

SAŽETAK:

Zadovoljstvo korisnika i njihovih roditelja zaposlenicima Udruge i pruženim uslugama izuzetno je važno. Do navedenog iskazanog zadovoljstva najčešće je moguće doći pomoću anketnog upitnika, stoga se proveo anketni upitnik na određenom uzorku ispitanika.. Rezultati su pokazali većinu odgovora isapitanika u potpunosti zadovoljnih obuhvaćenim anketnim upitnikom kako zadovoljstvom zaposlenicima tako i zadovoljstvom pruženim uslugama Udruge. Analizirani rezultati ankete koji ukazuju na zadovoljstvo ispitanika iskazani su i tekstualno i grafički u broju i postotku.

1.METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Anketa je bila usmjerena na dvije ciljane poulacije: za korisnike Udruge i po jednog člana njihove obitelji. Anketni upitnik sastojao se od 3 dijela. U prvom dijelu ispitivali smo zadovoljstvo zaposlenicima Udruge na temelju 5 pitanja koja su se sastojala od 4 stupnja “ nisam zadovoljan/na” do “u potpunosti sam zadovoljan/na i “u potpunosti se ne slažem” do “u potpunosti se slažem”. Drugi dio ispitivao je zadovoljstvo pruženim uslugama pomoću 5 pitanja na temelju 4 stupnja “nisam zadovoljan/zadovoljna” do “u potpunosti sam zadovoljan”na”. Treći dio anketnog upitnika sastojao se od tvrdnji uz pomoć kojih smo analizirali sociodemografski profil ispitanika, putem 5 pitanja. U uzorku je bilo obuhvaćeno 8-ero ispitanika, od kojih je bilo 4 korisnika Udruge, a 4-ero njihovih članova obitelji. Anketa se sastojala od ukupno 15 pitanja na 3 stranice za čije je popunjavanje bilo potrebno oko 3 minute. Pitanja za ispitanike bila su osmišljena na način da daju odgovore i mišljenja o uslugama i načinu rada, odnosno zadovoljstvu zaposlenika i pruženim uslugama Udruge. Ankete su bile u papirnatom obliku i ispunjavane su anonimno. Anketa je provedena u mjesecu studenom, s ciljem stjecanja uvida u zadovoljstvo korisnika i njihovih roditelja načinom rada, stručnošću zaoslenika, kao i aktivnostima i uslugama koje se provode u Udruzi.

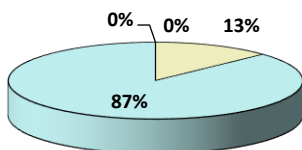
3. REZULTATI

Zanimljiv podatak koji smo dobili provedbom anketnog upitnika je da su svi ispitanici (100%) zadovoljni sa kvalifikacijom, stručnošću, spremnošću za pomoći, efikasnošću i učinkovitošću, te senzibilnošću i empatijom zaposlenika Udruge. Na pitanje zadovoljstva načinom rada zaposlenika 13% je zadovoljno sa načinom rada zaposlenika, a 87% u potpunosti zadovoljno. Navedeno je prikazano u sljedećim Tablicama i Grafovima pod nazivom “**Zadovoljstvo zaposlenicima Udruge**”

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENICIMA UDRUGE

1.

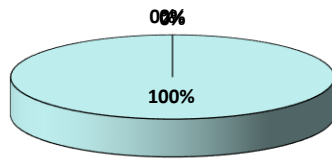
Jeste li zadovoljni sa načinom rada zaposlenika?		
	Broj	Postotak
a) Nisam zadovoljan/na		0%
b) Djelomično sam zadovoljan/na		0%
c) Zadovoljan sam/na sam	1	13%
d) U potpunosti sam zadovoljan/na	7	87%



- a) Nisam zadovoljan/na
- b) Djelomično sam zadovoljan/na
- c) Zadovoljan sam/na sam
- d) U potpunosti sam zadovoljan/na

2.

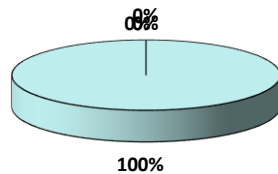
Jeste li zadovoljni sa stručnošću zaposlenika u obavljanju posla?		
	Broj	Postotak
a) Nisam zadovoljan/na		0%
b) Djelomično sam zadovoljan/na		0%
c) Zadovoljan sam/na sam		0%
d) U potpunosti sam zadovoljan/na	8	100%



- a) Nisam zadovoljan/na
- b) Djelomično sam zadovoljan/na
- c) Zadovoljan sam/na sam
- d) U potpunosti sam zadovoljan/na

3.

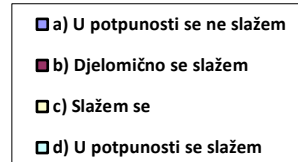
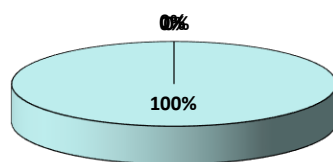
Slažete li se da su Vam zaposlenici Udruge uvijek spremni pomoći?		
	Broj	Postotak
e) U potpunosti se ne slažem		0%
f) Djelomično se slažem		0%
g) Slažem se		0%
h) U potpunosti se slažem	8	100%



- a) U potpunosti se ne slažem
- b) Djelomično se slažem
- c) Slažem se
- d) U potpunosti se slažem

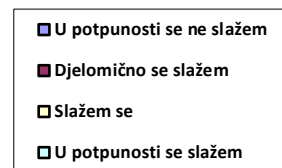
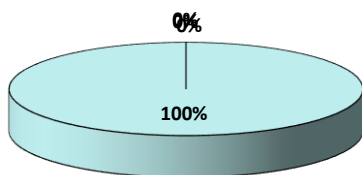
4.

Slažete li se da su zaposlenici efikasni i učinkoviti u svome poslu?		
	Broj	Postotak
a) U potpunosti se ne slažem		0%
b) Djelomično se slažem		0%
c) Slažem se		0%
d) U potpunosti se slažem	8	100%



5.

Jeste li zadovoljni sa senzibilnošću i empatijom zaposlenika prema Vama		
	Broj	Postotak
a) Nisam zadovoljan/na		0%
b) Djelomično sam zadovoljan/na		0%
c) Zadovoljan sam/na sam		0%
d) U potpunosti sam zadovoljan/na	8	100%

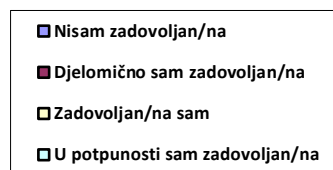
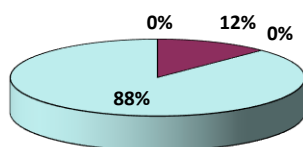


Što se tiče zadovoljstva pruženim uslugama 87% ispitanika je u potpunosti zadovoljno sa aktivnošću, odgojno-obrazovnim radom te likovno-kreativnim aktivnostima koje se provode u Udruzi, a 13% , odnosno jedan ispitanik je djelomično zadovoljan. Svi ispitanici (100%) su u potpunosti zadovoljni sa pruženim uslugama te inovativnošću provedenih aktivnosti u Udruzi. Navedeno je prikazano u sljedećim Tablicama i Grafovima pod nazivom “**Zadovoljstvo pruženim uslugama**”

ZADOVOLJSTVO PRUŽENIM USLUGAMA

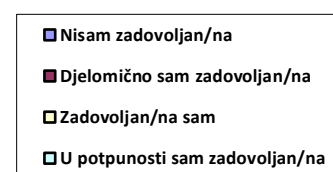
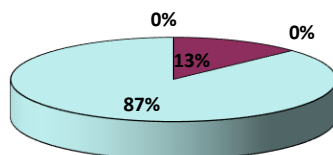
1.

Jeste li zadovoljni aktivnostima koje se provode u Vašoj Udruzi?		
	Broj	Postotak
e) Nisam zadovoljan/na		0%
f) Djelomično sam zadovoljan/na	1	13%
g) Zadovoljan/na sam		0%
h) U potpunosti sam zadovoljan/na	7	87%



2.

Jeste li ste zadovoljni odgojno-obrazovnim radom koji se provodi u Vašoj Udruzi?		
	Broj	Postotak
i) Nisam zadovoljan/na		0%
j) Djelomično sam zadovoljan/na	1	13%
k) Zadovoljan/na sam		0%
l) U potpunosti sam zadovoljan/na	7	87%



3.

Jeste li zadovoljni likovno-kreativnim aktivnostima koje se provode u Vašoj Udruzi?		
	Broj	Postotak
m) Nisam zadovoljan/na		0%
n) Djelomično sam zadovoljan/na	1	13%
o) Zadovoljan/na sam		0%
p) U potpunosti sam zadovoljan/na	7	87%



4.

Jeste li zadovoljni pruženim uslugama u Vašoj Udruzi?		
	Broj	Postotak
q) Nisam zadovoljan/na		0%
r) Djelomično sam zadovoljan/na		0%
s) Zadovoljan/na sam		0%
t) U potpunosti sam zadovoljan/na	8	100%



5.

Jeste li zadovoljni inovativnosti provedenih aktivnosti?		
	Broj	Postotak
u) Nisam zadovoljan/na		0%
v) Djelomično sam zadovoljan/na		0%
w) Zadovoljan/na sam		0%
x) U potpunosti sam zadovoljan/na	8	100%

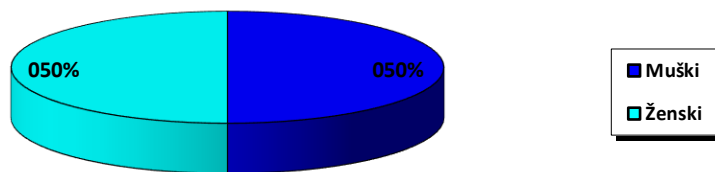


SOCIODEMOGRAFSKI PROFIL ISPITANIKA

Prema spolu ispitanika jednak je postotak njihove zastupljenosti, 50 % ženskog spola i 50% muškog spola. Struktura je prikazana u **Tablici i Grafikonu 1.**

1.) Spolna struktura ispitanika

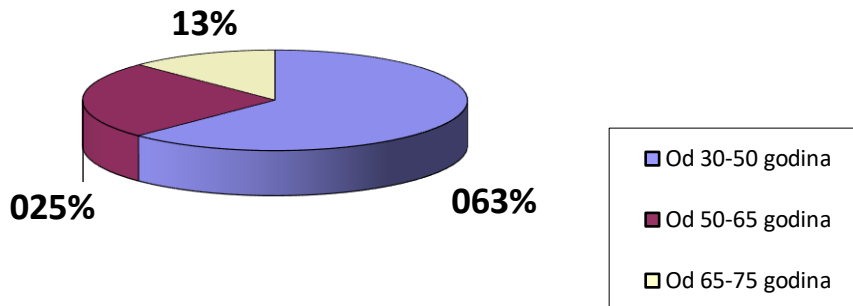
SPOL	BROJ	POSTOTAK
Muški	4	50%
Ženski	4	50%



Iz Tablice i Grafikona 2. koji prikazuju dobnu strukturu ispitanika može se utvrditi da je najveći postotak u dobi od 30-50 godina (62,5%), dok je u puno manjem postotku zastupljen postotak ispitanika u dobi od 50-65 godina (25%). U dobi od 65-75 godina najmanji je postotak ispitanika (12,5%).

2) Dobna struktura ispitanika

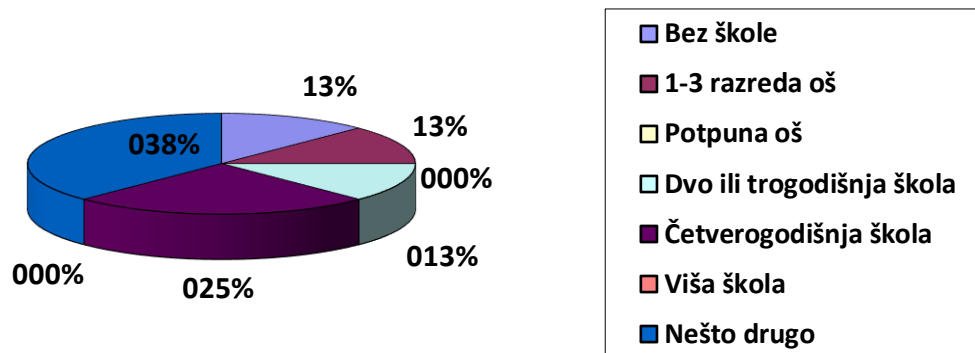
Dob	Broj	Postotak
Od 30-50 godina	5	62,5%
Od 50-65 godina	2	25%
Od 65-75 godina	1	12,5%



Iz **Tablice i Grafikona 3.** koji prikazuju strukturu ispitanika prema obrazovanju može se utvrditi da je najveći broj i postotak ispitanika (37,5%) izjavio da je završio nešto drugo (VSS, SERVISER te VI stupanj škole). Jednak je broj ispitanika bez škole (12,5%), završio 1-3 razreda oš (12,5%) dvo ili tro godišnju školu (12,5%) . Dvoje ispitanika završilo je četverogodišnju školu (25%)

3) Struktura ispitanika prema obrazovanju

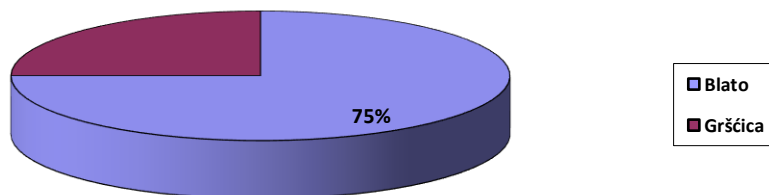
Obrazovanje	Broj	Postotak
Bez škole	1	12,5%
1-3 razreda oš	1	12,5%
Potpuna oš	0	0%
Dvo ili trogodišnja škola	1	12,5%
Četverogodišnja škola	2	25%
Viša škola	0	0%
Nešto drugo	3	37,5%



Prema **Tablici i Grafikonu 4** koji prikazuju strukturu ispitanika prema mjestu stanovanja, vidljivo je da 75% ispitanika živi u Blatu, dok dvoje ispitanika (25%) živi u Gršćici.

4) Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja

Mjesto stanovanja	Broj	Postotak
Blato	6	75%
Gršćica	2	25%



Tablica i Grafikon 5. Živite s, jednak je broj ispitanika zaokružio nešto drugo i naveo da žive sa djecom, mamom i bratom (25%), sa roditeljem (25%) i sa skrbnikom (25%) i kao podstanar (25%).

5) ŽIVITE S:

Živite s	Broj	Postotak
Roditelj	2	25%
Skrbnik	2	25%
U domu	0	0%
Kao podstanar	2	25%
Drugo	2	25%

