

2014

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA  
ZADOVOLJSTVA

OA© 2014

9.10.2014

s k u p i n a  
**FABRIKA**

Skupina FABRIKA d.o.o. • Prešernova 28 • SI – 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com • www.skupina-fabrika.com • 05 / 907 93 93

CENTER ZA USPOSABLJANJE, DELO IN VARSTVO ČRNA NA KOROŠKEM

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV DELO IN ZAPOSILITEV

s k u p i n a  
**FABRIKA**

info@skupina-fabrika.com  
www.skupina-fabrika.com  
05 / 907 93 93

Skupina FABRIKA d.o.o.  
Prešernova 28  
SI-9240 Ljutomer

•• NAROČNIK

CENTER ZA USPOSABLJANJE, DELO IN VARSTVO ČRNA NA KOROŠKEM

Center 144

2393 Črna na Koroškem

•• VODJA PROJEKTA

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

•• POROČILO

RAZISKAVA MERJENJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV BIVALNIH ENOT OA© 2014

9. oktober 2014

•• IZJAVA O ZAUPNOSTI

Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

<b>•• Kazalo</b>		Stran
	Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
	Merjena področja delovanja	- 4 -
<b>1.</b>	<b>Opis vzorca</b>	<b>- 5 -</b>
1.1	Velikost vzorca	- 5 -
1.2	Starost uporabnikov	- 5 -
<b>2.</b>	<b>Spremljanje merjenih področij - kazalnikov</b>	<b>- 6 -</b>
2.1	Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom / prevozom na delo	- 6 -
2.1.1	Porazdelitev odgovorov	- 7 -
2.2	Zadovoljstvo uporabnikov z opremljenostjo	- 8 -
2.2.1	Porazdelitev odgovorov	- 9 -
2.3	Zadovoljstvo uporabnikov z možnostmi soodločanja	- 10 -
2.3.1	Porazdelitev odgovorov	- 11 -
2.4	Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano	- 12 -
2.4.1	Porazdelitev odgovorov	- 13 -
2.5	Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi	- 14 -
2.5.1	Porazdelitev odgovorov	- 15 -
2.6	Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	- 17 -
2.6.1	Porazdelitev odgovorov	- 18 -
2.7	Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	- 19 -
2.7.1	Porazdelitev odgovorov	- 20 -
<b>3.</b>	<b>Sumarni rezultati</b>	<b>- 21 -</b>
3.1	Distribucija ocen zadovoljstva	- 21 -
<b>4.</b>	<b>Demografske razlike</b>	<b>- 22 -</b>
4.1	Razlike glede na starost uporabnika	- 23 -
<b>5.</b>	<b>Vpogled v elemente glavnih področij</b>	<b>- 24 -</b>
<b>6.</b>	<b>Analiza odprtih odgovorov</b>	<b>- 25 -</b>

**PRILOGE**

Ocenjevanje struktur in procesov

Povzetek rezultatov

## •• Opis raziskave in metodologija analize

OA© Osnovna individualna analiza s trendi skupaj s Primerjalno letno analizo vseh vključenih centrov SPLA© predstavlja osnovo za procesne usmeritve upravljanja s kakovostjo storitev v centru. Skupaj dajeta raziskavi podlago za sprejemanje ukrepov, postavljanje prioritet pri izboljšavah storitev, pri čemer OA© omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, SPLA© pa s primerjavo posameznega centra z drugimi vključenimi centri, umešča individualne rezultate v širši kontekst ter tako predstavlja osnovo za učinkovito določanje ciljev, izpostavitve prednosti centra pred drugimi ter odkrivanje področij, ki se v primerjavi z drugimi centri izkažejo za bolj problematična.

## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja centra, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov z delovanjem centra in boljšim počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v varstveno delovno centrih in zavodih za usposabljanje in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko delovanje centra še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva.

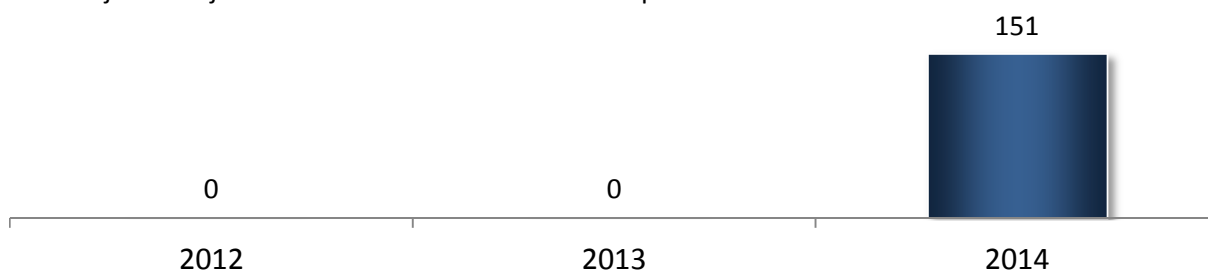
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, letni trendi niso neposredno primerljivi, kljub temu pa omogočajo okvirno primerjavo gibanja stopnje zadovoljstva in pomembnosti na posameznem področju. Rezultate letošnjega leta je zato potrebno pri primerjavi z rezultati prejšnjih let interpretirati s posebno previdnostjo in zavedanjem o spremembah vprašalnika.

## 1. Opis vzorca

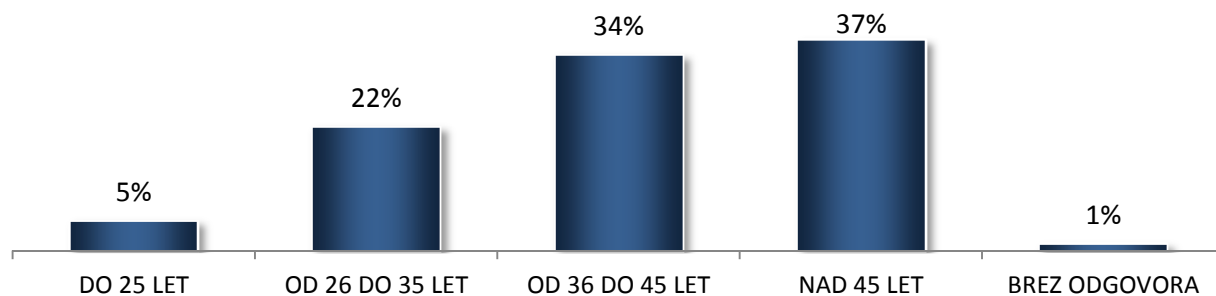
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine uporabnikov moramo biti pri naslednjem anketiranju še posebej pozorni, saj so bodisi tokrat nad ali pod zastopani.

### 1.1 Velikost vzorca

V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 151 uporabnikov.



### 1.2 Starost uporabnikov



## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom / prevozom na delo

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov s prihodom oz. prevozom na delo, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja kako dobro je poskrbljeno za prevoz uporabnika v delavnico.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.1	REZULTAT	KAKOVOST SPREMLJANJA DELA IN ZAPOSLOTITVE
1a.1.2	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
III.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PRIHODOM / PREVOZOM NA DELO

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,99	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

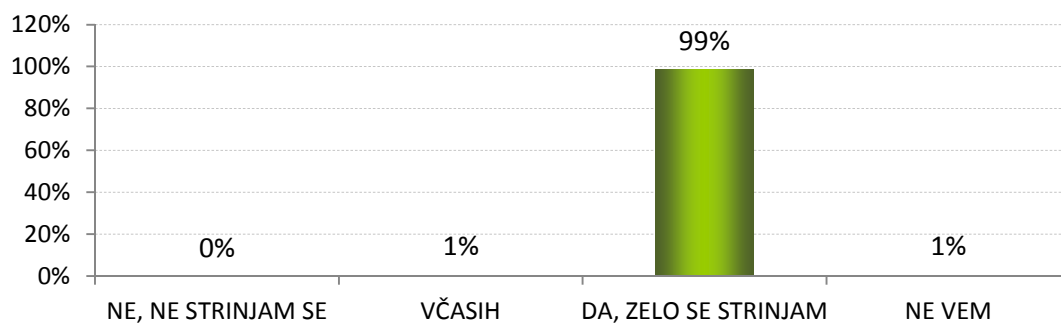
#### ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PRIHODOM / PREVOZOM NA DELO



## 2.1.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

### •• ZA PREVOZ V DELAVNICO JE DOBRO POSKRBLJENO.



## 2.2 Zadovoljstvo uporabnikov z opremljenostjo

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov z opremljenostjo, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja kako je uporabnik zadovoljen s prostori delavnice.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.1	REZULTAT	KAKOVOST SPREMLJANJA DELA IN ZAPOSLOTITVE
1a.1.2	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
IIII.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z OPREMLJENOSTJO

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,95	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

### ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z OPREMLJENOSTJO

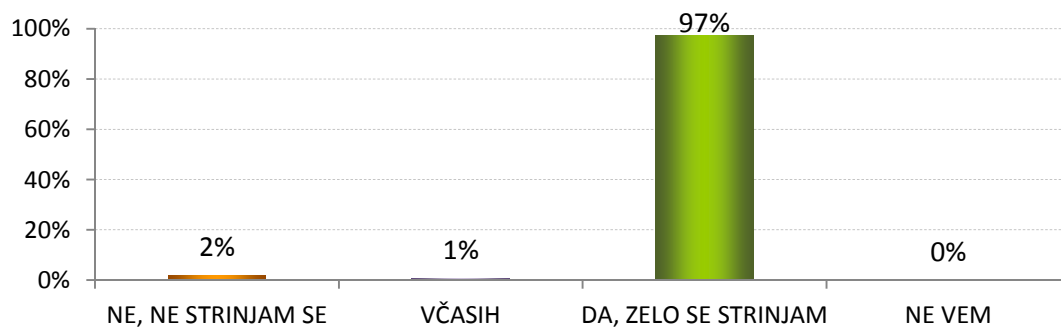




## 2.2.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

### •• PROSTORI DELAVNICE SO LEPO OPREMLJENI.



## 2.3 Zadovoljstvo uporabnikov z možnostmi soodločanja

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z možnostjo soodločanja, je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata zadovoljstvo z vključenostjo pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo življenje v VDC-ju.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
1a.2.1	DELNI REZULTAT	SAMOSTOJNO ODLOČANJE IN INDIVIDUALNOST
I.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MOŽNOSTMI SOODLOČANJA

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,89	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

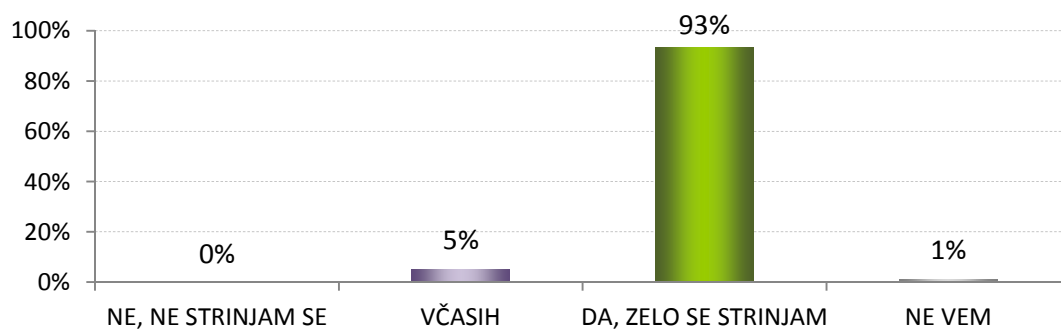
### ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MOŽNOSTMI SOODLOČANJA



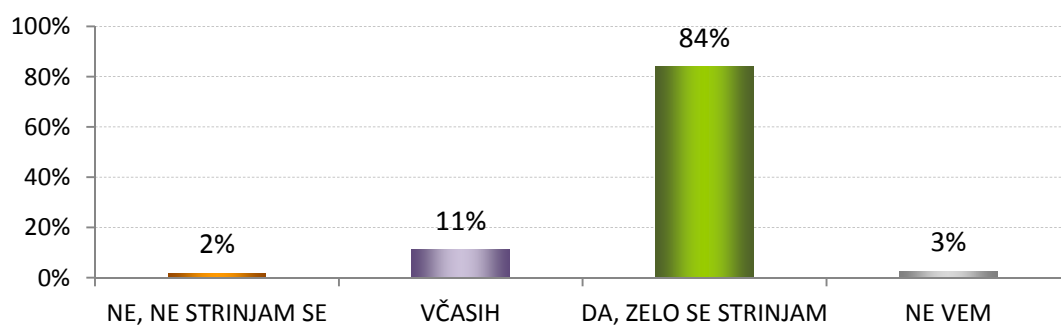
## 2.3.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

- **ZMERAJ IMAM MOŽNOST, DA POVEM TUDI SVOJE PREDLOGE.**



- **VŠEČ MI JE NAČIN POGOVARJANJA (SESTANKI, SAMOZAGOVORNIŠTVO, SVET UPORABNIKOV, INDIVIDUALNE OBRAVNAVE,...)**



## 2.4 Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja zadovoljstvo z malicami.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
1a.2.1	DELNI REZULTAT	SAMOSTOJNO ODLOČANJE IN INDIVIDUALNOST
III.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PREHRANO

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,66	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

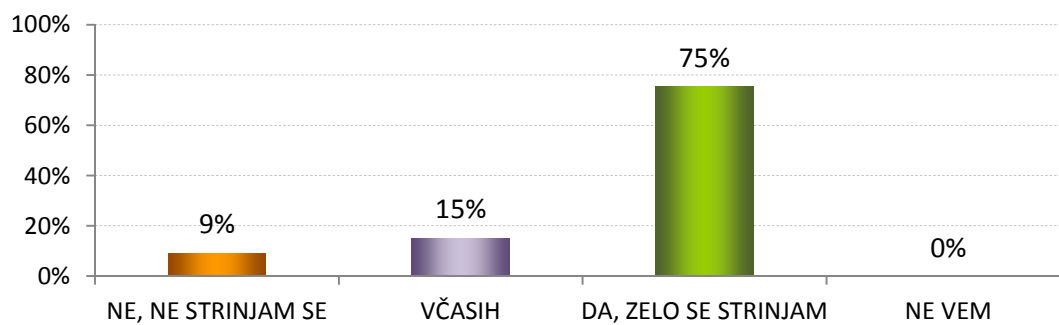
### ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PREHRANO



## 2.4.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

### •• MALICE SO OKUSNE.



## 2.5 Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstva z delovnimi aktivnostmi, je sestavljeno iz sedem vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo z delovnim časom, nagrado, z delom, s pomočjo,...

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
1a.2.2	DELNI REZULTAT	DELO IN ASISTENCA
I.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIMI AKTIVNOSTMI

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,80	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

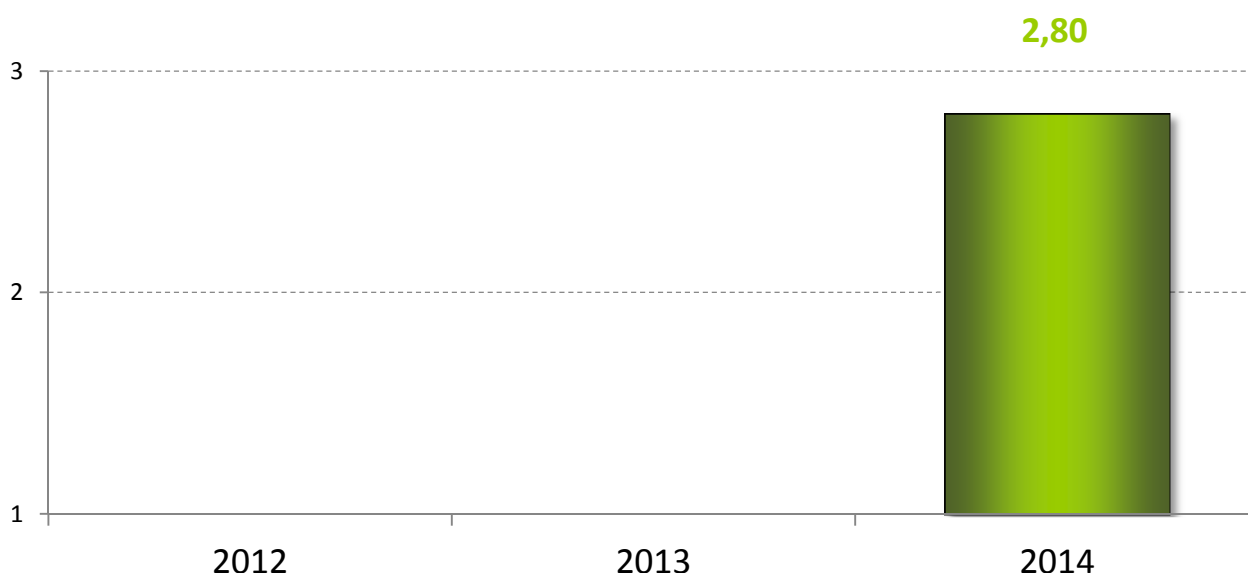
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

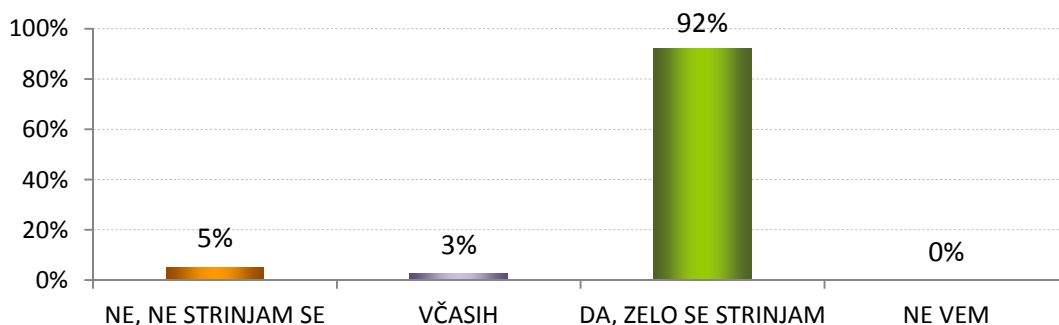
### ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIMI AKTIVNOSTMI



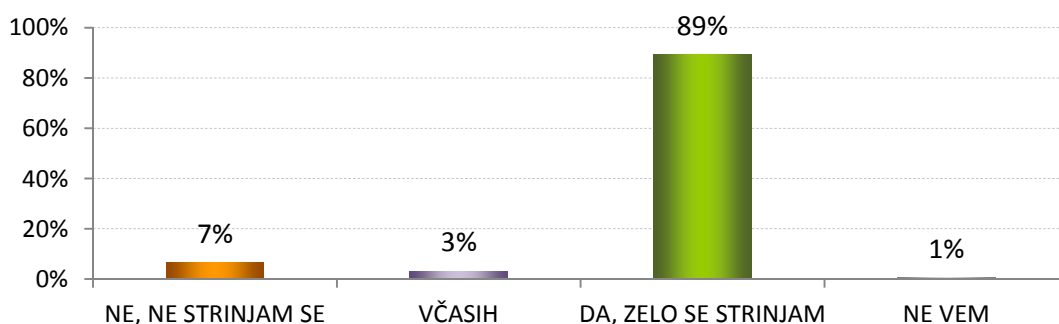
## 2.5.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

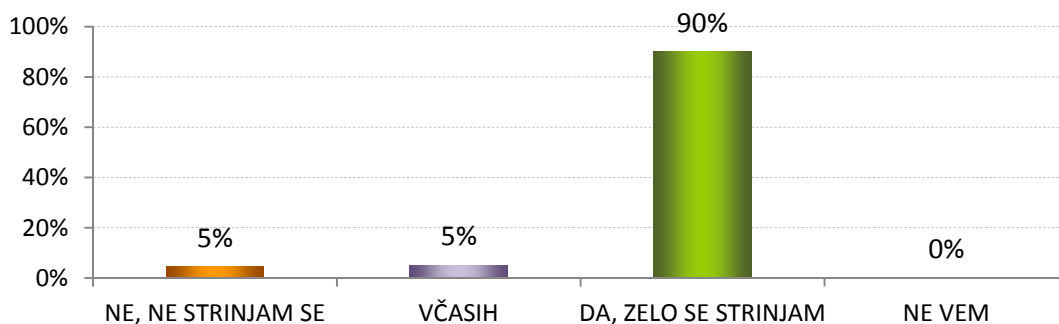
### •• ZELO RAD/A PRIHAJAM V DELAVNICO.



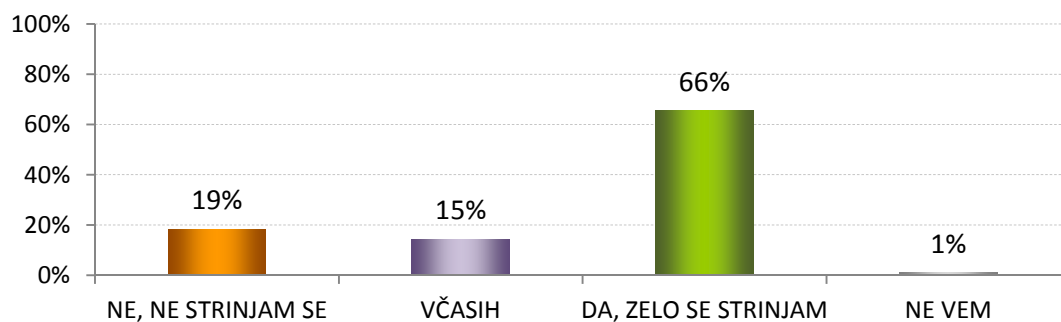
### •• DELOVNI ČAS MI USTREZA.



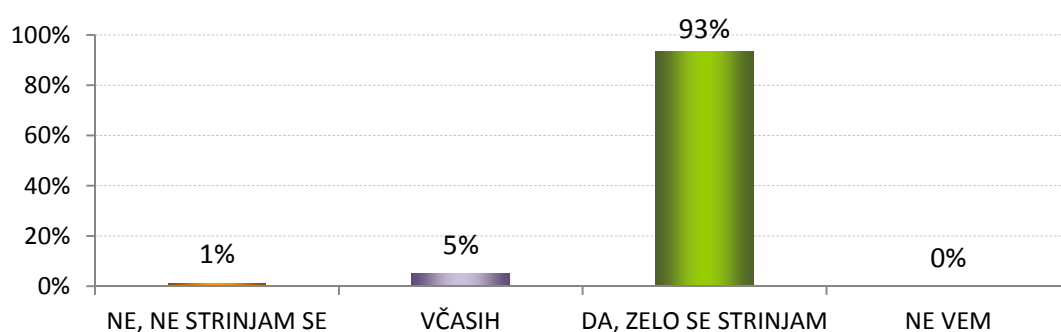
### •• DELO, KI GA OPRAVLJAM MI JE VŠEČ.



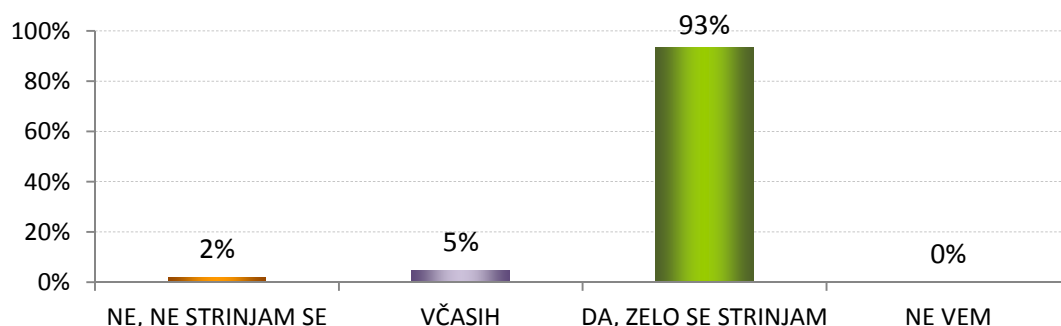
•• **ZADOVOLJEN/A SEM Z NAGRADO.**



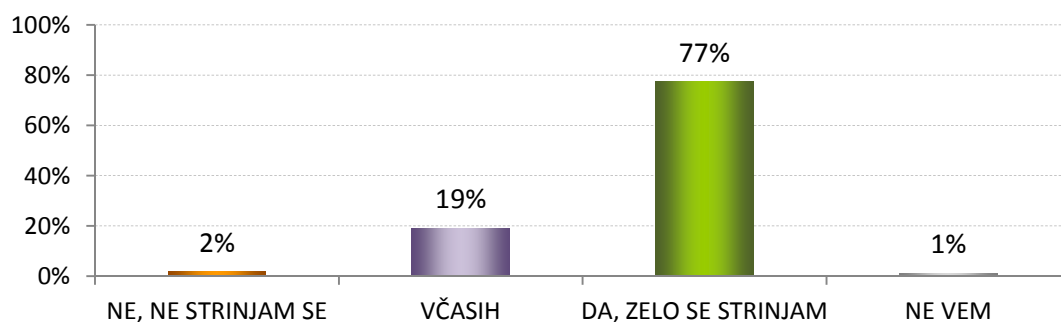
•• **KO POTREBUJEM POMOČ PRI DELU, JO ZMERAJ DOBIM.**



•• **KO DOBRO OPRAVIM DELO, ME POHVALIJO.**



•• **S SODELAVCI V DELAVNICI SE DOBRO RAZUMEMO.**





## 2.6 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstva s spremljevalnimi aktivnostmi, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja zadovoljstvo s spremljevalnimi aktivnostmi (prostočasnimi, nadstandardnimi aktivnostmi – športne, kulturne aktivnosti, letovanje, zimovanje...).

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
1a.2.2	DELNI REZULTAT	DELO IN ASISTENCA
II.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI

SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,85	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

### ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI

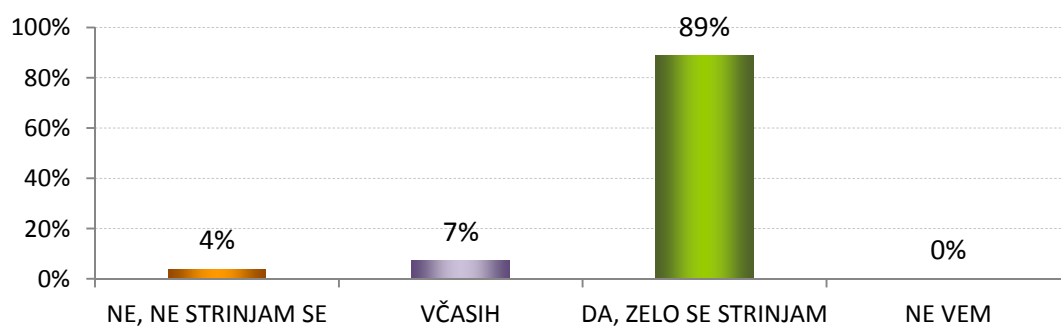


## 2.6.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.



### VŠEČ SO MI PROSTOČASNE AKTIVNOSTI (ŠPORT, ZABAVA, SPREHODI,...).



## 2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstva stanovalcev z zaposlenimi, je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo uporabnikov z razumevanjem z zaposlenimi ter zadovoljstvo z vodjo skupine.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1a.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1a.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
1a.2.2	DELNI REZULTAT	DELO IN ASISTENCA
III.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZAPOSLENIMI

SAMOOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,92	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

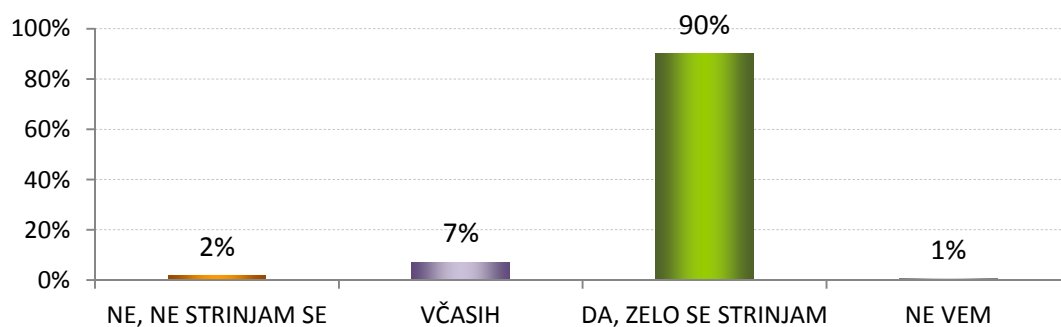
### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZAPOSLENIMI



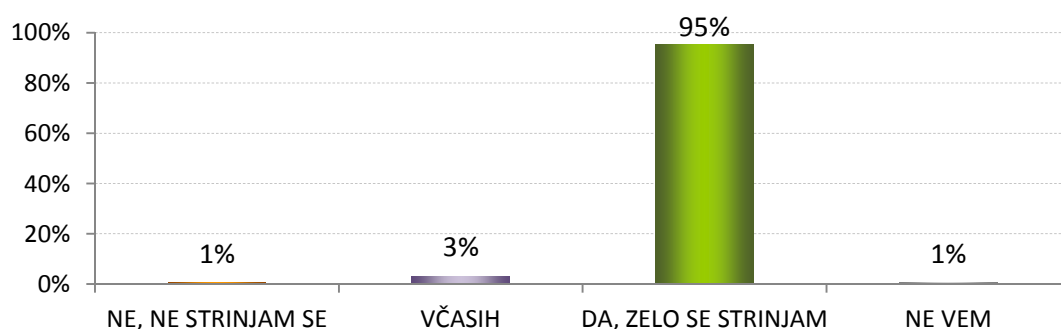
## 2.7.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

### •• Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEMO.

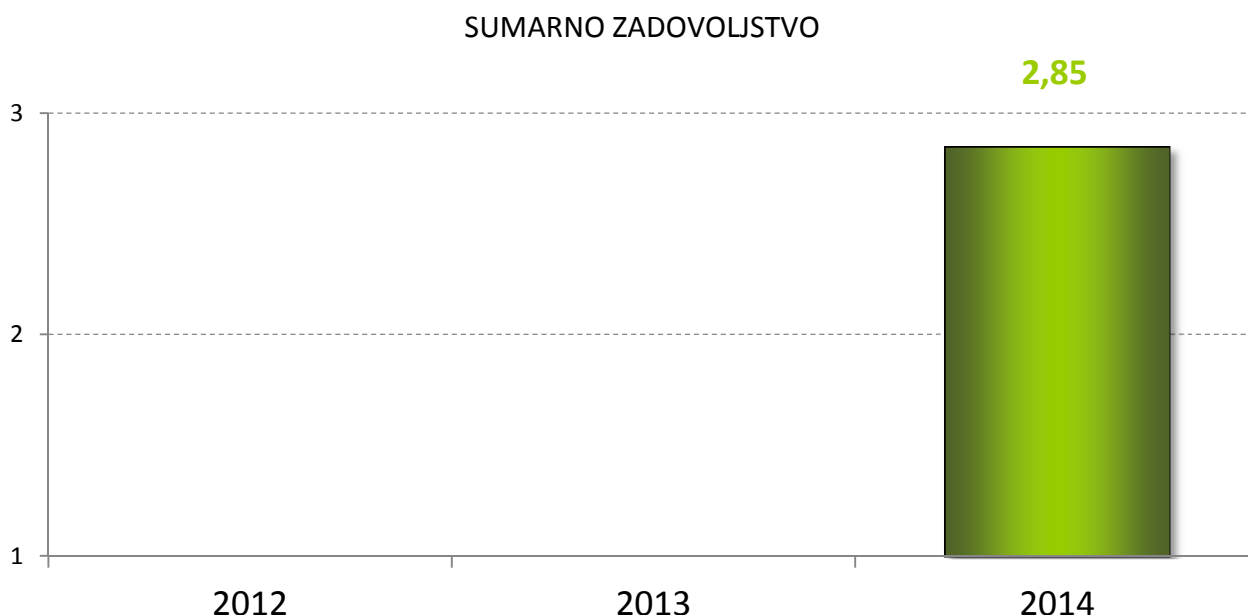


### •• ZELO SEM ZADOVOLJEN/A S SVOJIM VODJEM SKUPINE.



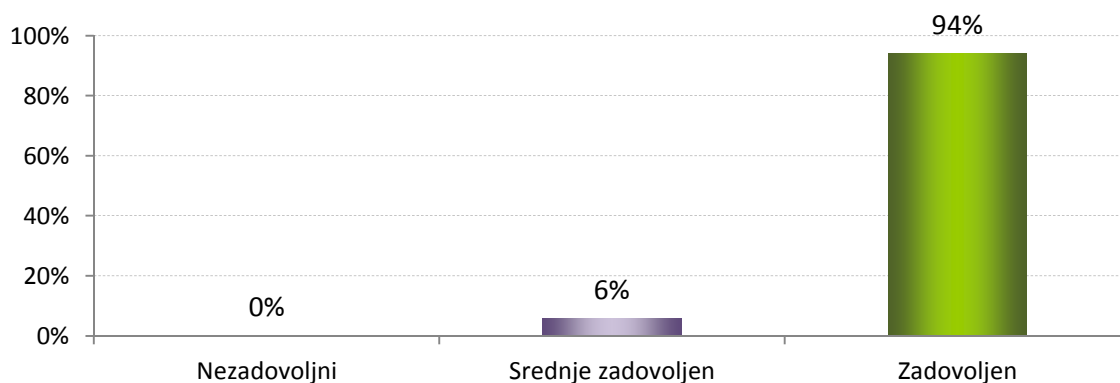
### 3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s prevozom, z opremo, z možnostjo soodločanja, s prehrano, z delovnimi aktivnostmi, s spremljevalnimi aktivnostmi ter zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v centru med leti.



#### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) nezadovoljnih, (2) srednje zadovoljnih, (3) in zadovoljnih uporabnikov v vašem centru. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so uporabniki odgovarjali.



## 4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na nekaterih segmentih uporabnikov, ki se med seboj razlikujejo po starosti. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo** na obarvani skupini v primerjavi z drugimi na določenem kazalniku ali podkazalniku. Branje tabele je vrstično; v vsaki vrstici je torej z oranžno označen najnižji rezultat in z zeleno označen najvišji rezultat.

Zvezdice (\*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja z zadovoljstvom označena z zvezdico.

Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.

## 4.1 Razlike glede na starost uporabnika

Velikost vzorca:

	DO 25 LET	OD 26 DO 35 LET	OD 36 DO 45 LET	NAD 45 LET
	8	33	52	56
<b>Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom / prevozom na delo</b>	3,00	3,00	2,98	3,00
<b>Opremljenost</b>	3,00	2,91	2,96	2,96
<b>Zadovoljstvo uporabnikov z možnostmi soodločanja</b>	3,00	2,83	2,86	2,96
<b>Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano</b>	3,00	2,73	2,63	2,59
<b>Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi</b>	2,98	2,80	2,81	2,77
<b>Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi</b>	3,00	2,67	2,88	2,89
<b>Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi</b>	3,00	2,89	2,92	2,94
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	2,99	2,83	2,85	2,84

## 5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, obravnavanih v tem poglavju. Tabela predstavlja trend zadovoljstva (glede na pretekla leta v primeru, da ocene obstajajo) ter stopnjo zadovoljstva za letošnje leto.

V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 2,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče boljše usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 1,5**).

### •• Okvirni pogoji

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ZA PREVOZ V DELAVNICO JE DOBRO POSKRBLJENO.	2,99
	PROSTORI DELAVNICE SO LEPO OPREMLJENI.	2,95

### •• Samostojno odločanje in individualnost

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ZMERAJ IMAM MOŽNOST, DA POVEM TUDI SVOJE PREDLOGE.	2,95
	VŠEČ MI JE NAČIN POGOVARJANJA (SESTANKI, SAMOZAGOVORNIŠTVO, SVET UPORABNIKOV, INDIVIDUALNE OBRAVNAVE,...)	2,84
	MALICE SO OKUSNE.	2,66

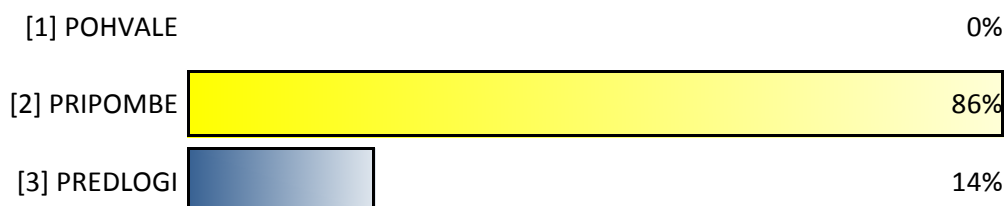
### •• Delo in asistenca

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ZELO SEM ZADOVOLJEN/A S SVOJIM VODJEM SKUPINE.	2,95
	KO POTREBUJEM POMOČ PRI DELU, JO ZMERAJ DOBIM.	2,92
	KO DOBRO OPRAVIM DELO, ME POHVALIJO.	2,91
	Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEMO.	2,89
	ZELO RAD/A PRIHAJAM V DELAVNICO.	2,87
	DELO, KI GA OPRAVLJAM MI JE VŠEČ.	2,85
	VŠEČ SO MI PROSTOČASNE AKTIVNOSTI (ŠPORT, ZABAVA, SPREHODI,...).	2,85
	DELOVNI ČAS MI USTREZA.	2,83
	S SODELAVCI V DELAVNICI SE DOBRO RAZUMEMO.	2,77
	ZADOVOLJEN/A SEM Z NAGRADO.	2,48



## 6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe uporabnikov, ki se pojavijo pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov. Tabela predstavlja seznam vseh navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, kako bi se ukrepov lahko lotili, da bi se v največji meri približali željam in potrebam uporabnikov. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznано stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



### •• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POHVALE / PRIPOMBE / PREDLOGI

Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

---

2 Da bi bile nagrade višje.

---

2 Delavnica na Muti bi lahko bila večja.

---

2 Lahko bi bila večja nagrada.

---

2 Lahko bi dobili večje plačilo za delo.

---

2 Malice so premale.

---

2 Nagrada bi lahko bila večja.

---

2 Ne moremo iti vsi na izlet, ker imamo samo en kombi.

---

2 Ne razumem se z enim sodelavcem, ker me tepe.

---

2 Prostor bi lahko bili večji.

---

2 Rad bi delal samo zjutraj, da bi popoldan čas zase.

---

2 Rad bi delal samo zjutraj.

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

2 Rada bi delala samo zjutraj.

---

2 Tisti, ki lepo šivajo bi morali dobiti več nagrade. Mislim, da ni pravično plačilo.

---

2 V delavnici mi ni všeč meditacija.

---

2 Včasih so punce v delovni preglasne.

---

2 Več miru v delavnici.

---

2 Večje nagrade.

---

2 Večje nagrade.

---

2 Večje nagrade.

---

2 Za nagrado vsak mesec 10. se ne strinjam. Nagrada bi bila večja.

---

3 Večja nagrada.

---

3 Večja nagrada.

---

3 Želim si aerobike.

---

3 Želim si drugačno delo izven centra.

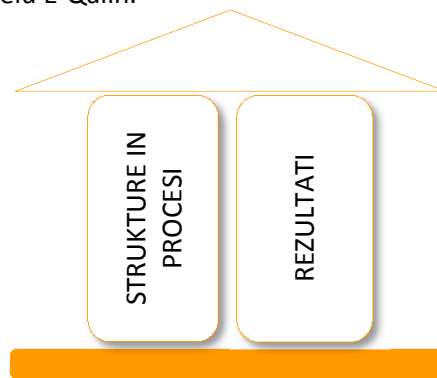
---

## Ocenjevanje struktur in procesov

Pri modelu E-Qalin predstavljajo nadaljni razvoj organizacije, podobno kot stebri v hiši, na eni strani "STRUKTURE IN PROCESI" centra ter na drugi strani "REZULTATI". Stebra prikazujeta, da imata znotraj modela E-Qalin naravnost na procese in naravnost na rezultate enak pomen.

Do sedaj smo se v poročilu osredotočali bolj na ocene za evalvacijo REZULTATOV ter v sklopu le-teh predpisanih KAZALNIKOV, to poglavje pa vam lahko služi pri enostavnejšem ocenjevanju STRUKTUR IN PROCESOV oz. KRITERIJEV v okviru samoocenjevanja po modelu E-Qalin.

V nadaljevanju so spisani kriteriji, ki jih je možno spremljati z anketnim vprašalnikom za uporabnike ter predlogi vprašanj za spremljanje posameznega kriterija, sami pa se odločite kateri od elementov je za vas najbolj primeren. Pri tem so v spodnjih tabelah vpisani vidik, delni vidik, kriterij, opis kriterija, vprašanja, s katerimi je možno posamičen kriterij spremljati ter skrajno desno tudi ocena zadovoljstva na določenem vprašanju oz. elementu in trend.



### 1a STORITVENO PODROČJE »DELO IN ZAPOSILITEV«

#### 1a.2 Usmerjenost v potrebe

##### 1a.2.1 Samoodločanje / sodelovanje

Pri tem kriteriju se pogledajo predvsem tiste strukture in procesi, ki podpirajo samostojno odločanje in možnosti uporabnikov za sodelovanje. Med drugim se preveri, kako je zagotovljeno, da so ponudbe naravnane na individualne potrebe, cilje in resurse uporabnikov, katere možnosti imajo uporabniki za individualno oblikovanje (npr. dela, odmorov ...), na katerih področjih se lahko uporabniki samostojno organizirajo (npr. predstavnik skupine, organizacija praznikov ...) in kako se uporabnikom pomaga, da spoznajo in uveljavljajo svoje pravice.

- ZMERAJ IMAM MOŽNOST, DA POVEM TUDI SVOJE PREDLOGE. 2,95

##### 1a.2.2 Individualni razvoj

Pri tem kriteriju ugotavljamo strukture in procese, ki uporabnikom omogočajo individualnost. Tu npr. pregledamo, kako se uporabnike podpira pri oblikovanju in uresničevanju individualnega življenjskega sloga, kako se ugotavljajo in izkoriščajo možnosti okolja in skupnosti, kako se zagotavlja, da so cilji načrtovani partnersko in preiščljeno in katere možnosti imajo uporabniki, da uveljavljajo svoje sposobnosti in prednosti in se lotevajo novih nalog.

- VŠEČ MI JE NAČIN POGOVARJANJA (SESTANKI, SAMOZAGOVORNIŠTVO, SVET UPORABNIKOV, INDIVIDUALNE OBRAVNAVE,...) 2,84

##### 1a.2.3 Ponudba storitve

S tem kriterijem se na eni strani pregledajo strukture in procese, s katerimi se ugotavlja, katere spremljevalne ponudbe potrebujejo uporabniki ali si jih želijo. Po drugi strani se ugotavljajo strukture in procesi, ki zagotavljajo udeležbo pri spremljevalnih ponudbah (npr. tečaji, terapija, izleti ipd.) in pospešujejo lastno pobudo in odgovornost uporabnikov ob izbiri in udeležbi.

- VŠEČ SO MI PROSTOČASNE AKTIVNOSTI (ŠPORT, ZABAVA, SPREHODI,...). 2,85

### 1a.3 Infrastruktura

#### 1a.3.1 Zagotavljanje neoviranosti

Ta kriterij se osredotoča na ukrepe in predpise, ki omogočajo uporabnikom dostop do dela. Ugotavlja se, kako je uporabnikom zagotovljen prihod do dela, kako se jih podpira, da samostojno prihajajo in kako se zagotavlja neoviran dostop do zgradbe.

- ZA PREVOZ V DELAVNICO JE DOBRO POSKRBLJENO. 2,99

### 1a.4 Delovni pogoji

#### 1a.4.1 Zaposlitev pod posebnimi pogoji in delovni čas

Tu se ugotavlja, kako je zagotovljeno, da imajo uporabniki takšno delo in zaposlitev, ki zanje nista niti preveč niti premalo zahtevna in ustrežata njihovim željam ter potrebam in kako lahko uporabniki oblikujejo svoj delovni čas.

- DELOVNI ČAS MI USTREZA. 2,83
- DELO, KI GA OPRAVLJAM MI JE VŠEČ. 2,85

#### 1a.4.2 Nagrada in sistemi vzpodbud

Sistemi vzpodbud so načrtovani tako, da se uporabnike podpira na osebni ravni, da se pri zaposlitvi upoštevajo njihove sposobnosti in se jim nudijo denarne in nedenske vzpodbude. S tem kriterijem se npr. ugotavlja, kako so uporabniki plačani za svoje delo, kako so socialno in zdravstveno zavarovani, v kateri obliki sodelujejo pri oceni svojega dela, kateri sistemi plač in nagrad se uporabljajo in kako se uporabnikom izraža priznanje.

- ZADOVOLJEN/A SEM Z NAGRADO. 2,48
- KO DOBRO OPRAVIM DELO, ME POHVALIJO. 2,91

### 1a.5 Komunikacija

#### 1a.5.2 Kultura komunikacije in delovno vzdušje

Spoštovanje uporabnikov se meri prav po kulturi komuniciranja. Tu se na primer raziskuje, katere komunikacijske strukture omogočajo sodelovanje uporabnikov, ali in katere oblike medsebojnega spoštljivega vedenja so uveljavljene, kako se obravnavajo drugačna mnenja in obvladujejo konflikti, kako se zagotavlja, da se brez soglasja uporabnikov informacij ne posreduje tretjim osebam ter kako se obravnavajo želje, vzpodbude in pritožbe.

- KO POTREBUJEM POMOČ PRI DELU, JO ZMERAJ DOBIM. 2,92
- Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEMO. 2,89
- S SODELAVCI V DELAVNICI SE DOBRO RAZUMEMO. 2,77

## ●● Povzetek rezultatov

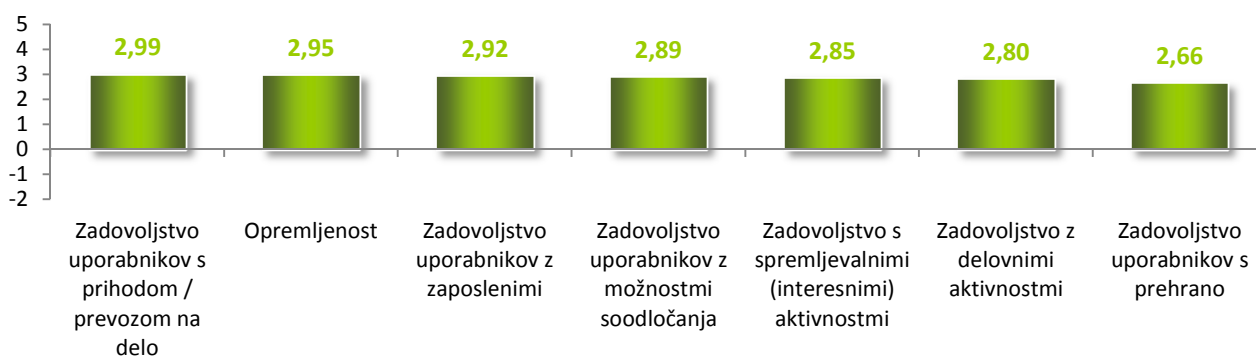
V centru je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi centri. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje večjega zadovoljstva uporabnikov.

## ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi

SUMARNO ZADOVOLJSTVO



## ●● Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



## ●● Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od skupnega povprečja. Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolj ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.

