 2020 r. Przygotowano w tym czasie koncepcję narzędzia i metodykę badania, korygowano i omawiano je w zespole projektowym, zaimplementowano kwestionariusz na stronie internetowej projektu (w programie WP Testing na bazie CMS), przeprowadzono badania pilotażowe tj. testowe wypełnienia, naniesiono korekty w niektórych pytaniach i odpowiedziach, zbierano właściwe wypełnienia, wykonano kodowanie danych oraz niniejszą analizę wyników.

W pierwszym rozdziale zaprezentowano charakterystykę użytkowników narzędzia². Kolejne rozdziały odpowiadają poszczególnym modułom ankiety. W aneksie zamieszczono pełną treść narzędzia.

² W niniejszej analizie użytkowników narzędzia informatycznego określa się wymiennie uczestnikami badania, badanymi, wypełniającymi test/ankietę, ankietowanymi, respondentami lub po prostu spółdzielcami.

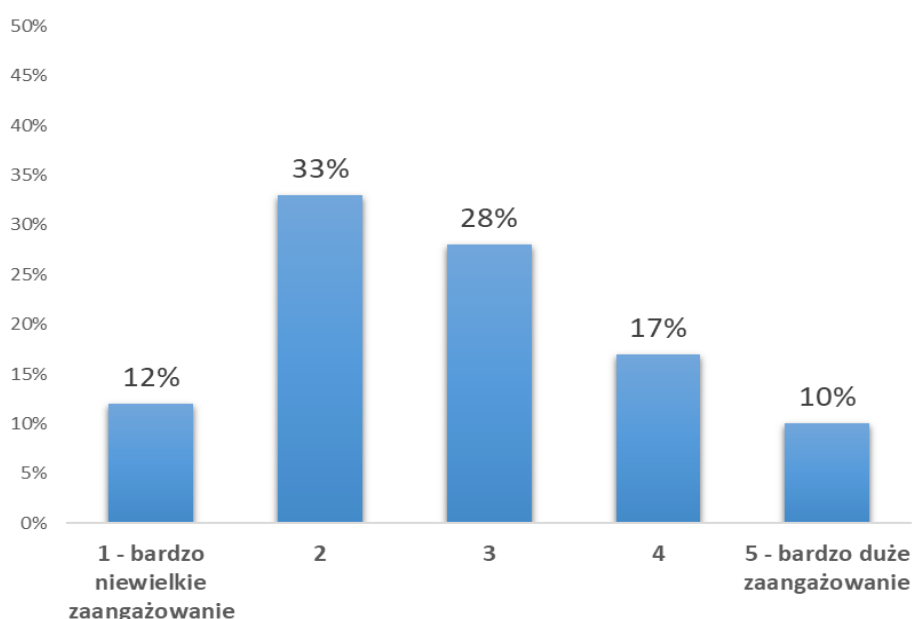
1. Charakterystyka użytkowników narzędzia

Test wypełniło łącznie 205 respondentów. W grupie tej znalazło się 66% mężczyzn (136) oraz 34% kobiet (69). Najstarsza osoba wypełniająca test miała 72 lata, najmłodsza 29 lat. Średnia wieku uczestniczących w przedsięwzięciu projektowym wyniosła 45 lat. Najwięcej wypełniających kwestionariusz było w wieku 44 lat (16 badanych).

Ankietowani weryfikujący spółdzielnie mieli na myśli instytucje różnej wielkości, aczkolwiek chodziło o raczej większe społeczności. Najwięcej osób (35%) testowało spółdzielnię liczącą od 1000 do 4 999 spółdzielców, 28% od 5 000 do 9 999, a 17% liczącą co najmniej 10 000 spółdzielców. Tylko co piąty korzystający z narzędzia (20%) miał na uwadze stosunkowo małą spółdzielnię liczącą poniżej 1000 członków. Z kolei blisko połowa ankietowanych (44%) określiła, że miejscowość, w której znajduje się testowana przez nich spółdzielnia liczy od 50 do 200 tys. mieszkańców, kolejna duża grupa (38%) wskazała, że jest to więcej niż 200 tys., a 18% badanych zaznaczyło, że miejscowość ta ma do 50 tys. mieszkańców. **Najczęstszym użytkownikiem był więc mieszkaniec dużego miasta, ale stosunkowo mało licznej spółdzielni.**

Użytkownicy narzędzia informatycznego stanowili grupę zróżnicowaną pod względem zaangażowania w sprawy spółdzielni mieszkaniowej, choć trzeba przyznać, że już samo wypełnienie zadań związanych z kwestionariuszem wymagało ponadprzeciętnego zainteresowania funkcjonowaniem spółdzielni. W każdym razie podejmując autorefleksję nad swoją dotychczasową aktywnością można było zaznaczyć odpowiedź w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało bardzo niewielkie zaangażowanie, a 5 bardzo duże. Stosunkowo niewielu użytkowników wybrało te skrajne odpowiedzi - łącznie 22%. Dokładny rozkład wskazań zobrazowano na wykresie.

Wykres 1. Ocena użytkowników własnego zaangażowania w sprawy spółdzielni (n=205)



2. Dostępność spółdzielni i komunikacja z mieszkańcami

Pierwsze pytanie kwestionariusza wymagało od użytkownika wiedzy czy sprawdzana przez niego spółdzielnia umożliwia kontakt telefoniczny przez całą dobę. Ankieta proponowała cztery warianty odpowiedzi do wyboru, począwszy od tej, która określa sytuację najbardziej pożądaną ze strony spółdzielcy czyli zapewniony kontakt telefoniczny przez 24 h tzn. możliwość rozmowy z pracownikiem lub osobą dyżurną. Niestety taka sytuacja należała do rzadkości - 5% użytkowników narzędzia mogło liczyć na taką pełną obsługę. Co trzeci badany (33,4%) wskazał, że jest możliwy kontakt w godzinach pracy biura, a poza nim na numer alarmowy lub możliwość zgłoszenia. Na kontakt telefoniczny jedynie w godzinach pracy biura skazanych było 28,2% badanych. Pozostałych 33,4% stwierdziło, że spółdzielnia nie udostępniła kontaktu telefonicznego. Trudno stwierdzić na ile tak wysoki odsetek wynikał z niewiedzy tych badanych gdzie zdobyć dane kontaktowe czy istotnie były one obiektywnie bardzo trudno dostępne. Ci badani, którzy wypełniając polecenie w ankiecie dodzwonili się do spółdzielni, aż w 70,2% odnotowali, że osoba odbierająca telefon w biurze nie przedstawiła się z imienia i nazwiska. Można więc stwierdzić, że większość weryfikowanych spółdzielni nie zwracała szczególnej uwagi na jakość bezpośredniej obsługi swoich klientów.

Obsługa pośrednia, poprzez pocztę elektroniczną, również pozostawiała wiele do życzenia. Zadaniem użytkownika było wysłanie maila do biura spółdzielni i sprawdzenie jak szybko zareaguje ona na korespondencję. Na pytanie przewidziano odpowiedź, że spółdzielnia w ogóle nie udostępnia adresu poczty elektronicznej i to ta opcja była wybierana najczęściej: prawie połowie (47,3%) spółdzielców nie udostępniono adresu mejlowego. Ponad 1/3 (34,1%) otrzymała odpowiedź drugiego dnia roboczego po wysłaniu, później lub wcale. Jedynie 18,6% respondentów otrzymało odpowiedź tego samego lub następnego dnia roboczego po wysłaniu pytania.

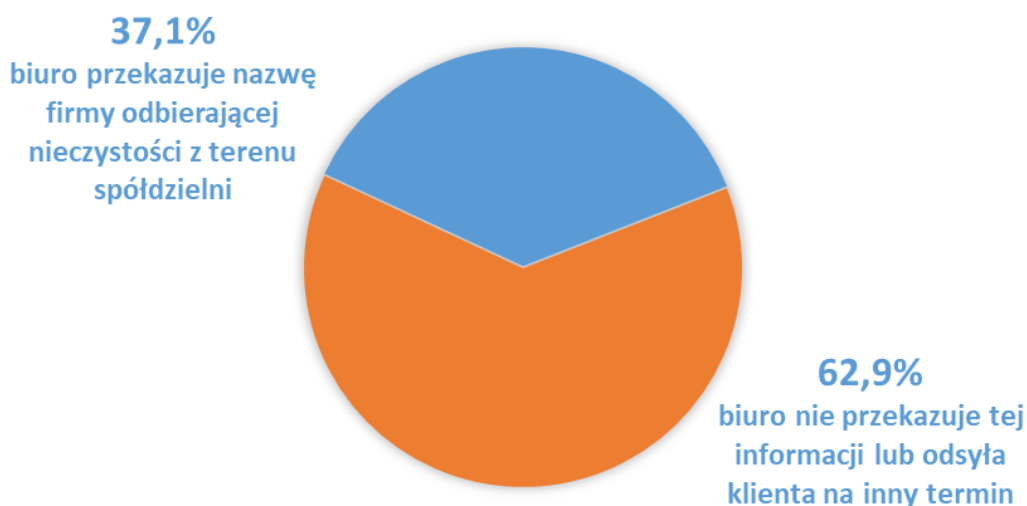
Inne pytanie testujące dostępność spółdzielni zwracało uwagę na sytuację osób z niepełnosprawnościami. Użytkownicy narzędzia mieli zwrócić uwagę na standard jakim wydaje się wyposażenie jednostek użyteczności publicznej w Polsce w podstawowe udogodnienia architektoniczne dla takich klientów. Niestety więcej niż dwóch na trzech respondentów (66,8%) przyznało, że osoba z niepełnosprawnością ruchową, na wózku, nie dostanie się do biura weryfikowanej spółdzielni bez pomocy innej osoby. Nie może więc samodzielnie odwiedzić instytucji, z której usług, w jej siedzibie, ma pełne prawo korzystać. Pozostali uczestnicy badania - 33,2% - potwierdzali, że zapewniono takim osobom możliwość skorzystania z tego prawa.

Niepozorne udogodnienia mają często duże znaczenie, zwłaszcza dla klientów starszych lub z małymi dziećmi. Stąd pytanie w ankiecie o dostępność w biurze sprawdzanej spółdzielni widocznych miejsc do siedzenia. Większość, bo 60% uczestników badania, odnotowała, że w biurze spółdzielni miejsca do siedzenia dla oczekujących na obsługę nie są dostępne. Trzeba przyznać, że to przykry wynik, pozostawiający nadzieję, że takie miejsca jednak znalazłyby się gdyby klient o nie poprosił, co jednak nie jest

żadnym usprawiedliwieniem dla takiej organizacji pracy biur naszych rodzimych spółdzielni.

Tematem, który w latach 2019-2020 szczególnie dotyczył członków spółdzielni mieszkaniowych była kwestia nowych uregulowań prawnych odnośnie segregowania nieczystości i ich odbioru. Spółdzielnie mieszkaniowe otrzymały w tym zakresie więcej odpowiedzialności, np. informacyjnej. Wprawdzie wybór odbiorcy śmieci to kompetencja gminy, ale sprawa dotyczyła obowiązków i nawyków spółdzielców. Spółdzielca wypełniający elektroniczny kwestionariusz miał sprawdzić czy biuro spółdzielni przekaze telefonicznie nazwę firmy odbierającej nieczystości ze spółdzielni. Rozkład odpowiedzi, zilustrowany na wykresie, wskazuje, że **szwankuje udzielanie rzeczowych informacji - 62,9% biur spółdzielni nie podawało na poczekaniu nazwy istotnego kontrahenta spółdzielni.**

Wykres 2. Reakcja biur spółdzielni na pytanie telefoniczne o nazwę firmy - odbiorcy nieczystości (n=205)

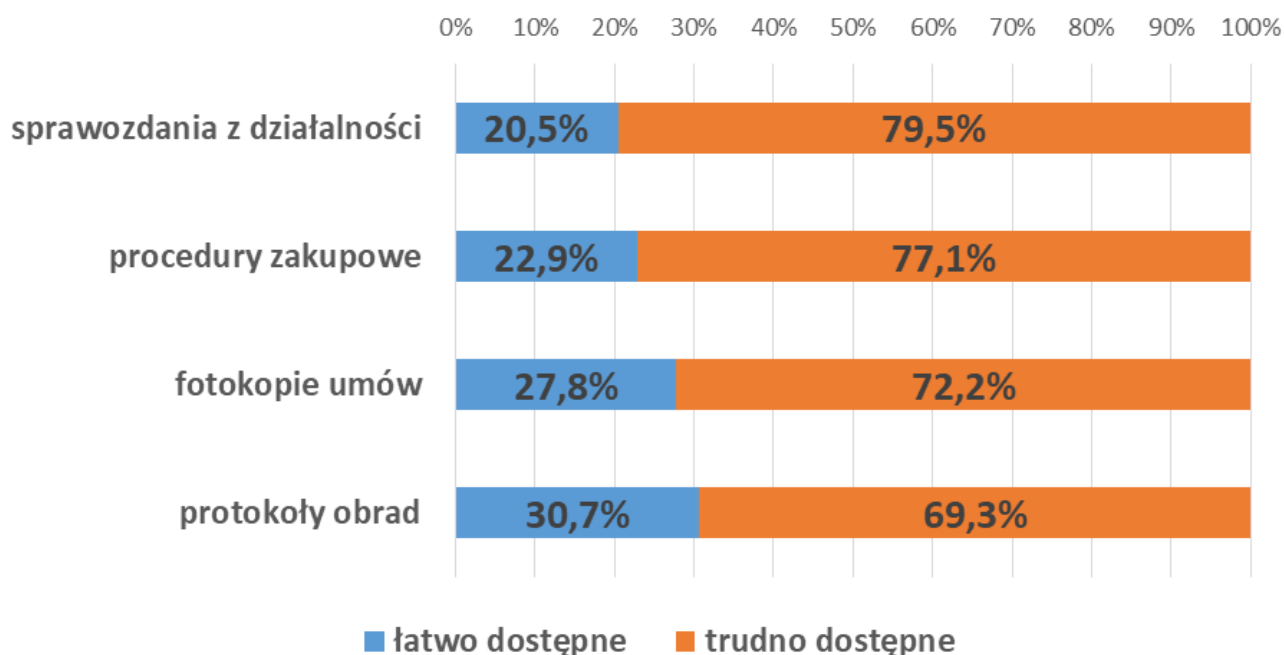


3. Transparentność

Przejrzystość organizacji i działania spółdzielni mieszkaniowych nie mogła zostać pominięta w przedsięwzięciu badawczym. Dla wielu ekspertów spółdzielczości mieszkaniowej, ale zapewne i samych spółdzielców, jest to nawet najbardziej istotny wymiar funkcjonowania tych instytucji, bo ściśle związany z praworządnością.

Niestety już przy pierwszym pytaniu testującym transparentność większość spółdzielni mieszkaniowych wypadła negatywnie. Prawie 8 na 10 testującym (79,5%) nie umożliwiono otrzymania kopii ostatniego sprawozdania z działalności spółdzielni lub, co może być pocieszające, odesłano ich na inny termin. Bezproblemowe szybkie uzyskanie z biura tej kopii udało się tylko co piątemu (20,5%) użytkownikowi narzędzia informatycznego. Podobnie było ze spisanyymi procedurami udzielania zamówień oraz szacowania wartości dostaw i usług. Jedynie 22,9% uczestników badania miało szansę wejścia w posiadanie kopii procedur zakupowych. 77,1% badanych nie uzyskało ich (bo ich nie było lub udostępnianie ich nie było praktykowane). O kilka punktów procentowych lepiej wypadła otwartość spółdzielni na wykonanie fotokopii umów z wykonawcami wraz z protokołami odbioru prac. 27,8% uczestników mogło umówić się ze spółdzielnią na wykonanie fotokopii umów, pozostali (72,2%) nie uzyskali takiej możliwości. Jeszcze lepiej było z szybkim otrzymaniem kopii protokołów obrad organów spółdzielni - 30,7% testujących mogło je dostać bez zbędnej zwłoki, 69,3% musiało dłużej czekać lub nie dostało ich w ogóle. Podsumowanie dostępności dokumentacji związanej z przejrzystym działaniem spółdzielni zilustrowano na wykresie.

Wykres 3. Dostępność poszczególnych dokumentów związanych z działaniami spółdzielni mieszkaniowych (n=205)



Innym ważnym dokumentem, który może być bardzo przydatny spółdzielcy jest statut spółdzielni. Jego dostępność na stronie internetowej spółdzielni i w jej biurze w wersji papierowej (warunek łączny) potwierdziło 27,8% badanych. A więc 72,2% uczestników badania zweryfikowało, że statut nie został udostępniony w żadnym z tych miejsc albo tylko w jednym.

Z kolei udostępnienie numeru KRS podczas jednej rozmowy telefonicznej nastąpiło dla więcej niż co trzeciego respondenta (36,6%). **To oznacza, że 63,4% nie mogło otrzymać tej prostej informacji z powodów leżących po stronie spółdzielni. W sprawie bardziej złożonej, bo dotyczącej stanu zatrudnienia w spółdzielni, było gorzej.** Zadaniem spółdzielcy było zapytanie na miejscu w biurze o liczbę osób zatrudnionych w instytucji i możliwość uzyskania danych o zarobkach na stanowiskach kierowniczych. Prawie $\frac{3}{4}$ uczestników badania (74,2%) po taką informację odesłano na inny termin lub odmówiono jej. Pozostałym (25,8%) udzielono od ręki przynajmniej informacji o stanie zatrudnienia.

Istotnym elementem przejrzystości funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowej jest posiadanie procedur najmów lokali, którymi gospodaruje. 22,9% respondentów potwierdziło istnienie takich procedur i mogło je otrzymać. Niepokojącym jest fakt, że ponad $\frac{3}{4}$ odpowiedzi w ankiecie (77,1%) wskazywało, że biuro spółdzielni nie potwierdza istnienia takich procedur lub nie udostępnia ich. **Przejrzystość działania znacznej większości jednostek w zakresie najmu lokali jest zatem iluzoryczna.**

4. Bezpieczeństwo i estetyka na terenie spółdzielni

Wymiar bezpieczeństwa i estetyki terenów należących do spółdzielni mieszkaniowej jest obecnie w wielu wypadkach kluczowy dla nabywców nowych mieszkań, którzy stają się przez to pełnoprawnymi członkami spółdzielni. Widoczna troska zarządu o ten wymiar może być strategią przyciągania nowych lojalnych spółdzielców. Czy władze tych instytucji zdają sobie z tego sprawę? Wyniki pozostawiają wątpliwości.

W pierwszej kolejności poddano ocenie widoczność poszczególnych informacji w przestrzeniach sprawdzanych przez uczestników badania spółdzielniach. Informacje dotyczące bezpiecznych reakcji na zagrożenia awarii systemów i urządzeń były widoczne dla 36,6% badanych, informacje o konieczności sprzątnięcia po psach dla podobnego odsetka respondentów - 35,1%, a zakazy palenia i picia alkoholu we wspólnych pomieszczeniach (korytarze, piwnice, klatki schodowe) dla jeszcze mniejszego tj. 32,7%.

Gorzej wygląda sytuacja spółdzielców w aspekcie monitoringu wizyjnego najistotniejszych miejsc na terenach użytkowanych przez spółdzielców, ale przecież zwykle dostępnych także dla osób z zewnątrz. Tylko 27,8% badanych dostrzegło sprawny monitoring w przynajmniej jednym miejscu wspólnej przestrzeni.

Jednym ze sposobów włączania mieszkańców do wspólnej troski o estetykę otoczenia są konkursy organizowane przez władze spółdzielni np. na najciekawszy wystrój balkonu lub klatki schodowej. Z jakimkolwiek konkursem dla spółdzielców w ciągu 3 lat przed badaniem zetknęła się prawie co trzecia osoba biorąca udział w teście (30,7%). To raczej niezły wynik, zważywszy na niski poziom innowacyjności działań spółdzielni mieszkaniowych w Polsce, który dostrzeżono przygotowując działania w projekcie Fundacji Republikańskiej.

Dalsze pytania testowały dwa konkretne udogodnienia dla spółdzielców i ich rodzin. Pierwsza to zapewnienie sprzątnięcia wspólnych pomieszczeń np. klatek schodowych, korytarzy, mycia okien. 60,5 % ankietowanych zaznaczyło, że weryfikowana przez nich spółdzielnia nie gwarantowała takich usług. Można wnioskować, że pozostawiła tę kwestię indywidualnej inicjatywie, nie biorąc odpowiedzialności za ryczałtowe rozliczenie takiej usługi. A jest ona przez wielu mieszkańców (zwłaszcza w pewnych okresach nieobecnych w mieszkaniu) bardzo oczekiwana, nie zrzuca problemu niepłacących za usługę na tych, którzy płacą, ogranicza do minimum obecność różnych zleceniobiorców - postronnych osób, na terenie klatek schodowych. Drugie weryfikowane udogodnienie to zainstalowany stojak na rowery/hulajnogi. To nie tylko wygoda, ale i bezpieczne miejsce na gromadzenie sprzętu, który w coraz większym stopniu przez mieszkańców w większych miastach jest wypożyczany. W przypadku braku wydzielonego miejsca np. na hulajnogi, estetyka i bezpieczeństwo ciągów pieszych, z rozrzuconym sprzętem, są niskie. Przeszło jedna na trzy ankietowane osoby (33,6%) dostrzegła takie komfortowe rozwiązanie przynajmniej w jednym miejscu na terenie, za który odpowiedzialna była spółdzielnia mieszkaniowa.

5. Rozwiązywanie problemów spółdzielców

Ostatni aspekt funkcjonowania spółdzielni wyodrębniony w koncepcji badawczej wcale nie jest najmniej ważny. Przeciętny spółdzielca nie zastanawia się na co dzień nad planami i kondycją spółdzielni, do której należy. Dopiero gdy pojawi się problem, kieruje swoją aktywność i zainteresowanie w kierunku osób decyzyjnych i procedur. Zarówno władze, jak i procedury, powinny być mu w tym pomocne.

Dokładnie co piąty badany (20%) wyjawiał, że testowana spółdzielnia prowadzi działalność kulturalno-oświatową. To bardzo ważny aspekt możliwej działalności spółdzielni w kontekście przeciwdziałania problemom społecznym, zwłaszcza w dużych spółdzielniach, tzw. „moločach”. Prowadzenie takiej działalności jest przewidziane ustawowo, ale z pewnych powodów 80% respondentów nie miało do niej dostępu w lokalnym środowisku.

Zarządy spółdzielni mieszkaniowych nie mogą tłumaczyć swojej bierności brakiem wiedzy na temat problemów i potrzeb mieszkańców. Wystarczy w tym celu przeprowadzić niemal bezkosztowe badanie wśród mieszkańców (np. ankietę papierową lub/i internetową). Co czwarty respondent (24,9%) badania w projekcie „Spółdzielcze Rewolucje” dostrzegł, że w ciągu ostatnich 3 lat spółdzielnia zapraszała spółdzielców do udziału w badaniu ankietowym związanym z aktualnym problemem lub nowymi wyzwaniami.

Przedostanie pytanie merytoryczne sprawdzało czy spółdzielnia jest gotowa przyjmować do rozpatrzenia na walnym zgromadzeniu lub radzie nadzorczej nowe propozycje usprawnień, ale pochodzące od osób spoza dotychczasowego grona zainteresowanych działaniami spółdzielni. Pozytywnej odpowiedzi świadczącej o otwartości spółdzielni na nowe pomysły od nowych osób udzieliło 26,3% użytkowników testu.

Na koniec uczestnicy badania mieli potwierdzić czy w weryfikowanej jednostce istnieje droga wskazywania przez spółdzielców własnych pomysłów w postaci skrzynki anonimowych pomysłów, zachęty na stronie www, na forum spółdzielczym itp. Więcej niż dwie na trzy osoby wypełniające test (66,8%) nie zauważyły narzędzia lub jakiegokolwiek formy motywacji do aktywności w zgłaszaniu pomysłów rozwiązujących problemy. To potwierdza diagnozę o ograniczonej do minimum aktywności większości spółdzielni, sprowadzającej się do administrowania.

Podsumowanie

Test efektywności spółdzielni przeznaczony był dla aktywnych mieszkańców lokalnych społeczności. Wymagał on podjęcia szeregu działań sprawdzających kondycję spółdzielni mieszkaniowej, biorąc pod uwagę najważniejsze jej aspekty funkcjonowania. I bardzo istotne dla codziennego życia mieszkańców. Wyniki ukazały jak wielu zmian wymaga jeszcze polska spółdzielczość mieszkaniowa. W wielu kwestiach niedoskonałości nie dotyczą braku rozwiązań legislacyjnych, ale świadczą o braku zwykłych kompetencji zarządczych władz spółdzielni, a tym bardziej z zakresu planowania strategicznego.

Odpowiedziom na poszczególne pytania ankiety przydzielone były punkty. Dzięki temu bardzo istotną funkcjonalnością narzędzia dla jego użytkownika było wyświetlenie po wypełnieniu nie tylko ogólnego wyniku testu, ale także interpretacji niskiego wyniku. O ile taki wystąpił, w jednym lub w kilku obszarach. I tak, jeśli użytkownik otrzymał w obszarze DOSTĘPNOŚĆ I KOMUNIKACJA punktów 8/24 lub mniej, zapoznawał się z następującym komunikatem:

Dostępność spółdzielni i poziom komunikacji ze spółdzielcami jest na niskim poziomie. Spółdzielnia nie potrafi lub nie chce utrzymywać kontaktu z mieszkańcami. Jak poprawić sytuację? Jeśli jesteś spółdzielcą zwróć uwagę na braki, proś o konkretne rozwiązania np. nowe kanały komunikacji. Działanie z grupą sąsiedzką będzie efektywniejsze. Zaproponujcie konkretne rozwiązania. Jeśli nie będą brane pod uwagę złożcie wnioski na Walnym Zgromadzeniu. Jeśli zarządzasz spółdzielnią zwróć się do ekspertów o pomoc przy poprawianiu komunikacji. Może warto przeszkolić pracowników, wprowadzić nowe sposoby komunikacji z mieszkańcami?

Jeżeli wypełniający test w obszarze TRANSPARENTNOŚĆ zdobył punktów 12/32 lub mniej, dostawał wiadomość:

Przejrzystość działań spółdzielni jest niezadawalająca. Może mieć kłopoty z prawem. Tego nie wolno lekceważyć. Jako mieszkaniec jak najszybciej zgłoś zarządzającym zauważone uchybienia, wskaż na odpowiednią podstawę prawną, pokaż wyniki ankiety. Pomocna będzie graficzna wersja ustawy i podręcznik. Jeśli masz wątpliwości umów się na konsultacje prawne, które oferujemy. Jeżeli zarządzasz spółdzielnią podejmij natychmiastowe działania naprawcze, zgodnie z wymogami prawa. Tego oczekują mieszkańcy.

W przypadku gdy ankietowany zweryfikował spółdzielnię w obszarze BEZPIECZEŃSTWO I ESTETYKA na liczbę punktów 8/24 lub mniej, czytał:

Z informacji, które podałeś wynika, że kwestie bezpieczeństwa i estetyki nie są dla spółdzielni priorytetowe. Masz prawo jako spółdzielca domagać się lepszych rozwiązań chroniących Twoje mienie i poprawiających wygląd otoczenia. Pomyśl co sprawiłoby, że czuł(a)byś się bezpieczniej i lepiej w przestrzeni spółdzielni. Rozmawiaj z sąsiadami na ten temat. Podejmijcie wspólne działania. Przykłady są w naszym podręczniku. Jeśli

zarządzasz spółdzielnią i nie zwrócić(a)ś uwagi na te ważne kwestie wiedz, że narażasz mieszkańców na poważne konsekwencje. Poza tym warto, aby po prostu lubili oni przebywać na terenie spółdzielni. Tutaj jest ich dom.

Jeśli użytkownik otrzymał w obszarze ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW punktów 5/20 lub mniej, przekazano mu interpretację :

Okazuje się, że weryfikowana przez Ciebie spółdzielnia nie robi tego, co możliwe, aby rozwiązywać problemy mieszkańców. Przeczytaj nasze pomysły z podręcznika i zaproponuj władzom spółdzielni lepszą efektywność. Znajdziesz na pewno innych mieszkańców, którzy nie czują się wysłuchani i mają pomysły. Potączcie siły. Jeśli powierzono Ci zarządzanie spółdzielnią musisz poznać problemy mieszkańców i razem z nimi znajdować rozwiązania, bo dziś nie są prawdopodobnie zadowoleni. Większość możliwych działań nie jest kosztowna.

Końcowy impuls do działania był więc jak widać zamierzonym pomysłem autorów kwestionariusza, zgodnie z celami projektowymi. Ponadto po wypełnieniu ankiety respondent miał w prosty sposób możliwość porównania swoich odpowiedzi w teście do odpowiedzi wzorcowych, dających najwyższą punktację (czyli do sytuacji w idealnej, najbardziej efektywnej spółdzielni).

Narzędzie dla aktywnych spółdzielców promując graficzną wersję ustawy i podręcznik, a także konsultacje prawne w ramach projektu, wkomponowało się we wszystkie działania przewidziane w projekcie. Wartością dodaną narzędzia może być jego dowolne wykorzystanie przez spółdzielnie mieszkaniowe, które z własnej inicjatywy lub z rekomendacji projektodawcy mogą wypełnić test, a jego wynikami pochwalić się publicznie, kształtując swój wizerunek. Test może pełnić w ten sposób ograniczoną funkcję audytu spółdzielni.

Badanie tego typu przeprowadzono w Polsce po raz pierwszy. Aby wnioskować dokładniej o konkretnych spółdzielniach mieszkaniowych, np. na terenie jednego miasta, należałoby przeprowadzić lokalne badania porównawcze. Aby uchwycić trendy w działaniach spółdzielni trzeba badanie powtarzać w odstępach kilkuletnich. Każdy z czterech wyszczególnionych w badaniu obszarów funkcjonalności spółdzielni może być objęty bardziej pogłębionym badaniem. Może stać się inspiracją do dalszej pracy badawczej, analitycznej lub do nowych projektów aktywizujących społeczeństwo obywatelskie na poziomie spółdzielni mieszkaniowych.

Aneks - kwestionariusz CAWI

TEST efektywności spółdzielni - dla aktywnych spółdzielców

Zależy nam na profesjonalnym działaniu spółdzielni mieszkaniowych. Tobie również? Zapraszamy więc do współpracy. Przed Tobą pogłębiony i anonimowy test efektywności spółdzielni - badanie jakości jej działań.

Jeśli jesteś aktywnym spółdzielcą, chcesz wymusić bardziej przejrzyste i sprawne działanie Twojej spółdzielni mieszkaniowej, to trafiłeś na właściwą pomoc. Jeżeli jesteś we władzach spółdzielni to możesz zobaczyć ile brakuje jeszcze w organizacji do najlepszych standardów jakości. Zmieniaj rzeczywistość krok po kroku. Wszystko dla wspólnego dobra!

0 punktów otrzyma w tym teście spółdzielnia całkowicie nieefektywna, a 100 punktów - idealna. Wynik pokaże Ci po prostu ile jest do zrobienia. Zbiorcze wyniki badania będą dostępne dla autorów ankiety. Zbieramy te informacje, aby rekomendować najlepsze rozwiązania systemowe i prawne. Prosimy, pomóż nam. Aby odpowiedzieć na dane pytanie trzeba zwykle podjąć konkretne działanie testujące (np. jako tajemniczy klient) lub sprawdzić czy w spółdzielni funkcjonuje dana procedura. W celu zaplanowania wszystkich działań możesz najpierw wydrukować sobie pytania.

Z góry dziękujemy za poświęcony czas i podjęte działania.
Zespół projektu „Spółdzielcze Rewolucje”

DOSTĘPNOŚĆ I KOMUNIKACJA

Czy sprawdzana przez Ciebie spółdzielnia umożliwia kontakt telefoniczny przez całą dobę?

- tak, jest możliwy kontakt telefoniczny 24 h
- tak, jest możliwy kontakt telefoniczny w godzinach pracy biura, a poza nimi na numer alarmowy lub możliwość zgłoszenia
- nie, kontakt jest tylko w godzinach pracy biura
- nie, nie ma kontaktu telefonicznego

Zadzwoń do spółdzielni i sprawdź czy osoba odbierająca telefon w biurze przedstawia się z imienia i nazwiska:

- tak ➤ nie

Standardem dla jednostek użyteczności publicznej w Polsce jest dostosowanie ich budynków i lokali do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Jak na tym tle wypada weryfikowana przez Ciebie spółdzielnia?

- osoba z niepełnosprawnością ruchową, na wózku, dostanie się do biura spółdzielni bez pomocy innej osoby
- osoba z niepełnosprawnością ruchową, na wózku, nie dostanie się do biura spółdzielni bez pomocy innej osoby

Czy w biurze spółdzielni są miejsca do siedzenia?

- tak, są dostępne ➤ nie, nie są dostępne

Wyślij jako tajemniczy klient prostego e-maila do biura spółdzielni. Odpowiedź przysła:

- tego samego lub następnego dnia roboczego po wysłaniu pytania
- drugiego dnia roboczego, później lub wcale
- spółdzielnia nie udostępnia e-maila

W ostatnim czasie nastąpiło wiele zmian w zakresie segregowania nieczystości i ich odbioru.

Choć wybór odbiorcy to kompetencja gminy, to sprawa dotyczy wielu spółdzielców. Sprawdź lub oceń biuro weryfikowanej spółdzielni:

- biuro przekazało telefonicznie na prośbę spółdzielcy nazwę firmy odbierającej nieczystości ze spółdzielni
- nie przekazało tej informacji lub odesłało na inny termin

TRANSPARENTNOŚĆ

Proszę sprawdzić, jak reaguje biuro sprawdzanej przez Ciebie spółdzielni, gdy jest prośzone o kopię ostatniego sprawozdania z jej działalności:

- umożliwiło szybkie otrzymanie kopii
- nie umożliwiło lub odesłało w tej sprawie na inny termin

A o spisane procedury udzielania zamówień oraz szacowania wartości dostaw i usług?

- udostępniło ich kopię
- nie udostępniło (bo ich nie ma lub nie jest to praktykowane)

W biurze spółdzielni:

- można umówić się na wykonanie fotokopii umów z wykonawcami wraz z protokołami odbioru prac
- nie jest to możliwe

Zapytaj na miejscu w biurze o liczbę osób zatrudnionych w spółdzielni i możliwość uzyskania danych o zarobkach na stanowiskach kierowniczych. Biuro spółdzielni:

- udziela od ręki odwiedzającemu je spółdzielcy informacji ile osób zatrudnia spółdzielnia oraz wskazuje jak uzyskać informację o wysokości zarobków osób na stanowiskach kierowniczych
- nie udostępnia tej informacji lub odsyła na inny termin

Telefonując do biura spółdzielni:

- mogłeś/aś uzyskać numer KRS spółdzielni
- nie mogłeś/aś uzyskać tej informacji

Statut spółdzielni:

- jest dostępny na stronie internetowej spółdzielni i w jej biurze w wersji papierowej
- nie został udostępniony w żadnym z tych miejsc albo tylko w jednym

Biuro spółdzielni:

- potwierdziło Ci istnienie procedur (i udostępnia je) najmów lokali którymi gospodaruje
- nie potwierdziło Ci istnienia procedur lub nie udostępnia go

Biuro spółdzielni:

- umożliwiło Ci szybkie otrzymanie kopii protokołów obrad organów spółdzielni
- nie udostępniło ich lub odesłało na inny termin

BEZPIECZEŃSTWO I ESTETYKA

Proszę ocenić widoczność poszczególnych informacji w przestrzeniach sprawdzanej spółdzielni:

informacje dotyczące bezpiecznych reakcji na zagrożenia awarii systemów i urządzeń spółdzielni

- są widoczne
- są niewidoczne

na terenach zielonych informacje o konieczności sprzątania po psach

- są widoczne
- są niewidoczne

w pomieszczeniach wewnętrznych użytkowanych przez mieszkańców (np. korytarze, piwnica, klatki schodowe)

informacje o zakazie palenia i picia alkoholu

- są widoczne
- są niewidoczne

W przynajmniej jednym miejscu na terenie spółdzielni zamontowany jest stały sprawny monitoring wizyjny:

- tak
- nie

Spółdzielnia, którą weryfikujesz:

organizowała w ciągu ostatnich 3 lat konkurs dla spółdzielców

- tak
- nie

zapewnia sprzątnięcie wspólnych pomieszczeń (np. klatki schodowe, korytarze, okna itp.)

- tak
- nie

zainstalowała stojak na rowery/hulajnogi przynajmniej w jednym miejscu

- tak
- nie

ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

Czy spółdzielnia korzysta z możliwości ustawowych i prowadzi działalność kulturalno-oświatową?:

- tak
- nie

W ciągu ostatnich 3 lat spółdzielnia:

- zaprosiła spółdzielców do udziału w badaniu ankietowym (np. przez wysłanie ankiet, telefonicznie) ich problemów na terenie spółdzielni
- nie zapraszała do udziału w takich badaniach

Jak uważasz, czy weryfikowana spółdzielnia gotowa jest przyjmować do rozpatrzenia na walnym zgromadzeniu lub radzie nadzorczej nowe propozycje istotnych usprawnień, pochodzące od osób spoza dotychczasowego grona zainteresowanych działaniami spółdzielni?

- tak
- nie

Istotna jest możliwość wskazywania przez spółdzielców własnych pomysłów. Czy zapewniono to w weryfikowanej spółdzielni?

- tak, w biurze spółdzielni jest dostępna skrzynka anonimowych pomysłów, zachęta na stronie internetowej/na forum lub inna forma zgłaszania uwag
- nie, nie zapewniono takiej możliwości ani nie stosuje się zachęt

Jeszcze tylko **pytania dotyczące Twojego statusu**

Proszę zaznaczyć płeć:

- kobieta
- mężczyzna

Rok urodzenia:

Ilu spółdzielców liczy spółdzielnia, którą weryfikujesz?

- poniżej 1000
- od 1000 do 4999
- od 5000 do 9999
- co najmniej 10 000

Miejscowość, w której znajduje się ta spółdzielnia, ma:

- do 50 tys. mieszkańców
- 50-200 tys. mieszkańców
- więcej niż 200 tys. mieszkańców

To już przedostatnie pytanie. Proszę oceń własne zaangażowanie w sprawy spółdzielni:

bardzo niewielkie 1 – 2 – 3 – 4 – 5 bardzo duże