

2024

s k u p i n a
FABRIKA

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA NAROČNIKOV KOSIL



DOM STAREJŠIH OBČANOV ILIRSKA BISTRICA

s k u p i n a
FABRIKA

info@skupina-fabrika.com
www.skupina-fabrika.com
05 / 907 93 93

Skupina FABRIKA d.o.o.
Radomerje 14L
SI-9240 Ljutomer

NAROČNIK

DOM STAREJŠIH OBČANOV ILIRSKA BISTRICA
Kidričeva ulica 15
6250 Ilirska Bistrica

ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL
jana@skupina-fabrika.com

POROČILO

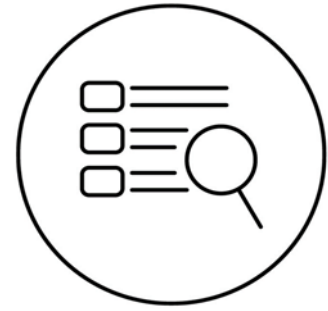
RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA
NAROČNIKOV KOSIL 2024
18.01.2025

Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

.. Vsebina

Opis raziskave
Metodologija

Merjena področja delovanja



1. Opis vzorca

- 1.1 Velikost vzorca
- 1.2 Pogostost prejemanja obrokov

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

- 2.1 ZADOVOLJSTVO S HRANO
- 2.2 UPOŠTEVANJE ŽELJA IN POTREB
- 2.3 KOMUNIKACIJA
- 2.4 ODNOS IN SODELOVANJE
- 2.5 DOSTAVA

3. SUMARNI REZULTATI

- 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

4. Vpogled v elemente glavnih področij

5. Analiza odprtih odgovorov

PRILOGA
Povzetek rezultatov

•• Opis raziskave

Standardizirana raziskava merjenja zadovoljstva omogoča kvantifikacijo uspešnosti organizacije z vidika različnih perspektiv: (1) uporabnikov, (2) zaposlenih, (3) svojcev, (4) uporabnikov pomoči na domu, (5) naročnikov kosil, (6) poslovnih partnerjev ter (7) prostovoljcev in drugih deležnikov, ki se vključujejo v proces izvajanja storitev socialno varstvenih organizacij.



Individualna analiza zadovoljstva s trendi, skupaj s primerjalno letno analizo vseh vključenih socialno varstvenih organizacij, predstavlja osnovo za procesne usmeritve pri upravljanju kakovosti storitev v organizaciji. Skupaj ti dve analizi zagotavljata podlago za sprejemanje ukrepov in postavljanje prioritete pri izboljšavah storitev. Individualna analiza omogoča primerjave med leti, kar omogoča spremljanje trendov rezultatov in podrobnejši vpogled v določena področja zadovoljstva. Primerjalna analiza pa umešča individualne rezultate v širši kontekst s primerjavo posamezne organizacije z drugimi vključenimi sorodnimi organizacijami. Tako se izpostavijo prednosti posameznega ponudnika storitev ter odkrijejo področja, ki se v primerjavi z drugimi izkažejo za bolj problematična, kar predstavlja osnovo za učinkovito določanje ciljev.

•• Metodologija

Z raziskavo vsako leto kontinuirano spremljamo zadovoljstvo ter trende. Enotna metodologija - **enotni anketni vprašalniki, enotno zbiranje podatkov ter enotna obdelava podatkov**, poleg spremljanja vsakoletnega trenda omogoča tudi primerjavo med sorodnimi organizacijami.

•• Merjena področja delovanja

Standardizirana raziskava zadovoljstva naročnikov kosil je namenjena organizacijam, ki izvajajo storitev priprave kosil za zunanje uporabnike, predvsem za socialno varstvene organizacije, kot so domovi za starejše in ponudniki storitev pomoči na domu. Raziskava zajema ključna področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov s storitvami, povezanimi z obroki hrane.

NAROČNIKI KOSIL

ZADOVOLJSTVO S HRANO

Okus
Kakovost
Raznolikost
Količina
Temperatura



UPOŠTEVANJE ŽELJA IN POTREB

Prilagojenost hrane
Izražanje želja

KOMUNIKACIJA

Informiranje
Obveščенost o jedilniku

ODNOS IN SODELOVANJE

Sodelovanje
Odnos osebja

DOSTAVA

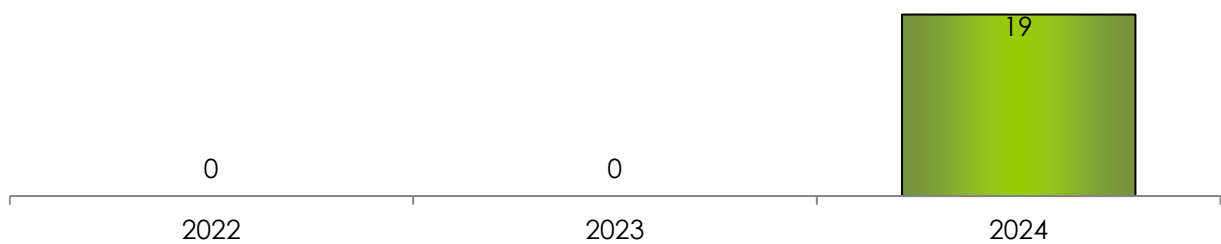
Dogovori
Čas dostave

1. Opis vzorca

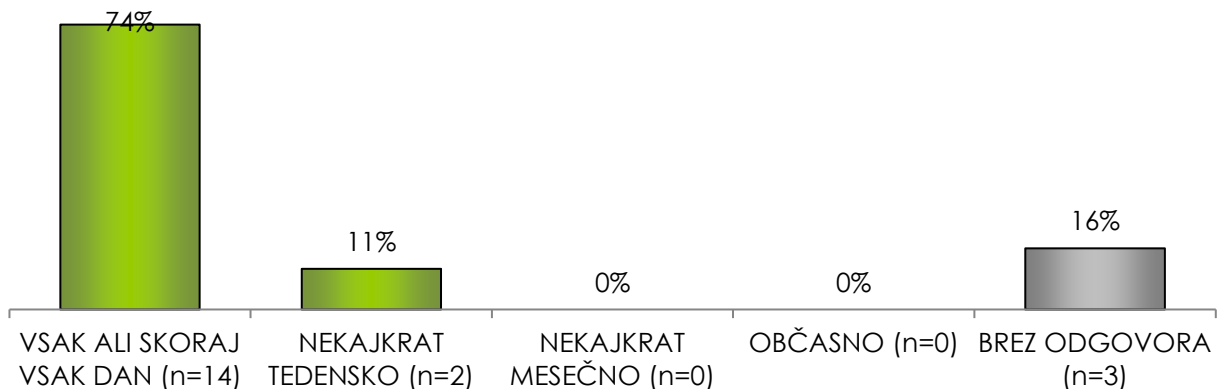
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi oziroma naročnike kosil, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pokaže, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Prav tako nam omogoča prepoznavanje skupin uporabnikov, ki so pri naslednjem anketiranju bodisi nad ali pod zastopane, kar omogoča bolj ciljno usmerjeno in uravnoteženo zbiranje podatkov v prihodnosti.

1.1 Velikost vzorca

V raziskavi sodelovalo 19 naročnikov kosil.



1.2 Pogostost prejemanja obrokov



V raziskavo zadovoljstva je vključenih največ naročnikov kosil, ki obroke prejema vsak dan, kar predstavlja 74 % vseh anketiranih. Sledijo naročniki, ki obroke prejmejo nekajkrat tedensko, in ti predstavljajo 11 %.

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

V nadaljevanju so predstavljeni vsi kriteriji oz. področja, zajeta v raziskavo. Za vsak kriterij je navedena dosežena ocena zadovoljstva ter trend glede na pretekla leta v primeru, da je vaša organizacija tudi v preteklosti že bila vključena v standardizirano raziskavo zadovoljstva naročnikov kosil.

◆ Primerjava na podlagi referenčne ocene zadovoljstva

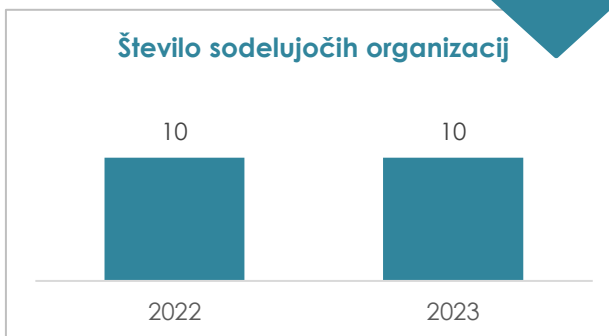


Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva **vseh naročnikov kosil na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh organizacij, ki so se v lanskem letu vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva naročnikov kosil.

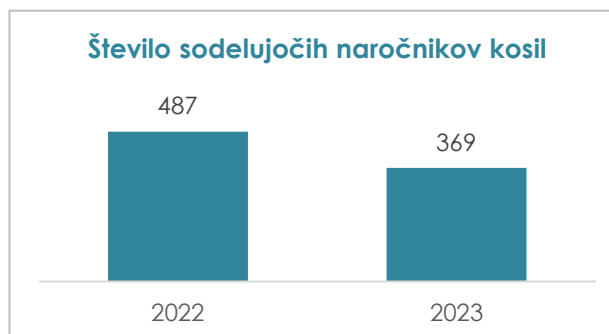
Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2022 in 2023

referenčna
ocena

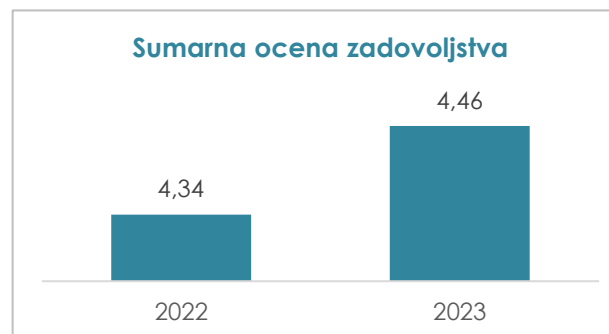
- ◆◆ Tako v letu 2023 kot v 2022 je v raziskavi sodelovalo 10 ponudnikov storitve dostave kosil, ki so izvedli raziskavo zadovoljstva med zunanjimi naročniki kosil.



- ◆◆ Skupno je v letu 2022 v raziskavi sodelovalo 487 naročnikov kosil, v letu 2023 pa 369 naročnikov kosil.



- ◆◆ V letu 2023 je sumarna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri vseh sodelujočih ponudnikih znašala 4,46.



2.1 ZADOVOLJSTVO S HRANO

Opis merjenega področja

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov s hrano, je sestavljeno iz petih elementov oziroma trditev iz anketnega vprašalnika. Vprašanja se nanašajo na zadovoljstvo uporabnikov z okusom hrane, kakovostjo ter raznolikostjo, prav tako pa na primernost količine in temperature hrane.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,39	*

*Ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo primerjalna analiza, ki omogoča vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Na podlagi primerjave z ostalimi se odločite, kakšen je vaš cilj izboljšav. Višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij.

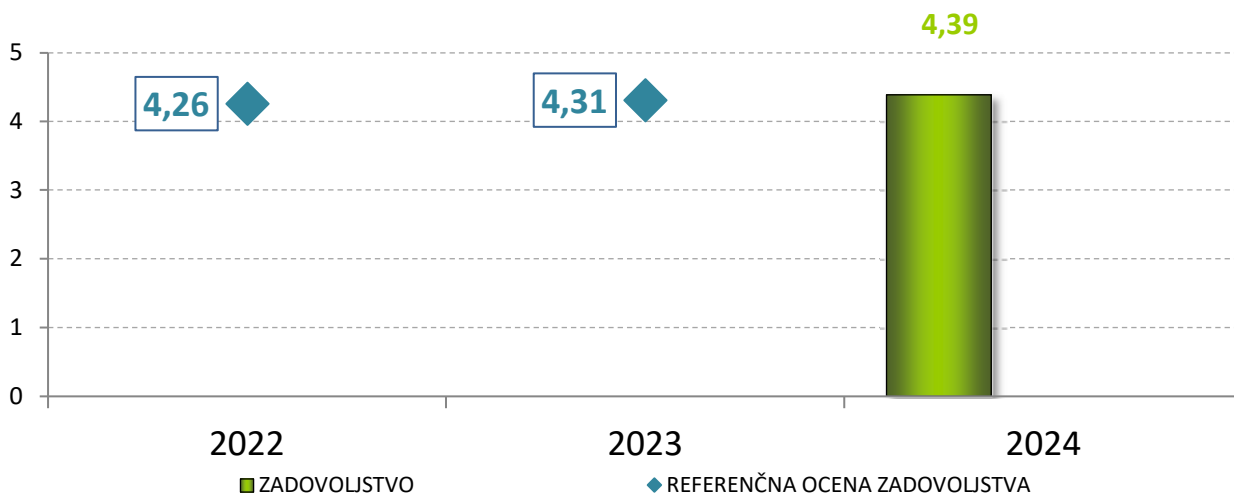
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,39.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, ki so bile v lanskem letu vključene v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,31.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

ZADOVOLJSTVO S HRANO



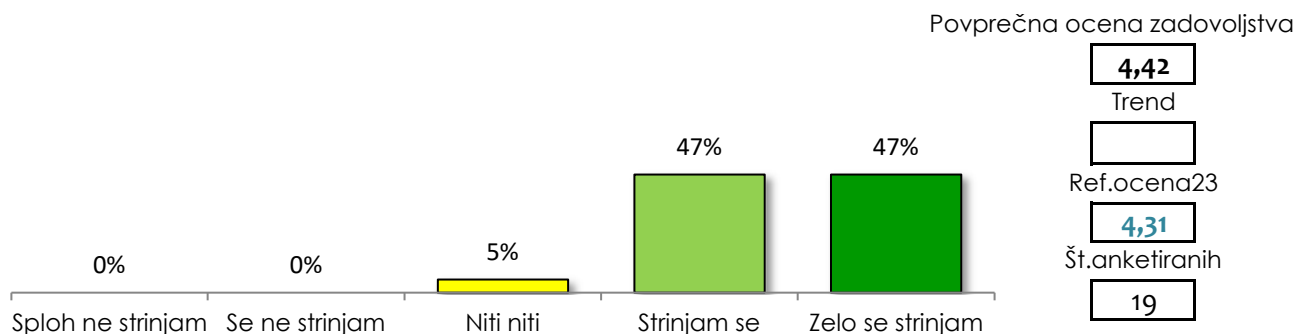
Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

●● Pregled kazalnika:

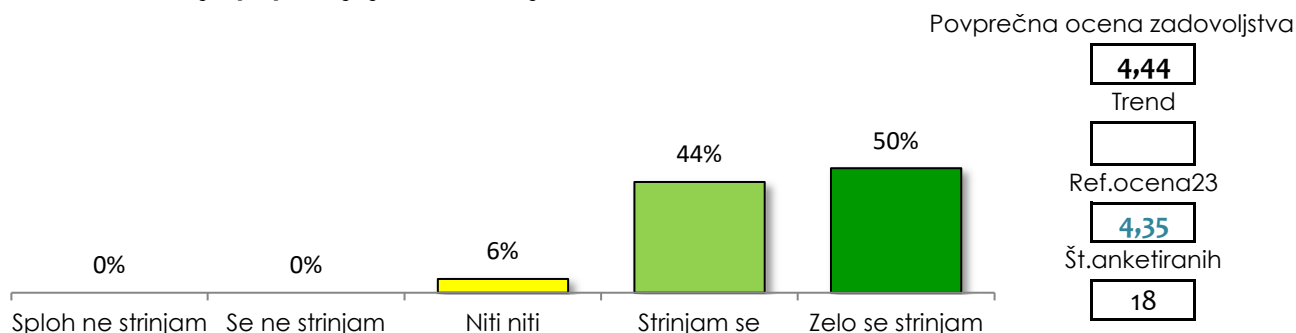
Kazalnik zadovoljstvo s hrano je sestavljen iz petih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu naročnikov kosil, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež naročnikov kosil, ki je dodelil posamezne ocene.

● Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je okusna.



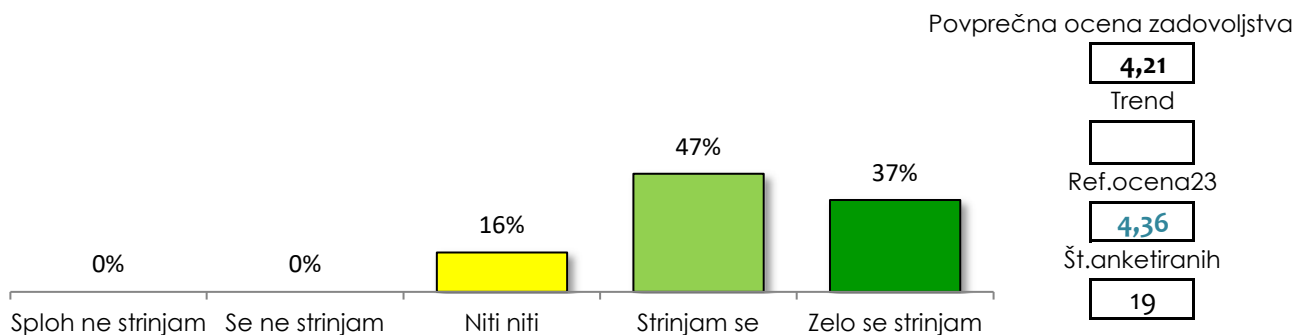
Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je okusna.' znaša 4,42. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,31. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je raznolika.



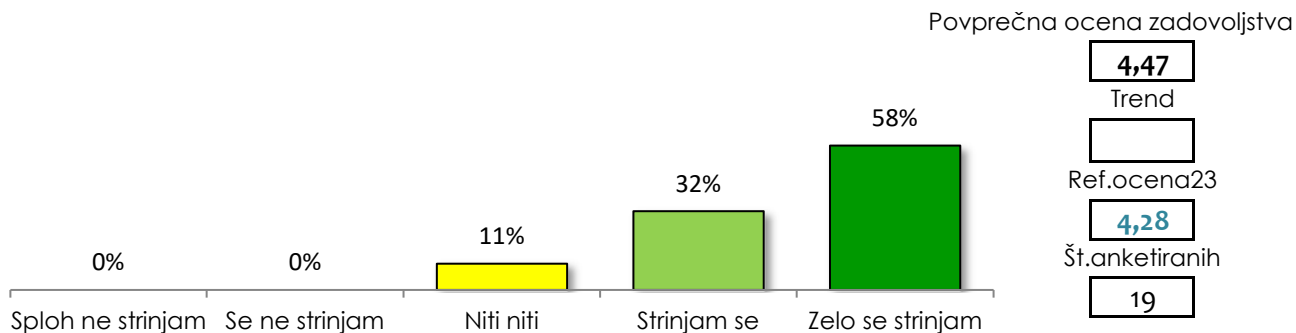
Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je raznolika.' znaša 4,44. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,35. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● **Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).**



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).' znaša 4,21. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,36. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● **Temperatura hrane je ustrezna.**



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Temperatura hrane je ustrezna.' znaša 4,47. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,28. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.2. UPOŠTEVANJE ŽELJA IN POTREB

Opis merjenega področja

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov z upoštevanjem njihovih želja in potreb, je sestavljeno iz dveh elementov, ki izhajata iz anketnega vprašalnika. Vprašanja se nanašajo na zadovoljstvo uporabnikov s pripravo hrane, prilagojene njihovim potrebam, ter z možnostjo izražanja želja pri oblikovanju jedilnika.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,06	*

*Ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo primerjalna analiza, ki omogoča vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Na podlagi primerjave z ostalimi se odločite, kakšen je vaš cilj izboljšav. Višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij.

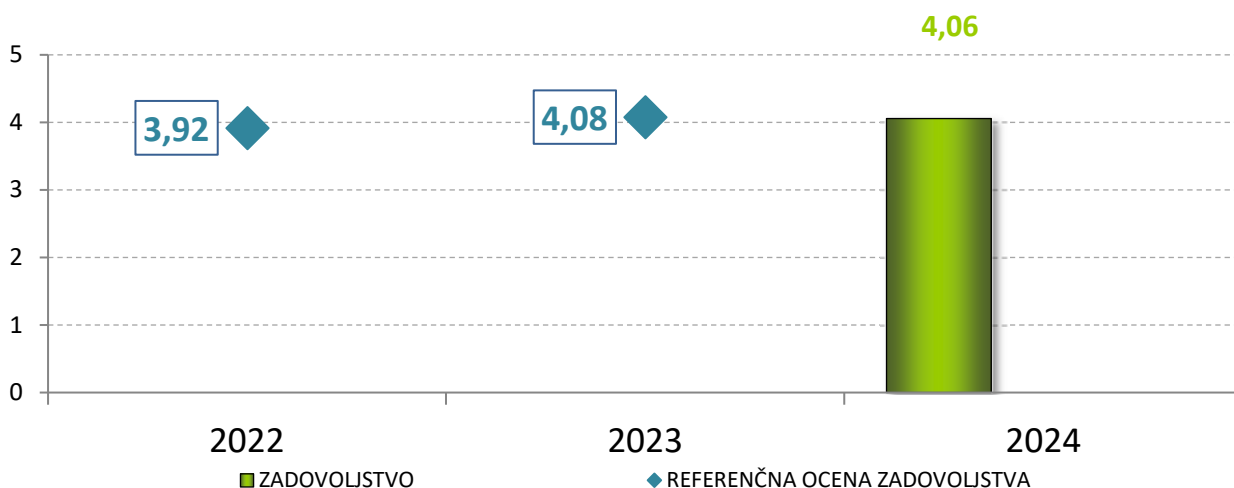
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,06.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, ki so bile v lanskem letu vključene v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,08.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

UPOŠTEVANJE ŽELJA IN POTREB



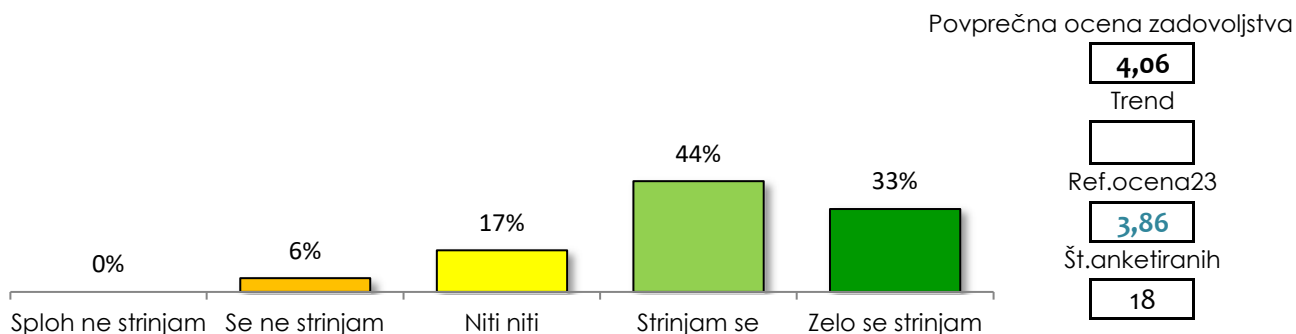
Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik upoštevanje želja in potreb je sestavljen iz enega elementa, predstavljenega v spodnji tabeli. Za trditve iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu naročnikov kosil, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež naročnikov kosil, ki je dodelil posamezne ocene.

● Imam možnost izraziti svoje želje glede jedilnika.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Imam možnost izraziti svoje želje glede jedilnika.' znaša 4,06. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 3,86. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.3. KOMUNIKACIJA

Opis merjenega področja

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov s komunikacijo, je sestavljeno iz dveh elementov, ki izhajata iz anketnega vprašalnika. Vprašanja se nanašajo na zadovoljstvo uporabnikov z informiranjem o storitvah priprave kosil ter z obveščenoostjo o jedilniku.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,31	*

*Ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo primerjalna analiza, ki omogoča vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Na podlagi primerjave z ostalimi se odločite, kakšen je vaš cilj izboljšav. Višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij.

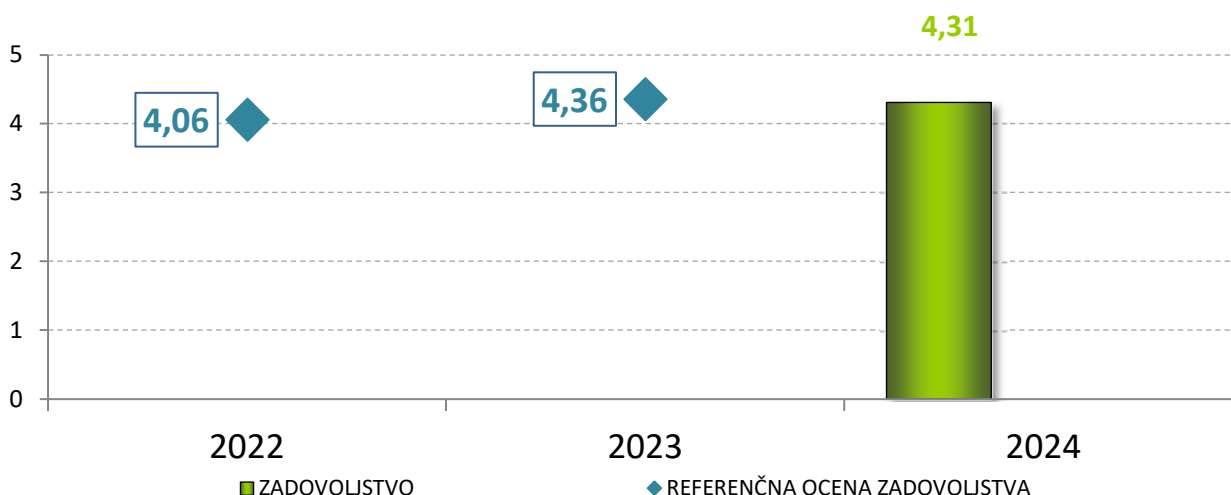
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,31.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, ki so bile v lanskem letu vključene v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,36.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

KOMUNIKACIJA



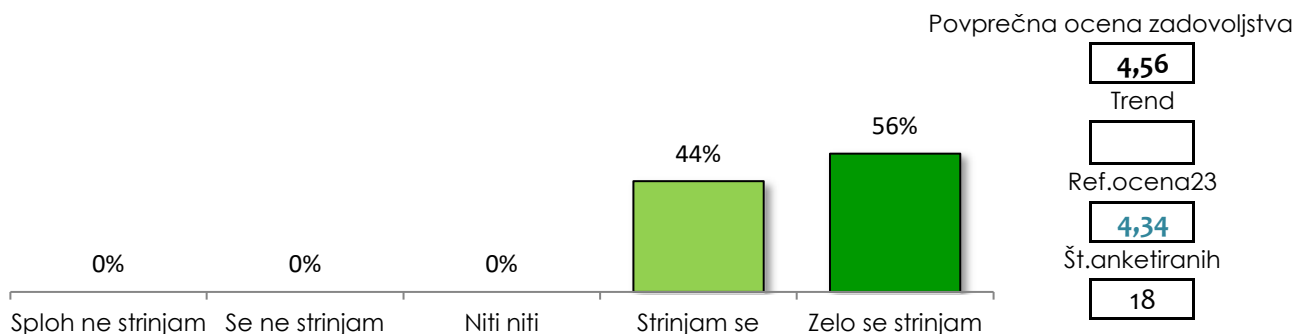
Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

●● Pregled kazalnika:

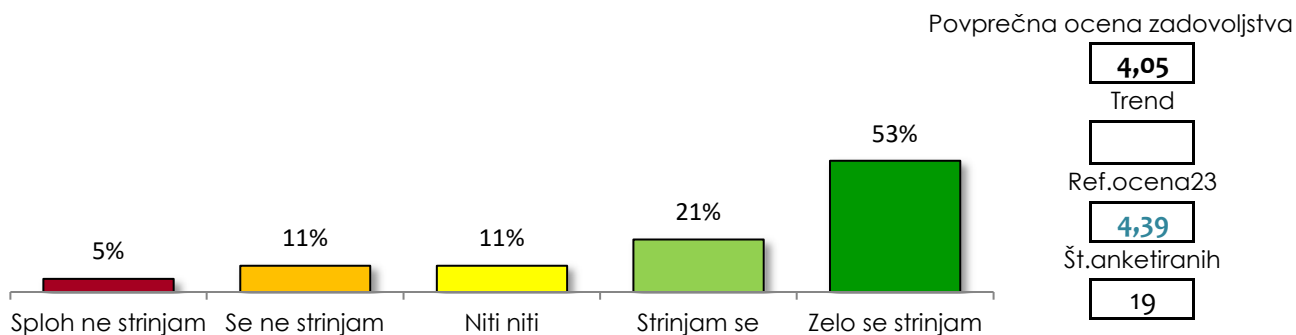
Kazalnik komunikacija je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu naročnikov kosil, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež naročnikov kosil, ki je dodelil posamezne ocene.

● Informiranje doma o storitvi priprave kosil je ustrezno.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Informiranje doma o storitvi priprave kosil je ustrezno.' znaša 4,56. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,34. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen.' znaša 4,05. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,39. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

2.4. ODNOS IN SODELOVANJE

Opis merjenega področja

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov z odnosom in sodelovanjem, je sestavljeno iz dveh elementov, ki izhajata iz anketnega vprašalnika. Vprašanja se nanašajo na zadovoljstvo uporabnikov s sodelovanjem z organizacijo ter z odnosom osebja.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,74	*

*Ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo primerjalna analiza, ki omogoča vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Na podlagi primerjave z ostalimi se odločite, kakšen je vaš cilj izboljšav. Višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij.

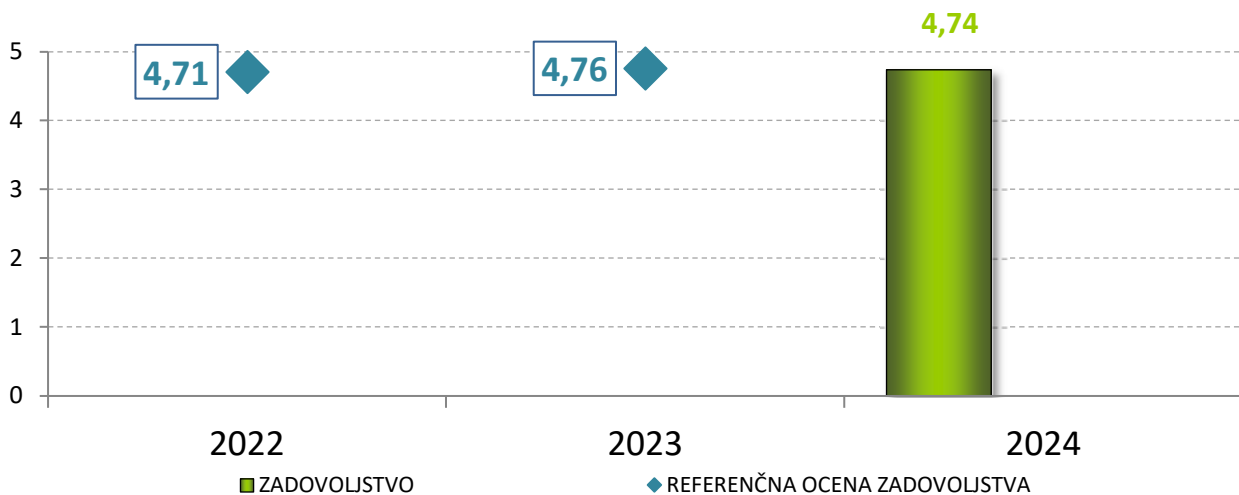
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,74.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, ki so bile v lanskem letu vključene v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,76.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

ODNOS IN SODELOVANJE



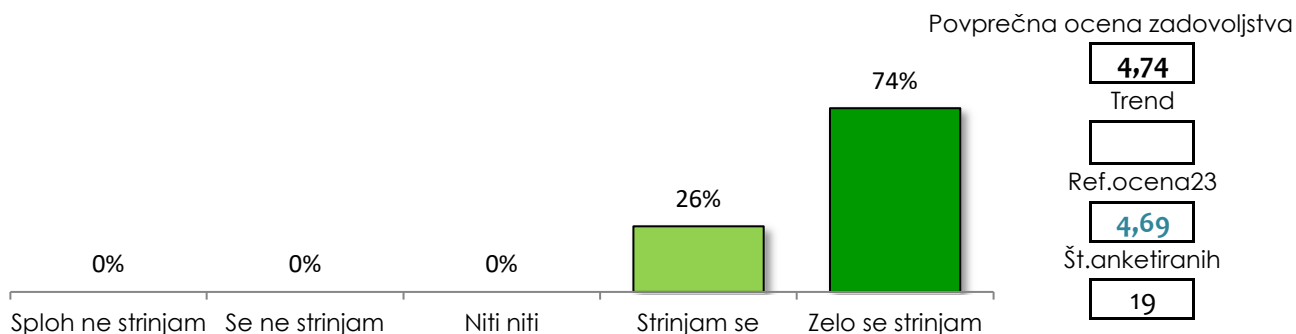
Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

●● Pregled kazalnika:

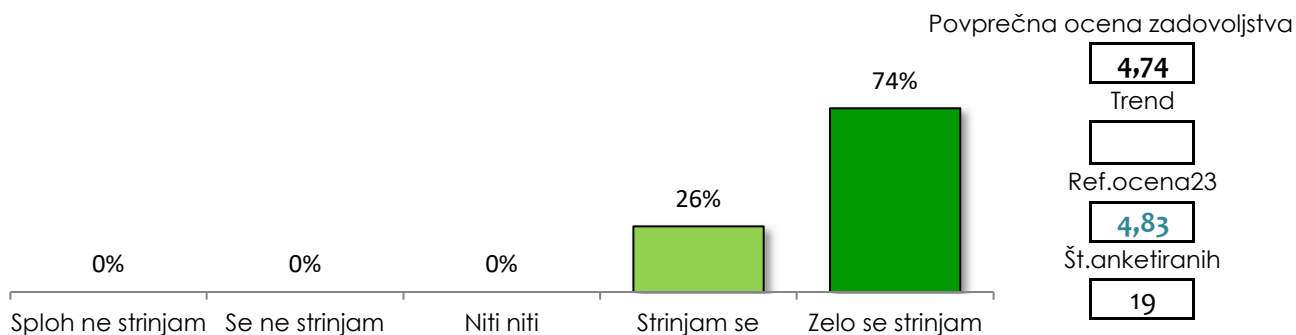
Kazalnik odnos in sodelovanje je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu naročnikov kosil, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež naročnikov kosil, ki je dodelil posamezne ocene.

● Z domom dobro sodelujemo.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Z domom dobro sodelujemo.' znaša 4,74. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,69. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● Odnos osebja doma, s katerim sem v stiku, je ustrezen.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Odnos osebja doma, s katerim sem v stiku, je ustrezen.' znaša 4,74. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,83. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

2.5. DOSTAVA

Opis merjenega področja

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov z dostavo kosil, je sestavljeno iz treh elementov, ki izhajajo iz anketnega vprašalnika. Vprašanja se nanašajo na zadovoljstvo uporabnikov s skladnostjo dogovorjenega, časom dostave ter dogovarjanjem o preklicu naročila.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*		*	4,75	*

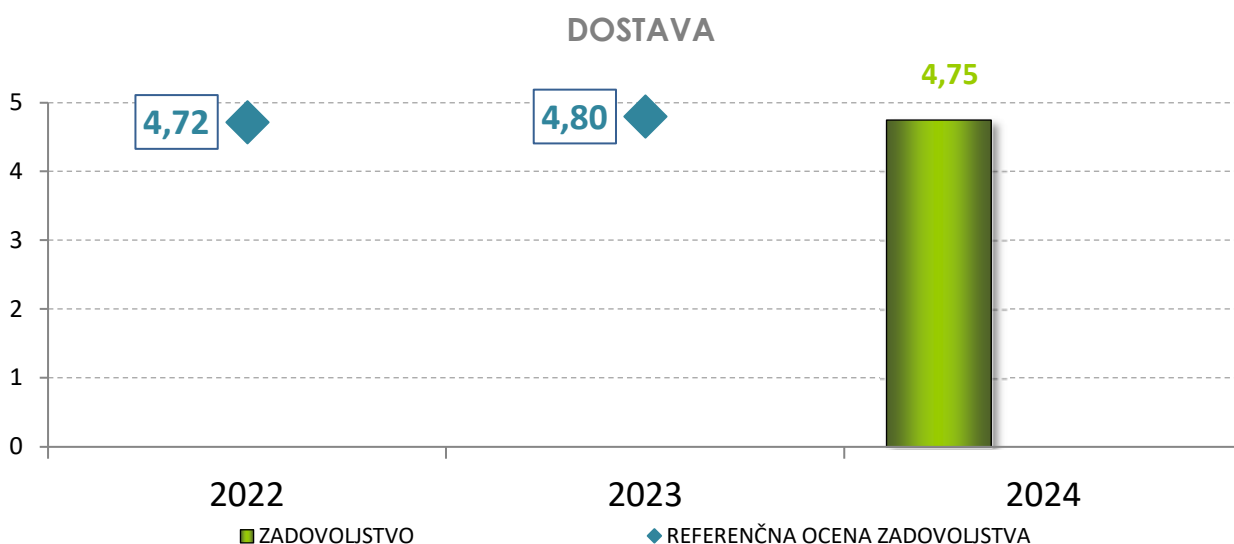
*Ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo primerjalna analiza, ki omogoča vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Na podlagi primerjave z ostalimi se odločite, kakšen je vaš cilj izboljšav. Višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij.

●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,75.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, ki so bile v lanskem letu vključene v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,8.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



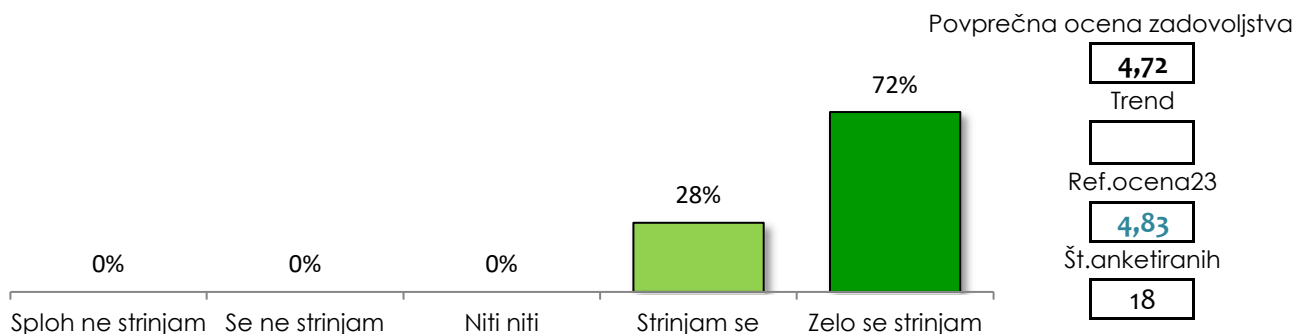
Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

●● Pregled kazalnika:

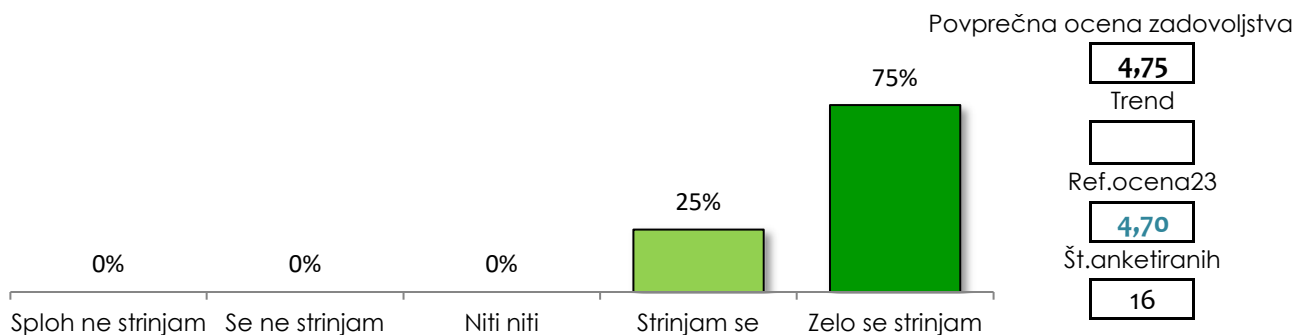
Kazalnik dostava je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu naročnikov kosil, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež naročnikov kosil, ki je dodelil posamezne ocene.

● Dostava hrane poteka v skladu z dogovorom.



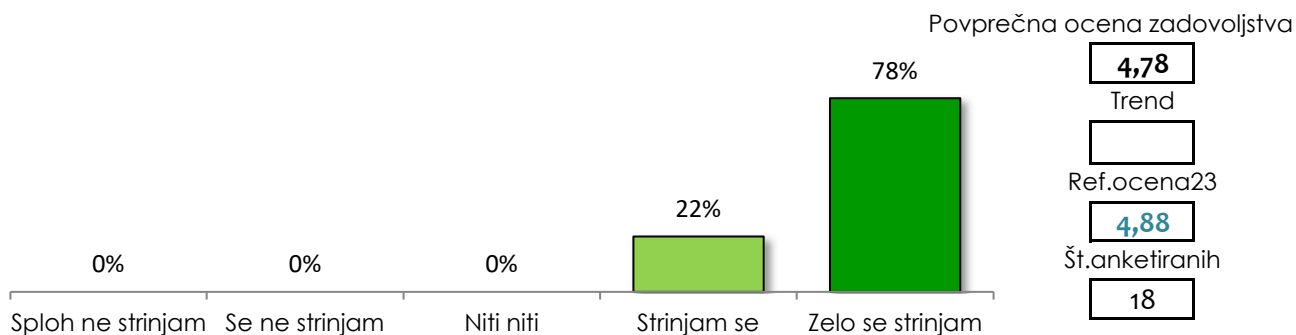
Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Dostava hrane poteka v skladu z dogovorom.' znaša 4,72. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,83. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Čas dostave kosila mi odgovarja.



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Čas dostave kosila mi odgovarja.' znaša 4,75. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,7. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● **Če je potrebno, se brez težav dogovorim za preklic kosila.**



Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov kosil pri elementu 'Če je potrebno, se brez težav dogovorim za preklic kosila.' znaša 4,78. Trenda ni mogoče spremljati. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,88. Primerjava ocene zadovoljstva vaših naročnikov kosil na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

3. SUMARNI REZULTATI

Sumarne ocene predstavljajo povprečje vseh elementov zadovoljstva naročnikov kosil. Poglavje je pomembno zlasti zaradi primerjave splošnega zadovoljstva med leti. Iz grafa je razvidno naslednje:

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,50.
- Primerjava med leti oz. spremljanje trendov še ni možno, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v lanskem letu nismo izvajali.

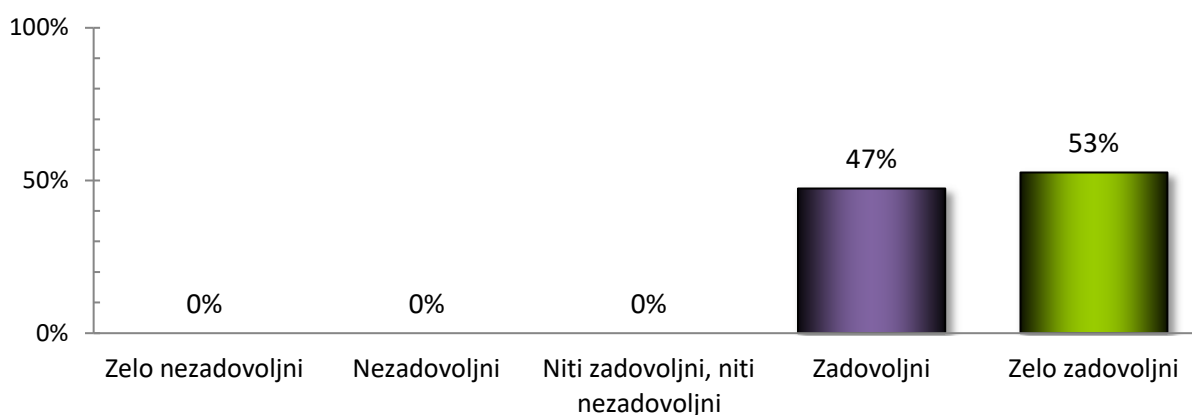
- ◆ Ob upoštevanju sumarne referenčne ocene zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva naročnikov kosil vseh organizacij, vključenih v standardizirano raziskavo zadovoljstva lanskega leta, ugotavljamo, da:
 - ◆ Referenčna sumarna ocena zadovoljstva znaša 4,46.
 - ◆ Primerjava vaše sumarne ocene zadovoljstva z referenčno oceno, pokaže, da je zadovoljstvo vaših naročnikov kosil nekoliko višje od lanskega povprečja.



Trend stopnje
zadovoljstva

*trend merljiv v
naslednjem letu

3.1 Distribucija ocen zadovoljstva



4. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, ki smo jih obravnavali že pri posameznem kazalniku, na katerega se nanašajo. V spodnji tabeli so ponovno predstavljeni vsi elementi iz anketnega vprašalnika, razvrščeni od tistega z najvišjo oceno, do tistega z najnižjo oceno.



V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑).



V stolpcu, označenem z 'ZAD', je za vsak element predstavljena letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 4,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče boljše usmeriti na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave (**nižje od 3,5**).

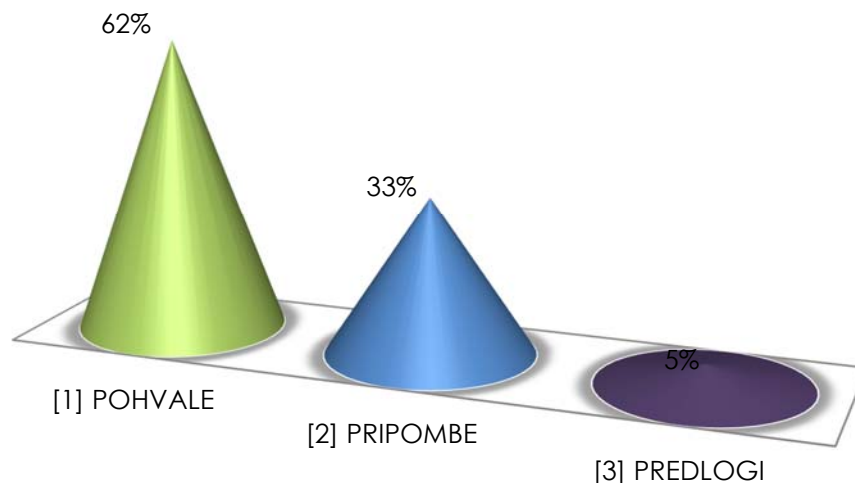


V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF' oznaka **◆** pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter **●**, da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
	Če je potrebno, se brez težav dogovorim za preklic kosila.	4,78	●
	Čas dostave kosila mi odgovarja.	4,75	◆
	Z domom dobro sodelujemo.	4,74	◆
	Odnos osebja doma, s katerim sem v stiku, je ustrezen.	4,74	●
	Dostava hrane poteka v skladu z dogovorom.	4,72	●
	Informiranje doma o storitvi priprave kosil je ustrezno.	4,56	◆
	Temperatura hrane je ustrezna.	4,47	◆
	Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je raznolika.	4,44	◆
	Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je okusna.	4,42	◆
	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	4,21	●
	Imam možnost izraziti svoje želje glede jedilnika.	4,06	◆
	O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen.	4,05	●
=	Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je kakovostna.	0,00	●
=	Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je prilagojena mojim potrebam.	0,00	●

5. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe uporabnikov, ki se pojavijo pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov. Tabela predstavlja seznam vseh navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, kako bi se ukrepov lahko lotili, da bi se v največji meri približali željam in potrebam naročnikov. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznano stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



•• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POHVALE / PRIPOMBE / PREDLOGI

Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

Pohvaliti (zapišite, s čim ste zadovoljni)

1 Možnost prilagoditve kosila z organizatorjem prehrane.

1 Pohvala gospem, ki dostavljajo hrano na dom. Zelo so prijazne. Res hvala.

1 Pohvala gre vsem dostavljavkam hrane za prijaznost.

1 Pohvale in zahvale vsem s katerimi sem v stiku.

1 Prijaznost osebja, ki dostavi hrano.

1 Skrbnost osebja, da obvestite svojca, če se prejemnik ne odzove.

1 Tisti, ki prinašajo hrano so izredno prijazni in ustrezljivi.

1 Točnost dostave.

1 Z dostavo, zelo prijazno osebje.

1 Z vsem.

1 Zelo okusno.

1 Zelo okusno.

1 Točnost in skrbnost nad položnicami za kosilo.

Pripomniti (zapišite, s čim niste zadovoljni)

2 2 kosila, 4 posode ječmena, mineštre, kaj ni malo preveč?

2 Določene porcije mesa smešno male.

2 Jedilnik je na izbiro v enem dnevu enak. Npr. testenine z zelenjavo, omako, potem pa drobne testenine z isto omako.

2 Preveč svinjskega suhega mesa.

2 Starši pogrešajo juho.

2 Včasih je hrana preslana, kljub opozorilom.

2 Vedno je želja po boljšem. Toda glede na ceno so prisotni tudi čudeži.

Predlagati (vpišite vaše predloge o spremembah, ki si jih želite)

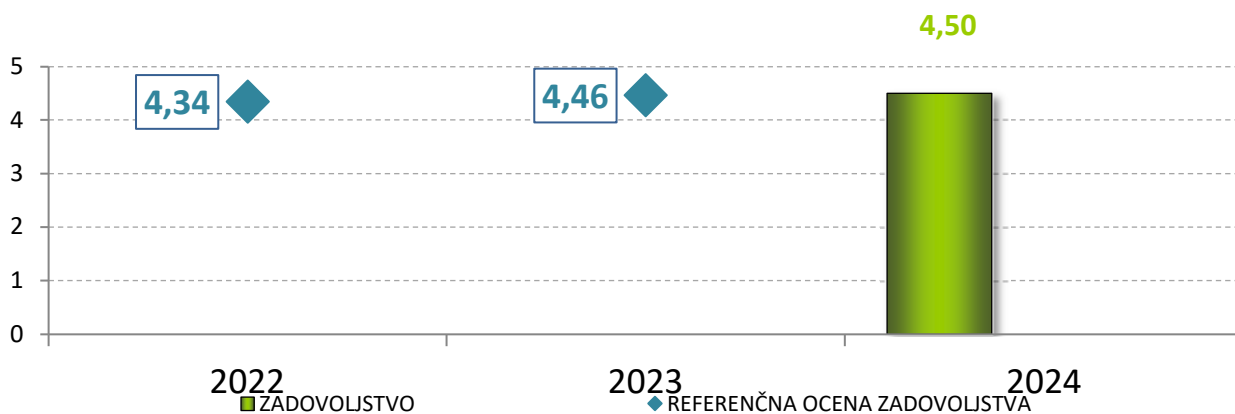
3 Na spletu objaviti več o dostavi hrane, pogoji, obrazci, pogoji plačila, cena kosil, fotogalerija, termo posode, kosila,...

●● Povzetek rezultatov

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

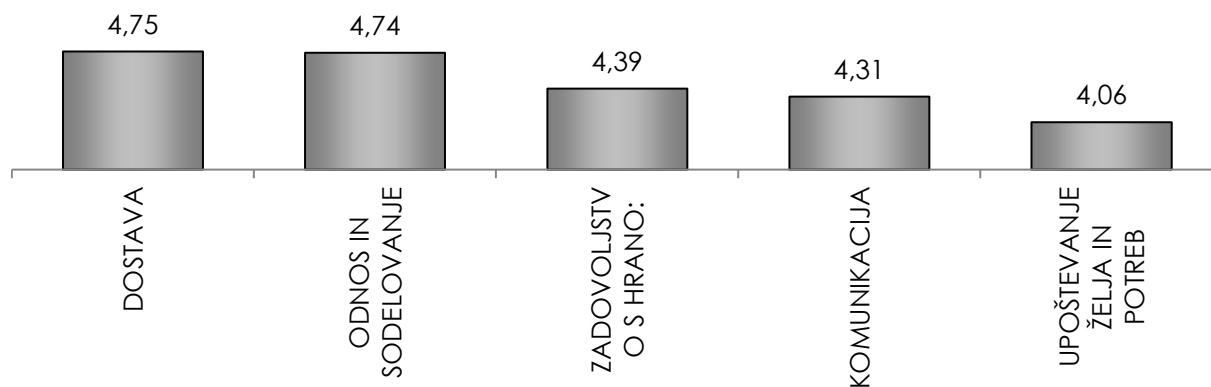
V raziskavi sodelovalo 19 naročnikov kosil.

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,50.
- Primerjava med leti oz. spremljanje trendov še ni možno, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v lanskem letu nismo izvajali.

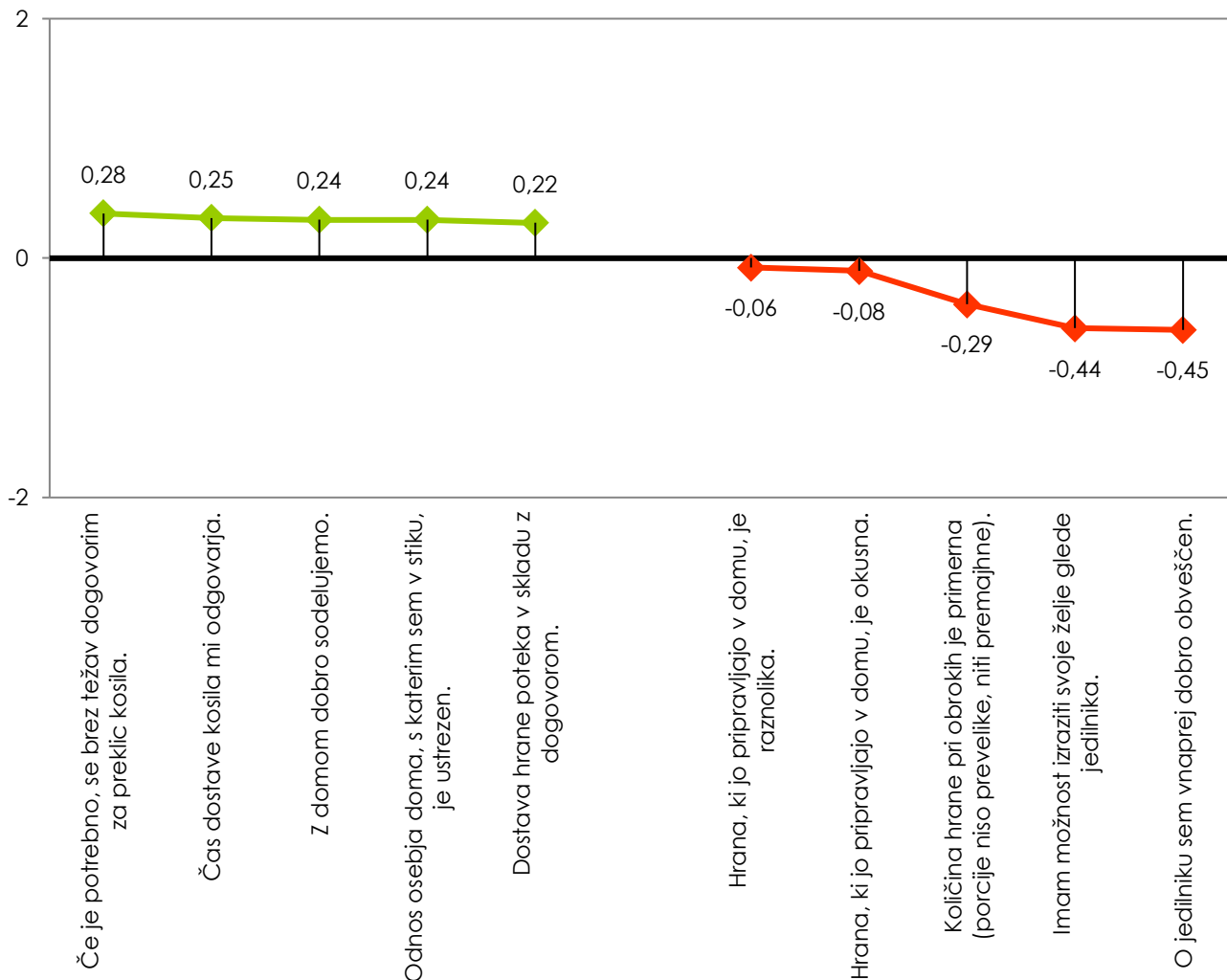
●● Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju DOSTAVA, in sicer 4,75. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju UPOŠTEVANJE ŽELJA IN POTREB, in sicer 4,06.

●● Ocene najbolje in najslabše ocenjenih elementov

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



Naročniki kosil najvišjo oceno zadovoljstva pripisujejo elementu "Če je potrebno, se brez težav dogovorim za preklic kosila.". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,50) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,28. Prav tako so med bolj ocenjenimi elementi: Čas dostave kosila mi odgovarja. in Z domom dobro sodelujemo. Najslabšo oceno zadovoljstva so stanovalci pripisali elementu "O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen.". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,50) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,45. Med slabše ocenjenimi elementi se nahajajo tudi Imam možnost izraziti svoje želje glede jedilnika. in Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).