



ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV  
JAVNEGA ZAVODA  
ŠTUDENTSKI DOM LJUBLJANA  
V LETU 2022

## ► KAZALO VSEBINE

1	UVOD.....	1
1.1	O raziskavi.....	1
1.2	Opis vzorca.....	2
1.3	Poznavanje domskega reda .....	4
2	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V LETU 2022.....	4
2.1	Povprečna stopnja zadovoljstva.....	4
2.2	Splošno zadovoljstvo z bivanjem v ŠDL.....	4
3	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV PO PODROČJIH .....	5
3.1	Čistoča.....	6
3.2	Dežuranje in varnost.....	7
3.3	Internet.....	9
3.4	Oskrbniki.....	10
3.5	Predstavniki domov .....	12
3.6	Prostor.....	12
3.7	Restavracija.....	14
3.8	Sostanovalci.....	17
3.9	Sprejemna pisarna .....	18
3.10	Fitnes.....	19
3.11	Obštudijske dejavnosti (kulturni in športni dogodki) .....	21
4	SKLEP.....	22
	PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu.....	24
	PRILOGA 2: Odprti odgovori .....	Napaka! Zaznamek ni definiran.

## 1 UVOD

V Študentskem domu Ljubljana si prizadevamo zagotavljati primerne pogoje za bivanje in študij za naše stanovalce. Da bi lažje prepoznali njihove želje in potrebe ter še izboljšali naše storitve, že vse od leta 2015 izvajamo raziskavo »Zadovoljstvo stanovalcev javnega zavoda Študentski dom Ljubljana« (v nadaljevanju: raziskava).

Zahvaljujemo se vsem 997 stanovalcem, ki so se odzvali povabilu za sodelovanje v raziskavi in izpolnili anketni vprašalnik ter s tem pripomogli k izboljševanju kakovosti bivanja stanovalcev v Zavodu.

### 1.1 O raziskavi

Cilj raziskave	Ugotoviti, kakšno je zadovoljstvo stanovalcev z različnimi vidiki bivanja v Zavodu.
Obdobje zbiranja podatkov	Med 15. decembrom 2022 in 6. januarjem 2023.
Sodelujoči	K sodelovanju v raziskavi so bili povabljeni vsi stanovalci Zavoda in sicer je bilo povabilo posredovano preko aplikacije »MojŠtudent« na 7.100 e-naslovov. Na povabilo se je odzvalo 997 stanovalcev.
Merski inštrument	<p>Področja zadovoljstva (11) so bila merjena s 53 indikatorji zadovoljstva. Anketiranci svoje zadovoljstvo izrazijo na 5-stopenjski lestvici, kjer ocena 1 pomeni, da so s storitvijo zelo nezadovoljni, ocena 5 pa, da so zelo zadovoljni. V kolikor obravnavane vsebine ne morejo oceniti, jim je ponujena možnost odgovora: »Ne morem odgovoriti«.</p> <p>Poleg indikatorjev zadovoljstva je vprašalnik vseboval še nabor socio-demografskih vprašanj (spol, dom, vrsta namestitve, dolžina bivanja v domu).</p>
Področja zadovoljstva	<p>Z anketnim vprašalnikom je bilo merjeno zadovoljstvo stanovalcev na 11. področjih:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Čistoča</li><li>• Dežuranje in varnost</li><li>• Internet</li><li>• Oskrbniki</li><li>• Predstavniki domov</li><li>• Prostor</li><li>• Restavracija</li><li>• Sostanovalci</li><li>• Sprejemna pisarna</li><li>• Fitnes</li><li>• Obštudijske dejavnosti (kulturni in športni dogodki)</li></ul>

## 1.2 Opis vzorca

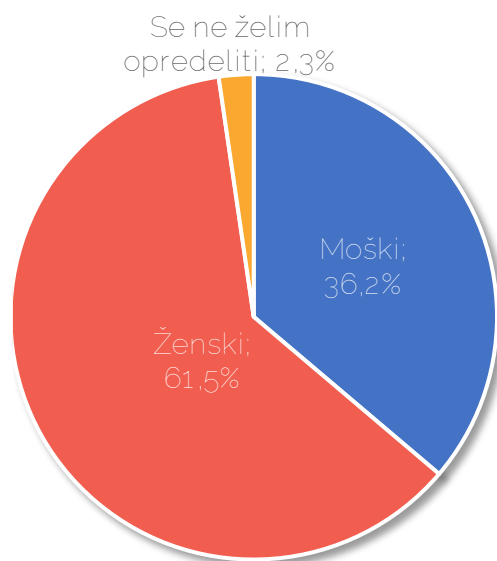
Največ anketiranih stanovalcev prihaja iz posameznih domov v Rožni dolini (predvsem Dom 4, Dom 5 in Dom 11). Slabi dve tretjini anketiranih (tj. 60,9 % anketiranih oziroma 607 stanovalcev) sta nastanjeni v apartmajskem tipu, preostali (39,1 % oziroma 390 stanovalcev) so nastanjeni v ne-apartmajskemu tipu nastanitve.

V tabeli je predstavljena podrobnejša zastopanost anketirancev glede na dom, v katerem bivaju, in nato še glede na tip nastanitve (apartmajski in ne-apartmajski tip).

Tabela 1: Število anketiranih stanovalcev glede na dom, v katerem so nastanjeni, in glede na tip nastanitve

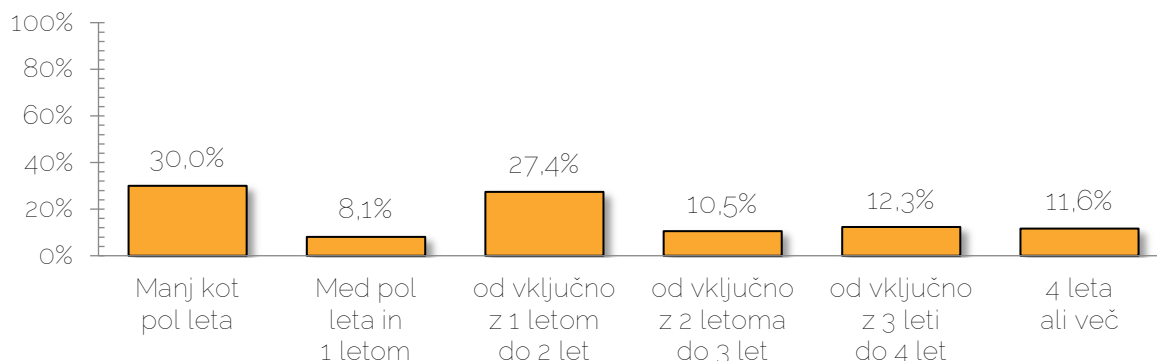
		Vsi (vse oblike nastanitve)		Apartmajska nastanitve		Ne-apartmajska nastanitve	
		f	%	f	%	f	%
1	Dom 1	49	4,9%	5	0,8%	44	11,3%
2	Dom 2	38	3,8%	38	6,3%	0	0,0%
3	Dom 3	29	2,9%	3	0,5%	26	6,7%
4	Dom 4	96	9,6%	20	3,3%	76	19,5%
5	Dom 5	82	8,2%	81	13,3%	1	0,3%
6	Dom 6	55	5,5%	0	0,0%	55	14,1%
7	Dom 7	22	2,2%	0	0,0%	22	5,6%
8	Dom 8	30	3,0%	3	0,5%	27	6,9%
9	Dom 9	35	3,5%	2	0,3%	33	8,5%
10	Dom 10	38	3,8%	4	0,7%	34	8,7%
11	Dom 11	84	8,4%	82	13,5%	2	0,5%
12	Dom 12	25	2,5%	24	4,0%	1	0,3%
13	Dom 13	15	1,5%	15	2,5%	0	0,0%
14	Dom 14	4	0,4%	4	0,7%	0	0,0%
15	Dom ŠD 3	43	4,3%	41	6,8%	2	0,5%
16	Dom ŠD 4	39	3,9%	39	6,4%	0	0,0%
17	Dom Gerbičeva 59	20	2,0%	0	0,0%	20	5,1%
18	Dom A	21	2,1%	21	3,5%	0	0,0%
19	Dom B	26	2,6%	26	4,3%	0	0,0%
20	Dom C	22	2,2%	22	3,6%	0	0,0%
21	Dom D	18	1,8%	16	2,6%	2	0,5%
22	Dom FDV	29	2,9%	29	4,8%	0	0,0%
23	Dom Topniška	35	3,5%	32	5,3%	3	0,8%
24	Dom Akademski kolegij	18	1,8%	1	0,2%	17	4,4%
25	Dom Ilirska	34	3,4%	34	5,6%	0	0,0%
26	Dom na Poljanski cesti	15	1,5%	15	2,5%	0	0,0%
27	Dom VSŽ	21	2,1%	0	0,0%	21	5,4%
28	Dom na Litostrojski cesti	44	4,4%	41	6,8%	3	0,8%
29	Dom DPL	10	1,0%	9	1,5%	1	0,3%
SKUPAJ		997	100,0%	607	100,0%	390	100,0%

Stanovalkke so se v večji meri kakor stanovalci odzvale povabilu za sodelovanje v raziskavi, kajti predstavljajo slabi dve tretjini anketiranih.



Slika 1: Spolna struktura vzorca

Glede na dolžino bivanja v domu v vzorcu prevladujejo stanovalci, ki v domu bivajo manj kot pol leta (slaba tretjina) in od enega leta do dveh let (dobra četrtnina). V vzorcu so sicer dobro zastopane vse kategorije stanovalcev glede na dolžino bivanja v domu.

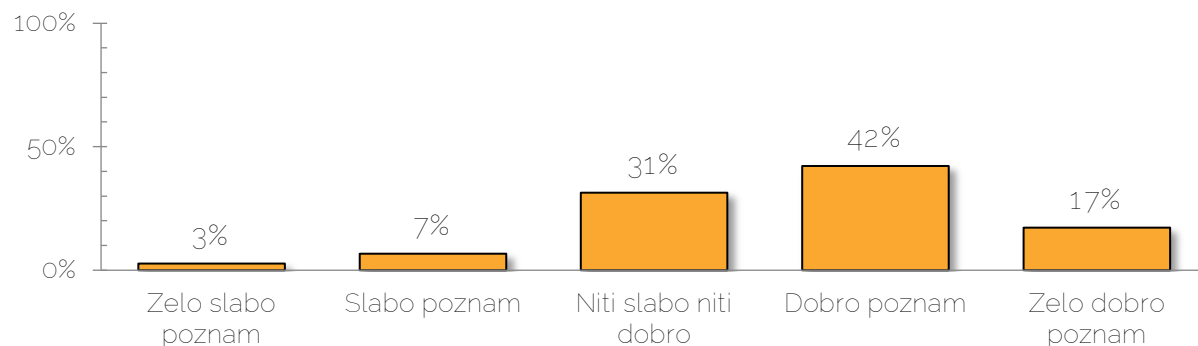


Slika 2: Anketiranci po dolžini bivanja v domu

Le pet anketiranih je navedlo, da imajo dodaten status, in sicer imata dva anketirana status starša (družina), trije pa status invalida.

### 1.3 Poznavanje domskega reda

Tri petine stanovalcev dobro ali zelo dobro pozna domski red, več kot dve petini ga poznata dobro, kar je najpogosteje izbrani odgovor. Le vsak deseti stanovalec domski red pozna slabo ali zelo slabo.

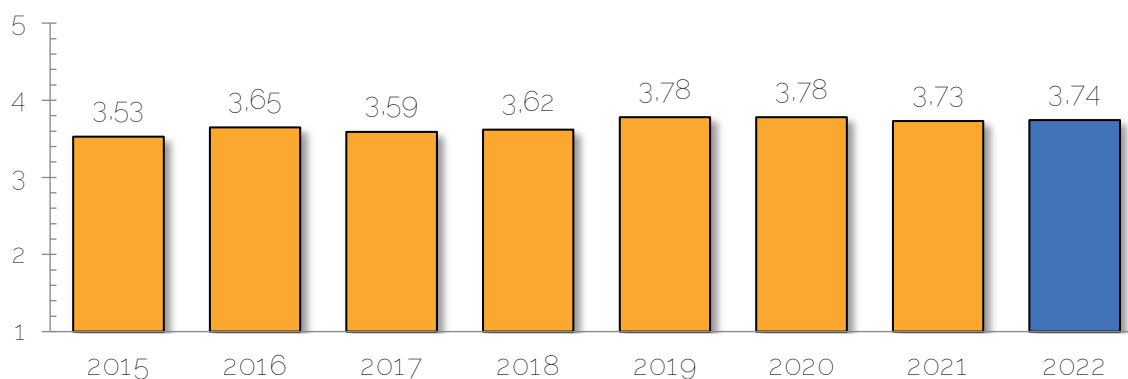


Slika 3: »Kako dobro poznate domski red?«

## 2 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V LETU 2022

### 2.1 Povprečna stopnja zadovoljstva

V letu 2022 znaša povprečna stopnja zadovoljstva, izračunana kot povprečje vseh merjenih indikatorjev, 3,74. Gre za eno izmed najvišjih stopenj zadovoljstva od začetka merjenja zadovoljstva stanovalcev. Dolgoročni trend zadovoljstva stanovalcev je pozitiven z manjšimi nihanjem. Zadovoljstvo stanovalcev se tako postopoma zvišuje.

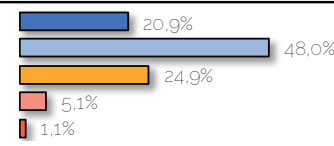


Slika 4: Povprečna stopnja zadovoljstva stanovalcev v trendu

### 2.2 Splošno zadovoljstvo z bivanjem v ŠDL

Anketirani stanovalci so odgovarjali na vprašanje, kako zadovoljni so na splošno z njihovim bivanjem v Študentskem domu Ljubljana. Dobri dve tretjini stanovalcev sta zadovoljni ali zelo zadovoljni z bivanjem, pri čemer jih je skoraj polovica zadovoljnih, petina pa zadovoljnih.

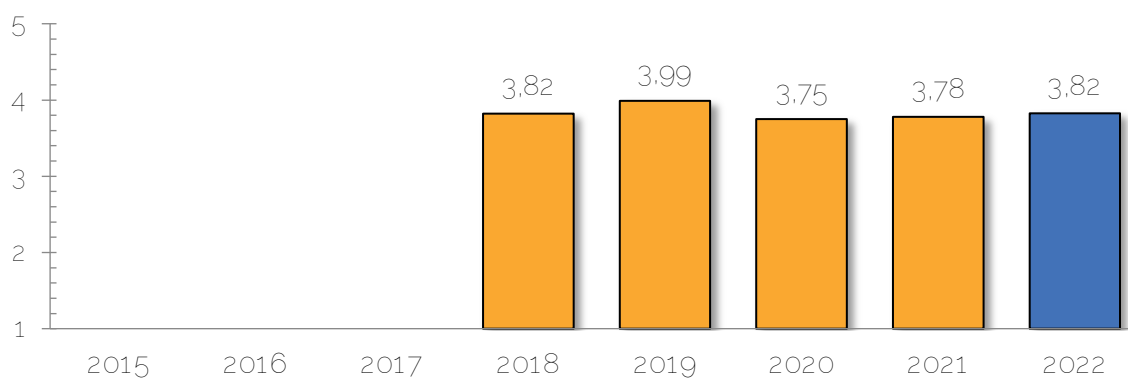
Tabela 2: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v ŠDL

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Splošno zadovoljstvo z bivanjem	997		3,82	↑

Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a  
 ■ Nezadovoljen/a  
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a  
 ■ Zadovoljen/a  
 ■ Zelo zadovoljen/a

Zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v ŠDL v zadnjih treh letih narašča.

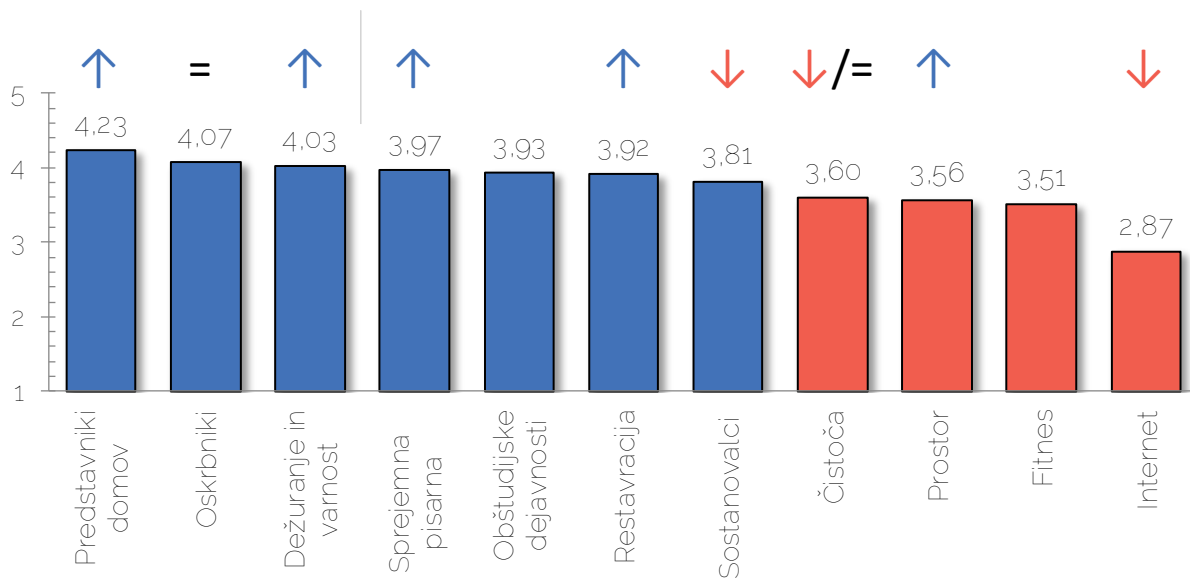


Slika 5: Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v ŠDL v trendu

### 3 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV PO PODROČJIH

Zadovoljstvo stanovalcev se po področjih lahko zelo razlikuje. Najvišje zadovoljstvo v letu 2022 je bilo ugotovljeno s predstavniki domov – zadovoljstvo na tem področju je visoko. Sledi zadovoljstvo z oskrbniki in zadovoljstvo z dežuranjem in varnostjo, kjer stopnja zadovoljstva presega vrednost 4,0, kar kaže na to, da na teh področjih prevladujejo zelo zadovoljni stanovalci. Le malo pod to vrednostjo je zadovoljstvo s sprejemno pisarno. Visoko je tudi zadovoljstvo stanovalcev z občudijskimi dejavnostmi, zadovoljstvo z restavratorji in s sestanovanci. Nekoliko manj so stanovalci zadovoljni s čistočo, prostori in fitnessom – na teh področjih se pojavi manjša skupina nezadovoljnih stanovalcev, ki praviloma ne presega ene petine. Zadovoljstvo z internetom je področje z najnižjim zadovoljstvom.

Zadovoljstvo je na večini merjenih področjih višje ali na enaki ravni kakor leto poprej. Na nekaterih področjih je celo prišlo do bistvenih izboljšanj zadovoljstva (predvsem zadovoljstvo s sprejemno pisarno, pa tudi z restavratorji in prostori). Do majhnega poslabšanja je prišlo pri zadovoljstvu s čistočo in sestanovanci. Zadovoljstvo z internetom se je sicer poslabšalo, a padeč zadovoljstva ni bil tak, kakor v letu 2021 (napram letu 2020).



Slika 6: Povprečna stopnja zadovoljstva po področjih (področja so razvrščena padajoče od področja z najvišjo stopnjo zadovoljstva, do področja z najnižjo stopnjo zadovoljstva)

V nadaljevanju poročila so predstavljeni rezultati zadovoljstva stanovalcev po posameznih merjenih področjih.

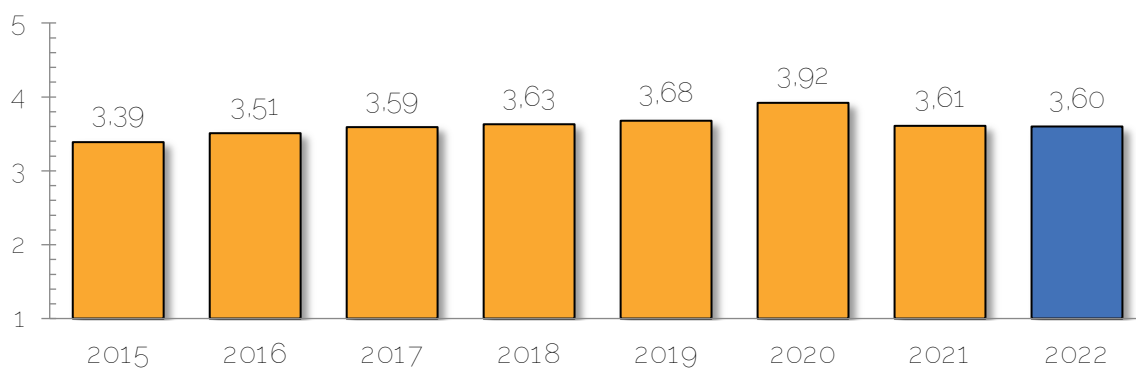
V vsakem podpoglavju je najprej predstavljena skupna povprečna ocena zadovoljstva na področju v trendu (od leta 2015 naprej), nato je predstavljena detajlna analiza posameznih merjenih indikatorjev, ki zajema frekvenčno porazdelitev odgovorov, povprečno vrednost (zaokroženo na dve decimalni mesti) in kratkoročni trend (povišanje ali znižanje zadovoljstva v letu 2022 glede na leto 2021).

### 3.1 Čistoča

Zadovoljstvo s čistočo je bilo merjeno s štirimi indikatorji: čistočo kuhinje in čistočo toaletnih prostorov, čistočo oziroma svežino zraka v sobi (ni neprijetnih vonjav od npr. cigaretnega dima ipd.) in z delom čistilk.

Zadovoljstvo stanovalcev s čistočo v letu 2022 ostaja na približno enaki ravni kot v letu 2021. Dolgoročni trend zadovoljstva stanovalcev s čistočo je pozitiven – zadovoljstvo stanovalcev na tem področju se izboljšuje.





Slika 7: Zadovoljstvo stanovalcev s čistočo v trendu

V kontekstu zadovoljstva s čistočo so anketirani stanovalci najbolj zadovoljni z delom čistilk (več kot polovica anketiranih stanovalcev je zelo zadovoljnih, slaba četrтина zadovoljnih), manj so zadovoljni s čistočo kuhinje, pa tudi čistočo toaletnih prostorov, a še vedno na teh področjih prevladuje skupina zadovoljnih in zelo zadovoljnih stanovalcev.

Tabela 3: Indikatorji zadovoljstva s čistočo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Čistoča kuhinje	883		3.17	↓
Čistoča toaletnega prostora	898		3.32	↑
Čistoča/svežina zraka v sobi (ni neprijetnih vonjav od npr. cigaretnega dima ipd.)	979		3.74	↓
Čistoča (delo čistilk)	997		4.10	↑

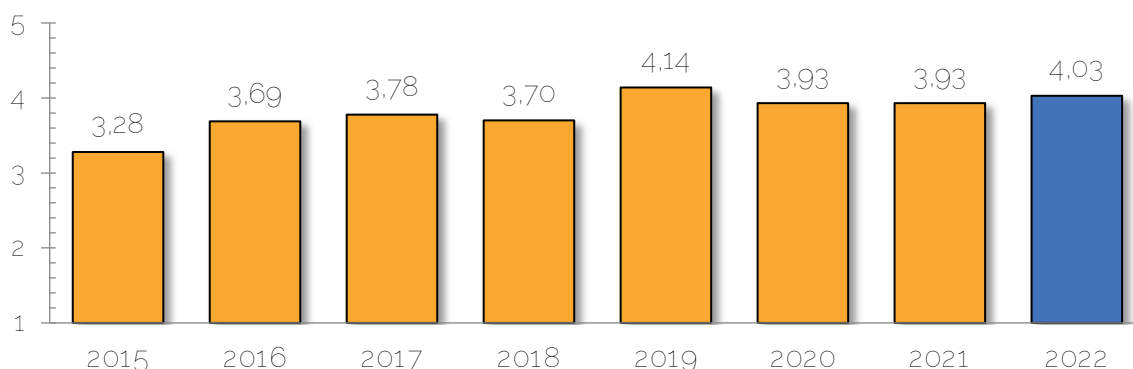
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a ■ Nezadovoljen/a ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a ■ Zadovoljen/a ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.2 Dežuranje in varnost

Zadovoljstvo z dežuranjem in varnostjo je bilo merjeno s petimi indikatorji: varnost v domu, varnost v naselju, sistem dežurstva stanovalcev, izvajanje predpisanih nalog dežurnih študentov, varnostna služba.

Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo je v letu 2022 v primerjavi z letom 2021 naraslo. Razen manjših nihanj je dolgoročni trend zadovoljstva na tem področju pozitiven.



Slika 8: Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo v trendu

Pri vseh indikatorjih tega področja obstaja visoko zadovoljstvo, predvsem s sistemom dežuranja stanovalcev in izvajanjem predpisanih nalog dežurnih študentov, s čimer je skoraj polovica vseh anketiranih stanovalcev zelo zadovoljnih, naslednjo najbolj zastopano kategorijo pa predstavljajo zadovoljni stanovalci. Zadovoljstvo z varnostjo v domu je na visoki ravni, prav tako zadovoljstvo z varnostjo v naselju.

Tabela 4: Indikatorji zadovoljstva z dežuranjem in varnostjo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Varnost v domu	997		4,07	↑
Varnost v naselju	997		3,98	↓
Sistem dežurstva stanovalcev	997		4,14	↑
Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	997		4,20	↓
Varnostna služba	997		3,76	↑

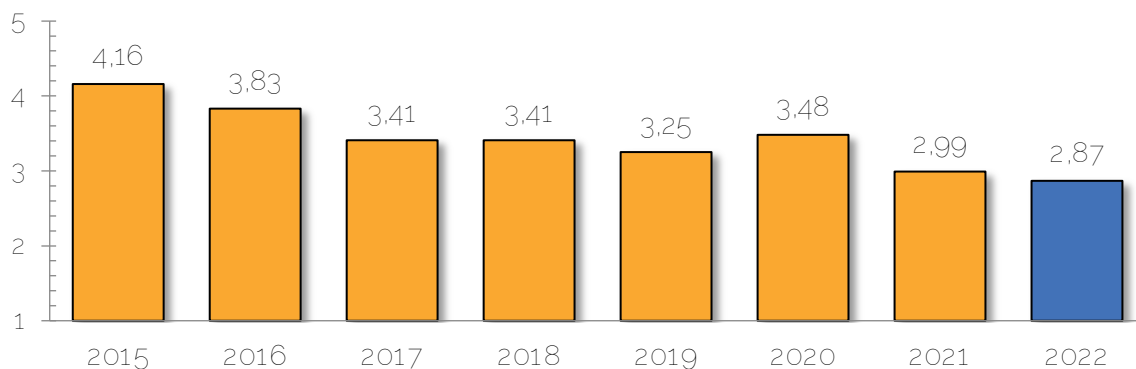
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a ■ Nezadovoljen/a ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a ■ Zadovoljen/a ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.3 Internet

Zadovoljstvo z internetom je bilo merjeno s šestimi indikatorji: hitrost brezžične (Wi-Fi) in žične povezave, hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) in žične povezave, domski administrator za internet ter aplikacija »MojŠtudent«.

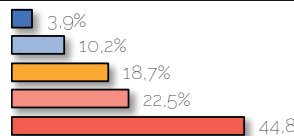
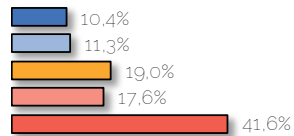
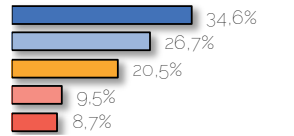
Zadovoljstvo stanovalcev od pričetka merjenja zadovoljstva na tem področju upada, a je upad zadovoljstva zadnja leta manjši.



Slika 9: Zadovoljstvo stanovalcev z internetom v trendu

Kar se tiče zadovoljstva z domskim administratorjem in aplikacijo »MojŠtudent« prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci. Stanovalci so manj zadovoljni s hitrostjo internetne povezave, predvsem brezžične, in s hitrostjo odprave napak. Zadovoljstvo stanovalcev z žično povezavo (tako njeno hitrostjo kot hitrostjo odprave napak) je višje kakor zadovoljstvo z brezžično povezavo.

Tabela 5: Indikatorji zadovoljstva z internetom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave	937		2,18	↓
Hitrost žične povezave	606		2,96	↓
Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave	895		2,06	↓
Hitrost odprave napak žične povezave	584		2,31	↓
Domski administrator za internet	997		3,69	↓
Aplikacija »MojŠtudent«	964		3,71	↓

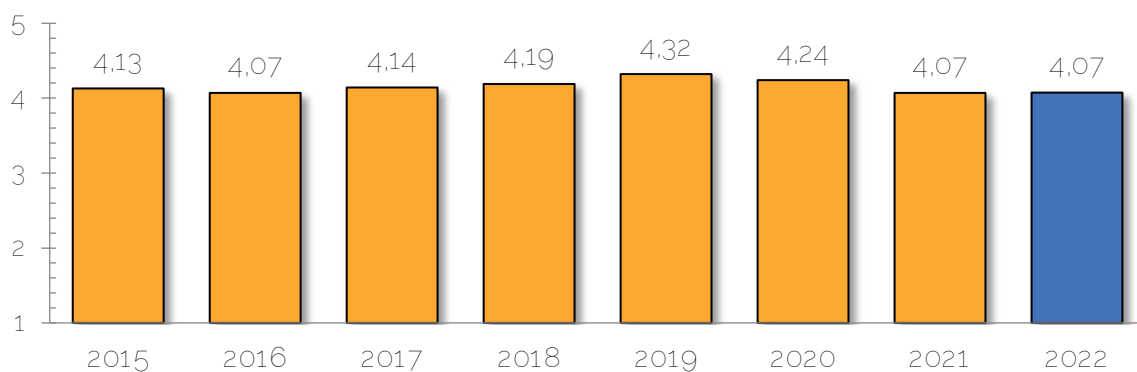
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a  
■ Nezadovoljen/a  
■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a  
■ Zadovoljen/a  
■ Zelo zadovoljen/a

### 3.4 Oskrbniki

Zadovoljstvo z oskrbniki je bilo merjeno s tremi indikatorji: hitrost odprave napak v sobi/apartmaju, komunikacija in odnos oskrbnika ter odzivnost oskrbnika na zahteve glede popravil v sobi/apartmaju.

Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki je visoko in v letu 2022 ostaja na enaki ravni kot v letu 2021.



Slika 10: Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki v trendu

Pri vseh merjenih indikatorjih zadovoljstva z oskrbniki gre za visoko zadovoljstvo, predvsem kar zadeva komunikacijo in odnos oskrbnika. Veliko večino predstavljajo zadovoljni, predvsem pa zelo zadovoljni stanovalci.

Tabela 6: Indikatorji zadovoljstva z oskrbniki

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Hitrost odprave napak v sobi/apartmaju	997		3,98	↓
Komunikacija in odnos oskrbnika	997		4,17	↑
Odzivnost oskrbnika na zahteve glede popravil v sobi/apartmaju	997		4,07	↓

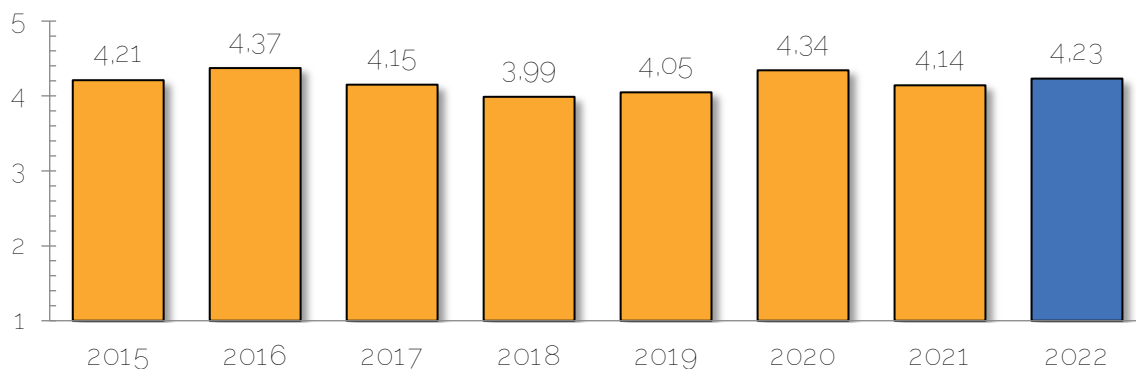
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a  
 ■ Nezadovoljen/a  
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a  
 ■ Zadovoljen/a  
 ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.5 Predstavniki domov

Zadovoljstvo s predstavniki domov je bilo merjeno z dvema indikatorjema: predstavnik doma in namestnik predstavnika doma.

Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov je v letu 2022 višje kot v letu 2021 oziroma je najvišje odkar potekajo meritve. Prav tako gre za področje najvišjega zadovoljstva stanovalcev od vseh merjenih področij.



Slika 11: Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov v trendu

Zelo zadovoljnih stanovalcev s predstavnikom doma in njegovim namestnikom je več kot polovica, prav tako se je zadovoljstvo povišalo glede na prejšnje merjeno obdobje.

Tabela 7: Indikatorji zadovoljstva s predstavniki domov

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Predstavnik doma	997		4,24	↑
Namestnik predstavnika doma	997		4,22	↑

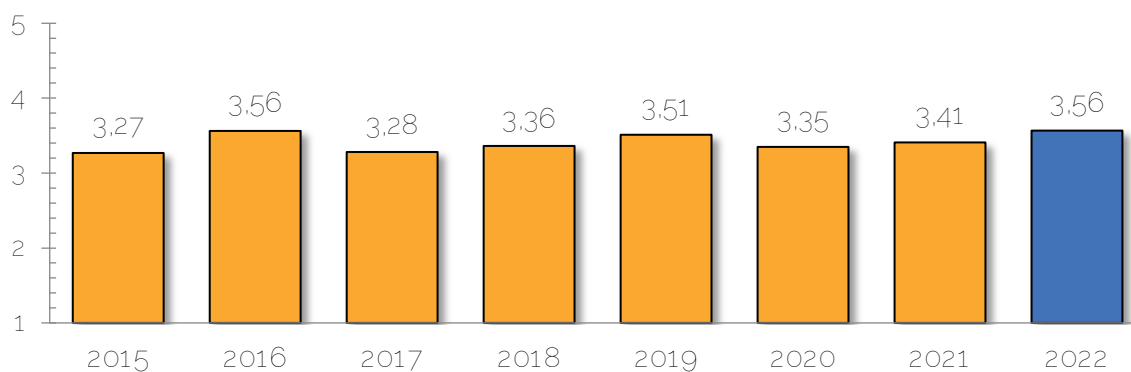
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a ■ Nezadovoljen/a ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a ■ Zadovoljen/a ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.6 Prostor

Zadovoljstvo s prostorom je bilo merjeno z devetimi indikatorji: soba, kuhinja, toaletni prostor, notranje športne kapacitete, zunanje športne kapacitete, pralnica v domu, soba za druženje (tv soba), učilnica v domu, urejenost okolice (parki, poti).

Zadovoljstvo stanovalcev s prostori v zadnjih letih narašča. V letu 2022 je zadovoljstvo s prostori na najvišji ravni doslej (na enaki ravni je bila še v letu 2016) in se je bistveno izboljšalo glede na leto 2021.



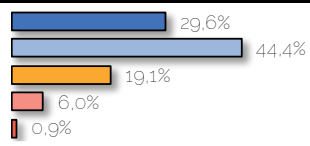
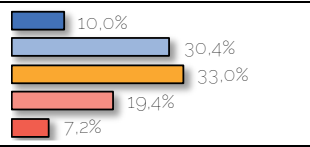
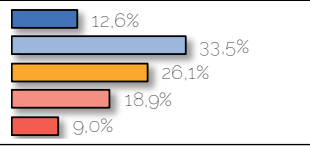
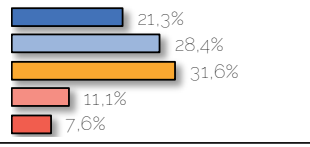
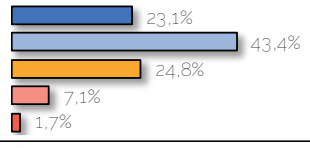
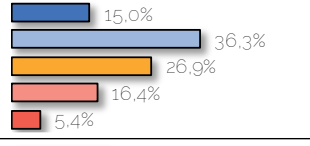
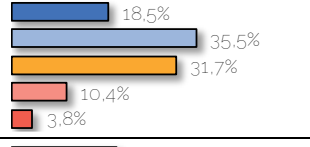
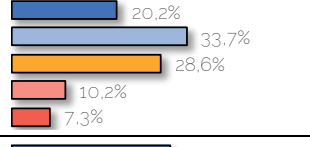
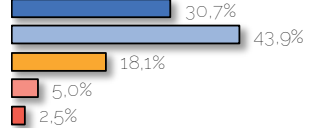
Slika 12: Zadovoljstvo stanovalcev s prostorom v trendu

Zadovoljstvo s posameznimi prostori v domovih v zadnjih letih narašča. Zelo visoko je zadovoljstvo stanovalcev s sobo in urejenostjo okolice domov, kjer prevladujejo zadovoljni stanovalci, sledijo jim zelo zadovoljni stanovalci. Zadovoljstvo z zunanji površinami je visoko, prav tako pa glede zadovoljstva s sobo za druženje in učilnico v domu prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci. Podobno velja tudi za zadovoljstvo s pralnicami.

Kar se tiče zadovoljstva s kuhinjo in toaletnimi prostori prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci, se pa pri teh kategorijah poveča delež srednje zadovoljnih.

Pri zadovoljstvu z vsemi prostori gre za bistvena izboljšanja zadovoljstva – predvsem je poskok prisoten pri zadovoljstvu z notranjimi športnimi kapacitetami, pa tudi pri sobi za druženje (TV soba) in učilnico v domu.

Tabela 8: Indikatorji zadovoljstva s prostori

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Soba	996		3,96	↑
Kuhinja	973		3,17	↑
Toaletni prostor	992		3,22	↑
Notranje športne kapacitete	225		3,45	↑
Zunanje športne kapacitete	602		3,79	↑
Pralnica v domu	554		3,39	↑
Soba za druženje (TV soba)	729		3,54	↑
Učilnica v domu	510		3,49	↑
Urejenost okolice (parki, poti)	969		3,95	↑

Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a 
 ■ Nezadovoljen/a 
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a 
 ■ Zadovoljen/a 
 ■ Zelo zadovoljen/a

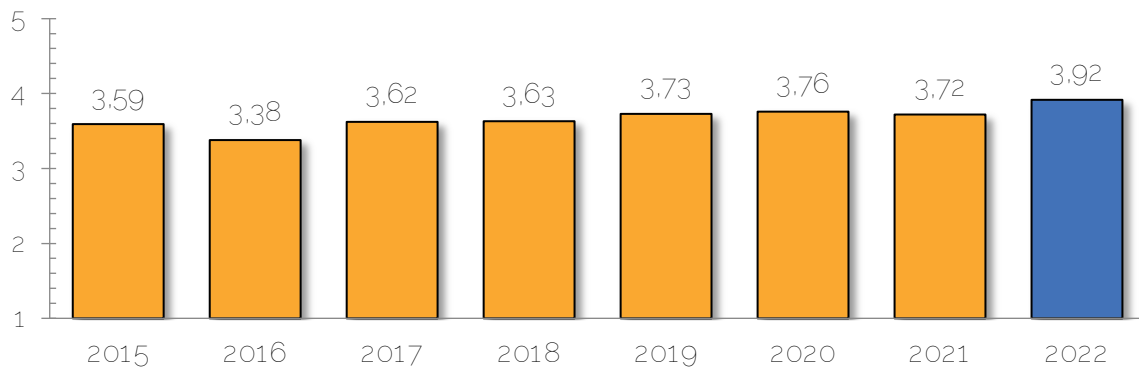
### 3.7 Restavracija

Zadovoljstvo z restavracijo je bilo merjeno z devetimi indikatorji: kakovost hrane, kakovost postrežbe, primernost cene obroka, primernost količine hrane v obroku, prijaznost osebja v restavraciji, raznovrstnost menijev, oglaševanje menijev, ponudba bara, prijaznost osebja v baru.



Zadovoljstvo z restavracijo Rožna Kuh'na v Rožni dolini so ocenjevali stanovanjci, ki so jo obiskali vsaj enkrat v zadnjem letu. Takih je bilo 298 oziroma 29,9 % vseh anketiranih stanovanjcev. Preostali (699 anketiranih stanovanjcev oziroma 70,1 %) restavracije v zadnjem letu ni obiskalo.

Zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo je bilo v letih 2019, 2020 in 2021 na podobno visoki ravni, nato pa se zadovoljstvo stanovanjcev na tem področju v letu 2022 zviša in doseže najvišjo raven v opazovanem obdobju.

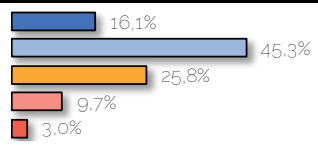
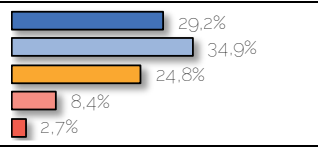
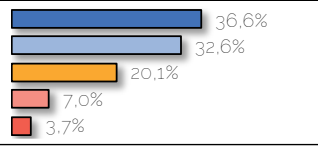
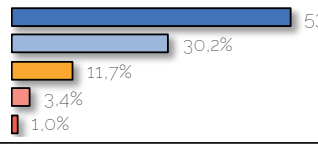
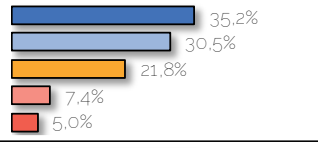
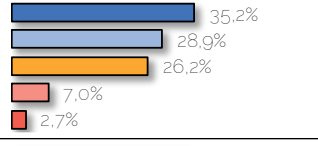
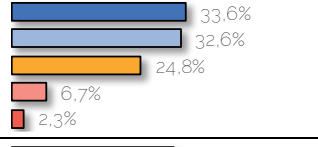
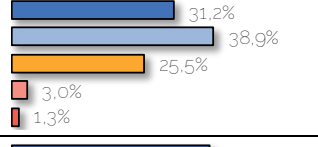
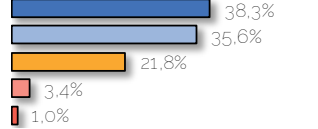


Slika 13: Zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo v trendu

V kontekstu zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo v pozitivnem smislu izstopa predvsem količina hrane v obroku, kjer je zadovoljstvo stanovanjcev na zelo visoki ravni. Visoko zadovoljstvo je opazno še pri ponudbi bara in prijaznosti osebja v njem.

Zadovoljstvo s preostalimi vidiki delovanja restavracije je prav tako visoko in je glede na lansko leto večinoma poraslo.

Tabela 9: Indikatorji zadovoljstva z restavracijo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Kakovost hrane	298		3,62	↑
Kakovost postrežbe	298		3,80	↑
Primernost cene obroka	298		3,91	↑
Primernost količine hrane v obroku	298		4,32	↑
Prijaznost osebja v restavraciji	298		3,84	↓
Raznovrstnost menijev	298		3,87	↑
Oglaševanje menijev	298		3,88	↑
Ponudba bara	298		3,96	↑
Prijaznost osebja v baru	298		4,07	↑

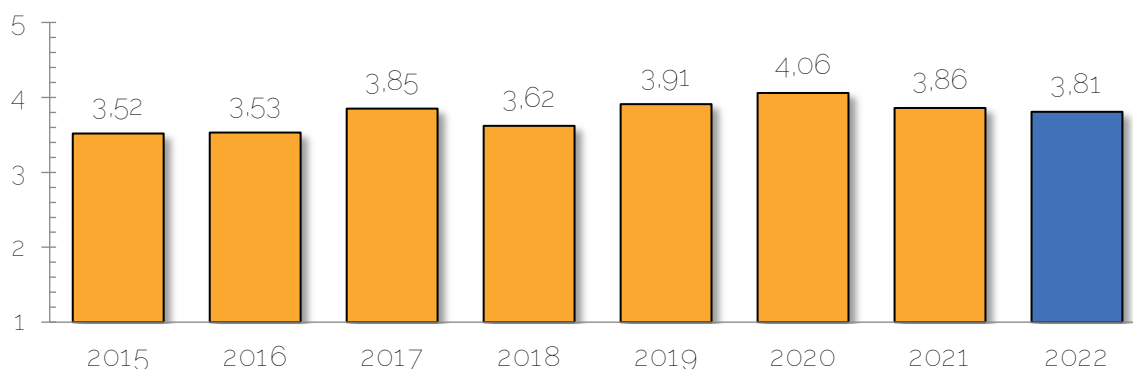
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a 
 ■ Nezadovoljen/a 
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a 
 ■ Zadovoljen/a 
 ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.8 Sostanovalci

Zadovoljstvo s sostanovalci je bilo merjeno s štirimi indikatorji: sostanovalci glede čistoče, sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda, sostanovalci glede hrupa in sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja.

Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci je visoko tudi v letu 2022, prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci. Zadovoljstvo v letu 2022 je na ravni iz leta 2021 oziroma je malenkost nižje.



Slika 14: Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci v trendu

Zadovoljstvo stanovalcev z njihovimi sostanovalci je najvišje v primeru upoštevanja prepovedi kajenja, visoko pa je tudi v primeru upoštevanja domskega reda. Manj so stanovalci zadovoljni s svojimi sostanovalci glede njihove čistoče.

Tabela 10: Indikatorji zadovoljstva s sostanovalci

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Sostanovalci glede čistoče	997		3.37	↓
Sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda	997		3.95	↓
Sostanovalci glede hrupa	997		3.79	↑
Sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja	997		4.12	↓

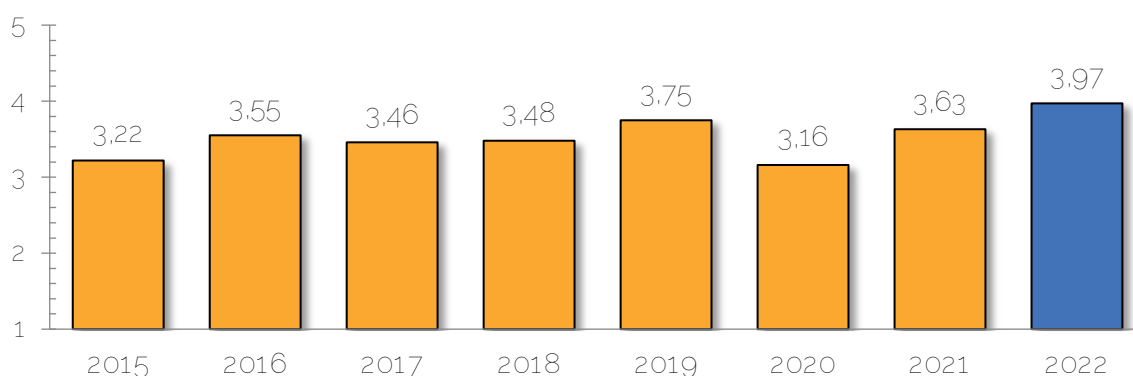
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a 
 ■ Nezadovoljen/a 
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a 
 ■ Zadovoljen/a 
 ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.9 Sprejemna pisarna

Zadovoljstvo s sprejemno pisarno je bilo merjeno s sedmimi indikatorji: korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni, odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih na blagajni, odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih v sprejemni pisarni, pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati, strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni, korektnost odnosa zaposlenih na recepciji in zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne.

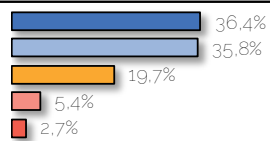
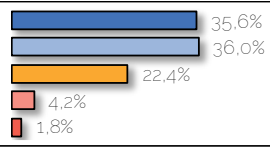
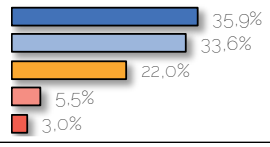
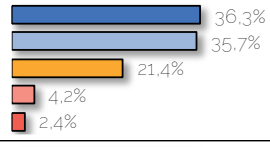
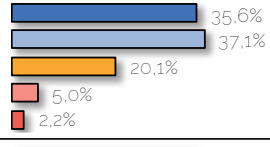
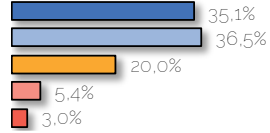
Zadovoljstva stanovalcev s sprejemno pisarno od pričetka merjenja zadovoljstva na tem področju narašča (z manjšimi nihanjem). V letu 2022 je zadovoljstvo s sprejemno pisarno na najvišji ravni doslej.



Slika 15: Zadovoljstvo stanovalcev s sprejemno pisarno v trendu

Zadovoljstvo s sprejemno pisarno je visoko pri vseh indikatorjih zadovoljstva na tem področju, predvsem kar se tiče korektnosti odnosa zaposlenih na recepciji in zaposlenih v sprejemni pisarni ter njihove strokovnosti, visoko zadovoljstvo so stanovalci izrazili tudi s prijaznostjo zaposlenih na blagajni.

Tabela 11: Indikatorji zadovoljstva s sprejemno pisarno

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni	997		3.98	↑
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih na blagajni	997		3.99	↑
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih v sprejemni pisarni	997		3.95	↑
Pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati	997		3.94	↑
Strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni	997		3.99	↑
Korektnost odnosa zaposlenih na recepciji	997		3.99	↑
Zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne	997		3.95	↑

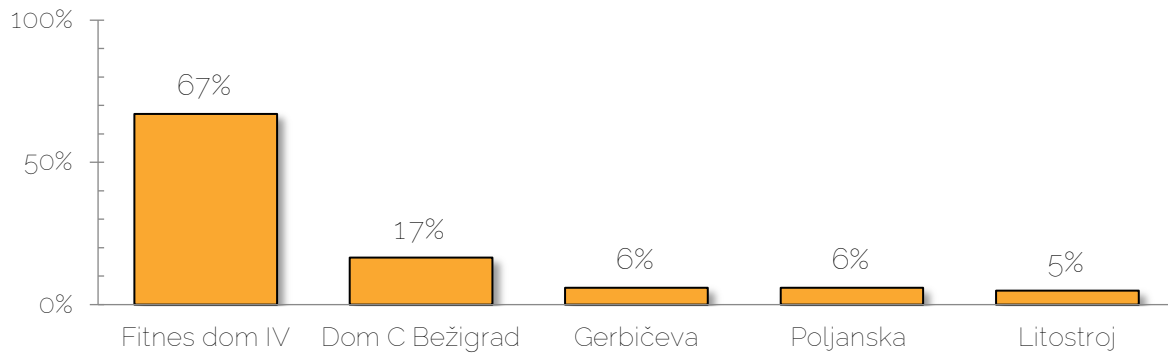
Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a 
 ■ Nezadovoljen/a 
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a 
 ■ Zadovoljen/a 
 ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.10 Fitnes

Zadovoljstvo s fitnesom je bilo merjeno s štirimi indikatorji: obratovalni čas fitnesa, količina orodij za vadbo, kvaliteta orodij za vadbo in čistoča v prostorih fitnesa.

Zadovoljstvo s fitnesom so izrazili 103 stanovalci (10,3 % vseh sodelujočih), in sicer gre za stanovalce, ki so v zadnjih treh mesecih vsaj enkrat obiskali katerega izmed fitnesov v domu. Ti stanovalci so najpogosteje (dve tretjini) obiskali fitnes v Domu IV, slaba petina jih je obiskala fitnes v Domu C Bežigrad, preostali fitnesi (Gerbičeva, Poljanska, Litostroj) so obiskani v manjšem obsegu.



Slika 16: Kateri fitnes ste obiskali (v zadnjih treh mesecih)?

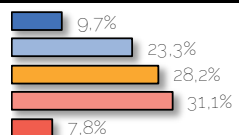
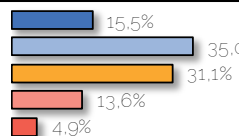
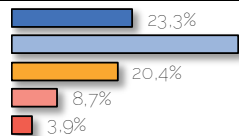
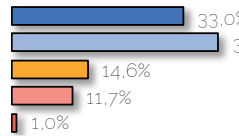
Področje je v letu 2022 doživelo prvo meritev, zato ni možno določiti trenda. Povprečna stopnja zadovoljstva s fitnessom znaša 3,51.



Slika 17: Zadovoljstvo stanovalcev s fitnessom

Med stanovalci prevladujejo taki, ki so zadovoljni in zelo zadovoljni s kvaliteto orodij za vadbo (dve tretjini stanovalcev je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih) in s čistočo v prostorih fitnesa ter količino orodij za vadbo, manj pa so stanovalci zadovoljni z obratovalnim časom fitnesa.

Tabela 12: Indikatorji zadovoljstva s fitnessom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Obratovalni čas fitnesa	103		2,96	
Količina orodij za vadbo	103		3,43	
Kvaliteta orodij za vadbo	103		3,74	
Čistoča v prostorih fitnesa	103		3,92	

Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a 
 ■ Nezadovoljen/a 
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a 
 ■ Zadovoljen/a 
 ■ Zelo zadovoljen/a

### 3.11 Obštudijske dejavnosti (kulturni in športni dogodki)

Zadovoljstvo z obštudijskimi dejavnostmi je bilo merjeno s štirimi indikatorji: organizacija in vsebina kulturnih dogodkov ter organizacija in vsebina športnih dogodkov.

Področje je v letu 2022 doživelo prvo meritev, zato ni možno določiti trenda. Povprečna stopnja zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi v letu 2022 znaša 3,93, kar pomeni, da je zadovoljstvo stanovalcev na tem področju visoko.



Slika 18: Zadovoljstvo stanovalcev z obštudijskimi dejavnostmi

Zadovoljstvo z organizacijo in vsebino kulturnih in športnih dogodkov je zelo visoko. Predvsem je zadovoljstvo stanovalcev visoko kar se tiče organizacije kulturnih dogodkov,

le malo manj pa kar se tiče njihove vsebine. Na drugi strani pa je zadovoljstvo stanovalcev visoko kar se tiče vsebine športnih dogodkov, nekoliko manj pa kar se tiče njihove organizacije.

Tabela 13: Indikatorji zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2021/22
Organizacija kulturnih dogodkov	606	<p>31.5% (Zelo zadovoljen/a) 45.4% (Zadovoljen/a) 17.7% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 3.8% (Nezadovoljen/a) 1.7% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	4,01	
Vsebina kulturnih dogodkov	592	<p>27.0% (Zelo zadovoljen/a) 40.9% (Zadovoljen/a) 23.0% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 6.6% (Nezadovoljen/a) 2.5% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,83	
Organizacija športnih dogodkov	541	<p>29.9% (Zelo zadovoljen/a) 41.0% (Zadovoljen/a) 21.4% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 5.9% (Nezadovoljen/a) 1.7% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,92	
Vsebina športnih dogodkov	533	<p>32.6% (Zelo zadovoljen/a) 39.6% (Zadovoljen/a) 21.4% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 4.7% (Nezadovoljen/a) 1.7% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,97	

Legenda:

■ Sploh ni zadovoljen/a ■ Nezadovoljen/a ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a ■ Zadovoljen/a ■ Zelo zadovoljen/a

#### 4 SKLEP

Zadovoljstvo stanovalcev se je v letu 2022 v primerjavi z letom 2021 izboljšalo. V osem letnem obdobju, kolikor traja sistematično merjenje zadovoljstva v zavodu Študentski dom Ljubljana, se nakazuje trend postopnega višanja zadovoljstva stanovalcev. To potrjujejo tudi odgovori stanovalcev na vprašanje, kakšno je njihovo splošno zadovoljstvo z bivanjem. Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v domu se prav tako izboljšuje.

Gledano po področjih se je zadovoljstvo stanovalcev v letu 2022 izboljšalo predvsem na račun izboljšanja zadovoljstva stanovalcev s predstavniki domov, varnosti in dežuranja stanovalcev, pa tudi zadovoljstva s sprejemno pisarno in restavracijo. Ta področja lahko izpostavimo kot močna področja, saj je na njih prisotno visoko zadovoljstvo, ki se je glede na prejšnja leta še zvišalo. Kar se tiče varnosti, se je glede na leto 2021 bistveno izboljšalo zadovoljstvo z varnostno službo, kar pa se tiče zadovoljstva s sprejemno pisarno, pa se je glede na leto 2021 izboljšal tako odnos, kot tudi strokovnost, korektnost in zanesljivost informacij zaposlenih v sprejemni pisarni in na recepciji.



Kot močno lahko označimo tudi področje zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi, kjer je bilo zaznano visoko zadovoljstvo.

Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki je visoko in v letu 2022 ostaja na ravni iz leta 2021.

Gledano primerjalno je zadovoljstvo s sostanovalci še vedno visoko, predvsem se krepi zadovoljstvo z upoštevanjem Domskega reda in prepovedi kajenja ter zadovoljstvo s sostanovalci glede povzročanja hrupa, nekoliko manj so stanovalci zadovoljni s čistočo sostanovalcev.

Stanovalci so s fitnessom načeloma zadovoljni, predvsem s kvaliteto vadbenih orodij in čistočo v prostorih, manj pa z odpiralnim časom.

Zadovoljstvo stanovalcev s prostori se je glede na lani bistveno izboljšalo, predvsem z notranjimi športnimi kapacitetami, sobo za druženje in učilnicami. Izboljšalo se je tudi zadovoljstvo s sobo, kuhinjo in toaletnimi prostori, kjer je zadovoljstvo že tradicionalno nekoliko nižje.

Na področju čistoče zadovoljstvo stanovalcev ostaja na enaki ravni kot leta 2021. Nekoliko se je izboljšalo zadovoljstvo stanovalcev z delom čistilk in čistočo toaletnih prostorov, nekoliko nižje pa je zadovoljstvo s čistočo kuhinje.

Manj zadovoljni so stanovalci z internetom, predvsem s hitrostjo in odpravo napak brezžičnega interneta. Zadovoljstvo stanovalcev z žičnim internetom je višje kakor zadovoljstvo z brezžičnim internetom. Nižje kakor v letu 2021 je zadovoljstvo stanovalcev z domskim administratorjem, medtem ko zadovoljstvo z aplikacijo »MojŠtudent« ostaja na enaki ravni kot v letu 2021.

PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Sklop 1: Čistoča</b>		<b>3,39</b>	<b>3,51</b>	<b>3,59</b>	<b>3,63</b>	<b>3,68</b>	<b>3,92</b>	<b>3,61</b>	<b>3,60</b>
1	Čistoča kuhinje	3,07*	3,32*	3,05*	3,42	3,36	3,54	3,21	3,17
	Čistoča kuhinje (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,48	3,45	3,76	3,63	3,50
	Čistoča kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	2,59	2,52	3,08	2,71	2,70
2	Čistoča toaletnega prostora	3,07*	3,32*	3,05*	3,38	3,56	3,71	3,26	3,32
	Čistoča toaleta (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,54	3,65	3,73	3,56	3,51
	Čistoča toaleta (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	3,15	3,42	3,48	3,02	3,07
3	Čistoča/svežina zraka v sobi (ni neprijetnih vonjav od npr. cigaretnega dima ipd.)	4,02	3,86	3,98	4,01	4,12	4,11	3,89	3,74
4	Čistoča (delo čistilk)	3,91	3,84	4,05	4,19	4,36	4,34	4,02	4,10
<b>Sklop 2: Dežuranje in varnost</b>		<b>3,28</b>	<b>3,69</b>	<b>3,78</b>	<b>3,70</b>	<b>4,14</b>	<b>3,93</b>	<b>3,93</b>	<b>4,03</b>
5	Varnost v domu	3,26	3,52	3,90	3,72	4,13	4,11	4,05	4,07
	Varnost v domu (apartmajska nastanitev)				3,78	4,10	4,15	4,12	4,13
	Varnost v domu (ne-apartmajska nastanitev)				3,64	4,16	3,95	4,01	3,98
6	Varnost v naselju	3,48	3,73	3,92	3,83	4,12	4,07	4,00	3,98
7	Sistem dežurstva stanovalcev	3,58	3,70	3,72	3,78	4,09	4,04	4,12	4,14
8	Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	3,66	3,84	3,93	3,90	4,21	4,29	4,20	4,20
9	Varnostna služba						3,14	3,47	3,76
<b>Sklop 3: Internet</b>		<b>4,16</b>	<b>3,83</b>	<b>3,41</b>	<b>3,41</b>	<b>3,25</b>	<b>3,48</b>	<b>2,99</b>	<b>2,87</b>
10	Hitrost interneta	4,48	4,07	3,67	3,29	3,12	3,47	3,01	2,49
	Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave						2,85	2,43	2,18
	Hitrost žične povezave						4,09	3,58	2,96
11	Hitrost odprave napake pri nedelovanju interneta	4,02	3,62	2,81	3,08	2,74	3,08	2,66	2,16
	Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave						2,71	2,34	2,06
	Hitrost odprave napak žične povezave						3,46	2,98	2,31
12	Domski administrator za internet	4,24	4,37	4,03	3,86	4,05	4,04	4,00	3,69
13	Aplikacija »MojŠtudent«	3,97	3,80	3,79	3,86	3,90	3,71	3,71	3,71
<b>Sklop 4: Oskrbniki</b>		<b>4,13</b>	<b>4,07</b>	<b>4,14</b>	<b>4,19</b>	<b>4,32</b>	<b>4,24</b>	<b>4,07</b>	<b>4,07</b>
14	Hitrost odprave napak v sobi/apartmaju	4,18	4,19	4,17	4,15	4,22	4,20	3,99	3,98
15	Komunikacija in odnos oskrbnika	4,21	4,10	4,20	4,23	4,36	4,28	4,11	4,17
16	Odzivnost oskrbnika na zahteve glede popravil v sobi/apartmaju	4,22	4,14	4,18	4,19	4,32	4,24	4,07	4,07
<b>Sklop 5: Predstavniki domov</b>		<b>4,21</b>	<b>4,37</b>	<b>4,15</b>	<b>3,99</b>	<b>4,05</b>	<b>4,34</b>	<b>4,14</b>	<b>4,23</b>
17	Predstavniki doma	4,06	4,16	4,18	3,97	4,21	4,35	4,14	4,24
18	Namestnik predstavnika doma	4,12	4,37	4,14	4,00	4,23	4,34	4,15	4,22
<b>Sklop 6: Prostor</b>		<b>3,27</b>	<b>3,56</b>	<b>3,28</b>	<b>3,36</b>	<b>3,51</b>	<b>3,35</b>	<b>3,41</b>	<b>3,56</b>
19	Soba	4,00	3,82	3,92	3,92	4,06	3,93	3,86	3,96
	Soba (apartmajska nastanitev)				4,00	4,16	4,08	4,08	4,07
	Soba (ne-apartmajska nastanitev)				3,82	3,89	3,67	3,79	3,78
20	Kuhinja				3,25	3,22	3,19	3,04	3,17
	Kuhinja (apartmajska nastanitev)	3,21	3,46	3,30	3,44	3,40	3,40	3,33	3,31
	Kuhinja (ne-apartmajska nastanitev)	2,81	2,87	2,72	2,85	2,97	2,89	2,87	2,94
21	Toaletni prostor				3,32	3,47	3,40	3,17	3,22
	Toaleta (apartmajska nastanitev)	3,38	3,34	3,56	3,49	3,58	3,42	3,35	3,32
	Toaleta (ne-apartmajska nastanitev)	2,89	2,95	2,83	3,11	3,28	2,89	3,07	3,07
22	Notranje športne kapacitete	3,06	3,00	3,34	3,25	3,07	2,75	2,77	3,45

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
23	Zunanje športne kapacitete	3,70	4,14	3,76	3,61	3,69	3,65	3,50	3,79
24	Pralnica v domu	2,92	3,78	3,21	3,21	3,42	3,35	3,26	3,39
25	Soba za druženje (TV soba)	3,13	3,74	3,26	3,29	3,44	3,13	3,17	3,54
26	Učilnica v domu	2,99	3,99	3,22	3,15	3,22	3,10	3,10	3,49
27	Urejenost okolice (parki, poti)	4,03	3,88	3,24	3,95	3,94	3,97	3,77	3,95
Sklop 7: Restavracija		3,59	3,38	3,62	3,63	3,73	3,76	3,72	3,92
28	Kakovost hrane	3,24	2,92	3,11	3,21	3,39	3,53	3,40	3,62
29	Kakovost postrežbe	3,41	3,25	3,34	3,43	3,60	3,70	3,65	3,80
30	Primernost cene obroka	3,93	3,51	3,68	3,34	3,77	3,74	3,57	3,91
31	Primernost količine hrane v obroku	3,90	3,69	3,95	4,01	3,93	4,09	3,98	4,32
32	Prijaznost osebja v restavraciji	3,63	3,61	3,62	3,87	4,11	3,97	3,88	3,84
33	Raznovrstnost menijev	3,43	3,31	3,95	3,66	3,66	3,65	3,63	3,87
34	Oglaševanje menijev			3,67	3,69	3,59	3,64	3,52	3,88
35	Ponudba bara			3,65	3,63	3,74	3,66	3,74	3,96
36	Prijaznost osebja v baru			3,65	3,86	3,81	4,01	3,90	4,07
Sklop 8: Sostanovalci		3,52	3,53	3,85	3,62	3,91	4,06	3,86	3,81
37	Sostanovalci glede čistoče	3,14	3,15	3,28	3,21	3,54	3,71	3,47	3,37
38	Sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda	3,64	3,66	3,76	3,65	4,02	4,18	3,97	3,95
39	Sostanovalci glede hrupa	3,54	3,49	3,62	3,53	3,83	4,09	3,74	3,79
40	Sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja	3,75	3,81	3,93	3,85	4,15	4,27	4,16	4,12
Sklop 9: Sprejemna pisarna		3,22	3,55	3,46	3,48	3,75	3,16	3,63	3,97
41	Korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni	3,18	3,38	3,44	3,46	3,73	3,17	3,67	3,98
42	Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih na blagajni	3,34	4,12	3,51	3,56	3,79	3,26	3,66	3,99
43	Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih v sprejemni pisarni	3,08	3,39	3,41	3,49	3,70	3,13	3,64	3,95
44	Pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati	3,11	3,41	3,44	3,44	3,70	2,99	3,53	3,94
45	Strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni	3,25	3,51	3,49	3,54	3,78	3,22	3,68	3,99
46	Korektnost odnosa zaposlenih na recepciji		3,48	3,45	3,45	3,79	3,19	3,65	3,99
47	Zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne	3,27	3,58	3,49	3,52	3,75	3,15	3,62	3,95
Sklop 10: Fitness									3,51
48	Obratovalni čas fitnesa								2,96
49	Količina orodij za vadbo								3,43
50	Kvaliteta orodij za vadbo								3,74
51	Čistoča v prostorih fitnesa								3,92
Sklop 11: Kulturni in športni dogodki									3,93
52	Kulturni dogodki								3,92
	Organizacija kulturnih dogodkov								4,01
	Vsebina kulturnih dogodkov								3,83

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
53	Športni dogodki								3,94
	Organizacija športnih dogodkov								3,92
	Vsebina športnih dogodkov								3,97
Sklop 12: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v zavodu									
54	Splošno zadovoljstvo z bivanjem				3,82	3,99	3,75	3,78	3,82
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (apartmajska nastanitev)				3,88	4,06	3,84	3,93	3,88
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (ne-apartmajska nastanitev)				3,72	3,88	3,60	3,69	3,74
55	Skupna povprečna ocena izvedene ankete	3,53	3,65	3,59	3,62	3,78	3,78	3,73	3,74