

**ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV
JAVNEGA ZAVODA
ŠTUDENTSKI DOM LJUBLJANA
V LETU 2024**

► 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 2024	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	8
3.3	Internet	9
3.4	Oskrbniki	11
3.5	Predstavniki domov	13
3.6	Prostor	14
3.7	Restavracija	16
3.8	Sostanovalci	18
3.9	Sprejemna pisarna	19
3.10	Fitnes	21
3.11	Obštudijske dejavnosti (organizacija in vsebina dogodkov)	23
4	SKLEP	24
	PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu	26

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 762 stanovalcem, ki so se odzvali našemu 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 16. decembrom 2024 in 9. januarjem 2025.
Sodelujoči	K sodelovanju v raziskavi so bili povabljeni vsi stanovalci Zavoda in sicer je bilo povabilo posredovano preko aplikacije »MojŠtudent« na 7.269 e-naslovov. Na povabilo se je odzvalo 762 stanovalcev oziroma 10,5 % vseh, ki so bili povabljeni k sodelovanju.
Merski inštrument	Področja zadovoljstva (11) so bila merjena s 54 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«. Poleg indikatorjev zadovoljstva je vprašalnik vseboval še nabor socio-demografskih vprašanj (spol, dom, vrsta namestitve, dolžina bivanja v domu).
Področja zadovoljstva	Z anketnim vprašalnikom je bilo merjeno zadovoljstvo stanovalcev na 11. področjih: • Čistoča • Dežuranje in varnost • Internet • Oskrbniki • Predstavniki domov • Prostor • Restavracija • Sostanovalci • Sprejemna pisarna • Fitnes • Obštudijske dejavnosti (kulturni, športni in drugi dogodki)

1.2 Opis vzorca

V raziskavo se je vključilo 762 stanovalcev. V spodnji tabeli je predstavljena podrobnejša zastopanost anketirancev glede na dom, v katerem bivajo, in nato še glede na tip nastanitve (apartmajski in ne-apartmajski tip).

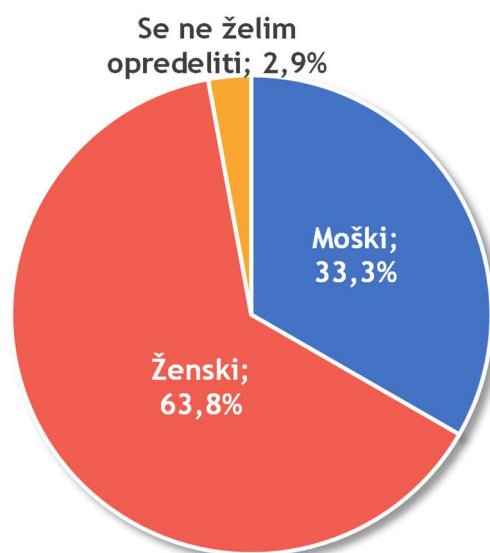
Tabela 1: Število anketiranih stanovalcev glede na dom, v katerem so nastanjeni, in glede na tip nastanitve

		Vsi (vse oblike nastanitve)		Apartmajski nastanitev		Ne-apartmajski nastanitev	
		f	%	f	%	f	%
1	Dom 1	27	3,5%	4	0,8%	23	8,1%
2	Dom 2	29	3,8%	29	6,1%	0	0,0%
3	Dom 3	18	2,4%	2	0,4%	16	5,6%
4	Dom 4	40	5,2%	7	1,5%	33	11,6%
5	Dom 5	20	2,6%	19	4,0%	1	0,4%
6	Dom 6	20	2,6%	0	0,0%	20	7,0%
7	Dom 7	29	3,8%	3	0,6%	26	9,2%
8	Dom 8	26	3,4%	1	0,2%	25	8,8%
9	Dom 9	37	4,9%	4	0,8%	33	11,6%
10	Dom 10	25	3,3%	4	0,8%	21	7,4%
11	Dom 11	14	1,8%	14	2,9%	0	0,0%
12	Dom 12	30	3,9%	30	6,3%	0	0,0%
13	Dom 13	22	2,9%	21	4,4%	1	0,4%
14	Dom 14	3	0,4%	3	0,6%	0	0,0%
15	Dom ŠD 3	65	8,5%	65	13,6%	0	0,0%
16	Dom ŠD 4	43	5,6%	41	8,6%	2	0,7%
17	Dom Gerbičeva 59	24	3,1%	0	0,0%	24	8,5%
18	Dom A	18	2,4%	18	3,8%	0	0,0%
19	Dom B	24	3,1%	24	5,0%	0	0,0%
20	Dom C	48	6,3%	47	9,8%	1	0,4%
21	Dom D	10	1,3%	9	1,9%	1	0,4%
22	Dom FDV	17	2,2%	17	3,6%	0	0,0%
23	Dom Topniška	27	3,5%	25	5,2%	2	0,7%
24	Dom Akademski kolegij	22	2,9%	0	0,0%	22	7,7%
25	Dom Ilirska	16	2,1%	16	3,3%	0	0,0%
26	Dom na Poljanski cesti	21	2,8%	20	4,2%	1	0,4%
27	Dom VŠZ	30	3,9%	0	0,0%	30	10,6%
28	Dom na Litostrojski cesti	55	7,2%	53	11,1%	2	0,7%
29	Dom DPL	2	0,3%	2	0,4%	0	0,0%
SKUPAJ		762	100,0%	478	100,0%	284	100,0%

V raziskavo so se vključili stanovalci vseh domov. Največ anketiranih stanovalcev sicer prihaja iz Doma ŠD 3 (8,5 %), Doma na Litostrojski cesti (7,2 %) in Doma C (6,3 %). Slabi dve

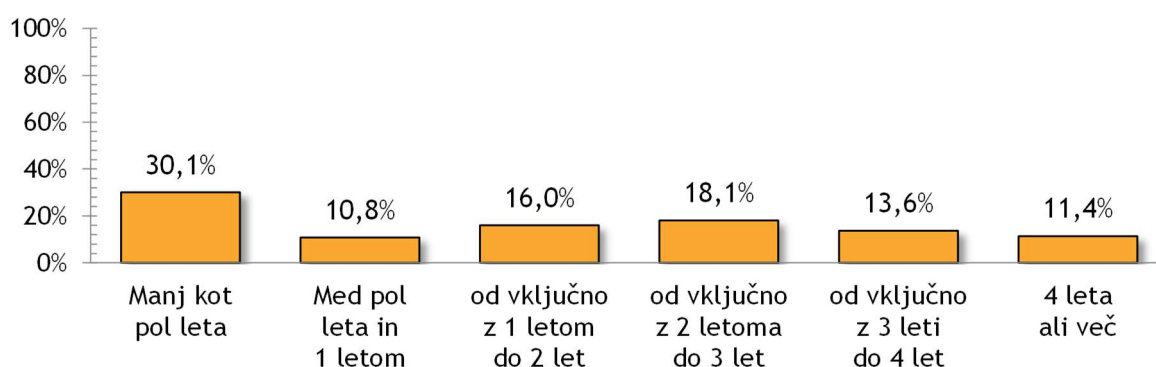
tretjini anketiranih (t.j. 62,7 % anketiranih oziroma 478 stanovalcev) sta nastanjeni v apartmajskem tipu, preostali (37,3 % oziroma 284 stanovalcev) so nastanjeni v ne-apartmajskemu tipu nastanitve.

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



Slika 1: Spolna struktura vzorca

Gledano po dolžini bivanja v domu so v vzorcu v največji meri zastopani stanovalci, ki v domu bivajo manj kot pol leta (slaba tretjina oziroma 30,1 %). V vzorcu so sicer dobro zastopane vse kategorije stanovalcev glede na dolžino bivanja v domu.

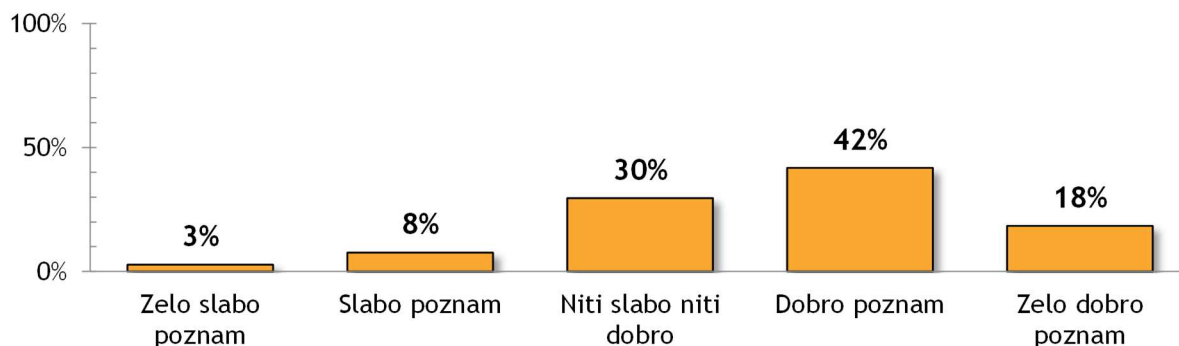


Slika 2: Anketiranci po dolžini bivanja v domu

Le majhen del anketiranih stanovalcev ima **dodaten status**, in sicer ima šest anketiranih status starša (družina), šest pa status invalida. Velika večina anketiranih stanovalcev (98,4 %) je brez dodatnega statusa.

1.3 Poznavanje domskega reda

Več kot polovica stanovalcev (60 %) dobro ali zelo dobro pozna domski red. Slaba tretjina jih ne pozna niti dobro niti slabo. Le vsak deveti stanovalec domski red pozna slabo ali zelo slabo.

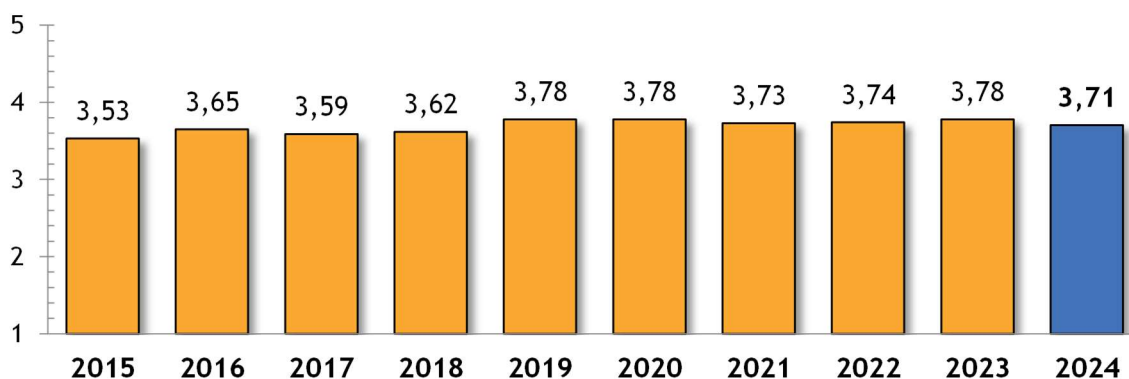


Slika 3: »Kako dobro poznate domski red?«

2 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V LETU 2024

2.1 Povprečna stopnja zadovoljstva

Po tem, ko je povprečna stopnja zadovoljstva, izračunana kot povprečje vseh merjenih indikatorjev, v letu 2023 ponovno dosegla vrh ($M = 3,78$), je prišlo v letu 2024 do znižanja stopnje zadovoljstva, in sicer le-ta v letu 2024 znaša 3,71. Do znižanja stopnje zadovoljstva v letu 2024 v primerjavi z letom poprej je prišlo predvsem zaradi zmanjšanja zadovoljstva z internetom. Sicer je zadovoljstvo stanovalcev v obdobju zadnjih šestih let na visoki ravni.

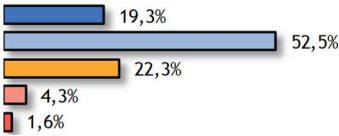


Slika 4: Povprečna stopnja zadovoljstva stanovalcev v trendu

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. Skoraj tri četrtine stanovalcev je takih, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni z bivanjem, pri čemer jih je dobra polovica zadovoljnih, slaba petina pa zelo zadovoljnih.

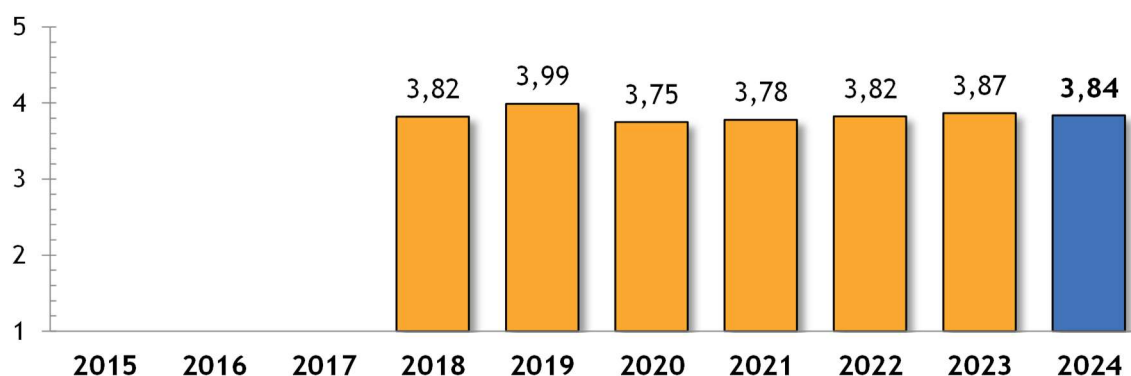
Tabela 2: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v ŠDL

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Splošno zadovoljstvo z bivanjem	762		3,84	↓

Legenda:

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

Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v ŠDL je v preteklih štirih letih naraščalo, nato pa je v letu 2024 glede na leto poprej nekoliko upadlo, a je upad majhen. Tako splošno zadovoljstvo stanovalcev v letu 2024 še vedno dosega eno izmed višjih ravni v opazovanem obdobju.

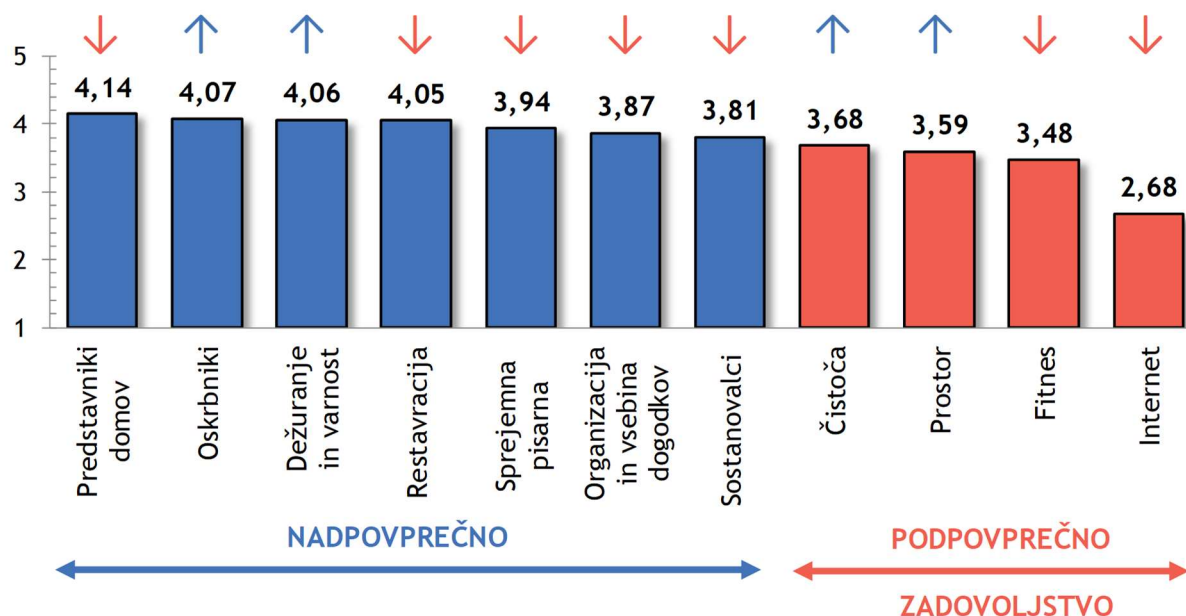


Slika 5: Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v ŠDL v trendu

3 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV PO PODROČJIH

Zadovoljstvo stanovalcev se po področjih lahko zelo razlikuje. Stanovalci so v povprečju najbolj zadovoljni s predstavniki domov – stopnja zadovoljstva v letu 2024 je na tem področju najvišja. Med področji visokega zadovoljstva je še področje zadovoljstva z oskrbniki, dežuranjem in varnostjo in zadovoljstvo z restavracijo. Stopnja zadovoljstva z omenjenimi področji 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. Nadpovprečno so stanovalci zadovoljni z organizacijo in vsebinami dogodkov ter sostanovalci. 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 pri večini merjenih področjih na primerljivi ravni kakor leto poprej. Do večje spremembe je v letu 2024 glede na leto poprej prišlo predvsem pri zadovoljstvu z internetom in fitnessom. Zadovoljstvo na teh področjih se je namreč v letu 2024 glede na leto 2023 zmanjšalo.



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

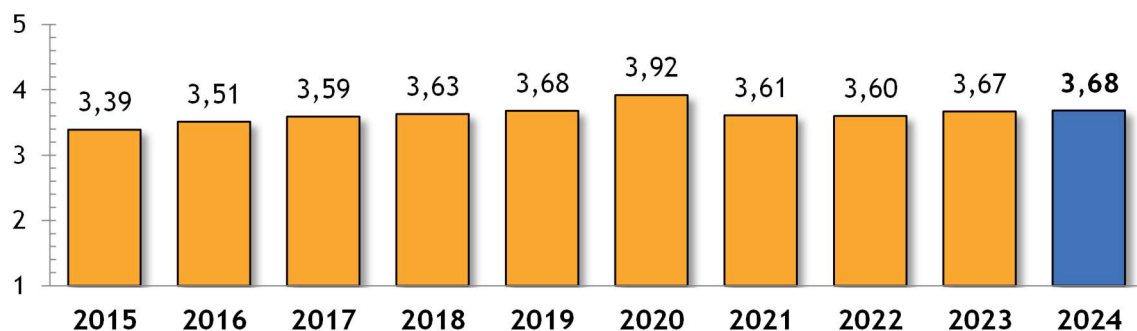
V nadaljevanju poročila so predstavljeni rezultati zadovoljstva stanovalcev po posameznih merjenih področjih.

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 2024 glede na leto 2023).

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 se je v letu 2024 povišalo glede na leto poprej in je na eni izmed najvišjih ravni v celotnem opazovanem obdobju. 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 izstopajoče zadovoljni z delom čistilk (več kot polovica anketiranih stanovalcev je zelo zadovoljnih, četrtina 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. Zadovoljstvo s čistočo oziroma svežino zraka v sobi je na visoki ravni. Zadovoljstvo z vsemi indikatorji čistoče je v letu 2024 na vsaj enaki ravni kot v letu poprej, v glavnem pa se je v primerjavi z letom 2023 izboljšalo.

Tabela 3: Indikatorji zadovoljstva s čistočo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Čistoča kuhinje	762		3,28	↑
Čistoča toaletnega prostora	762		3,40	=
Čistoča/svežina zraka v sobi (ni neprijetnih vonjav od npr. cigaretnega dima ipd.)	762		3,75	↑
Čistoča (delo čistilk)	762		4,29	↑

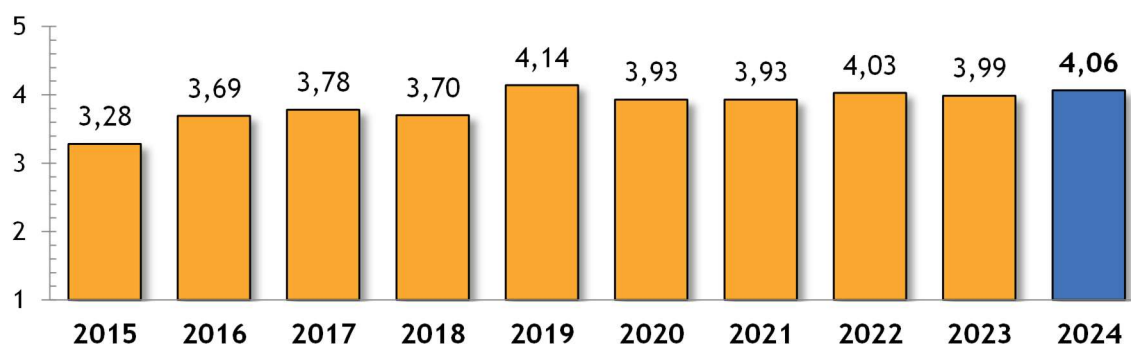
Legenda:

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 2024 v primerjavi z letom 2023 naraslo in doseglo drugo najvišjo raven v opazovanem obdobju. Razen manjših nihanj je dolgoročni trend zadovoljstva na tem področju pozitiven, zadovoljstvo pa visoko (močno prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci).



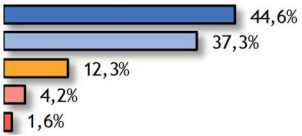
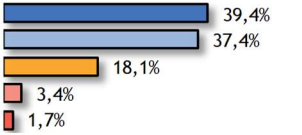
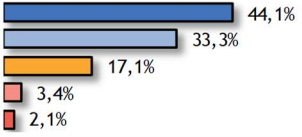
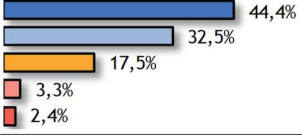
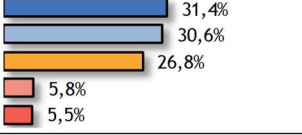
Slika 8: Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo v trendu

Pri vseh indikatorjih tega področja obstaja visoko zadovoljstvo, predvsem z občutjem varnosti v domu. Velika večina stanovalcev je namreč zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z varnostjo v domu, visoko zadovoljni pa so tudi 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 naselju je prav tako na visoki ravni in se je glede na leto poprej občutno izboljšalo.

Zadovoljstvo z varnostno službo nekoliko izstopa med indikatorji zadovoljstva z varnostjo, saj je pri tem indikatorju zadovoljstvo najnižje. Omeniti velja, da se je le-to v primerjavi z letom poprej občutno izboljšalo, obstajata namreč slabi dve tretjini stanovalcev, ki sta z varnostno službo zadovoljni ali zadovoljni, le vsak deveti stanovalcev je z varnostno službo nezadovoljen ali zelo nezadovoljen.

Tabela 4: Indikatorji zadovoljstva z dežuranjem in varnostjo

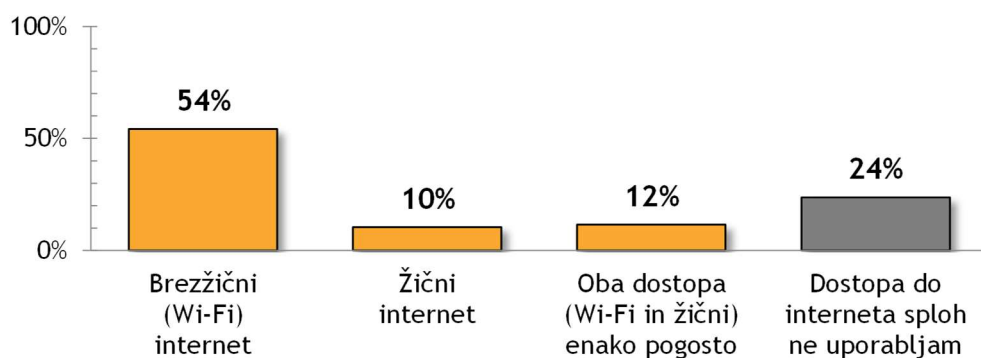
	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Varnost v domu	762		4,19	↑
Varnost v naselju	762		4,09	↑
Sistem dežurstva stanovalcev	762		4,14	↓
Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	762		4,13	↓
Varnostna služba	762		3,77	↑

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

3.3 Internet

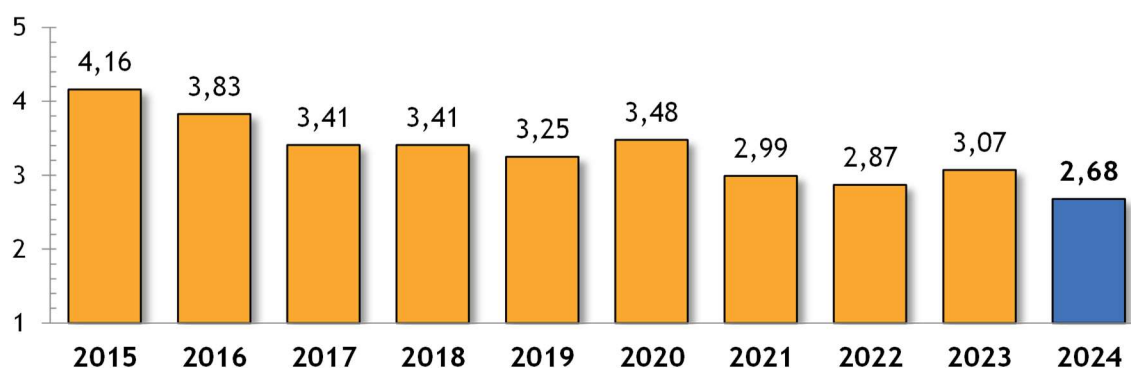
Zadovoljstvo z internetom je bilo merjeno s šestimi indikatorji: hitrost brezžične (Wi-Fi) in žične povezave, hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) in žične povezave, domski administrator za internet ter aplikacija »MojŠtudent«.

Med stanovalci je skoraj ena četrtna takih, ki domskega dostopa do interneta ne uporablja (24 %). Med tistimi, ki ga uporabljajo, prevladujejo taki, ki uporabljajo (izključno) brezžični dostop do interneta.



Slika 9: »Kateri dostop do interneta uporabljate najpogosteje?«

V opazovanem obdobju opazujem negativen trend zadovoljstva stanovalcev z internetom. Tako se je v letu 2024 glede na leto poprej zmanjšalo in je doseglo najnižjo raven v opazovanem obdobju.

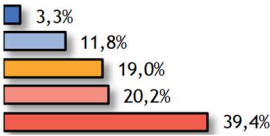
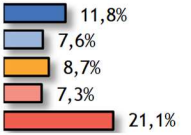
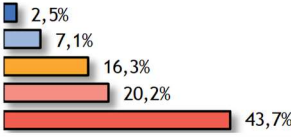
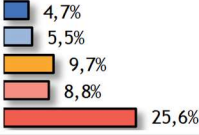
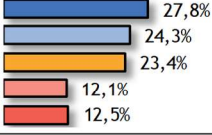
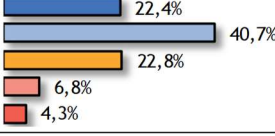


Slika 10: Zadovoljstvo stanovalcev z internetom v trendu

Do zmanjšanja zadovoljstva je prišlo pri vseh elementih, s katerimi je merjeno zadovoljstvo z internetom, najbolj zaradi povečanja nezadovoljstva s hitrostjo žične povezave in hitrostjo odprave napak na brezžični povezavi. Poleg nezadovoljstva s hitrostjo internetne povezave (predvsem brezžične), so stanovalci nezadovoljni predvsem s hitrostjo odprave napak.

Na drugi strani pa je zadovoljstvo stanovalcev z domskim administratorjem za internet, predvsem pa z aplikacijo »MojŠtudent« relativno visoko.

Tabela 5: Indikatorji zadovoljstva z internetom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave	762		2,14	↓
Hitrost žične povezave	762		2,68	↓
Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave	762		1,94	↓
Hitrost odprave napak žične povezave	762		2,17	↓
Domski administrator za internet	762		3,43	↓
Aplikacija »MojŠtudent«	762		3,72	↓

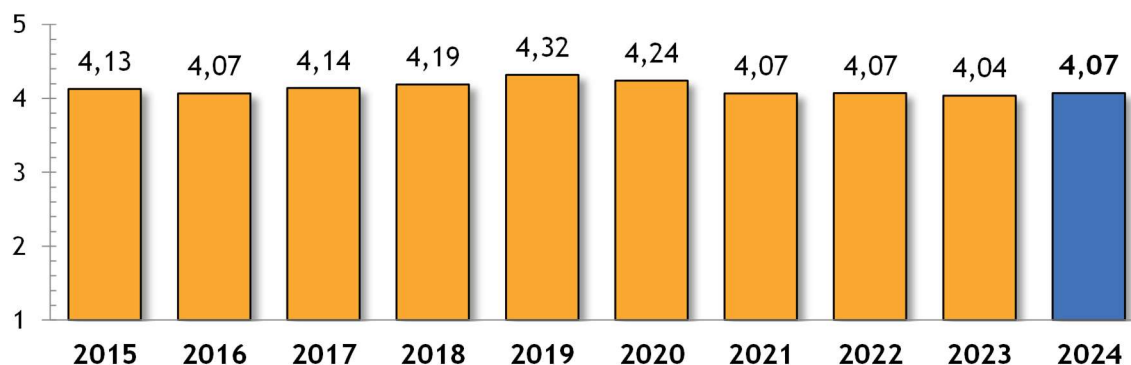
Legenda:

■ 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 zelo visoko in v letu 2024 ostaja na enako visoki ravni kot leta poprej.



Slika 11: 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 2023/24
Hitrost odprave napak v sobi/apartmaju	762		3,98	↑
Komunikacija in odnos oskrbnika	762		4,17	↓
Odzivnost oskrbnika na zahteve glede popravil v sobi/apartmaju	762		4,07	↑

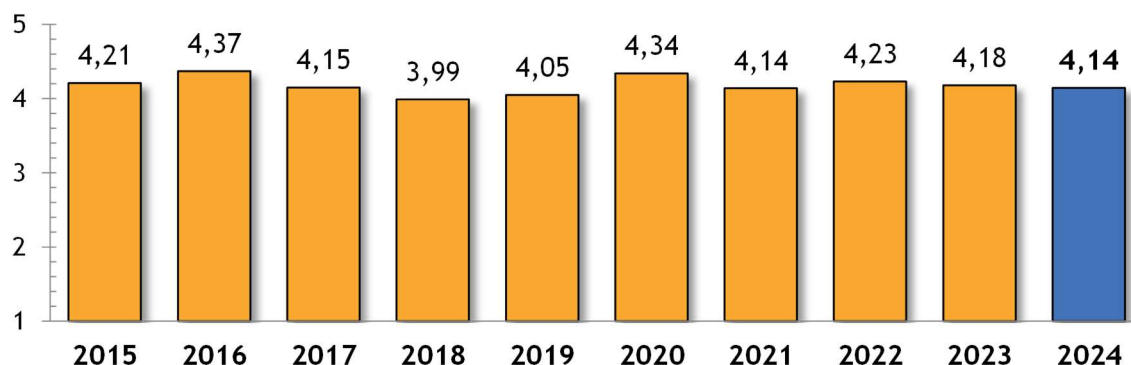
Legenda:

■ 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 2024 nekoliko manjše kot v letu 2023. Gre sicer za področje največjega zadovoljstva stanovalcev od vseh merjenih področij.



Slika 12: Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov v trendu

Do poslabšanja zadovoljstva stanovalcev v letu 2024 je prišlo na račun povečanja deleža zelo nezadovoljnih stanovalcev. Hkrati pa se je na drugi strani v letu 2024 glede na leto poprej povečal delež zelo zadovoljnih stanovalcev s predstavniki domov in njihovimi namestniki.

Tabela 7: Indikatorji zadovoljstva s predstavniki domov

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Predstavnik doma	762		4,17	↓
Namestnik predstavnika doma	762		4,12	↓

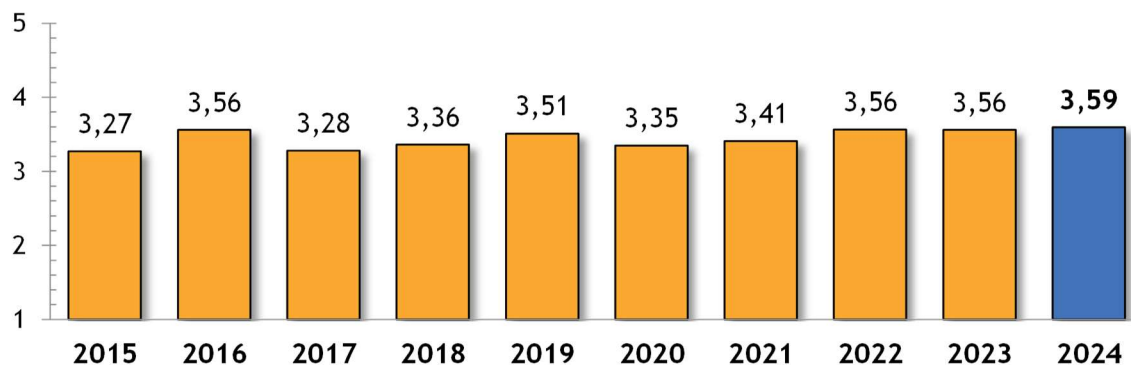
Legenda:

■ 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 2024 je zadovoljstvo s prostori na najvišji ravni doslej in je preseglo raven iz leta 2022 in 2023.



Slika 13: Zadovoljstvo stanovalcev s prostorom v trendu

Med posameznimi prostori velja izpostaviti visoko stopnjo zadovoljstva stanovalcev z njihovimi sobami, kjer je več kot tri četrtine stanovalcev takih, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni. Prav tako je zadovoljstvo z urejenostjo okolice na visoki ravni in se je glede na leto poprej še povečalo. Zadovoljstvo z notranjimi športnimi kapacitetami, pralnico v domu in toaletnim prostorom se je glede na leto poprej povečalo, na drugi strani pa se je zadovoljstvo z zunanji športnimi kapacitetami, učilnico v domu in sobo za druženje zmanjšalo.

Kljub temu, da je v tem sklopu zadovoljstvo stanovalcev s kuhinjo najnižje, pa se je le-to glede na leto poprej zvišalo, predvsem na račun povečanja zadovoljnih in zelo zadovoljnih stanovalcev.

Tabela 8: Indikatorji zadovoljstva s prostori

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Soba	762		4,00	↑
Kuhinja	762		3,28	↑
Toaletni prostor	762		3,43	↑
Notranje športne kapacitete	762		3,67	↑
Zunanje športne kapacitete	762		3,67	↓
Pralnica v domu	762		3,46	↑
Soba za druženje (TV soba)	762		3,45	↓
Učilnica v domu	762		3,48	↓
Urejenost okolice (parki, poti)	762		3,92	↑

Legenda:

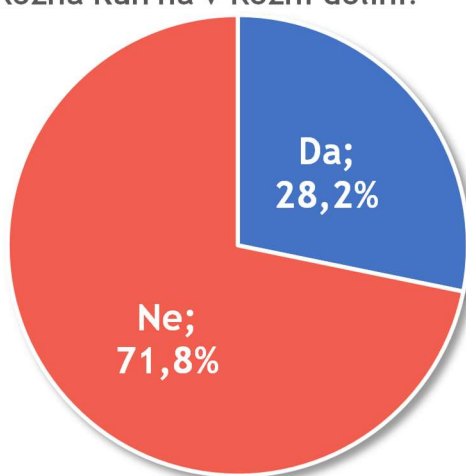
■ Sploh ni zadovoljen/á
 ■ Nezadovoljen/á
 ■ Niti zadovoljen/á, niti nezadovoljen/á
 ■ Zadovoljen/á
 ■ Zelo zadovoljen/á

3.7 Restavracija

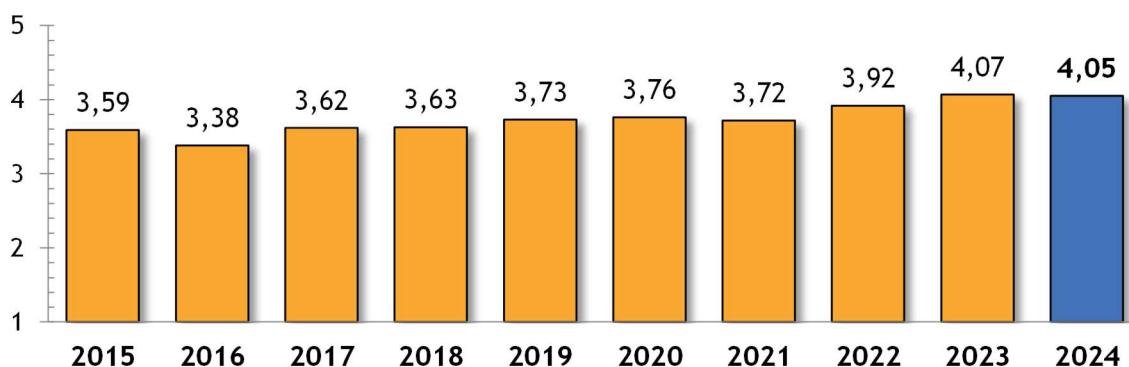
Zadovoljstvo z restavracijo je bilo merjeno z devetimi indikatorji: kakovost hrane, kakovost postrežbe, primernost cene obroka, primernost količine hrane v obroku, prijaznost osebja v restavraciji, raznovrstnost menijev, oglaševanje menijev, ponudba bara, prijaznost osebja v baru.

Zadovoljstvo z restavracijo Rožna Kuh'na v Rožni dolini so ocenjevali stanovalci, ki so jo obiskali vsaj enkrat v zadnjem letu. Takih je bilo 215 oziroma 28,2 % vseh anketiranih stanovalcev. Preostali (547 anketiranih stanovalcev oziroma 71,8 %) restavracije v zadnjem letu ni obiskalo.

Ali ste v zadnjem letu obiskali restavracijo
Rožna Kuh'na v Rožni dolini?



Zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo je v obdobju zadnjih treh let na visoki ravni. V letu 2023 je zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo preseгло vrednost 4,00, kar pomeni, da med stanovalci prevladujejo zelo zadovoljni stanovalci. Stopnja zadovoljstva z restavracijo v letu 2024 ostaja na podobno visoki ravni kot v letu poprej.

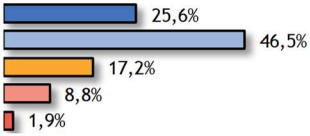
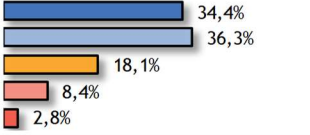
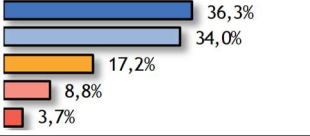
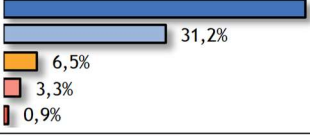
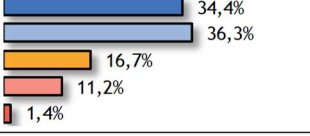
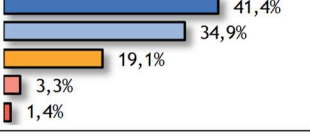
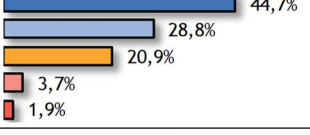
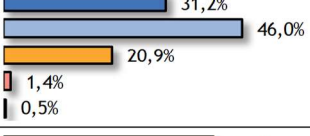
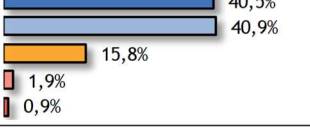


Slika 14: Zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo v trendu

V kontekstu zadovoljstvo stanovalcev z restavracijo v pozitivnem smislu izstopa predvsem količina hrane v obroku, kjer je zadovoljstvo stanovalcev na zelo visoki ravni. Visoko zadovoljni so stanovalci tudi z raznovrstnostjo menijev in prijaznostjo osebja v restavraciji.

Glede na leto poprej se je nekoliko zmanjšalo zadovoljstvo stanovalcev s ceno obroka, a je še vedno največ stanovalcev zelo zadovoljnih s ceno obroka.

Tabela 9: Indikatorji zadovoljstva z restavracijo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Kakovost hrane	215		3,85	↓
Kakovost postrežbe	215		3,91	↑
Primernost cene obroka	215		3,90	↓
Primernost količine hrane v obroku	215		4,42	↑
Prijaznost osebja v restavraciji	215		3,91	↓
Raznovrstnost menijev	215		4,12	↓
Oglaševanje menijev	215		4,11	=
Ponudba bara	215		4,06	↑
Prijaznost osebja v baru	215		4,18	↑

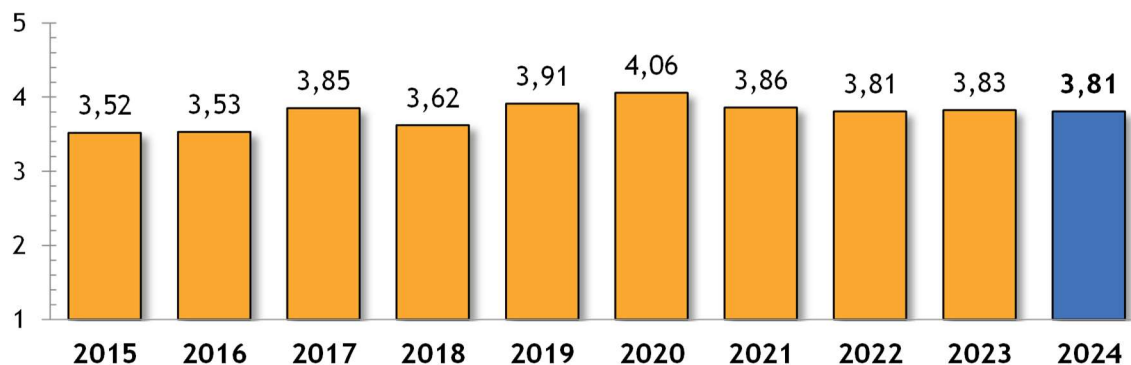
Legenda:

■ 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 zadnja tri leta na podobno visoki ravni. Tudi v letu 2024 prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci.



Slika 15: 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, a se je na tem področju zadovoljstvo stanovalcev nekoliko izboljšalo glede na leto poprej.

Tabela 10: Indikatorji zadovoljstva s sostanovalci

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Sostanovalci glede čistoče	762		3,48	↑
Sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda	762		3,90	↓
Sostanovalci glede hrupa	762		3,71	↓
Sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja	762		4,15	↑

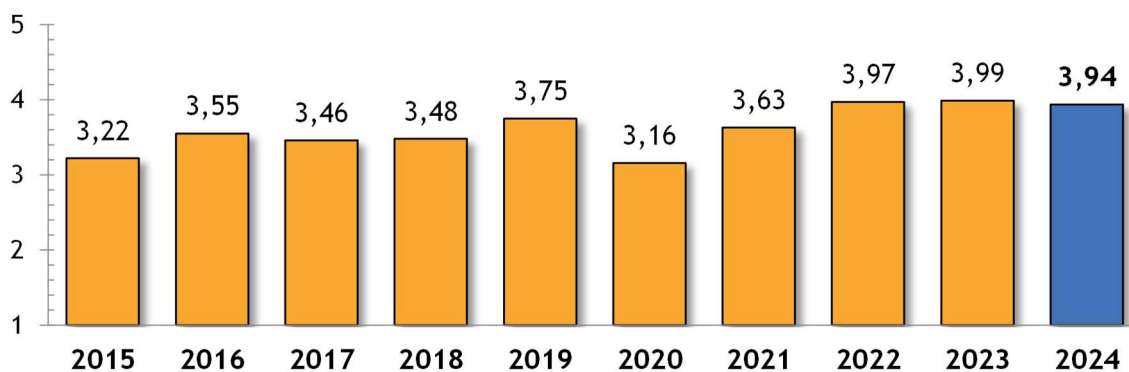
Legenda:

■ 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.

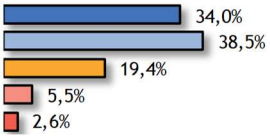
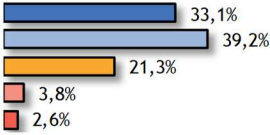
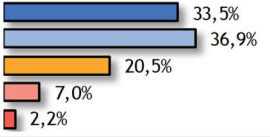
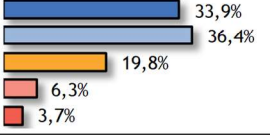
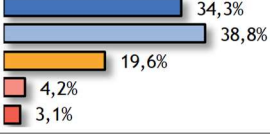
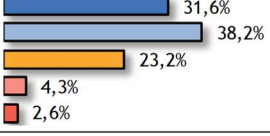
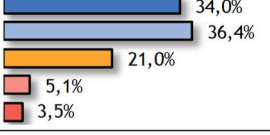
Zadovoljstva stanovalcev s sprejemno pisarno od pričetka merjenja zadovoljstva na tem področju narašča (z manjšimi nihanji). V letu 2024 je zadovoljstvo stanovalcev s sprejemno pisarno malenkost nižje kot v letu poprej, a še vedno dosega eno izmed višjih ravni v opazovanem obdobju.



Slika 16: Zadovoljstvo stanovalcev s sprejemno pisano v trendu

Zadovoljstvo s sprejemno pisarno je visoko pri vseh indikatorjih zadovoljstva na tem področju, čeprav se je glede na leto poprej nekoliko zmanjšalo, a gre za manjša, nepomembna znižanja stopenj zadovoljstva. Pri vseh merjenih področjih zadovoljstva stanovalcev s sprejemno pisarno prevladujejo predvsem zadovoljni stanovalci, zelo zadovoljnih stanovalcev pa je le nekoliko manj kot slednjih.

Tabela 11: Indikatorji zadovoljstva s sprejemno pisarno

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni	762		3,96	↓
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih na blagajni	762		3,96	↓
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih v sprejemni pisarni	762		3,92	↓
Pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati	762		3,90	↓
Strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni	762		3,97	↓
Korektnost odnosa zaposlenih na recepciji	762		3,92	↓
Zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne	762		3,92	↓

Legenda:

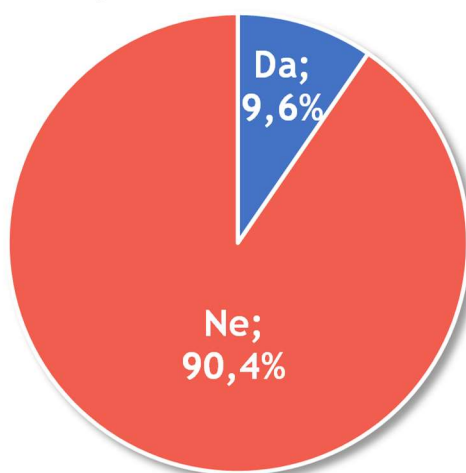
■ Sploh ni zadovoljen/a
 ■ Nezadovoljen/a
 ■ Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a
 ■ Zadovoljen/a
 ■ Zelo zadovoljen/a

3.10 Fitnes

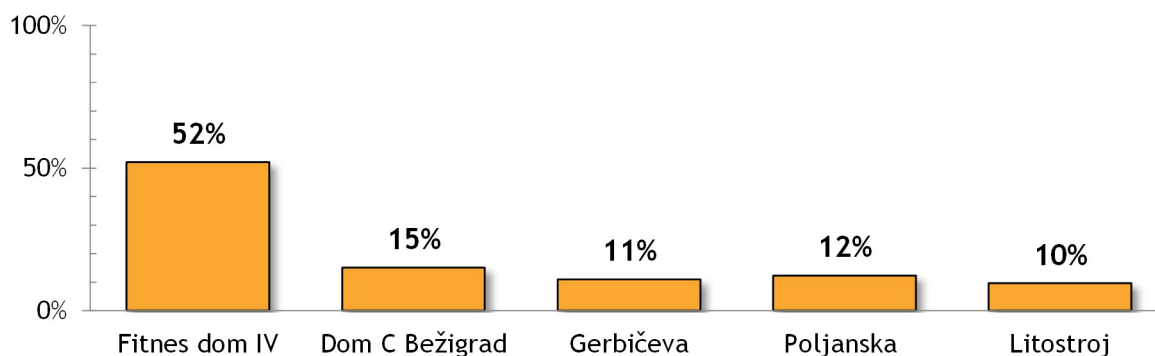
Zadovoljstvo s fitnesom je bilo merjeno s štirimi indikatorji: obratovalni čas fitnesa, količina orodij za vadbo, kvaliteta orodij za vadbo in čistoča v prostorih fitnesa.

Zadovoljstvo s fitnesom je izrazilo 73 stanovalcev (9,6 % vseh sodelujočih), in sicer gre za stanovalce, ki so v zadnjih treh mesecih vsaj enkrat obiskali katerega izmed fitnesov v domu.

Ali ste v zadnjih treh mesecih obiskali fitnes?

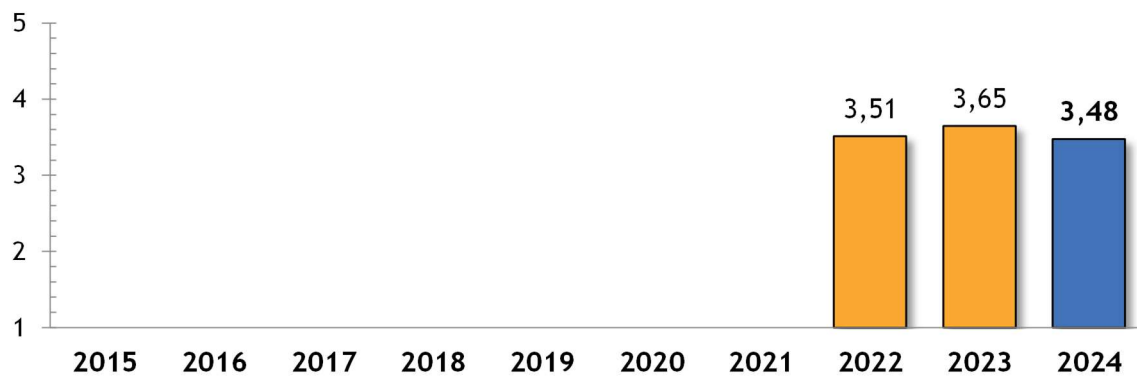


Ti stanovalci so najpogostejše (dobra polovica) obiskali fitnes v Domu IV, medtem ko je preostale fitnese (Dom C Bežigrad, Gerbičeva, Poljanska, Litostroj) obiskal manjši del stanovalcev – desetina oziroma dobra desetina tistih sodelujočih, ki obiskujejo fitnes.



Slika 17: Kateri fitnes ste obiskali (v zadnjih treh mesecih)?

Področje zadovoljstva s fitnesom je v letu 2022 doživelo prvo meritev. V letu 2023 je povprečna stopnja zadovoljstva s fitnesom znašala 3,65, v letu 2024 pa se je nato nekoliko znižala.



Slika 18: Zadovoljstvo stanovalcev s fitnesom

Padec stopnje zadovoljstva na tem področju se je zgodil kot posledica povečanega nezadovoljstva z obratovalnim časom fitnesa. Med stanovalci prevladujejo taki, ki so zadovoljni in zelo zadovoljni s kvaliteto orodij za vadbo, manj pa so stanovalci zadovoljni s količino orodij, ki so na voljo za vadbo. Najbolj zadovoljni so sicer stanovalci s čistočo v prostorih fitnesa.

Tabela 12: Indikatorji zadovoljstva s fitnesom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Obratovalni čas fitnesa	73		2,93	↓
Količina orodij za vadbo	73		3,38	↓
Kvaliteta orodij za vadbo	73		3,49	↓
Čistoča v prostorih fitnesa	73		4,10	↑

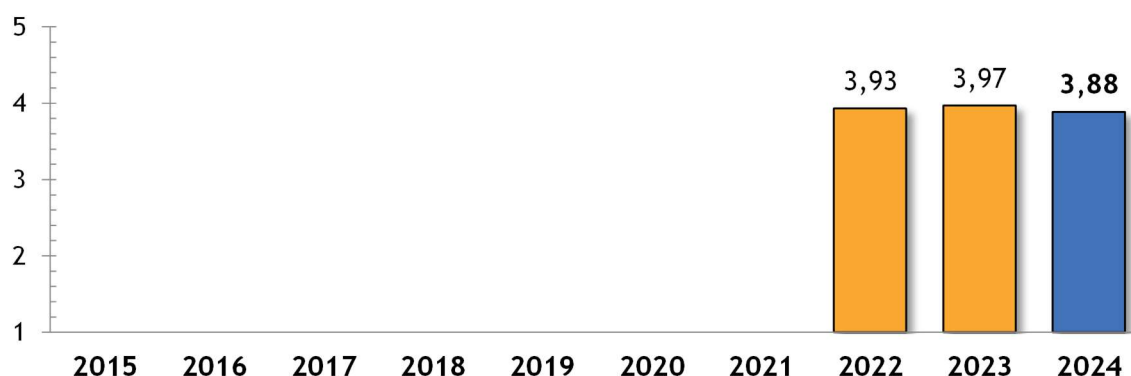
Legenda:

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

3.11 Obštudijske dejavnosti (organizacija in vsebina dogodkov)

Zadovoljstvo z obštudijskimi dejavnostmi je bilo merjeno s petimi indikatorji: organizacija in vsebina kulturnih dogodkov ter organizacija in vsebina športnih dogodkov; v letu 2024 je področju bil dodan nov indikator, tj. vsebina ostalih dogodkov (npr. psihosocialne delavnice in dogodki v okviru mesca digitalnih veščin).

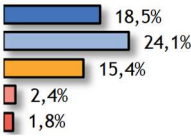
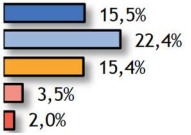
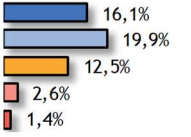
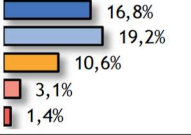
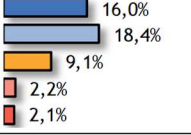
Tudi to področje je v letu 2022 doživelo prvo meritev. Povprečna stopnja zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi se je v letu 2024 znižala glede na leto poprej.



Slika 19: Zadovoljstvo stanovalcev z obštudijskimi dejavnostmi

Do zmanjšanja zadovoljstva stanovalcev na tem področju je prišlo predvsem zaradi manjšega zadovoljstva s kulturnimi dogodki – tako njihovo organizacijo, kot tudi vsebino. Zadovoljstvo z organizacijo in vsebino športnih dogodkov je zelo visoko. Predvsem je zadovoljstvo stanovalcev visoko kar se tiče organizacije kulturnih dogodkov je na primerljivi ravni kot v letu poprej. Z vsebino ostalih dogodkov so stanovalci bolj zadovoljni, kakor z vsebino kulturnih in športnih dogodkov.

Tabela 13: Indikatorji zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2023/24
Organizacija kulturnih dogodkov	762		3,89	↓
Vsebina kulturnih dogodkov	762		3,78	↓
Organizacija športnih dogodkov	762		3,89	↓
Vsebina športnih dogodkov	762		3,91	↓
Vsebina ostalih dogodkov	762		3,92	

Legenda:

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

4 SKLEP

V splošnem je zadovoljstvo stanovalcev v letu 2024 v primerjavi z letom 2023 na primerljivo visoki ravni oziroma se je v primerjavi z letom poprej malenkost zmanjšalo. Zmanjšanje zadovoljstva stanovalcev gre pripisati predvsem manjšemu zadovoljstvu z internetno povezavo.

V deset-letnem obdobju, kolikor traja sistematično merjenje zadovoljstva v zavodu Študentski dom Ljubljana, obstaja – z manjšimi nihanji – postopno zviševanje zadovoljstva stanovalcev. Na to kažejo tudi odgovori stanovalcev na vprašanje, kakšno je njihovo splošno zadovoljstvo z bivanjem. **Splošno zadovoljstvo** stanovalcev z bivanjem v domu se namreč prav tako izboljšuje in v letu 2024 dosega eno izmed najvišjih ravni v opazovanem obdobju.

Med področja, na katerih je zadovoljstvo zelo visoko, lahko uvrstimo zadovoljstvo s **predstavniki domov** in **oskrbniki**. Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki se je v letu 2024 glede na leto poprej še povečalo.

Področje **dežuranja in varnosti** spada med področja visokega zadovoljstva, zadovoljstvo na tem področju pa se je glede na leto poprej povečalo v največji meri. Povečanje zadovoljstva je predvsem posledica večjega zadovoljstva stanovalcev z varnostjo v naselju in domu ter zadovoljstva z varnostno službo.

Visoko zadovoljni so stanovalci tudi z **restavracijo** Rožna Kuh'na v Rožni dolini. Zadovoljstvo z restavracijo je na primerljivi ravni kot v letu poprej.

Zadovoljstvo s **sprejemno pisarno** se je sicer glede na leto poprej zmanjšalo, a je gledano primerjalno še vedno visoko. Prav tako je nadpovprečno visoko zadovoljstvo z **obštudijskimi dejavnostmi**, predvsem vsebinami športnih in ostalih dogodkov, manjše pa je zadovoljstvo z vsebinami kulturnih dogodkov.

Pri zadovoljstvu s sostanovalci gre za področje, ki še vedno dosega nadpovprečno zadovoljstvo, in ostaja na primerljivi ravni kot v letu poprej.

Glede na leto poprej se je izboljšalo tudi zadovoljstvo s **čistočo** in zadovoljstvo stanovalcev s **prostori**, predvsem se je izboljšalo zadovoljstvo z notranjimi športnimi kapacitetami in pralnico v domovih, pa tudi z urejenostjo okolice domov.

Zadovoljstvo stanovalcev s **fitnesom** se je glede na leto poprej zmanjšalo, predvsem zaradi obratovalnega časa fitnesa in količine orodij za vadbo, ki jih je zaradi krajšega obratovalnega časa fitnesa premalo, da bi pokrila potrebe stanovalcev po vadbi v času, ko fitnes obratuje.

Po tem, ko se je v letu 2023 ustavil več-letni trend padanja zadovoljstva stanovalcev z internetom, se je v letu 2024 zadovoljstvo stanovalcev na tem področju ponovno zmanjšalo. Večji obseg nezadovoljnih stanovalcev se oblikuje kot posledica nezadovoljstva s hitrostjo internetne (žične in brezžične) povezave in hitrostjo odprave napak na povezavi (žični in brezžični).

Med stanovalci Zavoda Študentski dom Ljubljana prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci (85,0 %). Njihovo zadovoljstvo je v obdobju od leta 2015 naraščalo in je od leta 2019 na visoki ravni. Nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih stanovalcev je v letu 2024 le peščica (1,4 %).

PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sklop 1: Čistoča		3,39	3,51	3,59	3,63	3,68	3,92	3,61	3,60	3,67	3,68
1	Čistoča kuhinje	3,07*	3,32*	3,05*	3,42	3,36	3,54	3,21	3,17	3,26	3,28
	Čistoča kuhinje (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,48	3,45	3,76	3,63	3,50	3,50	3,64
	Čistoča kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	2,59	2,52	3,08	2,71	2,70	2,87	2,68
2	Čistoča toaletnega prostora	3,07*	3,32*	3,05*	3,38	3,56	3,71	3,26	3,32	3,40	3,40
	Čistoča toaleta (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,54	3,65	3,73	3,56	3,51	3,47	3,66
	Čistoča toaleta (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	3,15	3,42	3,48	3,02	3,07	3,28	3,00
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	3,71	3,75
4	Čistoča (delo čistilk)	3,91	3,84	4,05	4,19	4,36	4,34	4,02	4,10	4,24	4,29
Sklop 2: Dežuranje in varnost		3,28	3,69	3,78	3,70	4,14	3,93	3,93	4,03	3,99	4,06
5	Varnost v domu	3,26	3,52	3,90	3,72	4,13	4,11	4,05	4,07	4,11	4,19
	Varnost v domu (apartmajska nastanitev)				3,78	4,10	4,15	4,12	4,13	4,19	4,31
	Varnost v domu (ne-apartmajska nastanitev)				3,64	4,16	3,95	4,01	3,98	3,95	4,00
6	Varnost v naselju	3,48	3,73	3,92	3,83	4,12	4,07	4,00	3,98	3,90	4,09
7	Sistem dežurstva stanovalcev	3,58	3,70	3,72	3,78	4,09	4,04	4,12	4,14	4,16	4,14
8	Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	3,66	3,84	3,93	3,90	4,21	4,29	4,20	4,20	4,19	4,13
9	Varnostna služba						3,14	3,47	3,76	3,57	3,77
Sklop 3: Internet		4,16	3,83	3,41	3,41	3,25	3,48	2,99	2,87	3,07	2,68
10	Hitrost interneta	4,48	4,07	3,67	3,29	3,12	3,47	3,01	2,49	2,70	2,41
	Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave						2,85	2,43	2,18	2,43	2,14
	Hitrost žične povezave						4,09	3,58	2,96	3,19	2,68
11	Hitrost odprave napake pri nedelovanju interneta	4,02	3,62	2,81	3,08	2,74	3,08	2,66	2,16	2,36	2,05
	Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave						2,71	2,34	2,06	2,30	1,94
	Hitrost odprave napak žične povezave						3,46	2,98	2,31	2,47	2,17
12	Domski administrator za internet	4,24	4,37	4,03	3,86	4,05	4,04	4,00	3,69	3,76	3,43
13	Aplikacija »MojŠtudent«	3,97	3,80	3,79	3,86	3,90	3,71	3,71	3,71	3,91	3,72
Sklop 4: Oskrbniki		4,13	4,07	4,14	4,19	4,32	4,24	4,07	4,07	4,04	4,07
14	Hitrost odprave napak v sobi/apartmaju	4,18	4,19	4,17	4,15	4,22	4,20	3,99	3,98	3,92	3,98
15	Komunikacija in odnos oskrbnika	4,21	4,10	4,20	4,23	4,36	4,28	4,11	4,17	4,18	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	4,01	4,07
Sklop 5: Predstavniki domov		4,21	4,37	4,15	3,99	4,05	4,34	4,14	4,23	4,18	4,14
17	Predstavnika doma	4,06	4,16	4,18	3,97	4,21	4,35	4,14	4,24	4,18	4,17
18	Namestnik predstavnika doma	4,12	4,37	4,14	4,00	4,23	4,34	4,15	4,22	4,18	4,12

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sklop 6: Prostor		3,27	3,56	3,28	3,36	3,51	3,35	3,41	3,56	3,56	3,59
19	Soba	4,00	3,82	3,92	3,92	4,06	3,93	3,86	3,96	3,96	4,00
	Soba (apartmajska nastanitev)				4,00	4,16	4,08	4,08	4,07	4,09	4,08
	Soba (ne-apartmajska nastanitev)				3,82	3,89	3,67	3,79	3,78	3,74	3,85
20	Kuhinja				3,25	3,22	3,19	3,04	3,17	3,22	3,28
	Kuhinja (apartmajska nastanitev)	3,21	3,46	3,30	3,44	3,40	3,40	3,33	3,31	3,37	3,49
	Kuhinja (ne-apartmajska nastanitev)	2,81	2,87	2,72	2,85	2,97	2,89	2,87	2,94	2,94	2,91
21	Toaletni prostor				3,32	3,47	3,40	3,17	3,22	3,33	3,43
	Toalete (apartmajska nastanitev)	3,38	3,34	3,56	3,49	3,58	3,42	3,35	3,32	3,45	3,64
	Toalete (ne-apartmajska nastanitev)	2,89	2,95	2,83	3,11	3,28	2,89	3,07	3,07	3,13	3,10
22	Notranje športne kapacitete	3,06	3,00	3,34	3,25	3,07	2,75	2,77	3,45	3,46	3,67
23	Zunanje športne kapacitete	3,70	4,14	3,76	3,61	3,69	3,65	3,50	3,79	3,71	3,67
24	Pralnica v domu	2,92	3,78	3,21	3,21	3,42	3,35	3,26	3,39	3,30	3,46
25	Soba za druženje (TV soba)	3,13	3,74	3,26	3,29	3,44	3,13	3,17	3,54	3,57	3,45
26	Učilnica v domu	2,99	3,99	3,22	3,15	3,22	3,10	3,10	3,49	3,53	3,48
27	Urejenost okolice (parki, poti)	4,03	3,88	3,24	3,95	3,94	3,97	3,77	3,95	3,80	3,92
Sklop 7: Restavracija		3,59	3,38	3,62	3,63	3,73	3,76	3,72	3,92	4,07	4,05
28	Kakovost hrane	3,24	2,92	3,11	3,21	3,39	3,53	3,40	3,62	3,87	3,85
29	Kakovost postrežbe	3,41	3,25	3,34	3,43	3,60	3,70	3,65	3,80	3,89	3,91
30	Primernost cene obroka	3,93	3,51	3,68	3,34	3,77	3,74	3,57	3,91	4,05	3,90
31	Primernost količine hrane v obroku	3,90	3,69	3,95	4,01	3,93	4,09	3,98	4,32	4,35	4,42
32	Prijaznost osebja v restavraciji	3,63	3,61	3,62	3,87	4,11	3,97	3,88	3,84	3,95	3,91
33	Raznovrstnost menijev	3,43	3,31	3,95	3,66	3,66	3,65	3,63	3,87	4,20	4,12
34	Oglaševanje menijev			3,67	3,69	3,59	3,64	3,52	3,88	4,11	4,11
35	Ponudba bara			3,65	3,63	3,74	3,66	3,74	3,96	4,04	4,06
36	Prijaznost osebja v baru			3,65	3,86	3,81	4,01	3,90	4,07	4,16	4,18
Sklop 8: Sostanovalci		3,52	3,53	3,85	3,62	3,91	4,06	3,86	3,81	3,83	3,81
37	Sostanovalci glede čistoče	3,14	3,15	3,28	3,21	3,54	3,71	3,47	3,37	3,40	3,48
38	Sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda	3,64	3,66	3,76	3,65	4,02	4,18	3,97	3,95	3,96	3,90
39	Sostanovalci glede hrupa	3,54	3,49	3,62	3,53	3,83	4,09	3,74	3,79	3,81	3,71
40	Sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja	3,75	3,81	3,93	3,85	4,15	4,27	4,16	4,12	4,14	4,15
Sklop 9: Sprejemna pisarna		3,22	3,55	3,46	3,48	3,75	3,16	3,63	3,97	3,99	3,94
41	Korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni	3,18	3,38	3,44	3,46	3,73	3,17	3,67	3,98	4,04	3,96
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	3,99	3,96
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	4,01	3,92

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
44	Pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati	3,11	3,41	3,44	3,44	3,70	2,99	3,53	3,94	3,97	3,90
45	Strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni	3,25	3,51	3,49	3,54	3,78	3,22	3,68	3,99	4,02	3,97
46	Korektnost odnosa zaposlenih na recepciji		3,48	3,45	3,45	3,79	3,19	3,65	3,99	3,93	3,92
47	Zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne	3,27	3,58	3,49	3,52	3,75	3,15	3,62	3,95	3,96	3,92
Sklop 10: Fitness									3,51	3,65	3,48
48	Obratovalni čas fitnesa								2,96	3,30	2,93
49	Količina orodij za vadbo								3,43	3,60	3,38
50	Kvaliteta orodij za vadbo								3,74	3,68	3,49
51	Čistoča v prostorih fitnesa								3,92	4,00	4,10
Sklop 11: Organizacija in vsebina dogodkov									3,93	3,97	3,88
52	Kulturni dogodki								3,92	3,98	3,83
	Organizacija kulturnih dogodkov								4,01	4,03	3,89
	Vsebina kulturnih dogodkov								3,83	3,93	3,78
53	Športni dogodki								3,94	3,95	3,90
	Organizacija športnih dogodkov								3,92	3,94	3,89
	Vsebina športnih dogodkov								3,97	3,96	3,91
54	Vsebina ostalih dogodkov										3,92
Sklop 12: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v zavodu											
55	Splošno zadovoljstvo z bivanjem				3,82	3,99	3,75	3,78	3,82	3,87	3,84
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (apartmajska nastanitev)				3,88	4,06	3,84	3,93	3,88	3,92	3,93
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (ne-apartmajska nastanitev)				3,72	3,88	3,60	3,69	3,74	3,77	3,68
	Skupna povprečna ocena izvedene ankete	3,53	3,65	3,59	3,62	3,78	3,78	3,73	3,74	3,78	3,71

