

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,

MARIBOR

# **DIPLOMSKO DELO**

## **PROGRAM SOCIALNE VKLJUČENOSTI IN ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI**

Kandidatka: Danica Žnidar

Študentka izrednega študija

Številka indeksa: 11190260142

Študijski program: Ekonomist

Mentorica: mag. Mirjana Ivanuša Bezjak

Maribor, junij 2012

## IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Danica Žnidar, št. indeksa 11190260142, sem avtorica diplomskega dela z naslovom *Program socialne vključenosti in analiza zadovoljstva uporabnikov programa socialne vključenosti*, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Mirjane Ivanuša Bezjak, univ. dipl. ekon.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo diplomsko delo izključno rezultat mojega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL., št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VŠŠ Academia skladno z njenimi pravili;
- skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VŠŠ Academia objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, junij 2012

Podpis študentke:

# **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mag. Mirjani Ivanuša Bezjak za mentorstvo pri pripravi diplomskega dela. Iz srca hvala za nasvete, pomoč, strokovno vodenje, hitro odzivnost in spodbudne besede.

Najlepša hvala Alenki za odločitev o začetku študija.

Želim se zahvaliti vodstvu podjetja, v katerem sem zaposlena, za možnost izvedbe ankete, še posebej Karmen Šerc za strokovne nasvete in spodbudo med študijem.

Za pomoč pri lektoriranju se zahvaljujem Aleksandri Vac Kronaveter, za prevod povzetka pa Anamariji Potočnik.

Zahvaljujem se tudi vsem predavateljem za posredovano znanje in vsem zaposlenim na Višji strokovni šoli Academia.

Najlepša hvala mojemu partnerju in vsem mojim najbližjim, ki so mi pomagali in mi na poti do cilja stali ob strani.

## **POVZETEK**

Program socialne vključenosti in zadovoljstvo uporabnikov programa sta širši javnosti bolj malo znana. Različne analize nenehno dokazujejo, da so invalidi zelo ranljiva in zapostavljena skupina ljudi. Država izvaja različne programe in ukrepe, s katerimi želi izboljšati različne možnosti te populacije. Ti programi so osredotočeni na podporo posamezniku pri učenju spretnosti za premagovanje življenjskih težav in izkušenj za vključevanje v socialno in delovno okolje.

Diplomsko delo je po vsebini razdeljeno na teoretični in raziskovalni del. V teoretičnem delu sem predstavila program socialne vključenosti, v raziskovalnem delu pa sem opravila analizo zadovoljstva uporabnikov programa. S pomočjo vprašalnikov in njihovo analizo sem dobila rezultate, ki so prikazali stopnjo zadovoljstva uporabnikov.

**Ključne besede:** socialna vključenost, uporabniki, zadovoljstvo, aktivnosti.

## **ABSTRACT**

### **SOCIAL INCLUSION PROGRAMME AND ANALYSIS OF THE CUSTOMER SATISFACTION WITH THE SOCIAL INCLUSION PROGRAMME**

Little is known about the program of Social Inclusion and the satisfaction of the Social Inclusion Program's customers by general public. Various analyses are constantly trying to prove that in terms of groups the group of disabled people is very vulnerable and disadvantaged. The country is carrying out different programs and actions to improve the options for this part of population. The programs focus on supporting individuals and learning skills to overcome life's difficulties and getting the experience to get integrated into social and working environment. The theoretical part of the diploma thesis presents the program of Social Inclusion. The research conducted for the purpose of diploma thesis has analyzed the satisfaction of the program's customers. With the help of questionnaires and their analysis I have come to the results showing the level of customer satisfaction.

**Key words:** Social Inclusion, customers, customer satisfaction, activities.

# KAZALO VSEBINE

|       |                                                                                                                 |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | UVOD .....                                                                                                      | 8  |
| 1.1   | <i>Opredelitev obravnavane zadeve .....</i>                                                                     | 8  |
| 1.2   | <i>Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela.....</i>                                                    | 8  |
| 1.3   | <i>Predpostavke in omejitve .....</i>                                                                           | 8  |
| 1.4   | <i>Predvidene metode raziskovanja.....</i>                                                                      | 9  |
| 2     | PREDSTAVITEV PODJETJA XX.....                                                                                   | 10 |
| 3     | PREDSTAVITEV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI .....                                                               | 11 |
| 3.1   | <i>Odločba o nezaposljivosti in zdravstvene omejitve (ovire) uporabnikov .....</i>                              | 11 |
| 3.1.1 | <i>Odločba o nezaposljivosti .....</i>                                                                          | 11 |
| 3.1.2 | <i>Zdravstvene omejitve (ovire) uporabnikov.....</i>                                                            | 11 |
| 3.2   | <i>Prijava na razpis .....</i>                                                                                  | 12 |
| 3.3   | <i>Financiranje programa .....</i>                                                                              | 12 |
| 3.4   | <i>Pogoji izvajanja programa.....</i>                                                                           | 13 |
| 3.5   | <i>Izpolnitev potrebne dokumentacije pri vključitvi v program.....</i>                                          | 13 |
| 3.6   | <i>Aktivnosti v programu .....</i>                                                                              | 13 |
| 3.6.1 | <i>Delovne aktivnosti .....</i>                                                                                 | 14 |
| 3.6.2 | <i>Psihosocialne aktivnosti .....</i>                                                                           | 14 |
| 3.6.3 | <i>Ustvarjalne aktivnosti .....</i>                                                                             | 14 |
| 3.6.4 | <i>Prostočasne aktivnosti.....</i>                                                                              | 14 |
| 3.7   | <i>Finančna motivacija uporabnikov programa.....</i>                                                            | 15 |
| 3.8   | <i>Možnost pritožbe uporabnikov programa .....</i>                                                              | 15 |
| 4     | ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI.....                                                    | 16 |
| 4.1   | <i>Opredelitev pojma zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti.....</i>                           | 16 |
| 4.2   | <i>Vpliv delovnega okolja in delovnega časa na zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti.....</i> | 17 |
| 4.2.1 | <i>Delovno okolje.....</i>                                                                                      | 17 |
| 4.2.2 | <i>Delovni čas .....</i>                                                                                        | 17 |
| 5     | ANKETIRANJE UPORABNIKOV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI.....                                                     | 18 |
| 5.1   | <i>Sestava vprašalnika.....</i>                                                                                 | 18 |
| 5.2   | <i>Anketiranje uporabnikov programa socialne vključenosti .....</i>                                             | 18 |

|       |                                                                                           |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3   | <i>Rezultati anketnih vprašalnikov .....</i>                                              | 18 |
| 5.3.1 | <i>Grafični prikaz in analiza rezultatov trditev .....</i>                                | 19 |
| 5.3.2 | <i>Grafični prikaz in analiza demografskih rezultatov .....</i>                           | 35 |
| 6     | <b>ZAKLJUČEK.....</b>                                                                     | 38 |
| 7     | <b>UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI.....</b>                                                | 41 |
| 7.1   | <i>Literatura .....</i>                                                                   | 41 |
| 7.2   | <i>Viri.....</i>                                                                          | 41 |
| 7.3   | <i>Internetni viri .....</i>                                                              | 42 |
| 8     | <b>PRILOGA .....</b>                                                                      | 43 |
| 8.1   | <i>Anketni vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov programa Socialne vključenosti .....</i> | 43 |

## KAZALO GRAFOV

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 1: Seznaiter s pravicami in obveznostmi ter cilji programa .....  | 19 |
| Graf 2: Odnos strokovnih delavcev .....                                | 20 |
| Graf 3: Odnos mentorjev .....                                          | 20 |
| Graf 4: Posvečanje strokovnih delavcev uporabnikom .....               | 21 |
| Graf 5: Posvečanje mentorjev uporabnikom .....                         | 22 |
| Graf 6: Možnost soodločanja .....                                      | 22 |
| Graf 7: Možnost vplivanja .....                                        | 23 |
| Graf 8: Možnost preizkušanja v različnih aktivnostih .....             | 24 |
| Graf 9: Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi .....                     | 24 |
| Graf 10: Zadovoljstvo z ustvarjalnimi aktivnostmi .....                | 25 |
| Graf 11: Zadovoljstvo s psihosocialnimi aktivnostmi .....              | 26 |
| Graf 12: Zadovoljstvo s prostočasnimi aktivnostmi .....                | 26 |
| Graf 13: Izboljšanje delovnih navad .....                              | 27 |
| Graf 14: Pridobljena nova znanja in spretnosti .....                   | 28 |
| Graf 15: Pridobivanje informacij o novostih .....                      | 29 |
| Graf 16: Razumevanje informacij o novostih .....                       | 29 |
| Graf 17: Znati poiskati pomoč, ko je ta potrebna .....                 | 30 |
| Graf 18: Pohvala ob zadovoljivo opravljeni aktivnosti .....            | 31 |
| Graf 19: Zadovoljstvo z višino denarne nagrade .....                   | 31 |
| Graf 20: Pridobivanje novih prijateljev, spoznavanje novih ljudi ..... | 32 |
| Graf 21: Možnost pritožbe .....                                        | 33 |
| Graf 22: Dobro počutje zaradi vključenosti v program .....             | 33 |
| Graf 23: Enakopravna obravnava uporabnikov .....                       | 34 |
| Graf 24: Zadovoljstvo s celotnim programom socialne vključenosti ..... | 35 |
| Graf 25: Struktura anketiranih glede na spol .....                     | 35 |
| Graf 26: Starostna struktura anketiranih .....                         | 36 |
| Graf 27: Izobrazbena struktura anketiranih .....                       | 36 |
| Graf 28: Struktura delovnih izkušenj anketiranih .....                 | 37 |

# **1 UVOD**

## ***1.1 Opredelitev obravnavane zadeve***

Področje, ki se ga bom v diplomskem delu lotila, je program socialne vključenosti. Diplomsko delo bo nadgradnja projektne naloge PI 1 »Odprtje poslovne enote«, kjer so bile opisane faze odprtja poslovne enote. Nadgradnja, predstavljena v diplomskem delu, bo usmerjena v predstavitev programa socialne vključenosti, ki je širši javnosti bolj malo znan, in ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov programa.

## ***1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela***

Namen in cilj diplomskega dela sta ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti v podjetju XX.

Osnovna trditev diplomskega dela je, da so zadovoljni uporabniki zelo pomembni za njih same in delo podjetja XX. S pridobljenimi podatki o zadovoljstvu uporabnikov želim ugotoviti, s katerimi aktivnostmi, dejavnostmi so le-ti zadovoljni in s čim so nezadovoljni.

## ***1.3 Predpostavke in omejitve***

V diplomskem delu moram predpostaviti, da je raziskava omejena samo na uporabnike. Raziskavo bom izvedla v vseh enotah podjetja XX. Možna omejitev, ki pri raziskavi lahko nastopi, je daljši čas anketiranja vključenih uporabnikov, saj so uporabniki zaradi zdravstvenih razlogov pogosto odsotni.

## ***1.4 Predvidene metode raziskovanja***

Diplomsko delo bo po vsebini razdeljeno na teoretični in raziskovalni del. V raziskovalnem delu bom z anketnimi vprašalniki ugotovila stopnjo zadovoljstva uporabnikov. Vprašalniki bodo sestavljeni tako, da bo tudi podjetje XX dobilo potrebne podatke, na osnovi katerih bo lahko izboljšalo delo z uporabniki. Vprašalnike bom v želji po čim bolj resničnih odgovorih na vprašanja uporabnikom razdelila fizično. Na koncu bom vprašalnike obdelala in grafično prikazala rezultate.

## **2 PREDSTAVITEV PODJETJA XX**

Podjetje XX, d. o. o., je storitveno in invalidsko podjetje, ki je namenjeno usposabljanju, zaposlovanju in socialnemu vključevanju brezposelnih invalidov, težje zaposljivih brezposelnih oseb z ovirami in omejitvami pri zaposlovanju. Te ovire in omejitve izhajajo iz bolezni, okvare ali funkcijske omejitve (osebna izkaznica podjetja).

Podjetje izvaja program zaposlitvene rehabilitacije, ki je celota aktivnosti, namenjenih usposabljanju invalidov za opravljanje določenih del, njihovemu zaposlovanju, ohranjanju zaposlitve in napredovanju v zaposlitvi, pridobivanju poklica oziroma javno veljavne izobrazbe ter spremembi poklicne kariere.

Podjetje izvaja storitve s področja čiščenja, mizarstva, šiviljstva, vzdrževanja in dodelavnih poslov. Storitve čiščenja zajema čiščenje poslovnih prostorov, stanovanj, stanovanjskih blokov, javnih ustanov in zavodov, generalna in specializirana čiščenja itd. Mizarske storitve so usmerjene v izdelavo izdelkov po naročilu, splošna mizarska dela itd. Šiviljska storitvena dejavnost zajema izdelavo tekstilne galanterije, izdelavo delovnih zaščitnih oblek itd. Storitve vzdrževalnih del so usmerjene v izvajanje slikopleskarskih in fasadnih del ter izvajanje manjših gradbenih in obrtniških del. Storitve vzdrževalnih del vključujejo tudi zasaditve, vzdrževanje in urejanje zelenih površin. Dodelavni posli v podjetju XX se izvajajo za znane naročnike, katerih polizdelke in izdelke je treba sestaviti, dodelati, spakirati ter jih dostaviti naročniku.

Podjetje sodeluje tudi pri raznih projektih. Eden od projektov je Projektna pisarna, katere namen je vzpostavitev stacionarne in mobilne informacijske pisarne za invalide in delodajalce ter tako boljše informiranje v zvezi z zaposlovanjem invalidov (<http://www.ozara.si/>, 20. 4. 2012).

Podjetje izvaja program socialne vključenosti, ki vpliva na kakovost življenja nezaposljivih oseb. Za večino uporabnikov največjo korist predstavlja ponovna vključitev v socialno okolje, pri čemer razvijajo socialne spretnosti, se učijo sodelovanja pri delu, komuniciranja, sprejemanja različnosti in razvijajo vse svoje zmožnosti, ki jih ob izoliranosti v domačem okolju ne bi mogli pokazati.

### **3 PREDSTAVITEV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI**

#### ***3.1 Odločba o nezaposljivosti in zdravstvene omejitve (ovire) uporabnikov***

##### ***3.1.1 Odločba o nezaposljivosti***

Pogoj za vključitev uporabnika v program socialne vključenosti je odločba o nezaposljivosti, ki jo oseba pridobi s postopkom zaposlitvene rehabilitacije. Zaposlitvena rehabilitacija je proces, ki zajema aktivnosti, katerih cilj je invalidom omogočiti delovno in socialno vključevanje. V rehabilitacijski proces, ki je opredeljen z Zakonom o zaposlitveni rehabilitaciji (Uradni list RS, št. 16/07-UPB2, 23. 7. 2007), osebe napotita Zavod RS za zaposlovanje in Zavod za invalidsko in pokojninsko zavarovanje. Rehabilitacija se izvaja v več sklopih standardiziranih storitev zaposlitvene rehabilitacije.

Po zaključeni zaposlitveni rehabilitaciji Zavod RS za zaposlovanje izdela oceno invalidovih zaposlitvenih možnosti, in sicer na podlagi mesečnih poročil izvajalcev zaposlitvene rehabilitacije in končne evalvacije sklopa storitev zaposlitvene rehabilitacije (Standardi storitev zaposlitvene rehabilitacije). Iz ocene mora biti razvidno, ali je invalid zaposljiv v običajnem delovnem okolju, v podporni ali zaščitni zaposlitvi (MDSS, 24. 11. 2005). Razvidno mora biti, za katera dela je usposobljen in kakšne podporne storitve in prilagoditve potrebuje ne delovnem mestu ali v delovnem okolju. Iz ocene mora biti razvidno, ali je invalid nezaposljiv, kar pomeni, da dosega do 30 % delovnih zmožnosti in se lahko vključi v program socialne vključenosti (Uršič, Drobnič, 1995, 70).

##### ***3.1.2 Zdravstvene omejitve (ovire) uporabnikov***

»Osebnost predstavlja relativno trajno in edinstveno celoto duševnih, vedenjskih in telesnih značilnosti posameznika. Ta celota ni amorfná, brezlična in kratkotrajna, temveč relativno stabilna in dosledna. Pravimo, da ima osebnost svojo identiteto. Osebnost istega posameznika prepoznamo tudi, če ga srečamo v zelo različnih trenutkih in časih.« (Musek, 1993, 22)

Zdravstvene omejitve oziroma ovire uporabnikov programa socialne vključenosti so v večini primerov težave v duševnem zdravju, manjša duševna razvitost, funkcionalne ovire, različne kronične bolezni, gibalne ovire, slepota in slabovidnost ter gluhost in naglušnost.

### **3.2 *Prijava na razpis***

Podjetje, ki želi izvajati program socialne vključenosti, se mora prijaviti na javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za določeno obdobje, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. V vsebinskih poglavjih razpisne dokumentacije podjetje poda podatke o prijavitelju, izjave, kadrovske pogoje, opis programa socialne vključenosti, prostorske, tehnične in organizacijske pogoje, uporabnike programa in njihove pravice ter obveznosti, dosedanje izkušnje in sodelovanje s poslovnimi partnerji, finančno konstrukcijo programa, priloge, merila za izbiro izvajalcev programa socialne vključenosti, vzorec pogodbe o izvajanju programa socialne vključenosti (Razpisna dokumentacija, 2010). Koncesija za izvedbo programa se običajno podeli za obdobje štirih let.

### **3.3 *Financiranje programa***

Programi socialne vključenosti se sofinancirajo iz proračuna Republike Slovenije. Glavni financer je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ), s katerim podjetje, ki je pridobilo koncesijo za izvajanje programa, sklene večletno pogodbo o izvajanju programa, sofinanciranje pa dogovori z letno pogodbo in aneksi o financiranju (<http://www.uradni-list.si/1/content?id=78532>, 23. 4. 2012). MDDSZ financira izvajanje programa in uporabnikom programov povrne dejanske potne stroške ter s tem zagotavlja načelo enake dostopnosti programov vsem uporabnikom in enak položaj vsem izvajalcem. Stroški programa so odvisni od števila vključenih uporabnikov. Višino stroška na uporabnika določi MDDSZ glede na zagotovljena proračunska sredstva.

### ***3.4 Pogoji izvajanja programa***

Pogoji za izvajanje programa so prostorski, tehnični, organizacijski in kadrovski. Pogoj je zagotavljanje 4,5 m<sup>2</sup> prostora na uporabnika, dostopnost lokacije, urejeni morajo biti dostopi za invalide. Program se izvaja osem ur dnevno, vse delovne dni v tednu. Zagotovljeno je izplačilo denarne nagrade v višini 10 % minimalnega osebnega dohodka. MDDSZ predpisuje pogoje za izplačilo s 5–15 % minimalnega osebnega dohodka.

### ***3.5 Izpolnitev potrebne dokumentacije pri vključitvi v program***

Invalidna oseba se prostovoljno vključi v program na podlagi odločbe o nezaposljivosti. Podpisati mora izjavo o vključevanju v program, dogovor o pravicah in obveznostih izvajalca in uporabnika, izjavo o potnih stroških in dostaviti enosmerno vozovnico od kraja bivališča do izvajalca. Podpiše tudi izjavo o seznanitvi z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu, izjavo o snemanju in fotografiranju, obvestilo o dopustu oziroma odsotnosti, izjavo o urejenem osnovnem zdravstvenem zavarovanju. Uporabnik prejme tudi sklep o povračilu stroškov in izplačilu nagrade iz naslova vključevanja v program socialne vključenosti ter potrdilo, da je prejel dokumentacijo (interni obrazci za potrebe vključitve v program, 2010). Za vsakega uporabnika se pripravi tudi individualni načrt, s katerim se uporabnik strinja, kar potrdi s svojim podpisom.

### ***3.6 Aktivnosti v programu***

V programu socialne vključenosti se izvajajo delovne (40 %), psihosocialne (25 %), ustvarjalne (25 %) in prostočasne aktivnosti (10 %) (interno gradivo – 1. 1.–31. 12. 2011).

### **3.6.1 Delovne aktivnosti**

Uporabniki se vključujejo v delovne aktivnosti v okviru proizvodne in storitvene dejavnosti podjetja. Pod nenehnim vodenjem, spremljanjem, nadziranjem in usmerjanjem s strani strokovnih delavcev in sodelavcev opravljajo enostavna dela.

### **3.6.2 Psihosocialne aktivnosti**

Psihosocialne aktivnosti so organizirane individualno ali skupinsko. Pomoč poteka v obliki razgovorov, svetovanja, motiviranja, informiranja, učenja in pomoči pri reševanju osebnih težav ter nudenju čustvene opore. Pomembno je sodelovanje s svojci in tudi z zunanjimi ustanovami, vključujejo se tudi zunanji strokovnjaki (zdravnik, psihiater in patronažna sestra).

### **3.6.3 Ustvarjalne aktivnosti**

Z ustvarjalnimi aktivnostmi se uporabniki učijo različnih tehnik poslikave velikonočnih jajc, izdelujejo različne dekoracije (božič, novo leto, dan žena ipd.), izdelujejo voščilnice, se ukvarjajo z ročnimi deli (pletenje, kvačkanje, šivanje gobelinov), z barvami rišejo na steklo in folijo, šivajo okrasne prtičke, izdelujejo in barvajo glinene izdelke ter razne druge dekoracije glede na letni čas in želje uporabnikov.

### **3.6.4 Prostočasne aktivnosti**

V prostočasne aktivnosti je vključena jutranja telovadba, sprehodi po mestu, ogled znamenitosti, obisk knjižnice, razne športne dejavnosti, ogledi filmov v kinu po izboru uporabnikov, družabne aktivnosti (miselne igre, igre s kartami, pikado ipd.), organizirani izleti v Gradec, Celovec (po izboru uporabnikov), obiski sejmov itd.

### ***3.7 Finančna motivacija uporabnikov programa***

Uporabnikova denarna mesečna nagrada je izplačana glede na njegovo dejansko prisotnost v programu, in sicer v višini \_\_ EUR. Dodatna mesečna nagrada s strani podjetja XX znaša \_\_EUR in se dodeli glede na pet kriterijev ocenjevanja (mesečna prisotnost, izpolnjevanje dogovorov – prostovoljske aktivnosti, vedenje v skupini, učinkovitost pri delu). Izredna nagrada v vrednosti \_\_ € se dodeli na podlagi neprekinjenega in dalj časa trajajočega izkazovanja na več področjih (delovnem, osebnostnem, socialnem), ob zagotavljanju prisotnosti in izkazani motivaciji za vključevanje na vseh področjih programa. Finančna motivacija je tudi dejanska povrnitev potnih stroškov in nadomestilo za malico v času vključevanja v program socialne vključenosti (Sklep o povračilu stroškov ter izplačilu nagrade iz naslova vključevanja v program Socialna vključenost).

### ***3.8 Možnost pritožbe uporabnikov programa***

Uporabniki imajo v času vključevanja v program pravico do pritožbe po 15. členu Pravilnika o notranjih razmerjih, nagradah in povračilu stroškov pri izvajanju programa socialne vključenosti invalidov. Pritožijo se lahko pisno ali ustno na zapisnik pri strokovnem delavcu ali sodelavcu. Pritožbo mora obravnavati strokovni delavec, skupaj s strokovnim sodelavcem in uporabnikom. Pritožba mora biti obravnavana v osmih dneh od prejema pritožbe. Na pritožbo se mora podati pisni odgovor (Pravilnik o notranjih razmerjih, nagradah in povračilu stroškov pri izvajanju programa socialne vključenosti invalidov, 1. 1. 2010).

## **4 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI**

Zaposleni so lahko pri delu in na delovnem mestu uspešni in učinkoviti le, če so zadovoljni (Mihalič, 2008, 1).

Pojem zadovoljstva uporabnikov programa socialne vključenosti obravnavamo enako kot pojem zadovoljstva zaposlenih, ker se vključujejo v delovne, ustvarjalne, psihosocialne in prostočasne aktivnosti in so na neki način »zaposleni«, saj imajo pravice in obveznosti do podjetja, v katerem se vključujejo v aktivnosti.

### ***4.1 Opredelitev pojma zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti***

»Zadovoljstvo zaposlenih lahko strokovno definiramo kot izrazito pozitivno emocionalno stanje posameznika, ki je rezultat načina doživljanja dela, pojmovanja in ocenjevanja stanja delovnega mesta, izkušenj pri delu ter načina občutenja vseh elementov dela in delovnega mesta«. Enostavno pa lahko zadovoljstvo opredelimo kot občutek, ki preveva posameznika, da se z veseljem odpravi na delo in ga z veseljem tudi opravi. Pomembno je dejstvo, da je zadovoljen posameznik v podjetju srečen posameznik. Ne samo zadovoljni zaposleni, ampak tudi srečni zaposleni, naj bodo cilj vsakega delovnega okolja (Mihalič, 2008, 4–5).

Na zadovoljstvo posameznika vplivajo različni dejavniki, ki so vezani na:

- samostojnost pri delu (možnost samoodločanja o načinu dela),
- vsebino dela,
- plačo, dodatke in ugodnosti (ustrezna višina nagrade, urejeno socialno in zdravstveno področje),
- vodenje in organizacijo dela (primeren nadzor, dajanje pohval in izrekanje pripomb, skrb za nemoten potek dela),
- odnose pri delu (dobro delovno vzdušje, sproščena komunikacija),
- delovne razmere (vrsta in količina delovnega napora, varnost pred poškodbami, fizična urejenost delovnega okolja) (Možina, 1998, 154–156).

## ***4.2 Vpliv delovnega okolja in delovnega časa na zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti***

Zadovoljstvo ima veliko vlogo in pomen v življenju zaposlenih, ker prispeva k večji kakovosti življenja. »Zaradi nezadovoljstva zaposlenih pri opravljanju njihovega dela lahko prihaja v podjetjih do nezaželenih posledic, kot so odpoved delovnega razmerja, odsotnost z dela, zamude pri prihodu na delo, tatvine, manjše prizadevanje pri delu in celo nasilje.« (Treven, 1998, 131) Veliko vlogo pri doseganju zadovoljstva imata tudi delovno okolje in delovni čas.

### ***4.2.1 Delovno okolje***

Veliko vlogo pri doseganju zadovoljstva ima delovno okolje. Za vzpostavitev in ureditev prijetnega delovnega okolja upoštevajmo, da zagotovimo prostore, ki so v skladu z varnostnimi zahtevami, da bodo prostori primerno svetli, čisti, funkcionalno razporejeni in ergonomsko urejeni. Poskrbeti moramo, da se prostori ob koncu delovnega časa pospravijo, hranjenje delovnih pripomočkov naj bo sistematično organizirano, delovne prostore popestrimo z rastlinami, slikami, različnimi okraski in zaposlene občasno presenetimo z novimi delovnimi pripomočki (Mihalič, 2008, 62).

### ***4.2.2 Delovni čas***

Velik vpliv na zadovoljstvo ima tudi delovni čas. »Delovni čas oziroma preverjanje prisotnosti na delovnem mestu vedno nastopa kot demotivator in kot tak zelo slabo vpliva na zaposlene.« (Mihalič, 2008, 63) Delovni čas že sam s svojim obstojem pomeni omejitve in prisilo za zaposlene. Preverjanje prisotnosti pogosto povzroča nezadovoljstvo pri zaposlenih.

## **5 ANKETIRANJE UPORABNIKOV PROGRAMA SOCIALNE VKLJUČENOSTI**

### ***5.1 Sestava vprašalnika***

Vprašalnik sem pripravila sama in je pripravljen tudi za potrebe podjetja XX. Razdeljen je na dva dela. Prvi del vprašalnika zajema 24 trditev, ki so ocenjene s petstopenjsko lestvico, od nezadovoljen do zelo zadovoljen (1–5). Ta del vprašalnika se navezuje na zadovoljstvo uporabnikov z delom strokovnih delavcev, mentorjev, vsebinami programa, obveščenostjo uporabnikov v programu, možnostmi pritožbe, nagrado in novimi znanji in izkušnjami, pridobljenimi v programu socialne vključenosti.

Drugi del vprašalnika se nanaša na splošne oziroma demografske podatke anketirancev. To so podatki o spolu, starosti, izobrazbi in delovnih izkušnjah anketirancev.

### ***5.2 Anketiranje uporabnikov programa socialne vključenosti***

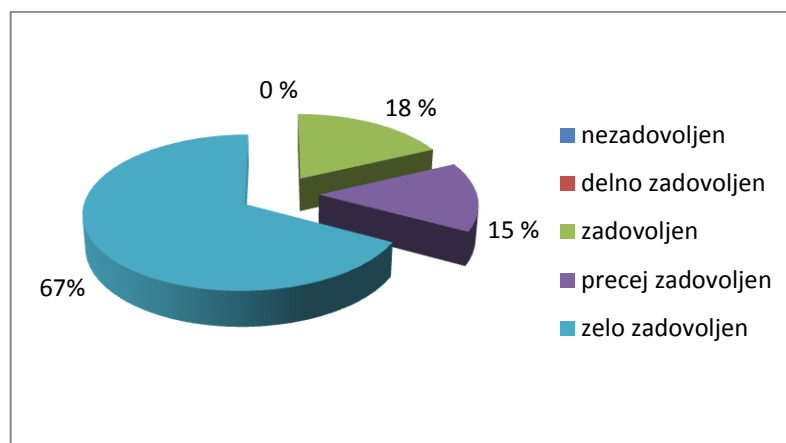
Za izvedbo ankete je bilo vsem, ki so vključeni v program socialne vključenosti podjetja XX, razdeljenih 68 vprašalnikov. Anketa je potekala anonimno, izpolnjene ankete so bile oddane v zaprto »skrinjico«. Od 68 anket jih je bilo vrnjenih 61, ki so bile pravilno izpolnjene. Šest anket ni bilo izpolnjenih iz razloga dalj časa trajajoče odsotnosti zaradi bolezni, ena zaradi nezmožnosti odgovarjanja na vprašanja.

### ***5.3 Rezultati anketnih vprašalnikov***

Analiza anketnih vprašalnikov je prikazala dobljene rezultate in ugotovitve, ki so prikazani in opisani v obliki grafov.

### 5.3.1 Grafični prikaz in analiza rezultatov trditev

- ❖ **PRVA TRDITEV:** Ob vključitvi v program so me seznanili s pravicami in obveznostmi ter potekom in cilji programa socialne vključenosti.

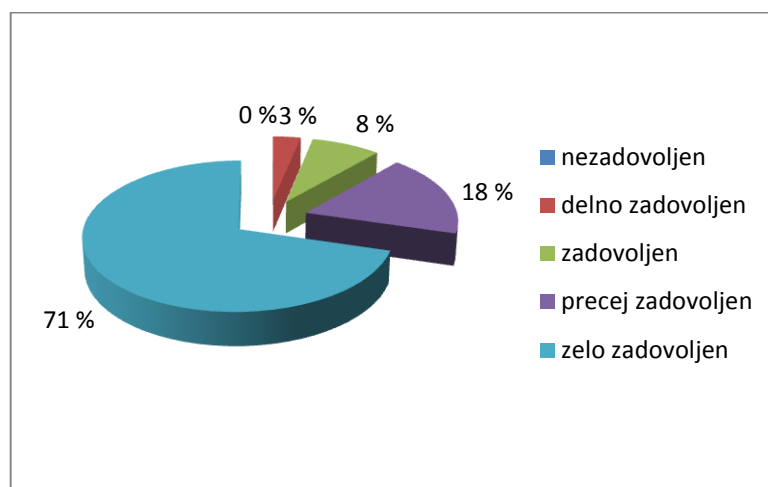


Graf 1: Seznanitev s pravicami in obveznostmi ter cilji programa

Vir: Anketa

Iz grafa 1 je razvidno, kakšno je mnenje anketirancev o seznanitvi s pravicami in obveznostmi ter potekom in cilji programa socialne vključenosti. Izračunana povprečna ocena je 4,5, kar pomeni, da so anketiranci precej do zelo zadovoljni.

❖ **DRUGA TRDITEV:** Odnos strokovnih delavcev do mene je spoštljiv in korekten.

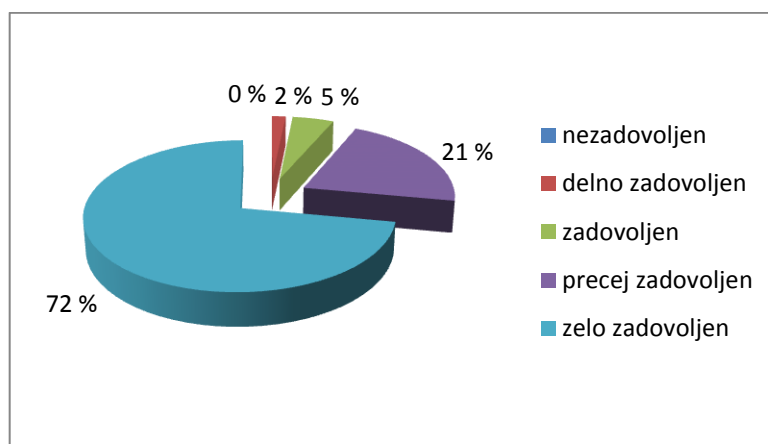


Graf 2: Odnos strokovnih delavcev

Vir: Anketa

Graf 2 opisuje odnos strokovnih delavcev do uporabnikov. Povprečna izračunana ocena je 4,6, kar pomeni, da so anketirani uporabniki precej do zelo zadovoljni.

❖ **TRETJA TRDITEV:** Odnos mentorjev do mene je spoštljiv in korekten.

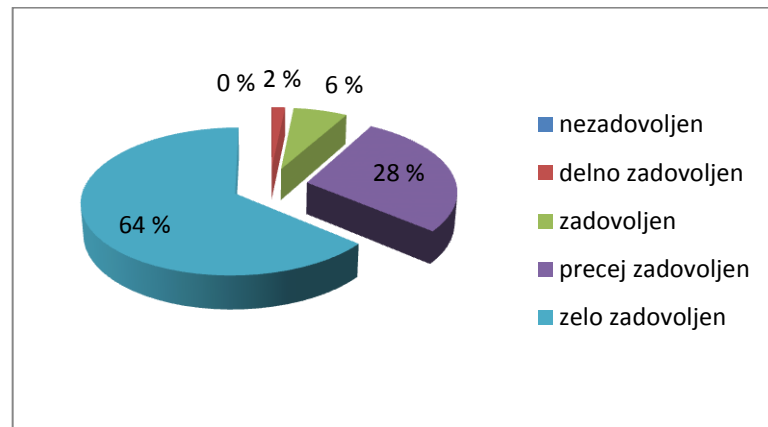


Graf 3: Odnos mentorjev

Vir: Anketa

Tretja trditev obravnava odnos mentorjev do anketiranih uporabnikov. Izračunana povprečna ocena je 4,6, kar pomeni precej do zelo zadovoljne uporabnike.

- ❖ **ČETRТА TRDITEV:** Strokovni delavci se mi posvečajo in so mi na razpolago, ko jih potrebujem.

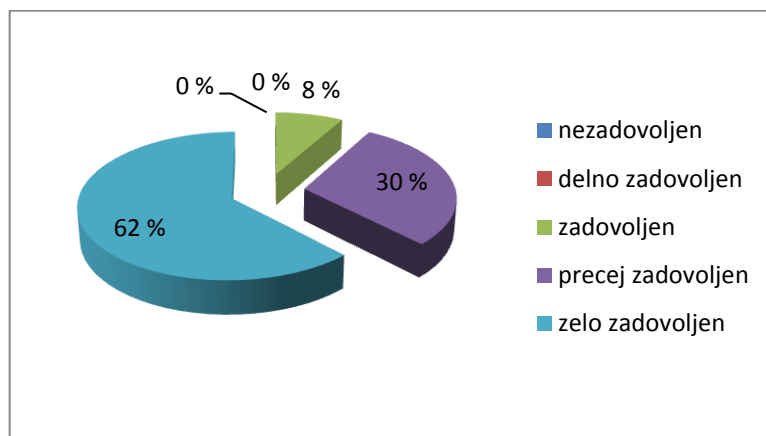


Graf 4: Posvečanje strokovnih delavcev uporabnikom

Vir: Anketa

64 % uporabnikov je zelo zadovoljnih, 2 % sta delno zadovoljna, nezadovoljnih pa ni. Povprečna izračunana ocena je 4,5.

- ❖ **PETA TRDITEV:** Mentorji se mi posvečajo in so mi na razpolago, ko jih potrebujem.

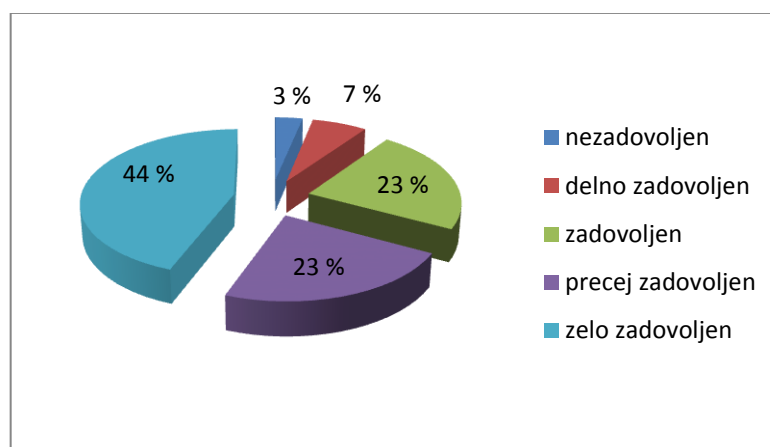


Graf 5: Posvečanje mentorjev uporabnikom

Vir: Anketa

62 % anketiranih uporabnikov je zelo zadovoljnih, 8 % jih je zadovoljnih, 30 % je precej zadovoljnih, nezadovoljnih in delno zadovoljnih pa ni. Povprečna izračunana ocena je 4,5.

- ❖ **ŠESTA TRDITEV:** Imam možnost soodločanja pri izbiri vsebin programa.

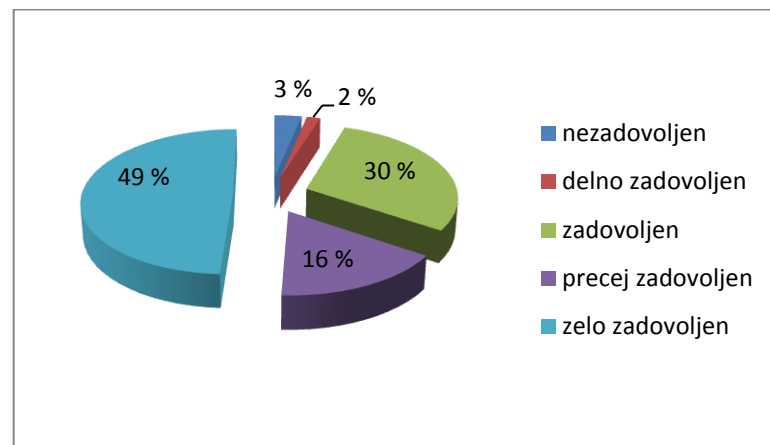


Graf 6: Možnost soodločanja

Vir: Anketa

Graf 6 opisuje možnost soodločanja pri izbiri vsebin programov. Iz grafa je razvidno, da so anketirani uporabniki v 3 % nezadovoljni, zelo zadovoljni pa v 44 %. Povprečna izračunana ocena je 3,9.

❖ **SEDMA TRDITEV:** Imam možnost vplivanja pri izbiri vsebin programa.

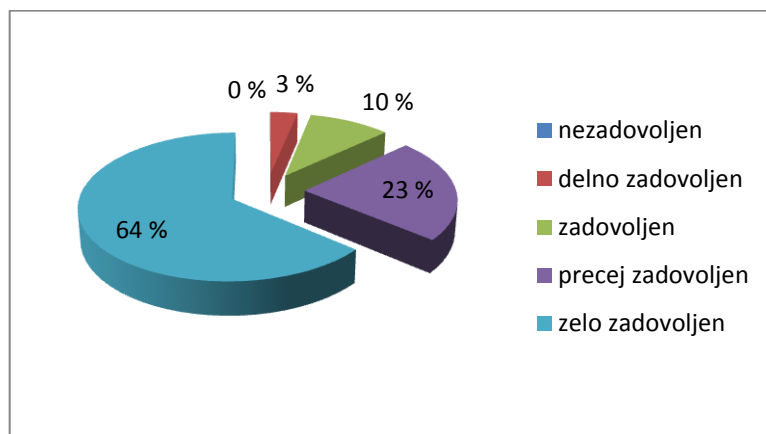


Graf 7: Možnost vplivanja

Vir: Anketa

Graf 7 opisuje možnost vplivanja pri izbiri vsebin programov. Iz grafa je razvidno, da so anketirani uporabniki v 3 % nezadovoljni, zelo zadovoljni pa v 49 %. Povprečna izračunana ocena je 4,0.

❖ **OSMA TRDITEV:** Imam možnost preizkusiti se v različnih aktivnostih.

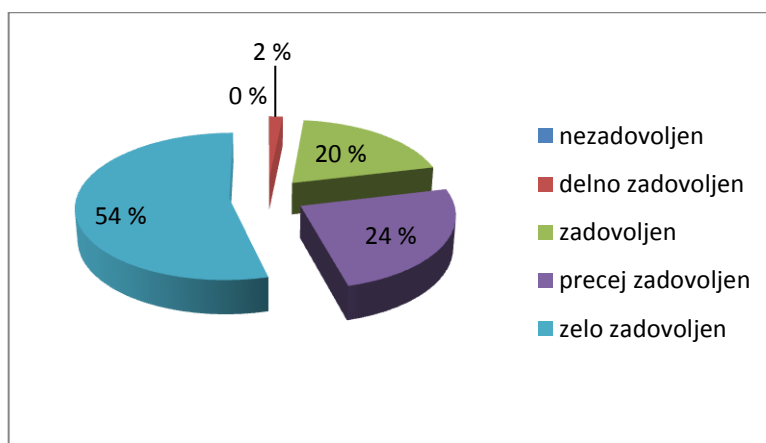


Graf 8: Možnost preizkušanja v različnih aktivnostih

Vir: Anketa

64 % anketiranih uporabnikov je zelo zadovoljnih, 23 % jih je precej zadovoljnih, nezadovoljnih ni.. Povprečna izračunana ocena je 4,4.

❖ **DEVETA TRDITEV:** Zadovoljen sem z delovnimi aktivnostmi (pakiranje setov, urejanje zelenih površin ipd.).

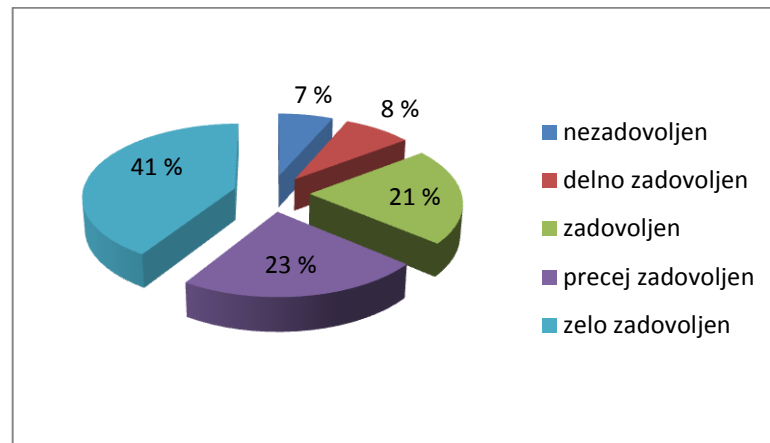


Graf 9: Zadovoljstvo z delovnimi aktivnostmi

Vir: Anketa

Z deveto trditvijo je zelo zadovoljnih 54 % anketiranih uporabnikov, nezadovoljnih ni. Povprečna izračunana ocena je 4,3.

- ❖ **DESETA TRDITEV:** Zadovoljen sem z ustvarjalnimi aktivnostmi (izdelovanje voščilnic, šivanje copat, risanje ipd.).

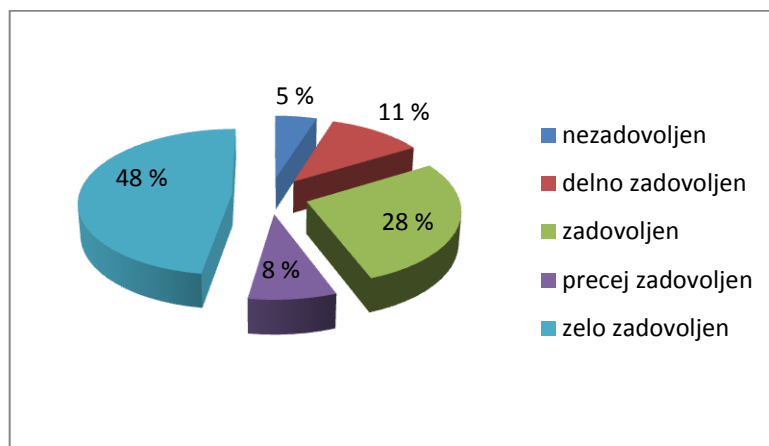


Graf 10: Zadovoljstvo z ustvarjalnimi aktivnostmi

Vir: Anketa

Z ustvarjalnimi aktivnostmi je nezadovoljnih 7 % anketiranih uporabnikov, 41 % jih je zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 3,8.

- ❖ **ENAJSTA TRDITEV:** Zadovoljen sem s psihosocialnimi aktivnostmi (predavanja o zdravju, CSD ipd.).

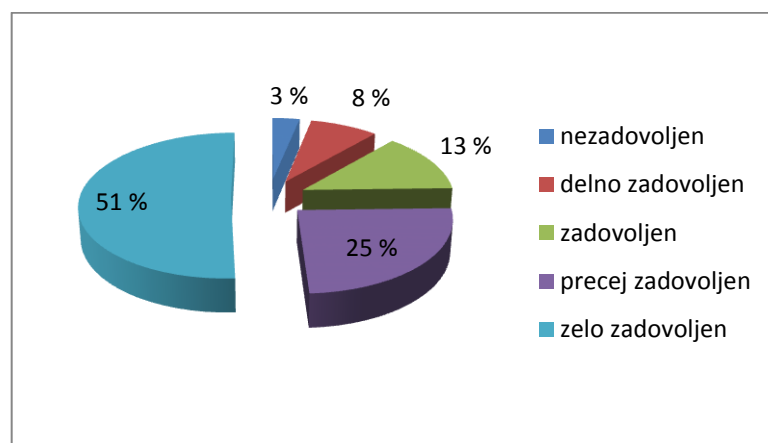


Graf 11: Zadovoljstvo s psihosocialnimi aktivnostmi

Vir: Anketa

S psihosocialnimi aktivnostmi je nezadovoljnih 5 % anketiranih uporabnikov, 48 % jih je zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 3,8.

- ❖ **DVANAJSTA TRDITEV:** Zadovoljen sem s prostočasnimi aktivnostmi (izleti, sprehodi, ogledi razstav ipd.).

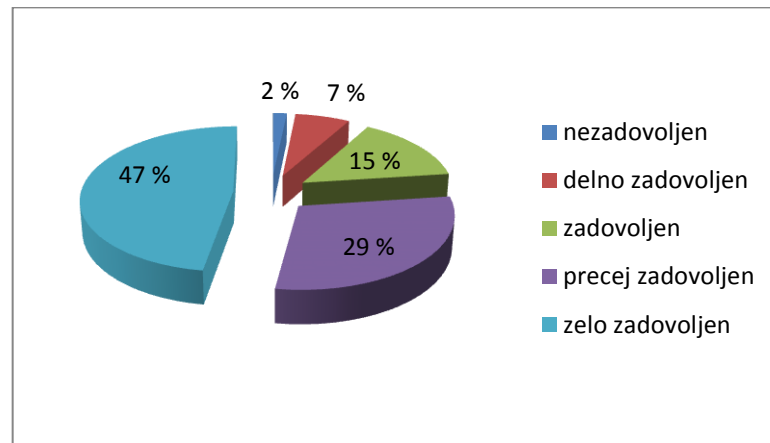


Graf 12: Zadovoljstvo s prostočasnimi aktivnostmi

Vir: Anketa

S prostočasnimi aktivnostmi je 3 % anketiranih uporabnikov nezadovoljnih, 51 % jih je zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 4,1.

- ❖ **TRINAJSTA TRDITEV:** V času vključevanja v program socialne vključenosti so se moje delovne navade izboljšale.

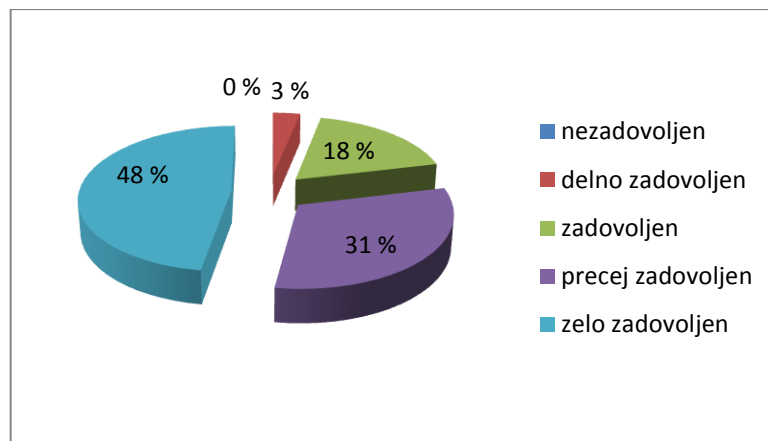


Graf 13: Izboljšanje delovnih navad

Vir: Anketa

Graf 13 opisuje izboljšanje delovnih navad anketiranih uporabnikov v času vključevanja. 2 % jih je nezadovoljnih, 7 % delno zadovoljnih, 15 % zadovoljnih, 29 % precej in 47 % zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 4,3.

- ❖ **ŠTIRINAJSTA TRDITEV:** V času vključevanja v program socialne vključenosti sem pridobil nova znanja in spretnosti.

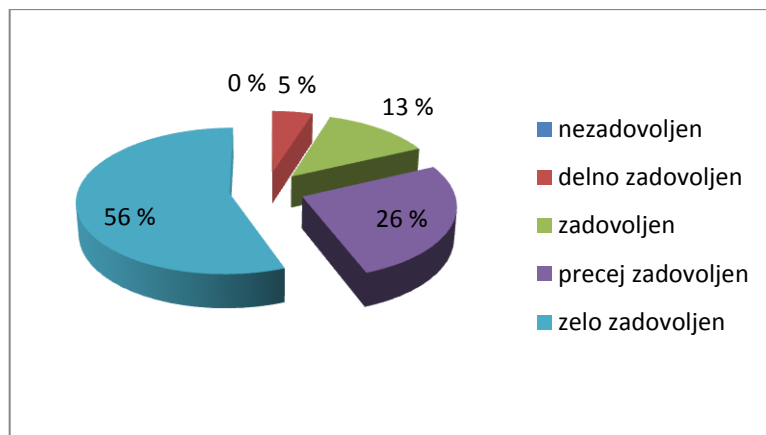


Graf 14: Pridobljena nova znanja in spretnosti

Vir: Anketa

Graf 14 opisuje pridobljena nova znanja in spretnosti anketiranih uporabnikov v času vključevanja. Nezadovoljnih ni, 3 % je delno zadovoljnih, 18 % zadovoljnih, 31 % precej in 41 % zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 4,3.

- ❖ **PETNAJSTA TRDITEV:** Informacije o novostih in dogajanju v programu socialne vključenosti so mi dostopne.

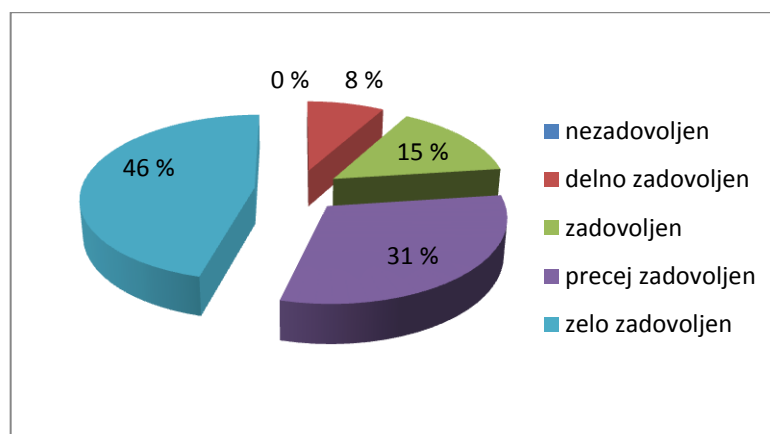


Graf 15: Pridobivanje informacij o novostih

Vir: Anketa

Pri trditvi o dostopnosti informacij je 56 % anketiranih uporabnikov zelo zadovoljnih, nezadovoljnih ni. Povprečna izračunana ocena je 4,3.

- ❖ **ŠESTNAJSTA TRDITEV:** Informacije o novostih in dogajanju v programu socialne vključenosti so mi razumljive.

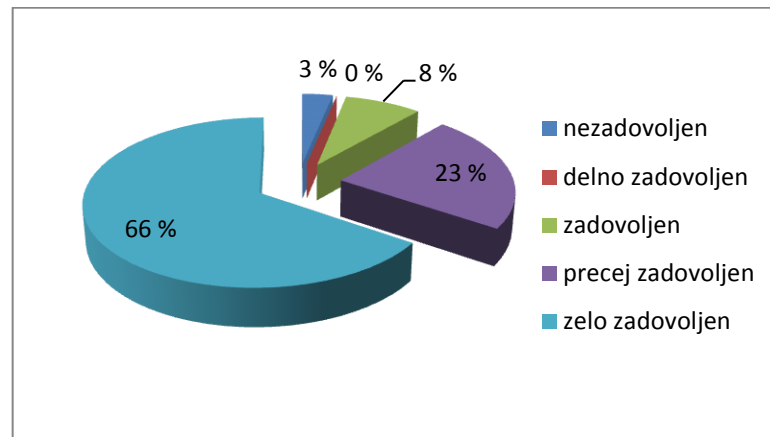


Graf 16: Razumevanje informacij o novostih

Vir: Anketa

Pri šestnajsti trditvi o razumevanju informacij je 46 % anketiranih uporabnikov zelo zadovoljnih, nezadovoljnih ni. Povprečna izračunana ocena je 4,1.

- ❖ **SEDEMNAJSTA TRDITEV:** Poiskati znam pomoč, ko jo potrebujem (obisk pri zdravniku, uradne zadeve ipd.).

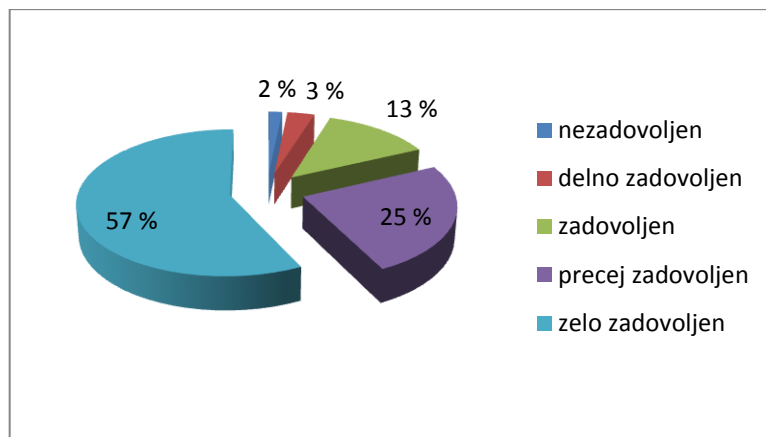


Graf 17: Znati poiskati pomoč, ko je ta potrebna

Vir: Anketa

Graf 17 prikazuje 66 % zelo zadovoljnih, 23 % precej zadovoljnih in 3 % nezadovoljnih anketiranih uporabnikov. Povprečna izračunana ocena je 4,5.

❖ **OSEMNAJSTA TRDITEV:** Pohvaljen sem ob zadovoljivo opravljeni aktivnosti.

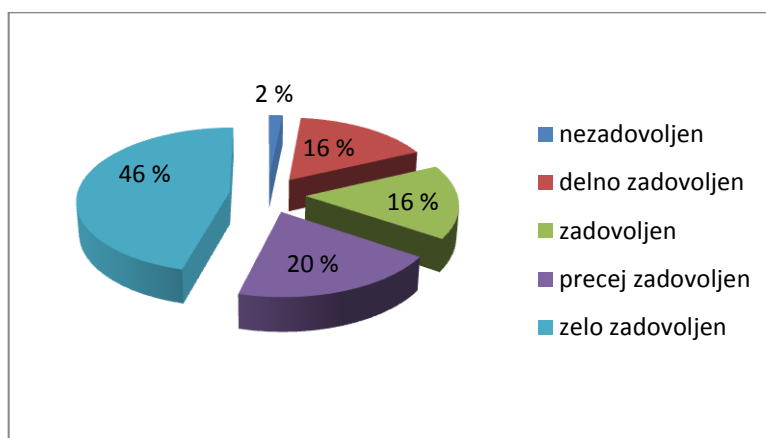


Graf 18: Pohvala ob zadovoljivo opravljeni aktivnosti

Vir: Anketa

Graf 18 opisuje, da je 57 % anketiranih uporabnikov zelo zadovoljnih, 25 % precej zadovoljnih, 13 % zadovoljnih, 3 % delno zadovoljnih, 2 % pa nezadovoljnih s pohvalo ob zadovoljivo opravljeni aktivnosti. Povprečna izračunana ocena je 4,3.

❖ **DEVETNAJSTA TRDITEV:** Zadovoljen sem z višino denarne nagrade, ki jo prejmem iz naslova vključevanja.

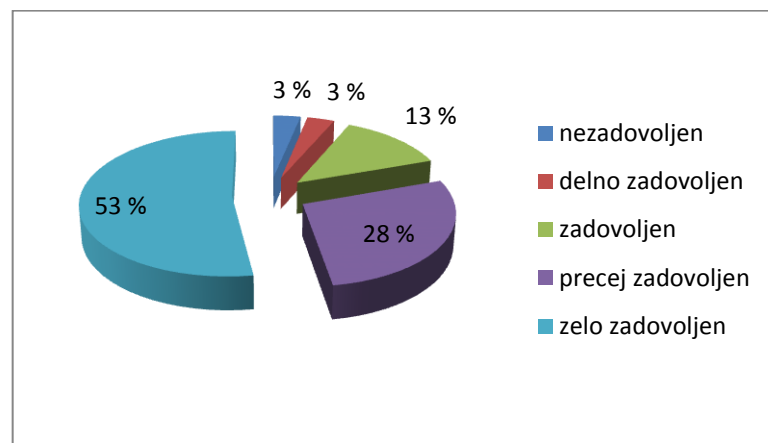


Graf 19: Zadovoljstvo z višino denarne nagrade

Vir: Anketa

Z višino denarne nagrade je zelo zadovoljnih 46 % anketiranih uporabnikov, 20 % je precej zadovoljnih, 16 % zadovoljnih, 16 % delno zadovoljnih, 2 % pa nezadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 3,9.

❖ **DVAJSETA TRDITEV:** V času vključevanja v program sem pridobil nove prijatelje, spoznal nove ljudi.

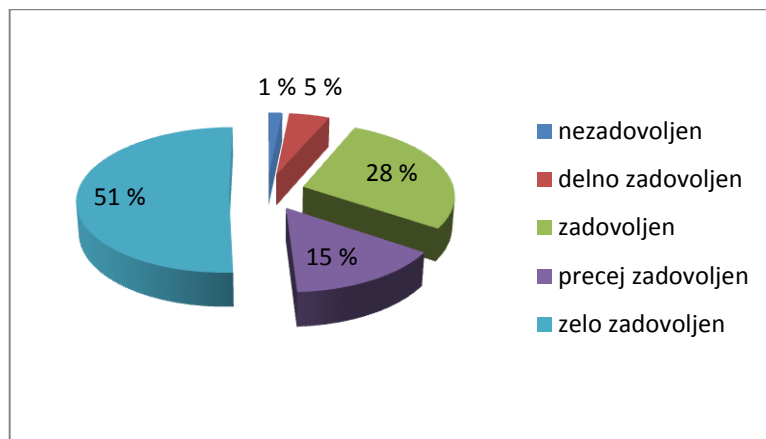


Graf 20: Pridobivanje novih prijateljev, spoznavanje novih ljudi

Vir: Anketa

S to trditvijo je 53 % anketiranih uporabnikov zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 4,2.

- ❖ **ENAINDVAJSETA TRDITEV:** v podjetju, kjer sem vključen, imam po 15. členu Pravilnika o notranjih razmerjih ... možnost pritožbe (pisno ali ustno z zapisnikom).

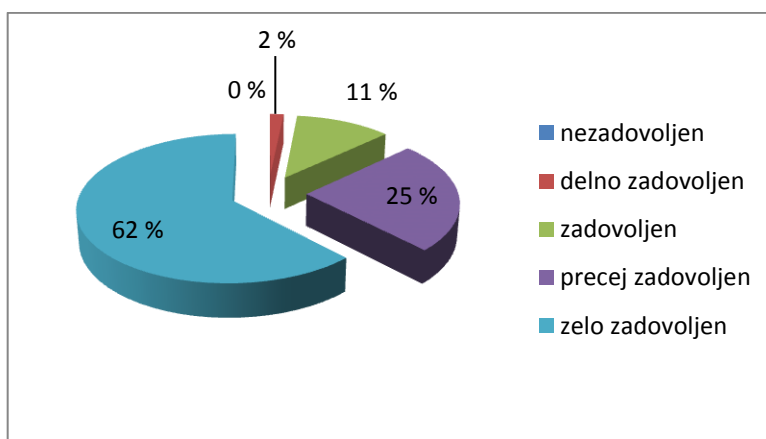


Graf 21: Možnost pritožbe

Vir: Anketa

51 % anketiranih uporabnikov je zelo zadovoljnih z možnostjo pritožbe. Povprečna izračunana ocena je 4,1.

- ❖ **DVAINDVAJSETA TRDITEV:** Počutim se dobro, ker sem vključen v program socialne vključenosti.

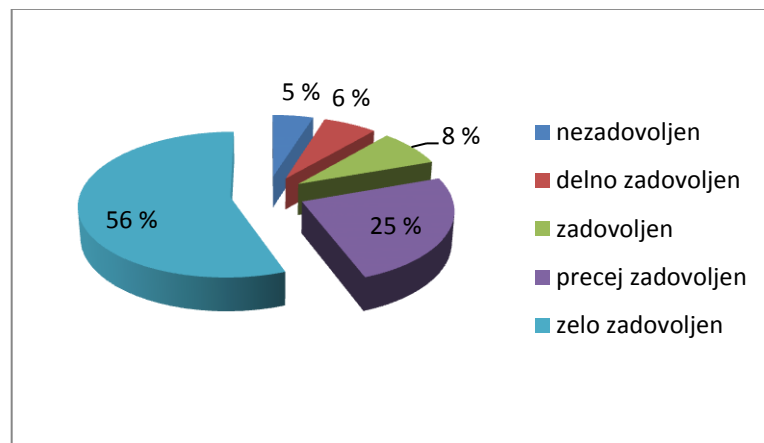


Graf 22: Dobro počutje zaradi vključenosti v program

Vir: Anketa

62 % anketiranih uporabnikov je zelo zadovoljnih, 25 % precej zadovoljnih, 11 % zadovoljnih, 2 % delno zadovoljnih, nezadovoljnih uporabnikov pa ni. Povprečna izračunana ocena je 4,5.

- ❖ **TRIINDVAJSETA TRDITEV:** Vsi uporabniki v programu socialne vključenosti smo deležni enakopravne obravnave.

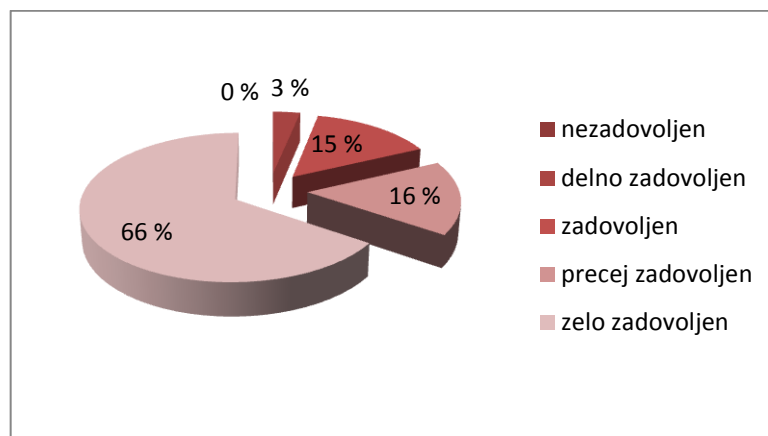


Graf 23: Enakoppravna obravnava uporabnikov

Vir: Anketa

S to trditvijo je 5 % nezadovoljnih, 6 % delno zadovoljnih, 8 % zadovoljnih, 25 % precej zadovoljnih in 56 % zelo zadovoljnih. Povprečna izračunana ocena je 4,2.

- ❖ **ŠTIRIINDVAJSETA TRDITEV:** Zadovoljen sem s celotnim programom socialne vključenosti.



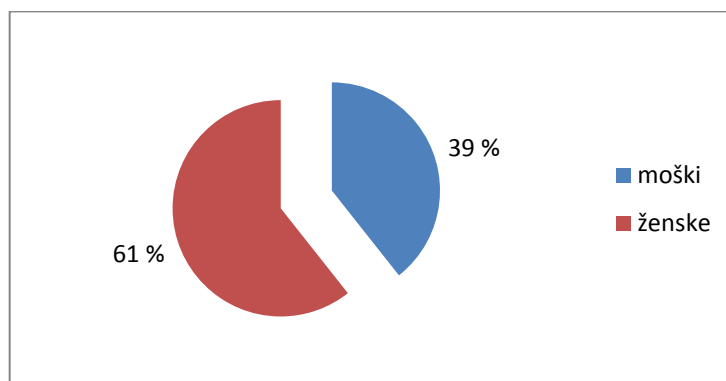
Graf 24: Zadovoljstvo s celotnim programom socialne vključenosti

Vir: Anketa

Zelo zadovoljnih s celotnim programom socialne vključenosti je 66 % anketiranih uporabnikov, 16 % je precej zadovoljnih, 15 % je zadovoljnih, 3 % so delno zadovoljni, nezadovoljnih ni. Povprečna izračunana ocena je 4,4.

### 5.3.2 Grafični prikaz in analiza demografskih rezultatov

#### ❖ SPOL ANKETIRANIH

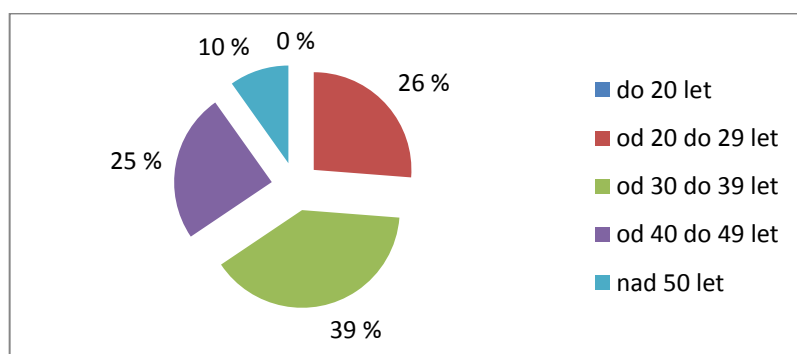


Graf 25: Struktura anketiranih glede na spol

Vir: Anketa

Na anketne vprašalnike je odgovarjalo 24 moških in 37 žensk, kar pomeni 39 % moških in 61 % žensk, kot je razvidno iz grafa.

#### ❖ STAROST ANKETIRANIH

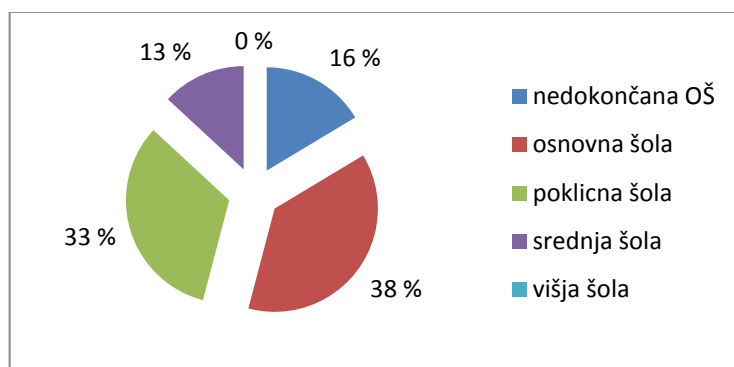


Graf 26: Starostna struktura anketiranih

Vir: Anketa

Iz grafa je razvidno, da ni vključenih uporabnikov v starosti do 20 let, v starosti od 20 do 29 let je vključenih 16 anketiranih oseb (26 %), od 30 do 39 let 24 oseb (39 %), od 40 do 49 let 15 oseb (25 %), starih nad 50 let pa je 6 oseb (10 %).

#### ❖ IZOBRAZBA ANKETIRANIH

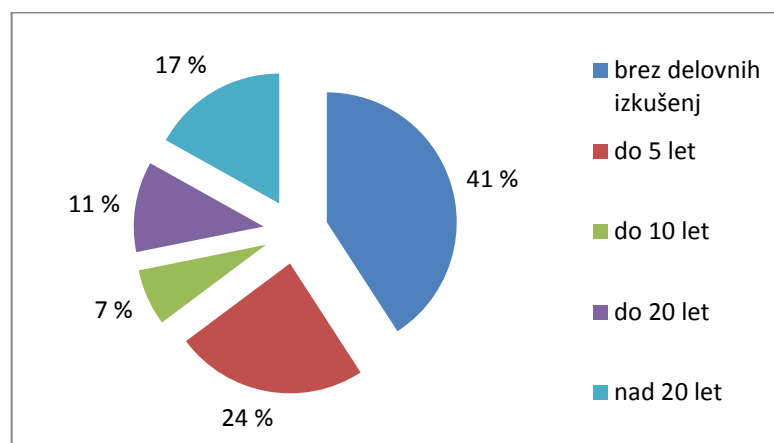


Graf 27: Izobrazbena struktura anketiranih

Vir: Anketa

Iz grafa je razvidno, da ima največji delež anketiranih uporabnikov (38 %) končano osnovno šolo, 33 % jih ima končano poklicno šolo, 13 % srednjo šolo in 16 % nedokončano osnovno šolo. Oseb z dokončano višjo šolo ni vključenih.

#### ❖ DELOVNE IZKUŠNJE ANKETIRANIH



Graf 28: Struktura delovnih izkušenj anketiranih

Vir: Anketa

Iz grafa je razvidno, da je 41 % anketiranih brez delovnih izkušenj, 24 % ima delovne izkušnje do pet let, 17 % nad 20 let, 11 % do 20 let in 7 % jih ima do deset let delovnih izkušenj.

## 6 ZAKLJUČEK

Program socialne vključenosti in zadovoljstvo uporabnikov programa sta širši javnosti bolj malo znana. Različne analize nenehno dokazujejo, da so invalidi zelo ranljiva in zapostavljena skupina ljudi. Država izvaja različne programe in ukrepe, s katerimi želi izboljšati različne možnosti te populacije. Ti programi so osredotočeni na podporo posamezniku pri učenju spretnosti za premagovanje življenjskih težav in izkušenj za vključevanje v socialno in delovno okolje. Iz tega razloga sem se odločila, da bom v diplomskem delu predstavila program socialne vključenosti in opravila analizo zadovoljstva uporabnikov programa. Postavila sem več trditev, na katere so uporabniki podjetja XX odgovarjali s petstopenjsko lestvico zadovoljstva.

Cilj diplomskega dela je bil raziskati zadovoljstvo uporabnikov programa socialne vključenosti.

Hipoteze oziroma trditve, ki so jih uporabniki ocenili s precej zadovoljen do zelo zadovoljen, se nanašajo na odnos strokovnih delavcev in mentorjev do uporabnikov. S trditvijo, da so ob vključitvi v program seznanjeni s pravicami in obveznostmi ter potekom in cilji programa, se strinja 67 % vključenih. Sedemnajsti graf prikazuje, da je 66 % uporabnikov zelo zadovoljnih, ker si znajo sami poiskati pomoč pri uradnih zadevah, obiskih pri zdravniku. Iz rezultatov ankete je razvidno, da se 62 % uporabnikov zelo dobro počuti, ker so vključeni v program.

Pridobljeni rezultati ustrezajo vnaprej postavljenim kriterijem oziroma pričakovanjem glede zadovoljstva uporabnikov.

Hipoteze oziroma trditve, ki so bile s strani uporabnikov slabše ocenjene in rezultati ne ustrezajo kriterijem oziroma pričakovanjem, pa so:

- ❖ Imam možnost soodločanja pri izbiri vsebin programa.
- ❖ Imam možnost vplivanja pri izbiri vsebin programa.
- ❖ Zadovoljen sem z ustvarjalnimi aktivnostmi (izdelovanje voščilnic, šivanje copat, risanje ipd.).
- ❖ Zadovoljen sem s psihosocialnimi aktivnostmi (predavanja o zdravju, CSD ipd.).
- ❖ Zadovoljen sem z višino denarne nagrade, ki jo prejemam iz naslova vključevanja.

Po pregledu dobljenih rezultatov ankete ugotavljam, da so uporabniki manj zadovoljni z ustvarjalnimi in psihosocialnimi delavnicami, kar pa je povezano z njihovo možnostjo soodločanja in vplivanja na izbiro in vsebine programa.

Da bi podjetje izboljšalo zadovoljstvo uporabnikov, lahko uporabnike pritegne k sodelovanju z načinom zbiranja predlogov, na osnovi katerih bi imeli možnost soodločanja in vplivanja na izbiro in vsebine programa. Ustvarjalne in psihosocialne aktivnosti so v programu obvezne in jih ni mogoče ukiniti, lahko bi se izvajale po predlogih uporabnikov.

Predlagam, da bi v podjetju pripravili vprašanja v pisni obliki, na katera bi uporabniki odgovarjali vsaj enkrat mesečno, da bi zaposleni dobili vpogled v želje uporabnikov.

Vprašanja, ki bi jih lahko postavili, so:

Kakšno vrsto ustvarjalnih aktivnosti si želite izvajati v naslednjem mesecu?

- Izdelovanje rož iz papirja.
- Izdelovanje glinenih izdelkov.
- Izdelovanje rojstnodnevnih voščilnic.

Na kakšno temo si želite psihosocialnih aktivnosti?

- Osebna higiena.
- Medsebojni odnosi.

Z uresničitvijo želja bi podjetje zagotovilo tudi možnost soodločanja in vplivanja uporabnikov pri izbiri programov. Bistvenega pomena bi bilo tudi izobraževanje zaposlenih na teh področjih, da bi lahko strokovno vodili uporabnike v omenjenih aktivnostih. Zastavljena vprašanja bi spreminjali vsak mesec, odvisno od letnega časa in spremljajočih dogodkov.

Podjetje bi lahko vsaj enkrat letno organiziralo »dneve odprtih vrat«, namenjene prepoznavnosti programa, na katerih bi predstavili programe, ki se izvajajo. Lahko bi postavili tudi stojnico v centru mesta, kjer je večji pretok ljudi, na kateri bi predstavili izdelke podjetja. Novico o dogodku bi objavili v lokalnih časopisih in medijih, razdelili zloženke mimoidočim, povabili svojce, znance in čim več obiskovalcev. Povezali bi se s CSD-jem, ZPIZ-om in ZZRS-om ter jih prosili, če bi lahko vedno imeli svoje zloženke v njihovih prostorih, ker bi to za podjetje pomenilo povezanost z lokalno skupnostjo.

Višina denarne nagrade je določena s strani MDDSZ, kar podjetje pri nagrajevanju upošteva. Podjetje motivira uporabnike z dodatno mesečno in izredno denarno nagrado, ki pa je nizka. Podjetje bi lahko poiskalo dodelavne posle, ki bi jih izvajali uporabniki. Iz dobička teh poslov bi podjetje lahko financiralo višje dodatne mesečne in izredne nagrade.

Po vseh rezultatih ankete pridemo do zaključka, da vsi uporabniki nikoli ne bodo zelo zadovoljni, ker je vsak človek drugačen. Lahko pa se trudimo in poskušamo najti srednjo pot, na kateri skušamo prisluhniti in ugoditi željam in podanim predlogom.

*»Življenje je kratko. Za mnoge ljudi je polno problemov. Večina nima pravega življenja. Zato je še tako pomembno, da življenje praznujemo, ga čuvamo in se borimo proti trpljenju in smrti.« Phil Bosmans*

## 7 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

### 7.1 Literatura

1. Mihalič, R.: *Povečajmo zadovoljstvo in pripadnost zaposlenih*, Mihalič in Partner d. n. o., Škofja Loka, 2008.
2. Možina, S. in soavtorji: *Management kadrovskih virov*, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, 1998.
3. Musek, J.: *Osebnost pod drobnogledom*, Maribor, Obzorja, 1993.
4. Treven, S.: *Management človeških virov*, Gospodarski vestnik, založniška skupina, d. d., Ljubljana, 1998.
5. Uršič, C., Drobnič, J.: *Zaposlovanje invalidov, Primerjava politik koncepcij in ukrepov*, Republiški zavod za zaposlovanje, Ljubljana, 1995.

### 7.2 Viri

1. Delovno gradivo: *Standardi storitev zaposlitvene rehabilitacije*.
2. Delovno gradivo: *MDDSZ, 2005*.
3. Interno gradivo: *Razpisna dokumentacija, 2010*.
4. Interno gradivo: *Osebna izkaznica podjetja*.
5. Interno gradivo: *Interni obrazci za potrebe vključitve v program, 2010*.
6. Interno gradivo: *Zaključno poročilo o izvedbi programa socialne vključenosti za obdobje od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011*.
7. Interno gradivo: *Sklep o povračilu stroškov ter izplačilu nagrade iz naslova vključevanja v program Socialna vključenost*
8. Uradni list RS, št. 16/07-UPB2, 23. 7. 2007.

### **7.3 Internetni viri**

1. <http://www.ozara.si/>, 20. 4. 2012
2. <http://www.uradni-list.si/1/content?id=78532>, 23. 4. 2012

## 8 PRILOGA

### 8.1 *Anketni vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov programa Socialne vključenosti*

Pozdravljeni,

sem Danica Žnidar, študentka Višje strokovne šole Academia v Mariboru. Za diplomsko delo izvajam raziskovalno nalogo o vašem zadovoljstvu v programu socialne vključenosti.

Z vprašalnikom želim pridobiti informacije o vašem zadovoljstvu s programom socialne vključenosti. Vprašalnik je anonimen, zanimajo me odgovori in ne kdo jih je napisal. Anonimnost je zagotovljena tudi s tem, da vprašalnik izpolnjujete sami, brez prisotnosti strokovnih delavcev in mentorjev. Izpolnjen vprašalnik oddate v posebno »skrinjico«, ki se nahaja: \_\_\_\_\_.

Spodaj so navedene trditve, ki se nanašajo na različne vsebine programa socialne vključenosti. Prosim vas, da pri vsaki trditvi obkrožite oceno, ki najbolj ustreza vašim izkušnjam.

1 – nezadovoljen

2 – delno zadovoljen

3 – zadovoljen

4 – precej zadovoljen

5 – zelo zadovoljen

|    |                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. | Ob vključitvi v program so me seznanili s pravicami in obveznostmi ter potekom in cilji programa socialne vključenosti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Odnos strokovnih delavcev do mene je spoštljiv in korekten.                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |                                                                                                  |   |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 3.  | Odnos mentorjev do mene je spoštljiv in korekten.                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | Strokovni delavci se mi posvečajo in so mi na razpolago, ko jih potrebujem.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.  | Mentorji se mi posvečajo in so mi na razpolago, ko jih potrebujem.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.  | Imam možnost soodločanja pri izbiri vsebin programa.                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.  | Imam možnost vplivanja pri izbiri vsebin programa.                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.  | Imam možnost, preizkusiti se v različnih aktivnostih.                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.  | Zadovoljen sem z delovnimi aktivnostmi (pakiranje setov, urejanje zelenih površin ipd.).         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Zadovoljen sem z ustvarjalnimi aktivnostmi (izdelovanje voščilnic, šivanje copat, risanje ipd.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Zadovoljen sem s psihosocialnimi aktivnostmi (predavanja o zdravju, CSD ipd.).                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Zadovoljen sem s prostočasnimi aktivnostmi (izleti, sprehodi, ogledi razstav ipd.).              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | V času vključevanja v program socialne vključenosti so se moje delovne navade izboljšale.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | V času vključevanja v program socialne vključenosti sem pridobil nova znanja in spretnosti.      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Informacije o novostih in dogajanju v programu socialne vključenosti so mi dostopne.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Informacije o novostih in dogajanju v programu socialne vključenosti so mi razumljive.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Poiskati znam pomoč, ko jo potrebujem (obisk pri zdravniku, uradne zadeve ipd.).                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Pohvaljen sem ob zadovoljivo opravljeni aktivnosti.                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Zadovoljen sem z višino denarne nagrade, ki jo prejmem iz naslova vključevanja.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | V času vključevanja v program sem pridobil nove prijatelje, spoznal nove ljudi.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 21. | V podjetju, kjer sem vključen, imam po 15. členu Pravilnika o notranjih razmerjih ... možnost pritožbe (pisno ali ustno z zapisnikom). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Počutim se dobro, ker sem vključen v program socialne vključenosti.                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Vsi uporabniki v programu socialne vključenosti smo deležni enakopravne obravnave.                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Zadovoljen sem s celotnim programom socialne vključenosti.                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Prosim vas, da izpolnite še nekaj potrebnih splošnih podatkov. Obkrožite podatek, ki velja za vas.

1. SPOL

- a.) M.
- b.) Ž.

2. STAROST

- a) Do 20 let.
- b) Od 20–29 let.
- c) Od 30–39 let.
- d) Od 40–49 let.
- e) Nad 50 let.

3. IZOBRAZBA

- a.) Nedokončana osnovna šola.
- b.) Osnovna šola.
- c.) Poklicna (3-letna šola).
- d.) Srednja šola (4-letna šola).
- e.) Višja šola

#### 4. DELOVNE IZKUŠNJE

- a.) Brez delovnih izkušenj.
- b.) Do 5 let.
- c.) Do 10 let.
- d.) Do 20 let.
- e.) Nad 20 let.

Hvala za sodelovanje!