

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Katja Kumše

**Evalvacija Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti  
za starejše**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Katja Kumše

Mentorica: red. prof. dr. Valentina Hlebec

**Evalvacija Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti  
za starejše**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

*Za nasvete, strokovno pomoč in pripravljenost se zahvaljujem mentorici red. prof. dr. Valentini Hlebec.*

*Prav tako bi se zahvalila vodji CAF Moniki Šparl, ki mi je omogočila analizo podatkov anketnih vprašalnikov.*

*Za potrpežljivost in spodbujanje pri dokončanju študija bi se rada zahvalila svoji družini. Za nasvete, »terapevtsko pomoč« in podporo bi se rada zahvalila Alešu, prijateljicam in moji swing plesni družini.*

## **Evalvacija Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti za starejše**

Projekcije prebivalstva Slovenije kažejo, da se bo v prihodnjih tridesetih letih občutno povečal delež starejših od 65 let. Eno ključnih vprašanj današnjega časa je, kako starejšim zagotoviti čim bolj kakovostne programe in storitve, ki bodo ustrezali vsem njihovim potrebam in željam ter jim omogočali, da ostanejo čim dlje aktivni in neodvisni. Centri aktivnosti so nastali z namenom, da aktivnim in vitalnim starejšim ponudijo številne dejavnosti, ki ustrezajo njihovim raznolikim potrebam in interesom, krepijo njihovo samostojnost ter spodbujajo njihovo vključitev v skupnost. Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti za starejše ponuja številne dejavnosti in aktivnosti, namenjene starejšim prebivalcem Mestne občine Ljubljana. V diplomskem delu so predstavljeni rezultati analize, ki je bila opravljena na sekundarnih podatkih anketnega vprašalnika CAF z dovoljenjem vodstva. Zanimalo nas je, kako zadovoljni so s programom in ponudbo storitev člani CAF ter kakšne so njihove izražene potrebe in želje.

**Ključne besede:** staranje, center aktivnosti, zadovoljstvo.

## **The Evaluation of the Fužine Activity Centre (Center aktivnosti Fužine, CAF) – the Centre for socializing and activities for seniors**

Population projections for Slovenia show that the proportion of people older than 65 years will considerably increase over the next thirty years. One of the key issues today is how to assure high quality programmes and services that will cater to all their needs and wishes, and how to provide them with the opportunity to stay active and independent as long as possible. Activity centres have been established with the goal to offer active and vital senior citizens numerous activities that are suitable for their diverse needs and interests, and to encourage their independence and integration into the community. The Fužine Activity Centre (Center aktivnosti Fužine, CAF) – the Centre for socializing and activities for seniors offers numerous activities for senior residents of the Ljubljana Municipality. This thesis presents the results of the analysis conducted on secondary data of a CAF questionnaire, with the management's permission. We were interested in finding out how satisfied the members were with the programme and offer at CAF, and what their needs and wishes were.

**Key words:** aging, activity centre, satisfaction.

## KAZALO

<b>1 UVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>2 STAROST IN STARANJE</b> .....	<b>8</b>
2.1 Demografske spremembe v Sloveniji .....	9
2.2 Staranje posameznika.....	11
<b>3 KAKOVOSTNO ŽIVLJENJE V STAROSTI</b> .....	<b>13</b>
3.1 Programi in storitve za kakovostno staranje .....	15
<b>4 ZADOVOLJSTVO</b> .....	<b>17</b>
4.1 Stopnje zadovoljstva.....	18
<b>5 DNEVNI CENTER AKTIVNOSTI ZA STAREJŠE</b> .....	<b>20</b>
5.1 Centri aktivnosti v Ljubljani .....	23
5.2 Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti za starejše .....	24
<b>6 EMPIRIČNI DEL</b> .....	<b>26</b>
6.1 Metodologija .....	26
6.1.2 Potek anketiranja.....	27
6.2.3 Opis vzorca in populacije .....	28
6.2 Analiza anketnega vprašalnika .....	30
6.2.1 Demografske spremenljivke .....	30
6.2.2 Neodvisne spremenljivke .....	31
6.2.3 Analiza neodvisnih vzorcev.....	39
6.2.4 Priporočila za izboljšavo anketnega vprašalnika .....	42
<b>7 SKLEP</b> .....	<b>45</b>
<b>8 LITERATURA</b> .....	<b>50</b>
<b>PRILOGA A</b> .....	<b>54</b>
<b>PRILOGA B</b> .....	<b>55</b>

## 1 UVOD

Posameznika zaznamuje specifična življenjska pot, ki ga kot osebo nenehno oblikuje preko mnogih vplivov in dejavnikov vse od rojstva do smrti. Ljudje se na podlagi različnega načina življenja in drugačnega načina doživljanja življenja staramo različno, tako fizično kot tudi psihološko. Staranje je posledično psiho-fizično odvisno od naše zavestne odločitve, kako se želimo starati in kakšen bo naš pristop in doprinos h kvalitetnemu staranju (Hojnik-Zupanc 1997a, 1).

Eden izmed bistvenih uspehov druge polovice 20. stoletja je podaljšanje življenjske dobe, ki izvira iz sistematične izboljšave zdravstvenih pogojev in socialnih razmer. Proces podaljševanja življenjske dobe pa zlasti v razvitih državah sovpada z izrazitim upadanjem števila rojstev in posledično zviševanjem povprečne starosti ter, dolgoročno gledano, upad skupnega števila prebivalcev (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve 2006, 41).

Z letom 2010 je t. i. »baby boom<sup>1</sup>« generacija pričela vstopati v obdobje starosti. Z gotovostjo lahko trdimo, da se bo ta skupina starejših bistveno razlikovala od starejših ljudi v preteklosti, saj je rasla v boljših življenjskih razmerah, nenehni tehnološki napredek jih je spodbujal k aktivnejšemu življenju, prav tako so najbolj zdrava in izobražena skupina doslej (Jelenc Krašovec in Kump 2009, 203).

Tudi Slovenija se sooča z intenzivnim staranjem prebivalstva, zato je ponudila številne podporne sisteme, ki bodo omogočali starejšim kakovostno življenje v starosti (Hlebec in drugi 2014, 7). Centri aktivnosti predstavljajo eno izmed institucij za starejše, v katere se večinoma vključujejo aktivni in vitalni starejši (Hvalič Touzery 2009).

Eno ključnih vprašanj današnjega časa je, kako starejšim zagotoviti čim bolj kakovostne in pestre programe za aktivno staranje, ki bodo ustrezali njihovim potrebam in željam.

---

<sup>1</sup> Obdobje »baby boom« pomeni hitro naraščanje prebivalstva, ki se lahko pojavi zaradi različnih razlogov. To obdobje se je pojavilo večkrat v zgodovini, največkrat zaradi konca vojne. Zadnje takšno obdobje je nastopilo po koncu 2. svetovne vojne, natančneje leta 1946, in je trajalo do leta 1966. Okoli leta 2020 bo ta generacija globoko v svojem tretjem življenjskem obdobju (Pečjak 2007, 19).

Eden izmed ponudnikov vsebin za aktivno in kakovostno staranje je Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti za starejše (v nadaljevanju CAF), ki ponuja raznoliko paleto dejavnosti in storitev za starejše prebivalce Ljubljane.

S pregledom literature ter analizo podatkov, ki jih je vodstvo CAF s pomočjo anketnih vprašalnikov pridobilo januarja 2016, v diplomski nalogi povezujemo sekundarne vire. Namen diplomske naloge je raziskati, kako zadovoljni so člani CAF s ponudbo, dejavnostmi in storitvami ter kaj vpliva na njihovo zadovoljstvo. Med konkretnimi cilji je bilo zanimanje, katere dejavnosti bi želeli, da jih še vključijo v ponudbo centra in kakšni so razlogi članov za obiskovanje programov. Namen diplomske naloge je ovrednotiti delovanje CAF ter ugotoviti možnosti potencialne nadgradnje aktualnih dejavnosti in storitev.

Diplomska naloga je strukturirana iz osmih poglavij. V drugem poglavju pojasnimo starost in staranje ter preletimo teorije staranja. Nato skozi demografske spremembe predstavimo staranje z vidika družbe in opišemo kategorije starosti posameznika. V tretjem poglavju opredelimo koncept kakovostnega življenja v starosti ter predstavimo potrebe starejših, poglavje zaključimo z razvrstitvijo programov, ki posameznikom omogočajo kakovostno staranje. Koncept zadovoljstva smo opredelili v četrtem poglavju. V petem poglavju predstavimo zasnovo delovanja centrov aktivnosti ter delovanje in programe CAF. V šestem poglavju so predstavljeni metodologija in rezultati analize zadovoljstva članov CAF ter priporočila za izboljšavo anketnega vprašalnika. V sklepu smo povzeli ključne ugotovitve in jih povezali s teoretičnim delom naloge.

## 2 STAROST IN STARANJE

Razlikovati moramo med pojmom starost in staranje. Starost je stanje posameznika ali družbe, medtem ko je staranje proces, ki poteka od rojstva pa vse do smrti. Staranje je naraven in normalen proces. Nanj vplivajo dedne zasnove na eni strani in številni zunanji dejavniki na drugi (Požarnik 1981, 20).

Staranje je za veliko večino prebivalstva predvidljiv proces, a je nanj le redko kdo pripravljen, saj ga odrivamo na stran (Rener 1997, 41). Staranje prav tako ni samo demografski pojav, ampak je skupek nenehno potekajočih bioloških, psiholoških in družbenih procesov (Findsen in Formosa 2011, 9). Med staranjem prihaja do sprememb v zdravju, kompetentnosti, svobodi odločanja in avtonomnosti, prav tako pa staranje vpliva tudi na družbeno življenje posameznika. Sočasno z omenjenimi spremembami prinaša tudi razmišljanje o smrti, pravicah in obveznostih (Baltes v Kobentar 2008, 146).

Staranje opisujejo različne teorije, Požarnik (1981, 11–12) pravi, da poznamo tri skupine teorij oziroma vidike procesa staranja. Z *biološkega vidika opisujejo staranje* kot pešanje življenjskih funkcij, dokler posledično ne nastopi smrt. *Psihološke teorije staranja* se navezujejo na strukturo osebnosti oziroma razvojne dejavnike, ki oblikujejo posameznikovo osebnost. Stanja kot so počutje posameznika v starosti, njegova avtonomnost, življenjski optimizem, interesi, zmožnost socialnih odnosov ter mehanizmi za prilagajanje in reševanje novih življenjskih težav so odvisni od stopnje zrelosti človekove osebnosti. Teorija predpostavlja, da se osebnostno manj zreli in sposobni ljudje starajo prej, medtem ko se posamezniki, ki gojijo veliko interesov ter živijo aktivno in samostojno starajo pozneje. Zagovorniki te teorije pravijo, da je človek star toliko kot se počuti starega. Da moramo na spremembo osebnosti pri staranju gledati z vidika odnosov med človekom in njegovim družbenim okoljem zagovarjajo *socialne oziroma sociološke teorije staranja*. Po tej teoriji je človekovo počutje in delovanje v starosti močno odvisno od pričakovanj okolice v kateri živi. Sociološki pristopi in teorije spremljajo staranje tako na ravni posameznika kot na ravni družbe same (Victor v Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 19).



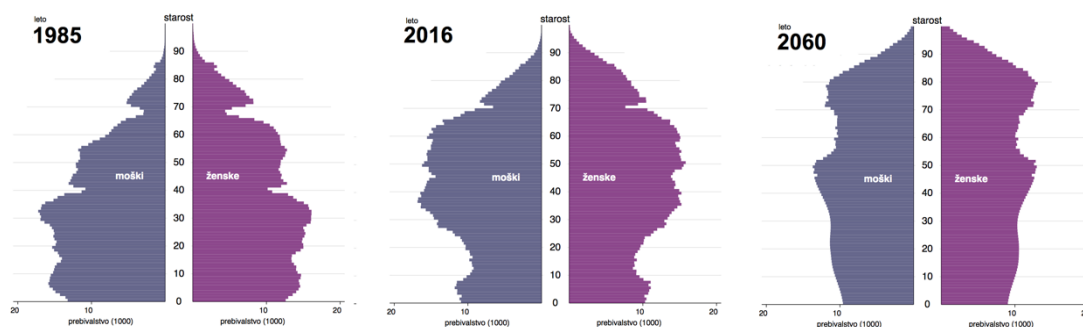
Na staranje prebivalstva lahko gledamo z dveh zornih kotov, pri čemer se prvi opira na demografski vidik staranja prebivalstva neke nacionalne države ali družbe, drugi pa na staranje gleda z vidika posameznika ter opazuje kronološke procese staranja, biološke spremembe ter sociopsihološke spremembe staranja posameznika (Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 7).

## 2.1 Demografske spremembe v Sloveniji

V Sloveniji demografski trendi nakazujejo intenzivno staranje prebivalstva, saj iz leta v leto narašča število starejših v populaciji in tako se soočamo s spremembami starostne strukture prebivalstva.

Staranje prebivalstva je definirano kot naraščanje deleža prebivalstva nad določeno starostno mejo (običajno nad 65 let) glede na celotno prebivalstvo (Vertot 2008, 15). Staranje družbe je posledica podaljševanja življenjske dobe zaradi izboljšanih zdravstvenih in socialnih razmer ter kakovostnejšega življenja, prav tako pa na staranje družbe vpliva zmanjševanje natalitete (Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 7). Prebivalstva, ki imajo delež starejših nad 7 %, so opredeljena kot stara prebivalstva. Kot pretirano staro prebivalstvo lahko označimo tisto, ki ima delež starejših od 65 let in več višji kot 20 % (Malačič 2006, 21–22).

Slika 2.1: Starostna piramida prebivalstva Slovenije v letih 1985, 2016 in 2060.



Vir: Prirejeno po Statistični urad Republike Slovenije (2016a).

Proces staranja prebivalstva lahko prikažemo s starostno piramido, ki prikazuje razporeditev prebivalstva po spolu in starosti ter pokaže demografsko sliko neke populacije (Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 7–8). Na sliki 2.1 je prikaz razporeditve prebivalstva v obliki starostne piramide leta 1985, leta 2016 in projekcija za leto 2060.

Ob popisu prebivalstva leta 1991 je v Sloveniji delež starejših od 65 let v znašal 11,2 %, ob popisu leta 2002 pa je narastel že na 14,7 %, tri leta kasneje (ob koncu leta 2005) pa je bilo pri nas že več kot 15,5 % starejših od 65 let (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve 2006, 41). Dne 1. januarja 2016 je znašal delež starejših od 65 let 18,4 % (Statistični urad Republike Slovenije 2016b). Po projekciji prebivalstva EUROPOP2013 bo v Sloveniji leta 2060 delež ljudi, starejših od 65 let znašal 29,4 % v letu 2060. Prav tako se bo povečal delež prebivalcev, ki bodo starejši od 80 let iz 4,6 % leta 2013 na 12,4 % leta 2060 (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2016, 16).

Ker se populacija v Sloveniji stara, se dviguje tudi pričakovana življenjska doba, ki je leta 2003 ob rojstvu znašala povprečno 77,5 leta, za ženske je znašala 81,08 leta ter za moške 73,5 leta (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve 2006, 41). Leta 2015 je bila pričakovana življenjska doba dečkov, rojenih leta 2015, 77,6 leta. Pričakovana življenjska doba deklic, rojenih leta 2015, pa 83,5 leta. (Statistični urad Republike Slovenije 2016c). Napovedi projekcije prebivalstva EUROPOP2008 kažejo, da bo v Sloveniji pričakovana življenjska doba ob rojstvu leta 2060 za ženske 88,8 let, pričakovana življenjska doba moških pa 83,7 let. Kar pomeni, da se bo pričakovana življenjska doba žensk povečala za 5,3 leta, moških pa za 6,1 leto (Vertot 2009, 16–17).

Kot je razvidno iz demografskih podatkov, se prebivalstvo Slovenije stara in temu trendu ni videti konca. Tako kot se stara prebivalstvo oziroma družba, pa se starajo tudi posamezniki.

## 2.2 Staranje posameznika

Po mnenju Ramovša (Ramovš 2003, 69–75) in Hojnik-Zupanc (Hojnik-Zupanc 1997b, 53) lahko v tretjem življenjskem obdobju posameznika opišemo s tremi kategorijami starosti. S *kronološko starostjo* opredelimo starejšo populacijo ljudi, ki so stari od 65 let in več, ne glede na druge kazalnike starosti. Opredeljena je z letnico rojstva in ni je mogoče spreminjati. *Funkcionalna starost (biološka starost)* pove, kako vitalen je posameznik ter v kakšnem obsegu obvladuje osnovna eksistenčna opravila; opredeljuje stanje telesa glede na pravilno delovanje osnovnih telesnih funkcij in celičnih procesov. *Doživljajska starost (tudi psihološka starost)* se odraža v sprejemanju in doživljanju lastne starosti. Doživljajska starost je, glede na psihološko, širši in globlji pojem, saj se psihološka navezuje le na človekovo duševno dožemanje starosti, medtem ko doživljajska zajema posameznikov celosten odnos. Doživljajsko gledano je lahko človek mladostno svež v vseh starostnih obdobjih vse do smrti, če je le osebno dovolj zrel, pri polni zavesti in ima zadovoljive življenjske pogoje. Funkcionalno samostojnost si posameznik lahko podaljša ali izboljša s posvečanjem pozornosti zdravemu načinu življenja in krepitvi organizma.

Birren in Cunningham (v Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 13) staranje posameznika opredelita z vidika biološke, psihološke in družbenokulturne starosti. *Biološka starost* se navezuje na delovanje telesa, posameznikovih telesnih funkcij in celičnih procesov, s katerimi lahko ocenimo, kje se posameznik nahaja, glede na najvišje število let, ki jih lahko doživi. *Psihološka starost* se osredotoča na delovanje psiholoških sposobnosti, kot so čustva, inteligenca, spomin ter motivacije in veščine, ki so potrebne za vzdrževanje posameznikove samozavesti in samonadzora. Pri *družbenokulturni starosti* posameznika pa so v ospredju pričakovanja, kako naj bi se ljudje določene starosti obnašali. Pri družbenokulturni starosti opazujemo navade in vedenja, kot so način oblačenja, navade, jezik ali osebni stil, ki so pričakovani za posameznikovo starost glede na družbo, v kateri živi.

Kljub temu, da se vsak posameznik stara drugače in z različno hitrostjo, pa čedalje več raziskav nakazuje, da so posamične razlike v procesu staranja prej pravilo kot izjema. V

starosti večina ljudi kaže običajne oziroma tipične, s staranjem povezane spremembe, vendar pa se nekateri uspejo izogniti tipičnim kroničnim boleznim (Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 14).

Posameznike pa lahko glede na njihovo biološko ali kronološko starost razvrstimo v manjše skupine. Nekateri strokovnjaki tega področja so starejše razdelili v dve, drugi pa v tri skupine. Ramovš navaja, da lahko starejše razdelimo v tri kategorije glede na življenjsko vitalnost oziroma glede na biološko starost. V prvi skupini se nahaja velika večina starostnikov, ki so popolnoma samostojni. V drugi skupini se nahajajo posamezniki, ki so delno samostojni, saj potrebujejo delno pomoč drugih. V tretji skupini se nahaja malo takih, ki so v celoti odvisni od sočloveka in potrebujejo bolj ali manj popolno pomoč drugih (Ramovš 2003, 279).

Renner (1997, 42) pravi, da lahko glede na način življenja starejše ljudi delimo v dve kategoriji. V prvo skupino spadajo tisti, ki niso več zaposleni in imajo dobro ohranjene psihofizične sposobnosti ter so posledično še vedno vključeni v ekonomsko-gospodarski sistem kot potrošniki ter tako predstavljajo izjemno pomemben del neformalne menjave blaga in storitev, v drugi skupini pa se nahajajo iz biološkega vidika stari ljudje z omejeno funkcionalno avtonomijo, saj so odvisni od zunanje pomoči in bi težko živeli samostojno.

Tudi glede na kronološke in biološke značilnosti lahko starejše razdelimo na dve starostni obdobji. V prvi skupini oziroma v *tretjem starostnem obdobju* so posamezniki iz starostnega razreda od 65 do 75 (oziroma 85) let in so še vitalni ter fizično in mentalno zdravi. Ta skupina ima veliko časa zase in za svoje konjičke. V drugi skupini oziroma v *četrtm starostnem obdobju* pa se nahajajo posamezniki, ki imajo večje zdravstvene težave, zmanjšano mobilnost, so manj aktivni ter z večjo potrebo po negi (Filipovič Hrast in Hlebec 2015, 14).

### 3 KAKOVOSTNO ŽIVLJENJE V STAROSTI

Zaradi nenehnega podaljševanja življenjske dobe in hkratnega naraščanja deleža starejših prebivalcev v družbi ima kakovost življenja v starosti vedno večjo veljavnost. Pomembna vloga kakovostnega staranja in kakovostne starosti se kaže na različnih nivojih, saj sta pomembna tako za starejše kot tudi za njihove sorodnike, širšo okolico, lokalno skupnost in celotno družbo (Hlebec in drugi 2010, 5).

Po mnenju Renerjeve (1997, 42) so dejavniki, ki vplivajo na kakovostno starost posameznika: materialne dobrine (finančni prejemki, stalne dobrine, bivanjske razmere in kakovost bivanja), pravilno delovanje in zdravje telesa ter organov, možnost uporabe psihosocialnih, zdravstvenih in negovalnih storitev ter podpornih omrežij. Prav tako se mora vsak posameznik zavedati, da je tudi sam odgovoren za kakovost lastnega življenja v starosti, da se v nobenem obdobju svoje starosti telesno, duševno in delovno ne zanemari ter se ne prepusti životarjenju (Ramovš 2003, 97). Za kakovostno starost pa sta pomembni tudi civilna družba in država. Civilna družba igra pomembno vlogo pri oblikovanju in načrtovanju postmoderne socialne mreže za zadovoljevanje vseh človeških potreb starejših ljudi, država pa mora priskrbeti primerne socialne politike ter zagotavljati pogoje za kakovostno staranje vseh starejših ljudi v družbi (Hvalič Touzery 2003, 53).

V današnjem času Evropske in tudi Slovenske socialne politike predstavljajo oskrbo<sup>2</sup> starejših v skupnosti kot želen in primeren način zagotavljanja kakovosti življenja starejših ljudi, saj le-ta sledi sedanjim skrbstvenim smernicam zmanjševanja institucionalizacije, saj s pomočjo programov in storitev spodbujajo starejše k čim daljšemu samostojnemu bivanju v lastnem domu (Filipovič Hrast in drugi 2014, 7). Po mnenju Iecovich (v Filipovič Hrast in drugi 2014, 12) je za kakovostno staranje v skupnosti bistvena relacija/razmerje med starejšim posameznikom in njegovo okolico oziroma povezava med posameznikovimi zmožnostmi ter družbenimi-fizičnimi posebnostmi okolja, ki določajo uspešnost bivanja starejšega v skupnosti.

---

<sup>2</sup> Oskrba opredeljuje celovit pristop, ki ponudi programe, pomoč in storitve za širok spekter potreb starejšega človeka in združuje tako zdravstveno in socialno oskrbo, izobraževanje, stanovanjsko oskrbo ... (Filipovič Hrast in drugi 2014, 7).

Oskrba starejših v ospredje postavlja človeka in njegove potrebe. Prav tako prilagaja ponudbo storitev in programov potrebam starejših ljudi. V mislih moramo imeti, da se potrebe starejših spreminjajo, zato je pričakovati, da bo oskrba starejših fleksibilen in nenehno spreminjajoč se sistem oskrbe (Mali 2013). S prepoznavanjem potreb, ki so značilne za starejše, lahko načrtujemo programe in storitve za kakovostno staranje, ki bodo ugodili in zadovoljili potrebe te množice raznolikih ljudi.

Kakovost življenja v starosti se ocenjuje po tem, koliko in v kakšni meri so zadovoljene vse posameznikove potrebe. Potrebe so samodejni vzgibi vsakega živega organizma, ki ga motivirajo in usmerjajo v tako vedenje in tudi sobivanje z okoljem, da ohranja lastno življenje in se zdravo razvija (Ramovš 2011, 4). Osebnostno zrelejši človek bolje prepoznava in dojema pristne možnosti za zadovoljevanje potreb. Velja tudi, da družbeno zrelejša kulturno okolje starejših bolj spodbuja uravnoteženo zadovoljevanje vseh človeških potreb (Ramovš 2003, 88–92).

Ramovš (2003, 94–121) pravi, da so za starost posebno značilne potrebe po materialni preskrbljenosti; ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine; medčloveškem odnosu; predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji; doživljanju smisla starosti, negi v starosti in onemoglosti ter po nesmrtnosti.

Mali (2013, 23–31) je predstavila indeks potreb za samostojno življenje starejših v skupnosti. Indeks predstavlja potrebe: *po nadomestilu za hospitalizacijo in institucionalizacijo* (pomoč v domačem okolju izven institucij), *po stanovanju* (živeti doma in prilagoditi stanovanje lastnim potrebam), *po delu in denarju* (starejši ljudje čutijo potrebo, da so dejavni oziroma da nekaj delajo, zato je pomembno, da si najdejo zaposlitev v obliki aktivnosti, druženja, delavnic, krožkov), *po vsakdanjem življenju* (potreba po gotovosti, ki jo zagotovimo skozi vsakdanje rutine), *interakcijski prekrški* (povzročajo nelagodje, v interakcijah niso potrebna, ampak zaradi njih posamezniki postanejo stigmatizirani, kar povzroča mlajši in srednji generaciji številna nelagodja ter tudi stereotipno doživljanje generacij), *po stikih in družabnosti* (prisotna je skozi celotno življenje, mreže starejših ljudi se z leti skrčijo na družinske člane in prijatelje,

kasneje pomemben del omrežja postanejo tudi ljudje, ki jim pomagajo proti plačilu ali prostovoljci), *institucionalna kariera* (v primeru institucionalizacije je izrednega pomena, da starejšemu posamezniku pomagamo, da znova rekonstruira gotovost in omogočimo vzpostavitev novih življenjskih rutin in odnosov) ter potrebe, ki izhajajo iz *neumeščenosti in pripadnosti* (starejši je ujet med dve nasprotujoči si težnji po samostojnosti in pripadnosti).

### **3.1 Programi in storitve za kakovostno staranje**

Programi za kakovostno staranje predstavljajo izoblikovane sklope dejavnosti v socialnih mrežah, ki omogočajo starejšim skrbeti za lastno kakovostno staranje, njihovim družinskim članom pa pomagajo pri oskrbi starejših članov. Večji del programov poteka v okviru civilne družbe, nepogrešljivi pa so tudi državni programi (Ramovš 2003, 279).

Pri skupnostni oskrbi starejših (oziroma dolgotrajni oskrbi) imamo v mislih krepitev raznovrstnih storitev in programov, ki bi starejšim omogočili, da čim dlje živijo samostojno in kakovostno življenje na svojem domu (Alcock in drugi v Filipovič Hrast in drugi 2015, 6). Prav tako je razvoj storitev in programov v skupnosti usmerjen k povečanju kakovosti življenja članov družine starejšega, da lažje usklajujejo zasebno življenje in oskrbo starejših družinskih članov (Filipovič Hrast in drugi 2014, 7).

V storitve in programe zajete znotraj oskrbe starejših v skupnosti, ki omogočajo kakovostno staranje uvrščamo: informacijske programe, prostovoljstvo in medgeneracijske programe, izobraževalne programe, rekreacijske centre, zaposlitvene programe, programe, povezane s prehranjevanjem in nizkimi dohodki starejših, zdravstvo in programe za mentalno zdravje, programe pravne pomoči, transport, stanovanjske programe, programe pomoči na domu in programe dolgotrajne oskrbe (Wacker in Roberto v Filipovič Hrast in drugi 2014, 14).

Programe za kakovostno staranje lahko razvrstimo v tri kategorije glede na kriterij *katerim vitalnim starejšim* so namenjeni: popolnoma samostojnim, programi pomoči

delno samostojnim starejšim ali starejšim odvisnim od pomoči drugih. Programe lahko razvrstimo tudi glede na to, katere *potrebe* starejših zadovoljijo. *Telesne potrebe* zadovoljijo programi socialnih in zdravstvenih ustan. *Duševne potrebe* lahko starejši zadovoljijo tako s televizijski in radijski programi ter časopisi kot tudi s programi potovanj in izletov. *Duhovne potrebe* lahko zadovoljuje le človek sam v skladu s svojimi lastnimi zmožnostmi, organizacije in programi v njegovi lokalni skupnosti, pa lahko izboljšajo pogoje za to. *Medčloveško odnose potrebe* starejši zadovoljujejo predvsem znotraj lastne socialne mreže. *Kulturno zgodovinske ali razvojne potrebe* zadovoljuje preko medgeneracijskega povezovanja z vnuki in drugimi mladimi ljudmi ter z udejstvovanjem v različnih dejavnostih raznih organizacij. *Eksistencialno potrebo po smislu* si človek lahko zadovoljuje sam, njegovo okolje in raznovrstne organizacije (Ramovš 2003, 279–282).

Programe in storitve oskrbe starejših lahko kategoriziramo glede na službe in oblike pomoči ter dejavnosti, ki jih te službe ponujajo, na pet kategorij. *Nastanitvene oblike* so namenjene bivanju starejših, zaščiti pred vremenskimi vplivi, predstavljajo prostor za druženje in morajo biti prilagojene potrebam uporabnikov. Glede na dolžino nastanitve jih razvrstimo včasne (prehodna ali stalna), glede na opremljenost (npr. varovana) in glede na storitve (npr. varstveni centri). *Oblike preživljanja časa in zaposlitve* so namenjene aktivnostim, ki zadovoljujejo eno izmed osnovnih potreb, ki je povezana z delom. V to kategorijo uvrščamo delovne in družabne centre, rekreativne in kulturne dejavnosti ter združenja in oblike samopomoči. *Storitve* so namenjene iskanju rešitev, s katerimi se soočajo starejši, predvsem so to usluge, ki jih posameznik potrebuje za samostojno življenje in jih razvrstimo v osebne storitve in zagovorništvo. *Spremljajoče dejavnosti* so namenjen zagotavljanju kakovosti programov, ki temeljijo na uspešnem zadovoljevanju spreminjajočih se potreb starejših. *Organizacijska vprašanja* so vsesplošna oznaka za izvajalske organizacije (npr. domovi za stare), za specializirane centre v skupnosti, splošne in posebne socialne zavode, skupnostne time duševnega zdravja v skupnosti in neprofitne stanovanjske organizacije (Mali 2013, 61–93).



Zavedati se moramo, da starejši vzdržujejo kontinuiteto osebne udeležbe na različnih področjih s pomočjo različnih dejavnosti. Lahko se udeležujejo prostovoljnega dela in pomoči drugim, saj tako ohranjajo socialno vlogo, komunikacijo in s tem zadovoljujejo potrebo po socialnih stikih. Zapolnitev prostega časa z aktivnostmi jim posledično narekuje načrtno skrb zase, učenje in kreativnost pa omogočajo ohranjanje psihofizičnih sposobnosti in z njimi uspešnejše prilagajanje spreminjajočim se pogojem življenja v starosti in s tem ohranjanje avtonomije. Kakovost življenja v starosti je tako veliki meri odvisna od posameznikovega interesa, stopnje aktivnosti in izbire danih in ustvarjenih možnosti. (Kobentar 2008, 149).

#### **4 ZADOVOLJSTVO**

Zadovoljstvo je večplasten koncept, katerega razumevanje se skozi človeško zgodovino nenehno spreminja. Ljudje vemo, kdaj čutimo zadovoljstvo, težava pa nastane, ko moramo zadovoljstvo opredeliti (Snoj in drugi 2006, 89).

Po Oliverju je uporabnikovo zadovoljstvo opredeljeno kot reakcija na izpolnitev posameznikove potrebe oziroma želje. Gre za uporabnikovo presojo, v kolikšni meri je izdelek/storitev (lastnost izdelka/storitve) dosegla stopnjo izpolnitve, ki ga navdaja s prijetnim občutkom. Pri uporabniku poteka ocenitev stopnje zadovoljstva z izdelkom/storitvijo tako, da primerja lastne zaznave z nekim predpostavljenim standardom. Za opredelitev zadovoljstva je potrebno upoštevati proces med opravljanjem storitve in rezultat oziroma učinek le-te na zaznavanje uporabnika. Ocenjevanje zadovoljstva je spremenljiv proces, ki nastane na osnovi potrditve posameznikovih pričakovanj. V primeru, da so zaznave zadovoljstva z izdelkom/storitvijo izrazito pozitivno ocenjene, lahko zadovoljstvo preraste v zvestobo izdelku/storitvi (Oliver 2010, 6–8).

Kotler (1998, 40) pojasnjuje zadovoljstvo uporabnika kot: »stopnjo posameznikovega počutja, ki je posledica primerjave med zaznanim delovanjem izdelka (ali rezultatom) in osebnimi pričakovanji«. Zaznano delovanje opredeli kot subjektivno oceno

dejanskega delovanja, ki ustreza uporabnikovemu mnenju o stopnji odličnosti storitve. Pričakovanja pa oblikujejo na podlagi lastnih preteklih izkušenj, vpliva prijateljev in znancev ter drugih virov informacij. Zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo samega uporabnika storitve je odvisno od tega, kako posameznik zazna delovanje izdelka/storitve v primerjavi z njegovimi lastnimi pričakovanji.

Koncept zadovoljstva se razlikuje od posameznika do posameznika, saj njegovo zadovoljstvo temelji na ocenjeni razliki med že obstoječimi lastnimi pričakovanji in realnim doživljanjem izdelka/storitve.

Ko govorimo o zadovoljstvu, ločimo vsaj dva koncepta zadovoljstva strank, in sicer (Boulding in drugi v Fornell in Anderson 1994, 54):

- *transakcijsko zadovoljstvo uporabnika* (ang. transaction specific) je definirano kot "post nakupna" ocena, ki se navezuje na specifičen nakup/storitev;
- *kumulativno zadovoljstvo uporabnika* (ang. cumulative satisfaction) je seštevek vseh preteklih in sedanjih nakupnih izkušenj v nekem obdobju, ki se nanašajo na specifičen izdelek/storitev ter vključuje uporabnikovo zaznavo ponudnika izdelkov/storitev.

*Transakcijski vidik zadovoljstva* uporabnika omogoča ponudniku izdelkov/storitev vpogled v stopnjo zadovoljstva s točno specifičnim izdelkom/storitvijo. *Kumulativni vidik zadovoljstva* pa je daje ponudniku izdelkov/storitev informacijo, kako učinkovito in uspešno zadovoljuje pretekle in sedanje želje uporabnikov ter mu nudi uvid, kako ravnati v bodočnosti (Fornell in Anderson 1994, 54).

#### **4.1 Stopnje zadovoljstva**

Uporabnik lahko glede na lastna pričakovanja povezana z izdelkom/storitvijo doživi eno izmed treh stopenj zadovoljstva. Uporabnik bo nezadovoljen v primeru, če izdelek/storitev ne doseže njegovih osebnih pričakovanj; če pa izdelek/storitev ustreza njegovim lastnim pričakovanjem, bo uporabnik občutil zadovoljstvo. Uporabnik je izredno zadovoljen, ko izdelek/storitev preseže njegova pričakovanja (Kotler 1998, 40).

Hill in drugi (v Kavran 2001) navajajo naslednjo povezanost med zadovoljstvom in zvestobo.

Tabela 4.1: Povezava med zadovoljstvom in zvestobo

STOPNJA ZADOVOLJSTVA	STOPNJA ZVESTOBE
odlično/zelo zadovoljen	95 %
dobro/zadovoljen	65 %
povprečno/niti zadovoljen niti nezadovoljen	15 %
slabo/nezadovoljen	2 %
zelo slabo/nezadovoljen	0 %

Vir: prirejeno po Kavran (2001).

Povezava nakazuje, da velika večina (95 %) zelo zadovoljnih uporabnikov postane zvestih podjetju/ponudniku storitev. Zadovoljni s ponudbo/storitvijo, se v dobrih dveh tretjinah odločijo za ponovni nakup. Med tistimi, ki niso niti zadovoljeni niti nezadovoljeni pa se jih bo le 15 % odločilo za ponoven nakup. Nezadovoljni in zelo nezadovoljni uporabniki se ne bodo več odločali za nakup pri ponudniku, ki jih je s svojo ponudbo razočaral (glej Tabelo 4.1).

Raziskava, ki sta jo izvedla Bryant in Cha (Bryant in Cha 1996, 24–27) je pokazala, da so starejši ljudje v splošnem bolj zadovoljni z izdelki/storitvami kot mlajši ljudje. Ugotovila sta, da zadovoljstvo narašča z leti, predvsem od 55 leta starosti dalje. V raziskavi podata mnenje, da do razlike v zadovoljstvu med mlajšimi in starejšimi ljudmi pride, ker imajo različna pričakovanja v povezavi z izdelki/storitvami. Ta pričakovanja so posledica odraščanja v različnih časovnih obdobjih, ki so bila pod vplivom različnih družbenih in kulturnih dejavnikov.

Različne družbene in politične okoliščine so oblikovale razvoj vrednot, ki pomembno vplivajo na vedenje in delovanje ter na pričakovanja ljudi posamezne generacije (Novak v Hlebec in drugi 2013). Prejšnje stoletje so zaznamovali številni dogodki in odkritja na vseh področjih znanosti, kar se poleg sprememb v vrednostnem sistemu odraža tudi v načinu komunikacije posamezne generacije. V tem trenutku na svetu sobiva več različnih generacij, vsaka od njih pa ima svoje specifične značilnosti, ki so rezultat

različnih vrednot in smernic, katerim so sledile posamezne generacije. V generaciji, ki je poimenovana *veterani*, se nahajajo starejši, ki so bili rojeni med leti 1922 in 1945 in so v letu 2016 stari med 71 in 94 let. Generacijo veteranov zaznamujejo spomini, ki so vezani na obdobje pred, med in po drugi svetovni vojni, pri njih so na prvem mestu dolžnosti, šele nato zabava, ne marajo sprememb in so predani. V drugi generaciji se nahajajo *boomerji* oziroma otroci blaginje, ki so rojeni med leti 1946 in 1964, njihova trenutna starost je 52–70 let. Vzgojeni so bili v obdobju, ko je vladal optimizem, tehnološki napredek ter konstantno naraščanje življenjskega standarda. Živel so v času gospodarske stabilnosti ter kulturnega in socialnega razmaha. Generacija je polna optimizma, mladostnosti, v njih živi timski duh, pomembno jim je zdravje in lastno počutje ter gradijo na osebni rasti. Cenijo delavnost in delovno učinkovitost. Seveda moramo imeti v mislih, da gre pri opisu značilnosti posamezne generacije za posplošeno tipiziranje in da ne moremo pričakovati, da je vsak predstavnik posamezne generacije razvil vse tipične lastnosti (Hlebec in drugi 2013, 25–26).

## **5 DNEVNI CENTER AKTIVNOSTI ZA STAREJŠE**

Zgodovinski razvoj dnevnih centrov za starejše je tesno povezan z razvojem nacionalnih sistemov dolgotrajne oskrbe starejših v lokalni skupnosti. Ker so dnevni centri v večini evropskih držav nastali iz prostovoljskih prizadevanj in jih danes pogosto zagotavljajo regionalna in lokalna finančna sredstva, obstaja velika raznolikost v organizaciji in delovanju dnevnih centrov znotraj Evropske unije. Raziskava ASSO (Avstrijsko-slovensko socialno omrežje) je pokazala, da v Evropski uniji ne obstaja enotna definicija dnevnega centra za starejše, ampak da obstajajo trije glavni tipi dnevnih centrov:

- specializirani dnevni centri za starejše ljudi s kompleksnimi potrebami, kot je demenca;
- dnevni varstveni center za starejše, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo in niso samostojni (njihovi primarni skrbniki so svojci);
- dnevni centri, ki ponujajo različne programe za aktivno staranje, ki so namenjeni neodvisnim, zdravim in vitalnim starejšim (Ergo inštitut, inštitut za uporabo znanosti, d.o.o 2015, 3).

John Krout, eden izmed vodilnih raziskovalcev centrov aktivnosti za starejše, je centre aktivnosti (ang. Senior centers) definiral kot prostor, ki igra pomembno vlogo pri ponudbi storitev ter ponuja široko ponudbo občasnih in rednih dejavnosti ter storitev, ki so jim na voljo (Krout v Pardasani 2004, 29).

Ameriški nacionalni svet za staranje (National Council on the Ageing) definira dnevni center za starejše kot lokalno stičišče, kjer se zbirajo starejši ljudje z namenom, da bi uporabljali storitve in aktivnosti, s katerimi izrazijo svoje izkušnje in znanje ter ustrezajo njihovim raznolikim potrebam in interesom, krepijo njihovo dostojanstvo, samostojnost in spodbujajo njihovo vključitev v skupnost (Krout 1997, 19–20).

Dnevni centri aktivnosti so ena izmed novejših oblik socialnovarstvene storitve, ki jo uvrščamo med dnevno institucionalno varstvo, saj se izvaja čez dan. Praviloma so dnevni centri odprti ob delovnikih, storitve pa izvajajo domovi starejših občanov in redki zasebniki (Milavec Kapun 2011). Dnevni centri aktivnosti ne ponujajo 24-urne oskrbe starejših in tudi ne nudijo oskrbe na domu, ampak so to centri, v katerih starejši ostanejo nekaj ur, nato pa se vrnejo domov. V tem času so jim na voljo različne aktivnosti (Tester v Tester 2001, 20). Tudi številne raziskave so pokazale, da dnevni centri za starejše praviloma ne ustrezajo potrebam slabotnih in izoliranih starejših. Raziskava, ki sta jo opravila Kane in Kane leta 1987, je pokazala, da dnevnih centrov aktivnosti ne moremo uvrščati v kategorijo centrov, ki ponujajo dolgotrajno oskrbo le zato, ker center obiskuje nekaj oskrbe potrebnih posameznikov (Krout 1997, 20).

Model dnevnih centrov se je v zadnjih tridesetih letih razvijal v različne smeri, prav tako se model razvija še danes, saj se tudi potrebe in želje starejših spreminjajo, zato danes ne moremo govoriti samo o enem samem konceptu dnevnih centrov za starejše. Dejavnosti, programi in sama organizacija dnevnih centrov se razlikuje od različnega družbenega, kulturnega in gospodarskega konteksta ter specifičnih interesov in potreb starejših v lokalnem okolju. Terminologija, ki se uporablja, se razlikuje od države do države, ponekod je govora o dnevni centrih za oskrbo starejših, dnevni skupinah za starejše, seniorskih centrih in podobno. V Sloveniji se je v zadnjih letih uveljavilo ime dnevni center aktivnosti za starejše, predvsem zaradi dobre prakse centrov, ki že več

kot deset let delujejo pod tem imenom (Ergo inštitut, inštitut za uporabo znanosti, d.o.o. 2015, 12).

Dnevni centri za starejše so nastali, da bi relativno zdravi, samostojni in osamljeni starejši populaciji omogočili varnost, druženje, različne dejavnosti, prehrano in pomoč. Dnevni centri bo v prihodnje vedno več in bodo predstavljali stičišče za lokalne starejše prebivalce, le poskrbeti morajo, da bodo njihovi programi in storitve zanimive in prilagojene za potrebe vseh generacij starejših (Pardasani 2004, 42–43).

Dnevni centri aktivnosti za starejše si prizadevajo vključiti izolirane in osamljene aktivne in vitalne starejše prebivalce. Prvi namen dnevnih centrov aktivnosti je, da se starejši vključijo nazaj v socialne mreže, drugi namen za nastanek centrov za aktivnosti je dejstvo, da je v domovih za starejše veliko ljudi, ki ne potrebujejo nege, so se pa za vključitev v domsko oskrbo odločili zaradi osamljenosti. Sedmak (Sedmak v Hvalič-Touzery 2009) je poudaril: »Polovica ljudi bi tako lahko živela zunaj doma za stare, če bi organizirali drugačne bivanjske možnosti in družabne aktivnosti« (Hvalič-Touzery 2009).

Dnevni centri imajo zelo pomembno vlogo, saj ponujajo priložnosti za socializacijo, spodbujajo prostovoljstvo, ponujajo različne informacije in usmeritve, nudijo zagovorništvo, različna izobraževanja, opozarjajo na preventivo in lahko nudijo tudi prehrano (Pardasani 2004, 29).

Eden izmed glavnih namenov dnevnih centrov aktivnosti je, da pripomorejo s svojimi programi starejšim živeti čim dlje časa v domačem okolju (Pardasani 2004, 40). Prav tako pa je eden izmed ključnih namenov centrov aktivnosti za starejše, da pomagajo izboljšati dobro počutje starejših ter posledično preprečiti oziroma upočasniti njihovo institucionalizacijo (Parsadani in Thompson 2012, 53). Dnevni centri aktivnosti imajo ključno vlogo pri zagotavljanju različnih rekreativnih, preventivnih in socialnih programov (Aday v Parsadani in Thompson 2012, 52).

Raziskave kažejo, da se člani dnevnih centrov starajo »na mestu« in jih v centru aktivnosti tudi ne nadomesti mlajša generacija starejših. Uskladitev in integracija več generacij starejših predstavlja velik izziv za centre dnevnih aktivnosti, saj ima vsaka generacija starejših drugačne potrebe in interese. Dnevni centri aktivnosti tudi prilagajajo dejavnosti in storitve glede na potrebe nenehno spreminjajoče se populacije starejših. Dnevni centri aktivnosti morajo ponuditi takšne programe, ki bodo privabili mlajše starejše, prav tako pa ne smejo pozabiti na programe za obstoječe uporabnike, ki bodo z leti postali slabotnejši (Pardasani 2004, 29–39).

Uporabniki dnevnih centrov za starejše so predvsem mlajši starejši, vendar če upoštevamo predpostavko, da se uporabniki dnevnih centrov aktivnosti »postarajo na mestu«, potem je potrebno v bodočnosti predvideti tudi programe, ki bodo tem istim starejšim ponujali programe tudi takrat, ko bodo postali slabotnejši in bodo potrebovali pomoč (Krout 1997, 32).

### **5.1 Centri aktivnosti v Ljubljani**

Na spletni strani Mestne občine Ljubljana, ki sofinancira dnevne centre aktivnosti in jih uvršča med dopolnilni program nevladnih organizacij, je zapisano:

*Dnevni centri aktivnosti za starejše ponujajo množico aktivnosti, ki pripomorejo k vzdrževanju psihofizične kondicije in k medsebojnemu druženju. Programi dnevnih centrov so zelo pestri in starejšim občankam in občanom poleg družabništva nudijo možnosti vključevanja v raznovrstne aktivnosti, kot so družabne igre, umetniško ustvarjanje, kuhanje, ročna dela in spretnosti, pevski zbor, različne oblike vodenih telesnih vadb, joga, ples, učenje tujih jezikov, računalništva, samopomočne skupine, fotografske delavnice, umetnostna zgodovina, pogovori o knjigah, izleti, obiski prireditev in podobno. Storitve dnevnih centrov aktivnosti so za uporabnike brezplačne, vključeni v aktivnosti običajno prispevajo le simboličen znesek (Mestna občina Ljubljana 2016).*

V Ljubljani je v začetku novembra 2005 pričel delovati prvi Dnevni center aktivnosti za starejše v okviru Mestne zveze upokojencev Ljubljana na Povšetovi ulici – Dnevni center aktivnosti za starejše v Mostah (Platise 2009). Trenutno v Ljubljani poleg dnevnega centra aktivnosti za starejše Moste deluje še Dnevni center aktivnosti za starejše Bežigrad, Center, Vič, Šiška, Fužine (pod okriljem Doma starejših občanov Fužine) ter center za aktivnosti za starejše osebe z okvarami sluha, ki deluje pod okriljem Društva gluhih in naglušnih Ljubljana (Dnevni center aktivnosti Ljubljana 2016).

## **5.2 Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti za starejše**

CAF je odprl svoja vrata marca 2010 v prostorih Doma starejših občanov Fužine in je edini v Ljubljani, ki deluje v okviru doma starejših občanov (Žibert 2015). CAF ima na svoji spletni strani [www.caf-ljubljana.si](http://www.caf-ljubljana.si) objavljeno ponudbo programov in storitev, urnik, splošne informacije ter aktualne novice. Nosilec projekta CAF je Dom starejših občanov Fužine v sodelovanju z Mestno občino Ljubljana, ki program tudi sofinancira. Prav tako ima CAF Facebook profil Caf Fužine, kjer objavljajo prispevke, novice in fotografije z dogodkov, ki se jih udeležujejo člani CAF (Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti 2016).

CAF se lahko pridruži vsak, ki ima status upokojenca in ob vpisu izpolni pristopno izjavo ter poravna stroške vpisnine v višini 15 evrov. Ob plačilu vpisnine je član redno obveščen o dogodkih in aktivnostih CAF. Ob vplačilu letne vpisnine prejme člansko izkaznico, na katero se evidentira plačilo mesečne članarine. Mesečna članarina za obiskovanje vseh programov CAF znaša 10 evrov. Cena je enaka ne glede na to, koliko programov posameznik obiskuje (Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti 2016).

Na spletišču CAF so zapisali, da je center namenjen vsem starejšim prebivalcem ožjega in širšega lokalnega območja Mestne občine Ljubljana; vsem, ki želijo aktivno preživeti dan, se želijo naučiti nekaj novega ali pa si želijo obuditi dejavnosti in aktivnosti, ki so jih v preteklosti že počeli, pa do sedaj zaradi obilice drugih obveznosti zanje niso našli



časa. Center aktivnosti je namenjen vsem, ki si želijo družiti s svojimi vrstniki, spoznati nove ljudi ter sodelovati in se družiti z mladimi. Namenjen je tudi tistim, ki iščejo dodatne informacije, nasvet, pogovor o lastni življenjski situaciji ter vsem, ki želijo nuditi kakovostno pomoč svojcem, prijateljem in znancem ter želijo pridobiti dodatna znanja o tem (Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti 2016).

Center ponuja različne dejavnosti in aktivnosti, ki starejšim omogočajo, da z lastno aktivnostjo in ustvarjalnostjo poskrbijo za svoje psihofizično počutje in na aktiven način doprinesejo k lastni kakovosti življenja ter bogatijo ustvarjalno življenjsko moč v času po upokojitvi. CAF nudi svetovanja in informiranje o možnostih za kakovostno staranje ter o možnih oblikah pomoči in oskrbe, prav tako nudi usposabljanje družinskih članov starejšega za lažje obvladovanje življenja v domačem okolju. Članom centra ponujajo tudi možnost najema prostora, gostinskih storitev in možnost organizacije praznovanj ob osebnih dogodkih (Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti 2016).

Program dejavnosti in aktivnosti, ki jih ponuja CAF, delijo na pet kategorij in sicer:

*Vadbe za ohranjanje psiho-fizične kondicije: telovadba (s poudarkom na pridobivanju mišične mase, ohranjanju gibljivosti in pridobivanju kondicije), telovadba za močne kosti (posledično zavira nastajanje osteoporoze), telovadba 80+ (izvaja se sede – za tiste posameznike, ki so zaradi svojih gibalnih sposobnosti prikrajšani za klasično vadbo), pilates, salsa, družabni plesi (učenje standardnih in latinsko-ameriških plesov), nordijska hoja, drums alive, tehnike sproščanja, vadba po metodi Feldenkrais, joga, smovey telovadba, plesi v krogu, plesi narodov sveta, ritmi planeta, orientalski plesi, taiji quan in qigong, samomasaža obraza in obrazna telovadba, biodanza, telovadba na prostem, Zumba ter telovadba in ples s hulahupom.*

*Vsebine izobraževalnega značaja: učenje tujih jezikov (angleščina, nemščina, italijanščina, ruščina, francoščina, španščina, japonščina, ukrajinščina), umetnostna zgodovina, računalništvo, digitalna fotografija, kitarski ansambel, tečaj kitare, tečaj violine, vaje za urjenje spomina, pevski zbor, solopetje,*

*psihološka astrologija, delavnica osebnostne rasti, strokovna predavanja, potopisna predavanja, strokovne delavnice in okrogle mize.*

*Vsebine s poudarkom na umetniškem izražanju in ročnih spretnostih: slikarski tečaj, kaligrafija, tečaj slikanja z akvarelom, tečaj oblikovanja gline, tečaj klekljanja, tečaj mozaika, kulinarična delavnica, lutkovni krožek, ustvarjalno druženje, druženje ob slikanju, delavnice sodobnega umetniškega izražanja, delavnice glede na praznično leto Slovencev.*

*Kulturne in družabne aktivnosti: prireditve, praznovanja, izleti, pikniki, zabave, srečanja, gostovanja.*

*Aktivno medgeneracijsko povezovanje in sodelovanje: okrogle mize, delavnice, gostovanja, lutkovne predstave za otroke (Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti 2016).*

## **6 EMPIRIČNI DEL**

### **6.1 Metodologija**

Namen diplomske naloge je raziskati, kako zadovoljni so člani CAF s ponudbo, dejavnostmi in storitvami ter kaj vpliva na njihovo zadovoljstvo. Med konkretnimi cilji je bilo zanimanje, katere dejavnosti bi želeli, da jih še vključijo v ponudbo centra in kakšni so razlogi članov za obiskovanje programov. Namen diplomske naloge je ovrednotiti delovanje CAF ter ugotoviti možnosti potencialne nadgradnje aktualnih dejavnosti in storitev.

Za potrebe raziskave je bil uporabljen kvantitativni merski inštrument in anketni vprašalnik. Vprašalnike in anketiranje je pripravilo in izvedlo vodstvo CAF. V CAF že od leta 2010 izvajajo letno evalvacijo, v diplomski nalogi smo uporabili vprašalnike, ki so jih udeleženci vrnilo januarja 2016. Pri analizi smo uporabili sekundarne podatke z dovoljenjem CAF. Podatke iz anket smo vnesli in analizirali s pomočjo programa SPSS.

Za potrebe izdelave diplomske naloge smo se povezali z vodstvom CAF ter izrazili željo, da želimo pisati diplomsko nalogo o njihovem centru aktivnosti. Ker CAF deluje pod okriljem Doma starejših občanov Fužine, nam je raziskavo odobrila direktorica Doma. Po pregledu anketnega vprašalnika njihove že izvedene ankete smo v diplomski nalogi s privoljenjem CAF uporabili že obstoječe podatke, ki so jih pridobili z anketnim vprašalnikom januarja 2016.

Na področju dnevnih centrov aktivnosti ne obstajajo posebni predpisi, kako vrednotiti njihovo kakovost ponudbe in storitev. V Sloveniji ni predpisan noben model zagotavljanja ali upravljanja s kakovostjo. Prav tako ni predpisan noben inštrument spremljanja in vrednotenja storitev, zato tudi v CAF za preverjanje uporabljajo lastne instrumente oziroma izvajajo lastno notranjo evalvacijo.

### **6.1.1 Opis vprašalnika**

Anketa je sestavljena iz 13 vprašanj, na koncu vprašalnika pa so bile dodane vrstice, namenjene osebnemu mnenju, predlogom, pobudi in pohvali članov CAF, vendar le-ta pobuda ni bila numerično označena kot 14. vprašanje. Na vprašalniku je bilo devet vprašanj zaprtega tipa, kar pomeni, da so anketiranci lahko izbrali le med ponujenim naborom odgovorov. Od devetih zaprtih vprašanj je bilo na pet vprašanj odgovor možno izbrati na merski lestvici, ki se je stopnjevala od desne proti levi in je zajemala naslednje možne odgovore: zelo zadovoljen/na – zadovoljen/na – manj zadovoljen/na – nezadovoljen/na. Tri vprašanja so bila pol zaprtega tipa, kar pomeni, da so lahko samoanketiranci izbrali ponujen odgovor ali pa so svoj odgovor dopisali. Eno vprašanje je bilo odprtega tipa (v primeru, da upoštevamo zadnje vrstice za pripombe in pohvale kot dodatno vprašanje, potem sta v anketnem vprašalniku dve vprašanji odprtega tipa).

### **6.1.2 Potek anketiranja**

Vprašalniki so bili decembra z navadno pošto poslani na domače naslove članov CAF. Vprašalniki so bili poslani vsem, ki so v letu 2015 plačali vpisnino. Skupaj je bilo

poslanih 563 vprašalnikov. Poleg vprašalnika so prejeli še dopis s pozivom k izpolnjevanju vprašalnika in navodilo, da rešen vprašalnik fizično vrnejo do konca meseca januarja 2016 v skrinjico, ki se je nahajala na recepciji Doma starejših občanov Fužine. Člani CAF so se samoanketirali, kar pomeni, da so sami izpolnili vprašalnik. Vprašalnik je bil anonimen, so se pa nekateri uporabniki vseeno podpisali.

Metodološko gledano je ob upoštevanju velikosti in starosti populacije izbran način samoanketiranja primerna metoda, saj lahko glede na starost populacije predvidevamo, da velik odstotek starejših ni računalniško pismenih in bi jih spletni vprašalnik odvrnil od izpolnjevanja, prav tako bi bilo osebno anketiranje glede na številno populacijo težko izvedljivo. S pošiljanjem ankete na dom je bilo tudi zagotovljeno, da je vsak član društva prejel anketo in tako smo lahko opredelili tudi velikost populacije. Članom bi lahko predlagali, da izpolnjene vprašalnike pošljejo nazaj tudi po pošti. V vzorec je bila zajeta celotna populacija, kar je smotrno, saj je vodstvu CAF pomembno, da dobi mnenje vseh članov oziroma pridobi podatke od čim več enot v populaciji. Poleg tega so vse enote populacije dosegljive, saj imajo njihove podatke. Vzorčenje je bilo izvedeno brez ponavljanja, kar pomeni, da je vsak član na dom prejel le en vprašalnik.

### **6.2.3 Opis vzorca in populacije**

Populacija predstavlja vse člane CAF ki so izpolnili pristopno izjavo in plačali letno vpisnino v koledarskem letu 2015. Vzorec predstavljajo vsi člani, ki so do januarja 2016 vrnili izpolnjene vprašalnike. Populacija zajema 563 članov, vzorec pa 217 članov. Stopnja neodgovora je 61,5 %. Neodgovor nam pove, kolikšen odstotek ljudi ni sodeloval pri samoanketiranju glede na vse enote v populaciji.

Za anketne raziskave, ki temeljijo na osebem anketiranju, lahko naštejemo naslednje tipične vrste neodgovora populacije (Kalton in Vehovar 2001, 80):

- zavrnitev sodelovanja (anketiranci niso imeli časa ali pa so zavrnilo samoanketiranje zaradi lastnih prepričanj),
- nezmožnost sodelovanja (npr. bolezen),

- odsotnost anketiranca,
- nezmožnost lociranja ustreznega anketiranca,
- nedostopnost anketiranca in
- izgubljeni ali poškodovani vprašalniki.

Kadar anketiramo, želimo doseči čim večji obseg anketirancev, še posebej takrat, ko imamo populacijo, ki je dosegljiva in pri kateri se ne soočamo z manjkajočimi elementi vzorčnega okvira, saj je ta primeren (ustreza naši ciljni populaciji) in popoln (vključuje vse elemente). Vzorčni okvir je seznam vseh elementov v populaciji in zanj tudi velja, da ne vsebuje neustreznih in podvojenih elementov (Kalton in Vehovar v Hlebec in ostali 2014, 38). Vzorčni okvir pri populaciji CAF predstavlja seznam vseh članov. Vanj so bili zajeti vsi člani CAF, kar pomeni, da je obsega celotno populacijo. V tabeli 6.1 je prikaz stopnje odgovora.

Tabela 6.1: Populacija in vzorec

Populacija	Razdeljene ankete	Izpolnjene ankete	Stopnja odgovora (%)
563	563	217	38,5 %

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Na stopnjo odgovora lahko vplivajo različni dejavniki kot naprimer: tematika, na katero se vprašalnik nanaša, sama dolžina vprašalnika, način organizacije anketiranja, število ponovitev anketiranja, število opomnikov k izpolnjevanju vprašalnika ipd. (Heberlein in Baumgartner v Leeuw 1992, 5). Leeuw (1992, 26) je na podlagi raziskave ugotovila, da je povprečna stopnja odgovora najvišja pri osebem anketiranju (75 %), sledi anketiranje po telefonu (71 %) in najnižja pri poštnem anketiranju (68 %).

## 6.2 Analiza anketnega vprašalnika

### 6.2.1 Demografske spremenljivke

Tabela 6.2: Spol člana (N = 202)

SPOLE	Frekvenca	Delež (%)
Moški	34	16,8
Ženski	168	83,2
<b>Skupaj</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Iz tabele 6.2 lahko razberemo, da je na anketo odgovorilo večje število žensk (83,2 %) kot moških (16,8 %), kar je v skladu z demografsko sliko celotne starejše populacije. Svojega spola ni navedlo 15 članov.

Tabela 6.3: Starost člana (N = 211)

STAROST	Frekvenca	Delež (%)
do 50 let	1	0,5
50 do 60 let	28	13,3
60 do 70 let	135	64
70 do 80 let	34	16,1
nad 80 let	13	6,2
<b>Skupaj</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Največji delež obiskovalcev CAF predstavljajo uporabniki stari med 60 in 70 let (64 %) sledijo jim osebe stare med 70 in 80 let (16,1 %) osebe med 50 in 60 let (13,3 %), osebe starejše od 80 let (6,2 %) ena oseba pa je mlajša od 50 let. Svoje starosti ni navedlo 6 članov (glej Tabela 6.3).

Tabela 6.4: Izobrazba (N = 198)

IZOBRAZBA	Frekvenca	Delež (%)
osnovna	5	2,5
poklicna	11	5,6
srednja	91	46
višja ali visoka	52	26,3
univerzitetna	39	19,7
<b>Skupaj</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Uporabniki storitve CAF so srednje do dobro izobraženi, saj ima največji delež uporabnikov srednjo izobrazbo (46 %) sledijo jim uporabniki z višjo ali visoko izobrazbo

(26,3 %), univerzitetno izobrazbo ima 19,7 % uporabnikov, poklicno izobrazbo ima 5,6 % uporabnikov, osnovno izobrazbo pa ima 2,5 % uporabnikov. Svoje izobrazbe ni navedlo 19 članov (glej Tabelo 6.4).

## 6.2.2 Neodvisne spremenljivke

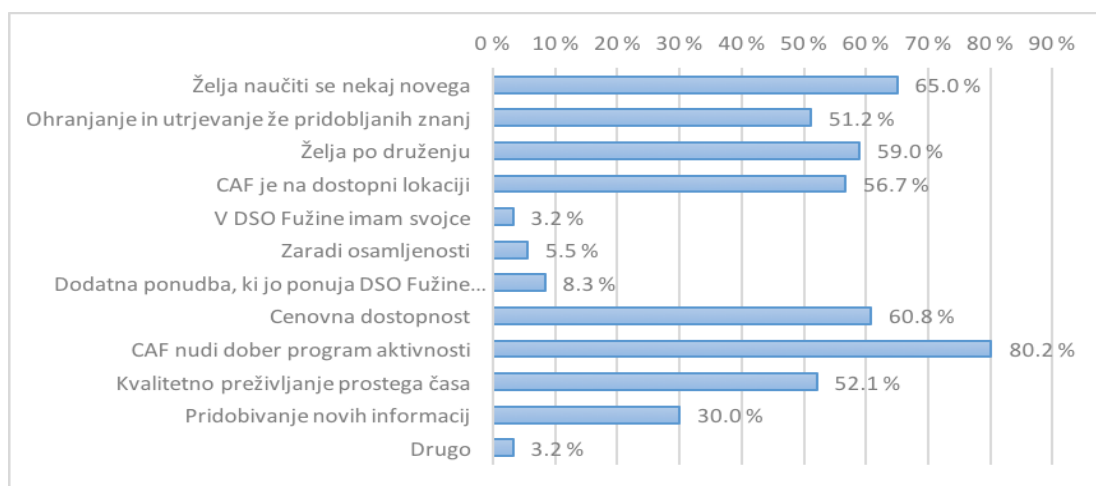
Tabela 6.5: Kje ste izvedeli za CAF? (N = 215)

Kje ste izvedeli za CAF?	Frekvenca	Delež (%)
Od znancev, prijateljev	187	87
Preko medijev (TV, revije, časopisi ...)	7	3,3
Na spletni strani	6	2,8
V predstavitvenih materialih CAF	6	2,8
Preko društev	4	1,9
Drugo	5	2,3
<b>SKUPAJ</b>	<b>215</b>	<b>100</b>

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Kot je razvidno iz tabele 6.5 je največ članov za CAF izvedelo preko svoje socialne mreže (87 %). Tisti, ki so izbrali odgovor drugo, so za CAF izvedeli preko Spominčice, na Festivalu za tretje življenjsko obdobje, v Domu starejših občanov Fužine in pri osebni zdravnici.

Slika 6.1: Navedenih je nekaj razlogov, zaradi katerih se člani centra najpogosteje odločate za obiskovanje programov, ki jih CAF ponuja. Kateri so po vašem mnenju najbolj pogosti? Možnih je več odgovorov (N = 217)

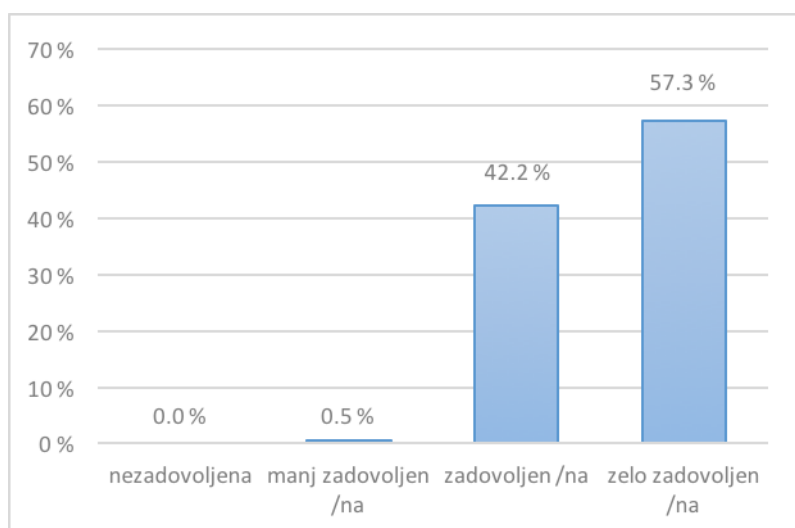


Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Kot prvi razlog za obiskovanje programov člani CAF navajajo dober program centra aktivnosti (80,2 %). 65 % se jih je odločilo za obiskovanje programov, ker imajo željo, da bi se naučili nekaj novega. Na tretjem mestu člani navajajo cenovno dostopnost programov (60,8 %), mnogi pa se CAF pridružijo zaradi želje po druženju (59 %). Peti najpogostejši razlog za obiskovanje programov je sama lokacija centra (56,7 %). 52,1 % navaja kot razlog kvalitetno preživljanje časa, 51,2 % pa ohranjanje in utrjevanje že pridobljenih znanj (glej Sliko 6.1).

Nižje deleže dosegajo razlogi, kot so pridobivanje novih informacij (30 %), dodatna ponudba, ki jo ponuja Dom starejših občanov Fužine (8,3 %) ter osamljenost (5,5 %). Najnižji delež pa navaja kot razlog za obiskovanje bivanja svojcev v Domu starejših občanov Fužine (3,2 %). Ker je bilo pri vprašanju možno izbrati več odgovorov, seštevek deležev presega 100 %. Glede na to, da je nizek delež članov CAF izbral možnost drugo, menimo, da so pri tem vprašanju na anketnem vprašalniku CAF vsi možni odgovori dobro zastavljeni.

Slika 6.2: Ali ste zadovoljni s ponudbo vsebin, ki jih CAF ponuja? (N = 211)

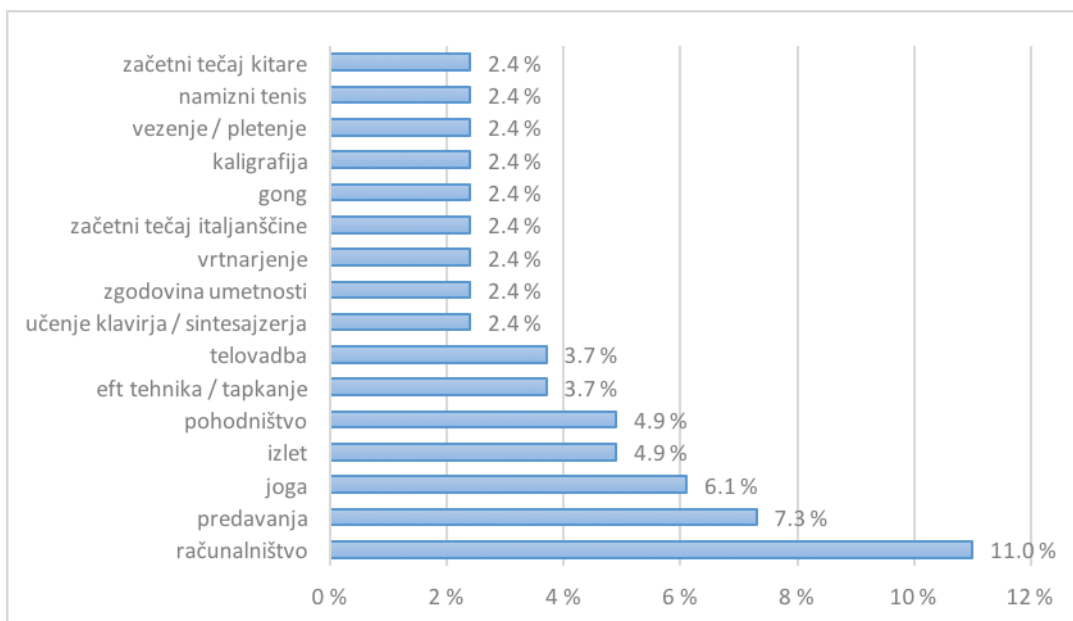


Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Skoraj vsi člani CAF (99,5 %) so zadovoljni ali zelo zadovoljni s ponudbo vsebin, ki jih center ponuja (glej Sliko 6.2).



Slika 6.3: Katere nove vsebine želite, da vključimo v ponudbo centra, ki jih še ni na sedanjem urniku? (N = 65)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Vprašanje je odprtega tipa, nanj je odgovorilo 65 (30 %) od skupno 217 članov, ki so vrnilo vprašalnike. Nekateri člani so našli več vsebin, ki bi si jih želeli v ponudbi, tako da je bilo skupno naštetih 82 različnih in ponavljajočih se vsebin. Pri odgovorih mnogi člani niso navajali novih vsebin, ampak so kot želje pisali vsebine, ki jih CAF že ponuja, vendar predvidevam, da se jih zaradi zasedenosti skupin ne morejo udeležiti. Na sliki so vsebine, ki so jih navedli vsaj dva- ali večkrat (glej Tabela 6.3).

Največ članov je omenilo, da si želi tečaj računalništva (11 %), ki pa ga center aktivnosti v svojem programu ponuja, vendar predvidevam, da zaradi prezasedenosti ni več prostih mest. Za prihodnje šolsko leto 2016/2017 bi bilo smotno ponuditi več terminov računalništva. Na drugem mestu (7,3 %) so različna predavanja, med katerimi so člani navajali: predavanja o vesolju, o zdravju, iz psihologije, filozofije, o reševanju težav. Na tretjem mestu je joga (6,1 %), ki jo center aktivnosti prav tako že ponuja na svojem urniku. En član (1,2 %) je napisal/a, da je vsebin dovolj.

Na seznamu vsebin, ki so jih člani navedli dvakrat ali več kot dvakrat, so še:

- *vsebine že potekajo*: izleti (4,9 %), pohodništvo (4,9 %), eft tehnika/tapkanje (3,7 %), telovadba (3,7 %), umetnostna zgodovina (2,4 %), začetni tečaj italijanščine (2,4 %), gong (2,4 %), kaligrafija (2,4 %), začetni tečaj kitare (2,4 %);
- *novi predlogi vsebin*: učenje klavirja/sintetizatorja (2,4 %), vrtnarjenje (2,4 %), vezenje/pletenje (2,4 %), namizni tenis (2,4 %).

Vsebine, ki so jih člani navedli enkrat:

- *vsebine že potekajo*: jeziki za začetnike (1,2 %), urjenje spomina (1,2 %), pilates (1,2 %), keramika (1,2 %), ples v krogu (1,2 %), fotografija (1,2 %), astrologija (1,2 %), inštrumenti za začetnike (1,2 %);
- *novi predlogi vsebin*: osnove šivanja in krojenja (1,2 %), druženje (1,2 %), šola smeha (1,2 %), fitnes (1,2 %), savna (1,2 %), plavanje (1,2 %), dramski krožek (1,2 %), slovenščina in književnost (1,2 %), slovenski narodni plesi (1,2 %), gobarjenje (1,2 %), kolesarjenje (1,2 %), rezbarstvo (1,2 %), tečaj swing plesa (1,2 %), tibetanske vaje (1,2 %), geografija (1,2 %), grški jezik (1,2 %), izdelovanje okraskov/voščilnic (1,2 %), kitajski jezik (1,2 %), reševanje križank (1,2 %), nordijska hoja (1,2 %), klub osamljenih (1,2 %).

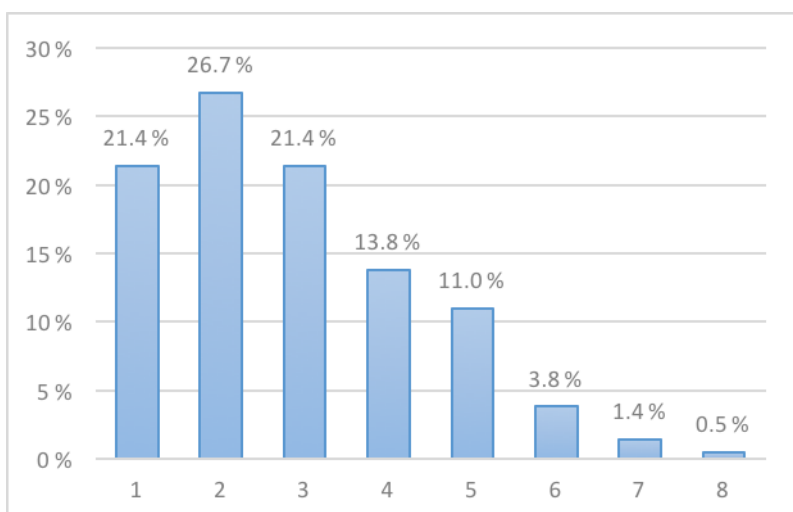
S pomočjo programa Wordle smo naredili naslednjo shemo, ki prikazuje vse odgovore, ki so jih podali člani CAF na vprašanje o novih vsebinah, ki si jih želijo. Tiste, ki so člani navedli večkrat, imajo večje črke (glej Sliko 6.4).

Slika 6.4: Prikaz odgovorov s programom Wordle



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

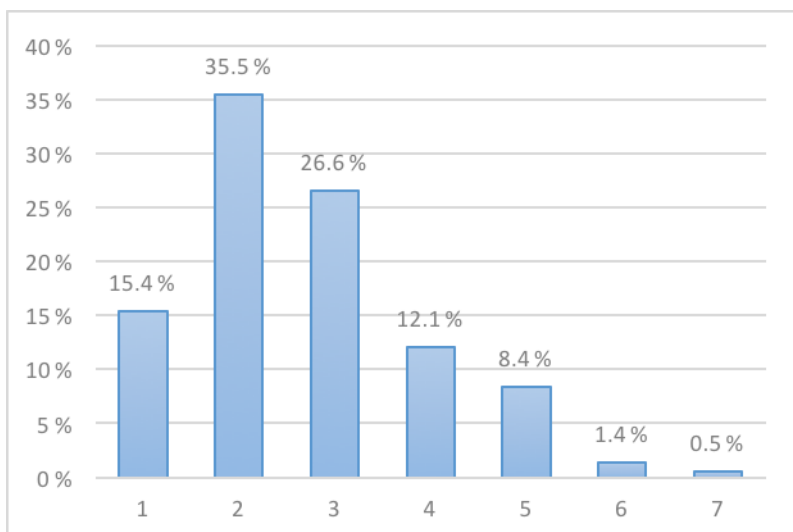
Slika 6.5: Koliko različnih aktivnosti obiskujete v centru? (N = 210)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Iz slike 6.5 lahko razberemo, da obiskovalci centra CAF najpogosteje obiskujejo dve aktivnosti (27 %), sledi ena aktivnost in tri aktivnosti, obe z 21 %.

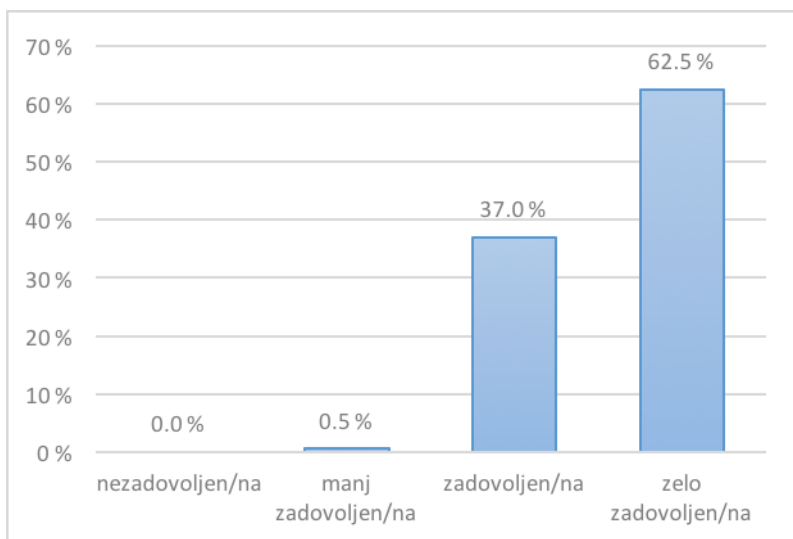
Slika 6.6: Kolikokrat tedensko obiščete CAF? (N =214)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Iz slike 6.6 lahko razberemo, da anketiranci v povprečju obiskujejo CAF najpogosteje 2-krat na teden (36 %), sledi 3-kratni obisk na teden (27 %), 1-kratni obisk na teden (15 %), 4-kratni obisk na teden (12 %), 5-krat ali več pa CAF obiše 10 % anketirancev.

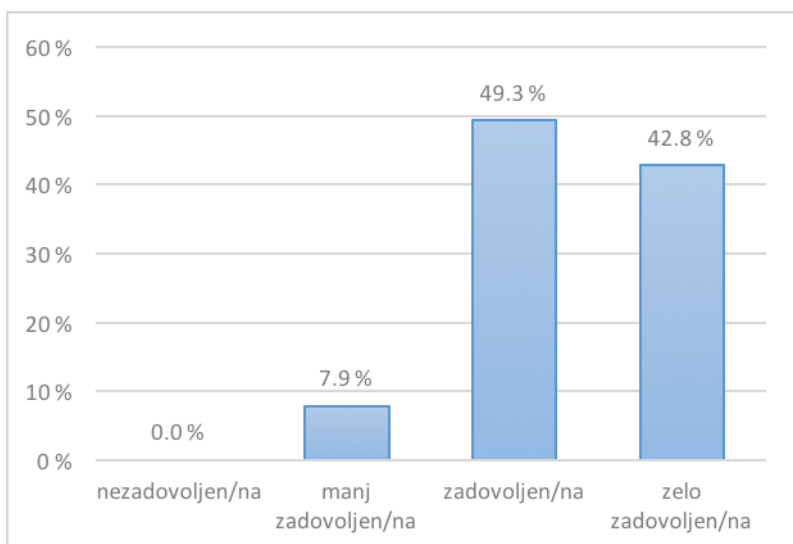
Slika 6.7: Kako ste zadovoljni s strokovnostjo in načinom podajanja vsebin izvajalcev aktivnosti programov? (N = 211)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Skoraj vsi člani (99,5 %) so zadovoljni z strokovnostjo in načinom podajanja vsebin izvajalcev programov. Od tega je skoraj dve tretjini (62,5 %) članov zelo zadovoljnih (glej Sliko 6.7).

Slika 6.8: Kako ste zadovoljni z ustreznostjo, urejenostjo in čistočo prostorov in opreme za izvajanje aktivnosti in programov v CAF-u? (N = 215)

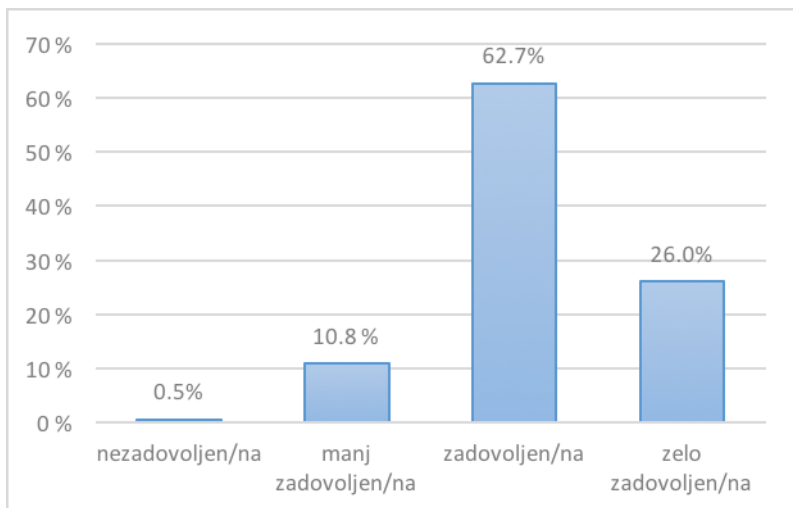


Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

42,8 % članov je zelo zadovoljnih z ustreznostjo, urejenostjo in čistočo prostorov in opreme, 49,3 % članov je zadovoljnih in 7,9 % jih je manj zadovoljnih. Iz oddanih mnenj

na koncu anketnega vprašalnika predvidevam, da manj zadovoljne predvsem moti prostorska utesnjenost, s katero se CAF trenutno sooča (glej Sliko 6.8).

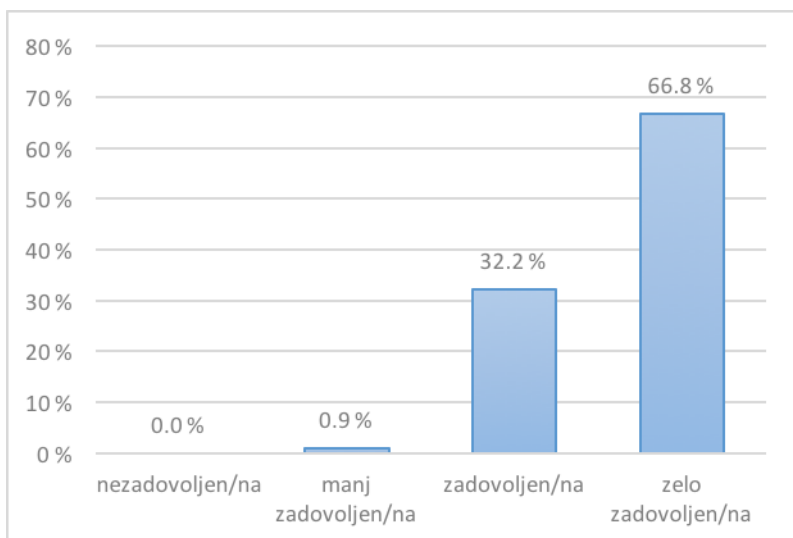
Slika 6.9: Kako ste zadovoljni z urnikom aktivnosti? (N = 212)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

V splošnem so člani zadovoljni z urnikom, od tega je 26 % tistih, ki so zelo zadovoljni in 62,7 % z urnikom zadovoljnih članov. 10,8 % članov pa je manj zadovoljnih ter 0,5 % članov je nezadovoljnih z urnikom (glej sliko 6.9).

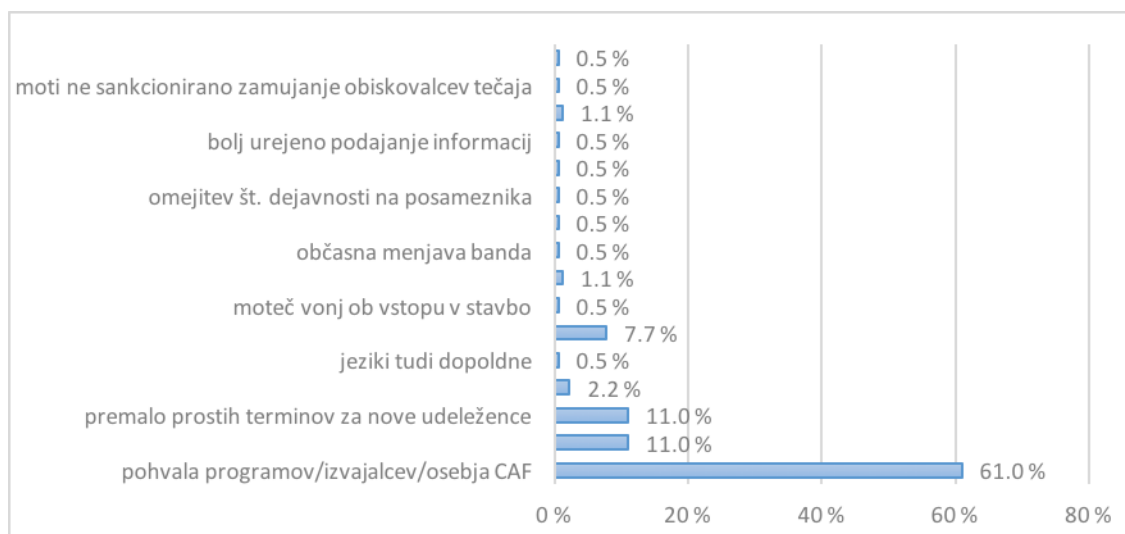
Slika 6.10: Ali ste zadovoljni z informacijami in obvestili, ki jih pošilja CAF svojim članom? (N = 212)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

66,8 % članov je zelo zadovoljnih s podajanjem informacij in obvestil, 32,2 % pa je zadovoljnih. Manj zadovoljnih je le 0,9 % članov (glej Sliko 6.10).

Slika 6.11: Te vrstice so namenjene vašemu osebnemu mnenju, predlogu, pobudi, pohvali (N = 142)



Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Zadnje vrstice, ki so bile namenjene mnenju, pohvalam, pobudam in predlogom, niso bile numerirane kot vprašanje. Odgovor je bil odprtega tipa in svoje mnenje, predloge, pobude in pohvale je napisalo 142 članov (65 %) od skupno 217 članov, ki so vrnili vprašalnike. Za potrebe analize smo njihove odgovore združili v kategorije glede na vsebino odgovorov. Prav tako je bilo možno, da je posamezni član napisal odgovor, ki je ustrezal dvema kategorijama (npr. član je pohvalili organizacijo in dejavnosti v centru, moti ga premajhen prostor – tak odgovor smo uvrstili v kategorijo pohvala programov/izvajalcev/osebja CAF in v kategorijo kritika prostora/želja po novih prostorih. Vseh mnenj, predlogov, pobud in pohval je bilo skupaj 182.

Iz slike 6.11 je razvidno, da je bilo 61 % odgovorov pohvala programov/izvajalcev/osebja centra. Na drugem mestu so navedli, da je premalo prostih terminov za nove udeležence (11 %) in prav tako je enak delež anketirancev (11 %) navedlo kritiko prostora oziroma izrazilo željo po novih prostorih. Na tretjem mestu (7,7 %) so izrazili kritiko urnika, saj se dejavnosti prekrivajo oziroma termin dejavnosti ne ustreza. 2,2 % je izrazilo željo po možnosti plačevanja na transakcijski račun oziroma bi želeli za dejavnosti plačati tudi v popoldanskem času.

### 6.2.3 Analiza neodvisnih vzorcev

Pri analizi smo uporabili t-test za dva neodvisna vzorca, s katerim preverjamo ali se povprečna vrednost dveh skupin enot med seboj statistično razlikuje. Za potrebe analize smo oblikovali dve skupini. V prvi skupini so bili člani, ki obiskujejo CAF enkrat na teden, v drugi skupini pa so vsi člani, ki v CAF opravijo dva ali več obiska na teden. Nato sem primerjala oba vzorca glede na razloge za vključitev v program centra, glede na njihovo splošno zadovoljstvo in glede na njihovo izraženo mnenje, predloge, pobude in pohvale.

Tabela 6.6: Razlika pri navajanju razlogov za udeležbo na dejavnostih med tistimi, ki CAF obiskujejo enkrat na teden in tistimi, ki opravijo dva ali več obiska na teden (N=210)

	EN OBISK NA TEDEN		DVA ALI VEČ OBISKA NA TEDEN		RAZLIKA		
	Povp.	Std. odklon	Povp.	Std. odklon	Razlika povprečji	t	p
Želja naučiti se nekaj novega	0,70	0,47	0,64	0,48	0,06	0,62	0,54
Ohranjanje in utrjevanje že pridobljenih znanj	0,64	0,49	0,49	0,50	0,15	1,59	0,11
Želja po druženju	0,52	0,51	0,60	0,49	-0,08	-0,93	0,35
CAF je na dostopni lokaciji	0,30	0,47	0,64	0,55	-0,34	-3,34	<0,00
V DSO Fužine imam svojce	0,03	0,17	0,03	0,18	0,00	-0,08	0,93
Zaradi osamljenosti	0,06	0,24	0,06	0,23	0,00	0,12	0,90
Dodatna ponudba, ki jo ponuja DSO Fužine članom	0,00	0,00	0,09	0,29	-0,09	-1,84	0,07
Cenovna dostopnost	0,61	0,50	0,62	0,49	-0,01	-0,14	0,89
CAF nudi dober program aktivnosti	0,73	0,45	0,81	0,39	-0,08	-1,12	0,27
Kvalitetno preživljanje prostega časa	0,33	0,48	0,56	0,50	-0,23	-2,46	0,02
Pridobivanje novih informacij	0,30	0,47	0,30	0,46	0,00	-0,01	0,99

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Član CAF je lahko pri opredelitvi razlogov obiskovanja programov izbral več odgovorov. V primeru, da je izbral odgovor, je bila vrednost odgovora 1, v primeru, da odgovora ni izbral, pa vrednost 0.

Iz tabele 6.6 lahko razberemo, da uporabniki, ki CAF obiščejo več kot enkrat na teden, v primerjavi s člani, ki CAF obiščejo le enkrat na teden, dosegajo v povprečju večje vrednosti pri trditvi »CAF je na dostopni lokaciji« in »Kvalitetno preživljanje prostega časa«. Iz rezultatov je mogoče razbrati, da ima lokacija CAF pomen za člane, saj tisti, ki ocenjujejo, da se CAF nahaja na dostopni lokaciji, opravijo več obiskov na teden. Tistim, ki obiskujejo CAF dvakrat ali večkrat na teden, pomeni dostopna lokacija centra dodaten razlog za udeležbo v programih. Prav tako tisti, ki opravijo dva ali več kot dva obiska na teden, zaznavajo, da jim programi CAF nudijo kvalitetno preživljanje prostega časa. Pri ostalih trditvah ni statistično značilnih razlik med uporabniki storitev CAF. Nihče od tistih, ki obiskujejo CAF enkrat na teden, ne vidi razloga za obiskovanje programov v dodatni ponudbi, ki jo ponuja Dom starejših občanov Fužine članom CAF.

Tabela 6.7: Razlika v zadovoljstvu med tistimi, ki CAF obiskujejo enkrat in tistimi, ki obiskujejo CAF dvakrat ali večkrat na teden.

	EN OBISK NA		DVA ALI VEČ OBISKA		RAZLIKA		
	TEDEN		NA TEDEN		Razlika povprečji	t	p
	Povp.	Std. odklon	Povp.	Std. odklon			
Zadovoljstvo s ponudbo CAF-a	3,42	0,50	3,59	0,50	-0,17	-1,77	0,08
Zadovoljstvo s strokovnostjo in načinom podajanja vsebin	3,56	0,50	3,63	0,49	-0,07	-0,76	0,45
Zadovoljstvo z ustreznostjo, urejenostjo in čistočo prostorov	3,39	0,70	3,34	0,61	0,05	0,47	0,64
Zadovoljstvo z urnikom aktivnosti	3,06	0,68	3,16	0,60	-0,10	-0,77	0,44
Zadovoljstvo z informacijami in obvestili	3,53	0,51	3,68	0,49	-0,15	-1,61	0,11

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).



Zadovoljstvo so člani CAF ocenjevali na lestvici od 1 do 4, kjer vrednost 1 predstavlja nezadovoljen/na, vrednost 4 pa predstavlja zelo zadovoljen/na.

Iz tabele 6.7 lahko razberemo, da ni statistično značilnih razlik med tistimi, ki program obiskujejo enkrat na teden in tistimi, ki obiskujejo programe dvakrat ali večkrat na teden. Če statistično značilnost zamaknemo iz 5 % tveganja na 10 % tveganje, pa lahko trdimo, da tisti obiskovalci, ki CAF obiskujejo več kot enkrat na teden v primerjavi z obiskovalci, ki CAF obiščejo enkrat na teden, dosegajo v povprečju večje zadovoljstvo s ponudbo CAF.

Tabela 6.8: Razlika v podanih mnenjih, predlogih, pobudah, pohvalah med tistimi, ki CAF obiskujejo enkrat in tistimi, ki obiskujejo CAF dvakrat ali večkrat.

	EN OBISK NA TEDEN		DVA ALI VEČ OBISKA NA TEDEN		RAZLIKA
	N	Odstotek	N	Odstotek	Razlika
pohvala programov/izvajalcev/osebja CAF	11	42,31 %	99	63,87 %	-21,56 %
kritika prostora / želja po novih prostorih	4	15,38 %	16	10,32 %	5,06 %
premalo prostih terminov za nove udeležence	4	15,38 %	16	10,32 %	5,06 %
možnost plačevanja tudi popoldne in na TRR	3	11,54 %	1	0,65 %	10,89 %
jeziki tudi dopoldne	1	3,85 %	0	0,00 %	3,85 %
kritika urnika (dejavnosti se prekrivajo oz. neustrezen termin)	1	3,85 %	13	8,39 %	-4,54 %
moteč vonj ob vstopu v stavbo	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %
prevelika gneča v skupinah	0	0,00 %	2	1,29 %	-1,29 %
občasna menjava banda	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %
izvedba letne produkcije	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %
omejitev št. dejavnosti na posameznika	1	3,85 %	0	0,00 %	3,85 %
več dejavnosti tudi popoldne	1	3,85 %	0	0,00 %	3,85 %
bolj urejeno podajanje informacij	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %

jeziki- konverzacija: znanje v skupini naj bo homogeno	0	0,00 %	2	1,29 %	-1,29 %
moti ne sankcionirano zamujanje obiskovalcev tečaja	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %
kritika izvajalca	0	0,00 %	1	0,65 %	-0,65 %

Vir: Prirejeno po podatkih Centra aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti (2016).

Iz tabele 6.8 lahko razberemo, da uporabniki, ki obiščejo CAF več kot enkrat na teden, v povprečju večkrat izražajo pohvale, po drugi strani pa izražajo tudi več kritik urnika, saj se jim dejavnosti prekrivajo ali pa jim ne ustreza termin dejavnosti. Uporabniki, ki CAF obiščejo le enkrat na teden, pa v povprečju navajajo željo, da bi imeli možnost popoldanskega plačila in plačila na bančni račun, so bolj kritični glede prostora in navajajo, da je premalo prostih terminov za nove udeležence, v primerjavi z uporabniki, ki CAF obiščejo več kot enkrat na teden. Pri ostalih lastnostih večjih razlik med uporabniki ni.

#### 6.2.4 Priporočila za izboljšavo anketnega vprašalnika

Na osnovi lastnega znanja bi priporočali naslednje izboljšave anketnega vprašalnika: *Starost* bi bilo bolje meriti z *uporabo numeričnega merjenja*, kar pomeni, da bi član centra napisal svojo dejansko starost ali pa bi napisal letnico rojstva. Ta način omogoča več različnih nadaljnjih izračunov, kot so povprečna starost članov centra aktivnosti, starost najmlajšega in najstarejšega člana ... Prav tako bi v primeru, da bi potrebovali starostne razrede, to naredili v programu, kjer bi zbrali podatke glede na potrebe raziskave. V primeru, da bi vseeno obdržali starostne razrede, pa je potrebno razrede definirati tako, da nobena izmed enot ne bo ustrezala dvema razredoma, ampak mora za vsako enoto obstajati le en razred, v katero ga lahko razvrstimo. V obstoječi anketi so odgovori pri spremenljivki starost člana definirani: do 50 let, 50–60 let, 60–70 let, 70–80 let in nad 80 let, kar pomeni, da enota, stara 60 let, ustreza dvema razredoma in sicer 50–60 let in 60–70 let. Pravilnejše bi bilo: 50 let in manj, 51–60 let, 61–70 let, 71–80 let, 81 let in več.

Pri polzaprtem vprašanju številka 4: Kje ste izvedeli za CAF, bi predlagala, da se pod odgovor 1 – od znancev, prijateljev, doda še besedilo sorodnikov, sosedov, saj so nekateri člani izbrali možnost 6 – drugo in napisali, da so za center izvedeli od sosede, brata, svakinje, vnukinje ...

Pri vprašanjih, kjer se meri zadovoljstvo z mersko lestvico, bi bilo bolje, da bi lestvica zadovoljstva naraščala od leve proti desni od najslabše do najboljše izbire oziroma od nezadovoljen/na do zelo zadovoljen/na. Z metodološkega vidika pa je v primeru merjenja zadovoljstva primernejša 5-stopenjska lestvica, kjer si vrednosti prav tako sledijo od najslabše do najboljše, podobno kot pri lestvici šolskih ocen, saj takšna lestvica poleg pozitivnega in negativnega polja vsebuje tudi nevtralni položaj. Prav tako lahko pri takšni merski lestvici naredimo manj kategorij tako, da združimo prvi dve negativni kategoriji, nato imamo nevtralno kategorijo in zadnji dve pozitivni kategoriji. Predlagam novo mersko lestvico, ki bi imela naslednje kategorije: 1 – zelo nezadovoljen/na, 2 – nezadovoljen/na, 3 – deloma nezadovoljen/na, deloma zadovoljen/na, 4 – zadovoljen/na, 5 – zelo zadovoljen/na.

Da bi pridobili podrobnejše podatke o samih članih, predlagam, da se na vprašalnik vključi še vprašanja o zakonskem stanu, tipu gospodinjstva ter ali so bili aktivni že v času pred upokojitvijo? Tako bi pridobili več podatkov ter še podrobneje spoznali člane CAF. Zakonski stan in tip gospodinjstva sta dodatni demografski spremenljivki, ki nam sporočita dodatne informacije o članu in njegovi življenjski situaciji. Prav tako bi lahko na podlagi teh dveh informacij pridobili podatek ali se dejavnosti udeležujejo poročeni, samski, tisti, ki živijo sami, ali z družino.

Informacija o obiskovanju dejavnosti pred upokojitvijo pa bi nam dala podatek, ali so člani centra tudi v delovno aktivni dobi živeli dejavno in je aktivna starost posledica utečene navade ali so člani posamezniki, ki so šele v tretjem življenjskem obdobju našli čas za dejavnosti in hobije.

Primeri vprašanj:

- *Zakonski stan:* 1 – poročen, 2 – zunajzakonska skupnost, 3 – samski, 4 – ovdovel, 5 – ločen, 6 – drugo

- *Tip gospodinjstva: 1 – živim sam/a, 2 – živim s partnerjem/zakoncem, 3 – živim z partnerjem in otroki, 4 – živim z otroki, 5 – živim s partnerjem in starši, 6 – živim s starši, 7 – drugo*
- *Ali ste se v času DO upokojitve obiskovali dejavnosti oziroma gojili hobije?  
DA/NE*

## 7 SKLEP

Eden glavnih izzivov sodobnih družb so demografske spremembe ter z njimi povezano staranje prebivalstva in organizacija skrbi, aktivnosti, storitev in programov za starejše. Tako kot v drugih državah se tudi v Sloveniji prebivalstvo intenzivno stara in ta demografska podoba s seboj prinaša potrebe po spremembi sistemov in politik na področju socialne varnosti, zdravstva in drugih (Filipovič Hrast in drugi 2014, 7). Kot smo že omenili, je eno ključnih vprašanj današnjega časa, kako starejšim zagotoviti čim bolj kakovostne in pestre programe za aktivno staranje, ki bodo ustrezali njihovim potrebam in željam ter starejšim omogočali, da čim dlje bivajo v domačem okolju. Biti dejaven v tretjem življenjskem obdobju še zdaleč ne pomeni le nekaj početi, ampak posamezniku prinese neko zadovoljitev, obenem pa vpliva na psihično in fizično počutje (Long in Lawton v Hojnik Zupanc 1997a, 84).

Če izhajamo iz Ramovševe (2003, 94–121) klasifikacije potreb, ki so značilne za tretje življenjsko obdobje, potem dejavnosti, ki jih ponuja CAF, zadovoljujejo potrebe po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine ter potrebe po medčloveškem odnosu. Glede na indeks potreb (Mali 2013, 23–31), ki omogočajo samostojno življenje starejših v skupnosti, dejavnosti CAF zadovoljujejo t. i. potrebo po delu in denarju, saj člani CAF s številnimi dejavnostmi, delavnicami, krožki in izleti zadovoljijo potrebo po aktivnosti. Prav tako pa z medsebojnim držanjem zadovoljujejo t. i. potrebo po stikih in družabnosti.

Programi CAF so namenjeni samostojnim starejšim, ki ne potrebujejo dodatne pomoči, saj CAF ne nudi oskrbe. Z vidika oblike pomoči, programe in dejavnosti CAF uvrščamo v kategorijo imenovano oblike preživljanja časa in zaposlitve, saj CAF ponuja številne programe, ki članom CAF ponujajo kvaliteno preživljanje prostega časa.

Z analizo podatkov smo ugotovili, da se največji delež članov CAF nahaja v starostnem razredu od 60 do 70 let (64 %), kar pomeni, da gre za mlajšo skupino starejših, za katero je značilna fizična in mentalna vitalnost. Za to skupino je značilno, da imajo veliko časa zase in za svoje konjičke. Gre za generacijo boomerjev za katero je značilno,

da so odraščali v času, ko je vladal optimizem, prav tako so priča nenehnemu tehnološkemu napredku. Generaciji boomerjev je pomembno lastno zdravje in počutje ter osebna rast. Je generacija, v kateri živi timski duh ter želja po mladostnosti.

Pretežno so uporabnice ženske (83,2 %), kar je tudi v skladu z demografsko sliko celotne starejše populacije. Lahko bi rekli, da so člani dobro izobraženi, saj ima 92 % narejenih vsaj srednjo šolo, od tega 19,7 % univerzitetno izobrazbo in 26,3 % višjo ali visoko izobrazbo, le 8 % je naredilo osnovno in poklicno šolo. Med samoanketiranci prevladujejo tisti, ki obiskujejo dve različni dejavnosti (27 %) ter obiskujejo CAF dvakrat na teden (36 %).

Kar 80 % članov je kot najpogostejši razlog za obiskovanje programov navedlo dobro kvaliteto programov, na drugem mestu je 65 % članov izbralo, da se želijo naučiti nekaj novega, na tretjem mestu je cenovna dostopnost programov in dejavnosti (65 %). Šele na četrtem mestu so kot razlog navedli željo po druženju (59 %). Iz odgovorov lahko sklepamo, da kljub temu, da so programi cenovno zelo ugodni (mesečna članarina znaša 10 evrov za vse dejavnosti, ki jih član obiskuje), še vedno navajajo kot glavni razlog udeležbe kvaliteten program dejavnosti. Prav tako je želja po novem znanju bolj v ospredju kot želja po druženju. Ker CAF v večjem številu obiskuje mlajša skupina upokojencev, lahko sklepam, da ima ta skupina še vedno dovolj velika socialna omrežja. Prav tako je le 8 % članov navedlo, da je eden izmed razlogov za obiskovanje programov CAF dodatna ponudba in storitve Doma starejših občanov Fužine (možnost kosil, storitve pedikure, kavarniške, šiviljske in frizerske storitve), do katerih imajo dostop člani CAF. Ta podatek nam pove, da člani CAF še ne potrebujejo dodatnih storitev oskrbe, ki bi jim olajšale vsakodnevno življenje.

Merjenje zadovoljstva članov centra aktivnosti je potrebno, saj lahko s pomočjo rezultatov nadgradijo in izboljšajo svojo ponudbo in storitve. Samoanketiranje predstavlja enega izmed načinov spremljanja in zagotavljanja kakovosti ponudbe in storitev. Po drugi strani pa je merjenje zadovoljstva pomembno tudi pri zagotavljanju ustreznih storitev/dejavnosti ter ustreznega odziva na potrebe članov, kar je zagotovo v interesu samega CAF.

Zagotovo je ena izmed pozitivnih ugotovitev analize, da člani ocenjujejo CAF zelo pozitivno. Če seštejemo odgovor zadovoljen/na in zelo zadovoljen/na ugotovimo, da so člani CAF na splošno zadovoljni, saj je 99,5 % zadovoljnih s ponudbo vsebin. Kot pravi član/ica: »Vsebine, ki jih obiskujem, so kvalitetne, strokovne in odnos izvajalcev vsebin je pohvale vreden. To se mi zdi zelo pomembno.«, spet drugi/a navaja: »Aktivnosti so super, skratka CAF deluje na nivoju in si zasluži vse pohvale, posebno pa vodja CAF-a.«, napisali so tudi »Ponujate zelo veliko različnih aktivnosti, tako, da lahko vsak najde nekaj zase.«. Skoraj vsi člani (99,5 %) so zadovoljni z strokovnostjo in načinom podajanja vsebin izvajalcev programov. Član/ica je napisala: »Nekateri izvajalci so res odlični – predvsem znajo motivirati starejše osebe, ki jim energija in volja pešata.«, spet druga članica je napisala: »Vsa pohvala mentorjem, ne le zaradi strokovnega vodenja, temveč tudi zaradi optimizma, vedno dobre volje in posluha za naše težave in pomanjkljivosti. Le naprej tako!« Malo manjši delež, čeprav še vedno visok (92,6 %), je zadovoljnih z ustreznostjo, urejenostjo in čistočo prostorov in opreme. Iz zapisov je mogoče razbrati, da jih motijo predvsem prostorska stiska, kot pravi članica: »Želela pa bi si, da bi imeli več prostora, da bi lahko sprejeli še več udeležencev.«, spet drugi je zapisal »Upam, da bo res zgrajen nov prostor za naše aktivnosti, da ne bo več prostorske stiske.«, »Komaj čakam novih prostorov, ker mislim, da bodo vse dejavnosti dobile nov zagon.«, »Včasih me moti glasba, ki je preglasna, ko imam pouk tujih jezikov, vendar vas občudujem, da sploh lahko sestavite urnik tako velikega števila dejavnosti in pri takšni prostorski stiski.«, »Povečajte število prezasedenih terminov.« Kot največje težave izpostavljajo premajhne prostore, prezasedene dejavnosti in premalo novih terminov dejavnosti za nove člane.

Ob upoštevanju povezave med zadovoljstvom in zvestobo, ugotovimo, da lahko vodstvo CAF pričakuje zveste člane, saj se zelo zadovoljni uporabniki v 95 % vračajo in postanejo zvesti ponudniku (Kavran 2001). Previdnost pri interpretaciji podatkov zadovoljstva ni odveč, saj druge raziskave kažejo na izredno skromnost in manjše zahteve starejše populacije, kar lahko vpliva na zelo pozitivno oceno (Hlebec in drugi v Hlebec in drugi 2014, 97). Prav tako moramo imeti v mislih, da so programi CAF tudi finančno zelo dostopni.

Iz podanih mnenj je 99 % članov zadovoljnih s podajanjem informacij in obvestil. Člani so še najmanj zadovoljni z urnikom dejavnosti, vendar je še vedno 88,7 % zadovoljnih članov, kot so napisali: »Želim si, da bi lahko obiskovala več aktivnosti, upam, da bo drugo leto boljše.«, »Želim si, da bi lahko kakšno aktivnost, ki jo obiskujem sedaj, zamenjala z drugo iz urnika.«, »Zavedam se, da urnik ne more biti optimalen za vsakogar. Tistim, ki stanujejo v bližini, je glede tega veliko lažje, vozačem pa težje.« in »Lahko bi obiskovala še kakšno dejavnost, pa je ne morem, ker se urniki prekrivajo z isto uro, istim dnem.«.

Če povežemo stopnjo zadovoljstva s teorijo, potem bo 65 % zadovoljnih in 95 % zelo zadovoljnih članov (p)ostalo zvestih CAF, ter če imamo v mislih, da so raziskave centrov aktivnosti pokazale, da se člani starajo »na mestu«, potem lahko sklepamo, da bo čez 10 let CAF obiskoval velik delež istih članov, vendar bodo najverjetneje njihove potrebe nekoliko drugačne, saj bodo tudi oni 10 let starejši. Vodstvu CAF bi svetovali, da naj bodo pozorni na spreminjanje potreb, saj je kakovost življenja starejših odvisna od zadovoljitve njihovih potreb.

Če primerjamo zadovoljstvo (s ponudbo CAF) tistih, ki obiskujejo CAF enkrat tedensko in tistih, ki ga obiskujejo dvakrat ali večkrat tedensko, ni bilo večjih razlik v zadovoljstvu, še vedno pa so člani, ki obiskujejo CAF večkrat tedensko, bolj zadovoljni kot člani, ki obiskujejo CAF le enkrat na teden. da tisti obiskovalci, ki CAF obiskujejo več kot enkrat na teden v primerjavi z obiskovalci, ki CAF obiščejo enkrat na teden, dosegajo v povprečju večje zadovoljstvo s ponudbo CAF.

Pri vprašanju o novih vsebinah na urniku je največ članov naštevalo dejavnosti, ki jih CAF že ponuja, ampak jih, kot smo razbrali iz njihovih pripomb, ne morejo obiskovati, saj so termini prezasedeni. Največ članov je omenilo, da si želi tečaj računalništva (11 %), ki ga CAF že ponuja, na drugem mestu (7,3 %) so različna predavanja, na tretjem mestu je joga (6,1 %), ki jo CAF prav tako že ponuja na svojem urniku. En član (1,2 %) je napisal, da je vsebin dovolj. V šolskem letu 2016/2017 bi bilo smotrno ponuditi več terminov računalništva in joge, ter organizirati večje število različnih tematsko



obarvanih predavanj. Rešitev situacije vidimo v prostorski širitvi, ki bi omogočala več razpisanih terminov posamezne dejavnosti, v katere bi se lahko vključili novi člani. Druga rešitev bi bila, da bi se omejilo število dejavnosti, ki jih lahko posamezni član obiskuje, vendar s tem omogočamo prostor za nezadovoljstvo tistih članov, ki že obiskujejo več dejavnosti in v Center aktivnosti prihajajo večkrat na teden.

Prav tako smo z analizo podatkov ugotovili, da ima lokacija CAF pomen za člane, saj tisti, ki ocenjujejo, da se CAF nahaja na dostopni lokaciji, opravijo več obiskov na teden. Tistim, ki obiskujejo CAF dvakrat ali večkrat na teden, pomeni dostopna lokacija CAF dodaten razlog za udeležbo v programih. Prav tako tisti, ki opravijo dva ali več kot dva obiska na teden, zaznavajo, da jim programi CAF nudijo kvalitetno preživljanje prostega časa. Člani, ki obišejo CAF dvakrat ali večkrat na teden, v povprečju večkrat izražajo pohvale, po drugi strani pa izražajo tudi več kritik na račun urnika, saj se jim dejavnosti prekrivajo ali pa jim ne ustreza termin dejavnosti. Uporabniki, ki CAF obišejo le enkrat na teden, navajajo željo, da bi imeli možnost popoldanskega plačila in plačila na bančni račun, so bolj kritični glede prostora in navajajo, da je premalo prostih terminov za nove udeležence.

Zavedati se moramo, da želijo starejši ostati aktivni in produktivni ter želijo početi nekaj koristnega zase, saj jim to omogoča ohranjanje lastne identitete. Posameznik izbira aktivnosti glede na svoje potrebe in možnosti, ki jih ponuja okolje. Aktivno življenje ohranja telesne in miselne sposobnosti, ki so temeljni pogoj za samostojno starost. Neizpodbitno dejstvo je, da so »tisti, ki vlagajo veliko energije v svoje dejavnosti, bolj zadovoljni s svojim življenjem kot drugi« (Hojnik-Zupanc 1999, 88).

## 8 LITERATURA

1. Bryant, Barbara Everitt and Jaesung Cha. 1996. Crossing the Threshold. *Marketing Research* 8 (4): 20–28.
2. Center aktivnosti Fužine (CAF) – Središče druženja in aktivnosti. Dostopno prek: <http://www.caf-ljubljana.si> (29. maj 2016).
3. Dnevni center aktivnosti Ljubljana. Dostopno prek: <http://www.dca-ljubljana.org/o-nas.html> (6. julij 2016).
4. Ergo inštitut, inštitut za uporabo znanosti, d.o.o. 2015. *Dnevni centri za starejše v Evropi. Mednarodno-primerjalna raziskava*. Inštitut Hevrek. Dostopno prek: <http://asso-projekt.si/wp-content/uploads/ASSO-Raziskava-SI.pdf> (17. julij 2016).
5. Filipovič Hrast, Maša, Valentina Hlebec, Duška Knežević Hočevar, Majda Črnič Istenič, Matic Kavčič, Sabina Jelenc Krašovec, Sonja Kump in Jana Mali. 2014. *Oskrba starejših v skupnosti: dejavnosti, akterji in predstave*. Ljubljana: fakulteta za družbene vede.
6. --- in Valentina Hlebec. 2015. *Staranje prebivalstva: oskrba, blaginja in solidarnost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
7. Findsen, Brian in Marvin Formosa. 2011. *Lifelong Learning in Later Life: A Handbook on Older Adult Learning*. Dostopno prek: <https://www.sensepublishers.com/media/611-lifelong-learning-in-later-life.pdf> (12. julij 2016).
8. Fornell, Claes G. in Eugene Anderson. 1994. Customer satisfaction, market share and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing* 58 (3): 53–67.
9. Hlebec, Valentina, Matic Kavčič, Maša Filipovič Hrast, Andreja Vezovnik in Martina Trbanc. 2010. *Samo da bo denar in zdravje: življenje starih revnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
10. ---, Matic Kavčič in Gabi Ogulin Počrvina. 2013. *Staranje, izziv za izobraževanje in medgeneracijsko sodelovanje (Učbenik programa za usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih)*. Ljubljana: Zveza ljudskih univerz Slovenije.
11. ---, Mateja Nagode in Maša Filipovič Hrast. 2014. *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
12. Hojnik-Zupanc, Ida. 1997a. *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko

- društvo Slovenije.
13. --- 1997b. Uravnovešeno staranje kot izziv (post)moderne družbe. *Družboslovne razprave* 23 (24/25): 49–58.
  14. --- 1999. *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
  15. Hvalič-Touzery, Simona. 2003. Stereotipi in dejstva o staranju in starih ljudeh. *Kakovostna starost* 6 (3): 52–56.
  16. --- 2009. *Aktivno staranje – Dnevni centri za aktivnosti za starejše (DCA)*. Dostopno prek: <http://www.inst-antonatrstenjaka.si/old/clanek.asp?ID=174> (29. maj 2016).
  17. Jelenc Krašovec, Sabina in Sonja Kump. 2009. *Udeležba starejših odraslih v izobraževanju v Sloveniji. V Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 15–43. Maribor: Aristej.
  18. Kalton, Graham in Vasja Vehovar. 2001. *Vzorčenje v anketah*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
  19. Kavran, Tanja. 2001. Kažipot do srečnega kupca. *Finance*, 28. maj. Dostopno prek: <http://www.finance.si/6184> (25. julij 2016).
  20. Kobentar, Radojka 2008. Socialni odnosi v starosti. *Socialna pedagogika* 12 (2): 146–160.
  21. Kotler, Philip. 1998. *Marketing Management - trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
  22. Krout, John A. 1997. Senior Center Programming and Frailty Among Older Persons. *Journal of Gerontological Social Work* 26 (3–4): 19–34.
  23. Leeuw, Edith Desiree de. 1992. *Data Quality in Mail; Telephone and Face to Face Surveys*. Amsterdam: TT-Publikaties Amsterdam. Dostopno prek: <https://edithl.home.xs4all.nl/pubs/disseddl.pdf> (14. maj 2016).
  24. Malačič, Janez. (2006). *Demografija – teorija, analiza, metode in modeli*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
  25. Mali, Jana. 2013. *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
  26. *Mestna občina Ljubljana*. 2016. Dostopno prek: <http://www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-ljubljani/starejsi/programi-nevladnih-organizacij/> (12. julij 2016).
  27. Milavec Kapun, Milena. 2011. *Staranje in starost*. Ljubljana: Zavod IRC.

28. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Republike Slovenije. 2006. *Strategija varstva starejših do leta 2010 – solidarnost, sožitje in kakovostno staranje*. Dostopno prek: [https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwj5szl9uzOAhUJuBoKHQi-ALQQFggqMAI&url=https%3A%2F%2Fwww.skupine.si%2Fmma%2Fstrategija%2520varstva%2520starej%25C5%25A1ih%2520do%2520leta%25202010%2520%2F2007112214370490%2F&usg=AFQjCNHpIBORxjWk3fVTDYvsMz9P5ABitg&sig2=syn5o9gEqY9Qax4p\\_UF-HQ&bvm=bv.131669213,d.d2s](https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwj5szl9uzOAhUJuBoKHQi-ALQQFggqMAI&url=https%3A%2F%2Fwww.skupine.si%2Fmma%2Fstrategija%2520varstva%2520starej%25C5%25A1ih%2520do%2520leta%25202010%2520%2F2007112214370490%2F&usg=AFQjCNHpIBORxjWk3fVTDYvsMz9P5ABitg&sig2=syn5o9gEqY9Qax4p_UF-HQ&bvm=bv.131669213,d.d2s) (25. maj 2016).
29. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. 2016. *Bela knjiga o pokojninah*. Dostopno prek: [http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko\\_sredisce/novica/article/1939/7901/](http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko_sredisce/novica/article/1939/7901/) (12. julij 2016).
30. Oliver, Richard L. 2010. *Satisfaction-A Behavioral perspective on the consumer* (second edition). New York: McGraw-Hill. Dostopno preko: [https://books.google.se/books?id=IJ5846z99tIC&pg=PR3&hl=sv&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.se/books?id=IJ5846z99tIC&pg=PR3&hl=sv&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false) (26. julij 2016).
31. Pardasani, Manoj. 2004. Senior Centers. *Activities, Adaptation & Aging* 28 (4): 27–44.
32. --- in Peter Thompson. 2012. Senior Centers: Innovative and Emerging Models. *Journal of Applied Gerontology* 31 (1): 52–77.
33. Pečjak, Vid. 2007. *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
34. Platise, Janez. 2009. *V Ljubljani nov Dnevni center za starejše*. Dostopno preko: <http://www.rtv slo.si/slike/photos/15676> (25. junij 2016).
35. Požarnik, Hubert. 1981. *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
36. Ramovš, Jože. 2003. *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
37. --- 2011. Potrebe, zmožnosti in stališča starejših ljudi v Sloveniji (Predstavitev raziskave prebivalstva v Sloveniji). *Kakovostna starost* 14 (2): 3–21.
38. Rener Tanja. 1997. Rastoča manjšina: problem negovalnega dela. *Družboslovne razprave* 13 (24/25): 40–48.
39. Snoj, Boris, Damijan Mumel, Anton Ogorelc in Nataša Kovačič. 2006. Measuring

- hotel guests satisfaction by conducting a consumer satisfaction survey. *Der Markt* 45(2): 88–97.
40. Statistični urad Republike Slovenije. 2016a. Dostopno prek: <http://www.stat.si/PopPiramida/Piramida2.asp> (2. avgust 2016).
41. Statistični urad Republike Slovenije. 2016b. Dostopno prek: <http://www.stat.si/StatWeb/pregled-podrocja?idp=104&headerbar=15> (2. avgust 2016).
42. Statistični urad Republike Slovenije. 2016c. Dostopno prek: <http://www.stat.si/StatWeb/pregled-podrocja?idp=95&headerbar=15> (2. avgust 2016).
43. Statistični urad Republike Slovenije. 2016č. Dostopno prek: [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/viewplus.asp?ma=H140S&ti=&path=../Database/Hitre\\_Repozitorij/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/viewplus.asp?ma=H140S&ti=&path=../Database/Hitre_Repozitorij/&lang=2) (2. avgust 2016).
44. Šircelj, Milivoja. 2009. Staranje prebivalstva v Sloveniji. V *Starejši ljudje v družbi sprememb*, ur. Valentina Hlebec, 15–43. Maribor: Aristej.
45. Tester, Susan. 2001. Day Services for Older People. V ***Adult Day Services and Social Inclusion: Better Days***, ur. Chris Clark, 19–45. London: Jessica Kingsley Publishers Ltd. Dostopno prek: Google Books.
46. Vertot, Nelka. 2008. *Prebivalstvo Slovenije se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno prek: [https://www.stat.si/doc/pub/Staranje\\_prebivalstva\\_slo.pdf](https://www.stat.si/doc/pub/Staranje_prebivalstva_slo.pdf) (10. julij 2016).
47. --- 2009. *Prebivalstvo Slovenije danes in jutri, 2008–2016: projekcije prebivalstva EUROPOP2008 za Slovenijo*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno prek: <https://www.stat.si/doc/pub/prebivalstvo2009.pdf> (8. julij. 2016).
48. Žibret, Andreja. 2015. *MOL hoče prodati delež v fužinskem domu starejših*. Dostopno prek: <http://www.delo.si/novice/ljubljana/mol-hoce-prodati-delez-v-fuzinskem-domu-starejsih.html> (3. julij 2016).
49. *Wordle*. Dostopno prek: <http://www.wordle.net/create> (6. avgust 2016).

## PRILOGA A

Dopis, ki so ga na dom prejeli člani CAF



CENTER AKTIVNOSTI FUŽINE  
Tel. št.: 051 41 79 11  
E-pošta: [caf@dso-fuzine.si](mailto:caf@dso-fuzine.si)

**Spoštovani CAF-ovci, člani in članice Centra Aktivnosti Fužine,**

?

?

pred vami je anketni vprašalnik, s katerim vas kot člana Centra Aktivnosti Fužine – Središča družbenih aktivnosti za starejše (CAF) povprašujemo o vaši oceni oz. mnenju glede zadovoljstva s ponudbo in kvaliteto izvajanja aktivnosti ter dogodkov v centru.

?

Vaša ocena in izraženo mnenje o pestrosti ponudbe in kvaliteti izvajanja aktivnosti in dogodkov ter o našem medsebojnem sodelovanju in izkušnjah v letu 2015 sta za naše delo zelo pomembna. Radi bi vedeli, ali smo izpolnili vaša pričakovanja.

?

Prosimo vas, da si vzamete nekaj časa in izpolnite anketni vprašalnik. Če je mogoče, vas prosimo, da ga oddate v zaprto skrinjico, ki se nahaja na recepciji Doma Starejših Občanov Fužine, najkasneje do **26. januarja 2016**. Anketa je anonimna. Povratne informacije bomo uporabili izključno v namenom izboljšanja kakovosti ponudbe v Centru Aktivnosti Fužine.

?

?

**Navodila za izpolnjevanje vprašalnika:**

- v prvi vrstici navajamo zaporedno številko označena vprašanja/področja/aktivnosti, ki so predmet vaše ocene/ziroma mnenja;
- v drugi vrstici navajamo način, s katerim izbrano oceno/mnenje označite.

?

?

?

?

?

Za vaše sodelovanje se vam že vnaprej najlepše zahvaljujemo.

?

?

# PRILOGA B

## Anketni vprašalnik



MERJENJE ZADOVOLJSTVA 2015 - ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

V Centru Aktivnosti Fužine (CAF) središču družjenja in aktivnosti za starejše želimo izboljšati kakovost našega dela. Pri tem nam bo v veliko pomoč vaše mnenje. Prosimo vas, da izpolnite anketni vprašalnik, ki je anonimna zadeva do 26. 1. 2016 oddate na recepciji doma. Zahvaljujemo se vam za vaše prijazno sodelovanje.

Prosimo, da označite krogec predzbranim odgovorom!

Prosimo vas za sledeče podatke članov (CAF-a):

1. spol člana  moški  ženska
2. starost člana  do 50 let  50 do 60 let  60 do 70 let  70 do 80 let  nad 80 let
3. izobrazba  osnovna  poklicna  srednja  višja ali visoka  univerzitetna

4. Promocija

Navodilo: Obkrožite odgovor.

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Kje ste izvedeli za Center aktivnosti Fužine?	Od znancev, prijateljev	Preko medijev (TV, revije, časopis,...)	Na spletni strani	V predstavitvenih materialih CAF-a	Preko društev	Drugo: (vpišite)

5. Navedenih nekaj razlogov, zaradi katerih se člani centra najpogosteje odločate za obiskovanje programov, ki jih CAF ponuja.

Kateri so po vašem mnenju najbolj pogosti?

Navodilo: Obkrožite številko pred svojo rditvijo. Možnih je več odgovorov.

1. Želja naučiti se nekaj novega
2. Ohranjanje in utrjevanje že pridobljenih znanj
3. Želja po druženju
4. CAF je na dostopni lokaciji
5. VDSO Fužine imam svojce (starše, stare starše, ...)
6. Zaradi samljenosti
7. Dodatna ponudba, ki jo Dom starejših občanov Fužine ponuja tudi članom centra (kosila, storitve pedikure, kavarna, civiljske, frizerske storitve...)
8. Cenovna dostopnost
9. CAF nudi dober program aktivnosti
10. Kvalitetno preživljanje prostega časa
11. Pridobivanje novih informacij
12. Drugo (vpišite): \_\_\_\_\_.

6. Ali ste zadovoljni s ponudbo vsebin, ki jih CAF ponuja? (Vadbe za ohranjanje psiho-fizične kondicije, vsebine izobraževalnega značaja, vsebine s poudarkom na umetniškem izražanju in otročnih spretnostih, kulturne in družabne aktivnosti, aktivno medgeneracijsko povezovanje in sodelovanje)

- zelo zadovoljen/na  zadovoljen/na  manj zadovoljen/na  nezadovoljen/na

7. Katere nove vsebine želite, da vključimo v ponudbo centra, ki jih sedaj na sedanjem urniku?

Navodilo: Vpišite svoje želje in predloge

---



---



---

8. Koliko različnih aktivnosti biskujete v centru? V kolikor biskujete več kot aktivnosti, opišite, koliko.

Navodilo: Obkrožite odgovor.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Več kot (koliko?): \_\_\_\_\_

9. Kolikokrat tedensko bi ščete CAF?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. Kako ste zadovoljni s strokovnostjo in načinom podajanja vsebin izvajalcev aktivnosti in programov (učiteljev, mentorjev, izvajalcev)?

- zelo zadovoljen/na ● zadovoljen/na ● manj zadovoljen/na ● nezadovoljen/na

11. Kako ste zadovoljni z ustreznostjo, urejenostjo in čistočo prostorov in opreme za izvajanje aktivnosti in programov CAF-a?

- zelo zadovoljen/na ● zadovoljen/na ● manj zadovoljen/na ● nezadovoljen/na

12. Kako ste zadovoljni z urnikom aktivnosti, ki ga CAF ponuja?

- zelo zadovoljen/na ● zadovoljen/na ● manj zadovoljen/na ● nezadovoljen/na

13. Ali ste zadovoljni z informacijami in obvestili, ki jih pošilja CAF svojim članom?

- zelo zadovoljen/na ● zadovoljen/na ● manj zadovoljen/na ● nezadovoljen/na

Te vrstice so namenjene vašemu osebnemu mnenju, predlogu, pobudi, pohvali:

---



---



---



---



---