

2014

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 2014

19.4.2014

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 ZAPOSLENIH

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 ZAPOSLENIH OA© 2014

19. april 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.

•• Kazalo

Stran |

Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Model raziskave	- 4 -
Indeks zadovoljstva	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 5 -
1. Opis vzorca	- 6 -
1.1 Velikost vzorca	- 6 -
1.2 Organizacijska enota	- 6 -
1.3 Delovna doba	- 6 -
1.4 Zaposlitev	- 17 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 7 -
2.1 Stopnja zadovoljstva zaposlenih z informiranjem	- 7 -
2.2 Stopnja zadovoljstva z delovnimi pogoji	- 8 -
2.3 Stopnja zadovoljstva z združljivostjo poklica in družine	- 9 -
2.4 Stopnja zadovoljstva z delovnim časom	- 10 -
2.5 Stopnja zadovoljstva z medosebnimi odnosi v organizaciji	- 11 -
2.5.1 Sodelovanje med zaposlenimi	- 12 -
2.5.2 Stik z vodstvom	- 12 -
2.5.3 Občutek sprejetosti	- 13 -
2.5.4 Neformalna srečanja	- 13 -
2.6 Stopnja zadovoljstva s pozitivno naravnostjo, vzdušjem v organizaciji	- 14 -
2.6.1 Medsebojna pomoč	- 15 -
2.6.2 Reševanje konfliktov	- 15 -
2.6.3 Vzpodbuda in motivacija	- 16 -
2.6.4 Vizija organizacije	- 16 -
2.6.5 Ogledalo dela	- 16 -
2.7 Stopnja zadovoljstva z osebnim razvojem in izobraževanjem	- 17 -
2.7.1 Ohranjanje zdravja	- 18 -
2.7.2 Samoiniciativnost	- 18 -
2.7.3 Obremenjenost	- 19 -
2.7.4 Izobraževanja	- 19 -
3. Sumarni rezultati	- 20 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 20 -
4. Demografske razlike	- 21 -
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na organizacijsko enoto	- 22 -
4.2 Razlike glede na dolžino delovne dobe	- 23 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 24 -
6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov	- 26 -
7. Analiza odprtih odgovorov	- 28 -

PRILOGE

Ocenjevanje struktur in procesov

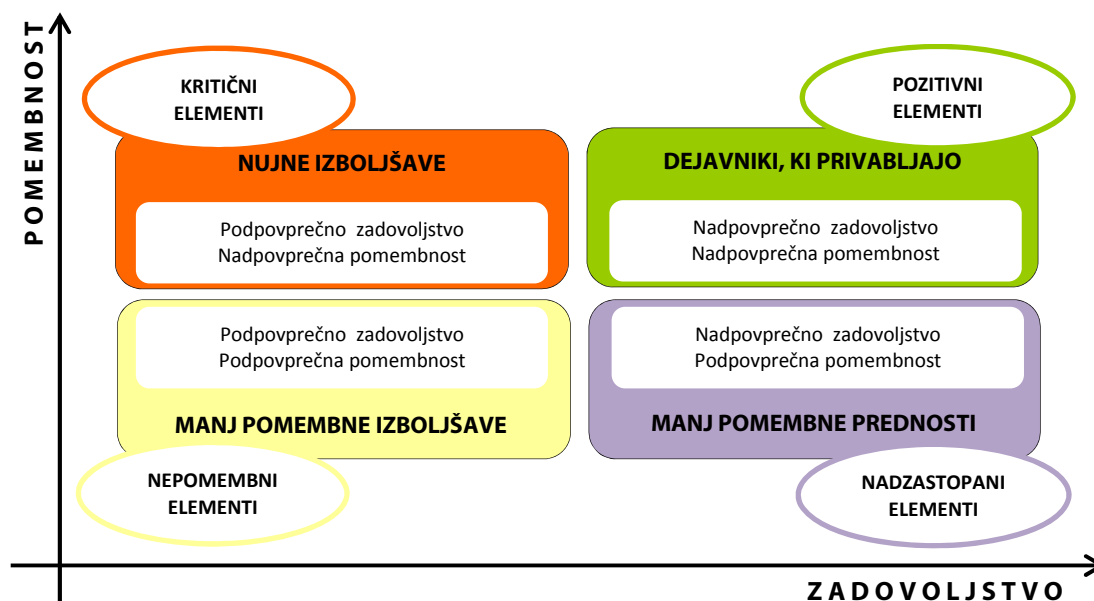
Povzetek rezultatov

•• 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.

•• Model raziskave

Model raziskave merjenja zadovoljstva je osnovan na merjenju dveh dimenzij: zadovoljstvo s storitvijo in pomembnost določene storitve za zaposlenega. Namen takšnega načina merjenja je poleg ugotovitve stanja zadovoljstva še ugotovitev stopnje izpolnjenih pričakovanj, ki se vežejo na vrednote zaposlenih. Zadovoljstvo zaposlenih je namreč odvisno tudi od delovnega okolja in ponudbe in bolj kot je ponudba v skladu s potrebami zaposlenih, večje je zadovoljstvo. Dimenzija pomembnosti nam tako omogoča merjenje kvalitete obstoječe storitve in potreb posameznika. V modelu zato rezultate zoperstavimo obema dimenzijama hkrati: stopnji zadovoljstva in stopnji pomembnosti, ki jo uporabniki, svojci ali zaposleni pripisujejo različnim področjem.



•• Indeks zadovoljstva

Z uporabo ustrezne merske lestvice in standardiziranega vprašalnika zadovoljstvo uporabnikov izrazimo kvantitativno z izračunanimi povprečnimi ocenami zadovoljstva in pomembnosti ter Indeksa zadovoljstva Q©. Indeks predstavlja statistično mero, ki smo jo razvili z lastnim raziskovalnim delom na področju sodelovanja v projektu E-Qalin. Ključna vrednost indeksa je, da pri izračunu povprečne stopnje zadovoljstva poleg njegove absolutne vrednosti upošteva tudi pomembnost, ki jo anketiranci pripisujejo posameznemu vidiku kakovosti, s tem pa tudi razkorak, ki nastaja med obema dimenzijama. Pomeni, da Indeks zadovoljstva Q v eni številki odraža obe dimenziji modela. Tako Indeks zadovoljstva Q kot stopnji zadovoljstva in pomembnosti so izraženi kot ocene na pet-stopenjski lestvici, kjer 1 pomeni najslabši in 5 najboljši možni izid na ocenjevanem področju.

•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja centra, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu zaposlenih z delom in počutjem na delovnem mestu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo zaposlenih, 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. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje v centru, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so zaposlenim pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so zaposleni zadovoljni in kako lahko delovno okolje za zaposlene še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva ter stopnja pomembnosti na posameznem področju. Vključen pa je tudi Indeks zadovoljstva Q, ki v eni številki odraža tako stopnjo zadovoljstva kot tudi pomembnost. Pri indeksu zadovoljstva je potrebno razumeti predvsem to, da je kompleksnejša mera in bo nanjo vplivala tudi izmerjena pomembnost, kar pomeni, da se lahko trend spremeni navzdol, četudi se je recimo dejansko zadovoljstvo povišalo, a se je po drugi strani zvišala tudi ocena pomembnosti, kar je skupaj izraženo v eni številki. Indeks zadovoljstva je večdimenzionalen in zato predstavlja realnejšo sliko.

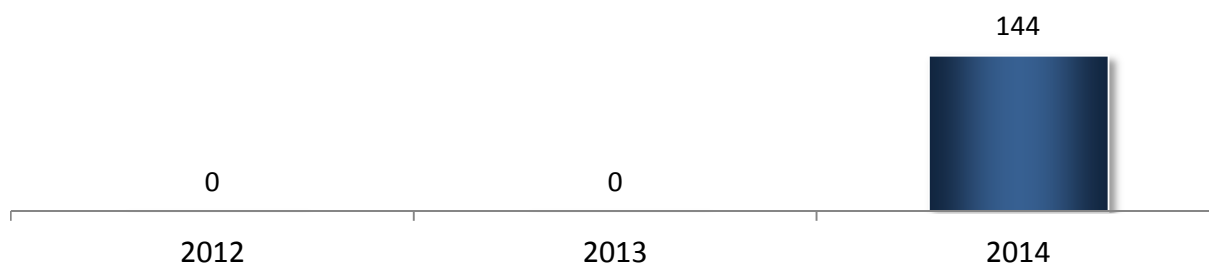
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, letni trendi niso neposredno primerljivi, kljub temu 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

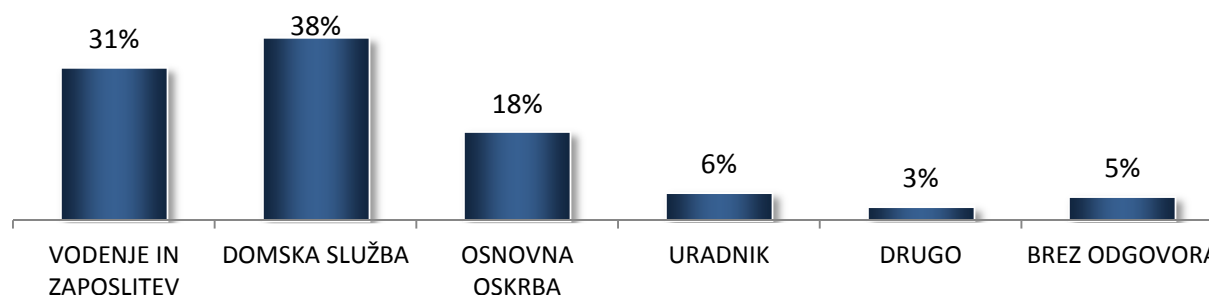
Analiza vzorca predstavlja skupino zaposlenih, vključeno v raziskavo oz. zaposlene, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave.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

1.1 Velikost vzorca

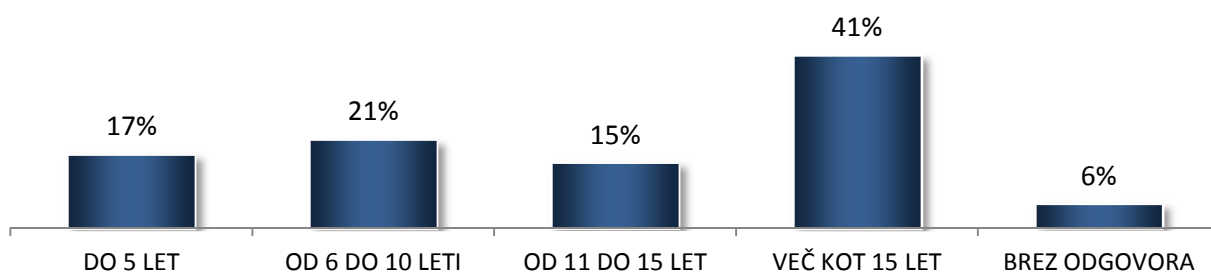
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 144 zaposlenih.



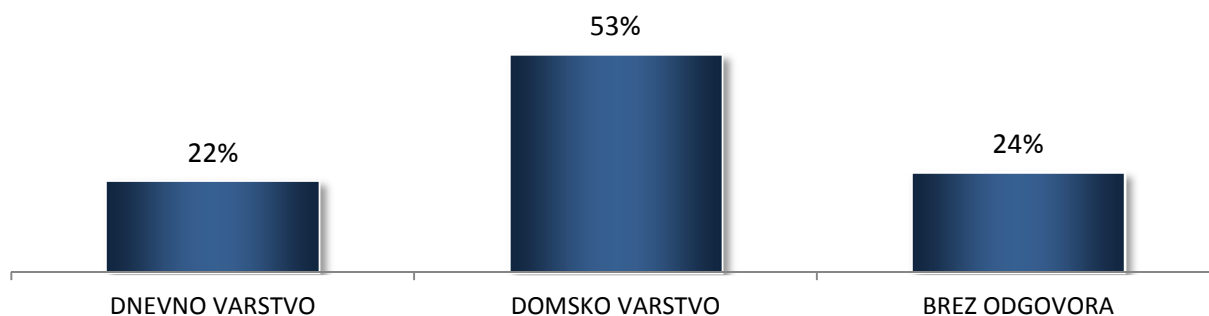
1.2 Organizacijska enota



1.3 Delovna doba



1.4 Zaposlitev



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Stopnja zadovoljstva zaposlenih z informiranjem

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z informiranjem, je sestavljeno iz 4 vprašanj, ki preverjajo kako so zaposleni zadovoljni s prenašanjem informacij v organizaciji.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.1.	REZULTAT	KAKOVOST DELOVNIH POGOJEV
2.1.2.	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
I.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH Z INFORMIRANJEM

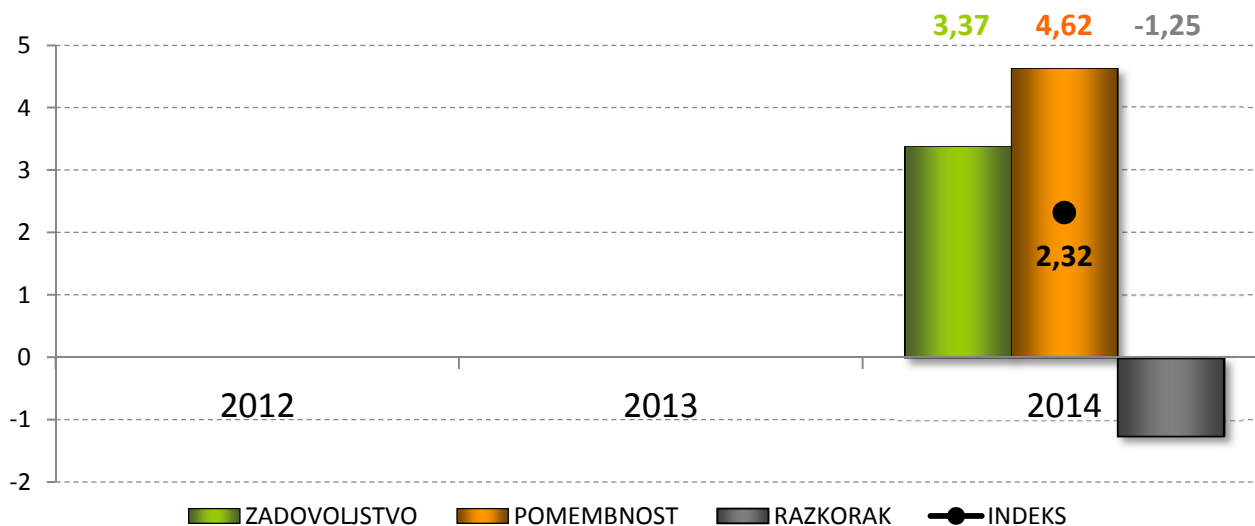
SAMOOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	2,32	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,37	*

* 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH Z INFORMIRANJEM



2.2 Stopnja zadovoljstva z delovnimi pogoji

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z delovnimi pogoji, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja kako so zaposleni zadovoljni z delovnimi pogoji v organizaciji (oprema, dostop do računalnika, osvetljenost, hrup, temperatura, prehrana, nevarnosti...).

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.1.	REZULTAT	KAKOVOST DELOVNIH POGOJEV
2.1.1.	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
II.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z DELOVNIMI POGOJI

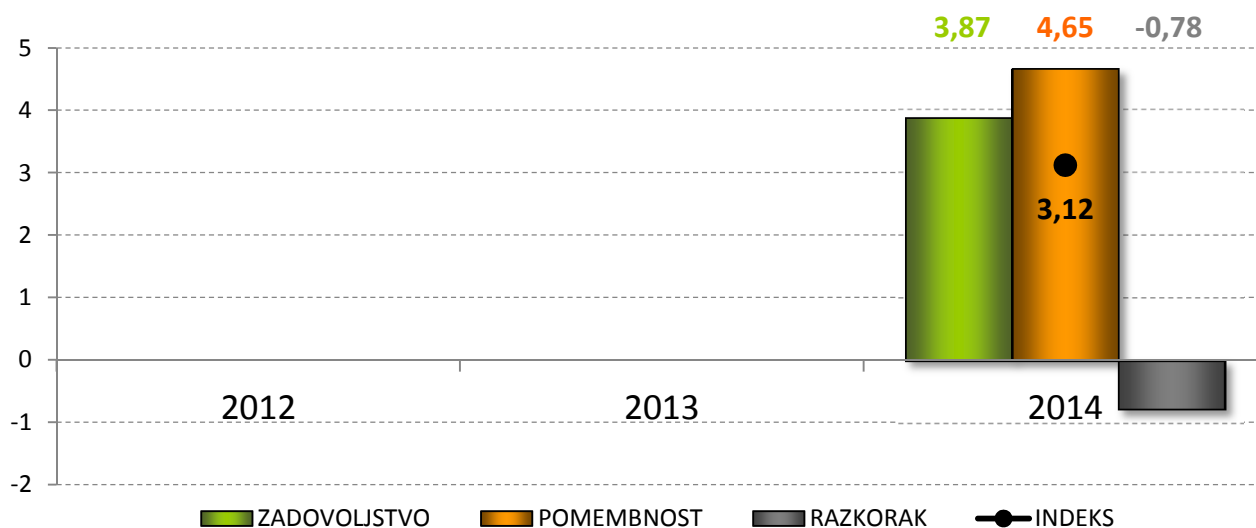
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	3,12	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,87	*

* 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z DELOVNIMI POGOJI



2.3 Stopnja zadovoljstva z združljivostjo poklica in družine

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z združitvijo poklica in družine, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja kako so zaposleni zadovoljni z ukrepi, aktivnostmi organizacije za združljivost poklica in družine.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.2.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH
2.2.1.	DELNI REZULTAT	ZDRUŽLJIVOST POKLICA IN DRUŽINE
I.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z ZDRUŽLJIVOSTJO POKLICA IN DRUŽINE

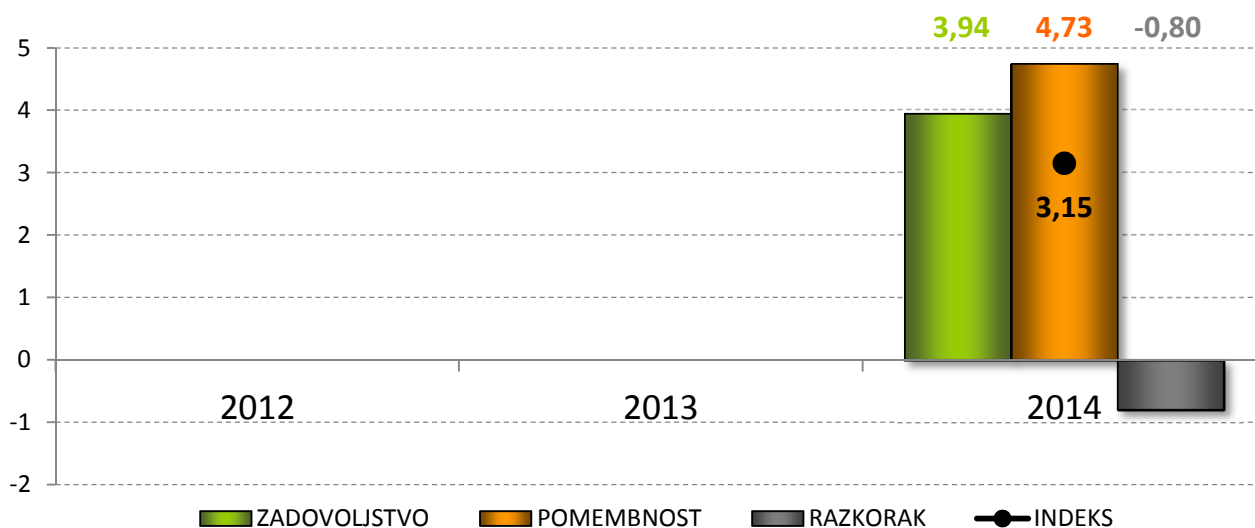
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	3,15	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,94	*

* 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z ZDRUŽLJIVOSTJO POKLICA IN DRUŽINE



2.4 Stopnja zadovoljstva z delovnim časom

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim časom in družine, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja kako so zaposleni zadovoljni z delovnim časom.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.2.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH
2.2.1.	DELNI REZULTAT	ZDRUŽLJIVOST POKLICA IN DRUŽINE
III.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z DELOVNIM ČASOM

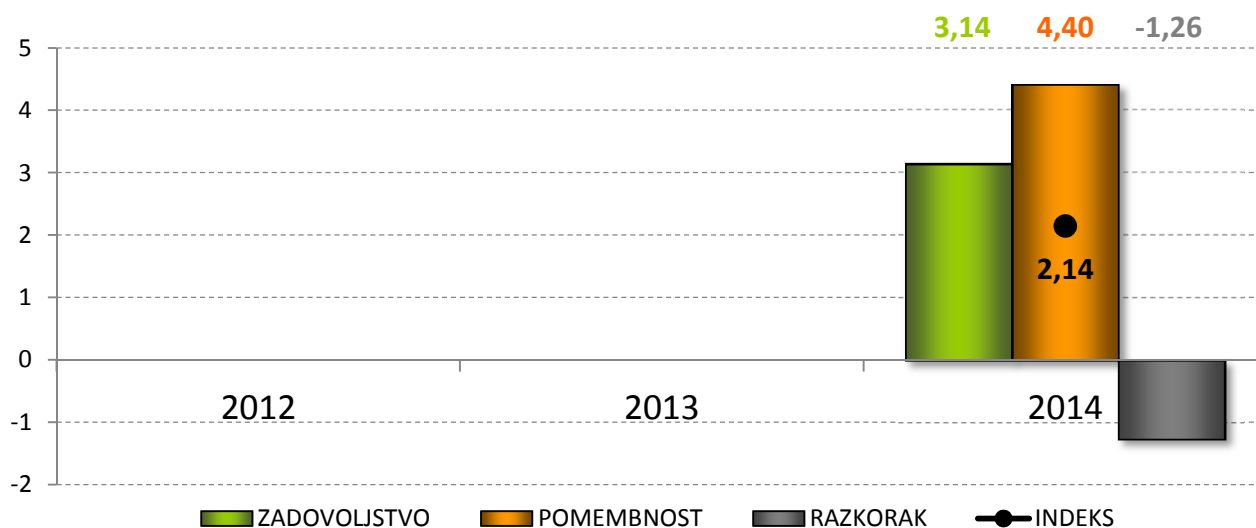
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	2,14	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,14	*

* 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z DELOVNIM ČASOM



2.5 Stopnja zadovoljstva z medosebnimi odnosi v organizaciji

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z medosebnimi odnosi, je sestavljeno iz devetih vprašanj, ki preverja kako so zaposleni zadovoljni z medosebnimi odnosi v organizaciji.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.2.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH
2.2.2.	DELNI REZULTAT	VZDUŠJE V ORGANIZACIJI
I.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z MEDOSEBNIMI ODNOSI V ORGANIZACIJI

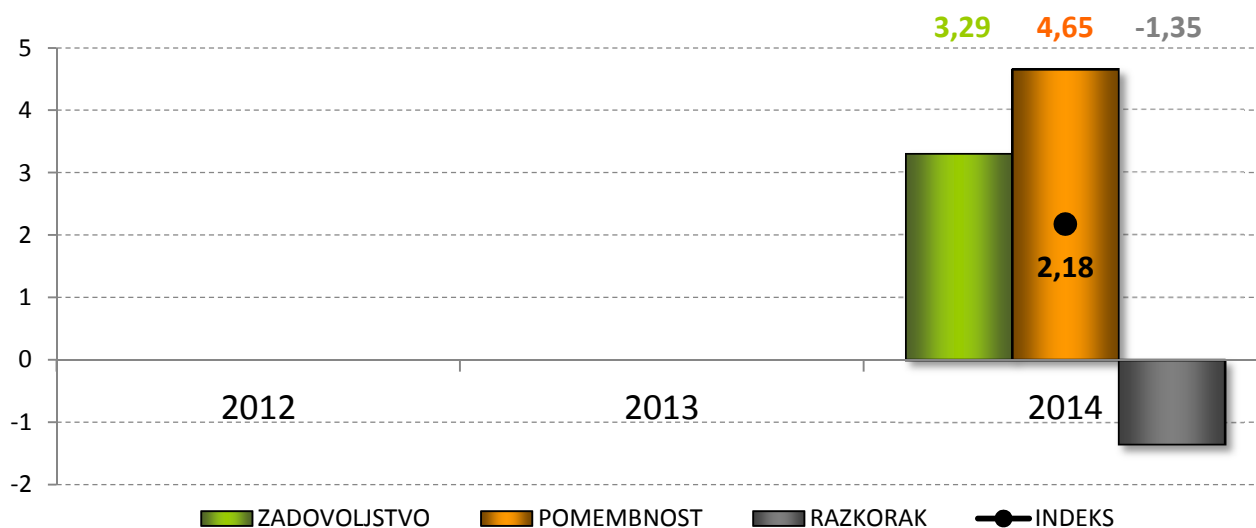
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	2,18	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,29	*

* ciljna 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

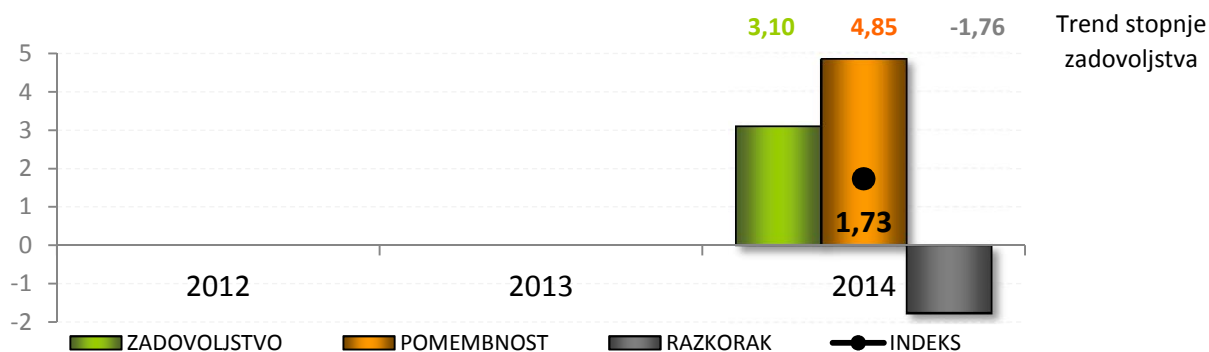
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z MEDOSEBNIMI ODNOSI V ORGANIZACIJI



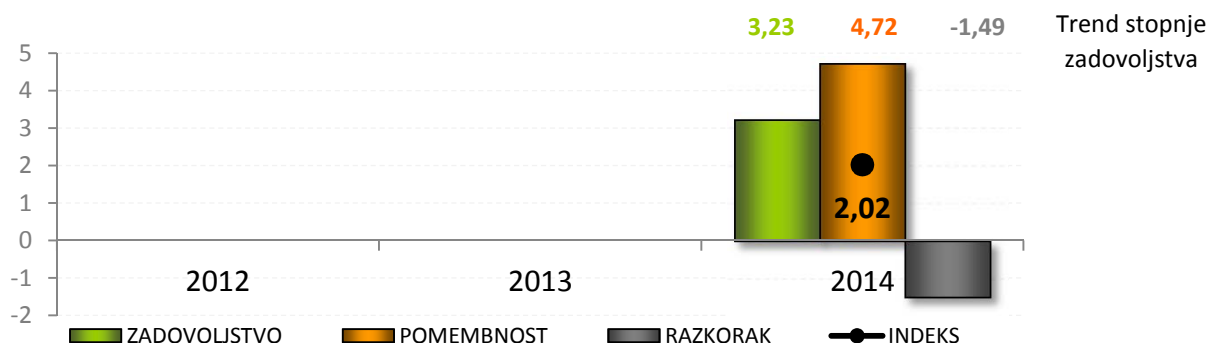
2.5.1 Sodelovanje med zaposlenimi

Sodelovanje med zaposlenimi ima poleg pozitivnega vpliva na delovno učinkovitost, pomemben vpliv na krepitev medosebnih odnosov in dviga ravni znanja. Zaposleni namreč poskušajo s skupnimi napori in medsebojno pomočjo doseči cilje, za katere so vsi enako zainteresirani, s tem pa pride do krepitev zaupanja med njimi, odkritosti in zavzetosti za reševanje konfliktov.



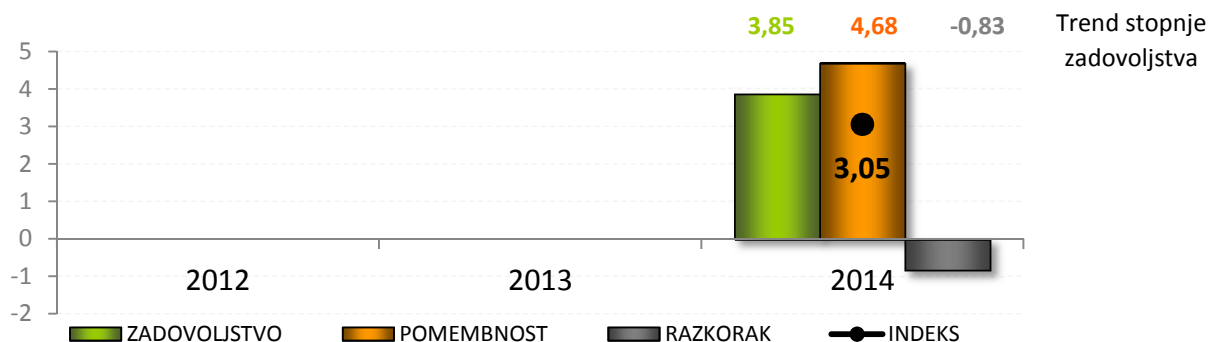
2.5.2 Stik z vodstvom

Proces komuniciranja se pojavlja kot pomemben vezni element strateškega upravljanja organizacije, pri čemer se kot vse bolj zaželen kompetenca nadrejenih pojavlja prav sposobnost komunikacije s podrejenimi, kjer stik s podrejenimi presega zgolj golo posredovanje informacij. Prav komunikacija je v organizaciji vez, ki drži vse dele skupaj in pomembno prispeva h klimi organizacije. Številne raziskave namreč potrjujejo pozitivno korelacijo med kakovostnim komuniciranjem s podrejenimi in njihovim zadovoljstvom in s tem posledično njihovo večjo učinkovitostjo in pripadnostjo organizaciji. Odkrita komunikacija in dialog krepi dobre odnose in s tem povečujeta tudi stopnjo participacije zaposlenih.



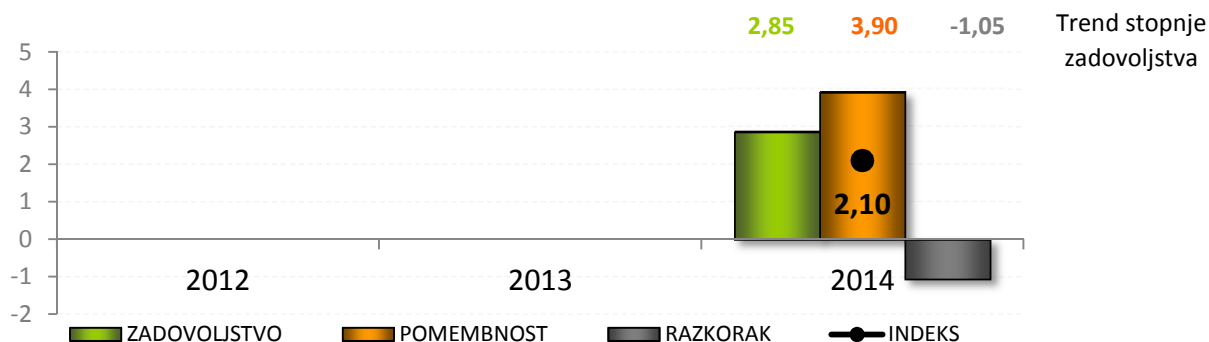
2.5.3 Občutek sprejetosti

Delovno okolje, ki zagotavlja osebno in čustveno varnost, viša občutek sprejetosti. Sprejetost v delovnem okolju je neposredno močno povezana s pripadnostjo organizaciji, skupaj pa rezultirata v tem, da zaposleni najdejo smisel v svojem delu, delo pa jim omogoča zadovoljevanje osebnostnih potreb in želja.



2.5.4 Neformalna srečanja

Kot del institucionalne klime se pojavljajo dogodki, ki so namenjeni spontanemu povezovanju različnih svetov – med zaposlenimi in tudi med zaposlenimi in uporabniki. Tako organizirana kot neformalna srečanja dvigujejo stopnjo povezanosti med zaposlenimi, izboljšujejo komunikacijo med njimi in medosebne odnose na splošno.



2.6 Stopnja zadovoljstva s pozitivno naravnostjo, vzdušjem v organizaciji

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih s pozitivno naravnostjo ter vzdušjem v organizaciji, je sestavljeno iz osmih vprašanj, ki preverjajo kako so zaposleni zadovoljni z vzdušjem, pozitivno naravnostjo v organizaciji.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.2.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH
2.2.2.	DELNI REZULTAT	VZDUŠJE V ORGANIZACIJI
II.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA S POZITIVNO NARAVNOSTJO, VZDUŠJEM V ORGANIZACIJI

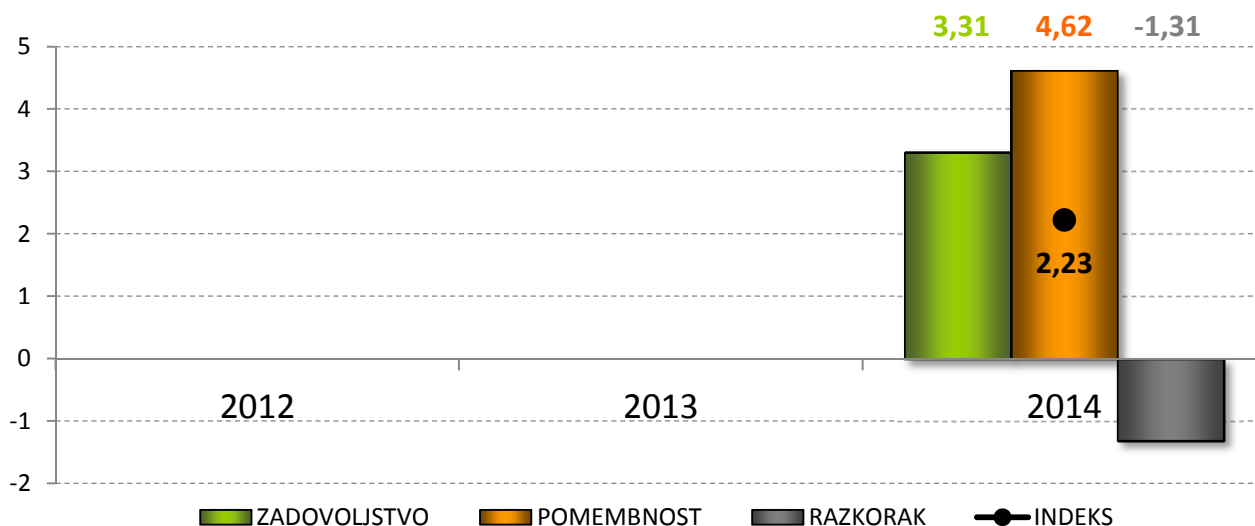
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	2,23	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,31	*

* 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

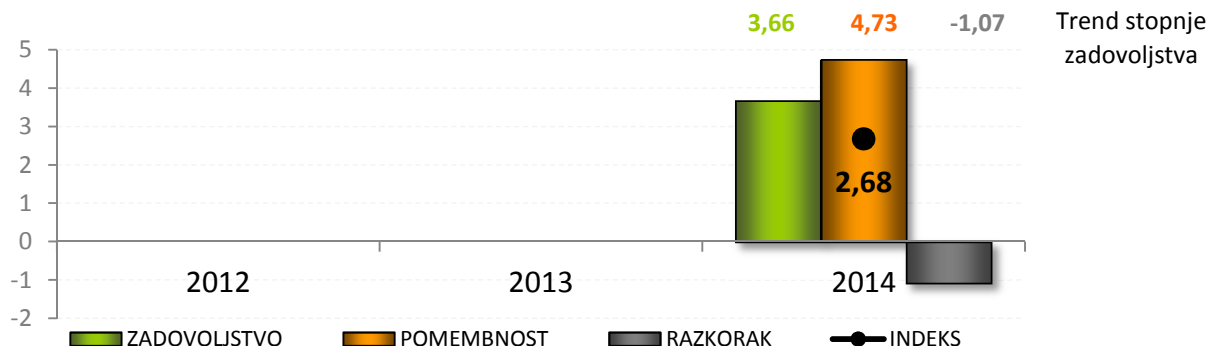
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA S POZITIVNO NARAVNOSTJO, VZDUŠJEM V ORGANIZACIJI



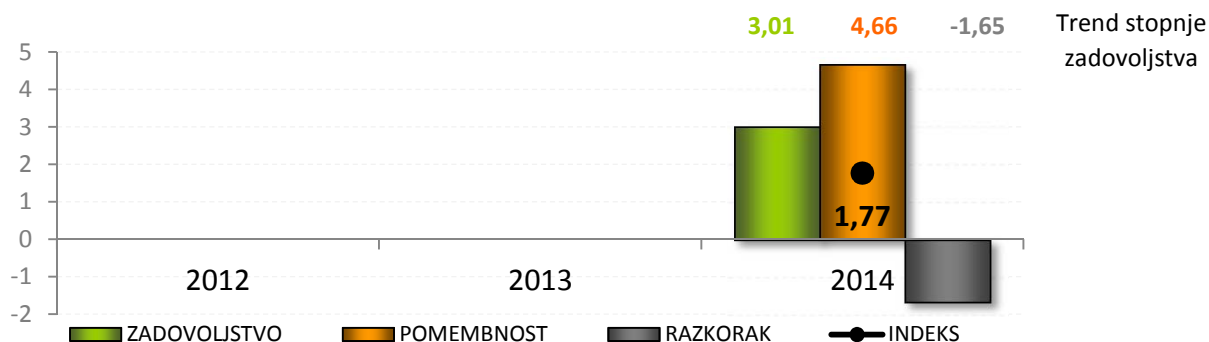
2.6.1 Medsebojna pomoč

Medsebojna pomoč med zaposlenimi je nedvomno tesno povezana z odnosi, ki vladajo na delovnem mestu. Če je klima organizacije podpirna in spodbuja druženje med zaposlenimi, ne pa tekmovalnost med njimi in med zaposlenimi vladajo topli, prijateljski odnosi, to izboljšuje njihovo zadovoljstvo, hkrati pa zmanjšuje negativni stres, ki nastaja zaradi delovne obremenjenosti.



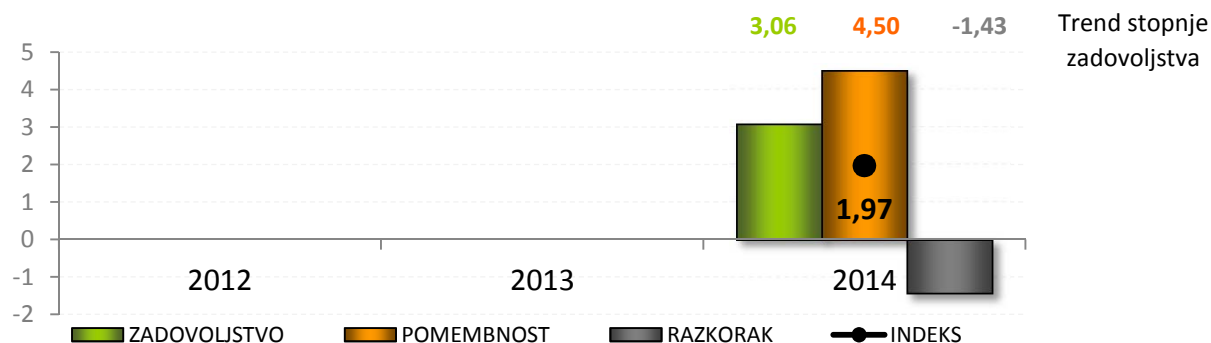
2.6.2 Reševanje konfliktov

Procesi v skupinah ne tečejo vedno gladko, ampak se včasih zapletejo, zaradi česar prihaja do konfliktnih situacij. Vendar pa je v le-teh zmeraj vsebovani progresivni element in sicer pomembno pripomorejo k razvoju ustvarjalnih načinov razreševanja konfliktov, hkrati pa nasprotja med zaposlenimi kažejo na probleme oziroma navzočnost človekovih hotenj, ki želijo spremeniti obstoječe stanje. Na obstoj konfliktnih situacij moramo v tem kontekstu gledati kot na množstvo različnih interesov, ki jih moramo uskladiti, pri čemer pa je cilj usklajevanja sodelovanje zaposlenih pri iskanju konsenza, nujna posledica usklajevanja pa utrjevanje odnosov med vpletenimi. Obstoj konfliktnih situacij v organizaciji kaže na demokratično vzdušje v organizaciji, kjer je dovoljeno izraziti drugačne cilje, interese in razmišljanja, reševanje konfliktov pa pomembno vpliva na ugodnejše vzdušje v organizaciji.



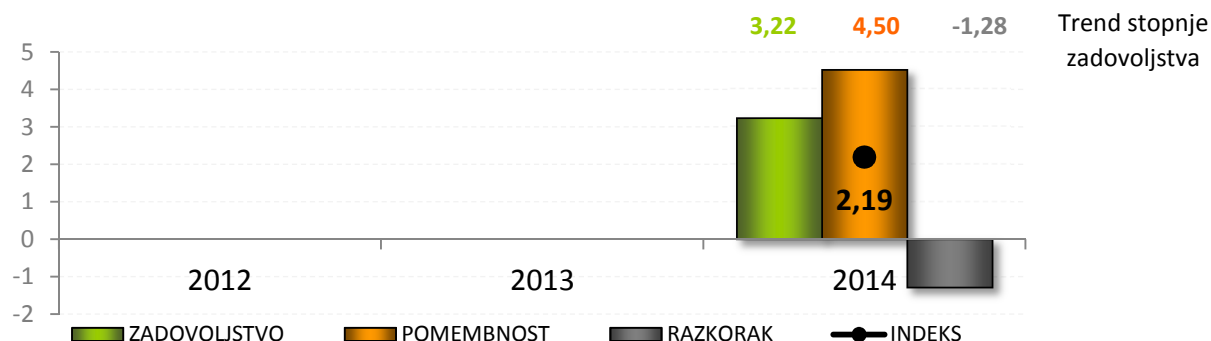
2.6.3 Vzpodbuda in motivacija

Vzpodbujanje in motiviranje zaposlenih pri delu ostaja ena izmed ključnih nalog in izzivov vodstva vsake organizacije. H končni motivaciji zaposlenih za delo vpliva njihova notranja in zunanja motivacija. Naloga vodstva je, da spodbudi notranjo motivacijo, hkrati pa omogoči takšne delovne pogoje, ki bodo zaposlene zunanje motivirali in s tem povečali njihovo delovno učinkovitost in izboljšali odnose na delovnem mestu.



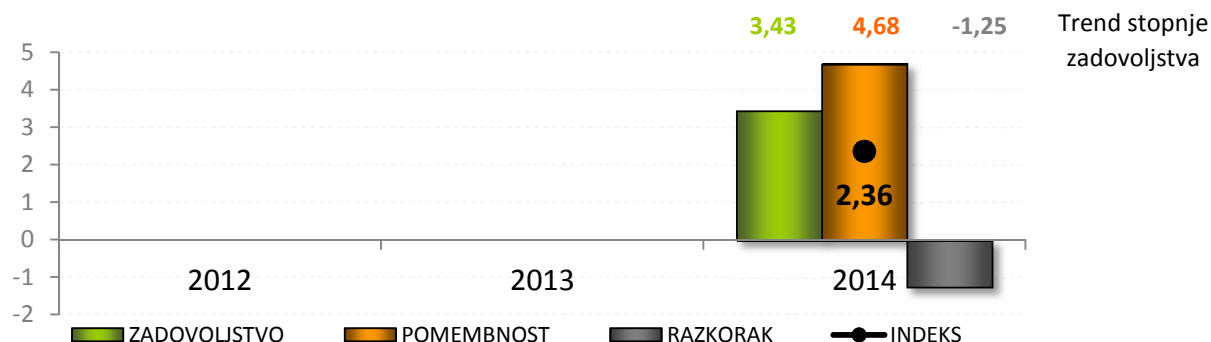
2.6.4 Vizija organizacije

Vizija je projekcija organizacije, njegova zasnava in nova zasnova želene prihodnosti, ki jo je mogoče sporočiti zaposlenim. Bolj kot je vizija jasna, privlačna in usmerjena na potrebe zaposlenih in uporabnikov, večjo motivacijsko moč ima. Povzroča ustvarjalno motivacijsko napetost in sproža proces poistovetenja zaposlenih z ustanovo.



2.6.5 Ogledalo dela

Ključni dejavnik doživljanja različnih situacij na delu je interpretacija le-teh ter vrednotenje te situacije, ki pa sta popolnoma subjektivni kategoriji, odvisni od posameznikovih prepričanj, stališč, znanj, pričakovanj in vrednotnega sistema. Isto situacijo namreč različni ljudje interpretiramo in vrednotimo povsem različno. Pri tem pa je vendarle pomemben poudarek, da je kritična refleksija temelj profesionalnega razvoja in rasti organizacije.



2.7 Stopnja zadovoljstva z osebnim razvojem in izobraževanjem

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo zaposlenih z osebnim razvojem in izobraževanjem, je sestavljeno iz šestih vprašanj, ki preverjajo kako so zaposleni zadovoljni z osebnim razvojem in izobraževanjem.

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 dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »ZAPOSLENI«
2.2.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH
2.2.3.	DELNI REZULTAT	RAZVOJNE MOŽNOSTI
II.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z OSEBNIM RAZVOJEM IN IZOBRAŽEVANJEM

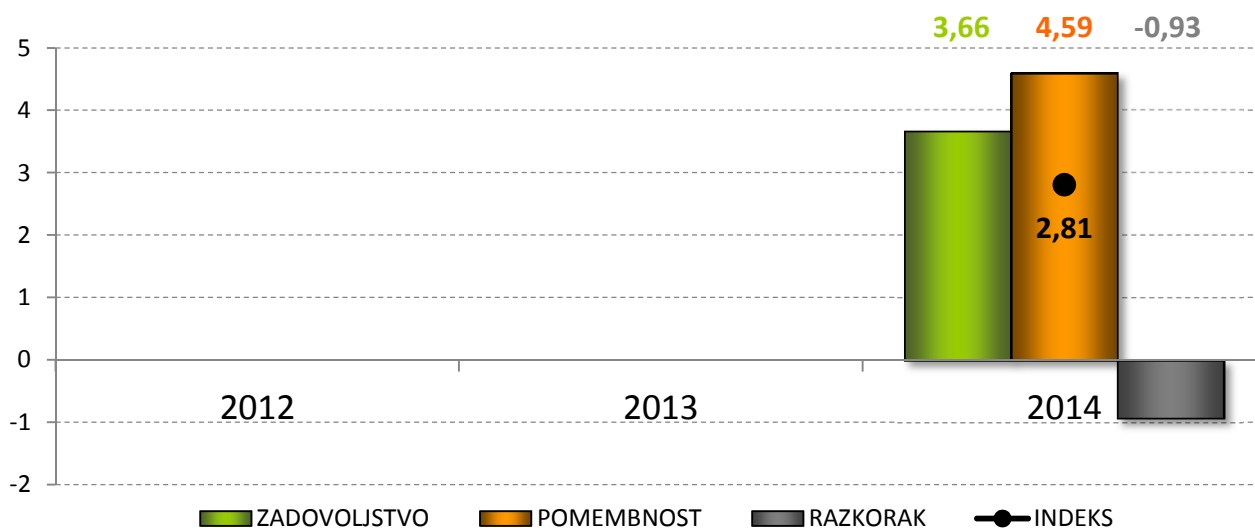
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	2,81	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	3,66	*

* ciljna 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 indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

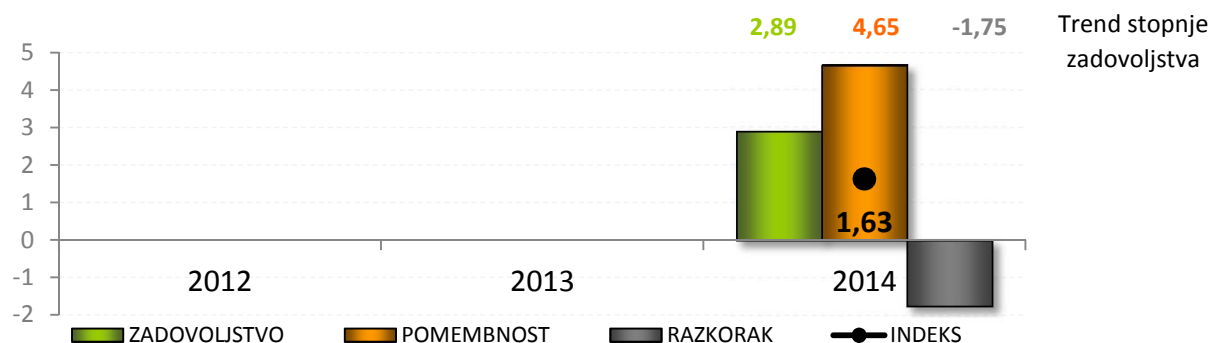
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA Z OSEBNIM RAZVOJEM IN IZOBRAŽEVANJEM



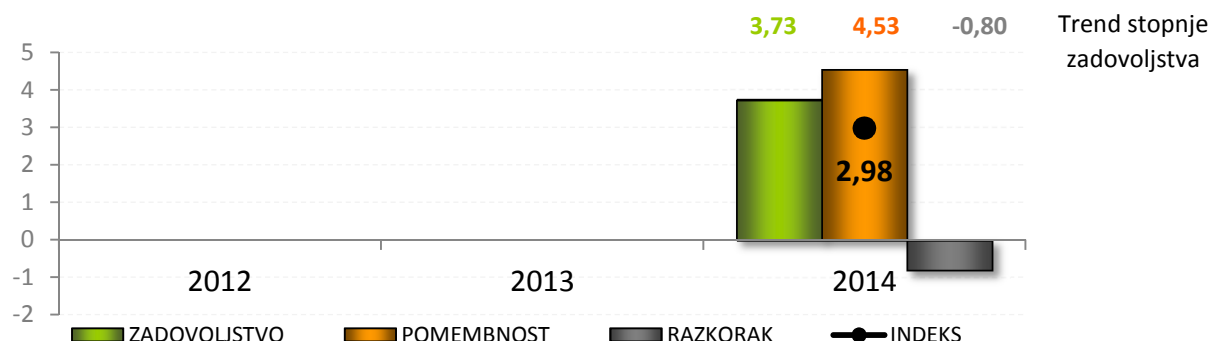
2.7.1 Ohranjanje zdravja

Fizično, psihično ali socialno slabo počutje, ki izvirajo iz občutka posameznika, da ne zmore izpolniti vsega, kar se od njega zahteva ali pričakuje, pri posamezniku povzročajo frustracije in stres. Posameznik zlahka prenese kratkotrajno izpostavljenost pritisku, ki je lahko tudi pozitiven, težje pa prenese dolgotrajno izpostavljenost hudemu pritisku. Naloga vodstva organizacije je, da prepozna frustracijske dejavnike pri zaposlenih, saj se različni posamezniki različno odzivajo na podobna stanja, isti posamezniki pa se lahko v različnih obdobjih svojega življenja različno odzivajo na enaka stanja, in izvede primerne ukrepe za ustvarjanje takšnega okolja, ki je za zaposlene varno tako s fizičnega kot psihološkega vidika.



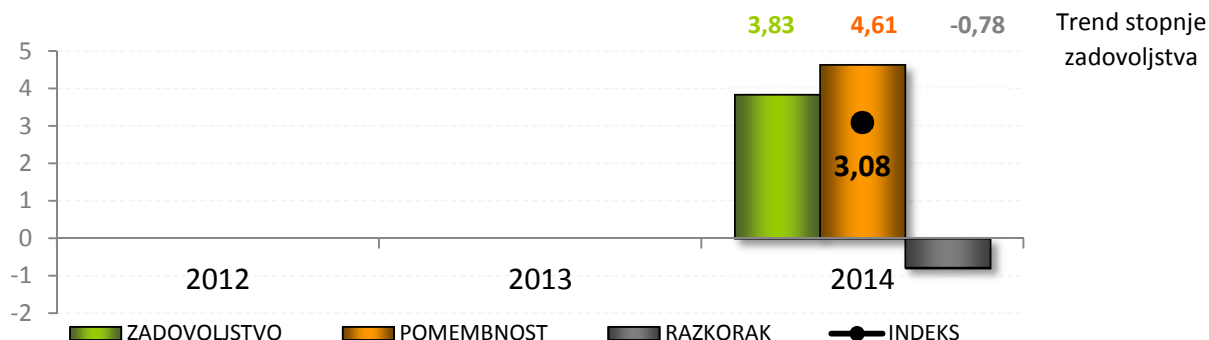
2.7.2 Samoiniciativnost

Dopuščanje samoiniciativnosti na delovnem mestu je tesno povezana z možnostmi, ki jih delovno okolje ponuja posamezniku, da svoje ideje in prepričanja aktualizira in uresničuje. Stalna težnja k izboljševanju stanja vodi do razvoja, v katerega so torej vpleteni vsi tisti, ki samoiniciativnost uresničujejo, kar pa pozitivno vpliva na njihovo zadovoljstvo. Hkrati je samoiniciativnost povezana z notranjo motivacijo posameznika za delo. Empirični rezultati kažejo na pozitivno povezanost samoiniciativnosti in mehkejšimi načini nadzora nad zaposlenimi, saj notranje močno motivirana oseba že izkazuje visoko pripravljenost za delo in dodatnega zunanega nadzora ne potrebuje.



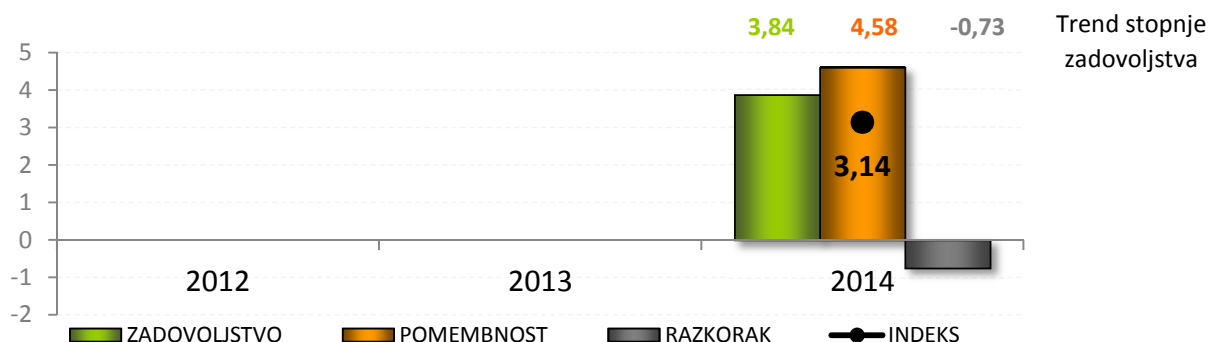
2.7.3 Obremenjenost

Obremenjenost posameznika je delno objektivna, v veliki meri pa zelo subjektivna kategorija. Razlogi za občutenje obremenjenosti pri posamezniku so različni, saj se lahko nanašajo na širše socialne razmere, na naravo dela ali na medsebojne odnose v organizaciji. Vendar pa raziskave kažejo, da so zaposleni, ki menijo, da doživljajo visoko stopnjo obremenjenosti pri delu, bolj nezadovoljni, hkrati pa svoje nezadovoljstvo nujno izražajo v svojih stikih z uporabniki storitev. S tega vidika odprava občutka obremenjenosti pri zaposlenih pozitivno vpliva na zaznave uporabnikov o organizaciji in njihovo zadovoljstvo.



2.7.4 Izobraževanja

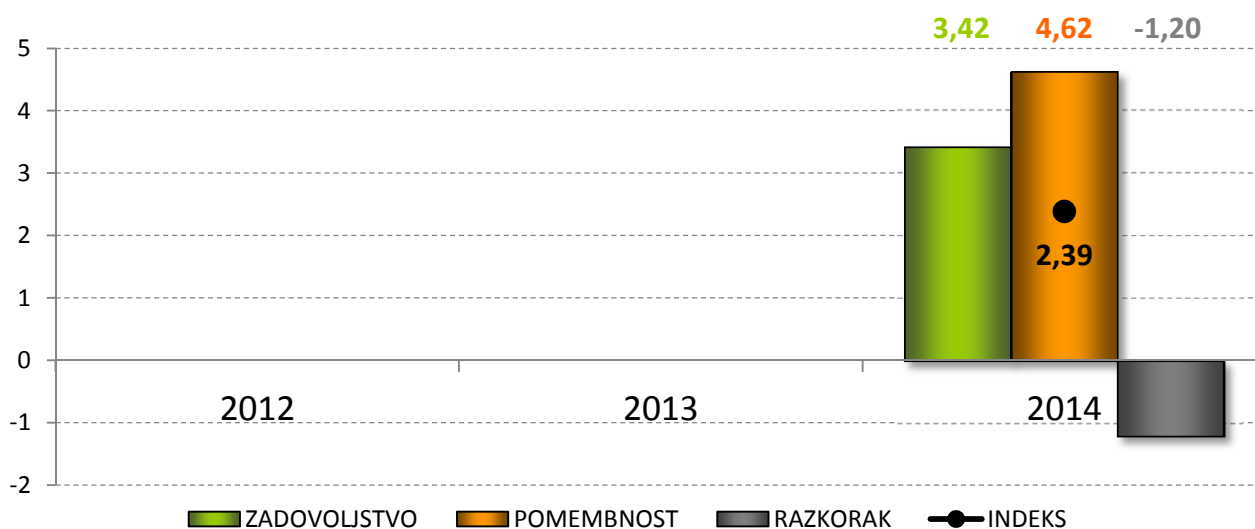
Pridobivanje znanja je ključni dejavnik razvoja vsake organizacije. V družbi znanja, ki se sooča z nenehnimi spremembami in novimi izzivi, je proces kontinuiranega učenja nepogrešljiv. Le izobraženi in usposobljeni delavci, ki želijo izpopolnjevati svoje znanje, so element razvoja organizacije, ki povečuje zadovoljstvo, gradi osebnostni razvoj in posredno povečuje vrednost organizacije.



3. Sumarni rezultati

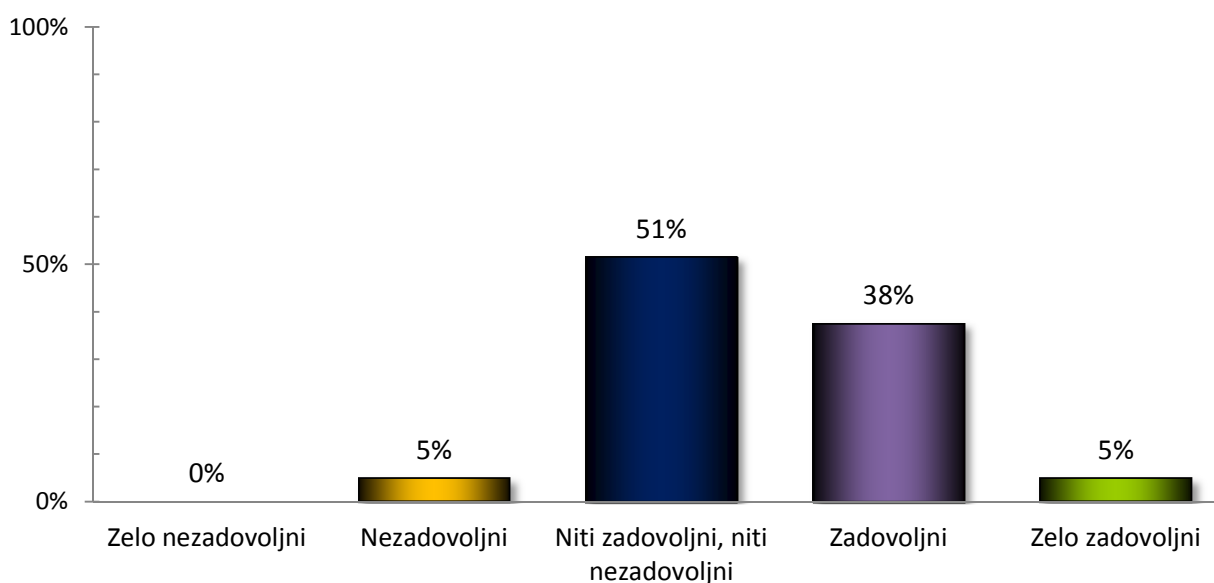
Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva, sumarno oceno pomembnosti, razkorak med obema ocenama in Indeks zadovoljstva Q. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo z informiranjem, z delovnimi pogoji, z združljivostjo poklica in družine, z delovnim časom, z medosebnimi odnosi, z vzdušjem v organizaciji ter z osebnim razvojem ter in izobraževanjem z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v centru med leti.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) zelo nezadovoljnih, (2) nezadovoljnih, (3) srednje zadovoljnih, (4) zadovoljnih in (5) zelo zadovoljnih zaposlenih v vašem centru. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so zaposleni odgovarjali.



4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih zaposlenih, ki se med seboj razlikujejo bodisi po organizacijski enoti ali dolžini delovne dobe. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo oz. pomembnost** 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 oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku/podkazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja s pomembnostjo in 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 v zadovoljstvu glede na ORGANIZACIJSKO ENOTO

Velikost vzorca:

		VODENJE IN ZAPOSILITEV	DOMSKA SLUŽBA	OSNOVNA OSKRBA	URADNIK	DRUGO
		45	54	26	8	4
Informiranje	Zadovoljstvo	3,33	3,23	3,71	3,50	3,19
	Pomembnost	4,48	4,71	4,61	4,81	4,69
Delovni pogoji	Zadovoljstvo	3,86	3,69	4,31	3,88	4,00
	Pomembnost	4,53	4,67	4,84	4,38	4,50
Zdržljivost poklica in družine	Zadovoljstvo*	3,80	3,70	4,50	4,50	4,50
	Pomembnost*	4,65	4,77	4,80	5,00	4,00
Delovni čas	Zadovoljstvo	3,16	2,89	3,77	3,50	2,75
	Pomembnost	4,33	4,44	4,48	4,50	4,25
Medosebni odnosi v organizaciji	Zadovoljstvo	3,31	3,16	3,58	3,50	3,03
	Pomembnost	4,61	4,69	4,65	4,74	4,58
Sodelovanje med zaposlenimi	Zadovoljstvo	3,21	3,04	3,19	3,25	2,63
	Pomembnost	4,84	4,94	4,74	4,75	5,00
Stik z vodstvom	Zadovoljstvo	3,22	3,03	3,68	3,50	2,90
	Pomembnost	4,65	4,80	4,69	4,78	4,75
Občutek sprejetosti	Zadovoljstvo	3,92	3,74	3,87	3,94	3,75
	Pomembnost	4,65	4,70	4,64	4,88	4,50
Neformalna srečanja	Zadovoljstvo	2,64	2,75	3,36	3,13	3,00
	Pomembnost	3,86	3,74	4,33	4,25	4,25
Vzdušje v organizaciji	Zadovoljstvo*	3,33	3,14	3,58	3,66	3,57
	Pomembnost	4,54	4,68	4,53	4,66	4,54
Mesdebojna pomoč	Zadovoljstvo	3,61	3,61	3,88	3,63	3,50
	Pomembnost	4,67	4,81	4,72	4,50	4,50
Reševanje konfliktov	Zadovoljstvo	3,05	2,92	3,15	3,38	3,00
	Pomembnost	4,55	4,70	4,67	4,75	4,75
Vzpodbuda u motivacija	Zadovoljstvo	3,25	2,81	3,15	3,50	3,00
	Pomembnost	4,42	4,58	4,42	4,63	4,63
Vizija organizacije	Zadovoljstvo	3,15	3,05	3,58	3,75	3,63
	Pomembnost	4,48	4,53	4,34	4,63	4,50
Ogledalo dela	Zadovoljstvo*	3,46	3,20	3,78	3,75	3,83
	Pomembnost	4,58	4,75	4,62	4,71	4,67
Osebni razvoj in izobraževanje	Zadovoljstvo	3,75	3,52	3,84	3,69	3,88
	Pomembnost	4,52	4,62	4,63	4,58	4,54
Ohranjanje zdravja	Zadovoljstvo*	2,82	2,61	3,62	3,38	3,00
	Pomembnost	4,52	4,76	4,74	4,25	4,50
Samoiniciativnost	Zadovoljstvo	3,95	3,57	3,76	3,63	4,25
	Pomembnost	4,50	4,51	4,65	4,38	4,75
Obremenjenost	Zadovoljstvo	3,91	3,67	4,06	3,88	3,63
	Pomembnost	4,52	4,59	4,74	4,75	4,50
Izobraževanja	Zadovoljstvo	3,93	3,83	3,68	3,69	4,38
	Pomembnost	4,52	4,64	4,46	4,69	4,50
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo*	3,44	3,27	3,71	3,63	3,43
	Pomembnost	4,54	4,67	4,62	4,68	4,55

4.2 Razlike glede na DOLŽINO DELOVNE DOBE

		DO 5 LETA	OD 6 DO 10 LETI	OD 11 DO 15 LET	VEČ KOT 15 LET
Velikost vzorca:		25	30	22	59
Informiranje	Zadovoljstvo	3,44	3,34	3,58	3,31
	Pomembnost	4,63	4,54	4,68	4,65
Delovni pogoji	Zadovoljstvo	3,72	3,90	3,91	3,95
	Pomembnost	4,67	4,57	4,64	4,67
Zdržljivost poklica in družine	Zadovoljstvo	3,96	3,90	4,27	3,84
	Pomembnost	4,75	4,70	4,91	4,67
Delovni čas	Zadovoljstvo*	3,12	3,33	3,59	2,95
	Pomembnost	4,54	4,23	4,64	4,35
Medosebni odnosi v organizaciji	Zadovoljstvo	3,44	3,34	3,47	3,21
	Pomembnost	4,66	4,61	4,72	4,65
Sodelovanje med zaposlenimi	Zadovoljstvo	3,12	3,15	3,11	3,14
	Pomembnost	4,92	4,83	4,91	4,86
Stik z vodstvom	Zadovoljstvo	3,46	3,31	3,50	3,07
	Pomembnost	4,72	4,69	4,80	4,72
Občutek sprejetosti	Zadovoljstvo	4,00	3,87	3,93	3,75
	Pomembnost	4,69	4,60	4,73	4,72
Neformalna srečanja	Zadovoljstvo	2,88	2,79	3,18	2,81
	Pomembnost	3,88	3,81	4,05	3,82
Vzdušje v organizaciji	Zadovoljstvo	3,47	3,33	3,45	3,21
	Pomembnost	4,58	4,57	4,67	4,62
Mesdebojna pomoč	Zadovoljstvo	3,88	3,73	3,86	3,48
	Pomembnost	4,83	4,73	4,71	4,69
Reševanje konfliktov	Zadovoljstvo*	3,48	2,93	3,48	2,74
	Pomembnost	4,74	4,63	4,64	4,64
Vzpodbuda u motivacija	Zadovoljstvo	2,84	3,17	3,15	3,00
	Pomembnost	4,33	4,48	4,64	4,53
Vizija organizacije	Zadovoljstvo	3,58	3,13	3,36	3,11
	Pomembnost	4,35	4,42	4,55	4,56
Ogledalo dela	Zadovoljstvo	3,45	3,51	3,48	3,37
	Pomembnost	4,68	4,62	4,75	4,68
Osebni razvoj in izobraževanje	Zadovoljstvo	3,61	3,59	3,86	3,70
	Pomembnost	4,57	4,53	4,64	4,61
Ohranjanje zdravja	Zadovoljstvo	3,12	2,80	3,18	2,81
	Pomembnost	4,65	4,63	4,64	4,63
Samoiniciativnost	Zadovoljstvo	3,58	3,79	3,67	3,88
	Pomembnost	4,54	4,47	4,57	4,54
Obremenjenost	Zadovoljstvo	3,88	3,63	3,95	3,89
	Pomembnost	4,60	4,52	4,66	4,66
Izobraževanja	Zadovoljstvo	3,60	3,83	4,12	3,88
	Pomembnost	4,52	4,53	4,64	4,58
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	3,50	3,43	3,61	3,36
	Pomembnost	4,62	4,56	4,69	4,62

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), stopnjo zadovoljstva in pomembnosti za letošnje leto in razkorak med obema ocenama za posamezne elemente.

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 4**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolj usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3**). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi **pozitivni razkoraki**, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od ene ocene (**-1**) v negativno smer.

•• Kakovost delovnih pogojev

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim.	3,87	4,65	-0,78
	Moje delovne zadolžitve so natančno opredeljene.	3,69	4,60	-0,92
	Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran.	3,60	4,61	-1,01
	O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen/a.	3,40	4,59	-1,19
	Izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav.	2,80	4,67	-1,87

•• Združljivost poklica in družine

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti (dogovori o dopustih, o delovnem času,...).	3,94	4,73	-0,80
	Organizacija mi omogoča fleksibilen delovni čas.	3,14	4,40	-1,26

•• Medosebnimi odnosi

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Dobro se počutim na svojem delovnem mestu.	4,02	4,85	-0,83
	S sodelavci znotraj mojega delovnega tima dobro sodelujemo.	3,78	4,92	-1,14
	Menim, da sem v celotnem kolektivu naše organizacije dobro sprejet/a.	3,68	4,51	-0,83
	Neposredno nadrejeni ima posluš za moje težave in upošteva moje predloge ali pripombe.	3,65	4,73	-1,08
	Nadrejeni so na voljo, ko jih potrebujem.	3,59	4,63	-1,04
	Zadovoljen/a sem s komunikacijo z nadrejenimi (vodja delovne enote, vodja službe, direktor/ica).	3,15	4,77	-1,62
	Organizacija spodbuja neformalna srečanja med sodelavci.	2,85	3,90	-1,05
	Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene.	2,51	4,74	-2,23
	Celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno.	2,41	4,79	-2,38

•• **Pozitivna naravnost, vzdušje v organizaciji**


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Menim, da so uporabniki v naši organizaciji zadovoljni.	3,80	4,79	-0,99
	S sodelavci si med seboj pomagamo.	3,66	4,73	-1,07
	Vizija naše organizacije je jasno opredeljena.	3,28	4,55	-1,28
	Naš zavod je lepo urejen in opremljen.	3,26	4,58	-1,32
	Menim, da zaposleni svoje delo opravljajo kakovostno.	3,23	4,68	-1,44
	Delo v naši organizaciji poteka v skladu z vrednotami in vizijo organizacije.	3,16	4,44	-1,28
	Sodelavci opazijo in cenijo dobro opravljeno delo.	3,06	4,50	-1,43
	V organizaciji dobro rešujemo konflikte.	3,01	4,66	-1,65


•• **Osebni razvoj in izobraževanje**


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Dodatna izobraževanja, ki se jih udeležujem, so koristna in uporabna.	4,19	4,57	-0,38
	Svoje delo glede na količino lahko dobro opravi v svojem delovnem času.	4,00	4,70	-0,70
	Na delovnem mestu mi je omogočena samoiniciativnost.	3,73	4,53	-0,80
	Delo, ki ga opravljam, je ravno dovolj zahtevno za moje sposobnosti.	3,66	4,52	-0,86
	Na delovnem mestu imam dobre možnosti za stalno usposabljanje in nadgrajevanje svojega znanja.	3,50	4,59	-1,09
	Organizacija ustvarja delovno okolje v skrbi za ohranjanje psihičnega in fizičnega zdravja.	2,89	4,65	-1,75


6. Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov

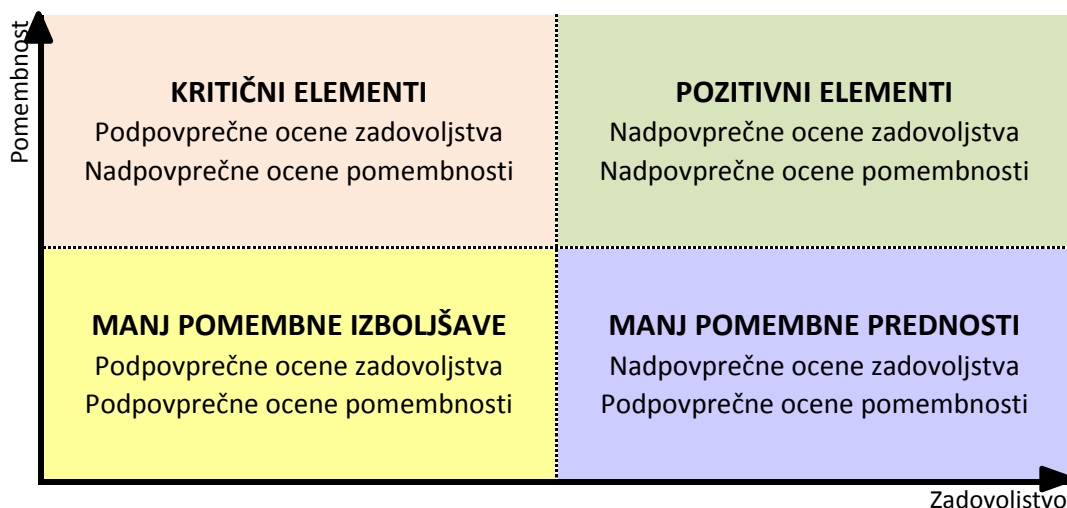
Opazovanje elementov iz perspektive obeh obravnavanih dimenzij (zadovoljstvo in pomembnost) je najpreglednejše s pomočjo razsevnega grafikona, ki dvodimenzionalni prostor razdeli na štiri kvadrante. Črta razdelitve je povprečje vseh elementov (sumarna ocena zadovoljstva in sumarna ocena pomembnosti).

 Problematičen je kvadrant levo zgoraj, kjer elementi dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečne ocene zadovoljstva – to so kritični elementi, ki potrebujejo izboljšave.

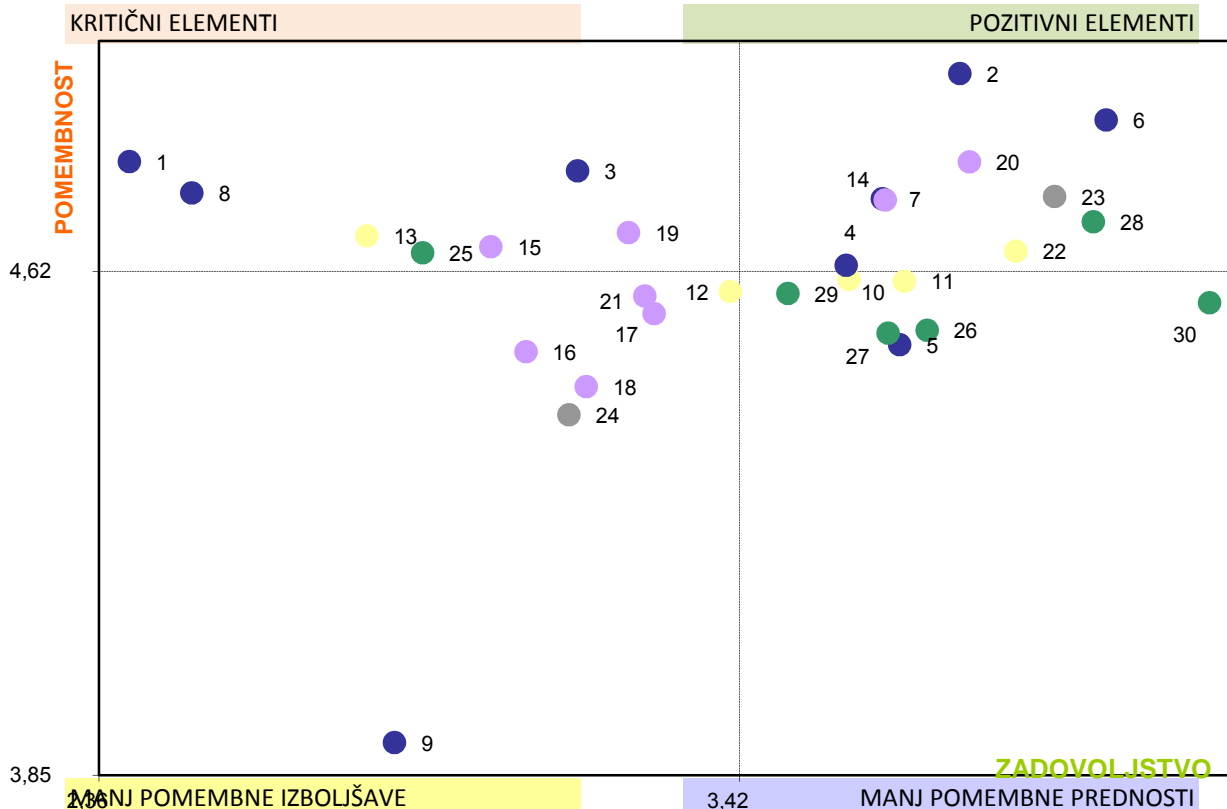
 V kvadrantu desno zgoraj se nahajajo elementi, pri katerih velja, da so nadpovprečno pomembni in dosegajo tudi nadpovprečno stopnjo zadovoljstva – to so pozitivni elementi oziroma dejavniki, ki privabljajo (prednosti).

 V kvadrantu levo spodaj so tisti elementi, ki so podpovprečno ocenjeni na obeh dimenzijah – to so manj pomembni elementi in se nanašajo na manj pomembne izboljšave.

 V kvadrantu desno spodaj so tisti elementi, na področju katerih zaposleni izražajo nadpovprečno zadovoljstvo in podpovprečna pričakovanja – ti so glede na zadovoljstvo »nad-zastopani« in se nanašajo na manj pomembne prednosti.



DVODIMENZIONALNO POZICIONIRANJE ELEMENTOV



MANJ POMEMBNE IZBOLJŠAVE

•• **Kakovost delovnih pogojev**

● 10	Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran.
● 11	Moje delovne zadolžitve so natančno opredeljene.
● 12	O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen/a.
● 13	Izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav.
● 22	Pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim.

•• **Zdržljivost poklica in družine**

● 23	Imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti (dogovori o dopustih, o delovnem času,...).
● 24	Organizacija mi omogoča fleksibilen delovni čas.

•• **Medosebnimi odnosi**

● 1	Celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno.
● 2	S sodelavci znotraj mojega delovnega tima dobro sodelujemo.
● 3	Zadovoljen/a sem s komunikacijo z nadrejenimi (vodja delovne enote, vodja službe, direktor/ica).
● 4	Nadrejeni so na voljo, ko jih potrebujem.
● 5	Menim, da sem v celotnem kolektivu naše organizacije dobro sprejet/a.
● 6	Dobro se počutim na svojem delovnem mestu.
● 7	Neposredno nadrejeni ima posluh za moje težave in upošteva moje predloge ali pripombe.
● 8	Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene.
● 9	Organizacija spodbuja neformalna srečanja med sodelavci.

•• **Pozitivna naravnost, vzdušje v organizaciji**

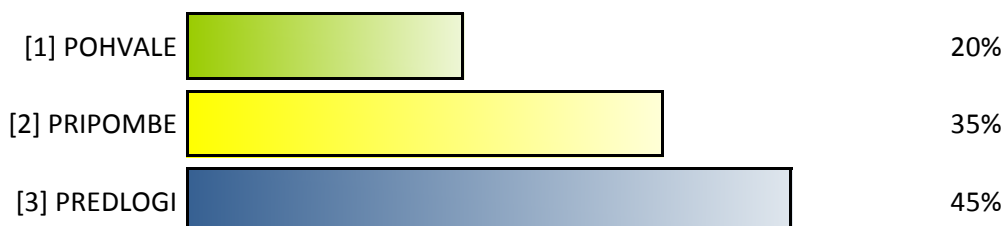
● 14	S sodelavci si med seboj pomagamo.
● 15	V organizaciji dobro rešujemo konflikte.
● 16	Sodelavci opazijo in cenijo dobro opravljeno delo.
● 17	Vizija naše organizacije je jasno opredeljena.
● 18	Delo v naši organizaciji poteka v skladu z vrednotami in vizijo organizacije.
● 19	Menim, da zaposleni svoje delo opravljajo kakovostno.
● 20	Menim, da so uporabniki v naši organizaciji zadovoljni.
● 21	Naš zavod je lepo urejen in opremljen.

•• **Osebni razvoj in izobraževanje**

● 25	Organizacija ustvarja delovno okolje v skrbi za ohranjanje psihičnega in fizičnega zdravja.
● 26	Na delovnem mestu mi je omogočena samoiniciativnost.
● 27	Delo, ki ga opravljam, je ravno dovolj zahtevno za moje sposobnosti.
● 28	Svoje delo glede na količino lahko dobro opravim v svojem delovnem času.
● 29	Na delovnem mestu imam dobre možnosti za stalno usposabljanje in nadgrajevanje svojega znanja.
● 30	Dodatna izobraževanja, ki se jih udeležujem, so koristna in uporabna.

7. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe zaposlenih, 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 zaposlenih. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznano 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".

1 Angažiranost zaposlenih.

1 Celoten kolektiv z vodjo naše enote.

1 Delavcem prijazno vodenje (odsotnost delavcev in dopust ni problem).

1 Delo, ki ga opravljam, se mi zdi lepo.

1 Dobra poskrbljeno za izobraževanje znotraj kolektiva.

1 Dobra preskrbljenost z didaktičnim materialom.

1 Dobre možnosti dodatnega izobraževanja.

1 Dobre odnose v ožjem krogu sodelavcev.

1 Dobro je poskrbljeno za delovne pripomočke.

1 Dobro je poskrbljeno za dodatna izobraževanja in usposabljanja.

1 Dobro usklajevanje vikend dela z nočnim delom (da po vikendu ne nastopiš nočnega dela ali pa, da ne končaš z nočnim delom - 12 dnevni delovnik).

1 Fleksibilen delovni čas.

1 Imamo veliko dopusta.

1 Ino Kozar.

1 Krivograd Tjašo.

1 Kvalitetne in bogate dodatne aktivnosti.

1 Materialni pogoji za delo so zelo dobri.

1 Možnost izobraževanja

1 Možnost koriščenja nadur.

1 Možnosti dodatnih aktivnosti glede na samoiniciativno in kreativnega dela.

1 Možnosti nabave materiala.

1 Možnosti strokovnega izobraževanja.

1 Nekatere asistence (škoda, da ne vse) se držijo dogovora in dogovorjeno tudi izvedejo.

1 Odprtost direktorice za samoiniciativnost in novosti.

1 Pohvale čutimo ob zadovoljstvu stanovalcev - tako čez palec, imamo dobre možnosti za dobro delat.

1 Poslanstvo - da so varovanci zadovoljni.

1 Posluh direktorice do strokovnih izzivov.

1 Pozdravil bi poduk direktorice o problemih, ki jih imamo v privatnem času.

1 Pripravljenost direktorice na odpiranje navzven in sodelovanje med organizacijami.

1 Pripravljenost nekaterih zaposlenih za kakovostno timsko delo, ob ustrezni motivaciji.

1 Redno organiziranost dodatnih izobraževanj.

1 Res vedno bolj družini prijazno podjetje.

1 Sistem izobraževanja delavcev.

1 Sodelovanje zaposlenih.

1 Suzano Lesnik.

1 Trezko Napečnik, ker je izredna vodja.

1 Trezko Napečnik.

1 V krizi je še vedno dobro poskrbljeno za varovance.

1 Vodjo službe, ki usklajuje delovni čas z mojimi problemi.

2 Dela med posameznimi profili niso jasno opredeljena.

2 Delavci, ki delamo tu že več kot 20 let, smo na začetku delovne dobe delali več, da so koristili bonitete starejši, zdaj pa spet delamo več, ker koristijo bonitete mlajši (družini prijazno podjetje).

2 Delavci, ki imamo več kot 25 let delovne dobe, smo prikrajšani za bonitete - ko smo mi bili mlajši, so bonitete koristili starejši in smo delali mi. Sedaj imajo bonitete mlajši in spet delamo mi. Kje pa je za nas družini prijazno podjetje?

2 Deljeno delamo le nekateri in zato nimamo nič (okoli 2 €), je pa precej bolj naporno kot če si tu 7 ali 8 ur. Tudi od dneva nimaš nič.

2 Izredno nenormalno se mi zdi, da imaš občutek, da si res tepec, če delaš dobro in več kot je 'mus'.

2 Izvajanju pravil, ki jih imamo, se izogiba.

2 Ko imamo manjko delavk, moramo same pokrivati skupine.

2 Mešanje oseb z MDR in vzgojnimi problemi je nesprejemljivo.

2 Nadomeščanje v skupinah ni zadostno (pomen povezanosti celotnega kolektiva).

2 Največ časa z uporabniki preživijo varuhinje in je absolutno nedopustno, da tega ne ve niti avtor tega vprašalnika.

2 Namesto da bi sledili viziji organizacije in omogočili varovancem čim večjo samostojnost, se moramo ukvarjati s predsodki in kompleksi delavcev.

2 Našemu ustanovitelju (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve) vsebina dela in truda, ki ga vlagamo za dobro počutje, ni več pomembno, vidijo samo privarčevani denar.

2 Nazori delavcev / odnos do uporabnikov ponekod ostajajo na ravni 'starš - otrok' oziroma 'močan - nemočan', kar ni niti strokovno, niti etično.

2 Ne upošteva se sposobnost in starost varovancev, predvsem pri delu v delavnicah.

2 Nepravilno je, da je naše delo ob nedeljah in praznikih posebej slabo plačano, skupine in odgovornosti pa so večje.

2 Nespodobnost strokovnega kadra.

2 Nespoštovanje dela.

2 Nespoštovanje kreativnosti.

2 Nespoštovanje samoiniciative.

2 Nespoštovanje znanja.

2 Neučakanost.

2 Ni sodelovanja med psihologom in varovanci, ki so potrebni obravnave.

2 Ni ustrezne strokovne pomoči pri varovancih z vedenjskimi težavami.

2 Ob manku ni zagotovljeno pokrivanje skupin, kriti jih moramo same.

2 Ob podrobnem spremljanju vodij sem opazil, da ne opravljajo svojega dela kot bi morali (ne vsi).

2 Odgovornost za osnovno delo, ki ga delavec opravlja.

2 Odločanje brez razuma, le na bazi 'rekla, videla, slišala'. To je nestrokovno in neprofesionalno.

2 Odnos posameznih delavcev do varovancev je neprimeren - ni spoštovanja, strokovnosti. Tu so samo v službi.

2 Organizacija ni primerna.

2 Pedagog (VII. stopnja izobrazbe) opravlja enako delo kot gospodinjska oskrbovalka (III. stopnja izobrazbe), vodstveni delavci pa si želijo, da si pedagogi dvignejo ugled in to od njih tudi pričakujejo.

2 Polarizacija med strokovnimi delavci in varuhi.

2 Premalo je pohval in vzpodbude.

2 Premalo je spoštovanja.

2 Premalo strokovnega dela z uporabniki (defektološka obravnava).

2 Premalo točnih navodil nadrejenih.

2 Premalo upoštevanja predlogov.

2 Preveč je vodij z nejasno opredeljivimi zadolžitvami.

2 Preveč nadrejenih - izgubljanje informacij, navodil, izgovarjanje in prelaganje odgovornosti.

2 Preveč nestrpnosti.

2 Preveč pravic uporabnikov, premalo dolžnosti.

2 Preveč šefov, zato se informacije izgubijo.

2 Preveč šikaniranja - če že obstaja sum, da kdo drugače misli kot direktorica in njen najožji tim. Diktatura? Mobing? Razkazovanje mišic?

2 Preveč vodstvenih delavcev.

2 Pristojnosti vodje niso opredeljene.

2 Problemi pri delu delavcev se trenutno rešujejo predvsem na splošni ravni.

2 Razporejanje delavcev na druga dela (dodatne aktivnosti) ni usklajeno.

2 S slabimi delavci so potrebni dogovori na individualni ravni in tudi sankcije.

2 Sistematizacija delovnih mest - neskladnost v delu, ki ga delavci opravijo.

2 Slab vzor nekaterih vodilnih delavcev (kontrola namesto avtoritete, znanja in dela).

2 Slaba organizacija dela s strani vodij.

2 Strokovni delavci ne vodijo in usmerjajo varstvenega in negovalnega kadra.

2 Strokovni delavci se mnogo premalo ukvarjajo z uporabniki (delajo vse drugo, zelo malo pa tistega, kar zahteva njihovo delovno mesto).

2 Strokovni in individualni delavci bi se naj ukvarjali z uporabniki, ne pa z razporedi.

2 Še vedno se reference / kompetence podeljujejo glede na staž v organizaciji in ne na strokovnost in delo (čeprav je opazno izboljšanje).

2 Treba se je boriti, da lahko sploh delaš - različni pojmi.

2 Tudi kadar smo dežurni, smo v službi, tudi če to ni tvoja skupina.

2 Ura, ki smo jo imeli za pot (če si delal 7 ur, se je štelo 8), nam je bila ukinjena.

2 Ustvarjanje slabe klime.

2 Uveljavljanje glede na kapricioznost in ne na dejansko stanje.

2 V glavnem na svetu uporabnikov in parlamentu sodelujejo bolj sposobni, ki tako sproti poskrbijo zase in za svoje počutje.

2 V naši delovni organizaciji precej hitro padamo na kvaliteti v delu in medsebojnih odnosih.

2 Večina problemov izvira iz nesodelovanja med direktorico in vodji.

2 Večina zaposlenih je boljših delavcev kot se jim to prizna (imajo do varovancev dober odnos in delajo v njihovo dobro, njihov odnos je spoštljiv).

2 Velikokrat so razporedi nestrokovni - delavce ne razporejajo po imenih in priljubljenosti pri vodji.

2 Vodje nimajo osnovnega znanja iz komunikacije in medsebojnih odnosov.

2 Vodje opozarjajo na napake, ki jih največkrat sami počnejo, s tem pa ne morejo pričakovati spoštovanja.

2 Vodstvena struktura vsaj v nižjih sestavah ne funkcionira kot bi morala.

3 Bolj bi lahko upoštevali potrebo po koriščenju prostega dneva (pomen povezanosti kolektiva).

3 Bolj bi se morali truditi za razrešitev problemov na ravni delavcev in varovancev.

3 Bolj plačana topla letovanja.

3 Bolj pogosto menjati delavce med skupinami (zlasti težjih).

3 Bolj upoštevati delavce pri njihovih predlogih.

3 Bolje plačano nočno delo.

3 CUDV je celota in poslanstvo je zadovoljen uporabnik ...?

3 Če bomo bolj pogosto delali med vikendi, bo več odsotnosti, bolnišk (če smo družini prijazno podjetje).

3 Da delo postane vrednota.

3 Da se prevzame odgovornost.

3 Da se razmisli o formiranju vzgojne skupine na določeni lokaciji z večjim številom zaposlenih - ločitev od uporabnikov z motnjo v duševnem razvoju.

3 Delavci, ki se ne poslužujemo bolniških staležev, bi lahko bili nagrajeni.

3 Delo v deljenem delovnem času je potrebno, a bi lahko bili za to ustrezno nagrajeni.

3 Dva dni ista izmena čez vikend - 2 dni zjutraj, 2 dni popoldan; zaradi varstva otrok.

3 En smenovodja je dovolj za cel dom.

3 Ena oseba vodi ure, dopuste, piše razporede.

3 Glede na deljen delovni čas, ki ga opravljamo za vikende, bi morale biti le-to primerno ovrednoteno.

3 Hitrejše reševanje težav.

3 Intenzivno delati na izboljšanju pretoka informacij.

3 Intenzivno iskanje dolgotrajnih kooperantskih del.

3 Izobraževanje vodij v smeri pravilne komunikacije in medsebojnih odnosov.

3 Kolektiv bi moral biti dobro povezan in delovati enotno.

3 Kot vodje zelo dobro poznati in opazovati celotno delovno okolje.

3 Letni dopust se koristi poleti (ne da nam konec leta ostane po 15 dni dopusta).

3 Letovanja - Topla, Pagug več plačana, kot pa Salinera, Debeli rtič. V Topli in Pagugu opravljáš več del: kuhanje, čiščenje prostorov, terapija, nočno delo.

3 Manj vodij.

-
- 3 Med vikendi lahko koordinatorji skrbijo za lažje skupine, s tem bi pridobili vsaj eno delo na izmeno.
-
- 3 Možnost zamenjave ljudi oziroma mandatnega obdobja.
-
- 3 Na nek način bi bilo potrebno nagraditi delavce, ki ne koristijo bolniške odsotnosti za vsako 'figo'.
-
- 3 Nadrejeni bi morali imeti bolj profesionalen in enakovreden odnos do podrejenih.
-
- 3 Nagrajevanje oziroma pohvala za dobro delo (da je vsem jasno kaj je to dobro delo).
-
- 3 Naj se ne delajo razlike med delavci.
-
- 3 Obnova prostorov.
-
- 3 Ocenjevanje vodij s strani delavcev znotraj enot (fleksibilnost, timsko delo, motivacija, ...).
-
- 3 Od nadrejenih pričakujem manj sestankov.
-
- 3 Od nadrejenih pričakujem manj teoretiziranja.
-
- 3 Od nadrejenih pričakujem več konkretnega dela in vključevanja v proces dela.
-
- 3 Odprava pripomb, če ni osebno pogojena.
-
- 3 Okrepitev psihološke službe in socialne pedagogike.
-
- 3 Omejen mandat vodstvenih delavcev.
-
- 3 Omogočiti delo.
-
- 3 Opredeliti vlogo različnih profilov.
-
- 3 Osveščanje in usposabljanje delavcev na področju človekovih pravic / pravic uporabnikov in tudi dolžnosti.
-
- 3 Plačane nedelje in prazniki.
-
- 3 Posamezni profil naj ima ustrezne zadolžitve in ustrezen delovni čas (vikendi, prazniki).
-
- 3 Poskrbeti za večjo fleksibilnost mlajših delavcev.
-
- 3 Pravičnejšo nagrajevanje in stimuliranje.
-
- 3 Pravočasno zagotavljanje menjav v skupinah, kadar so matični vzgojitelji odsotni.
-
- 3 Prenovo rehabilitacijskih timov.
-
- 3 Prepoznati potrebe in se sprti prilagoditi glede na okoliščine.
-

3 Razporediti ljudi glede na dejanske sposobnosti in ne le glede želja, ki jih imajo.

3 Razporejanje ljudi naj bo racionalno.

3 Razširitev prostorov.

3 Reorganizacija delovnega časa (tudi vikendi).

3 Reorganizacija.

3 Sistematičen razvoj prostovoljnega dela.

3 Spremeniti vedenje vodij, da bodo delavcem vzgled in ne tarča posmeha.

3 Stremeti je potrebno k dvigu komunikacije - začne naj se pri vodilnih in vodstvenih delavcih.

3 Strokovni delavci bi morali več svojega znanja in časa nameniti varovancem, ki so potrebni večje pozornosti (tudi v domačem varstvu).

3 Strokovno delo z uporabniki.

3 Supervizija za vse.

3 Svet uporabnikov in parlament bolj približati stanovalcem, predvsem tistim manj sposobnim, ki so najbolj ranljivi in ne znajo pokazati svojih občutkov, težav.

3 Ustvariti dobro (zdravo) klimo.

3 Uveljavljanje računalnika in računalniškega znanja - vsaj osnovnega.

3 Več posluha za probleme, ki jih imamo pri delu.

3 Več skrbi nameniti izgorelosti.

3 Več sodelovanja s strokovnimi delavci, posebno pri težavah varovancev.

3 Večja odgovornost vodstvenega kadra.

3 Večje kopalnice.

3 Večje vključevanje zdravstvenih delavcev v delo po skupinah. Tako bo boljši občutek pri doseganju skupnih ciljev.

3 Vodilni in vodstveni delavci naj bi se občasno tudi zamenjali.

3 Vodja naj bo vzor tako na strokovnem kot na osebnostnem področju.

3 Vodja naj do sodelavcev vzdržuje profesionalen odnos.

3 Vodja pedagoškega dela vodi pedagoško delo.

3 Vodje naj kritiko upoštevajo kot konstruktivno kritiko in ne kot osebno zamero.

3 Vodjo izmene.

3 Vodstveni delavci naj delujejo enotno in strokovno.

3 Vodstvo naj zavzame vizijo razvoja in ji sledi.

3 Z zmanjševanjem števila vodij bi se povečala odgovornost vodje in profesionalen pristop.

3 Za odnos med varovanci ni primerno, da živijo in delajo skupaj (večina je skupaj cel dan, kar povzroča med njimi nestrpnost).

3 Zmanjšanje uporabnikov z vzgojnimi problemi.

3 Zmanjšanje vodstvenih delavcev na minimum.

3 Zmanjšati število varovancev v bivalnih enotah.

3 Znotraj centra poiskati možnosti, da se le nekako nagradi delavce, ki se še trudijo in omogočajo boljše in lepše življenje varovancev.

3 Zunanji evalvator.

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 zaposlene 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.



2. ZAPOSLENI

2.1. Razporeditev po delovnih mestih

2.1.1 Individualne sposobnosti in lastna pobuda

Kriterij se osredotoča na pospeševanje in upoštevanje individualnih kompetenc ter zmogljivosti zaposlenih in njihovo konkretno razporeditev na delovno mesto, ki ustreza njihovim individualnim sposobnostim ter tudi zakonskim zahtevam. Tu ocenjujemo tudi možnosti za individualno dopolnilno izobraževanje zaposlenih in transparentnost seznanjanja o njih.

- | | |
|--|------|
| • Na delovnem mestu mi je omogočena samoiniciativnost. | 3,73 |
| • Delo, ki ga opravljam, je ravno dovolj zahtevno za moje sposobnosti. | 3,66 |
| • Svoje delo glede na količino lahko dobro opravim v svojem delovnem času. | 4,00 |

2.2. Delovni čas

2.2.1 Modeli delovnega časa

Kriterij zajema vse ukrepe, strukture in procese, ki se nanašajo na oblikovanje delovnega časa posameznika ter vseh zaposlenih ob upoštevanju zakonskih določb: naravnost na potrebe stanovalcev in poslovne ekonomije, prilagajanje individualnim potrebam zaposlenih ter vključevanje zaposlenih in sveta delavcev v oblikovanje in izvajanje modelov delovnega časa, upoštevanje oz. ureditev odmorov, uskladitev modela delovnega časa z ustanoviteljem oz. organizacijo.

- | | |
|--|------|
| • Imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti (dogovori o dopustih, o delovnem času,...). | 3,94 |
| • Organizacija mi omogoča fleksibilen delovni čas. | 3,14 |

2.2.2 Združljivost družine in poklica

V središču so tokrat ukrepi, strukture in procesi v organizaciji, ki upoštevajo združljivost družine ter poklica. Kot primer omenimo konkretno uskladitev delovnega plana z družinskimi zahtevami, seznanitev vsakokratne delovne skupine o tej uskladitvi, upoštevanje želja zaposlenih pri delovnem planu in socialne storitve organizacije.

- | | |
|--|------|
| • Imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti (dogovori o dopustih, o delovnem času,...). | 3,94 |
|--|------|

2.3 Komuniciranje / obveščanje

2.3.1 Komunikacija v timu

Opazuje se interni pretok informacij in potek komunikacije ter zagotavljanje učinkovitosti, uspešnosti in rednosti timskih pogovorov. Posebna pozornost se pri tem nameni tudi motnjam v komunikaciji med sodelavci tima in sprejmejo se ukrepi, ki izboljšajo komunikacijo v timu. Poleg tega se oceni ravnanje z napetostmi in konflikti v timu.

- Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran. 3,60
- Moje delovne zadolžitve so natančno opredeljene. 3,69
- O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen/a. 3,40
- Izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav. 2,80
- V organizaciji dobro rešujemo konflikte. 3,01

2.3.3 Stik z vodstvom

V središču obravnave so možnosti in oblike neposrednega stika zaposlenih s svojimi vodilnimi delavci, posebej izražena specifične kulture vodenja, za katero sta značilna zaupanje in preglednost. Osvetljuje se tisti instrumenti, ki jih imajo na voljo zaposleni, da lahko posredujejo informacije o temah, ki so relevantne za organizacijo in procese.

- Zadovoljen/a sem s komunikacijo z nadrejenimi (vodja delovne enote, vodja službe, direktor/ica). 3,15
- Nadrejeni so na voljo, ko jih potrebujem. 3,59
- Neposredno nadrejeni ima posluš za moje težave in upošteva moje predloge ali pripombe. 3,65
- Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene. 2,51

2.4 Sodelovanje in participacija

2.4.2 Interdisciplinarno sodelovanje

Pri tem kriteriju sta v središču struktura in kultura sodelovanja med posameznimi poklicnimi skupinami ter funkcijskimi področji, prav tako ukrepi za obveščanje o storitvah in dejavnostih znotraj podjetja ter sodelovanje z zdravniki in partnerji, ki je povezano z uporabniki.

- Celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno. 2,41
- S sodelavci znotraj mojega delovnega tima dobro sodelujemo. 3,78
- S sodelavci si med seboj pomagamo. 3,66

2.5 Vzpodbuda in motivacija

2.5.1 Sistemi vzpodbud

Kriterij zajema vse ukrepe, strukture in procese, ki se nanašajo na ustvarjanje ter ohranjanje motivacije zaposlenih in vsebujejo vzpodbude ter priznanje za posebne dosežke (skupine ali posameznikov) in vključujejo prostovoljne socialne storitve delodajalca.

- Menim, da sem v celotnem kolektivu naše organizacije dobro sprejet/a. 3,68
- Sodelavci opazijo in cenijo dobro opravljeno delo. 3,06

2.6 Izboljšanje zdravja

2.6.1 Oblikovanje delovnega mesta

Oblikovanje konkretnega delovnega mesta bistveno vpliva na kakovost dela zaposlenih. Sprašujemo po strukturah in procesih, ki jih predvideva organizacija za ureditev konkretnega delovnega mesta, npr. opremljenost z delovnimi sredstvi, vzpodbujanje ustrezne delovne klime ali individualne možnosti zaposlenih za ureditev delovnega mesta.

- Pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim. 3,87

2.6.2 Fizično in psihično zdravje

Pomembna etična in poslovna naloga organizacije je ohranjanje ter izboljševanje fizičnega in psihičnega zdravja zaposlenih. Zato ocenjujemo, kateri ukrepi, strukture in procesi (ki presegajo zakonske predpise) so bili uvedeni za izboljšanje zdravja in/ali se kontinuirano razvijajo dalje. Pri tem se med drugim pregleda, katere možnosti nudi organizacija svojim zaposlenim (na delovnem

- Organizacija ustvarja delovno okolje v skrbi za ohranjanje psihičnega in fizičnega zdravja. 2,89

3. Vodstvo

3.1 Politika organizacije

3.1.1 Vrednote organizacije in oblikovanje organizacijske kulture

Razvijanje specifične kulture organizacije je permanenten proces, ki se mora načrtno usmerjati. V središču pozornosti so vprašanja o uresničevanju vrednot, smernic in vizije organizacije. Pri tem kriteriju razmislimo, kako se zaposleni in vodstveni delavci, ki delajo po modelu E-QALIN®, zavestno ukvarjajo s kulturo svoje organizacije in njenim oblikovanjem. Stalna refleksija omogoča, da vedno znova povežemo kulturo organizacije z njeno strategijo in organizacijsko strukturo.

- Menim, da zaposleni svoje delo opravljajo kakovostno. 3,23
- Menim, da so uporabniki v naši organizaciji zadovoljni. 3,80
- Naš zavod je lepo urejen in opremljen. 3,26

3.1.2 Vizija, poslanstvo in strategija

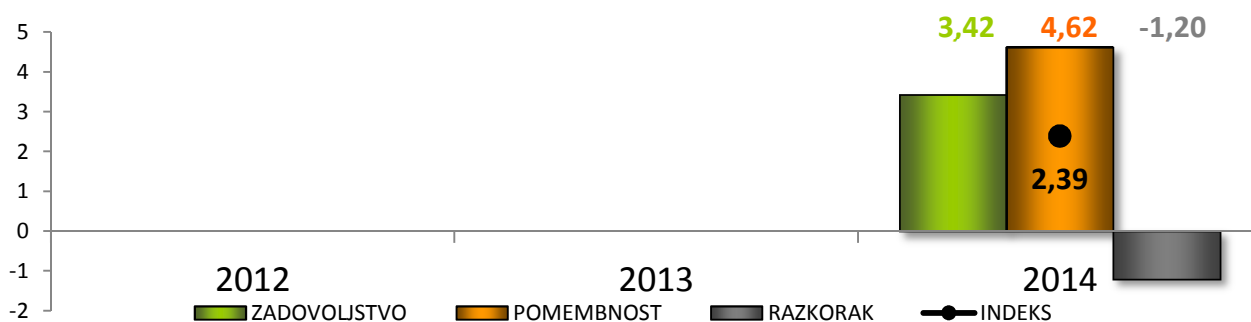
Strategijo oblikuje organizacija tako, da vsake toliko časa razpravlja o ključnih razvojnih usmeritvah oz. ciljnih nadaljnega razvoja. Zato razmislimo, kako pripravljamo in izvedemo te razprave. Ali pri tem vključujemo relevantne interesne skupine, usklajujemo ponujene storitve z željami in potrebami »trga« oz. uporabnikov, ali prilagajamo lastno organizacijsko kulturo interesom notranjih in zunanjih strank?

- Vizija naše organizacije je jasno opredeljena. 3,28
- Delo v naši organizaciji poteka v skladu z vrednotami in vizijo organizacije. 3,16

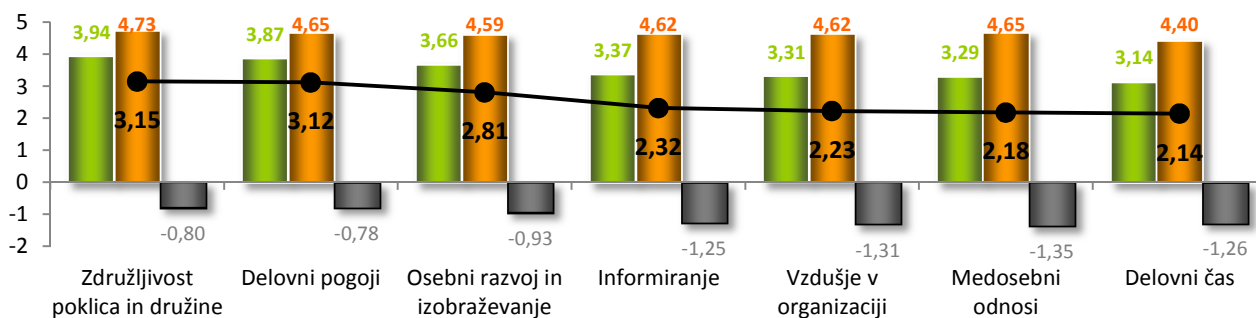
●● Povzetek rezultatov

V centru je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva zaposlenih 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 zaposlenih.

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi

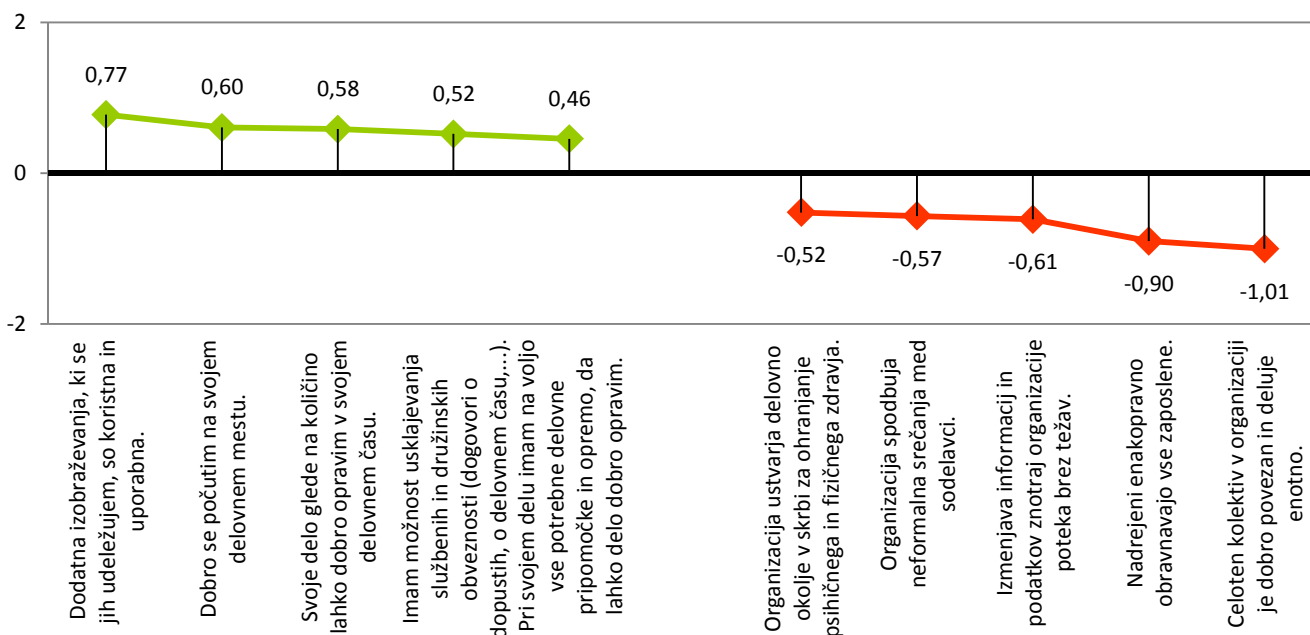


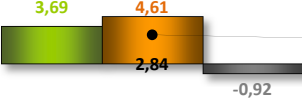
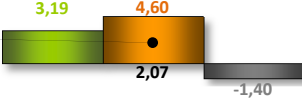
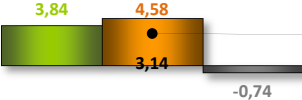
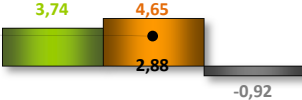
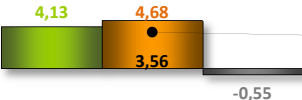
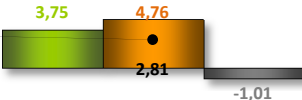
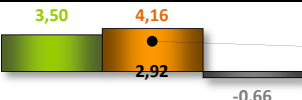
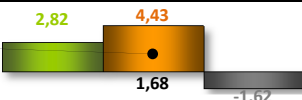
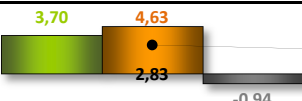
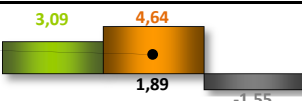
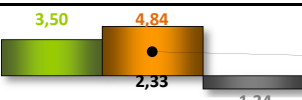
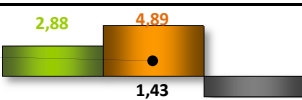
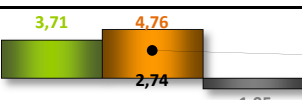
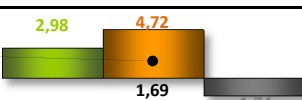
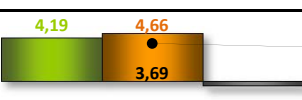
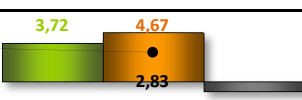
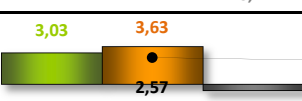
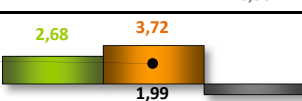
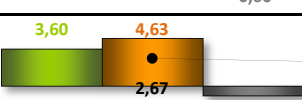
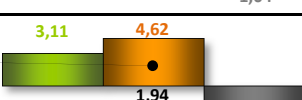
●● Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



●● 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.



•• Primerjava rezultatov glede na analizirane enote:	DNEVNO VARSTVO	DOMSKO VARSTVO
Velikost vzorca:	32	77
Informiranje		
Delovni pogoji		
Združljivost poklica in družine		
Delovni čas		
Medosebni odnosi v organizaciji		
Sodelovanje med zaposlenimi		
Stik z vodstvom		
Občutek sprejetosti		
Neformalna srečanja		
Vzdušje v organizaciji		

●● Primerjava rezultatov glede na analizirane enote:	DNEVNO VARSTVO	DOMSKO VARSTVO
Velikost vzorca:	32	77
Medsebojna pomoč		
Reševanje konfliktov		
Vzpodbuda in motivacija		
Vizija organizacije		
Ogledalo dela		
Osebni razvoj in izobraževanje		
Ohranjanje zdravja		
Samoiniciativnost		
Obremenjenost		
Izobraževanja		
Sumarno zadovoljstvo		