



Predstavitev rezultatov ankete

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV JAVNEGA ZAVODA ŠTUDENTSKI DOM LJUBLJANA v letu 2021

1 Kazalo vsebine

2	Uvod	3
3	Na kratko o anketi	3
4	Kdo je v anketi sodeloval.....	3
5	Vprašanja.....	4
6	Analiza rezultatov ankete 2021 in primerjava rezultatov iz preteklih let (2015-2021)	4
6.1	Zadovoljstvo stanovalcev po vsebinskih sklopih	4
6.2	Zadovoljstvo stanovalcev po vprašanjih	4
6.2.1	Zadovoljstvo stanovalcev s čistočo	4
6.2.2	Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo.....	5
6.2.3	Zadovoljstvo stanovalcev z internetom	5
6.2.4	Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki	6
6.2.5	Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov.....	6
6.2.6	Zadovoljstvo stanovalcev s prostorom.....	6
6.2.7	Zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo	7
6.2.8	Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci	7
6.2.9	Zadovoljstvo stanovalcev s sprejemnima pisarnama.....	8
6.2.10	Zadovoljstvo stanovalcev z ukrepi zoper koronavirus	8
6.3	Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem.....	9
7	Priloga: Primerjava rezultatov anket 2021 – 2015.....	10

2 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 anketo »Zadovoljstvo stanovalcev javnega zavoda Študentski dom Ljubljana« (v nadaljevanju: anketa).

Zdravstvena kriza, ki jo je povzročil virus SARS-CoV-2 (v nadaljevanju: epidemija koronavirusa) še naprej kroji velik del našega življenja. Z namenom preprečevanja epidemije koronavirusa v študentskih domovih izvajamo vrsto ukrepov, ki so jih sprejeli Vlada Republike Slovenije, Nacionalni inštitut za javno zdravje, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter druge pristojne institucije. Vprašanja o njihovi ustreznosti ostajajo del ankete.

Zahvaljujemo se vsem 977 stanovalcem, ki so rešili anketo in tako pripomogli k izboljševanju bivanja v Zavodu.

3 Na kratko o anketi

Cilji anketiranja	Glavni cilj izvajanje ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo stanovalcev s storitvami bivanja v zavodu.
Kdaj je anketa potekala	Anketo smo izvajali med 22. decembrom 2021 in 10. januarjem 2022
Kdo je v anketi sodeloval	K sodelovanju v anketi so bili povabljeni vsi slovenski stanovalci zavoda.
Vprašalnik	Vprašalnik je bil razdeljen na 10 vsebinskih sklopov: <ul style="list-style-type: none">- Čistoča.- Dežuranje in varnost.- Internet.- Oskrbniki.- Predstavniki domov.- Prostor.- Restavracija.- Sostanovalci.- Sprejemni pisarni.- Koronavirus. Celoten vprašalnik je vseboval 53 vprašanj.
Stopnja odgovora	Povabilo za sodelovanje v anketi smo posredovali preko aplikacije »MojŠtudent« na 6.952 e-naslovov. V anketi je bilo v celoti izpolnjenih 977 vprašalnikov.

4 Kdo je v anketi sodeloval

Anketo 2021 je v celoti rešilo 977 stanovalcev.

Od skupno 977 stanovalcev, ki so anketo izpolnili v celoti, je sodelovalo več žensk kot moških, in sicer 633 (65%) žensk in 344 (35%) moških. Razmerje je enako kot v anketi za leto 2020.

Med anketiranimi je bilo največ takšnih, ki v zavodu bivajo manj kot pol leta, in sicer 323 oz. 33%. V predhodnem letu je bila to največja skupina stanovalcev, ki v zavodu biva 1-2 leti (25%). Drugo največjo skupino anketirancev ankete 2021 so predstavljali tisti, ki v zavodu bivajo med 2-3 leti, in sicer 162 (17%). V predhodnem letu (2020) je bila na drugem mestu ista skupina z 22% deležem. Tretjo največjo skupino ankete 2021 so predstavljali stanovalci, ki v zavodu bivajo 0,5-1 leta, in sicer 152 (16%), v predhodnem letu pa skupina stanovalcev, ki v zavodu bivajo 3-4 leta (18%).

Med anketiranimi je bilo več takšnih, ki bivajo v apartmajskem tipu namestitve, in sicer 630 (64%). Tudi v anketi za leto 2020 je bilo več udeležencev ankete iz tega nastanitve (60%).

5 Vprašanja

Z željo zagotavljanja primerljivosti rezultatov anketnih vprašanj od leta 2015 nismo veliko spreminjali, oziroma smo jih samo v točkah, kjer so bile spremembe smiselne. Anketna vprašanja so razdeljena v 9 standardnih vsebinskih sklopov (Čistoča, Dežuranje in varnost, Internet, Oskrbniki, Predstavniki domov, Prostor, Restavracija, Sostanovalci in Sprejemna pisarna). Poleg standardnih vsebinskih sklopov smo v anketi 2020 dodali še sklop Koronavirus, ki je vključuje vprašanja o ukrepih zavoda in pristojnih institucij zoper epidemijo koronavirusa. Zaradi epidemiološke situacije v letu 2021 smo navedeni sklop obdržali.

Anketiranci svoje zadovoljstvo ocenjujejo na lestvici od 1 do 5, pri čemer ocena 1 pomeni, da so s storitvijo zelo nezadovoljni, ocena 5 pa pomeni, da so s storitvijo zelo zadovoljni. V primeru vprašanj, pri katerih vsebine stanovalci ne morejo oceniti, jim je ponujena možnost odgovora: »Ne morem odgovoriti«.

6 Analiza rezultatov ankete 2021 in primerjava rezultatov iz preteklih let (2015-2021)

6.1 Zadovoljstvo stanovalcev po vsebinskih sklopih

Št	VSEBINSKI SKLOP	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
1	Čistoča	3,61	3,92	3,68	3,63	3,59	3,51	3,39
2	Dežuranje in varnost	3,93	3,93	4,14	3,70	3,78	3,69	3,28
3	Internet	2,99	3,48	3,25	3,41	3,41	3,83	4,16
4	Oskrbniki	4,07	4,24	4,32	4,19	4,14	4,07	4,13
5	Predstavniki domov	4,14	4,34	4,05	3,99	4,15	4,37	4,21
6	Prostor	3,41	3,35	3,51	3,36	3,28	3,56	3,27
7	Restavracija	3,72	3,76	3,73	3,63	3,62	3,38	3,59
8	Sostanovalci	3,86	4,06	3,91	3,62	3,85	3,53	3,52
9	Sprejemni pisarni	3,63	3,16	3,75	3,48	3,46	3,55	3,22
10	Koronavirus	3,96	3,51	/	/	/	/	/

Pri pregledu rezultatov ocen po vsebinskih sklopih ugotavljamo, da so anketiranci boljše kot preteklo leto ocenili naslednje sklope: Prostor, Sprejemni pisarni in Koronavirus.

V sklopu Dežuranje in varnost ocena ostaja enaka kot leto prej (3,93) in primerljiva z ocenami iz preteklih let. Sklopi Čistoča, Internet, Restavracija in Stanovalci so bili ocenjeni nekoliko slabše kot lani. Sklopa Oskrbniki in Predstavniki domov sta ocenjena nižje kot leto prej, ocena pa še naprej ostaja dobra.

6.2 Zadovoljstvo stanovalcev po vprašanjih

6.2.1 Zadovoljstvo stanovalcev s čistočo

V sklopu Čistoča so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo s čistočo kuhinje, toaletnega prostora, čistočo zraka v sobah (ni kajenja) in zadovoljstvo stanovalcev z delom snažilk. Ocene so v vseh kategorijah nižje od lanskih. Delo snažilk sicer še naprej ostaja dobro ocenjeno.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	Čistoča	3,61	3,92	3,68	3,63	3,59	3,51	3,39
1	Čistoča kuhinje	3,21	3,54	3,36	3,42	3,05*	3,32*	3,07*
	Čistoča kuhinje (apartmajska nastanitev)	3,63	3,76	3,45	3,48	3,31*	3,74*	3,18*
	Čistoča kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,71	3,08	2,52	2,59	2,79*	2,90*	2,96*
2	Čistoča toaleta	3,26	3,71	3,56	3,38	3,05*	3,32*	3,07*
	Čistoča toaleta (apartmajska nastanitev)	3,56	3,73	3,65	3,54	3,31*	3,74*	3,18*
	Čistoča toaleta (ne-apartmajska nastanitev)	3,02	3,48	3,42	3,15	2,79*	2,90*	2,96*
3	Čistoča zraka v sobi (ni kajenja)	3,89	4,11	4,12	4,01	3,98	3,86	4,02
4	Delo snažilik	4,02	4,34	4,36	4,19	4,05	3,84	3,91

*Čistočo toalet in kuhinj so stanovanjci do leta 2018 ocenjevali v okviru skupnega vprašanja Čistoča kuhinj in toaletnih prostorov.

6.2.2 Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo

V sklopu »Dežuranja in varnosti« so stanovanjci ocenjevali zadovoljstvo z varnostjo v domu, zadovoljstvo z varnostjo v naselju, zadovoljstvo z sistemom dežuranja in zadovoljstvo z izvajanjem dežuranja s strani študentov.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
5	Varnost v domu	4,05	4,11	4,13	3,72	3,90	3,52	3,26
	Varnost v domu (apartmajska nastanitev)	4,12	4,15	4,10	3,78	/	/	/
	Varnost v domu (ne-apartmajska nastanitev)	4,01	3,95	4,16	3,64	/	/	/
6	Varnost v naselju	4,00	4,07	4,12	3,83	3,92	3,73	3,48
7	Sistem dežuranja	4,12	4,04	4,09	3,78	3,72	3,70	3,58
8	Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	4,20	4,29	4,21	3,90	3,93	3,84	3,66
9	Varnostna služba	3,47	3,14	/	/	/	/	/

Stanovanjci so boljše kot v letu 2020 ocenili Varnost v domu (v ne-apartmajskih nastanitvah) in Sistem dežuranja. Prav tako so bolj zadovoljni z zunanjo varnostno službo. Ostale kategorije so ocenjene slabše kot leto prej in primerljive z ocenami iz let 2020 in 2019 ter precej boljše od obdobja 2015-2018. Ocene ostajajo dobre.

6.2.3 Zadovoljstvo stanovalcev z internetom

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
10	Hitrost interneta	3,01	3,47	3,12	3,29	3,67	4,07	4,48
	Hitrostjo brezžične (Wi-Fi) povezave	2,43	2,85	/	/	/	/	/
	Hitrostjo žične povezave	3,58	4,09	/	/	/	/	/
11	Hitrost odprave napake pri nedelovanju interneta	2,66	3,08	2,74	3,08	2,81	3,62	4,02
	Hitrostjo odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave	2,34	2,71	/	/	/	/	/
	Hitrostjo odprave napak žične povezave	2,98	3,46	/	/	/	/	/
12	Administrator za internet	4,00	4,04	4,05	3,86	4,03	4,37	4,24

13	Aplikacija »MojŠtudent«	3,71	3,71	3,90	3,86	3,79	3,80	3,97
-----------	--------------------------------	------	------	------	------	------	------	------

V letu 2021 so ocene internetnih povezav v večini kategorij v primerjavi z letom prej padle. Aplikacija »MojŠtudent« je obdržala oceno iz leta poprej. Ocena Administratorja interneta sicer še naprej ostaja dobra. Izrazit padec sta doživeli oceni brezžične povezave in hitrosti odprave napak.

Uprava ŠD se zaveda nujnosti posodobitve infrastrukture. Investicija je pogojena z dodatnimi finančnimi sredstvi, ki jih dodeljuje pristojno ministrstvo in je o tem že obveščeno.

6.2.4 Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki

V sklopu Oskrbniki so stanovalci ocenjevali svoje zadovoljstvo s hitrostjo oskrbnika pri odpravi napake, komunikacijo oskrbnika in njegovo odzivnostjo na zahteve stanovalcev.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
14	Hitrost oskrbnika pri odpravi napake	3,99	4,20	4,22	4,15	4,17	4,19	4,18
15	Komunikacija oskrbnika	4,11	4,28	4,36	4,23	4,20	4,10	4,21
16	Odzivnost oskrbnika na zahteve	4,07	4,24	4,32	4,19	4,18	4,14	4,22

V sklopu vprašanj Oskrbniki so ocene v vseh kategorijah padle. Ocene vseh treh vprašanj s povprečjem 4,07 sicer še naprej ostajajo med najboljšimi ocenami ankete.

6.2.5 Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov

V sklopu Predstavniki so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo z delom predstavnikov domov in njihovih namestnikov.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
17	Predstavnika doma	4,14	4,35	4,21	3,97	4,18	4,16	4,06
18	Namestnik predstavnika doma	4,15	4,34	4,23	4,00	4,14	4,37	4,12

Ocene predstavnikov domov so v primerjavi z letom 2020 nekoliko nižje, kljub temu ostajajo dobre. Predstavniki domov še naprej ostajajo najbolje ocenjeni sklop v anketi.

6.2.6 Zadovoljstvo stanovalcev s prostorom

V sklopu Prostor so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo s sobami, kuhinjami, toaletnimi prostori, notranjimi in zunanji športnimi kapacitetami, pralnicami po domovih, sobami za druženje (TV sobami), učilnicami po domovih in urejenost okolice.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
19	Soba	3,86	3,93	4,06	3,92	3,92	3,82	4,00
	Soba (apartmajska nastanitev)	4,08	4,08	4,16	4,00	/	/	/
	Soba (ne-apartmajska nastanitev)	3,79	3,67	3,89	3,82	/	/	/
20	Kuhinje	3,04	3,19	3,22	3,25	/	/	/

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	Kuhinja (apartmajska nastanitev)	3,33	3,40	3,40	3,44	3,30	3,46	3,21
	Kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,87	2,89	2,97	2,85	2,72	2,87	2,81
21	Toalete	3,17	3,40	3,47	3,32	/	/	/
	Toalete (apartmajska nastanitev)	3,35	3,42	3,58	3,49	3,56	3,34	3,38
	Toalete (ne-apartmajska nastanitev)	3,07	2,89	3,28	3,11	2,83	2,95	2,89
22	Notranje športne kapacitete	2,77	2,75	3,07	3,25	3,34	3,00	3,06
23	Zunanje športne kapacitete	3,50	3,65	3,69	3,61	3,76	4,14	3,70
24	Pralnice v domovih	3,26	3,35	3,42	3,21	3,21	3,78	2,92
25	Soba za druženje (TV soba)	3,17	3,13	3,44	3,29	3,26	3,74	3,13
26	Učilnice v domu	3,10	3,10	3,22	3,15	3,22	3,99	2,99
27	Urejenost okolice	3,77	3,97	3,94	3,95	3,24	3,88	4,03

Stanovalci so v letu 2021 glede na leto 2020 nekoliko slabše ocenili sobe v apartmajski nastanitvi (ocena še vedno ostaja dobra - 4,08), kuhinje, toalete in urejenost okolice. Ocene za sobe v ne-apartmajski nastanitvi, notranje športne objekte in sobe za druženje so v primerjavi z lanskim letom nekoliko boljše. Skupna ocena sklopa (3,41) je v primerjavi z letom 2020 (3,35) višja.

6.2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo

V sklopu Restavracija so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo s kakovostjo hrane in postrežbe, primernost količine in cene obroka, prijaznost osebja v restavraciji in baru, ustreznost oglaševanja menijev ter raznolikost ponudbe v restavraciji in baru.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
28	Kakovost hrane	3,40	3,53	3,39	3,21	3,11	2,92	3,24
29	Kakovost postrežbe	3,65	3,70	3,60	3,43	3,34	3,25	3,41
30	Primernost cene obroka	3,57	3,74	3,77	3,34	3,68	3,51	3,93
31	Primernost količine obroka	3,98	4,09	3,93	4,01	3,95	3,69	3,90
32	Prijaznost osebja v restavraciji	3,88	3,97	4,11	3,87	3,62	3,61	3,63
33	Raznolikost ponudbe v restavraciji	3,63	3,65	3,66	3,66	3,95	3,31	3,43
34	Oglaševanje menijev	3,52	3,64	3,59	3,69	3,67	/	/
35	Ponudba bara	3,74	3,66	3,74	3,63	3,65	/	/
36	Prijaznost osebja v baru	3,90	4,01	3,81	3,86	3,65	/	/

V primerjavi z letom 2020 so stanovalci slabše ocenili skoraj vse kategorije zadovoljstva z restavracijo. Ocene kakovosti hrane, kakovosti postrežbe, primernosti količine obroka, prijaznosti osebja v restavraciji in prijaznosti osebja v baru so v letu 2021 vrednotene višje od merjenj v letih 2015- 2019. Ocena ponudbe bara je v letu 2021 v primerjavi z letom prej višja.

6.2.8 Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci

V sklopu Sostanovalci so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo s svojimi sostanovalci glede čistoče, upoštevanja Domskega reda, hrupa in spoštovanja pravil glede prepovedi kajenja, pri

čemer so vse ocene nižje od ocen iz leta 2020 in primerljive s tistimi iz merjenj med 2015 in 2019.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
37	Sostanovalci glede čistoče	3,47	3,71	3,54	3,21	3,28	3,15	3,14
38	Sostanovalci glede Domskega reda	3,97	4,18	4,02	3,65	3,76	3,66	3,64
39	Sostanovalci glede hrupa	3,74	4,09	3,83	3,53	3,62	3,49	3,54
40	Sostanovalci glede kajenja	4,16	4,27	4,15	3,85	3,93	3,81	3,75

6.2.9 Zadovoljstvo stanovalcev s sprejemnima pisarnama

V sklopu Sprejemni pisarni so stanovalci ocenjevali delo pisarn na področju korektnosti odnosa, odnosa in prijaznosti na blagajnah, pripravljenosti osebja pomagati, strokovnosti zaposlenih in zanesljivosti posredovanih informacij. Poleg tega so stanovalci ocenjevali tudi odnos in prijaznost na blagajni in korektnost odnosa na recepciji uprave in Doma podiplomcev.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
41	Korektnost odnosa v Sprejemni pisarni	3,67	3,17	3,73	3,46	3,44	3,38	3,18
42	Odnos in prijaznost na blagajni	3,66	3,13	3,70	3,49	3,41	3,39	3,08
43	Odnos in prijaznost v Sprejemni pisarni	3,64	2,99	3,70	3,44	3,44	3,41	3,11
44	Pripravljenost osebja Sprejemne pisarne pomagati	3,53	3,22	3,78	3,54	3,49	3,51	3,25
45	Strokovnost v Sprejemni pisarni	3,68	3,15	3,75	3,52	3,49	3,58	3,27
46	Korektnost odnosa na recepciji uprave in Doma DPL	3,65	3,26	3,79	3,56	3,51	4,12	3,34
47	Zanesljivost posredovanih informacij Sprejemne pisarne	3,62	3,19	3,79	3,45	3,45	3,48	/

Stanovalci so vse vsebine sklopa Sprejemni pisarni ocenili boljše kot v letu 2020. Ocene so tako boljše kot večino prejšnjih let oz. primerljive najboljšim v letu 2019.

6.2.10 Zadovoljstvo stanovalcev z ukrepi zoper koronavirus

V sklopu Koronavirus so stanovalci ocenjevali ustreznost informiranja uprave zavoda v zvezi z ukrepi zoper koronavirus, doslednost upoštevanja sprejetih izrednih navodil s strani stanovalcev in primernost ukrepov glede na epidemiološko situacijo v državi in regiji. Poleg tega so se stanovalci opredelili do vprašanj, kje najhitreje zaznajo obvestila glede ukrepov zoper koronavirus in v kolikšni meri je zaprtje študentskih domov vplivalo na kakovost študijskega procesa. Stanovalci pri zadnjih dveh vprašanjih v povezavi s koronavirusom (vprašanje št. 51 in 52) niso podajali ocen od 1 do 5, ampak so izbirali med vnaprej ponujenimi odgovori, pri čemer je bilo možnih več odgovorov.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020
48	S strani ŠDL sem ustrezno informiran glede ukrepov zoper koronavirus, ki veljajo v zavodu	4,24	3,63

49	Stanovalci ŠDL dosledno upoštevajo sprejeta izredna navodila bivanja in priporočila NIJZ ter drugih pristojnih institucij zoper koronavirus	3,98	4,17
50	Izredna navodila bivanja v ŠDL za preprečevanje širjenja okužbe s COVID-19, ki so bila predhodno usklajena z NIJZ in MIZŠ, so primerna glede na epidemiološko situacijo v državi in regiji	3,67	2,73
51	Kje najhitreje zaznate obvestila v povezavi z ukrepi zoper koronavirus v študentskih domovih (možnih je več odgovorov)?		
	Vhodi v domove	39%	19%
	MojŠtudent	72%	48%
	Spletna stran	7%	5%
	Drugo	18%	28%
52	V kolikšni meri zaprtje študentskih domov vpliva na kakovost vašega študijskega procesa?	2,19	2,86

Stanovalci visoko ocenjujejo doslednost spoštovanja sprejetih ukrepov za preprečevanja širjenja koronavirusa v zavodu (ocena: 3,98). Ocena informiranja glede ukrepov zoper koronavirus je dosegla najvišjo vrednost v anketi - 4,24. Tudi ocena primernosti Izrednih navodil je v primerjavi z letom 2020 močno zrasla.

Pri vprašanju, kje naši stanovalci najhitreje zaznajo obvestila v povezavi z ukrepi zoper koronavirus v zavodu se je 72% vseh odgovorov nanašalo na prejete informacije preko aplikacije MojŠtudent (v letu 2020 je ta delež znašal 48%). 39% anketiranih je informacije pridobilo na vhodih v domove (v letu 2020 je ta delež znašal 19%). 18% jih je odgovorilo, da so informacije pridobili od drugod in 7% na spletni strani. Stanovalce smo povprašali, v kolikšni meri zaprtje študentskih domov vpliva na kakovost njihovega procesa in pridobili povprečno vrednost 2,19.

6.3 Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem

V zadnjem delu anketi so stanovalci podali tudi splošno oceno o zadovoljstvu z bivanjem v zavodu, ki jo merimo od leta 2018 naprej.

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
53	Splošno zadovoljstvo z bivanjem	3,78	3,75	3,99	3,82	/	/	/
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (apartmajska nastanitev)	3,93	3,84	4,06	3,88	/	/	/
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (ne-apartmajska nastanitev)	3,69	3,60	3,88	3,72	/	/	/
	Skupna povprečna ocena vseh izpolnjenih anket	3,73	3,78	3,78	3,62	3,59	3,65	3,53

Tako stanovalci apartmajskih kot ne-apartmajskih nastanitev so na splošno bolj zadovoljni z bivanjem v zavodu kot v letu prej.

Skupna povprečna ocena zadovoljstva (3,73) je za 0,05 točke nižja kot v letu 2020 in 2019 in višja kot v letih pred tem.

7 Priloga: Primerjava rezultatov anket 2021-2015

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Sklop 1: Čistoča		3,61	3,92	3,68	3,63	3,59	3,51	3,39
1	Čistoča kuhinje	3,21	3,54	3,36	3,42	3,05*	3,32*	3,07*
	Čistoča kuhinje (apartmajska nastanitev)	3,63	3,76	3,45	3,48	3,31*	3,74*	3,18*
	Čistoča kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,71	3,08	2,52	2,59	2,79*	2,90*	2,96*
2	Čistoča toalete	3,26	3,71	3,56	3,38	3,05*	3,32*	3,07*
	Čistoča toalete (apartmajska nastanitev)	3,56	3,73	3,65	3,54	3,31*	3,74*	3,18*
	Čistoča toalete (ne-apartmajska nastanitev)	3,02	3,48	3,42	3,15	2,79*	2,90*	2,96*
3	Čistoča zraka v sobi (ni kajenja)	3,89	4,11	4,12	4,01	3,98	3,86	4,02
4	Delo snažilk	4,02	4,34	4,36	4,19	4,05	3,84	3,91
Sklop 2: Dežuranje in varnost		3,93	3,93	4,14	3,70	3,78	3,69	3,28
5	Varnost v domu	4,05	4,11	4,13	3,72	3,90	3,52	3,26
	Varnost v domu (apartmajska nastanitev)	4,12	4,15	4,10	3,78	/	/	/
	Varnost v domu (ne-apartmajska nastanitev)	4,01	3,95	4,16	3,64	/	/	/
6	Varnost v naselju	4,00	4,07	4,12	3,83	3,92	3,73	3,48
7	Sistem dežuranja	4,12	4,04	4,09	3,78	3,72	3,70	3,58
8	Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	4,20	4,29	4,21	3,90	3,93	3,84	3,66
9	Z varnostno službo	3,47	3,14	/	/	/	/	/
Sklop 3: Internet		2,99	3,48	3,25	3,41	3,41	3,83	4,16
10	Hitrost interneta	3,01	3,47	3,12	3,29	3,67	4,07	4,48
	Hitrostjo brezžične (Wi-Fi) povezave	2,43	2,85	/	/	/	/	/
	Hitrostjo žične povezave	3,58	4,09	/	/	/	/	/
11	Hitrost odprave napake pri nedelovanju interneta	2,66	3,08	2,74	3,08	2,81	3,62	4,02
	Hitrostjo odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave	2,34	2,71	/	/	/	/	/
	Hitrostjo odprave napak žične povezave	2,98	3,46	/	/	/	/	/
12	Administrator za internet	4,00	4,04	4,05	3,86	4,03	4,37	4,24
13	Aplikacija »MojŠtudent«	3,71	3,71	3,90	3,86	3,79	3,80	3,97
Sklop 4: Oskrbniki		4,07	4,24	4,32	4,19	4,14	4,07	4,13
14	Hitrost oskrbnika pri odpravi napake	3,99	4,20	4,22	4,15	4,17	4,19	4,18
15	Komunikacija oskrbnika	4,11	4,28	4,36	4,23	4,20	4,10	4,21
16	Odzivnost oskrbnika na zahteve	4,07	4,24	4,32	4,19	4,18	4,14	4,22
Sklop 5: Predstavniki domov		4,14	4,34	4,05	3,99	4,15	4,37	4,21
17	Predstavnika doma	4,14	4,35	4,21	3,97	4,18	4,16	4,06
18	Namestnik predstavnika doma	4,15	4,34	4,23	4,00	4,14	4,37	4,12
Sklop 6: Prostor		3,41	3,35	3,51	3,36	3,28	3,56	3,27
19	Soba	3,86	3,93	4,06	3,92	3,92	3,82	4,00
	Soba (apartmajska nastanitev)	4,08	4,08	4,16	4,00	/	/	/
	Soba (ne-apartmajska nastanitev)	3,79	3,67	3,89	3,82	/	/	/

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
20	Kuhinje	3,04	3,19	3,22	3,25	/	/	/
	Kuhinja (apartmajska nastanitev)	3,33	3,40	3,40	3,44	3,30	3,46	3,21
	Kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,87	2,89	2,97	2,85	2,72	2,87	2,81
21	Toalete	3,17	3,40	3,47	3,32	/	/	/
	Toalete (apartmajska nastanitev)	3,35	3,42	3,58	3,49	3,56	3,34	3,38
	Toalete (ne-apartmajska nastanitev)	3,07	2,89	3,28	3,11	2,83	2,95	2,89
22	Notranje športne kapacitete	2,77	2,75	3,07	3,25	3,34	3,00	3,06
23	Zunanje športne kapacitete	3,50	3,65	3,69	3,61	3,76	4,14	3,70
24	Pralnice v domovih	3,26	3,35	3,42	3,21	3,21	3,78	2,92
25	Soba za druženje (TV soba)	3,17	3,13	3,44	3,29	3,26	3,74	3,13
26	Učilnice v domu	3,10	3,10	3,22	3,15	3,22	3,99	2,99
27	Urejenost okolice	3,77	3,97	3,94	3,95	3,24	3,88	4,03
Sklop 7: Restavracija		3,72	3,76	3,73	3,63	3,62	3,38	3,59
28	Kakovost hrane	3,40	3,53	3,39	3,21	3,11	2,92	3,24
29	Kakovost postrežbe	3,65	3,70	3,60	3,43	3,34	3,25	3,41
30	Primernost cene obroka	3,57	3,74	3,77	3,34	3,68	3,51	3,93
31	Primernost količine obroka	3,98	4,09	3,93	4,01	3,95	3,69	3,90
32	Prijaznost osebja v restavraciji	3,88	3,97	4,11	3,87	3,62	3,61	3,63
33	Raznolikost ponudbe v restavraciji	3,63	3,65	3,66	3,66	3,95	3,31	3,43
34	Oglaševanje menijev	3,52	3,64	3,59	3,69	3,67	/	/
35	Ponudba bara	3,74	3,66	3,74	3,63	3,65	/	/
36	Prijaznost osebja v baru	3,90	4,01	3,81	3,86	3,65	/	/
Sklop 8: Sostanovalci		3,86	4,06	3,91	3,62	3,85	3,53	3,52
37	Sostanovalci glede čistoče	3,47	3,71	3,54	3,21	3,28	3,15	3,14
38	Sostanovalci glede domskega reda	3,97	4,18	4,02	3,65	3,76	3,66	3,64
39	Sostanovalci glede hrupa	3,74	4,09	3,83	3,53	3,62	3,49	3,54
40	Sostanovalci glede kajenja	4,16	4,27	4,15	3,85	3,93	3,81	3,75
Sklop 9: Sprejemni pisarni		3,63	3,16	3,75	3,48	3,46	3,55	3,22
41	Korektnost odnosa v Sprejemni pisarni	3,67	3,17	3,73	3,46	3,44	3,38	3,18
42	Odnos in prijaznost na blagajni	3,66	3,26	3,79	3,56	3,51	4,12	3,34
43	Odnos in prijaznost v Sprejemni pisarni	3,64	3,13	3,70	3,49	3,41	3,39	3,08
44	Pripravljenost osebja Sprejemne pisarne pomagati	3,53	2,99	3,70	3,44	3,44	3,41	3,11
45	Strokovnost v Sprejemni pisarni	3,68	3,22	3,78	3,54	3,49	3,51	3,25
46	Korektnost odnosa na recepciji uprave in DPL	3,65	3,19	3,79	3,45	3,45	3,48	/
47	Zanesljivost posredovanih informacij Sprejemne pisarne	3,62	3,15	3,75	3,52	3,49	3,58	3,27
Sklop 10: Koronavirus		3,96	3,51	/	/	/	/	/
48	S strani ŠDL sem ustrezno informiran glede ukrepov zoper koronavirus, ki veljajo v zavodu	4,24	3,63	/	/	/	/	/
49	Stanovalci ŠDL dosledno upoštevajo sprejeta izredna navodila bivanja in	3,98	4,17	/	/	/	/	/

Št	VPRAŠANJE	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	priporočila NIJZ ter drugih pristojnih institucij zoper koronavirus							
50	Izredna navodila bivanja v ŠDL za preprečevanje širjenja okužbe s COVID-19, ki so bila predhodno usklajena z NIJZ in MIZŠ, so primerna glede na epidemiološko situacijo v državi in regiji	3,67	2,73	/	/	/	/	/
51	Kje najhitreje zaznate obvestila v povezavi z ukrepi zoper koronavirus v študentskih domovih (možnih je več odgovorov)?			/	/	/	/	/
	Vhodi v domove	39%	19%	/	/	/	/	/
	MojŠtudent	72%	48%	/	/	/	/	/
	Spletna stran ŠDL	7%	5%	/	/	/	/	/
	Drugo	18%	28%	/	/	/	/	/
52	V kolikšni meri zaprtje študentskih domov vpliva na kakovost vašega študijskega procesa?	2,19	2,86	/	/	/	/	/
Sklop 11: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v zavodu								
53	Splošno zadovoljstvo z bivanjem	3,78	3,75	3,99	3,82	/	/	/
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (apartmajska nastanitev)	3,93	3,84	4,06	3,88	/	/	/
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (ne-apartmajska nastanitev)	3,69	3,60	3,88	3,72	/	/	/
	Skupna povprečna ocena izvedene ankete	3,73	3,78	3,78	3,62	3,59	3,65	3,53

* Čistočo toalet in kuhinj so stanovanjci do leta 2018 ocenjevali v okviru skupnega vprašanja »Čistoča kuhinj in toaletnih prostorov«.