

Pomen zadovoljstva otrok in mladostnikov v mladinskem domu

Bojan Macuh*

Fakulteta za komercialne in poslovne vede Celje, Lava 7, 3000 Celje, Slovenija

E-naslov: bojan.macuh@guest.arnes.si

Janez Domajnko

Mladinski dom Maribor – enota Slivnica, Polanska 6, 2312 Orehova Vas

E-naslov: jdomajnko@gmail.com

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje: Kakšno je zadovoljstvo otrok in mladostnikov v mladinskem domu v odnosu do vzgojiteljev?

Namen: Ugotoviti želimo, kakšno vlogo imajo vzgojitelji v mladinskem domu pri zagotavljanju zadovoljstva otrok in mladostnikov.

Metoda: Raziskava bo aplikativna, se bo reševal konkreten problem iz prakse. Prispevek bo deskriptiven, saj bo obravnaval ekonomske in sociološke vidike zadovoljstva uporabnikov storitev na primeru Mladinskega doma Maribor.

Rezultati: Mladostniki so v povprečju zadovoljni z likom vzgojitelja in odnosi z njimi v mladinskem domu.

Organizacija: Mladinski dom izvaja veliko aktivnosti, ki zagotavljajo kakovost življenja otrok in mladostnikov v njem, k temu pa veliko pripomorejo tudi vzgojitelji.

Družba: Prispevek je pomemben z vidika razumevanja bivanja otrok v mladinskih domovih in drugih zavodih.

Originalnost: Gre za prvo tako celovito raziskavo, ki je bila izvedena v mladinskih domovih in ugotavlja pomen vzgojiteljev pri zagotavljanju zadovoljstva uporabnikov.

Omejitve raziskave/nadaljnje raziskave: Raziskovali smo občutljivo populacijo – otroke/mladostnike, ki bivajo v Mladinskem domu Maribor. Raziskavo bi bilo smotno nadgraditi in vanjo bolj neposredno vključiti tudi staršev in njihovo vlogo pri zagotavljanju zadovoljstva otrok in mladostnikov.

Ključne besede: zadovoljstvo, mladostnik, vzgojitelj, starši, dom.

1 Uvod

Doseganje standardov je nedvomno zelo pomembno za prihodnost otrok in mladostnikov, ki bivajo v Mladinskem domu. V mislih imamo odnose, ki se oblikujejo med vzgojitelji, odnosi s sovrstniki, odnosi s starši, delovnimi razmerami in graditvi njihovih vrednot. Ustvarjanje inkluzivnega prostora zahteva premik v smeri strokovne in etične usposobljenosti vseh udeleženi, vzgojiteljev, svetovalnih delavcev, učiteljev.

Zadovoljstvo in pomembnost uporabnikov storitev (mladostnikov) v Mladinskem domu, ki imajo različne individualne, vedenjske, socialnoekonomske, kulturne in ostale značilnosti so povezane predvsem z ustvarjanjem inkluzivne klime na vseh področjih.

Namen raziskave je, da bi prispevala k boljšemu razumevanju pomena zadovoljstva bivanja mladostnikov in otrok v mladinskem domu. Cilj raziskave pa, da predstavimo sodelovanje otrok in mladostnikov ter njihovih vzgojiteljic in vzgojiteljev v procesu vzgoje in izobraževanja in splošno socializacije otrok s čustvenim in duševnim primanjkljajem.

2 Teoretična izhodišča

Subjektivno zadovoljstvo z življenjem sestavljajo pojmi zadovoljstvo z življenjem, sreča in družbena vključenost ali izključenost, ugotavlja Boehnke (2005). Za subjektivno zaznavo zadovoljstva z življenjem je značilno, da je povezana z različnimi notranjimi in zunanji dejavniki. Na eni strani ekonomsko materialni pogoji, ki so v družbi neenakomerno porazdeljeni, na drugi pa gre za izraz subjektivnega zadovoljstva s posameznikovim življenjem, ki je odvisen od vrste osebnih nagnjenj, vrednot, osebnih pričakovanj in psihosociološkega profila posameznika.

V nadaljevanju predstavljamo nekaj ugotovitev v zvezi s pojmom zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo.

Največji napredek pri zadovoljstvu strank so pogojeni s tehnološkim razvojem. Veliki tehnološki preboj se je zgodil, kot posledica vesoljskega programa NASA s pristankom človeka na Luni. Ta program je omogočil na tisoče priložnosti za komercialno izrabo. Vloga marketinga je bila poiskati komercialne aplikacije za tehnologijo. V resnici obstajata dve vrsti raziskav in razvoja: tehnološka podpora in marketinška podpora. Tehnološko podporo razvijajo v znanstvenih parkih in laboratorijih po svetu, od koder prihajajo možnosti za komercialno izrabo (McDonald, 2002, str. 12).

Nezadovoljne stranke predstavljajo številne potencialne probleme za vsako organizacijo. Negativne besede zmanjšujejo verjetnost ponovnega nakupa iste znamke. Vsi ti problemi predstavljajo negativni efekt za podjetje. Zato je pomembno za podjetje, da ugotovi zadovoljstvo stranke in še bolj pomembno, zakaj so nezadovoljne (Baker, 2003, str. 227).

Vrhunski izvajalci, dobri prostori, literatura in drugo ni dovolj. Končni uspeh zadovoljstva je odvisen od ustreznih odnosov med izvajalci in odjemalci storitev. Izvajalci storitev se morajo prilagoditi spremembam in zahtevam odjemalcev storitev. Od dobrih in negovanih odnosov z odjemalci je odvisen uspeh poslovanja in zadovoljstvo vseh udeležencev storitev. Filozofija in prava praksa marketinga sloni na odnosih med uporabniki storitev in dobavitelji storitev (Devetak, 2007, str. 371, 372).

Zadovoljstvo udeležencev v menjavi, zlasti zadovoljstvo ciljnih skupin v okviru menjalnih procesov je eden izmed temeljnih konceptov v trženju. Zadovoljstvo je posledica potrditve (izpolnitve) pričakovanj ciljne skupine. Končni rezultat je lahko občutek izpolnitve pričakovanj ciljne skupine. Pri tem je potrebno upoštevati, da je ciljna skupina sestavljena iz posameznikov, ki sestavljajo homogene segmente in homogena pričakovanja. Zadovoljstvo ciljne skupine je njeno čustveno in racionalno vrednotenje izkušeni s izdelkom in je prav tako njena sodba, ali je izdelek dosegel pričakovano raven izpolnitve (Snoj in Gabrijan, 2011, str. 30).

Potočnik (2004, str. 12) ugotavlja, da je osnova za uspešno delovanje storitvenega podjetja, da zadovoljuje in navdušuje uporabnike njihovih storitev. Zadovoljstvo se ustvari z vplivanjem na njihove zaznave in pričakovanja na izvajanja storitev. Podjetje, ki ve, katere storitve zadovoljujejo uporabnike, ne da bi to preverilo, se pogosto pokaže za nepravilno in poslovno nevarno. Profesionalne storitvene organizacije mislijo, da so strokovno usposobljene za izvajanje storitev in da uporabniki njihovih storitev pri tem nimajo nobenega vpliva. Zadovoljstvo in navdušenje je mogoče ustvariti z vplivanjem na njihova pričakovanja glede izvajanja storitev. Objektivna pričakovanja so raven pričakovanj večine uporabnikov. Subjektivna pričakovanja izražajo počutje uporabnikov v zvezi s storitvijo.

Storitvena podjetja, ki imajo najboljši ugled in sloves, porabijo največ denarja za preučevanje pričakovanj, da bi svoje storitve oblikovala tako, da bi zadovoljila pričakovanja ali jih celo preseгла (Slika 1). Zadovoljni uporabniki bodo ponovno uporabili to storitev. Sledila bodo priporočila prijateljem, znancem in ostalim zainteresiranim (Potočnik, 2004, str. 128).

VISOKA

	DEJAVNIKI POČUTJA	KRITIČNI DEJAVNIKI
VERJETNOST RAZOČARANJA	<ul style="list-style-type: none">- razpoložljivost- zanesljivost- celovitost	<ul style="list-style-type: none">- odzivnost- komunikativnost- zmožnost- funkcionalnost
	NEVTRALNI DEJAVNIKI	DEJAVNIKI POVEČANJA ZADOVOLJSTVO
	<ul style="list-style-type: none">- udobnost- estetičnost	<ul style="list-style-type: none">- zavezanost- prilagodljivost- dostopnost- uslužnost
	NIZKA	Visoka

VERJETNOST NAVDUŠENJA

Slika 1. Dejavniki ustvarjanja zadovoljstva uporabnikov
(Potočnik, 2004, str. 128)

Ne smemo biti zmotno prepričani, da stranka na koncu nima zadnje besede. Vse potrebe stranke imajo mnogo različnih poti do zadovoljstva. Kjer koli imajo ljudje izbiro, bodo izbrali produkt, ki ga zaznajo kot najbolj uporabnega za kakršno koli ceno, ki so jo pripravljene plačati (McDonald, 2002, str. 8).

Kvaliteta, vrednost in zadovoljstvo so koncepti, ki so se jih managerji morali naučiti, da bi postali usmerjeni k strankam, ugotavljata Gummerus in Koskull (2015, str. 71).

Vučkovič, meni, da si pri obravnavi zadovoljstva strateško pomembnih naročnikov lahko pomagamo z matriko, prikazano na Sliki 2. Zadovoljstvo odjemalcev veliko, njihov pomen velik (paradna stranka), potrebno ohranjati zadovoljstvo. Zadovoljstvo odjemalcev majhno, njihov pomen velik (problematični odjemalci), takoj ukrepati v smeri povečanja zadovoljstva. Zadovoljstvo odjemalcev je veliko, njihov pomen pa majhen (potencialno zanimivi odjemalci). Veliko zadovoljstvo hitro izkoristiti za povečanje prodaje. Zadovoljstvo odjemalcev je majhno, tudi njihov pomen je majhen (občasni odjemalci), povečati je potrebno le zadovoljstvo, če so možnosti za večjo prodajo (Vukovič, 2005, str. 153).

Zadovoljstvo odjemalca			
		Majhno	Veliko
P O J E M O D J E M A L C A	VELIK	PROBLEMATIČNI ODJEMALCI Takoj ukrepati v smeri povečanja zadovoljstva.	PARADNE STRANKE Ohraniti zadovoljstvo.
	MAJHEN	OBČASNI ODJEMALCI Povečati zadovoljstvo le, če so zmožnosti za večjo prodajo.	POTENCIALNO ZANIMIVI ODJEMALCI Veliko zadovoljstvo hitro izkoristiti za povečanje proizvodnje.

Slika 2. Prikaz zadovoljstva odjemalcev v povezavi s pomenom odjemalcev
(Preissner in Rojšek, 2001; povz. po Vukovič, 2005, str. 154)

Predstavili smo pomen zadovoljstva in nezadovoljstva iz različnih vidikov. Predstavljena vidika sta zelo pomembna pri delu z mladostniki v Mladinskem domu, saj vplivata na dogajanja in celotno klimo vzgojnega dela. Ustrezna podpora z ekonomskega vidika zadovoljstva oz. nezadovoljstva, obravnavanega v naši raziskavi, uravnoveša pričakovanja uporabnikov storitev – mladostnikov v Mladinskem domu Maribor, kjer smo jo izvajali.

Hipoteze

V prispevku smo si zastavili raziskovalno vprašanje, kjer smo ugotavljali, kakšno je zadovoljstvo otrok in mladostnikov v mladinskem domu v odnosu do vzgojiteljev in hipotezi.

V nadaljevanju smo si zastavili dva hipotezi:

H1 – Mladostniki so zadovoljni z likom vzgojitelja.

Pri raziskavi bom uporabil za vrednotenje trditev Likertovo lestvico, za preizkušanje hipotez pa T- test za en vzorec (One Sample T-Test).

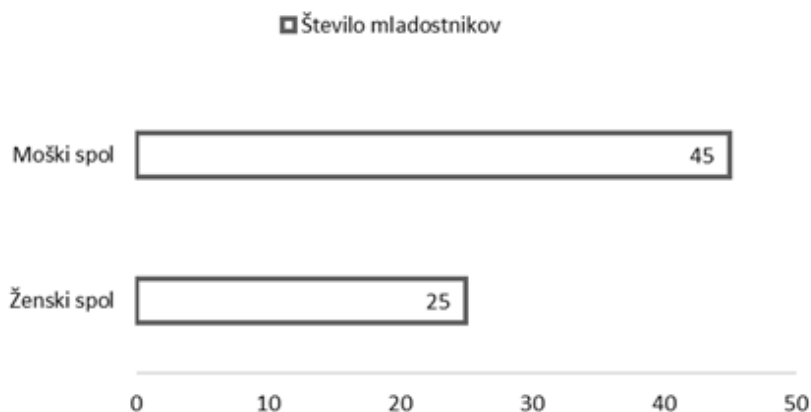
H2 – Mladostniki ocenjujejo, da je element »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« pomembnejši od elementa »Vzgojitelj je avtoritativen.«.

S parnim T-testom (Paired Sampels T- test) bom ugotavljal, kaj je mladostnikom bolj pomembno.

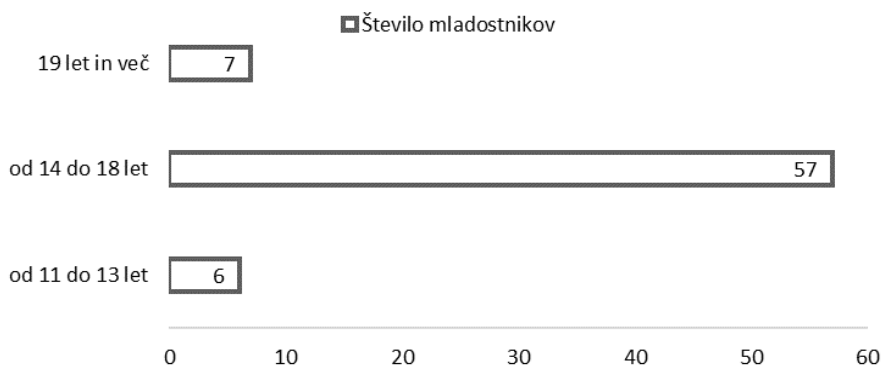
Hipoteza H2 se potrdi, če element »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« prevlada element »Vzgojitelj je avtoritativen.« na lestvici 1 do 5. Predvidevam, da bo ocena elementa »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah« višja od elementa »Vzgojitelj je avtoriteta.«.

3 Metoda

V Mladinskem domu Maribor je bilo v času raziskave nameščenih 82 mladostnikov, na anketi vprašalnik pa jih je odgovarjalo 70. Od tega je bilo 45 mladostnikov ali 64 % in 25 mladostnic ali 36 % od celotne populacije (Slika 3).



Slika 3. Sestava vzorca glede na spol
(Lastni vir)



Slika 4. Sestava vzorca glede na starost
(Lastni vir)

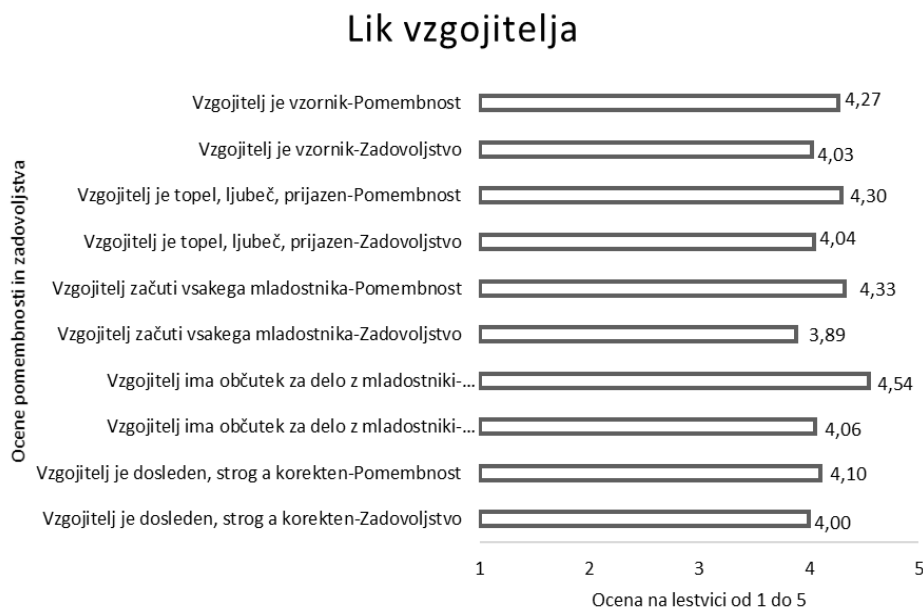
57 mladostnikov je bilo starih od 14–18 let, kar je predstavljalo 81,4 %. 7 mladostnikov je bilo staro 19 in več let, kar je predstavljalo 10 %. 6 mladostnikov je bilo starih od 11 do 13 let, kar je predstavljalo 8,6 % od celotne populacije (Slika 4).

4 Rezultati

Analizirali smo naslednja dva kazalnika: lik in strokovnost vzgojitelja.

Pri kazalniku »Lik vzgojitelja.« je iz raziskave razvidno, da so mladostniki pri oceni zadovoljstva podali najnižjo povprečno oceno 3,86 pri trditvi »Vzgojitelj začuti vsakega mladostnika.«. Najvišjo povprečno oceno 4,06 so podali pri trditvi, da ima »vzgojitelj občutek za delo z mladostniki.«. Pri oceni pomembnosti so podali najnižjo povprečno oceno 4,10 pri

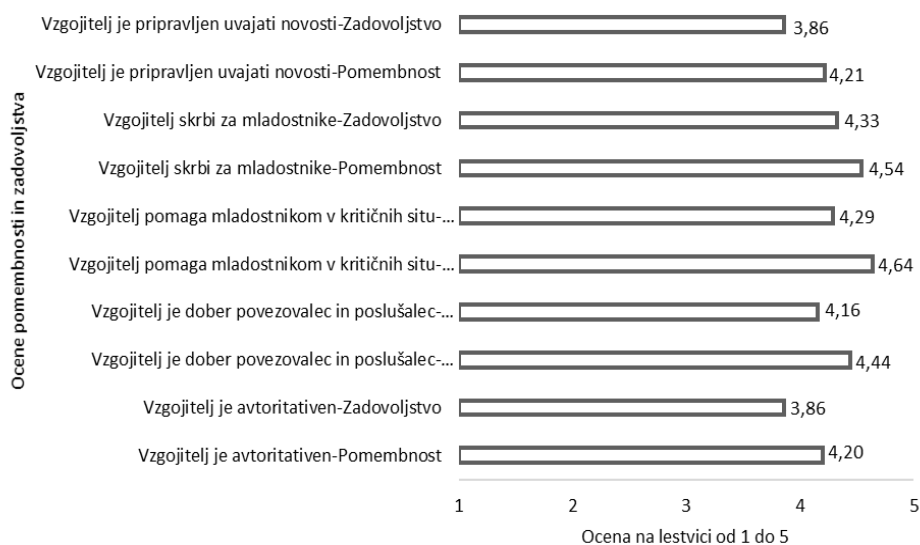
trditvi, da je »vzgojitelj dosleden, strog, a korekten.« Največjo povprečno oceno za pomembnost 4,54 so podali za trditev, da ima »vzgojitelj občutek za delo z mladostniki.« (Slika 4). Mladostniki so pokazali, da je za njih najpomembnejše in so najbolj zadovoljni, da ima vzgojitelj občutek za delo z njimi. Pomembno je poudariti, da so se vse ocene trditev zadovoljstva in pomembnosti večje od 3,5. Menimo, da so mladostniki v povprečju zadovoljni z likom vzgojitelja in je lik le-tega zanje pomemben.



Slika 5. Ocena zadovoljstva in pomembnosti lika vzgojitelja s strani mladostnikov
(Lastni vir)

Pri kazalniku »Strokovnost vzgojitelja.« (Slika 5) je iz raziskave razvidno, da so mladostniki pri kazalniku »strokovnost vzgojitelja« podali najnižjo oceno zadovoljstva pri trditvi, da je »vzgojitelj pripravljen uvajati novosti« in trditvi, da je »vzgojitelj avtoritativen« Povprečna ocena je 3,86. Najvišjo povprečno oceno zadovoljstva 4,33 so mladostniki podali pri trditvi, da »vzgojitelj skrbi za mladostnike«. Pri oceni pomembnosti zanje so podali najnižjo povprečno oceno 4,20, za trditev, da je »vzgojitelj avtoritativen«. Najvišjo povprečno oceno pomembnosti 4,64 so podali za trditev, da »vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah« (Slika 5). Mladostniki v povprečju niso zadovoljni, da je vzgojitelj avtoritativen in da zanje vzgojiteljeva avtoriteta ni pomembna. V povprečju so mladostniki zadovoljni s strokovnostjo vzgojitelja in strokovnost vzgojitelja je zanje pomembna.

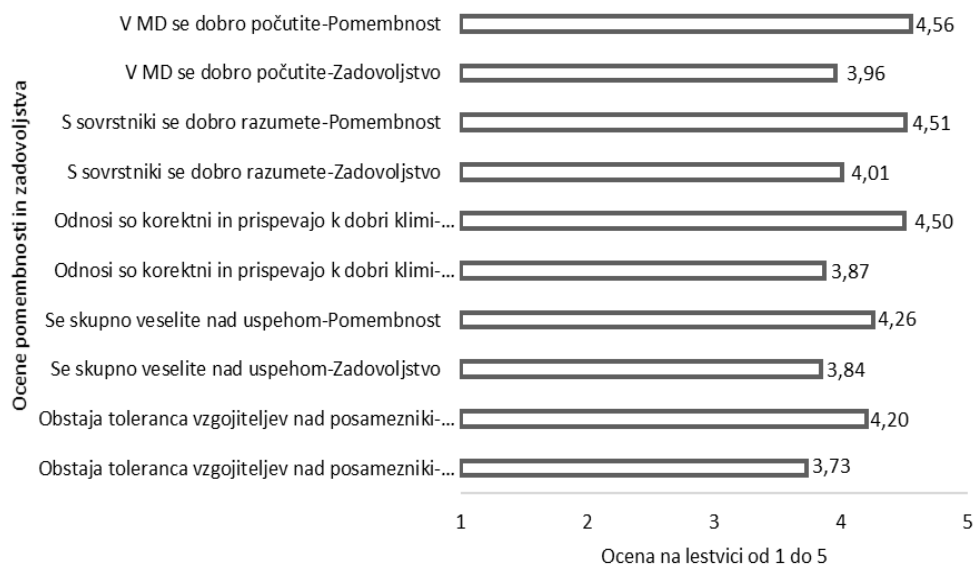
Strokovnost vzgojitelja



Slika 6. Ocena zadovoljstva in pomembnosti strokovnosti vzgojitelja s strani mladostnikov
(Lastni vir)

Pri kazalniku »Medsebojni odnosi.« je razvidno, da mladostniki največjo povprečno zadovoljstvo ocenjujejo 4,01 za trditve, da se » s sovrstniki dobro razumejo« in najnižjo povprečno zadovoljstvo ocenijo 3,73 pri trditvi, da »obstaja toleranca vzgojiteljev nad mladostniki«. Najpomembnejša za mladostnike je trditev, da se v MD dobro počutijo«. Povprečno so jo ocenili s 4,56. Za mladostnike je najmanj pomembna trditev, da »obstaja toleranca vzgojiteljev nad posamezniki«. Povprečno so jo ocenili s 4,20. S trditvijo, da »obstaja toleranca vzgojiteljev nad posamezniki«, so mladostniki najmanj zadovoljni in tudi najmanj jim je pomembna (Slika 6). Ocene kazalnika »Medsebojni odnosi« se v povprečju gibljejo okoli 4, zato lahko rečem, da so mladostniki v povprečju zadovoljni z medsebojnimi odnosi in so medsebojni odnosi za njih pomembni.

Medsebojni odnosi



Slika 7. Ocena zadovoljstva in pomembnosti medsebojnih odnosov z vzgojitelji s strani mladostnikov (Lastni vir)

Pri kazalniku »Sodelovanje s starši.« je razvidno, da mladostniki so najbolj zadovoljni s trditvijo, da »vzgojitelji informirajo starše o situaciji«, s povprečno oceno 4,03. Najmanj so zadovoljni s trditvijo, da »vzgojitelji postavljajo meje staršem«, s povprečno oceno 3,75. Ta trditev je zanje tudi najmanj pomembna in jo povprečno ocenjujejo z oceno 3,41. Največjo pomembnost predpisujejo trditvi, da so »mladostniki povezani s starši« z oceno 4,54 (Slika 7). Povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti so večje od 3,5. Iz tega sledi, da so mladostniki v povprečju zadovoljni in jim je sodelovanje s starši pomembno.

5 Razprava

V raziskavi smo si zastavili dve hipotezi.

Pri H1 – Mladostniki so zadovoljni z likom vzgojitelja.

Pri preverjanju hipoteze H1 smo uporabili spremenljivke oz. trditve »lik vzgojitelja«, obravnavane z vidika zadovoljstva. Obravnavali smo vrednosti njihovih povprečnih ocen tako, da smo za testirano vrednost vzeli povprečno oceno 3,5. Pri tem smo se poslužili T-testa za en vzorec. Iz raziskave izhaja, da so vprašani mladostniki podali pri vseh trditvah visoke ocene zadovoljstva, ki so bile podane v razponu od 3,89 do 4,06 (Tabela 1).

Tabela 1. Deskriptivne statistike spremenljivke oz. trditve s področja »lik vzgojitelja«, obravnavane z vidika zadovoljstva (Lastni vir)

T – test za en vzorec

	Št. anketira.	Pov.vrednost	Standardni odklon	Standardna napaka
Vzgojitelj je vzornik – zadovoljstvo.	70	4,0286	1,12895	,13494
Vzgojitelj je topel, ljubeč, prijazen – zadovoljstvo.	70	4,0429	,95456	,11409
Vzgojitelj začuti vsakega mladostnika – zadovoljstvo.	70	3,8857	1,13626	,13581
Vzgojitelj ima občutek za delo z mladostniki – zadovoljstvo.	70	4,0571	1,07522	,12851
Vzgojitelj je dosleden, strog a korekten – zadovoljstvo.	70	4,0000	1,16718	,13951

Najnižjo povprečno oceno so podali pri trditvi »Vzgojitelj začuti vsakega mladostnika – zadovoljstvo.« s povprečno oceno 3,89, najvišjo povprečno oceno 4,06 so podali pri trditvi »Vzgojitelj ima občutek za delo z mladostniki – zadovoljstvo.«

Povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 se pri vseh trditvah najbolj približa oceni 4. To pomeni, da so bili mladostniki zadovoljni (Tabela 1).

V nadaljevanju predstavljamo rezultate t-testa za en vzorec.

Iz raziskave izhaja, da znaša povprečna ocena vseh pet trditev več kot 3,5. Vrednost signifikacije je bila pri vseh trditvah manjša od 0,05. To pomeni, da so bile povprečne ocene statistično značilne.

Tabela 2. T-test za en vzorec pri preverjanju hipoteze H1 (Lastni vir)

T – test za en vzorec

Testna vrednost = 3.5

	Povprečje ocen	Stopnja prostosti	Sig. (2- stransko)	Srednja razlika	95 % Zaupni interval razlike	
					Spodnja	Zgornja
Vzgojitelj je – zadovoljstvo.	3,917	69	,000	,52857	,2594	,7978
Vzgojitelj je topel, ljubeč, prijazen – zadovoljstvo.	4,758	69	,000	,54286	,3153	,7705
Vzgojitelj začuti vsakega mladostnika – zadovoljstvo.	2,840	69	,006	,38571	,1148	,6566
Vzgojitelj ima občutek za delo z mladostniki – zadovoljstvo.	4,335	69	,000	,55714	,3008	,8135
Vzgojitelj je dosleden, strog a korekten – zadovoljstvo.	3,584	69	,001	,50000	,2217	,7783

Na podlagi ugotovitev lahko potrdimo H1, kjer smo ugotavljali, ali so mladostniki v zadovoljni z likom vzgojitelja (Tabela 2).

Pri H2 smo ugotavljali, ali mladostniki ocenjujejo, da je element »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« pomembnejši od elementa »Vzgojitelj je avtoritativen.«. Pri preverjanju H2 smo uporabili trditev:

- vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – pomembnost (Tabela 3);
- vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost (Tabela 4).

Tabela 3. Frekvence ocen trditve »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – pomembnost.« (Lastni vir)

Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – Pomembnost

	Frekvenca	Odstotek
Nepomembno	1	1,4
Srednje pomembno	6	8,6
Pomembno	10	14,3
Zelo pomembno	53	75,7
Skupaj	70	100,0

Tabela 4. Frekvence ocen trditve »Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost.« (Lastni vir)

Vzgojitelj je avtoritativen - Pomembnost	Frekvenca	Odstotek
Zelo nepomembno	1	1,4
Nepomembno	3	4,3
Srednje pomembno	14	20,0
Pomembno	15	21,4
Zelo pomembno	37	52,9
Skupaj	70	100,0

Trditev »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« je mladostnikom z 75,7 % zelo pomembno in le 1,4 % nepomembna (Tabela 5). Trditev »Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost.« je mladostnikom v 52,9 % zelo pomembna in 5,7 % zelo nepomembna za mladostnike (Tabela 4).

V nadaljevanju smo H2 preverjali še na podlagi parnega T-testa.

Poprečna ocena dejavnika »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« je znašala 4,64, povprečna ocena pomembnosti spremenljivke »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« pa 4,20. Povprečje elementa »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – pomembnost.« je za 0,4 večje kot povprečje elementa »Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost.« (Tabela 5)

Tabela 5. Deskriptivna trditve »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« in »Vzgojitelj je avtoritativen.« (Lastni vir)

		Statistični parni vzorec			
		Pov. vred.	Št. anket.	Stand. odklon	Stand. napaka
	Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost.	4,2000	70	1,00145	,11970
Par 1	Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situ – pomembnost.	4,6429	70	,70270	,08399

Preverili smo korelacijo med trditvijo »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – pomembnost.« in »Vzgojitelj je avtoritativen.«.

Korelacijski koeficient je znašal 0,371, iz česar izhaja, da obstaja med trditvijo pozitivna korelacija ($p < 0,02$) (Tabela 5).

Tabela 6: Korelacije med trditvijo – pomembnost »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« in »Vzgojitelj je avtoritativen.« (Lastni vir)

		Korelacijski parni vzorec		
		Št. anket.	Korelacija	Sig.
Par 1	Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost & vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situ – pomembnost.	70	,371	,002

Izvedli smo test parnih vzorcev (Tabela 7), iz katere je razvidno, da je razlika v ocenah med paroma statistično značilna ($p < 0,05$). Ocena pomembnosti trditve »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« je bila za 0,44 višja, kot je bila ocena pomembnosti dejavnika »Vzgojitelj je avtoritativen.«.

Tabela 7. T – test parnih vzorcev pri preverjanju hipoteze H2 (Lastni vir)

T – test parnih vzorcev								
	Pov. vrednost	Stand. odklon	Parna razlika		T	Stopnja prostosti	Sig. (2-stran.)	
			Stand. vrednost	95 % Zaupni interval razlike				
				Spodnji	Zgornji			
Par 1								
Vzgojitelj je avtoritativen – pomembnost – vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah – pomembnost.	-,44286	,98739	,11802	-,67829	-,20742	-3,753	69	,000

Na podlagi ugotovljenega smo H2, kjer smo ugotavljali, ali mladostniki ocenjujejo, da je trditev »Vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah.« pomembnejša od trditve »Vzgojitelj je avtoritativen.«, potrdili.

V okviru rezultatov glede na »Lik vzgojitelja« – mladostniki so najbolj zadovoljni s trditvijo, da ima »vzgojitelj občutek za delo z mladostniki« in tudi najbolj pomembna je ta. Najmanj so zadovoljni s trditvijo, da »vzgojitelj začuti vsakega mladostnika«, najmanj pa jim je pomembna trditev, da je »vzgojitelj dosleden, strog, a korekten«. V povprečju so vse trditve zadovoljstva in pomembnosti v kazalniku ocenili z več kot 4. To nakazuje, da so mladostniki v povprečju z vsemi trditvami zadovoljni in so jim vse trditve pomembne.

V okviru rezultatov glede na »Strokovnost vzgojitelja« – mladostniki pa so najbolj zadovoljni s trditvijo, da »vzgojitelj skrbi za mladostnike«. Najpomembnejša zanje je trditev, da »vzgojitelj pomaga mladostnikom v kritičnih situacijah«. Najmanj so zadovoljni s trditvijo, da je »vzgojitelj pripravljen uvajati novosti« in da je »vzgojitelj avtoritativen«. Najmanj jim je pomembna trditev, da je »vzgojitelj avtoritativen«. V povprečju so vse trditve zadovoljstva in pomembnosti v kazalniku ocenili z več kot 4. To nakazuje, da so mladostniki v povprečju zadovoljni z vsemi trditvami in so jim vse le-te pomembne.

Zaključimo lahko, da smo na raziskovalno vprašanje, kjer smo ugotavljali, kakšno je zadovoljstvo otrok in mladostnikov v mladinskem domu v odnosu do vzgojiteljev, ugotovili, da je le-to dobro.

6 Zaključek

Ugotavljamo, da je zadovoljstvo otrok in mladostnikov v mladinskem domu v odnosu do vzgojiteljev dobro.

Ugotovili smo, da imajo vzgojitelji v mladinskem domu pri zagotavljanju zadovoljstva otrok in mladostnikov pomembno vlogo, ki pa se prepleta tudi z drugimi dejavniki, kot so pogoji za bivanje, njihovi medsebojni odnosi itd.

Raziskava je bila aplikativna, saj je reševala konkreten problem iz prakse, v našem primeru ugotavljanje zadovoljstva otrok in mladostnikov v Mladinskem domu Maribor. Prispevek je tudi deskriptiven, saj je obravnaval ekonomske in sociološke vidike zadovoljstva uporabnikov storitev na primeru omenjenega zavoda.

Mladostniki so lik vzgojitelja ocenili z vidika zadovoljstva in pomembnosti nad povprečjem, nekoliko manj so zadovoljni s trditvijo, da vzgojitelj začuti vsakega mladostnika, vendar jim je ta trditev zelo pomembna. Strokovnost vzgojitelja mladostniki ocenjujejo z vidika zadovoljstva in pomembnosti nad povprečjem. Manj so zadovoljni s trditvijo, da so vzgojitelji pripravljeni uvajati novosti in vzgojitelj je avtoritativen. Medsebojne odnose mladostniki ocenjujejo z vidika zadovoljstva in pomembnosti nad povprečjem. Manjšo zadovoljstvo izražajo pri trditvi, da se v domu dobro počutijo in da se skupno veselijo nad uspehom. Manj jim je pomembno, da korektni odnosi prispevajo k dobri klimi in da obstaja toleranca vzgojiteljev nad posamezniki. Ne glede na starost so mladostniki mnenja, da bodo izkušnje, pridobljene v Mladinskem domu Maribor, pozitivno vplivale na njihovo kasnejšo življenjsko pot. Otrokom in mladostnikom se zdi pomembno, da so vzgojitelji dosledni, strogi in korektni. Najbolj so zadovoljni s tem, da jim vzgojitelj pomaga v kritičnih situacijah, je pripravljen uvajati novosti in je tudi avtoritativen.

Mladinski dom izvaja veliko aktivnosti, ki zagotavljajo kakovost življenja otrok in mladostnikov v njem, k temu pa veliko pripomorejo tudi vzgojitelji in strokovni delavci. Vsi se trudijo za dobrobit otrok in mladostnikov, kar pomembno vpliva pri njihovi socializaciji in pripravi na nadaljnje samostojno življenje.

Prispevek je pomemben z vidika razumevanja bivanja otrok v mladinskih domovih in drugih zavodih, predvsem s stališča videnja odnosa vzgojitelj – otrok in mladostnik.

To je prva tako celovito raziskava, ki je bila izvedena v mladinskih domovih, saj ugotavlja pomen vzgojiteljev pri zagotavljanju zadovoljstva uporabnikov.

Raziskovali smo občutljivo populacijo – otroke/mladostnike, ki bivajo v Mladinskem domu Maribor.

Raziskava je prva tovrstna, ki je bila opravljena v Mladinskem domu Maribor. Smotrno bi jo bilo nadgraditi in vanjo bolj neposredno vključiti tudi pomen staršev in njihovo vlogo pri zagotavljanju zadovoljstva otrok in mladostnikov.

Reference

1. Baker, J. M. (2003). *The Marketing book*. Oxford: Butterworth, Heinemann.
2. Boehnke, Petra (ur.) (2005): *First European Quality of Life Survey: Life Satisfaction, happiness and sense of belonging*. European foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg. Pridobljeno dne 16. 11. 2019 <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2005/91/en/1/ef0591en.pdf>.
3. Devetak, G. (2007). *Marketing management*. Koper: Fakulteta za management.
4. McDonald, M. (2002). *Marketing Plans* (5 th edition). Oxford: Butterworth-Heinemann.
5. Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV Založba.
6. Snoj, B. in Gabrijan, V. (2011). *Grafični marketing*. Maribor: Fakulteta elektrotehniko, računalništvo in informatiko.
7. Vukovič, G. (2005). *Trženje*. Celje: Visoka komercialna šola.

Doc. dr. Bojan Macuh je prof. soc. in slov. Doktorski študij je zaključil na Pedagoški fakulteti Univerze na Primorskem, pred tem pa magistrski študij sociologije na Filozofski fakulteti Univerze v Mariboru. Od leta 2009 je predavatelj na Fakulteti za poslovne in komercialne vede v Celju, kjer predava sociologijo. Na Gea College v Ljubljani občasno predava od leta 2013 poslovno etiko in organizacijsko kulturo. Na Višji šoli za kozmetiko in velnes predava predmet čustvena inteligenca in osebnostni razvoj. Je avtor in soavtor znanstvenih in strokovnih monografij, priročnikov ter več znanstvenih, strokovnih in poljudnih člankov. S svojimi prispevki kot avtor in soavtor je sodeloval na več mednarodnih znanstvenih konferencah. Hkrati je avtor tudi več leposlovnih del za odrasle, mladino in otroke.

Janez Domajnko je mag. poslovnih ved. Magistrski študij je zaključil na Fakulteti za komercialne in poslovne vede v Celju. Pred tem je zaključil visoko šolski študij na Fakulteti za organizacijske vede Univerze v Maribor in končal višje šolski študij na Strojni fakulteti Univerze v Mariboru. Od leta 1997 je vzgojitelj v Mladinskem domu Maribor – enota Slivnica. Pridobil je andragoško-pedagoško izobrazbo na Pedagoški fakulteti Univerze v Mariboru in dokvalifikacija za delo z otroki, ki imajo motnje vedenja MVO na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani.

Abstract:

The Importance of Satisfaction of Children and Adolescents in a Juvenile Centre

Research question: What is the satisfaction of children and adolescents in a juvenile centre in relation to educators?

Purpose: We want to find out what role educators play in a juvenile centre in ensuring the satisfaction of children and adolescents.

Methods: The research will be applied, a concrete problem from practice will be solved. The contribution will be descriptive as it will address the economic and sociological aspects of satisfaction of service users in the case of Maribor juvenile centre.

Results: On average, adolescents are satisfied with the character of an educator and their relationships with the educators in the Maribor juvenile centre.

Organisation: The juvenile centre carries out many activities that ensure the quality of life of children and adolescents in it, and much of it is facilitated by educators.

Society: The contribution is important in terms of understanding the residence of children in juvenile centres and other institutions.

Originality: It is the first such comprehensive research conducted in juvenile centres to identify the importance of educators in ensuring user satisfaction.

Research limitations / further research: We surveyed a sensitive population – children/adolescents living in the Maribor juvenile centre. It would be wise to upgrade the research and more directly involve parents and their role in ensuring the satisfaction of children and adolescents.

Keywords: satisfaction, adolescent, educator, parents, home.

Copyright (c) 2020 Bojan MACUH, Janez DOMAJNKO



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.