



ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV  
JAVNEGA ZAVODA  
ŠTUDENTSKI DOM LJUBLJANA  
V LETU 2023

## ► 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 2023.....	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 .....	12
3.6	Prostor.....	13
3.7	Restavracija.....	15
3.8	Sostanovalci.....	17
3.9	Sprejemna pisarna .....	18
3.10	Fitnes.....	20
3.11	Obštudijske dejavnosti (kulturni in športni dogodki) .....	21
4	SKLEP.....	22
	PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu.....	24

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

### 1.1 O raziskavi

Cilj raziskave	Ugotoviti, kakšno je zadovoljstvo stanovalcev z različnimi vidiki bivanja v Zavodu.
Obdobje zbiranja podatkov	Med 18. decembrom 2023 in 8. januarjem 2024.
Sodelujoči	K sodelovanju v raziskavi so bili povabljeni vsi stanovalci Zavoda in sicer je bilo povabilo posredovano preko aplikacije »MojŠtudent« na 6.617 e-naslovov. Na povabilo se je odzvalo 774 stanovalcev.
Merski inštrument	<p>Področja zadovoljstva (11) so bila merjena s 53 indikatorji zadovoljstva. Anketiranci svoje zadovoljstvo izrazijo na 5-stopenjski lestvici, kjer ocena 1 pomeni, da so s storitvijo zelo nezadovoljni, ocena 5 pa, da so zelo zadovoljni. V kolikor obravnavane vsebine ne morejo oceniti, jim je ponujena možnost odgovora: »Ne morem odgovoriti«.</p> <p>Poleg indikatorjev zadovoljstva je vprašalnik vseboval še nabor socio-demografskih vprašanj (spol, dom, vrsta namestitve, dolžina bivanja v domu).</p>
Področja zadovoljstva	<p>Z anketnim vprašalnikom je bilo merjeno zadovoljstvo stanovalcev na 11. področjih:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Čistoča</li><li>• Dežuranje in varnost</li><li>• Internet</li><li>• Oskrbniki</li><li>• Predstavniki domov</li><li>• Prostor</li><li>• Restavracija</li><li>• Sostanovalci</li><li>• Sprejemna pisarna</li><li>• Fitnes</li><li>• Obštudijske dejavnosti (kulturni in športni dogodki)</li></ul>

## 1.2 Opis vzorca

V raziskavo se je vključilo 774 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).

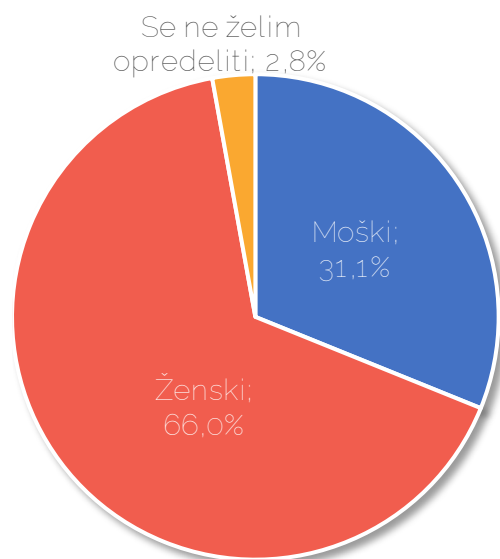
Tabela 1: Število anketiranih stanovalcev glede na dom, v katerem so nastanjeni, in glede na tip nastanitve

		Vsi (vse oblike nastanitve)		Apartmajski nastanitev		Ne-apartmajski nastanitev	
		f	%	f	%	f	%
1	Dom 1	31	4,0%	4	0,8%	27	9,5%
2	Dom 2	47	6,1%	47	9,6%	0	0,0%
3	Dom 3	9	1,2%	0	0,0%	9	3,2%
4	Dom 4	37	4,8%	12	2,4%	25	8,8%
5	Dom 5	20	2,6%	20	4,1%	0	0,0%
6	Dom 6	28	3,6%	0	0,0%	28	9,9%
7	Dom 7	18	2,3%	2	0,4%	16	5,6%
8	Dom 8	27	3,5%	3	0,6%	24	8,5%
9	Dom 9	27	3,5%	4	0,8%	23	8,1%
10	Dom 10	29	3,7%	2	0,4%	27	9,5%
11	Dom 11	39	5,0%	39	8,0%	0	0,0%
12	Dom 12	19	2,5%	19	3,9%	0	0,0%
13	Dom 13	21	2,7%	21	4,3%	0	0,0%
14	Dom 14	8	1,0%	8	1,6%	0	0,0%
15	Dom ŠD 3	9	1,2%	9	1,8%	0	0,0%
16	Dom ŠD 4	53	6,8%	51	10,4%	2	0,7%
17	Dom Gerbičeva 59	43	5,6%	0	0,0%	43	15,1%
18	Dom A	18	2,3%	18	3,7%	0	0,0%
19	Dom B	24	3,1%	24	4,9%	0	0,0%
20	Dom C	40	5,2%	39	8,0%	1	0,4%
21	Dom D	24	3,1%	23	4,7%	1	0,4%
22	Dom FDV	22	2,8%	22	4,5%	0	0,0%
23	Dom Topniška	49	6,3%	46	9,4%	3	1,1%
24	Dom Akademski kolegij	27	3,5%	1	0,2%	26	9,2%
25	Dom Ilirska	23	3,0%	23	4,7%	0	0,0%
26	Dom na Poljanski cesti	11	1,4%	11	2,2%	0	0,0%
27	Dom VŠZ	29	3,7%	1	0,2%	28	9,9%
28	Dom na Litostrojski cesti	42	5,4%	41	8,4%	1	0,4%
29	Dom DPL	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SKUPAJ		774	100,0%	490	100,0%	284	100,0%

V raziskavo so se vključili stanovalci vseh domov, razen Doma podiplomcev. Največ anketiranih stanovalcev (več kot 6 %) sicer prihaja iz Doma 2, Doma ŠD 3 in Doma Topniška.

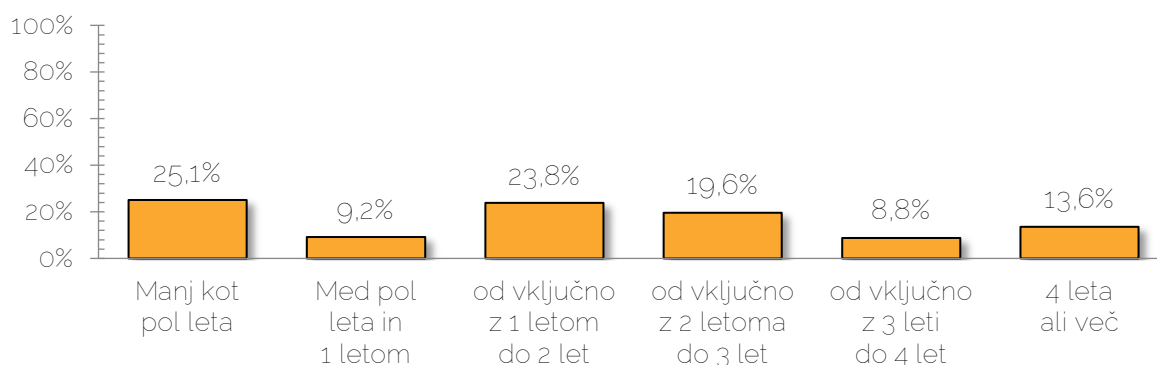
Slabi dve tretjini anketiranih (t.j. 63,3 % anketiranih oziroma 490 stanovančev) sta nastanjeni v apartmajskem tipu, preostali (36,7 % oziroma 284 stanovančev) so nastanjeni v neapartmajskemu tipu nastanitve.

Stanovanke so se v večji meri kakor stanovančci 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 stanovančci, ki v domu bivajo manj kot pol leta (ena četrtnina) in od enega do dveh let (slaba četrtnina). V vzorcu so sicer dobro zastopane vse kategorije stanovančev glede na dolžino bivanja v domu.

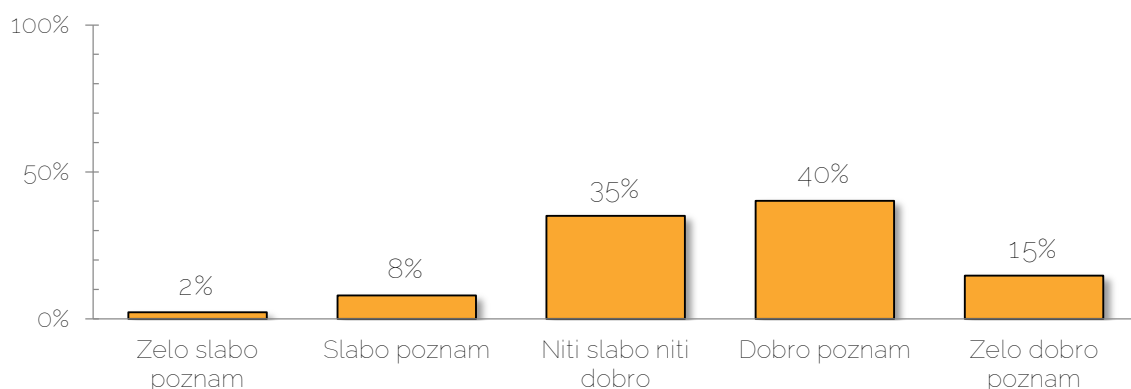


Slika 2: Anketiranci po dolžini bivanja v domu

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

### 1.3 Poznavanje domskega reda

Več kot polovica stanovančev dobro ali zelo dobro pozna domski red. Dobra tretjina jih ne pozna niti dobro niti slabo. Le vsak deseti stanovalec domski red pozna slabo ali zelo slabo.

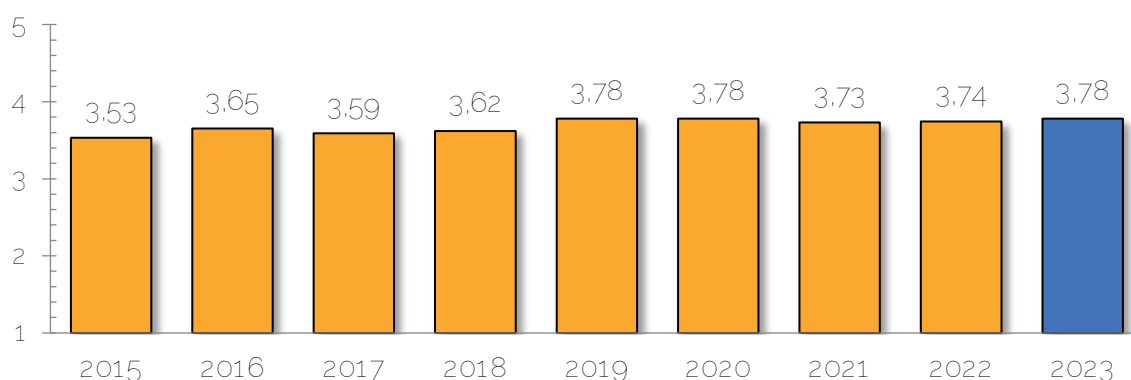


Slika 3: »Kako dobro poznate domski red?«

## 2 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V LETU 2023

### 2.1 Povprečna stopnja zadovoljstva

V letu 2023 znaša povprečna stopnja zadovoljstva, izračunana kot povprečje vseh merjenih indikatorjev, 3,78. Gre za najvišjo doseženo stopnjo zadovoljstva od začetka merjenja zadovoljstva stanovančev. Dolgoročni trend zadovoljstva stanovančev je pozitiven z manjšimi nihanji. Zadovoljstvo stanovančev se tako postopoma zvišuje. V zadnjih petih letih je namreč zadovoljstvo stanovančev pomembno višje kot v predhodnih letih.

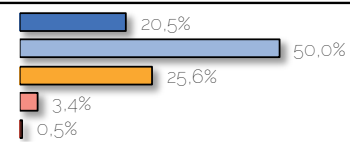


Slika 4: Povprečna stopnja zadovoljstva stanovančev v trendu

### 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 stanovančev je takih, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni z bivanjem, pri čemer jih je polovica zadovoljnih, petina pa zelo zadovoljnih.

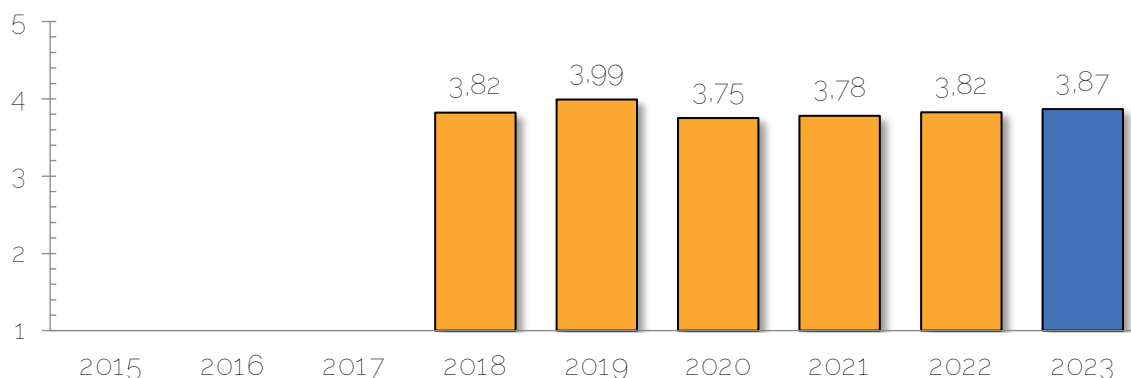
Tabela 2: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v ŠDL

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Splošno zadovoljstvo z bivanjem	774		3,87	↑

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 v zadnjih štirih letih narašča. Do izboljšanja splošnega zadovoljstva je prišlo tudi v zadnjem letu.



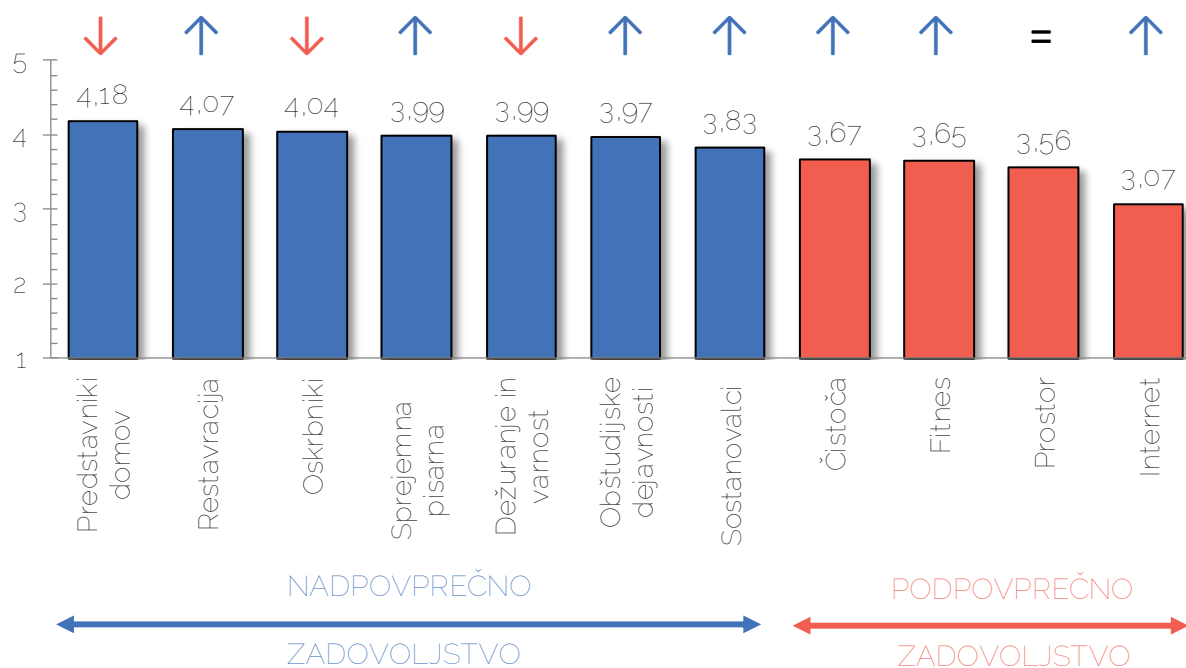
Slika 5: Splošno zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v ŠDL v trendu

### 3 ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV PO PODROČJIH

Zadovoljstvo stanovalcev se po področjih lahko zelo razlikuje. Najvišje zadovoljstvo v letu 2023 je bilo ugotovljeno s predstavniki domov – zadovoljstvo na tem področju je visoko. Sledi zadovoljstvo z restavracijo in z oskrbniki, kjer stopnja zadovoljstva presega vrednost 4,0, kar kaže na to, da na teh področjih prevladujejo zelo zadovoljni stanovalci. Le malo pod to vrednostjo je zadovoljstvo s sprejemno pisarno in zadovoljstvo z dežuranjem in varnostjo. Visoko je tudi zadovoljstvo stanovalcev z občudjskimi dejavnostmi, Nekoliko nad povprečno so stanovalci zadovoljni še z njihovimi sostanovalci. Nekoliko manj so stanovalci zadovoljni s čistočo, fitnessom in prostori – na teh področjih se pojavi manjša skupina nezadovoljnih stanovalcev, ki praviloma ne presega ene petine. Zadovoljstvo z internetom je področje z najnižjim zadovoljstvom, vendar se je zadovoljstvo na tem področju napram letu poprej bistveno izboljšalo.

Zadovoljstvo je na večini merjenih področjih višje ali na enaki ravni kakor leto poprej. Na nekaterih področjih je celo prišlo do bistvenih izboljšanj zadovoljstva (predvsem

zadovoljstvo z internetom kot že omenjeno, pa tudi z restavracijo in fitnessom). Do majhnega poslabšanja je prišlo pri zadovoljstvu s predstavniki domov, oskrbniki in dežuranjem in varnostjo, vendar gre za majhna in nebitvena poslabšanja.



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.

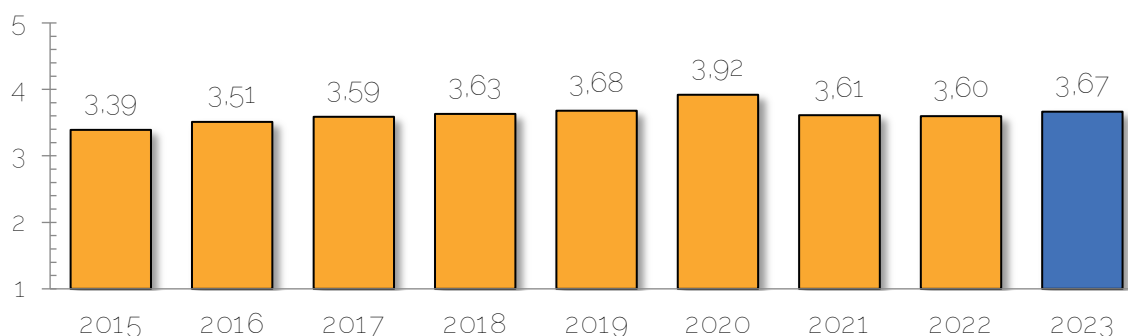
V vsakem podpoglavju je najprej predstavljena skupna povprečna ocena zadovoljstva na področju v trendu (od leta 2015 naprej), nato je predstavljena detajlna analiza posameznih merjenih indikatorjev, ki zajema frekvenčno porazdelitev odgovorov, povprečno vrednost (zaokroženo na dve decimalni mesti) in kratkoročni trend (povišanje ali znižanje zadovoljstva v letu 2023 glede na leto 2022).

### 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 2023 povišalo glede na leto poprej in je doseglo eno najvišjih ravni v celotnem merjenem 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, dobra četrtnina 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 še vedno na visoki ravni, čeprav je prišlo - glede na leto poprej - do manjšega, nebistvenega poslabšanja.

Tabela 3: Indikatorji zadovoljstva s čistočo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Čistoča kuhinje	692		3,26	↑
Čistoča toaletnega prostora	721		3,40	↑
Čistoča/svežina zraka v sobi (ni neprijetnih vonjav od npr. cigaretnega dima ipd.)	764		3,71	↓
Čistoča (delo čistilk)	774		4,24	↑

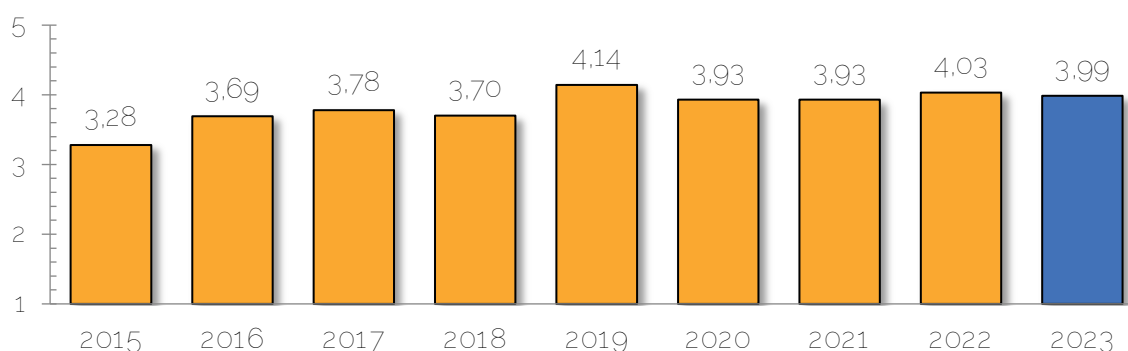
Legenda:

■ 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 2023 v primerjavi z letom 2022 rahlo upadlo. Razen manjših nihanj je dolgoročni trend zadovoljstva na tem področju pozitiven, zadovoljstvo pa visoko (močno prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci).



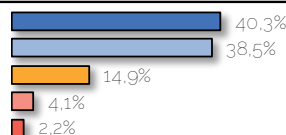
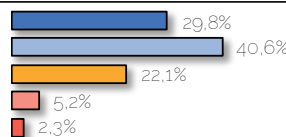
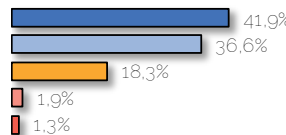
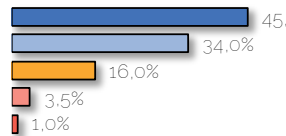
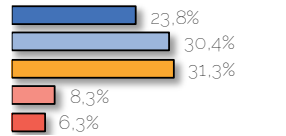
Slika 8: Zadovoljstvo stanovalcev z dežuranjem in varnostjo v trendu

Pri vseh indikatorjih tega področja obstaja visoko zadovoljstvo, predvsem s sistemom dežuranja stanovalcev in izvajanjem predpisanih nalog dežurnih študentov, s čimer je skoraj polovica vseh anketiranih stanovalcev zelo zadovoljnih, naslednjo najbolj zastopano kategorijo pa predstavljajo zadovoljni stanovalci.

Zadovoljstvo z varnostjo v domu je na visoki ravni, nekoliko nižje je zadovoljstvo z varnostjo v naselju, ki se je napram letu poprej poslabšala.

Poslabšanje na področju dežuranja in varnosti v letu 2023 je predvsem posledica poslabšanja zadovoljstva stanovalcev z varnostno službo. Pri tem velja omeniti, da je še vedno več kot polovica stanovalcev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z varnostno službo, prav tako se delež stanovalcev, ki bi bili nezadovoljni ali nezadovoljni, glede na leto poprej ni povečal. Poslabšanje v povprečni stopnji zadovoljstva je torej posledica zvišanja deleža tistih, ki niso niti zadovoljni niti nezadovoljni.

Tabela 4: Indikatorji zadovoljstva z dežuranjem in varnostjo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Varnost v domu	774		4,11	↑
Varnost v naselju	774		3,90	↓
Sistem dežurstva stanovalcev	774		4,16	↑
Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	774		4,19	↓
Varnostna služba	774		3,57	↓

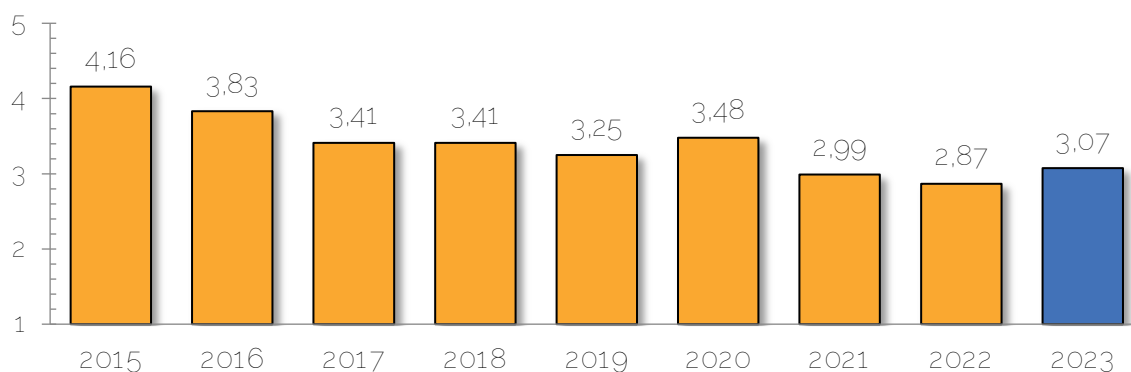
Legenda:

■ 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«.

Kljub temu, da je trend zadovoljstva stanovalcev z internetom v merjenem obdobju negativen, se je zadovoljstvo na tem področju v letu 2023 glede na leto poprej bistveno izboljšalo.



Slika 9: Zadovoljstvo stanovaleciv z internetom v trendu

Do izboljšanja zadovoljstva je prišlo pri vseh elementih, s katerimi je merjeno zadovoljstvo z internetom. Bistveno se je izboljšalo zadovoljstvo s hitrostjo brezžične in žične povezave ter hitrostjo odprave napak brezžične povezave.

Tabela 5: Indikatorji zadovoljstva z internetom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave	710		2,43	↑
Hitrost žične povezave	392		3,19	↑
Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave	663		2,30	↑
Hitrost odprave napak žične povezave	374		2,47	↑
Domski administrator za internet	774		3,76	↑
Aplikacija »MojŠtudent«	749		3,91	↑

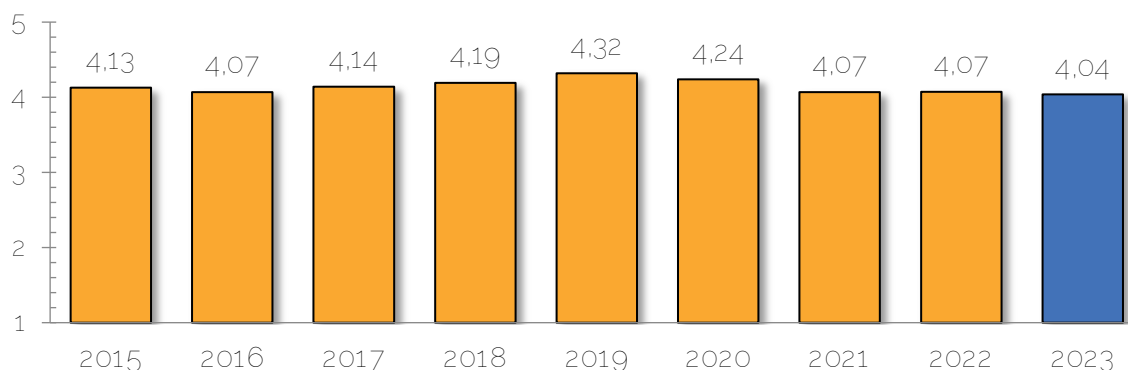
Legenda:

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

### 3.4 Oskrbniki

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

Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki je visoko in v letu 2023 ostaja na približno enaki ravni kot v letu 2022.



Slika 10: Zadovoljstvo stanovalcev z oskrbniki v trendu

Pri vseh merjenih indikatorjih zadovoljstva z oskrbniki gre za visoko zadovoljstvo, predvsem kar zadeva komunikacijo in odnos oskrbnika. Veliko večino predstavljajo zadovoljni, predvsem pa zelo zadovoljni stanovalci. Zadovoljstvo stanovalcev se je v letu 2023 nekoliko zmanjšalo glede na leto poprej z vidika hitrosti odprave napak in odzivnostjo oskrbnika na zahteve glede popravil.

Tabela 6: Indikatorji zadovoljstva z oskrbniki

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Hitrost odprave napak v sobi/apartmaju	774		3,92	↓
Komunikacija in odnos oskrbnika	774		4,18	↑
Odzivnost oskrbnika na zahteve glede popravil v sobi/apartmaju	774		4,01	↓

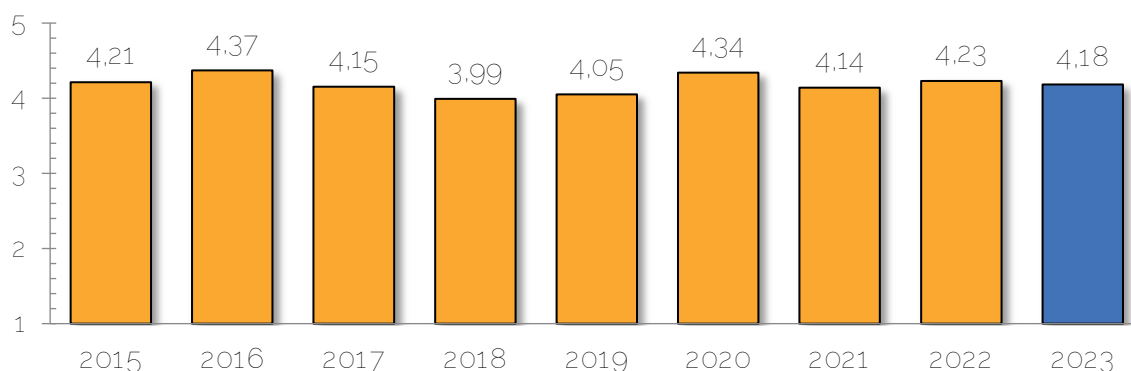
Legenda:

■ 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 2023 nekoliko manjše kot v letu 2022. Gre sicer za področje najvišjega zadovoljstva stanovalcev od vseh merjenih področij.



Slika 11: Zadovoljstvo stanovalcev s predstavniki domov v trendu

Do poslabšanja zadovoljstva stanovalcev v letu 2023 je prišlo na račun zmanjšanja deleža zelo zadovoljnih stanovalcev. V letu poprej je bilo zelo zadovoljnih stanovalcev s predstavnikom doma in njegovim namestnikom več kot polovica, v letu 2023 je ta delež pod 50 %. Se pa je na drugi strani v letu 2023 glede na leto poprej zmanjšal delež nezadovoljnih stanovalcev s predstavniki domov.

Tabela 7: Indikatorji zadovoljstva s predstavniki domov

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Predstavnik doma	774		4,18	↓
Namestnik predstavnika doma	774		4,18	↓

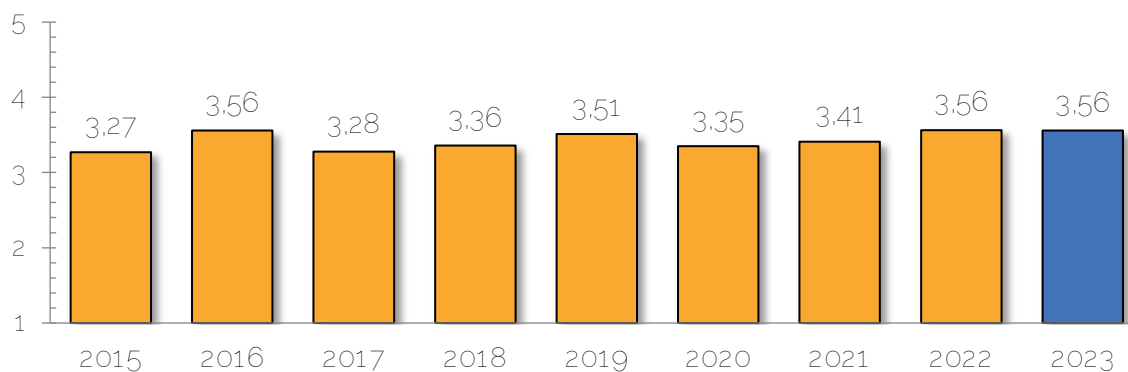
Legenda:

■ 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 2023 je zadovoljstvo s prostori vztraja na najvišji ravni doslej (na enaki ravni je bila še v letu 2016 in v letu 2022).



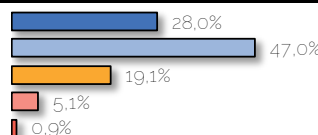
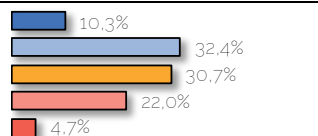
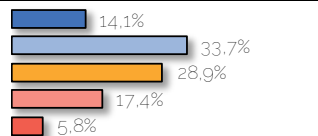
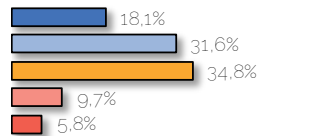
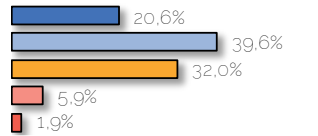
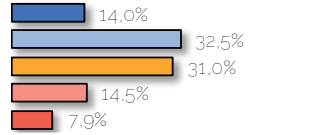
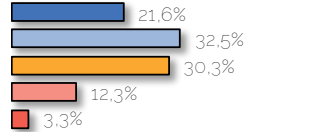
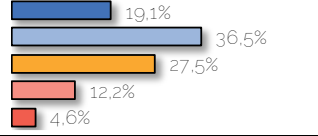
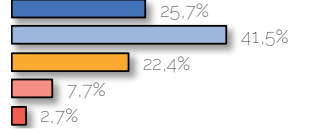
Slika 12: Zadovoljstvo stanovalcev s prostorom v trendu

Med posameznimi prostori velja izpostaviti visoko stopnjo zadovoljstva stanovalcev z njihovimi sobami, kjer je tri četrtine stanovalcev takih, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni. Zadovoljstvo z urejenostjo okolice je kljub poslabšanju zadovoljstva v primerjavi z letom poprej še vedno na relativno visoki ravni – dve tretjini stanovalcev sta zadovoljni ali zelo zadovoljni. Podobno velja za zadovoljstvo z zunanjimi športnimi kapacitetami.

Zadovoljstvo z notranjimi športnimi kapacitetami, sobo za druženje in učilnico v domu se je v letu 2023 glede na leto poprej izboljšalo.

Kljub temu, da je zadovoljstvo stanovalcev s kuhinjo in toaletnimi prostori med nižjimi v tem sklopu, pa se je glede na leto poprej zvišalo. Zmanjšal se je delež nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih stanovalcev. Glede na leto poprej se je zmanjšalo zadovoljstvo s pralnico.

Tabela 8: Indikatorji zadovoljstva s prostori

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Soba	771		3,96	=
Kuhinja	750		3,22	↑
Toaletni prostor	771		3,33	↑
Notranje športne kapacitete	155		3,46	↑
Zunanje športne kapacitete	422		3,71	↓
Pralnica v domu	406		3,30	↓
Soba za druženje (TV soba)	551		3,57	↑
Učilnica v domu	345		3,53	↑
Urejenost okolice (parki, poti)	750		3,80	↓

Legenda:

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

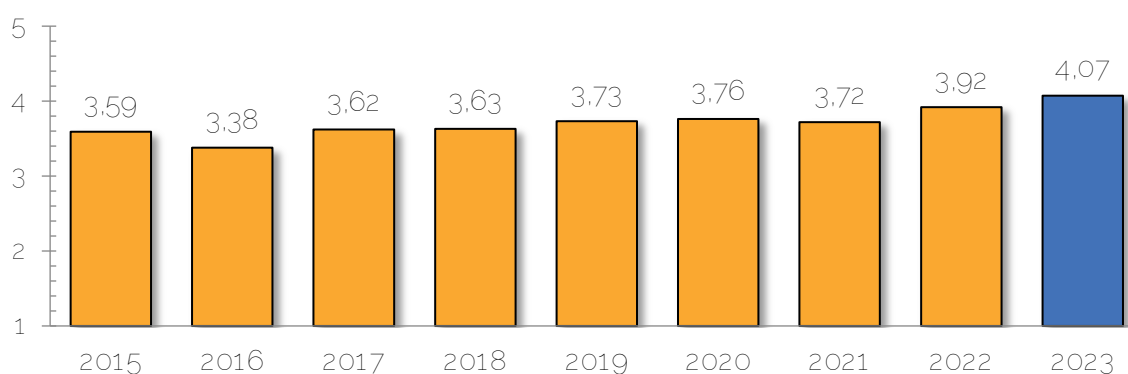


### 3.7 Restavracija

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

Zadovoljstvo z restavracijo Rožna Kuh'na v Rožni dolini so ocenjevali stanovanjci, ki so jo obiskali vsaj enkrat v zadnjem letu. Takih je bilo 179 oziroma 23,1 % vseh anketiranih stanovanjcev. Preostali (595 anketiranih stanovanjcev oziroma 76,9 %) restavracije v zadnjem letu ni obiskalo.

Zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo je bilo v letih 2019, 2020 in 2021 na podobno visoki ravni, nato pa se zadovoljstvo stanovanjcev na tem področju v letu 2022 zviša in doseže najvišjo raven v opazovanem obdobju. V letu 2023 se je zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo glede na leto poprej še povišalo in je preseglo vrednost 4,00, kar pomeni, da med stanovanjci prevladujejo zelo zadovoljni stanovanjci.

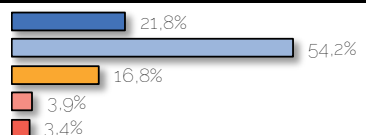
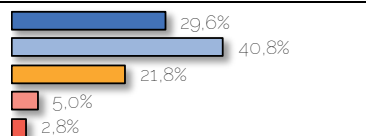
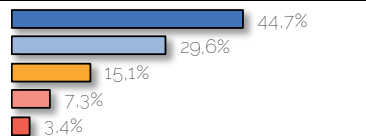
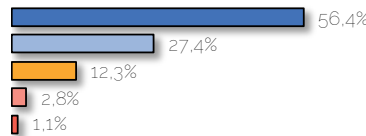
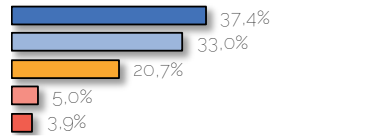
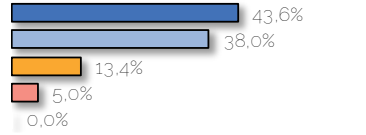
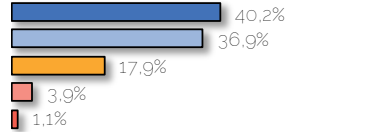
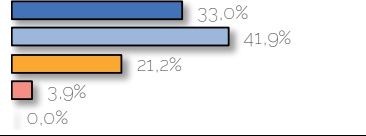
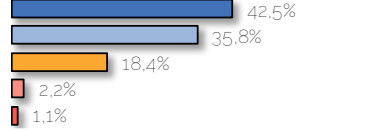


Slika 13: Zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo v trendu

Zadovoljstvo stanovanjcev s posameznimi vidiki delovanja restavracije je na visoki ravni in je glede na leto poprej poraslo.

V kontekstu zadovoljstvo stanovanjcev z restavracijo v pozitivnem smislu izstopa predvsem količina hrane v obroku, kjer je zadovoljstvo stanovanjcev na zelo visoki ravni. Visoko zadovoljstvo je opazno še pri raznovrstnosti menijev, ki se je glede na leto poprej bistveno izboljšalo. Poleg večje raznovrstnosti menijev se je bistveno izboljšala tudi kakovost hrane in oglaševanje menijev.

Tabela 9: Indikatorji zadovoljstva z restavracijo

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Kakovost hrane	179		3,87	↑
Kakovost postrežbe	179		3,89	↑
Primernost cene obroka	179		4,05	↑
Primernost količine hrane v obroku	179		4,35	↑
Prijaznost osebja v restavraciji	179		3,95	↑
Raznovrstnost menijev	179		4,20	↑
Oglaševanje menijev	179		4,11	↑
Ponudba bara	179		4,04	↑
Prijaznost osebja v baru	179		4,16	↑

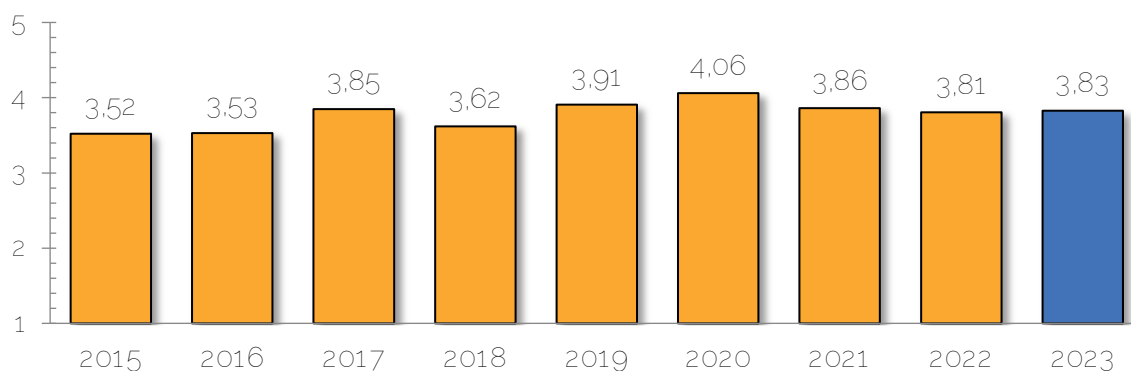
Legenda:

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

### 3.8 Sostanovalci

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

Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci je visoko tudi v letu 2023, prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci. Zadovoljstvo v letu 2023 je nekoliko poraslo glede na leto poprej, porast se je zgodila pri vseh merjenih postavkah.



Slika 14: Zadovoljstvo stanovalcev s sostanovalci v trendu

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

Tabela 10: Indikatorji zadovoljstva s sostanovalci

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Sostanovalci glede čistoče	774		3.40	↑
Sostanovalci glede njihovega upoštevanja Domskega reda	774		3.96	↑
Sostanovalci glede hrupa	774		3.81	↑
Sostanovalci glede upoštevanja prepovedi kajenja	774		4.14	↑

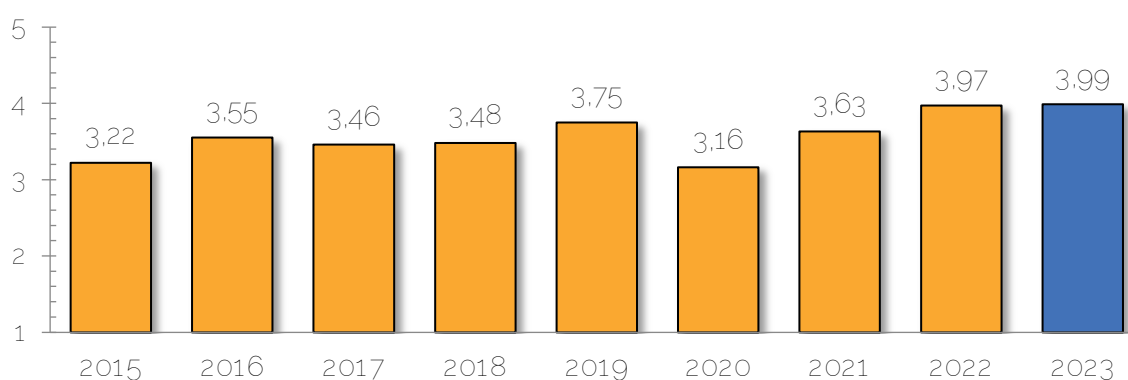
Legenda:

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

### 3.9 Sprejemna pisarna

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

Zadovoljstva stanovalcev s sprejemno pisarno od pričetka merjenja zadovoljstva na tem področju narašča (z manjšimi nihanjem). V letu 2023 je zadovoljstvo s sprejemno pisarno na najvišji ravni doslej.



Slika 15: Zadovoljstvo stanovalcev s sprejemno pisarno v trendu

Zadovoljstvo s sprejemno pisarno je visoko pri vseh indikatorjih zadovoljstva na tem področju, predvsem kar se tiče korektnosti odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni ter njihove strokovnosti, odnosa do uporabnikov in prijaznosti. Tudi na splošno se je zadovoljstvo s sprejemno pisarno izboljšalo glede na leto poprej. Nekoliko nižja kot leto poprej je le stopnja zadovoljstva s korektnostjo odnosa zaposlenih na recepciji.

Tabela 11: Indikatorji zadovoljstva s sprejemno pisarno

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Korektnost odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni	774	<p>35.9% 38.4% 20.4% 4.0% 1.3%</p>	4,04	↑
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih na blagajni	774	<p>32.3% 39.1% 24.9% 2.7% 0.9%</p>	3,99	=
Odnos do uporabnikov in prijaznost zaposlenih v sprejemni pisarni	774	<p>34.0% 39.5% 21.1% 4.0% 1.4%</p>	4,01	↑
Pripravljenost zaposlenih v sprejemni pisarni pomagati	774	<p>34.1% 37.5% 21.6% 5.3% 1.6%</p>	3,97	↑
Strokovnost zaposlenih v sprejemni pisarni	774	<p>34.4% 39.8% 20.9% 3.4% 1.6%</p>	4,02	↑
Korektnost odnosa zaposlenih na recepciji	774	<p>32.0% 38.2% 22.9% 4.5% 2.3%</p>	3,93	↓
Zanesljivost posredovanih informacij zaposlenih iz sprejemne pisarne	774	<p>33.1% 37.9% 23.4% 3.7% 1.9%</p>	3,96	↑

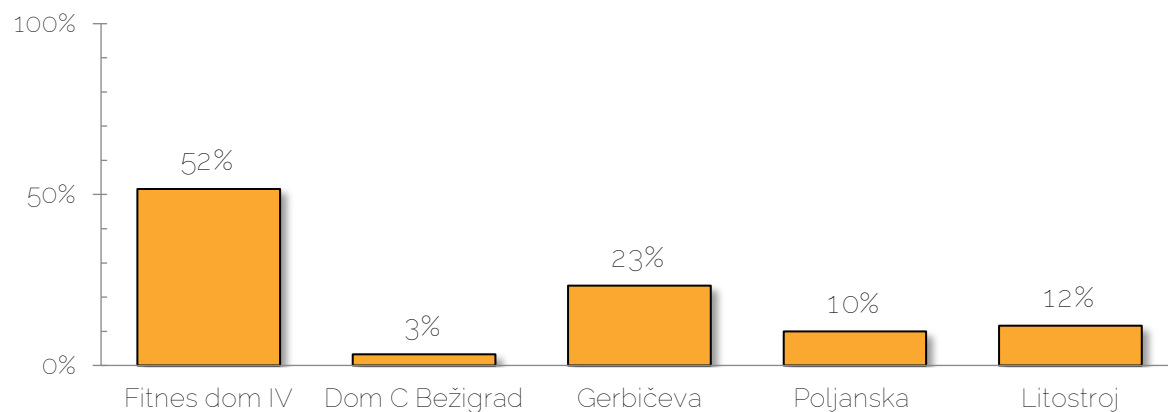
Legenda:

■ 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 60 stanovalcev (7,8 % vseh sodelujočih), in sicer gre za stanovalce, ki so v zadnjih treh mesecih vsaj enkrat obiskali katerega izmed fitnesov v domu. Ti stanovalci so najpogosteje (dobra polovica) obiskali fitnes v Domu IV, slaba četrtnina jih je obiskala fitnes v Domu Gerbičeva, preostali fitnesi (Dom C Bežigrad, Poljanska, Litostroj) so obiskani v manjšem obsegu.



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

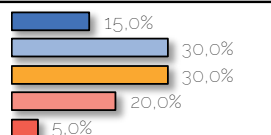
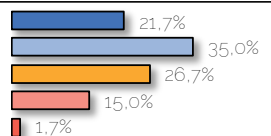
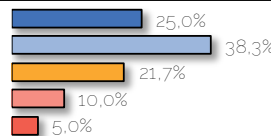
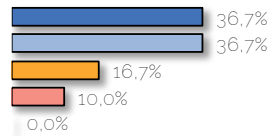
Področje zadovoljstva s fitnesom je v letu 2022 doživelo prvo meritev. V letu 2023 povprečna stopnja zadovoljstva s fitnesom znaša 3,65 in se je glede na leto poprej zvišala.



Slika 17: Zadovoljstvo stanovalcev s fitnesom

Med stanovalci prevladujejo taki, ki so zadovoljni in zelo zadovoljni s količino in kvaliteto orodij za vadbo. Najbolj zadovoljni so sicer stanovalci s čistočo v prostorih fitnesa, manj pa so stanovalci zadovoljni z obratovalnim časom fitnesa.

Tabela 12: Indikatorji zadovoljstva s fitnessom

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Obratovalni čas fitnesa	60		3,30	↑
Količina orodij za vadbo	60		3,60	↑
Kvaliteta orodij za vadbo	60		3,68	↓
Čistoča v prostorih fitnesa	60		4,00	↑

Legenda:

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

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

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

Področje je v letu 2022 doživelo prvo meritev. Povprečna stopnja zadovoljstva z obštudijskimi dejavnostmi je v letu 2022 znašala 3,93 in se je v letu 2023 še povišala.



Slika 18: Zadovoljstvo stanovalcev z obštudijskimi dejavnostmi

Zadovoljstvo z organizacijo in vsebino kulturnih in športnih dogodkov je zelo visoko. Predvsem je zadovoljstvo stanovalcev visoko kar se tiče organizacije kulturnih dogodkov, le malo manj pa kar se tiče njihove vsebine. Tudi zadovoljstvo stanovalcev z organizacijo športnih dogodkov in njihovo vsebino je visoko.

Tabela 13: Indikatorji zadovoljstva z občudijiskimi dejavnostmi

	n	Frekvenčna distribucija odgovorov	Povprečna stopnja zadovoljstva	Trend 2022/23
Organizacija kulturnih dogodkov	485	<p>31.8% (Zelo zadovoljen/a) 44.3% (Zadovoljen/a) 20.0% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 3.3% (Nezadovoljen/a) 0.6% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	4,03	↑
Vsebina kulturnih dogodkov	472	<p>29.4% (Zelo zadovoljen/a) 41.5% (Zadovoljen/a) 22.9% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 5.1% (Nezadovoljen/a) 1.1% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,93	↑
Organizacija športnih dogodkov	405	<p>28.6% (Zelo zadovoljen/a) 42.5% (Zadovoljen/a) 23.7% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 4.4% (Nezadovoljen/a) 0.7% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,94	↑
Vsebina športnih dogodkov	397	<p>30.0% (Zelo zadovoljen/a) 42.1% (Zadovoljen/a) 22.9% (Niti zadovoljen/a, niti nezadovoljen/a) 4.5% (Nezadovoljen/a) 0.5% (Sploh ni zadovoljen/a)</p>	3,96	↓

Legenda:

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

#### 4 SKLEP

Zadovoljstvo stanovalcev se je v letu 2023 v primerjavi z letom 2022 izboljšalo in je doseglo raven iz leta 2019 in 2020, ko je bilo najvišje. V devet-letnem obdobju, kolikor traja sistematično merjenje zadovoljstva v zavodu Študentski dom Ljubljana, se nakazuje trend postopnega višanja 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.

Gledano po področjih se je zadovoljstvo stanovalcev v letu 2023 izboljšalo predvsem na račun izboljšanja zadovoljstva stanovalcev z **internetom**. Ne le, da se je na tem področju ustavil več-letni trend padanja zadovoljstva, tudi do bistvenega izboljšanja zadovoljstva stanovalcev je prišlo.

Bistveno se je izboljšalo tudi zadovoljstvo stanovalcev s **fitnesom** in **restavracijo**. Restavracija Rožna Kuh'na v Rožni dolini se je v letu 2023 izkazala kot močno področje



Zavoda, saj je stopnja zadovoljstva z restavracijo med višjimi, hkrati pa se je zadovoljstvo pri vseh merjenih indikatorjih tega področja glede na leto poprej zvišalo, lahko tudi precej (npr. zadovoljstvo z raznovrstnostjo menijev in kakovostjo hrane).

Stopnja zadovoljstva stanovalcev s fitnessom sicer ni med višjimi, je pa se glede na leto poprej zvišala, predvsem kar se tiče količine vadbenih orodij. Manj so stanovalci zadovoljni z odpiralnim časom.

Zadovoljstvo stanovalcev s **predstavniki domov** je na visoki ravni (gre za področje najvišjega zadovoljstva), a se je glede na leto poprej zmanjšalo, in sicer je zadovoljstvo manjše tako s predstavniki domov kot tudi z njihovimi namestniki.

Prav tako gre pri zadovoljstvu z **oskrbniki** za področje visokega zadovoljstva, a je tudi na tem področju zadovoljstvo stanovalcev v letu 2023 manjše kot v letu poprej, predvsem na račun zmanjšanja zadovoljstva s hitrostjo odprave napak in odzivnostjo oskrbnika.

Področje **dežuranja in varnosti** spada med področja visokega zadovoljstva, a se je glede na leto poprej malenkost zmanjšalo. Med stanovalci se je izboljšalo občutje varnosti v domu, poslabšalo pa občutje varnosti v naselju. Manj kot v letu 2022 so stanovalci zadovoljni s samo varnostno službo.

Zadovoljstvo s **sprejemno pisarno** je visoko in se je glede na leto poprej še zvišalo, predvsem na račun dela in odnosa zaposlenih v sprejemni pisarni, medtem ko se je na drugi strani zadovoljstvo z zaposlenimi na recepciji zmanjšalo.

Kot močni lahko označimo tudi področji zadovoljstva z **obštudijskimi dejavnostmi** in **sostanovalci**, kjer je bilo zaznano visoko zadovoljstvo, ki se je glede na leto poprej še zvišalo.

Glede na leto poprej se je izboljšalo tudi zadovoljstvo s **čistočo**, medtem ko zadovoljstvo stanovalcev s **prostori** ostaja na enaki ravni kot leto poprej.

Med stanovalci Zavoda Študentski dom Ljubljana prevladujejo zadovoljni in zelo zadovoljni stanovalci (81,0 %). Njihovo zadovoljstvo je v obdobju od leta 2015 naraščalo in je od leta 2019 na visoki ravni. Nezadovoljnih stanovalcev v letu 2023 praktično več ni (le trije stanovalci so taki, ki bi jih lahko označili kot nezadovoljne), medtem ko zelo nezadovoljnih stanovalcev sploh ni.

PRILOGA 1: Povzetek rezultatov o zadovoljstvu stanovalcev v trendu

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Sklop 1: Čistoča</b>		<b>3,39</b>	<b>3,51</b>	<b>3,59</b>	<b>3,63</b>	<b>3,68</b>	<b>3,92</b>	<b>3,61</b>	<b>3,60</b>	<b>3,67</b>
1	Čistoča kuhinje	3,07*	3,32*	3,05*	3,42	3,36	3,54	3,21	3,17	3,26
	Čistoča kuhinje (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,48	3,45	3,76	3,63	3,50	3,50
	Čistoča kuhinje (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	2,59	2,52	3,08	2,71	2,70	2,87
2	Čistoča toaletnega prostora	3,07*	3,32*	3,05*	3,38	3,56	3,71	3,26	3,32	3,40
	Čistoča toalete (apartmajska nastanitev)	3,18*	3,74*	3,31*	3,54	3,65	3,73	3,56	3,51	3,47
	Čistoča toalete (ne-apartmajska nastanitev)	2,96*	2,90*	2,79*	3,15	3,42	3,48	3,02	3,07	3,28
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
4	Čistoča (delo čistilk)	3,91	3,84	4,05	4,19	4,36	4,34	4,02	4,10	4,24
<b>Sklop 2: Dežuranje in varnost</b>		<b>3,28</b>	<b>3,69</b>	<b>3,78</b>	<b>3,70</b>	<b>4,14</b>	<b>3,93</b>	<b>3,93</b>	<b>4,03</b>	<b>3,99</b>
5	Varnost v domu	3,26	3,52	3,90	3,72	4,13	4,11	4,05	4,07	4,11
	Varnost v domu (apartmajska nastanitev)				3,78	4,10	4,15	4,12	4,13	4,19
	Varnost v domu (ne-apartmajska nastanitev)				3,64	4,16	3,95	4,01	3,98	3,95
6	Varnost v naselju	3,48	3,73	3,92	3,83	4,12	4,07	4,00	3,98	3,90
7	Sistem dežurstva stanovalcev	3,58	3,70	3,72	3,78	4,09	4,04	4,12	4,14	4,16
8	Dežurni študentje (izvajanje predpisanih nalog)	3,66	3,84	3,93	3,90	4,21	4,29	4,20	4,20	4,19
9	Varnostna služba						3,14	3,47	3,76	3,57
<b>Sklop 3: Internet</b>		<b>4,16</b>	<b>3,83</b>	<b>3,41</b>	<b>3,41</b>	<b>3,25</b>	<b>3,48</b>	<b>2,99</b>	<b>2,87</b>	<b>3,07</b>
10	Hitrost interneta	4,48	4,07	3,67	3,29	3,12	3,47	3,01	2,49	2,70
	Hitrost brezžične (Wi-Fi) povezave						2,85	2,43	2,18	2,43
	Hitrost žične povezave						4,09	3,58	2,96	3,19
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
	Hitrost odprave napak brezžične (Wi-Fi) povezave						2,71	2,34	2,06	2,30
	Hitrost odprave napak žične povezave						3,46	2,98	2,31	2,47
12	Domski administrator za internet	4,24	4,37	4,03	3,86	4,05	4,04	4,00	3,69	3,76
13	Aplikacija »MojŠtudent«	3,97	3,80	3,79	3,86	3,90	3,71	3,71	3,71	3,91
<b>Sklop 4: Oskrbniki</b>		<b>4,13</b>	<b>4,07</b>	<b>4,14</b>	<b>4,19</b>	<b>4,32</b>	<b>4,24</b>	<b>4,07</b>	<b>4,07</b>	<b>4,04</b>
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
15	Komunikacija in odnos oskrbnika	4,21	4,10	4,20	4,23	4,36	4,28	4,11	4,17	4,18
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
<b>Sklop 5: Predstavniki domov</b>		<b>4,21</b>	<b>4,37</b>	<b>4,15</b>	<b>3,99</b>	<b>4,05</b>	<b>4,34</b>	<b>4,14</b>	<b>4,23</b>	<b>4,18</b>
17	Predstavnik doma	4,06	4,16	4,18	3,97	4,21	4,35	4,14	4,24	4,18
18	Namestnik predstavnika doma	4,12	4,37	4,14	4,00	4,23	4,34	4,15	4,22	4,18
<b>Sklop 6: Prostor</b>		<b>3,27</b>	<b>3,56</b>	<b>3,28</b>	<b>3,36</b>	<b>3,51</b>	<b>3,35</b>	<b>3,41</b>	<b>3,56</b>	<b>3,56</b>
19	Soba	4,00	3,82	3,92	3,92	4,06	3,93	3,86	3,96	3,96
	Soba (apartmajska nastanitev)				4,00	4,16	4,08	4,08	4,07	4,09
	Soba (ne-apartmajska nastanitev)				3,82	3,89	3,67	3,79	3,78	3,74
20	Kuhinja				3,25	3,22	3,19	3,04	3,17	3,22
	Kuhinja (apartmajska nastanitev)	3,21	3,46	3,30	3,44	3,40	3,40	3,33	3,31	3,37
	Kuhinja (ne-apartmajska nastanitev)	2,81	2,87	2,72	2,85	2,97	2,89	2,87	2,94	2,94
21	Toaletni prostor				3,32	3,47	3,40	3,17	3,22	3,33

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

Št.	VPRAŠANJE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
52	Kulturni dogodki								3,92	3,98
	Organizacija kulturnih dogodkov								4,01	4,03
	Vsebina kulturnih dogodkov								3,83	3,93
53	Športni dogodki								3,94	3,95
	Organizacija športnih dogodkov								3,92	3,94
	Vsebina športnih dogodkov								3,97	3,96
Sklop 12: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v zavodu										
54	Splošno zadovoljstvo z bivanjem				3,82	3,99	3,75	3,78	3,82	3,87
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (apartmajska nastanitev)				3,88	4,06	3,84	3,93	3,88	3,92
	Splošno zadovoljstvo z bivanjem (ne-apartmajska nastanitev)				3,72	3,88	3,60	3,69	3,74	3,77
55	Skupna povprečna ocena izvedene ankete	3,53	3,65	3,59	3,62	3,78	3,78	3,73	3,74	3,78