

2015

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 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 SVOJCEV

Institucionalno varstvo

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 SVOJCEV 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.

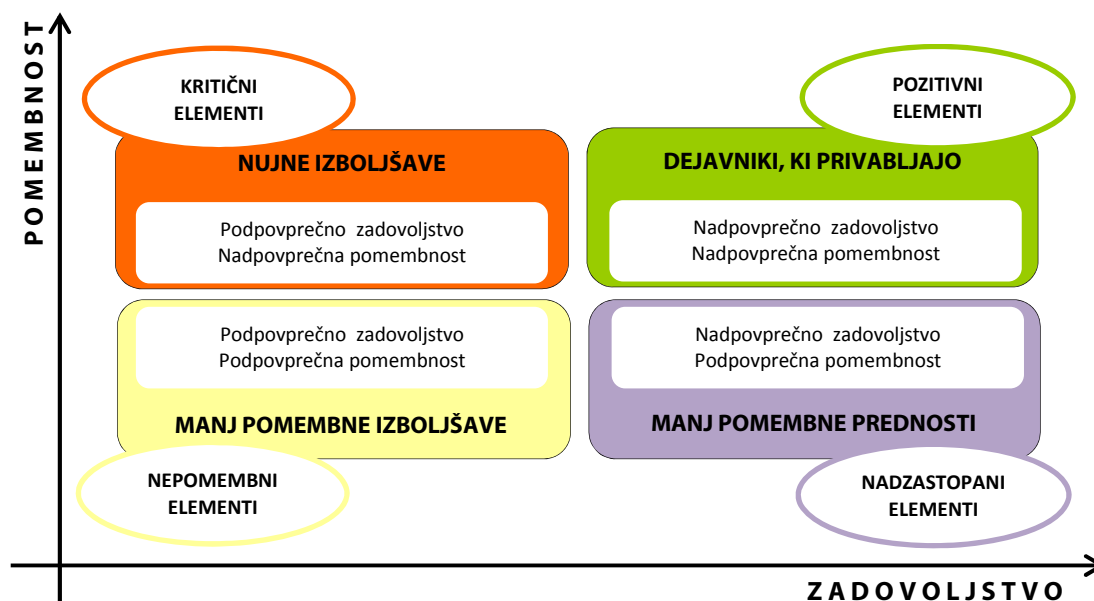
•• Kazalo	Stran
Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Model raziskave	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 5 -
1. Opis vzorca	- 6 -
1.1 Velikost vzorca	- 6 -
1.2 Starost svojcev	- 6 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 7 -
2.1 Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih	- 7 -
2.2 Zadovoljstvo z vključenostjo svojcev	- 8 -
2.3 Zadovoljstvo s samostojnostjo	- 9 -
2.4 Zadovoljstvo z organizacijo dela	- 10 -
2.5 Zadovoljstvo z infrastrukturo in dostopnostjo	- 11 -
2.6 Ugled organizacije	- 12 -
3. Sumarni rezultati	- 13 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 13 -
4. Demografske razlike	- 14 -
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na STAROST SVOJCEV	- 15 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 16 -
6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov	- 17 -
7. Analiza odprtih odgovorov	- 19 -
PRILOGE	
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 svojca. Namen takšnega načina merjenja je poleg ugotovitve stanja zadovoljstva še ugotovitev stopnje izpolnjenih pričakovanj, ki se vežejo na vrednote svojcev. Zadovoljstvo je namreč odvisno tudi od delovnega okolja in ponudbe in bolj kot je ponudba v skladu s potrebami svojcev, 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 uporabiki, svojci ali zaposleni pripisujejo različnim področjem.



•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja centra, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu svojcev z delovanjem centra in boljšim počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, 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 2015. 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 svojcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so svojci zadovoljni in kako lahko delovanje centra še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva ter stopnja pomembnosti na posameznem področju. Izračunan je tudi razkorak med obema dimenzijama, pri čemer negativni razkorak nakazuje na neizpolnitev pričakovanj svojcev ter pozitiven razkorak, ki nakazuje na to, da so ocene svojcev nad pričakovanji.

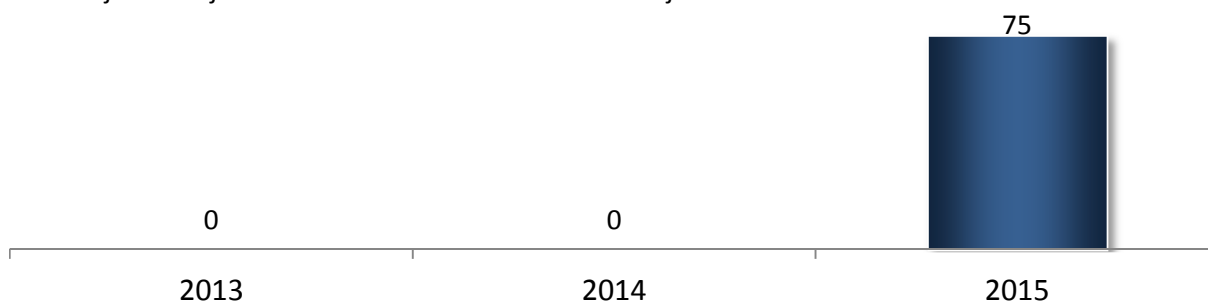
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za pretekla leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letu 2015 uporabili posodobljen merski instrument, letni trendi niso neposredno primerljivi, kljub temu pa 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

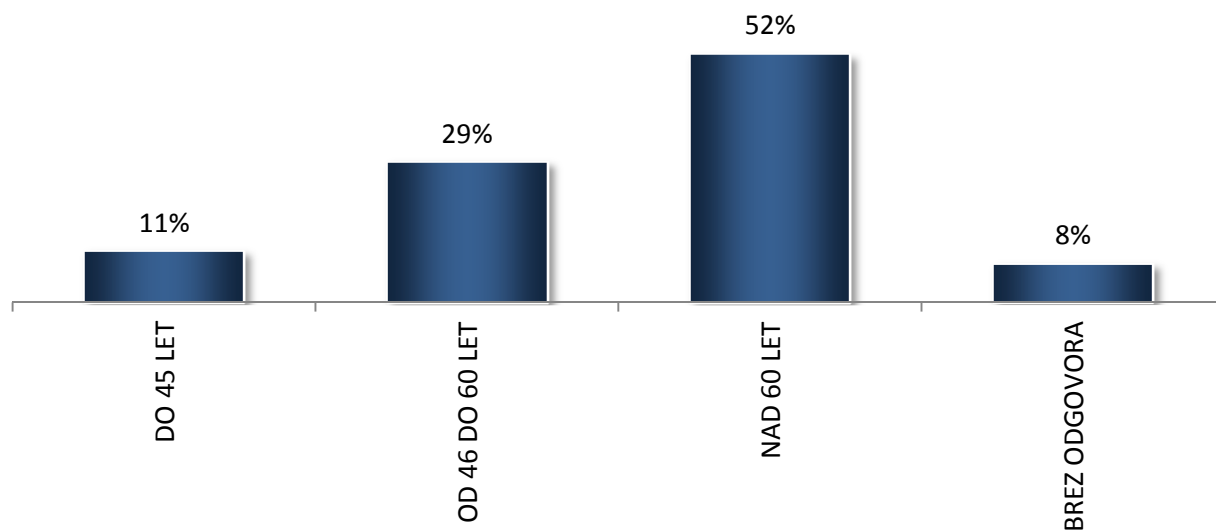
Analiza vzorca predstavlja skupino svojce, vključeno v raziskavo oz. svojce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine svojcev 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 75 svojcev.



1.2 Starost svojcev



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z odnosom zaposlenih je sestavljeno iz 2 vprašanj, ki preverjajo ali med zaposlenimi lahko najdejo sogovornika ter ali imajo zaposleni spoštljiv odnos do uporabnikov.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elementih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,62	*

* 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).

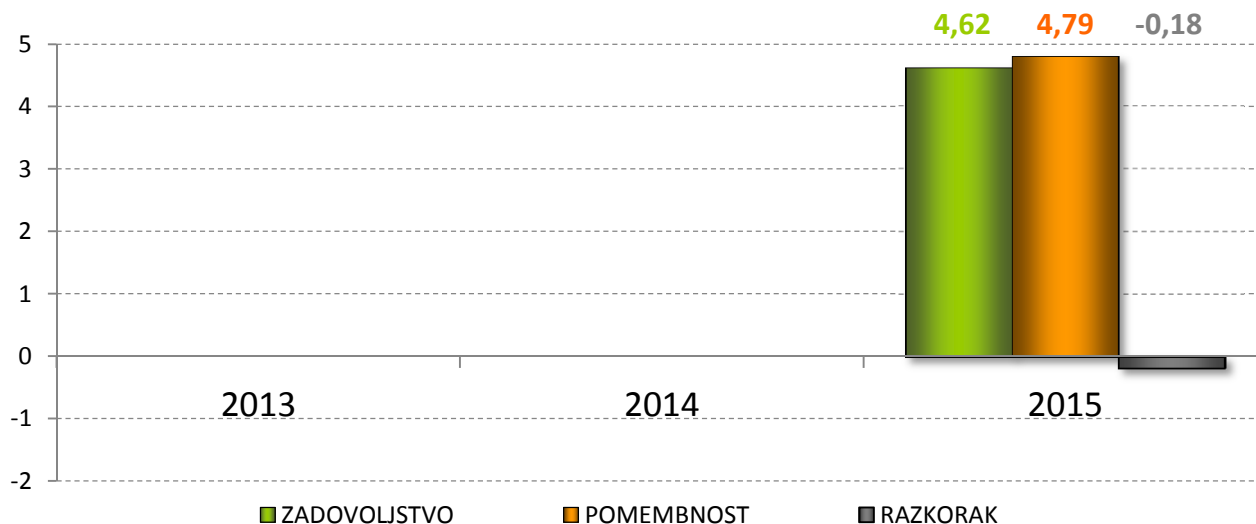
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH



2.2 Zadovoljstvo z vključenostjo svojcev

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo je sestavljeno iz 3 vprašanj, ki preverjajo ali svojci dobijo dovolj potrebnih informacij, ali so zadovoljni z možnostjo lastnega vključevanja v VDC, ter ali zaposleni upoštevajo svojčeve pobude, predloge ali kritike.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elementih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,40	*

* 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).

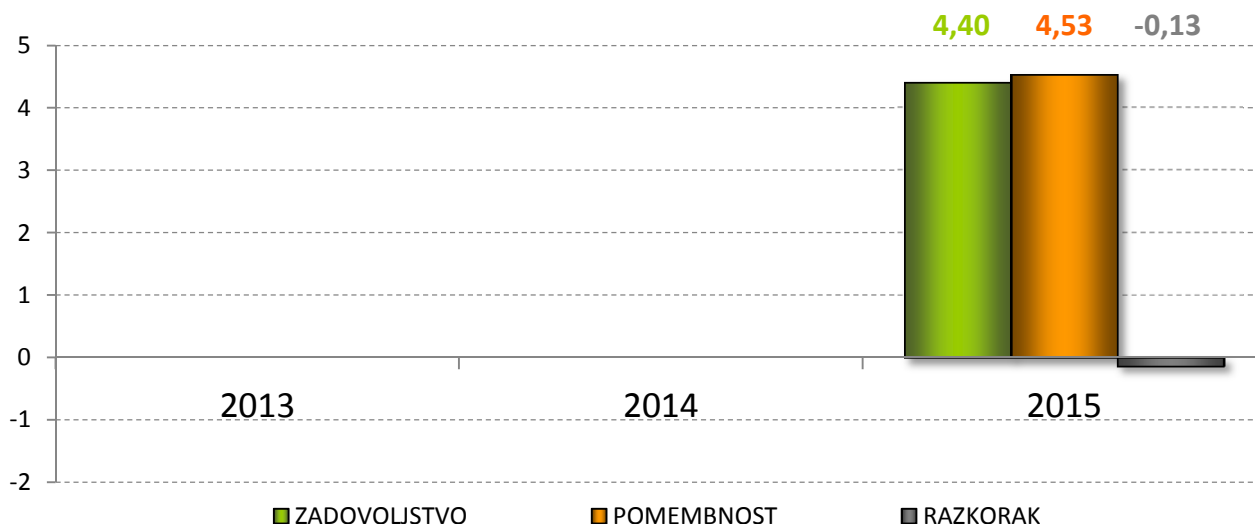
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO Z VKLJUČENOSTJO SVOJCEV



2.3 Zadovoljstvo s samostojnostjo

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev s samostojnostjo je sestavljeno iz 1 vprašanja, ki preverja kako so svojci zadovoljni z vzpodbujanjem samostojnosti med uporabniki.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elemntih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,50	*

** 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).*

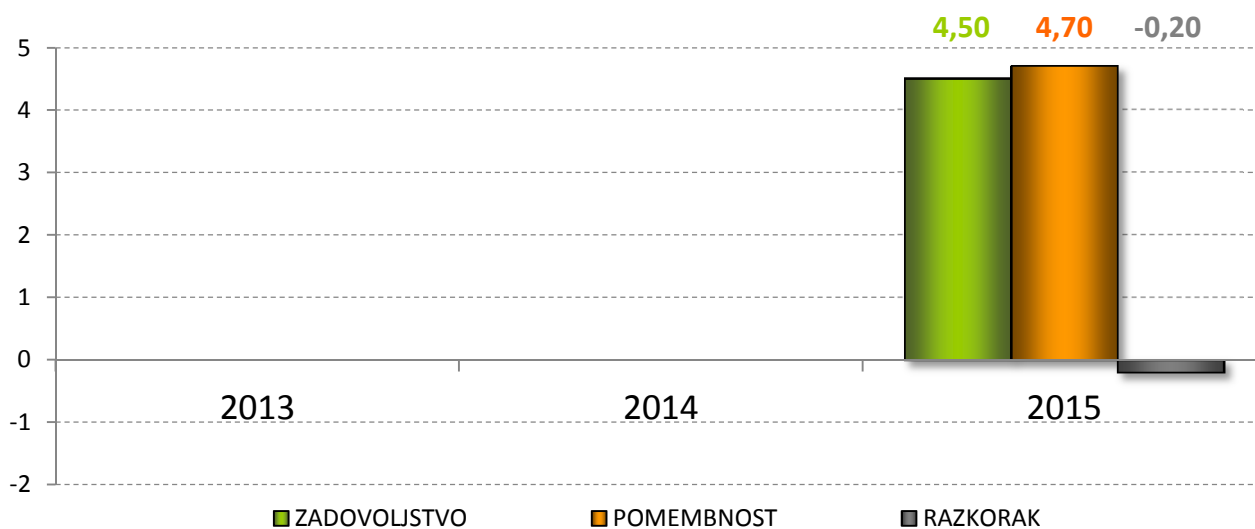
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO S SAMOSTOJNOSTJO



2.4 Zadovoljstvo z organizacijo dela

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z organizacijo dela je sestavljeno iz 2 vprašanj, ki preverjajo ali lahko svojci kadarkoli obiščejo stanovalca ter ali zavod skrbi za aktivno vključevanje stanovalcev v lokalno okolje.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elemntih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,71	*

** 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).*

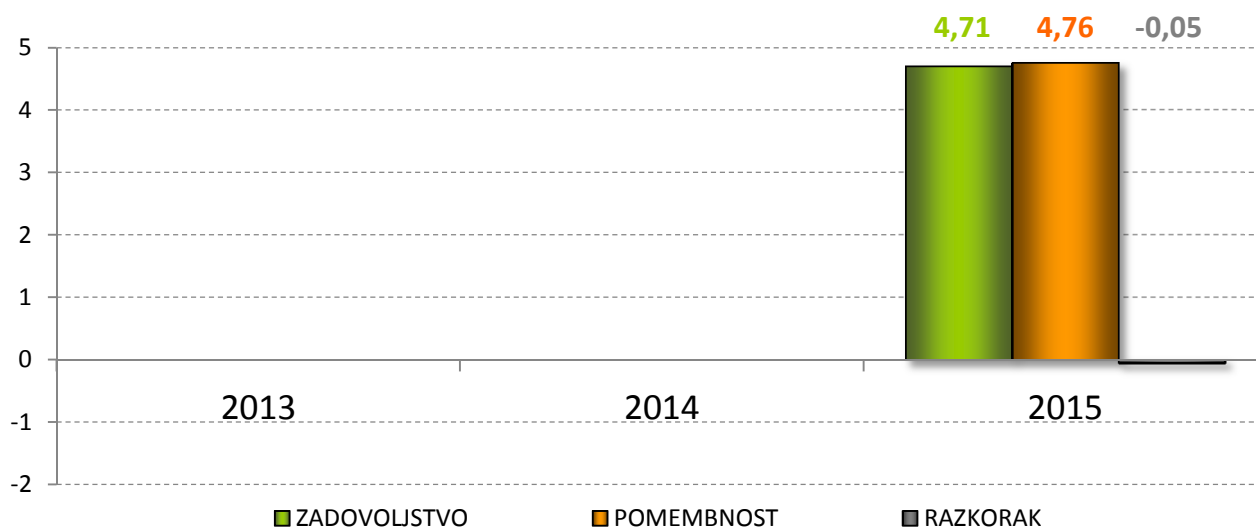
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO Z ORGANIZACIJO DELA



2.5 Zadovoljstvo z infrastrukturo in dostopnostjo

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z infrastrukturo in dostopnostjo je sestavljeno iz 3 vprašanj, ki preverjajo ali svojci menijo, da so uporabniki tukaj varni, ali so obejkt in okolica dostopni brez ovir, ter ali je objekt primerno opremljen in urejen.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elemntih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,54	*

* 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).

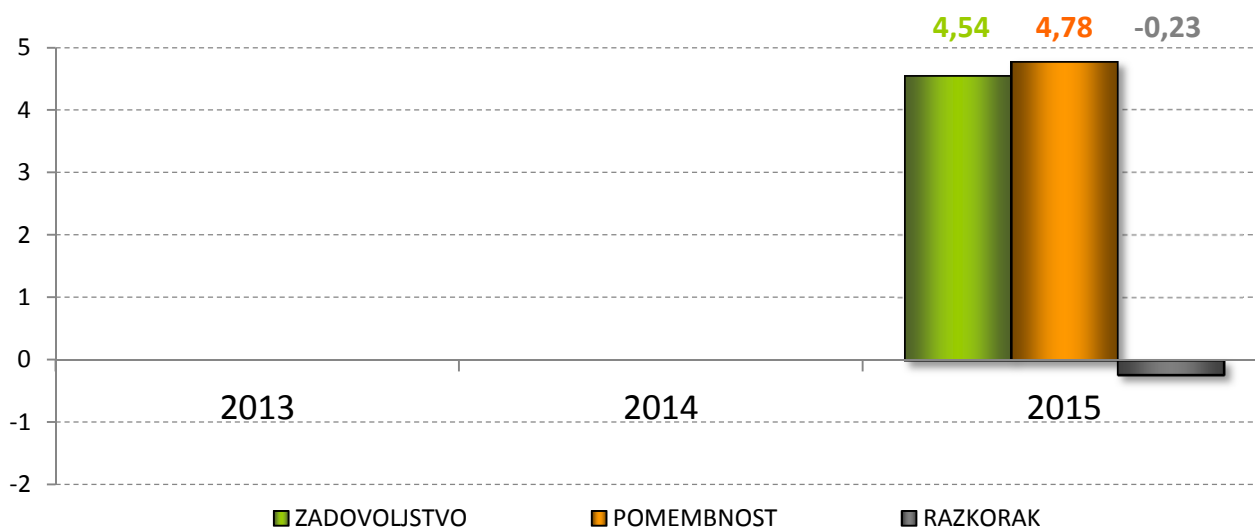
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO Z INFRASTRUKTURO IN DOSTOPNOSTJO



2.6 Ugled organizacije

4.1. Storitveno področje "DRUŽBENI UČINEK"

4.1.1. Zadovoljstvo svojcev in referenčnih oseb

Področje delovanja, ki zadeva Ugled organizacije je sestavljeno iz 1 vprašanja, ki preverjajo ali svojci menijo, da ima organizacija v okolju dober ugled.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov/vprašanj, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V poglavju o posameznih elemntih, ki sledi, so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,70	*

* 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).

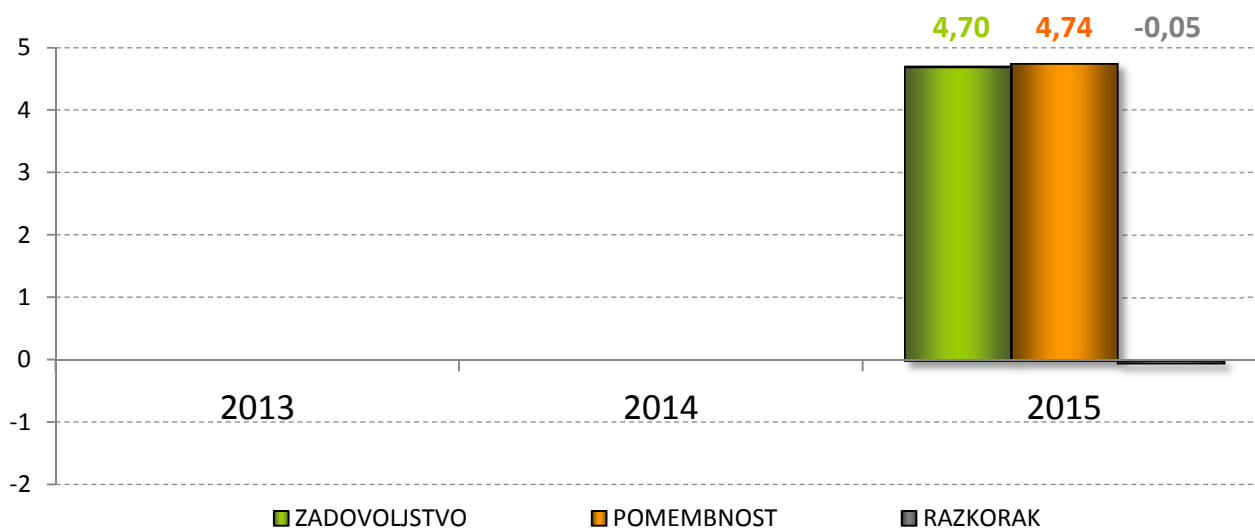
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

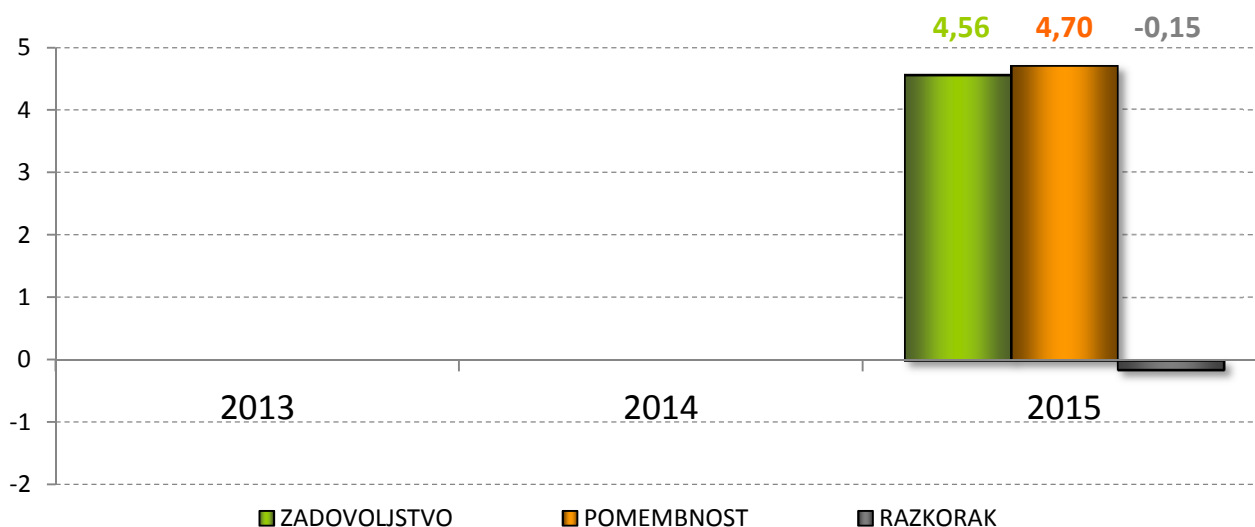
UGLED ORGANIZACIJE



3. Sumarni rezultati

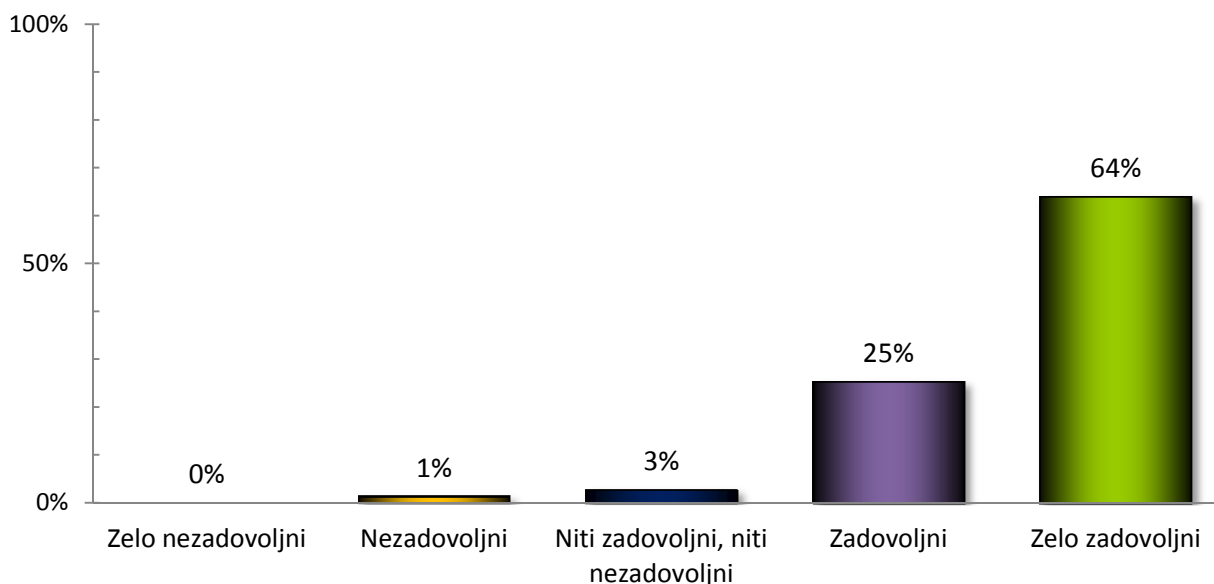
Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva, sumarno oceno pomembnosti ter razkorak med obema ocenama. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih, z vključenost svojcev, s samostojnostjo, z organizacijo dela, z infrastrukturo in dostopnost, z ugledom z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zajo dovoljstva 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 svojcev v vašem zavodu. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so svojci odgovarjali.



4. Demografske razlike

Spodnja tabela na naslednji strani prikazuje analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih svojcev, ki se med seboj razlikujejo po starosti. **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.

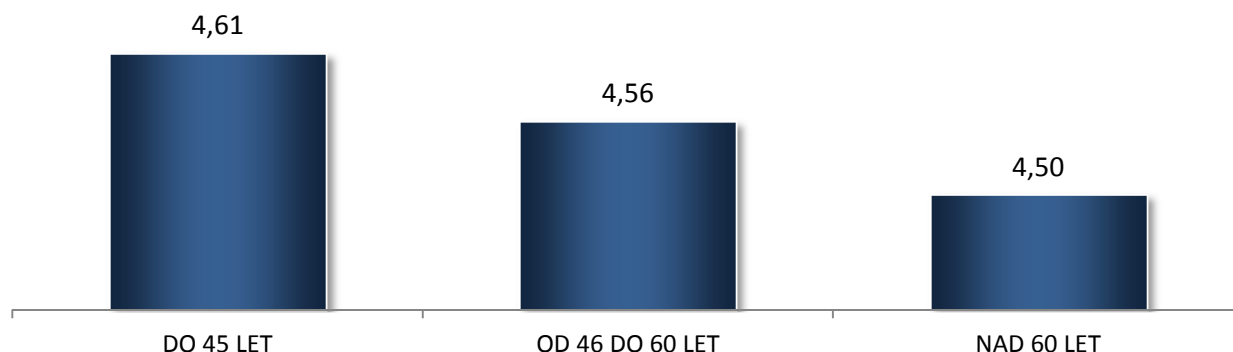
Zvezdice (*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti 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 STAROST SVOJCEV

		DO 45 LET	OD 46 DO 60 LET	NAD 60 LET
		Velikost vzorca:		
		8	22	39
ODNOS ZAPOSLENIH	Zadovoljstvo	4,67	4,50	4,65
	Pomembnost	4,92	4,64	4,87
VKLJUČENOST SVOJCEV	Zadovoljstvo	4,46	4,34	4,38
	Pomembnost	4,79	4,47	4,53
SAMOSTOJNOST	Zadovoljstvo	4,67	4,45	4,45
	Pomembnost	5,00	4,57	4,71
ORGANIZACIJA DELA	Zadovoljstvo	4,94	4,73	4,64
	Pomembnost	4,57	4,76	4,78
INFRASTRUKTURA IN DOSTOPNOST	Zadovoljstvo	4,61	4,68	4,48
	Pomembnost	4,89	4,87	4,71
UGLED	Zadovoljstvo	5,00	4,70	4,68
	Pomembnost	4,83	4,86	4,68
SUMARNO ZADOVOLJSTVO	Zadovoljstvo	4,61	4,56	4,50
	Pomembnost	4,75	4,68	4,70

•• Sumarne ocene zadovoljstva glede na starost svojcev



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**.

•• ODNOS ZAPOSLENIH

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Zaposleni imajo spoštljiv odnos do uporabnikov.	4,63	4,77	-0,14
	Med zaposlenimi lahko najdem sogovornika.	4,61	4,82	-0,21

•• VKLJUČENOST SVOJCEV

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Zadovoljen sem z možnostjo lastnega vključevanja v VDC.	4,48	4,48	-0,01
	Dobim dovolj potrebnih informacij.	4,42	4,65	-0,23
	Zaposleni upoštevajo moje pobude, predloge, kritike.	4,29	4,45	-0,16

•• SAMOSTOJNOST

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	V VDC-ju se vzpodbuja samostojnost uporabnikov.	4,50	4,70	-0,20

•• ORGANIZACIJA DELA

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Stanovalca lahko obiščem kadarkoli.	4,81	4,85	-0,03
	Zavod skrbi za aktivno vključevanje stanovalcev v lokalno okolje.	4,60	4,66	-0,06

•• INFRASTRUKTURA IN DOSTOPNOST


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Uporabniki so v VDC-ju varni.	4,63	4,89	-0,26
	Objekt in okolica so dostopni brez ovir.	4,56	4,76	-0,20
	Objekt je primerno opremljen in urejen.	4,44	4,68	-0,24


•• UGLED


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Organizacija ima v okolju dober ugled.	4,70	4,74	-0,05


6. Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov

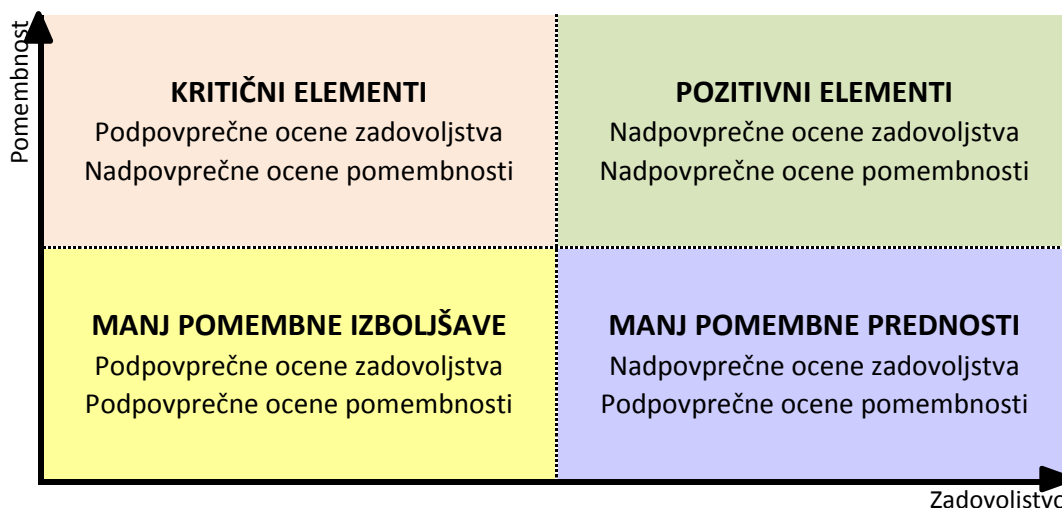
Opazovanje elementov iz perspektive obeh obravnavanih dimenzij (zadovoljstvo in pomembnost) je najpreglednejše s pomočjo razsevnega grafikona, ki dvodimenzionalni prostor razdeli na štiri kvadrante. Črta razdelitve je povprečje vseh elementov (sumarna ocena zadovoljstva in sumarna ocena pomembnosti).

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

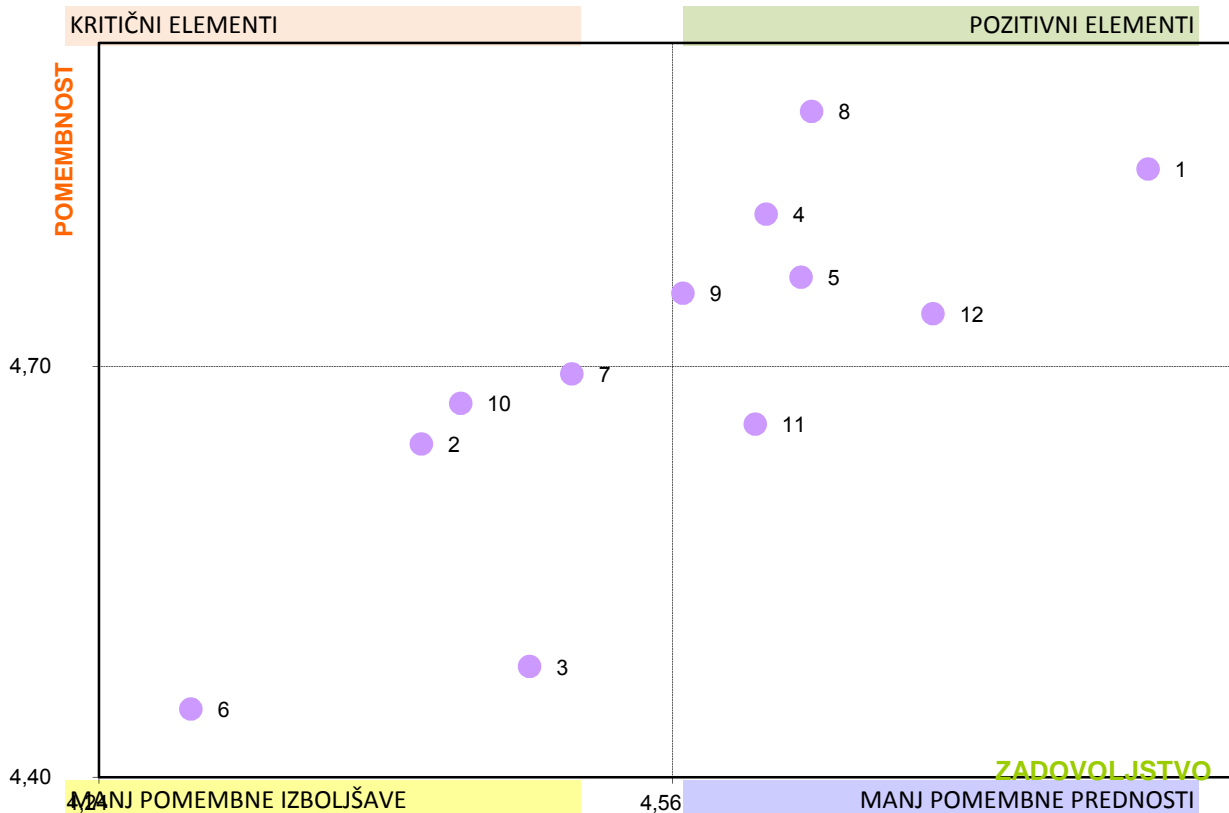
 V kvadrantu desno zgoraj se nahajajo elementi, pri katerih velja, da so nadpovprečno pomembni in dosegajo tudi nadpovprečno stopnjo zadovoljstva – to so pozitivni elementi oziroma dejavniki, ki privabljajo (prednosti).

 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 svojci izražajo nadpovprečno zadovoljstvo in podpovprečna pričakovanja – ti so glede na zadovoljstvo »nad-zastopani« in se nanašajo na manj pomembne prednosti.



DVODIMENZIONALNO POZICIONIRANJE ELEMENTOV



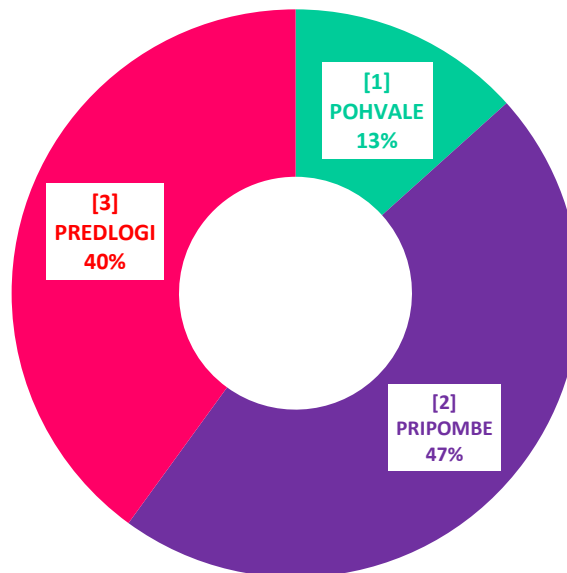
•• ELEMENTI

- 1 Stanovalca lahko obiščem kadarkoli.
- 2 Dobim dovolj potrebnih informacij.
- 3 Zadovoljen sem z možnostjo lastnega vključevanja v VDC.
- 4 Med zaposlenimi lahko najdem sogovornika.
- 5 Zaposleni imajo spoštljiv odnos do uporabnikov.
- 6 Zaposleni upoštevajo moje pobude, predloge, kritike.
- 7 V VDC-ju se vzpodbuja samostojnost uporabnikov.
- 8 Uporabniki so v VDC-ju varni.
- 9 Objekt in okolica so dostopni brez ovir.
- 10 Objekt je primerno opremljen in urejen.
- 11 Zavod skrbi za aktivno vključevanje stanovalcev v lokalno okolje.
- 12 Organizacija ima v okolju dober ugled.

7. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe svojcev, 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 svojcev. 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 Smo zelo zadovoljni, posebno s pedagoginjo Sandro Peter.

1 Zelo sem zadovoljen z vami in nad vse nadrejene in z zdravstvom za mojega sina sem zelo zadovoljen, vse vas pozdravljam.

Z Direktorici je bilo težko stopiti v skrajne divsega direktorja, a zelo pogresani njen stik s starši in gojenci. Na prostih dneh je g. Lačen hodil med ljudmi in gojenci, jih pozdravljal in se pogovarjal, pri sedanjih direktorici pa tega nit opaziti. tudi moj otrok ta stik zelo potreša

2 Ne morem čez zakon, ker je preveč na moje stroške, moja tako malo pokojnino. Zakon je za nič.

2 Negujte dobre odnose. Poklicno znanje je šele na drugem mestu.

2 Objekt je primerno opremljen in urejen a si je potrebno prizadevati k nenehnim izboljšavam.

2 V zadnjih letih je čutiti labilnost med zaposlenimi. Starši opazimo, da ni prave komunikacije med nadrejenimi in ostalimi delavci.

2 Zdi se mi, da se vzgojitelji premalo individualno posvečajo uporabnikom.

2 Želim, da imate še naprej takšno pozornost do varovancev.

3 Malo več nadzora pri otrocih glede porabe denarja, cigaret in alkohola.

3 Otrokom, ki so vezani na invalidski voziček omogočiti letovanje v ustrezni ustanovi-zdravilišču, kjer je možno kopanje.

3 Poleti urediti ustrezno hlajenje glede na visoke temperature.

3 Pri starejših varovancih v institucionalnem varstvu, bi bilo dobro, če je mogoče da ne premeščate zaposlene v skupini tako pogosto, ker vse težje sprejemjo nove osebe, ki jih ne poznajo.

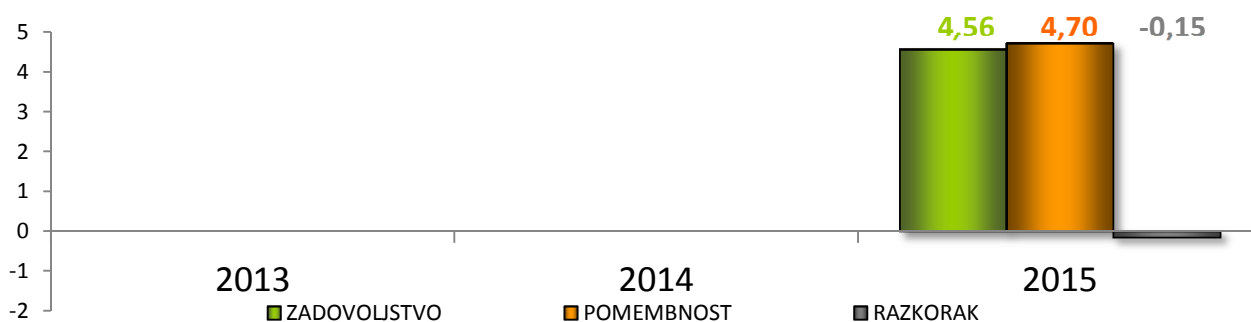
3 Včasih šepa obveščanje med delavci o težavah in potrebah posameznega varovanca. Starši o težavah ne moremo govoriti z vašimi zaposlenimi, da bodo le-ti velde kaj varovanec potrebuje. Nikdaj pa v naprej ne vemo pri kom bodo v nekem dnevu.

3 Več vključevanja v vaše aktivnosti, invalidom, ki so na vozičkih, to itak marsikaj prikrajšani in bi bili potrebni več terapije, glede na njihove bolezni.

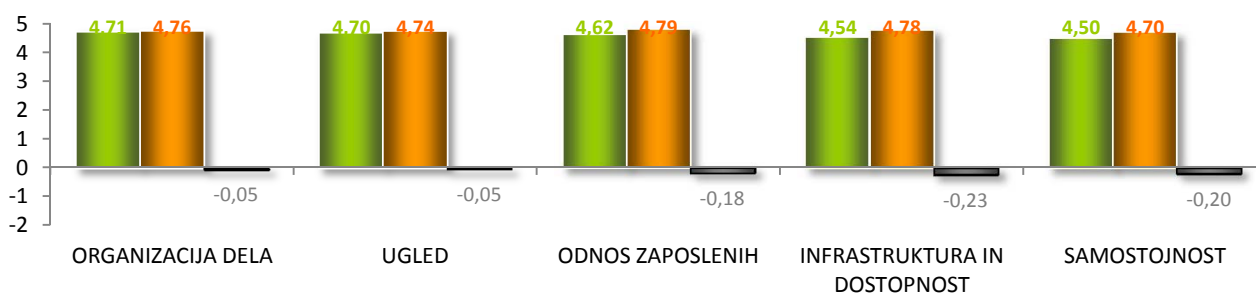
●● Povzetek rezultatov

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

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



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



●● Ocene najboljše in najslabše ocenjenih elementov

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

