

2015

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 2015

26.11.2015

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 OA© 2015

26. november 2015

•• 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 -
Merjena področja delovanja	- 4 -
1. Opis vzorca	- 5 -
1.1 Velikost vzorca	- 5 -
1.2 Starost uporabnikov	- 5 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 6 -
2.1 Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom / prevozom na delo	- 6 -
2.1.1 Porazdelitev odgovorov	- 7 -
2.2 Zadovoljstvo uporabnikov z možnostjo soodločanja	- 8 -
2.2.1 Porazdelitev odgovorov	- 9 -
2.3 Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano	- 11 -
2.3.1 Porazdelitev odgovorov	- 12 -
2.4 Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi	- 13 -
2.4.1 Porazdelitev odgovorov	- 14 -
2.5 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	- 16 -
2.5.1 Porazdelitev odgovorov	- 17 -
2.6 Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi	- 18 -
2.6.1 Porazdelitev odgovorov	- 19 -
3. Sumarni rezultati	- 21 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 21 -
4. Želim ostati tukaj	- 22 -
5. Demografske razlike	- 23 -
5.1 Razlike glede na starost uporabnika	- 24 -
6. Vpogled v elemente glavnih področij	- 25 -

PRILOGE

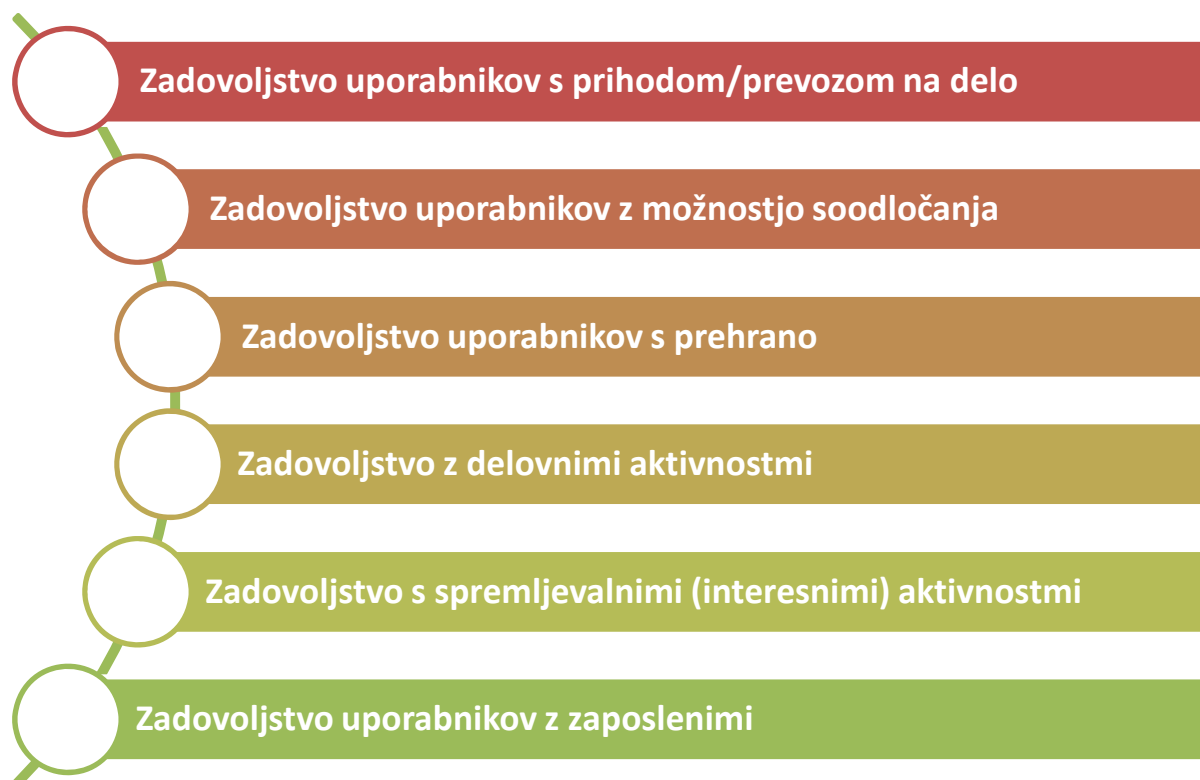
Povzetek rezultatov

•• Opis raziskave in metodologija analize

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

•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov z delovanjem zavoda in boljšim počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, je rezultat dela skupine za kakovost, kjer smo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili vprašalnik z najpomembnejšimi področji delovanja.



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

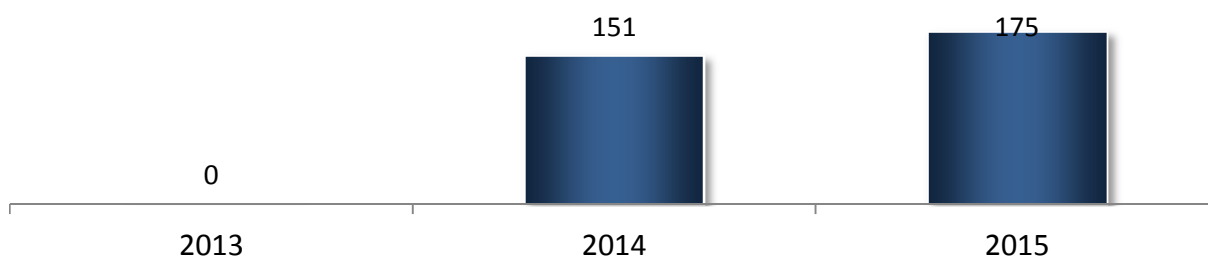
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, **letni trendi niso neposredno primerljivi**, kljub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

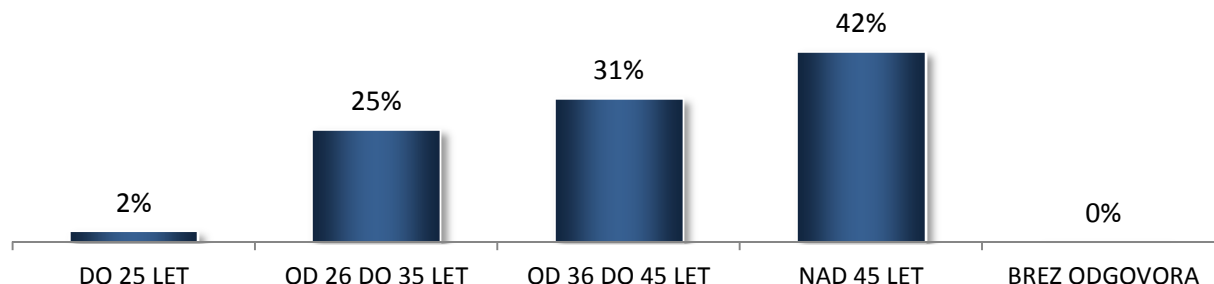
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz 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 175 uporabnikov.



1.2 Starost uporabnikov



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom / prevozom na delo

1a.1 Kakovost spremljanja dela in zaposlitve

1a.1.2 Okvirni pogoji

iii. Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom/prevozom na delo

Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom/prevozom na delo.

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov s prihodom oz. prevozom na delo, je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata kako so uporabniki zadovoljni s prihodom/prevozom ter ali jim ustreza čas prihoda in odhoda.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,99	*	2,94	*

* 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).

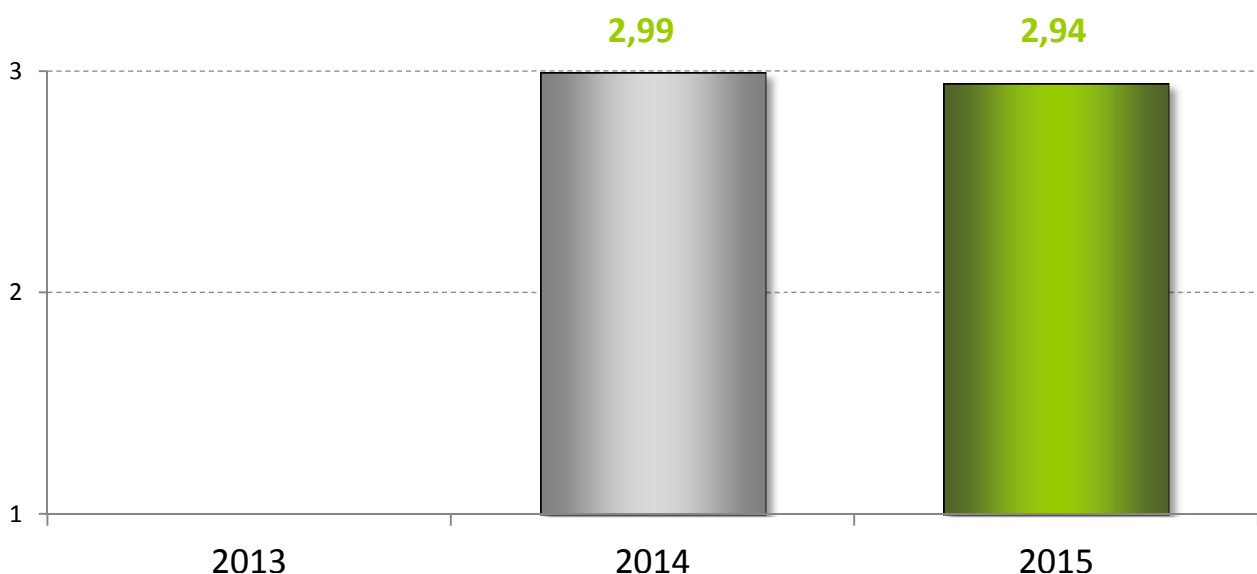
Trend stopnje zadovoljstva:

pozitiven

negativen

je enak

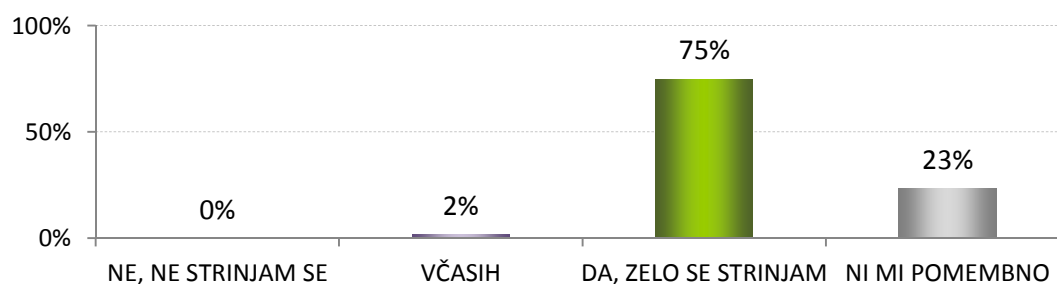
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PRIHODOM / PREVOZOM NA DELO



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.

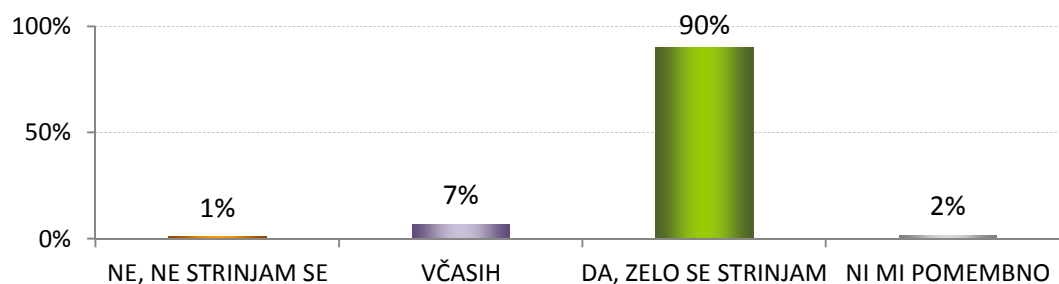
•• ZADOVOLJEN/A SEM S PRIHODOM/PREVOZOM.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

•• ČAS PRIHODA IN ODHODA MI USTREZA.



•• Zakaj?

Da bi več delal in več zaslužil.

2.2 Zadovoljstvo uporabnikov z možnostjo soodločanja

1a.2 Zadovoljstvo uporabnikov

1a.2.1 Samostojno odločanje in individualnost

i. Zadovoljstvo uporabnikov z možnostjo soodločanja

Zadovoljstvo uporabnikov z vključenostjo pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo življenje v VDC-ju.

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov z možnostjo soodločanja je sestavljeno iz štirih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z možnostjo izražanja svojih predlogov, kako resno jemljejo njihovo mnenje, kako so zadovoljni s sestanki ter zadovoljstvo z možnostjo uporabnikov, da odločajo o stvareh, ki so jim pomembne.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,89	*	2,64	*

* 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).

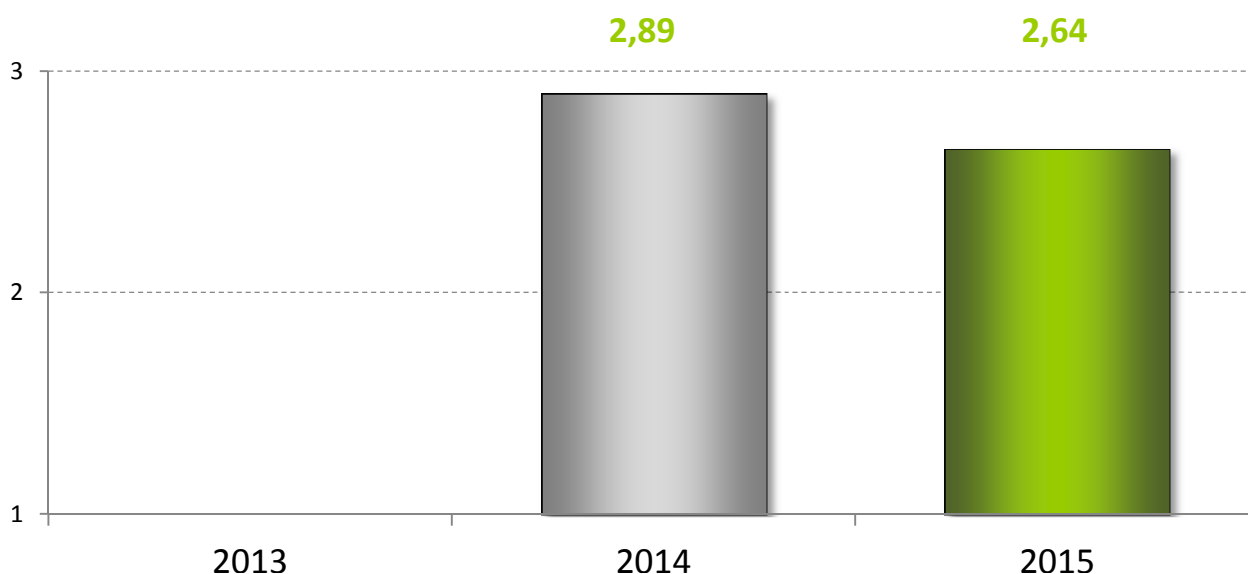
Trend stopnje zadovoljstva:

pozitiven

negativen

je enak

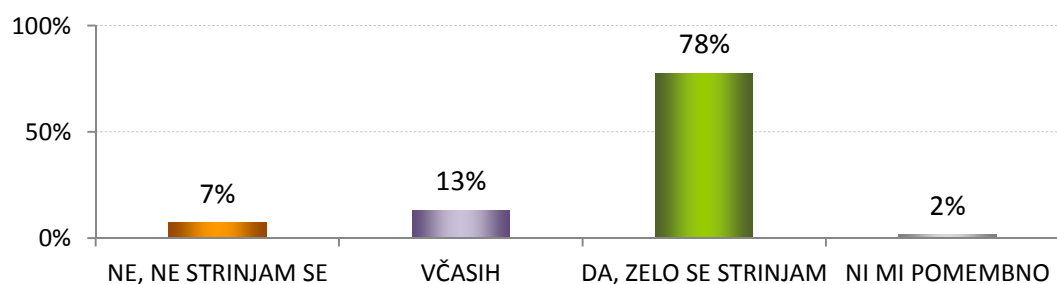
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MOŽNOSTJO SOODLOČANJA



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.

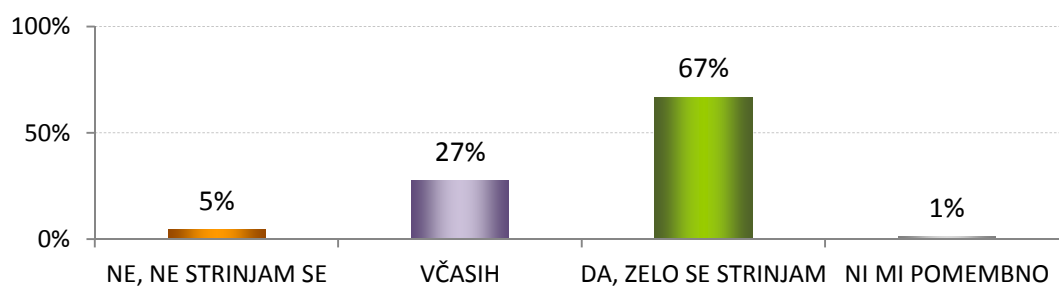
•• IMAM MOŽNOST POVEDATI SVOJE PREDLOGE ALI PRITOŽBE.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

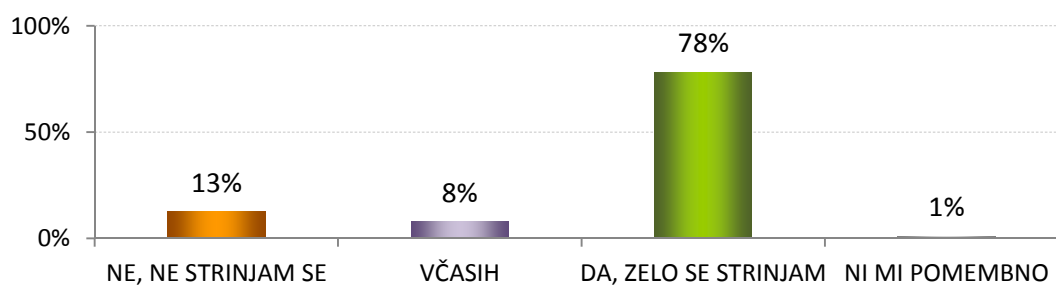
•• MOJE MNENJE JEMLJEJO RESNO.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

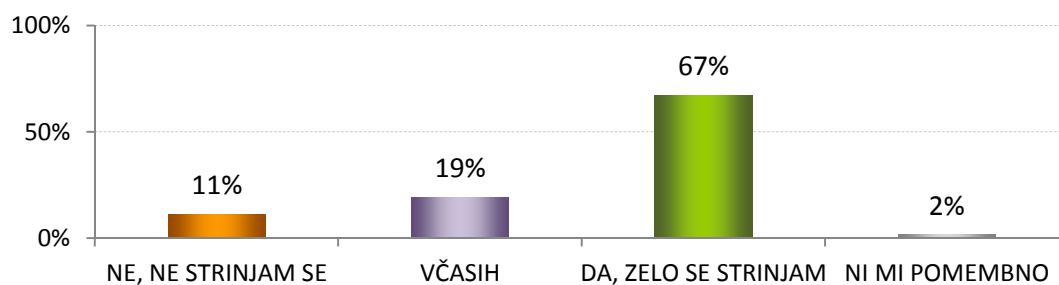
- **VŠEČ SO MI SKUPNI SESTANKI (SAMOZAGOVORNIŠTVO/ SESTANEK Z DIREKTORJEM/ICO.....).**



- **Zakaj?**

Ni odgovorov.

- **IMAM MOŽNOST, DA ODLOČAM O STVAREH, KI SO MI POMEMBNE.**



- **Zakaj?**

Ni odgovorov.

2.3 Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano

1a.2 Zadovoljstvo uporabnikov

1a.2.1 Samostojno odločanje in individualnost

iii. Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano

Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano

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

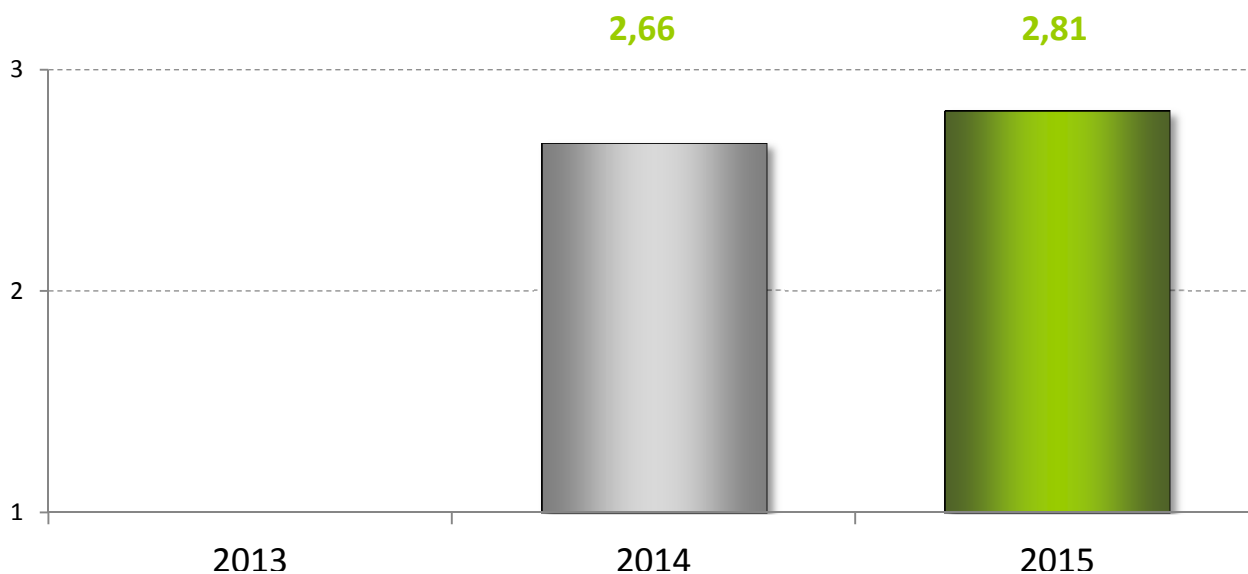
V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,66	*	2,81	*

* 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

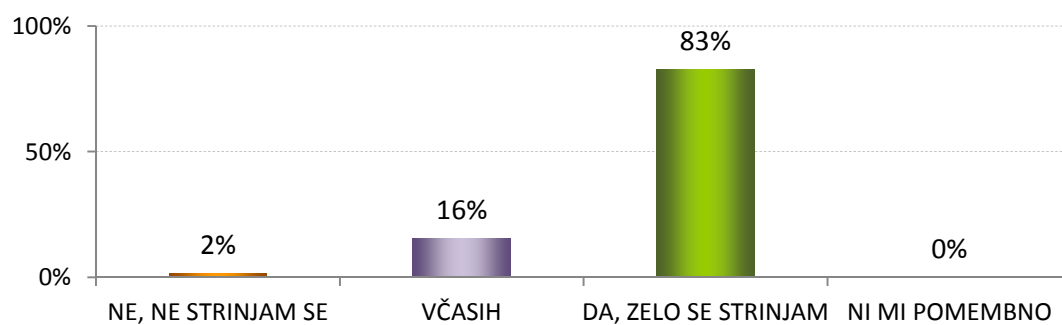
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PREHRANO



2.3.1 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.

•• ZADOVOLJEN/A SEM S PREHRANO.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

2.4 Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi

1a.2 Zadovoljstvo uporabnikov

1a.2.2 Delo in asistenca

i. Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi

Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlitvenimi aktivnostmi.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z delovnimi aktivnostmi, je sestavljeno iz treh vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo uporabnikov z delom, ki ga opravljajo, z razumevanjem z drugimi uporabniki,...

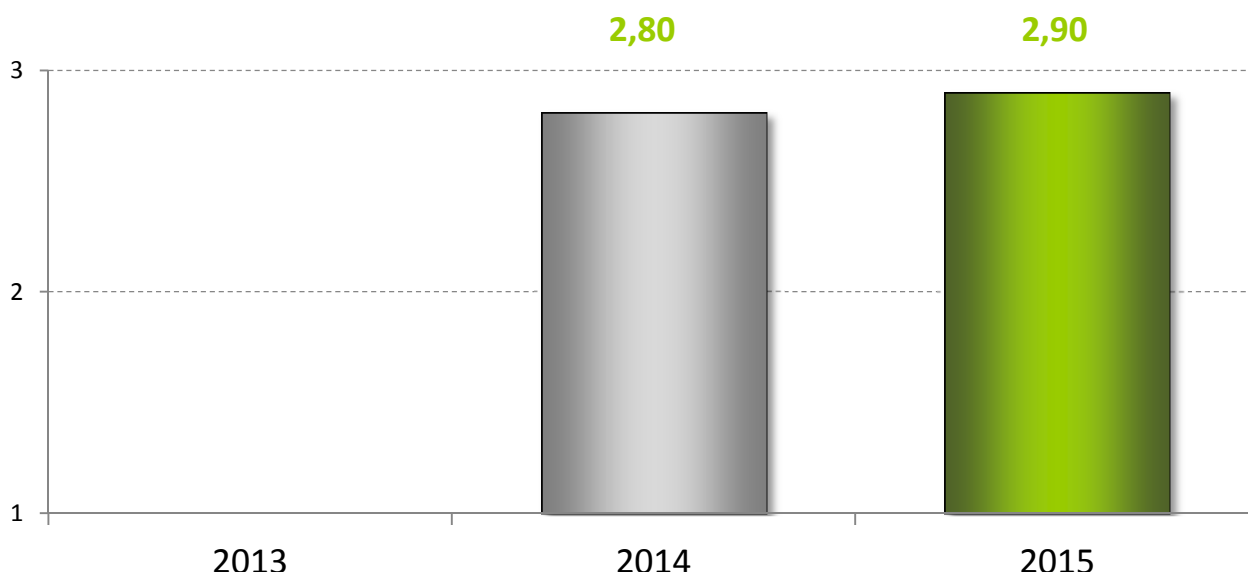
V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,80	*	2,90	*

* 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

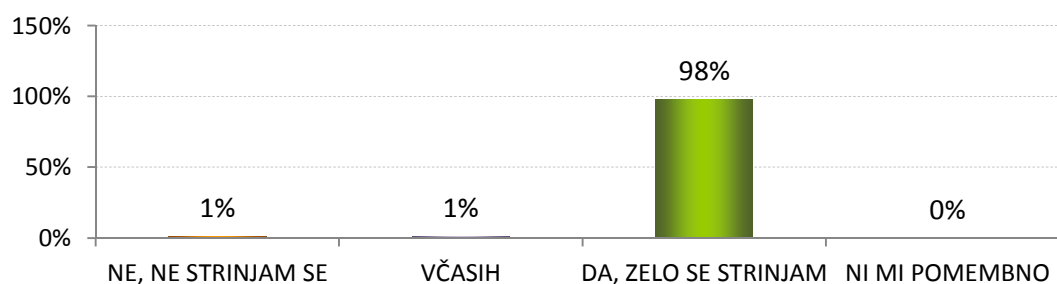
ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIMI AKTIVNOSTMI



2.4.1 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.

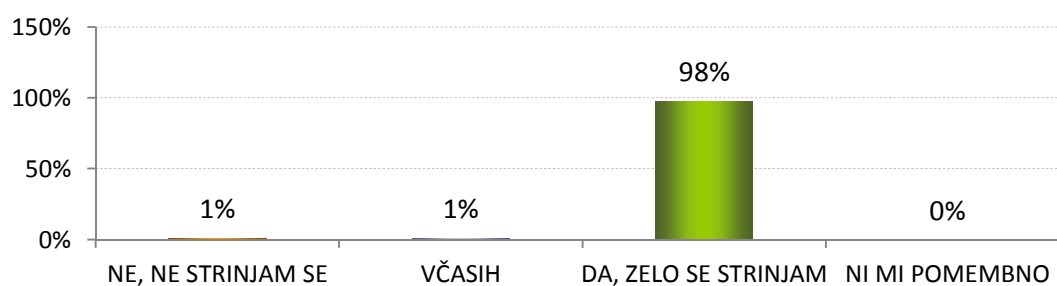
•• RAD/A PRIHAJAM V VDC.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

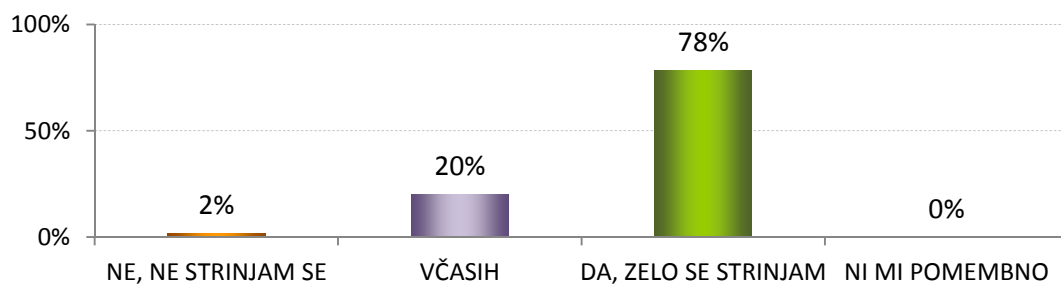
•• Z DELOM, KI GA OPRAVLJAM, SEM ZADOVOLJEN/A.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

•• **Z DRUGIMI UPORABNIKI SE DOBRO RAZUMEM.**



•• **Zakaj?**

Ni odgovorov.

2.5 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

1a.2 Zadovoljstvo uporabnikov

1a.2.2 Delo in asistenca

ii. Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

Zadovoljstvo uporabnikov s spremljevalnimi aktivnostmi (prostočasnimi, nadstandardnimi aktivnostmi - športne, kulturne aktivnosti, letovanje, zimovanje,...)

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov s spremljevalnimi interesnimi aktivnostmi, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja zadovoljstvo z aktivnostmi, ki jih imajo uporabniki poleg dela.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,85	*	2,83	*

* 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).

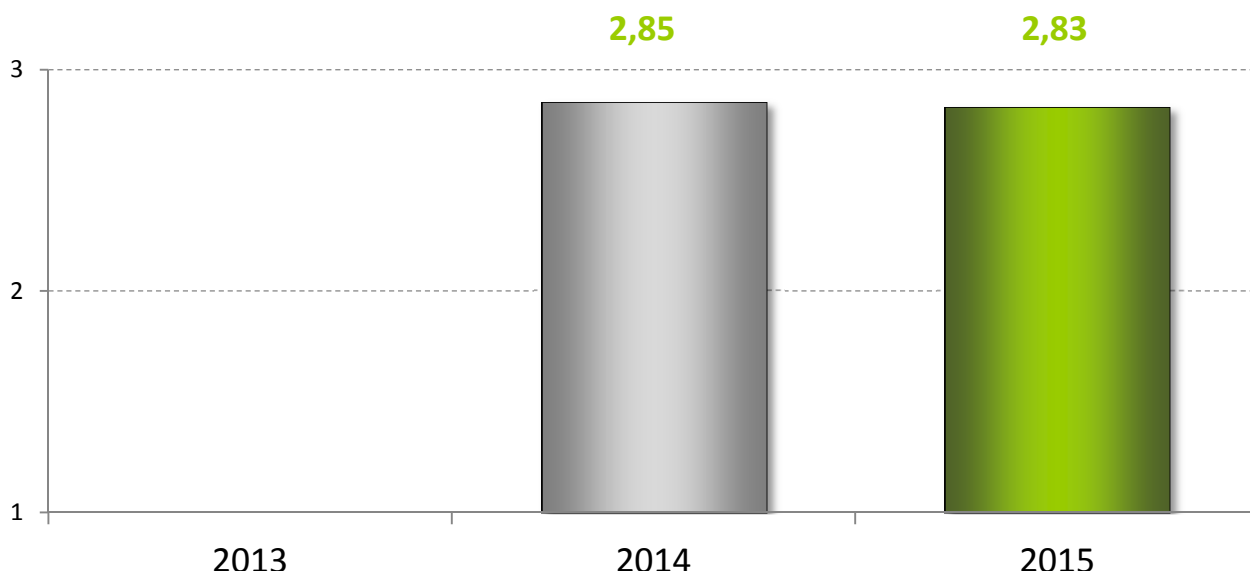
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

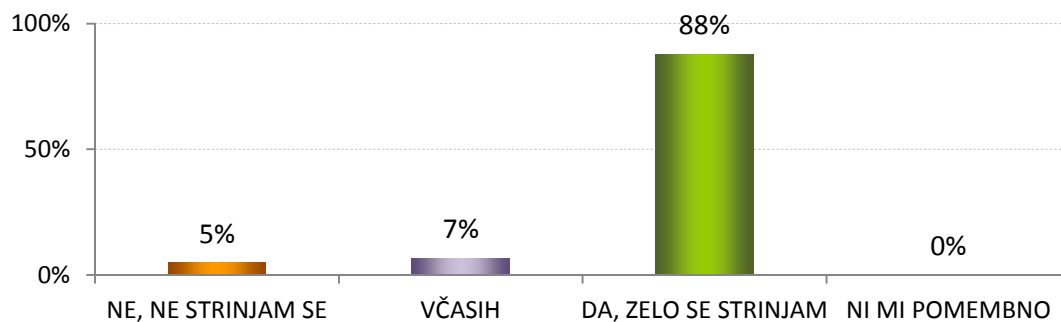
ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI



2.5.1 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.

- **VŠEČ SO MI AKTIVNOSTI (ŠPORT, GLASBA, PLES,...), KI JIH IMAMO POLEG DELA.**



- **Zakaj?**

Ni odgovorov.

2.6 Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi

1a.2 Zadovoljstvo uporabnikov

1a.2.2 Delo in asistenca

iii. Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi

Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi je sestavljeno iz treh vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo uporabnikov z razumevanjem z zaposlenimi, s pomočjo, ki jim jo nudijo, z obrazložitvijo stvari,...

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,92	*	2,93	*

* 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).

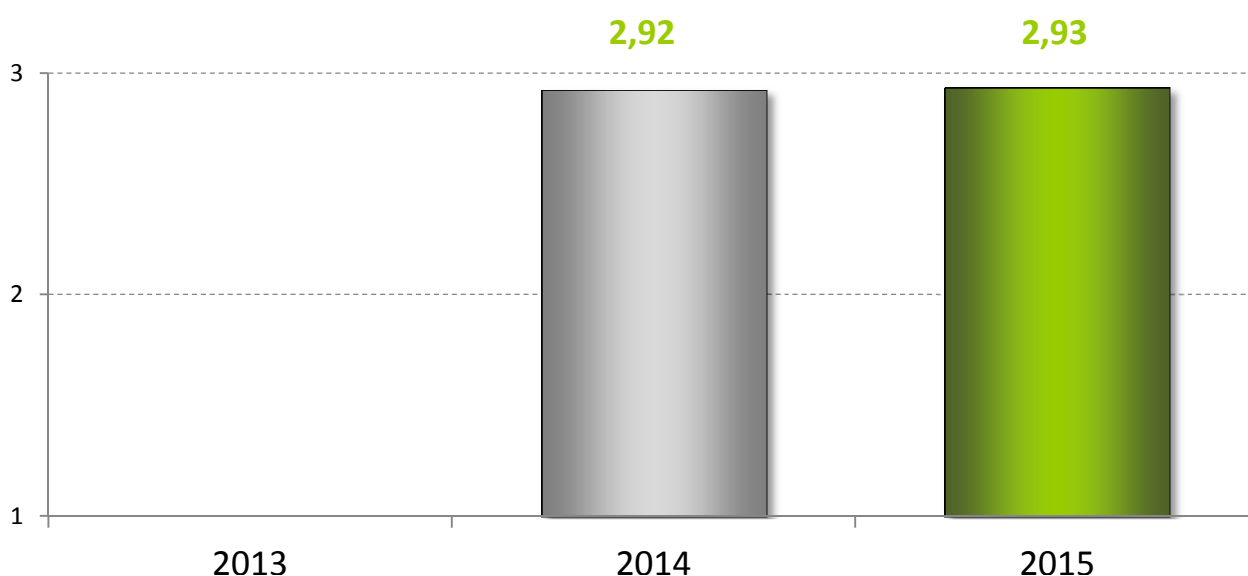
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

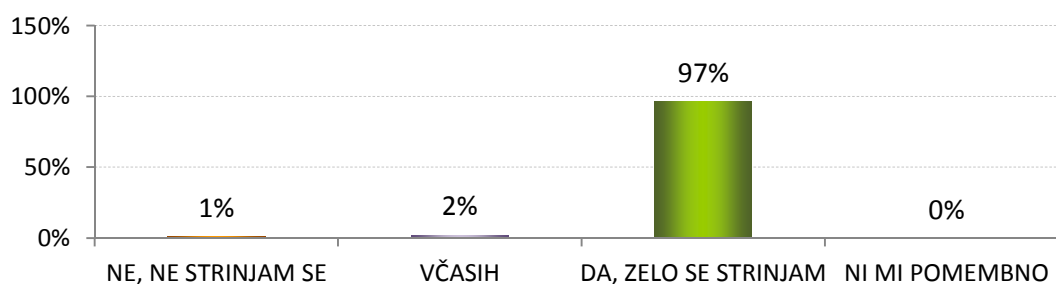
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z ZAPOSLENIMI



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.

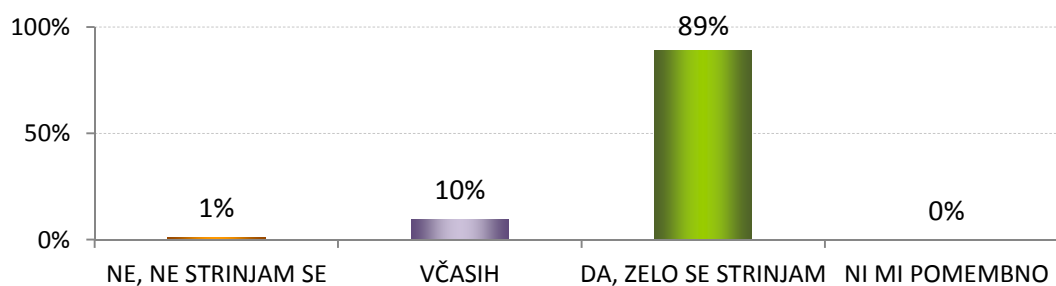
•• KO POTREBUJEM POMOČ, JO DOBIM.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

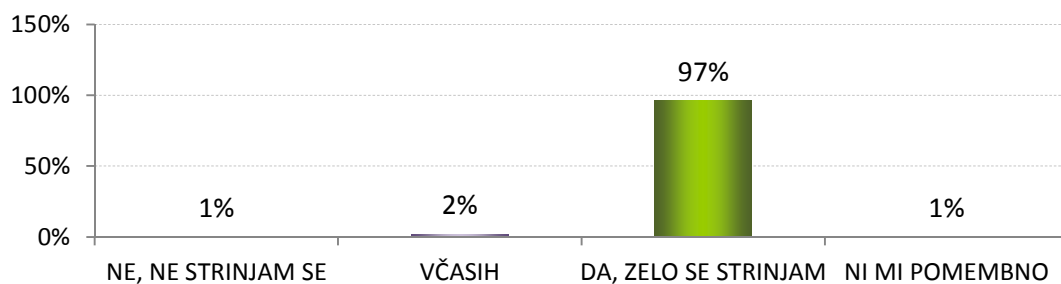
•• Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEM.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

•• **ZAPOSLENI MI STVARI RAZLOŽIJO NA MENI RAZUMLJIV NAČIN.**

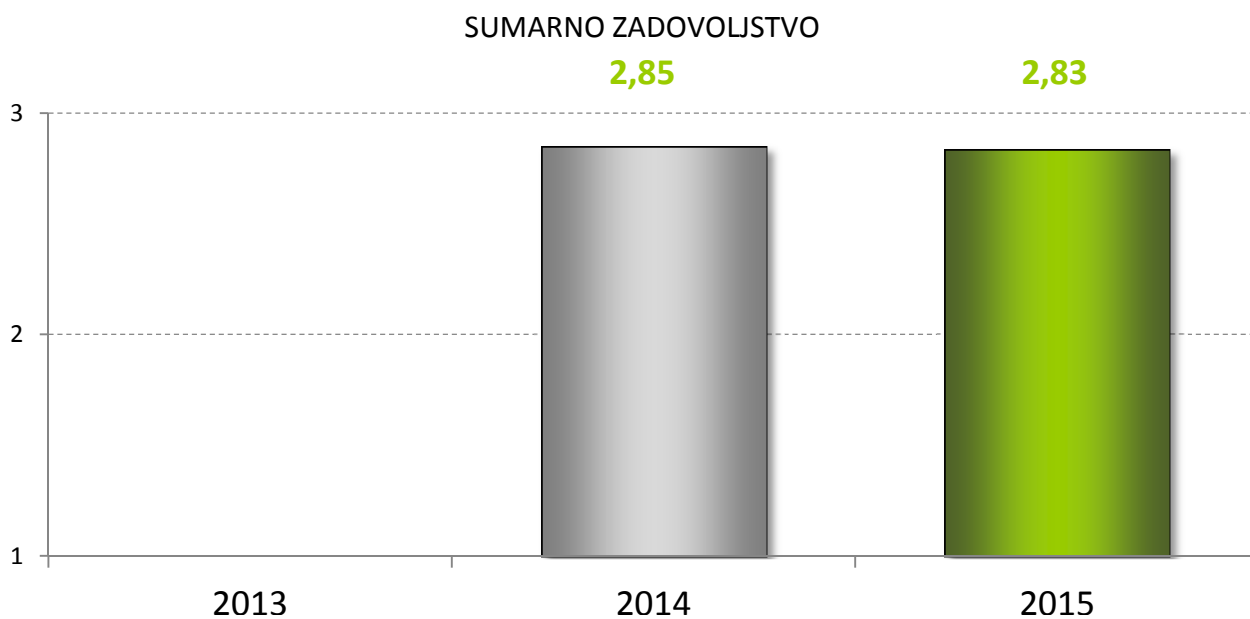


•• **Zakaj?**

Ni odgovorov.

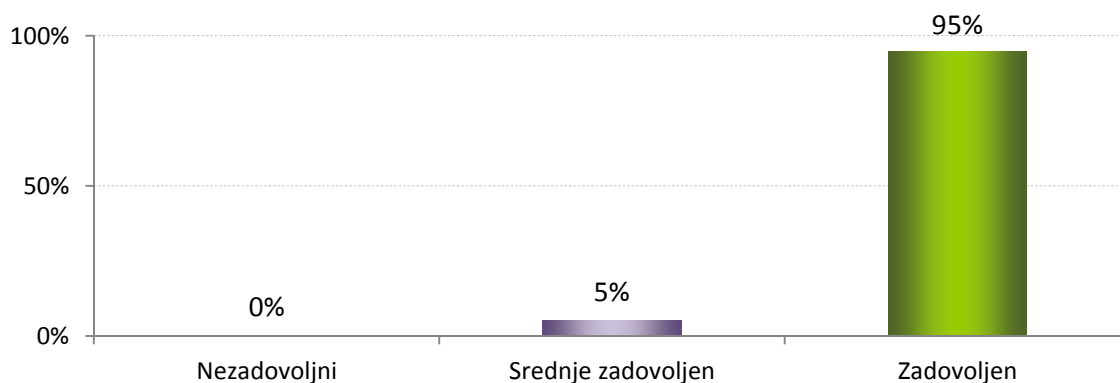
3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s prihodom/prevozom na delo, Zadovoljstvo z možnostjo soodločanja, Zadovoljstvo s prehrano, Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi, Zadovoljstvo s spremljevalnimi aktivnostmi, Zadovoljstvo z zaposlenimi z vsemi pripadajočimi vprašanji. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v organizaciji med leti.



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

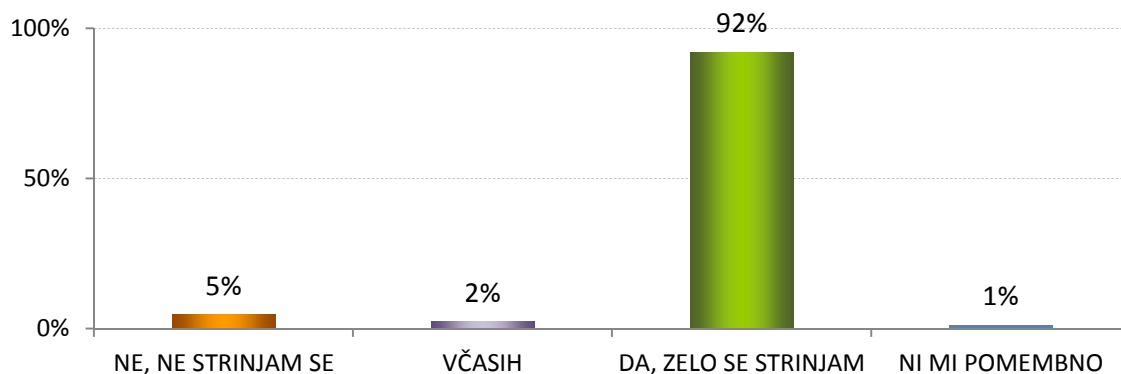
Graf spodaj prikazuje odstotek (1) nezadovoljnih, (2) srednje zadovoljnih, (3) in zadovoljnih uporabnikov v vašem centru. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so uporabniki odgovarjali.



4. Želim ostati tukaj

Ob koncu anketnega vprašalnika smo uporabnike vprašali ali si želijo ostati tukaj, torej v tej organizaciji.

- Kot lahko razberemo iz grafičnega prikaza se 92% uporabnikov zelo strinja s trditvijo kar pomeni, da si želijo ostati tukaj.
- 2% uporabnikov ni popolnoma prepričanih in so odgovorili z "včasih", ter
- 5% uporabnikov navaja, da si tukaj ne želi ostati.



•• Zakaj?

Ni odgovorov.

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.

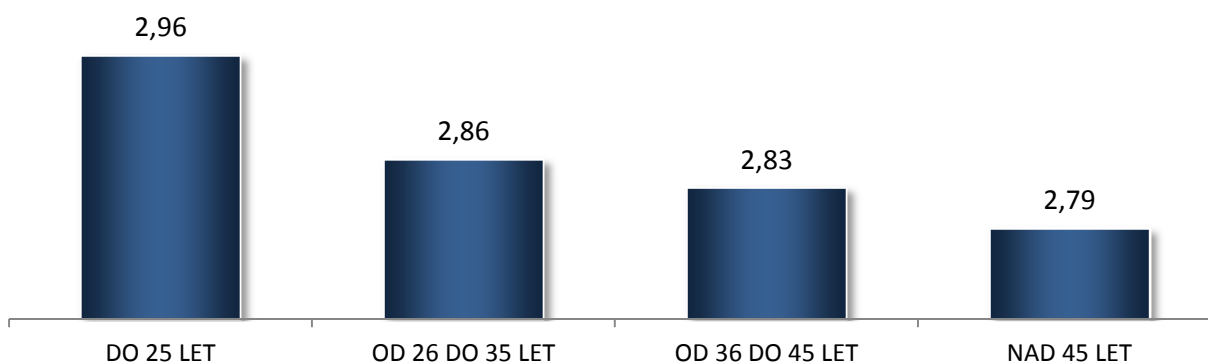
Zvezdice (*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva te skupine, ne moremo pa 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

	DO 25 LET	OD 26 DO 35 LET	OD 36 DO 45 LET	NAD 45 LET
Velikost vzorca:	4	43	55	73
Zadovoljstvo uporabnikov s prihodom/prevozom na delo	3,00	2,95	2,96	2,88
Zadovoljstvo uporabnikov z možnostjo soodločanja	2,88	2,73	2,61	2,60
Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano	3,00	2,86	2,84	2,75
Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi	3,00	2,92	2,90	2,88
Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	3,00	2,95	2,82	2,75
Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi	3,00	2,89	2,96	2,93
Sumarno zadovoljstvo	2,96	2,86	2,83	2,79

•• Sumarne ocene zadovoljstva glede na starost anketiranca



Ugotavljamo, da so na splošno najbolj zadovoljni uporabniki stari DO 25 LET s skupno sumarno oceno 2,96 .

Najmanj zadovoljni uporabniki so v starostni skupini NAD 45 LET s skupno sumarno oceno 2,79 .

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
↓	ZADOVOLJEN/A SEM S PRIHODOM/PREVOZOM.	2,98
	ČAS PRIHODA IN ODHODA MI USTREZA.	2,91

•• SAMOSTOJNO ODLOČANJE IN INDIVIDUALNOST

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	ZADOVOLJEN/A SEM S PREHRANO.	2,81
↓	IMAM MOŽNOST POVEDATI SVOJE PREDLOGE ALI PRITOŽBE.	2,72
↓	VŠEČ SO MI SKUPNI SESTANKI (SAMOZAGOVORNIŠTVO/SESTANEK Z DIREKTORJEM/ICO.....).	2,66
	MOJE MNENJE JEMLJEJO RESNO.	2,63
	IMAM MOŽNOST, DA ODLOČAM O STVAREH, KI SO MI POMEMBNE.	2,57

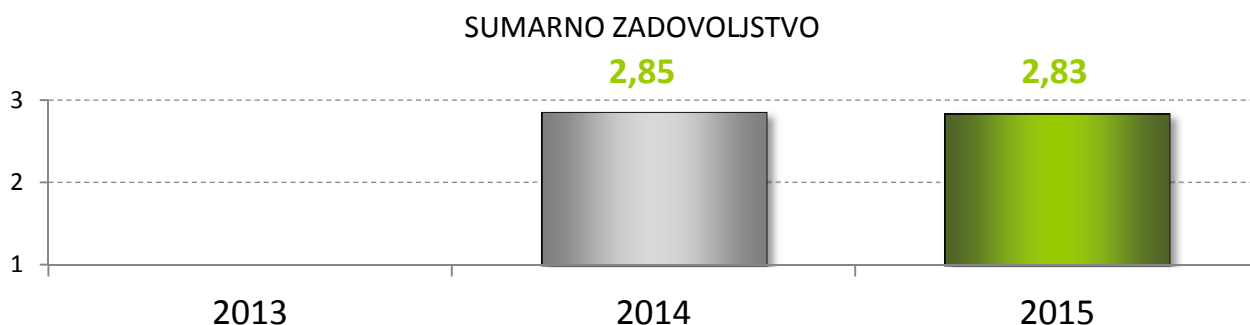
•• DELO IN ASISTENCA

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	RAD/A PRIHAJAM V VDC.	2,97
↑	Z DELOM, KI GA OPRAVLJAM, SEM ZADOVOLJEN/A.	2,97
	ZAPOSLENI MI STVARI RAZLOŽIJO NA MENI RAZUMLJIV NAČIN.	2,97
↑	KO POTREBUJEM POMOČ, JO DOBIM.	2,95
↓	Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEM.	2,88
↓	VŠEČ SO MI AKTIVNOSTI (ŠPORT, GLASBA, PLES,...), KI JIH IMAMO POLEG DELA.	2,83
↑	Z DRUGIMI UPORABNIKI SE DOBRO RAZUMEM.	2,77

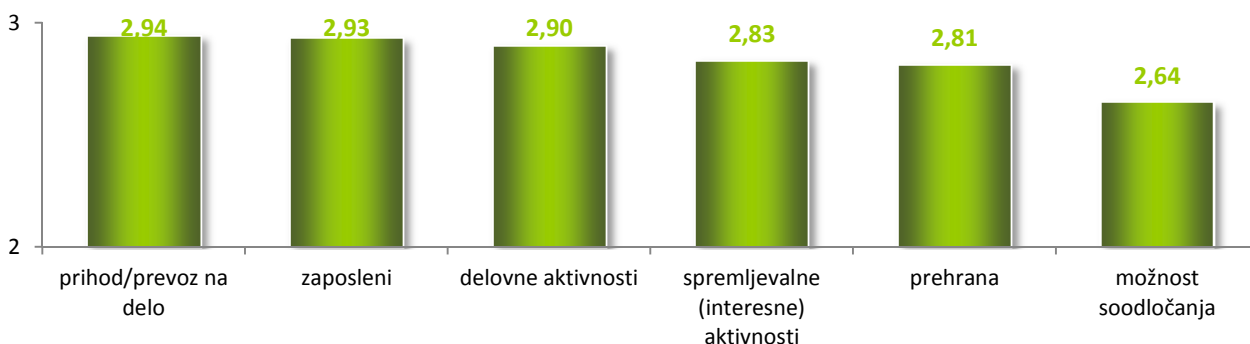
●● Povzetek rezultatov

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



●● 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.

