

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

MAGISTRSKA NALOGA

INDIKATORJI ZADOVOLJSTVA STARŠEV Z
VRTCEM

SUZANA ANTIČ

KOPER, 2009

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Magistrska naloga

INDIKATORJI ZADOVOLJSTVA STARŠEV Z
VRTCEM

Suzana Antič

Koper, 2009

Mentor:izr. prof. dr. Anita Trnavčević

POVZETEK

Študijo primera smo zasnovali z namenom proučiti in meriti zadovoljstvo staršev z izbranim vrtcem. Osnovni cilj raziskave je bil oblikovati indikatorje zadovoljstva z vrtcem s strani staršev, ki imajo otroke vpisane v izbrani vrtec, ter izmeriti zadovoljstvo staršev z izbranim vrtcem. V kvalitativnem delu raziskave smo razvili indikatorje zadovoljstva, na osnovi katerih smo oblikovali inštrument za merjenje zadovoljstva z vrtcem. Uporabili smo kvotni vzorec staršev. Za namen kvantitativnega dela raziskave smo uporabili cenzus. Oblikovali smo štiri hipoteze in jih delno potrdili. Ugotovili smo, da so starši z vrtec zadovoljni, se pa posamezni indikatorji razlikujejo po stopnji pomembnosti in zadovoljstva.

Ključne besede: vrtec, zadovoljstvo, indikatorji, kvalitativna raziskava, kvantitativna raziskava

SUMMARY

The case study was designed with the purpose to study and measure parental satisfaction in selected kindergarten. The basic aim of research was to develop indicators, which was done by parents who have their children enrolled in selected kindergarten, and to measure satisfaction in this kindergarten. In qualitative part of the research we developed satisfaction indicators and based on them we developed measurement instrument. Quota sampling was employed. For the purpose of quantitative part of research we used census of respondents. We formed four hypotheses and partially confirmed them. The finding show that parents are satisfied with the kindergarten but some indicators differ regarding the level of importance and satisfaction.

Key words: kindergarten, satisfaction, indicators, qualitative research, quantitative research

UDK: 373.24(043.2)

ZAHVALA

S svojo raziskovalno nalogo, ki je nastala kot plod skupnega dela vseh, ki sooblikujemo delo in življenje vrtca Trnovo, želim prispevati skromen delež v slovenski prostor na področju predšolske vzgoje, in ob tem izražam hvaležnost vsem, ki ste mi, v času raziskovanja, stali ob strani.

Posebna zahvala gre moji družini; moji sončici Anji, hčerki, ki je ves čas z navdušenjem in razumevanjem spremljala moje delo, čeprav mnogokrat na svoj račun; Samu, soprogu, ki me je ves čas spodbujal in prevzemal moje naloge; moji sestri Snežki, ki je prevzemala vlogo druge mame in svoj prosti čas namenjala moji hčerki, in iskrena hvala mojima najdražjima staršema, ki sta verjela vame.

Zahvaljujem se vam, dragi:

- sodelavci vrtca Trnovo, ki ste s svojim delom prispevali k rezultatom naloge, vsakemu posamezno in vsem skupaj,
- starši vrtca Trnovo, ki ste skupaj z menoj ustvarili pričujoč prispevek - ki daje vpogled v vrtec in nakazuje smernice za delo v prihodnje - še posebej gospa Irena Samide, ki ste kot starš otroka našega vrtca spremljali razvoj moje naloge, od začetka do konca, in zame opravili tudi zadnje branje – lektoriranje naloge,
- mentorica izr. prof. dr. Anita Trnavčević, ki ste me mojstrsko usmerjali in spodbujali k dokončanju magistrske naloge, za vso vašo življenjsko energijo, plemenitost in zahtevnost, ki ste jo vseskozi prenašali name in me bogatili in
- dr. Janez Jerman za vse najine pogovore in diskusije.

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opis raziskovalnega problema	1
1.2	Razvoj kurikuluma	1
1.3	Kakovost vrtca in zadovoljstvo staršev	2
1.4	Namen, cilji in hipoteze.....	3
1.5	Metodologija	4
1.5.1	Vzorec	4
1.5.2	Metode zbiranja podatkov.....	5
1.5.3	Metode analize podatkov	5
1.6	Omejitve raziskave	6
2	Teoretična izhodišča	7
2.1	Marketizacija v vzgoji in izobraževanju – vrtec na trgu	7
2.2	Marketizacijski procesi.....	8
2.3	Kakovost.....	10
2.3.1	Opredelitve kakovosti	10
2.3.2	Kakovost vrtcev	11
2.3.3	Diskurz kakovosti v slovenskem prostoru	14
2.3.4	Oblikovanje percepcij o kakovosti storitev v vrtcu	14
2.4	Marketinška kultura organizacije in merjenje zadovoljstva.....	15
2.5	Zadovoljstvo	16
2.5.1	Opredelitev zadovoljstva	17
2.5.2	Posebnosti opredeljevanja zadovoljstva v vrtcu	21
3	Kontekst raziskave.....	23
3.1	Značilnosti vrtcev	23
3.2	Izbrani vrtec.....	23
4	Metodologija.....	25
4.1	Namen, cilji in hipoteze.....	25
4.2	Vzorčenje.....	26
4.3	Metode zbiranja podatkov:.....	27
4.3.1	Izhodišča anketnega vprašalnika.....	27
4.3.2	Struktura anketnega vprašalnika	28
4.3.3	Anketni vprašalnik – pilotna verzija	28
4.3.4	Anketni vprašalnik – izvedba anketiranja.....	29
4.4	Metode analize podatkov:	29
4.5	Omejitve raziskave	30
4.6	Potek empiričnega dela	31

5	Analiza in interpretacija podatkov	33
5.1	Opis vzorca.....	33
5.2	Zadovoljstvo kot odziv na posamezne elemente dejavnosti: opisna statistika za odvisne spremenljivke in razlike	35
5.2.1	Izbira vrtca: Dejavniki vpliva na izbiro vrtca	36
5.2.2	Izbira vrtca: Dejavniki za odločitev o vpisu	36
5.2.3	Zadovoljstvo z vrtcem: vloga staršev v vrtcu	37
5.2.4	Zadovoljstvo z vrtcem: Delo strokovnih delavcev	39
5.2.5	Zadovoljstvo z vrtcem: program vrtca	45
5.2.6	Zadovoljstvo z vrtcem: vodenje vrtca.....	48
5.2.7	Zadovoljstvo z vrtcem: organiziranost.....	51
5.2.8	Zadovoljstvo z vrtcem: pogoji dela v vrtcu	53
5.3	Zadovoljstvo kot odziv na dimenzije dejavnosti: opisna statistika za odvisne kompozitne spremenljivke	55
5.4	Celovita ocena zadovoljstva z vrtcem.....	57
5.4.1	Zadovoljstvo staršev z vrtcem kot celoto.....	57
5.4.2	Zadovoljstvo otrok z vrtcem kot celoto	58
5.4.3	Dejavnosti, o katerih sporočajo otroci, ko izražajo zadovoljstvo	58
5.4.4	Dejavnosti, o katerih sporočajo otroci, ko izražajo nezadovoljstvo	59
5.4.5	Način izražanja nezadovoljstva.....	60
5.4.6	Pripombe/sporočila anketirancev	61
5.5	Faktorska analiza – za elemente pomembnosti	61
5.5.1	Faktorska analiza – za elemente zadovoljstva	63
5.5.2	Razlike med stopnjo izobrazbe pri kompozitnih spremenljivkah.....	65
5.5.3	Povezave med dejavniki odločitve in pomembnostjo kompozitnih spremenljivk.....	67
6	Zaključek	69
6.1	Priporočila za prakso	72
6.2	Priporočila za nadaljnje raziskovanje.....	72
	Literatura	75
	Priloge.....	81

PONAZORILA

Tabela 4.1	Časovnica o poteku raziskave.....	31
Tabela 5.1	Struktura anketirancev glede na spol.....	33
Tabela 5.2	Struktura izobrazbe očeta	34
Tabela 5.3	Struktura izobrazbe matere	34
Tabela 5.4	Število otrok v družini	35
Tabela 5.5	Število otrok v vrtcu	35
Tabela 5.6	Opisna statistika za dejavnike, ki so vplivali na odločitev pri izbiri vrtca ..	36
Tabela 5.7	Opisna statistika za trditve z dejavniki, ki so pogojevali odločitev za izbiro vrtca	37
Tabela 5.8	Opisna statistika za pomembnost – vloga staršev v vrtcu	37
Tabela 5.9	Opisna statistika za zadovoljstvo – vloga staršev v vrtcu.....	38
Tabela 5.10	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “vloga staršev v vrtcu”	38
Tabela 5.11	Opisna statistika za pomembnost – delo strokovnih delavcev	39
Tabela 5.12	Opisna statistika za zadovoljstvo – delo strokovnih delavcev.....	40
Tabela 5.13	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “delo strokovnih delavcev”	41
Tabela 5.14	Opisna statistika za pomembnost – program vrtca	46
Tabela 5.15	Opisna statistika za zadovoljstvo – program vrtca	46
Tabela 5.16	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “program vrtca”.....	47
Tabela 5.17	Opisna statistika za pomembnost – vodenje vrtca	48
Tabela 5.18	Opisna statistika za zadovoljstvo – vodenje vrtca	49
Tabela 5.19	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “vodenje vrtca”.....	49
Tabela 5.20	Opisna statistika za pomembnost – organiziranost.....	51
Tabela 5.21	Opisna statistika za zadovoljstvo – organiziranost.....	52
Tabela 5.22	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “organiziranost”	52
Tabela 5.23	Opisna statistika za pomembnost – pogoji dela v vrtcu	53
Tabela 5.24	Opisna statistika za zadovoljstvo – pogoji dela v vrtcu.....	54
Tabela 5.25	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “pogoji dela v vrtcu”	54

Tabela 5.26	Opisna statistika za pomembnost dimenzij (kompozitov) vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu	56
Tabela 5.27	Opisna statistika za zadovoljstvo – vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu	56
Tabela 5.28	t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za kompozitne spremenljivke “vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu”	57
Tabela 5.29	Struktura odgovorov staršev na vprašanje “Ali ste z vrtcem kot celoto zadovoljni?”	58
Tabela 5.30	Struktura odgovorov staršev o otrokovem zadovoljstvu z vrtcem kot celoto.....	58
Tabela 5.31	Struktura odgovorov staršev o otrokovem izražanju zadovoljstva.....	59
Tabela 5.32	Struktura odgovorov staršev o otrokovem izražanju nezadovoljstva	60
Tabela 5.33	Struktura odgovorov staršev o načinu otrokovega izražanja nezadovoljstva	60
Tabela 5.34	Struktura odgovorov staršev o pomembnih sporočilih.....	61
Tabela 5.35	Kaiser-Meyer-Olkinov in Bartlettov test	62
Tabela 5.36	Kaiser-Meyer-Olkinov in Bartlettov test	63
Tabela 5.37	Faktorji za pomembnost in zadovoljstvo elementov	64
Tabela 5.38	Test homogenosti varianc in analiza variance	65
Tabela 5.39	Test homogenosti varianc in analiza variance	66
Tabela P1	Komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji	89
Tabela P2	Lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev	91
Tabela P3	Strukturna matrika po “varimax” rotaciji	93
Tabela P4	Komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji	97
Tabela P 5	Lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev	99
Tabela P6	Strukturna matrika po “varimax” rotaciji	101
Tabela P7	Opisna statistika za pomembnost vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu glede na izobrazbo matere	105
Tabela P8	Opisna statistika za pomembnost vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu glede na izobrazbo očeta.....	106

Tabela P9	Povezave med dejavniki, ki so vplivali na odločitev o izbiri vrtca in pomembnostjo kompozitnih spremenljivk “vloga staršev v vrtcu”, “delo strokovnih delavcev”, “program vrtca”, “vodenje vrtca”, “organiziranost” in “pogoji dela v vrtcu”	107
-----------	--	-----

1 UVOD

1.1 Opis raziskovalnega problema

Sistem vzgoje in izobraževanja v Sloveniji se od nastanka nove države v letu 1991 in v različnih časovnih obdobjih, praktično bi lahko rekli nenehno, prenavlja. Poseben poudarek je na kakovosti tako vzgojnega dela (npr. leto 1999, 2000, 2001 in v zadnjih dveh letih) kot tudi medsebojnih odnosov. Ker so v vzgojni proces posredno in neposredno vključene različne in mnoge zainteresirane javnosti, je potrebno učinkovito usklajevanje različnosti. To dosega vrtci z različnimi oblikami delovanja, še posebej poglobljeno pa delajo na ravni medsebojnih odnosov. Postopnost, refleksija, razprave ipd. so njihove strategije za udejanjanje zastavljenih ciljev. Vrednost takšnega dela se kaže v izjemnem povpraševanju po vrtcih in tudi po izbranem vrtcu s strani staršev; zaupanju, ki ga ti izražajo na roditeljskih sestankih, in v izjemnem interesu za aktivno, neposredno vključevanje v delo in življenje vrtca.

Starši in zaposleni se zavedajo pomembnosti medsebojnega povezovanja, komuniciranja in sodelovanja, ki pomenijo nujen pogoj za kakovostno delo vrtca in obenem ti procesi prispevajo k ustvarjanju temeljev so-oblikovanja kurikula. Zakonsko predpisane oblike sodelovanja s starši ne zadostujejo več – treba je razvijati svojstven kurikulum medsebojnega sodelovanja, ki vrtcu omogoča pozicioniranje na trgu. Vrtci se v tej prenovi oziroma nenehnem prenavljanju programov, vsebin in didaktičnih pristopov srečujemo z dvema vprašanjema: prvič, z vprašanjem kurikularnih sprememb in dilem ter drugič, z vprašanjem kakovosti vrtcev in zadovoljstva staršev. Če se s strokovnimi in kurikularnimi problemi vrtci intenzivno ukvarjamo, pa je zadovoljstvo in predvsem spremljanje in merjenje zadovoljstva neraziskano področje.

1.2 Razvoj kurikulumuma

Konceptualna prenova vrtcev bo, kot vse kaže, po več let trajajoči razpravi o vzgoji dosegla svoj vrh z razpravo o vzgojnem konceptu na teoretični, izvedbeni in zakonodajni ravni. Ravno ta prenova pa odpira razmislek o vzgojnih konceptih, njihovi smiselnosti, funkcionalnosti, uresničljivosti ter o možnostih njihovega uresničevanja tudi na področju predšolske vzgoje.

Kurikuli vseh evropskih držav za vse nivoje – od vrtca do univerzitetnega šolstva – in tako tudi slovenski, se začenjajo s poglavjem o temeljnih vrednotah, iz katerih so izvedeni cilji, vsebine in metodologija vzgojno-izobraževalnega procesa. Cilji izhajajo iz vrednotnega sistema, reda in hierarhije generalnih, splošnih in posebnih vrednot, ki v pluralni demokratični družbi nastajajo kot ploden konsenz skupnih vrednot različnih interesnih skupnosti in njim ustreznih različnih nivojih splošnosti (Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v RS 1995, Kurikulum za vrtce 1999).

Da okvirni vzgojni program za predšolsko vzgojo na državnem nivoju lahko nastane, je potreben konsenz vseh družbenih skupin. Znotraj programa pa ima vsaka vzgojno-izobraževalna ustanova možnost in priložnost, da oblikuje svoj vzgojni koncept in okvirni vzgojni načrt, ki je v strukturnem pogledu vzporeden učnemu načrtu in z njim povezan v skladno celoto. Kot kažejo javne razprave, so to pogoji, ki omogočajo razvoj kakovostnih vrtcev.

Samo dober kurikulum še ni dovolj, da se bodo starši odločali za vpis svojih otrok prav v določen vrtec, zato je treba posebno pozornost namenjati tudi védenju, po katerem sodijo starši in druge zainteresirane javnosti o kakovosti vrtca, torej kateri so indikatorji njihovega zadovoljstva.

1.3 Kakovost vrtca in zadovoljstvo staršev

Vrtci v Sloveniji in predvsem v Ljubljani se srečujemo z vprašanjem merjenja kakovosti vrtca. Glede na različne pristope, npr. Zavoda za šolstvo – letni inovacijski projekti – iščemo tudi svoje poti za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti ter skladno s teoretičnimi in praktičnimi možnostmi ter znanjem oblikujemo samo-evalvacijo kot filozofijo delovanja vrtca. Vendar pa se ne samo zavedamo, ampak tudi zaznavamo potrebo po sistematičnem ugotavljanju in spremljanju zadovoljstva staršev z vrtcem. Rešitve ne moremo iskati v tujini niti se ozirati po izkušnjah in dobri praksi vrtcev v tujini, saj so le-ti v Evropi in drugje po svetu drugače zasnovani. Morda je bistvena razlika ta, da večinoma nimajo nacionalnega kurikula. V literaturi ni zaslediti raziskav, ki bi posegale na področje predšolske vzgoje v takem pomenu in obliki, kot jo imamo v Sloveniji. V Sloveniji imajo poleg države – ki nudi zakonske osnove in strokovni okvir tudi z Nacionalno strategijo vzgoje in izobraževanja za trajnostni razvoj – pri zagotavljanju pogojev in izboljševanju kakovosti pri implementaciji Nacionalne strategije odločilno vlogo občine, ki so kot ustanoviteljice odgovorne za financiranje vrtcev v celoti in postavljajo vrtce v središče vzgojnega in učnega procesa za otroke.

Eden od pomembnih ciljev ljubljanskih vrtcev je medsebojno širjenje kakovostne prakse in optimalni razvoj vsakega vrtca, skladno z njegovimi vizijami in cilji. Mestna občina Ljubljana kot ustanoviteljica vrtcev je zainteresirana za kakovostno predšolsko vzgojo in predvsem želi zadovoljne starše (kar pomeni ‘mir’ v vrtcih). Vrtci pa se usmerjajo k spremljanju zadovoljstva staršev tudi zato, da se a) vrtci, ki imajo prazen prostor, napolnijo, saj zadovoljni starši širijo ‘dober glas’ o vrtcu in b) otroci v vrtcih živijo srečno otroštvo s strokovnjaki, ki ustvarjajo optimalne pogoje otrokovega razvoja in da so starši zadovoljni, saj so njihova pričakovanja izpolnjena. Za to pa je treba razviti inštrument za merjenje zadovoljstva in zadovoljstvo v vrtcu tudi izmeriti – in to je jedro pričujoče magistrske naloge.

1.4 Namen, cilji in hipoteze

Namen magistrske naloge je proučiti in meriti zadovoljstvo staršev z izbranim vrtcem.

Osnovni cilj raziskave je oblikovati indikatorje zadovoljstva z vrtcem s strani staršev, ki imajo otroke vpisane v izbrani vrtec, ter izmeriti zadovoljstvo staršev z izbranim vrtcem.

Raziskava sledi naslednjim ciljem:

- kritično osvetliti in analizirati sodobno literaturo in raziskave s področja kakovosti in zadovoljstva;
- opredeliti indikatorje, po katerih starši sodijo o zadovoljstvu z vrtcem;
- izdelati merski inštrument za merjenje zadovoljstva staršev z vrtcem;
- ugotoviti stopnjo zadovoljstva staršev z vrtcem;
- ugotoviti, kateri faktorji definirajo zadovoljstvo staršev;
- podati priporočila za nadaljnje raziskovanje ter za management vrtcev.

V Sloveniji je v okviru Šole za ravnatelje potekala projektna aktivnost v okviru ESS projekta z naslovom Indikatorji zadovoljstva s šolo, katerega namen je bil oblikovati indikatorje zadovoljstva za šolo. Svoje ugotovitve in predvsem metodološka priporočila, kako pristopiti k merjenju zadovoljstva v šolah, so avtorji objavili v monografiji, ki po svojih metodoloških izhodiščih služi kot osnova za zasnovo empiričnega dela pričujoče naloge (glej Trnavčevič et al. 2008). V svoji magistrski nalogi želim seči dlje kot omenjeni projekt, saj bom ugotovljene indikatorje oblikovala v anketni vprašalnik ter zadovoljstvo staršev z vrtcem tudi izmerila, kar pa v omenjenem projektu ni bilo narejeno.

Pojem indikator uporabljam v enakem pomenu, kot je uporabljen v projektu Šole za ravnatelje. Indikator označuje tista področja in dejavnosti, ki skozi izide in rezultate evocirajo zadovoljstvo, ne pa oblike izražanja zadovoljstva oz. emocionalnega odziva, npr. nasmeha.

Za namen kvantitativnega dela raziskave, to je merjenje zadovoljstva z vrtcem, smo oblikovali naslednje hipoteze:

- H1: Obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri naslednjih dimenzijah: vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu.
- H2: Obstaja pomembna razlika med latentno strukturo pomembnosti elementov in latentno strukturo zadovoljstva z elementi.
- H3: Obstaja statistično pomembna razlika med izobrazbo staršev in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

- H4: Obstaja statistično pomembna pozitivna povezava med dejavniki odločitve vpisa otroka v vrtec in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

1.5 Metodologija

Raziskavo sem zasnovala kot študijo primera in je sestavljena iz dveh delov, iz kvalitativnega in kvantitativnega. Za doseganje navedenih ciljev je tudi empirični del naloge, torej raziskava, razdeljen v dva dela:

a) kvalitativni del:

Z namenom generiranja indikatorjev, ki so po mnenju staršev pomembne sestavine zadovoljstva s storitvami vrtca, sem izvedla polstrukturirane intervjuje s skupinami staršev izbranega vrtca.

Temeljno raziskovalno vprašanje v tem delu je: Po čem starši sodijo o kakovosti storitev vrtca in kdaj ter zakaj so z vrtcem zadovoljni?

b) kvantitativni del:

Na osnovi dobljenih indikatorjev sem oblikovala hipoteze in anketni vprašalnik, ga testirala ter po nekaj popravkih izvedla anketo na vzorcu (cenzusu) staršev (družin), ki imajo otroka vpisanega v izbranem vrtcu. Zbrane podatke sem statistično analizirala ter interpretirala.

1.5.1 Vzorec

‘Primer’ predstavlja vrtec v Ljubljani, ki je polno zaseden in je po njem veliko povpraševanje. Starši v pogovorih velikokrat poudarjajo, da so z vrtcem zadovoljni. Glede na dva dela raziskave je v nadaljevanju pojasnjen vzorec.

a) kvalitativni del:

Določili smo kvotni vzorec, ki je temeljil na starostnih skupinah otrok. To pomeni, da smo vključili po 4 starše iz vsake starostne skupine, kar pomeni pri 5 starostnih skupinah (v vsaki po 4 starši) skupaj 20 staršev z namenom generiranja indikatorjev.

b) kvantitativni del:

V vzorec (cenzus) so bile vključene vse družine, ki imajo otroke v izbranem vrtcu. Glede na to, da so družine tudi enoroditeljske, smo jih zaprosili, da vprašalnik izpolni eden od staršev v družini. To pomeni, da smo vprašalnik razdelili 330 družinam, saj je bilo v vrtec v letu 2008, ko smo izvajali empirično raziskavo, vpisanih 330 otrok.

1.5.2 Metode zbiranja podatkov

V raziskavi sem uporabila naslednje metode zbiranja podatkov:

a) kvalitativni del:

Izvedla sem polstrukturirane skupinske intervjuje s petimi skupinami staršev. Prednost takega intervjuvanja je v 'izmenjavi pogledov' ter v poglobljenosti in fleksibilnosti izvedbe, ki jo omogoča polstrukturiran intervju (Kvale 1996). Za skupinski intervju smo se odločili zato, ker smo želeli izkoristiti prednost dinamike v skupini.

b) kvantitativni del:

Zasnovala sem anketni vprašalnik, ki je temeljil na dimenzijah in indikatorjih zadovoljstva, kot so jih opredelili starši v intervjujih, dopnila pa sem ga tudi z dimenzijami in indikatorji, ki jih obstoječe raziskave in literatura že definirajo. Anketni vprašalnik je vseboval ocenjevalne lestvice, ki so predstavljale numerične variable za nadaljnjo parametrično statistično analizo. Anketne vprašalnike smo razdelili staršem neposredno prek njihovih otrok in zagotovili anonimnost.

1.5.3 Metode analize podatkov

Za analizo podatkov smo uporabili različne metode analize podatkov:

a) kvalitativni del:

Uporabila sem metodo analize vsebine (Esterby-Smith, Thorpe in Lowe 2005) in se opirala predvsem na ključne besede v tekstu. Ker sem intervjuje posnela in naredila njihove prepise, sem jim lahko določila tudi ključne besede.

b) kvantitativni del:

Podatke smo statistično obdelali, analizirali in interpretirali. Prikazana je opisna statistika, v okviru katere smo pri opisnih spremenljivkah izračunali absolutne frekvence in strukturne odstotke, pri numeričnih spremenljivkah pa izračunali aritmetične sredine in standardne deviacije ter preverili normalnost porazdelitve s testom Kolmogorov-Smirnov

V okviru mer povezanosti smo pri opisnih spremenljivkah izračunali stopnjo kontingence, pri numeričnih spremenljivkah pa Pearsonov koeficient korelacije.

Na osnovi korelacijske matrike numeričnih spremenljivk smo izvedli eksplorativno faktorsko analizo, s katero smo določili faktorje (dimenzije), ki sestavljajo latentno strukturo koncepta zadovoljstva.

1.6 Omejitve raziskave

Omejitve raziskave smo razdelili na vsebinske in metodološke.

Vsebinske omejitve:

- osredotočila sem se na zadovoljstvo in ne na kakovost;
- nisem proučevala posameznih psiholoških dimenzij in afektivnih odzivov, temveč izide in procese, ki evocirajo zadovoljstvo;
- nisem posebej proučevala samoevalvacije ipd., čeprav nastajajo merski instrumenti na področju kakovosti tudi z namenom samoevalvacije vrtcev.

Metodološke omejitve:

Ugotovitev ne posplošujemo na slovenski prostor, torej na vse vrtce v Sloveniji, vendar poudarjam, da so indikatorji lahko relevantni tudi za druge slovenske vrtce, anketni vprašalnik pa izhodišče za ostale vrtce. V svoji raziskavi se usmerjam le na starše, ne na otroke ali druge zainteresirane javnosti.

2 TEORETIČNA IZHODIŠČA

2.1 Marketizacija v vzgoji in izobraževanju – vrtec na trgu

Marketizacijo v vzgoji in izobraževanju lahko razumemo kot proces, s katerim snovalci šolskih politik spodbujajo vzgojno-izobraževalne organizacije k tržnemu obnašanju (Trnavčevič 2007, Trnavčevič in Logaj 2007). Vrtci so v slovenskem prostoru že nekaj časa na trgu, saj so neobvezni, čeprav uresničujejo in izvajajo potrebno družbeno funkcijo, tj. vzgojno-izobraževalno delo s predšolskimi otroki in tudi varstvo otrok. Kaj pomeni trg vrtca in ponudba z vidika starša? Trnavčevič (2007, 14) pravi, da “‘trg’ lahko razumemo kot pomensko prazen in da postane na ravni ‘lokalnega’ oz. postmodernističnega vidika viden v lokalnem okolju takrat, ko mu ljudje pripišejo pomen”. ‘Novodobni starši’ živijo v svetu izbire, navajeni so izbirati pravzaprav vse, od izdelkov na policah v trgovinah do visoko profesionalnih storitev, kot je npr. zdravnik. Zaradi ‘navajenosti’ izbiranja in zakonsko opredeljene pravice do izbire vrtca (Zakon o vrtcih 2005, člen 9) in s tem po njihovi presoji izbire najboljše možnosti, napolnijo starši in tudi druge zainteresirane javnosti lokalni trg z vsebino – tekmovanjem, izbiro, marketingom.

Res pa je tudi, da starši praviloma prosto izbirajo vrtec in nimajo omejitve pri vpisu glede na okoliš, tako kot to velja za osnovne šole (glej Uredba o merilih za oblikovanje javne mreže osnovnih sol, javne mreže osnovnih sol in zavodov za vzgojo in izobraževanje otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami ter javne mreže glasbenih šol, 1998), vendar so se v zadnjih nekaj letih predvsem v Osrednji slovenski regiji zgodile spremembe glede povpraševanja po vrtcih. Dokler so imeli vrtci dovolj prostora, so sprejeli vsakega otroka ne glede na SES, stalno bivališče in podobno. Leta 2005 pa se je delež vključenih otrok v vrtce povečal, prostorske zmogljivosti pa omejevale ‘prost vpis’, zato odtlej obravnavamo starše po načelu komisijskih sprejemov z omejitvijo vpisa, predvsem velja to za otroke prvega starostnega obdobja. S tega vidika za ljubljanske vrtce ne moremo trditi, da velja ‘prosti trg’. Starši so pod pritiskom, ne izbere vrtca, ampak zagotovitve prostora – prostega mesta za svojega otroka. Prav tako ne moremo govoriti o ‘prostem trgu’ v tistih slovenskih občinah, ki imajo malo otrok in veliko prostih mest v vrtcu.

Kot opozarja Trnavčevič (2007), je treba razlikovati med različnimi oblikami marketizacije oziroma pomensko ločiti marketizacijske procese, ki niso statične kategorije, ampak so dinamični s spreminjajočo se vsebino in obliko. To opažajo tudi vrtci, saj ti v različnih obdobjih, glede na zasedenost vrtcev, delujejo oziroma so izpostavljeni delovanju trga. Dejanski trg se bo verjetno izpostavil takrat, ko bo v vrtcih dovolj prostih mest za vse otroke, starši pa se bodo odločali glede na ponujene programe in storitve vrtca. Takrat bosta tako kakovost kot tudi zadovoljstvo ključna za

pridobivanje konkurenčne prednosti, vrtci pa bodo morali upoštevati nove okoliščine in razvijati posebnosti 'marketinga vrtca'.

2.2 Marketizacijski procesi

Sodobna literatura na področju vzgoje in izobraževanja obravnava marketizacijo šolstva v downiverzitetnem izobraževanju kot pomembno značilnost sedanosti in prihodnosti šolstva kot sistema, ki vključuje celotno vertikalno od vrtca do univerz. Številni znani avtorji so razvili različne definicije pojmovanja marketizacije v vzgoji in izobraževanju. Tako npr. Dehli (1996a, b) piše o marketizaciji kot procesu in krovnem pojmu, ki vključuje štiri procese: decentralizacijo, deregulacijo, per capita in posredovanje moči iz višjih na nižje nivoje.

Decentralizacija pomeni prenos pooblastil iz centra na periferijo – v najenostavnejši interpretaciji to pomeni odmik od enega centra k več centrom, razpršenih tako na regijskem kot lokalnem nivoju (Koren 2007). Deregulacija (Apple 2004 a, b) pomeni odmik od reguliranega okolja, v katerem delujejo šolski sistemi in vnašanje zakonitosti trga v šolske institucije ter na področje vzgoje in izobraževanja. Per capita (glavarina) v šolskem sistemu pomeni financiranje na učenca oz. dijaka 'po glavi', kar je Amerika izvedla v obliki vavčerjev – to je v osnovi ček, ki ga starši unovčijo ob vpisu v željeno šolo. Posredovanje moči iz višjih na nižje nivoje pa je povezano z večjo avtonomijo posamezne šole, v našem primeru vrtca, v sistemu.

Marketizacija je hkrati povezana s temeljnim konceptom izbire, ki temelji na pravici staršev, da si izberejo vrtec oz. šolo po svojih željah in interesih. Izbira je kompleksen proces, pri čemer je izbira opredeljena že v Beli knjigi (Krek 1995) o šolstvu kot vrednota, ki jo lahko živi vsak starš. Glede na spremljanja zadnjih let definirajo starši izbiro večplastno; ta vključuje med drugim organizacijo logistike, program, imidž ustanove idr.

Na drugi strani pa imajo tako šole kot vrtci svoje mehanizme vključevanja otrok v institucije (Wells, Lopez, Scott in Holme 1999; Wells 2002; Trnavčević 2002). Ti avtorji razpravljajo o fenomenu posnemanja smetane oz. o segregaciji. Wells celo uporablja nesimpatični izraz "šole kot sortirne mašine". Opozarja, da je lahko izraz 'prosta izbira' za starše zgolj navidezen in da lahko šole uporabljajo senzibilen pristop za izvajanje segregacije. Boljše in enake možnosti, ki so obljubljene s strani sistema v konceptu izbire, pa lahko pomenijo nevarnost in zavajanje ter ustvarjanje lažnega občutka iluzije staršu, da je vpis otroka zares njegova prosta izbira. To Trnavčević (2002) opisuje kot cream skimming; v prevodu to pomeni posnemanje smetane – šole izberejo tiste učence, ki jim 'najbolje' sodijo v obstoječo kulturo in vrednote šole. Ker je pri tem uporabljen argument, temelječ na strokovnih rešitvah, ki pa bi lahko bile tudi drugačne, lahko vprašanje enakih možnosti zakrije temeljno vprašanje proste izbire z vidika segregacijske vloge šole.

Naslednja dilema je vezana na kritiko šol in drugih javnih institucij, ki jih je Friedman (v Trnavčevič et al. 2007) označil kot birokratske institucije. Zato je bila njegova rešitev v tem, da se šole in vrtci postavijo na trg. V Ameriki sta leta 1990 to idejo razvila Chubb in Moe, (glej Trnavčevič et al. 2007). Tako so vse nadaljnje reforme v ZDA, Avstraliji, Angliji sledile tem idejam in v svoje šole uvedle procese deregulacije, decentralizacije, financiranje po glavi in večje avtonomije institucij.

Vendar se to ni zgodilo in dogajalo zgolj v Ameriki. Tudi evropsko javno šolstvo temelji na principih marketizacije (Hirvenoja 1999, Seppanen 2003) in tudi slovenske šole, predvsem srednje, se na snovalce šolskih politik odzivajo tako, da vnašajo v šole principe trga; to pa pomeni konkurenco, tekmovanje in razvoj t. i. audit kulture – nenehno preverjanje in ocenjevanje stanja (glej Stronach 2000, Trnavčevič in Logaj 2008).

Če vse to velja za šole, pa je za slovenske vrtce veljala trditev proste izbire staršev vse do trenutka, ko je bilo povpraševanje po vrtcih večje od števila ponujenih prostih mest za otroke.

Vrtci so bili vedno lokalno usmerjeni in financirani s strani občin, s tem pa tudi decentralizirani, zato so lahko vrtci v slovenskem prostoru prilagajali in ustvarjali politiko lokalne skupnosti. Ta premik se je zgodil s sprejemom nove zakonodaje ZVRT (1996) in ZOFVI (1996), ki je vrtce postavila kot temeljni postulat vzgoje in izobraževanja v celotni vertikali MŠŠ. Kljub teoretično opevani decentralizaciji in deregulaciji v osnovnih in srednjih šolah, pa vrtci to živijo in občutijo včasih kot breme, včasih pa kot dobro priložnost, ki pomeni za vrtce razvoj. Krovni zakonodajni predpisi države vežejo tako vrtce kot ustanoviteljico k uresničevanju zakonskih regulativ, lokalne skupnosti po Sloveniji pa ne zdržijo bremen s strani države, zato se prenekateri vrtci znajdejo v nezavidljivem položaju.

Vrtci so tradicionalno vpeti v proces decentralizacije z vidika snovanja tako državne kot lokalne politike. Tako so vrtci v tem procesu v zadnjih letih oblikovali lastne mehanizme delovanja, kar pomeni na eni strani prilagajanje in zadostitev zahtevam MŠŠ ter na drugi strani prilagajanje zahtevam ustanovitelja.

Z vidika deregulacije so vrtci od nekdaj podlegali nekaterim zakonitostim trga, saj so bili izpostavljeni prostovoljni vključitvi otrok v vrtec in izbiri vrtca s strani staršev. V primerjavi z osnovno šolo, ki je obvezna, se vrtci obnašajo kot neobvezna 'zgodba', kar pomeni, da o marketizaciji, kot o njej pišejo v srednji in osnovni šoli, v vrtcih težko govorimo.

Glede na to, da so vrtci tradicionalno na trgu, je od nekdaj prisotno vprašanje kakovosti vrtcev in zadovoljstva staršev z vrtcem. Literature na temo kakovosti je veliko, medtem ko je za zadovoljstvo, ki predstavlja – glede na to, kako ga poskušamo obravnavati in meriti – koncept iz poslovnega sveta in je za vrtec nedvomno pomembna

kategorija, premalo načinov in izbire za spremljanje in merjenje zadovoljstva sistema kot celote.

2.3 Kakovost

V novejši literaturi najdemo številne prispevke, ki razlagajo in definirajo kakovostne institucije ter kurikule predšolske vzgoje ter pogoje za njihovo uresničitev. Marjanovič Umek (2000) pravi, da je opazen premik tako evropskih kot drugih držav za kakovost na področju vzgoje in izobraževanja. Opaža se intenzivnejše razvojno raziskovalno delo in širša družbena skrb za razvoj področja predšolske vzgoje. Avtorica ugotavlja, da je raziskovanje kakovosti eno najbolj aktualnih področij, ki poteka v dveh smereh: zunanja evalvacija vrtca ali programa, ter samoevalvacija, ki omogoča vrtcu "postaviti ogledalo", s katerim bo dobil objektivne odgovore o svoji kakovosti, primerjalno z drugimi, in s tem usmeritve za nadaljnje spreminjanje.

2.3.1 Opredelitve kakovosti

Na področju managementa obstajajo različni pristopi h kakovosti. Po eni strani imamo pristope, ki so vezani na merjenje kakovosti izdelkov in jih lahko povezujemo s kontrolo kakovosti. Po drugi strani imamo razumevanje kakovosti kot usmerjenost v izboljševanje in obvladovanje procesov, ki se odraža kot ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti (quality assurance) in vrsto drugih pristopov, npr. koncept poslovne odličnosti. Na področju storitev je bil med drugimi oblikovan model SERVQUAL avtorjev Parasurama, Zeithaml in Berry (1993). Parasuraman, Zeithmal in Berry (1993) kakovost storitev opredeljujejo kot presojo odjemalcev o odličnosti storitev; po modelu za merjenje kakovosti storitev SERVQUAL zajema ta pet dimenzij kakovosti: otipljive sestavine, zanesljivost, sposobnost reagiranja, prepričljivost in empatijo. V osnovi gre za ugotavljanje razkoraka med pričakovano in zaznano vrednostjo storitve. Burch et al. (2004) razpravljajo o SERVQUAL-u in primerjajo model s SERVPERF-om, ki sta ga razvila Cronin in Taylor (1992). Predvsem pa odpirajo vprašanje, kako meriti kakovost storitev, saj so te raznolike, neoprijemljive in tesno povezane z izvajalcem storitve.

Groonros (1984 v Burch et al. 2004) je razvil definicijo kakovosti, ki ima dve dimenziji, funkcijsko in tehnično. Tehnična pomeni, da gre za merjenje glede na določene standarde, funkcijska pa pomeni način, kako je storitev 'dostavljena' odjemalcem. In ker odjemalci o tehničnih vidikih storitve ne vedo veliko, je ravno funkcijska dimenzija tista, ki je za kakovost storitev pomembna.

Posebej zanimiv pregled razvoja definicij kakovosti podajata Winn in Cameron (1998), ki menita, da se je fokus definicij spreminjal od ugotavljanja kakovosti izdelka (število napak v izdelku) v procesne dejavnike in v kakovost organizacije, kar omenja tudi Sallis (1993).

Kakovost, ki je po mnenju Winna in Cameronove (1998) postala najvišji cilj organizacij, pa zaokrožuje in vsebuje kakovost izidov, procesov in učinkov. Avtorja tudi menita, da je relativno malo empiričnih raziskav o kakovosti organizacije, povečal pa se je korpus priporočil, kako kakovost dosegati; torej kakšne strategije so potrebne za doseganje kakovosti. Winn in Cameron (1998) navajata tudi vrsto atributov, ki izhajajo iz različnih definicij kakovosti in so bili identificirani kot ključni dejavniki organizacijske kakovosti. Med njimi je tudi zadovoljstvo odjemalcev s storitvami. Voss et al. (2004) tudi poudarjajo, da je vedno razlika med razumevanjem in opredeljevanjem kakovosti s strani izvajalca in s strani odjemalca storitve. Če torej proučujemo kakovost v vrtcu, je pomembno upoštevati vsaj naslednje:

- da ima vrtec (vzgojitelj) drugačno zaznavo o kakovosti kot odjemalec (starš, otrok);
- da je procesnost bistveno težje meriti kot končni izdelek ter
- da v vrtcu ne moremo določiti, kaj je izdelek vzgojnega procesa.

S tega vidika modeli, v osnovi narejeni za proizvodne izdelke ali storitve, ki niso vzgojni, niso neposredno primerni za aplikacijo v vrtce.

2.3.2 Kakovost vrtcev

Howes, Philips in Whitebook (1992) pri definiranju kakovosti vrtcev¹ izhajajo iz standardov FIDCR (Federal Interagency Day Care Requirements) ter ločujejo strukturne in procesne kazalnike kakovosti. Prvi opisujejo število otrok v skupini, število otrok na odraslega in izobrazbo vzgojiteljice, se pravi kazalnike, ki so objektivno merljivi in določljivi ter odvisni od države, na drugi strani pa so procesni kazalniki, ki se nanašajo na ponudbo aktivnosti in vedenje vzgojiteljice ter jih lahko določimo le na osnovi interpretacije in ocene ekspertov, so težje določljivi in jih tudi težko reguliramo. Kljub vsemu pa ugotavljajo, da sta oba kaznika tesno povezana, saj npr. število otrok na vzgojiteljico vpliva na njen način dela z otroki.

Za področje vzgoje in izobraževanja Elfer in Wedge (1996) menita, da se vzgoja vsakega otroka odvija skozi vrsto enkratnih odnosov. Menita, da je razpravljanje o kakovosti nesmiselno, če niso jasne vrednote in prepričanja, na katerih temelji. Pravita, da za vsako institucijo stoji več interesnih skupin (starši, strokovno osebje, lokalna skupnost), ki imajo ključni interes z vidika načela multikulturne družbe, zato morajo koncepti kakovosti v šolstvu jasno izražati vrednotne orientacije. Singer (1996) kritizira stališče, da so le strokovnjaki zmožni definirati kakovost predšolske vzgoje v vrtcih. Pravi, da je treba pri empiričnem raziskovanju upoštevati perspektive otrok ter povezati

¹ Uporabljamo izraz vrtci, čeprav to ni neposreden prevod izraza Day Care.

perspektive in teorije raziskovalcev, strokovnih delavcev in staršev brez postavljanja enega od naštetih v dominantni položaj..

Tudi Katz (1993) pravi, da so kazalniki kakovosti programov ter postopki ocenjevanja kompleksna vprašanja. Avtorica (ibid.) predstavlja različne perspektive, ki jih praktiki in raziskovalci lahko uporabijo kot svoje izhodišče:

- perspektiva od spodaj navzgor: kako program doživljajo otroci, ki so vanj vključeni;
- perspektiva od znotraj navzven: kako program doživljajo starši;
- perspektiva od znotraj: kako program doživlja osebje vrtca;
- perspektiva od zunaj: se ukvarja z vprašanjem, kako program služi lokalni in širši družbeni skupnosti.

Woodhead (1999, 7) govori o kakovosti kot viziji slehernega, ki je usmerjen v kakovostno življenje otrok, vendar pa nastopi dilema pri razumevanju pojma kakovosti, pa tudi pri tem, kako jo doseči in kdaj vemo, da smo jo dosegli. Koncept kakovosti razume kot kompleksen pojem, v katerem ne izpostavlja le tehničnega vprašanja, ampak se ukvarja tudi s subjektivnimi komponentami. Govori o vrednotah, ki se nanašajo na otroštvo in so lahko izražene tako na politični kot osebni ravni. Opozarja na nevarnost prevelike pozornosti materialnim kazalnikom kakovosti, saj se tako izgubijo subtilni kakovostni in procesni kazalniki kakovosti. Še posebej opozarja, da je potrebna previdnost, kadar govorimo o kakovosti vrtcev na sploh in pri tem pozabimo na pomembne predpostavke otrokovega razvoja in cilje predšolske vzgoje iz različnih socialno kulturnih ustanov.

S tega vidika lahko pogledamo tudi koncept kakovosti, ki so ga Marjanovič Umek, Fekonja, Kavčič in Poljanšek (2002) razvili za slovenski prostor, pri čemer so njihova izhodišča usmerjena v razumevanje kakovosti kot pogoja za uspešno delo vrtcev.

Marjanovič Umek idr. (2002) poudarjajo, da dosedanja proučevanja kakovosti vrtcev narekujejo vsaj dve pomembni usmeritvi:

- področje predšolske vzgoje v vrtcu ob siceršnjem upoštevanju nekaterih temeljnih izhodišč, ki veljajo za ostale ravni vzgoje in izobraževanja, zahteva oblikovanje lastnega koncepta kakovosti;
- v posameznih državah je glede na specifično ureditev predšolske vzgoje v vrtcih nujno iskati lastne poti in pristope za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti, pri tem pa je seveda nujno upoštevati širše teoretske koncepte, ki soodločajo obči okvir za opredelitev koncepta in kazalcev kakovosti (str. 12).

Če torej izhajamo iz njihove utemeljitve izhodišč razvoja sistema kakovosti v vrtcih, potem nas zanima vsebinski, torej kurikularni vidik, tako s perspektive procesov, vsebin in izidov. Če pa našo razpravo razvijamo iz njihove ideje o tem, da prilagodimo,

razvijemo in smiselno dodelamo sistem, ki je izpeljan iz podobnih principov kot v drugih segmentih oz. nivojih vzgojno-izobraževalnega sistema, potem se na nek način vrnemo na to, kako šole razvijajo koncept kakovosti, oziroma, na katere principe lahko kakovost v vrtcih tudi naslonimo. In v šolskih sistemih v Sloveniji in v svetu se srečujemo s koncepti, katerih temelj je kakovost organizacije (npr. vrtca) kot celote, poleg tega pa so zanje značilni taki načini merjenja kakovosti, ki lahko podajo celovito oceno o kakovosti, tako o procesnih kot tudi strukturnih ter vsebinskih kazalcih.

Layzer in Goodson (2006, 558) razpravljata o različnih perspektivah, ki jih imajo tri ključne skupine vrtca: starši, otroci in zaposleni. Posebej poudarjata, da se te perspektive ne izključujejo, vendar niso identične v poudarkih. Tako je za starše pomembna varnost, odpiralni čas ipd, za otroke varnost, sprejetost itd., za vzgojitelje pa razmerje vzgojitelj – otroci (velikost skupin), dobri delovni pogoji itd. V povezavi s temi perspektivami pa lahko obstajajo različne definicije kakovosti vrtca. Tako avtorici navajata, da “kakovost vrtca² lahko široko opredelimo kot vidike okolja in otrokovih izkušenj, ki ustvarjajo pogoje za otrokov razvoj. Ogromno število spremenljivk lahko vključimo v to široko definicijo in raziskovalci se ne strinjajo z njihovo vlogo in pomembnostjo”. Avtorici sta izpostavili strukturne (npr. velikost oddelkov), programske (kurikularne) in ‘okoljske’ (značilnosti, povezane z domom, npr. SES in fizičnimi pogoji v vrtcu) značilnosti oziroma sestavine kakovosti. Hkrati pa sta izpostavili problem merjenja kakovosti predvsem z vidika tega, da merimo ‘otipljive’ sestavine in da na nekatere spremenljivke, kot je npr. dohodek družine, vrtec nima vpliva. Če pogledamo njun pogled na kakovost, vidimo določeno podobnost s slovenskim modelom ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti, kot so ga zasnovali Marjanovič Umek idr. (2002). V obeh primerih se srečamo z enakimi sestavinami. Kar pa nas zanima in kar je pogojeno tudi z merjenjem kakovosti, pa je to, kar Layzer in Goodson (2006) opredeljujeta kot različne perspektive, torej skupine, ki o kakovosti sodijo. S tega vidika je vprašanje, ali in v kolikšni meri imajo npr. starši vpogled v institucijo kot celoto, in predvsem, ali jih celota sploh zanima, ali pa jih zanima predvsem njihov otrok. Zato tudi posledično izražajo sodbe o kakovosti s tistim delom vrtca, ki je neposredno povezan z njihovim otrokom. Če rečemo poenostavljeno: “Vrtec je dober, če je moj otrok v njem zadovoljen”. Zato je možno ugotavljanje kakovosti v vrtcu tudi z modeli, ki temeljijo na pričakovanjih in zaznavah oz. pričakovani in zaznani kakovosti.

² Avtorici govorita o *early care* in o *educational setting*, kar smo prevedli oz. prilagodili kot *vrtec*, čeprav prevod ni popolnoma točen in da je pri *early care* poudarek na varstvu otrok, pri *educational setting* pa na vzgojnemu programu.

2.3.3 Diskurz kakovosti v slovenskem prostoru

Batistič Zorec (2003) razvija diskurz kakovosti in se opira na Moss, Dahlberg in Pence (2000), ki kritično osvetljujejo razvoj novega – managerističnega diskurza, ki je prišel na področje predšolske vzgoje:

prek dominacije novega ‘managerizma’ na področju socialnih služb, ki stremi k iskanju univerzalnih rešitev problemov nezadostnosti, neustreznosti in kaosa, značilna za ‘stare’ prakse (menedžerska kontrola kot nasprotje tehnokratizma in birokratizma). Kontrola se izvaja z eksternimi metodami evalvacije in regulacije pa tudi samodiscipline skozi proces normalizacije (povzročča samoregulacijo skozi ponotranjanje standardov, ciljev in praks). Standardi kakovosti potemtakem niso le zunanje aplicirani, ampak ‘vladajo dušam’ praktikov, pri čemer obljublajo obvladovanje kompleksnosti in negotovosti modernega sveta.

Podobno kot Batistič Zorec pišeta tudi Beckmann in Cooper (2006) o prodoru novega managerializma na področje vzgoje in izobraževanja. Čeprav se njuna razprava nanaša predvsem na področje srednjega in visokega šolstva, pa so principi, ki jih prikazujeta in kritično osvetljuje, značilni tudi za področje predšolske vzgoje. Govorita namreč o novem managerializmu kot ideologiji, ki je izrasla iz ‘upora’ proti birokratizaciji in birokraciji kot rigidnem elementu v vzgojno-izobraževalnih organizacijah. Novi managerializem pa vnaša drugačen pogled na vodenje teh organizacij in posledično tudi na sam proces vzgojno-izobraževalnega dela. V tem kontekstu je poudarek predvsem na managerskih principih, ki vzgojno-izobraževalne organizacije definirajo v ‘podjetniškem’ smislu in se vidik profesionalnosti razume kot ovira za delo, ne pa kot izhodišče za delo z otroki.

Usmerjenost k iskanju univerzalnih kriterijev, ki bodo zagotavljali ‘varnost’ koncepta kakovosti, je pravzaprav najsodobnejši trend v šolskih politikah v Evropi in svetu (Trnavčevič 2007).

2.3.4 Oblikovanje percepcij o kakovosti storitev v vrtcu

Starši in druge javnosti so tisti, ki o vrtcu oblikujejo podobo in jo na osnovi lastnih izkušenj z vrtcem in seveda izkušenj svojih otrok tudi širijo v svojih socialnih mrežah. Če nas zanimajo kakovost vrtca in percepcije staršev kot posrednih odjemalcev storitev vrtca, potem nas zanima, kako se percepcije v tej posebni skupini oblikujejo. Dagger in Sweeney (2007) sta proučevala, kako ‘novinci’ (novice customers) in ‘veterani’ (longer-term customers) oblikujejo percepcije o kakovosti skozi čas. Pri tem opredeljujeta ‘novince’ kot tiste, ki so odjemalci manj kot 6 mesecev in ‘veterane’ kot tiste, ki so več kot 3 leta odjemalci iste storitve pri istem ponudniku. Njuno izhodišče je, da se v

storitvah, kot so npr. izobraževanje, kozmetična dejavnost in bančništvo teža atributov³ kakovosti spreminja. “Razumevanje, kako atributi storitve skupaj prispevajo k sodbam o izvedeni storitvi, kako se prepletajo in kako se njihov relativni vpliv spreminja med sprejemanjem (vključenostjo), bistveno prispeva k teoriji in praksi (Rust in Oliver 1994)” (Dagger in Sweeney 2007, 23). Tak pogled je zanimiv za vrtce in lahko rečemo za vse vzgojno-izobraževalne organizacije, saj je ravno za vzgojo in izobraževanje značilno, da so otroci, učenci, dijaki, študentje relativno dolgo vključeni v institucijo. Zato lahko otroke, ki so prvih 6 mesecev v vrtcu, gledamo kot novince in tiste, ki so dlje, kot veterane. Predpostavljamo lahko, da njihovi starši spreminjajo percepcije o kakovosti vrtca in da se z ‘delovno dobo’ otroka v vrtcu spreminja pomembnost posameznih atributov kakovosti. Iz izkušenj npr. opazamo, da starši kakovost vrtca v prvih mesecih po vključitvi ocenjujejo po tem, koliko je otrok spal, jokal ipd. Kasneje pa jih vedno bolj zanima, kaj so delali (programski vidik), kako se je otrok vključil v igro (socialna interakcija) in kaj otrok doma pokaže, da ‘zna’. Zato vrtci posvečajo veliko pozornosti sodelovanju s starši in sporočanju o svojem delu prav njim.

V slovenskem prostoru je bilo in je veliko napisanega o pomenu sodelovanja vrtca s starši. Zato so starši, ki imajo otroka vključenega v vrtec, pomembna in zanimiva ciljna skupina ocenjevanja kakovosti vrtca (notranja in zunanja). Brooker (2002) ter drugi ugotavljajo, da je sodelovanje večplastno pogojeno in odvisno od pripravljenosti vodstva in strokovnih delavcev (glej Logaj 2007) po preseganju strogih meja med vlogo vzgojitelja in staršev, kar lahko pomeni, da je treba spremljati zadovoljstvo staršev z vrtcem. Samo spremljanje pa je pogojeno s kulturo, ki jo posamezen vrtec razvija in razvije. Marketinško kulturo lahko povežemo tudi s tem, da se usmerjenost zaposlenih prenese na odjemalce, ki so v središču dogajanja in razmišljanja vseh v organizaciji.

2.4 Marketinška kultura organizacije in merjenje zadovoljstva

O kulturi govorijo številne definicije. Biloslavo (2007) je strnil definicije v preglednico in izpostavil npr. Scheina, Hofstedeja, Kotterja ter Hesketta in Tavčarja. Biloslavo (2007, 29–30) ugotavlja, da “nekatero od teh definicij govorijo o vrednotah in prepričanjih, druge poudarjajo predvsem znanje, nekatere pomene, ki si jih skupaj delimo, spet druge poudarjajo organizacijski etos, nekatere pa mite, simbole in rituale”. Hofstede (1993) opredeljuje kulturo kot konstrukt, ki ni neposredno merljiv; o kulturi sklepamo le posredno prek zapisov ter vedenja ljudi v skupnosti. Biloslavo (2007) med tipologijami kulture, ki jih sicer navajajo različni avtorji, omenja tipologijo po Cameron in Quinnu, ki eno od kultur poimenujeta kultura trga. Le-ta ima nekaj značilnosti, med katerimi so npr. tekmovalnost, pomembnost dosežkov ipd. Če to kulturo pogledamo z vidika poudarka, ki ga daje trgu, potem bi pričakovali, da jo lahko poimenujemo

³ Kot attribute navajata avtorja npr. interakcijo, strokovnost, otipljive elemente.

marketinška kultura. Vendar pa so značilnosti marketinške kulture drugačne v smislu poudarkov, ki jih ta ima.

Webster (1993) je proučevala marketinško kulturo storitvenih organizacij. Snoj (2007) povzema njeno definicijo in pravi:

Marketinška kultura je po Webstrove (1995) tista sestavina celotne organizacijske kulture, ki se nanaša na vzorec skupnih vrednot in prepričanj, ki so v pomoč zaposlenim, da razumejo in "občutijo" marketinško funkcijo in jim tako določa norme vedenja v organizaciji. Nanaša se tudi na pomen, ki ga organizacija kot celota daje marketinški funkciji in na način izvajanja marketinških dejavnosti v organizaciji (62).

Če torej pogledamo opredelitev kulture trga po Cameronu in Quinnu ter opredelitev marketinške kulture po Webster (1993), vidimo, da so vrednote v obeh vrstah kulture utemeljene v trgu in njegovih zakonitostih, da pa Cameron in Quinn izpostavljata principe trga in na njih utemeljujeta kulturo (torej z vidika delovanja in obnašanja zaposlenih), Webstrove pa se usmeri na funkcijo marketinga, ki postane 'vse prežemajoča'. Morda s tega vidika sprejmemo Singhovo (2004) tezo, da je treba značilnosti marketinške kulture oblikovati v filozofijo organizacije, v kateri osrednje mesto zavzema odjemalec. V našem primeru vrtca to pomeni, da ključni odjemalci storitev vrtca, to so starši in otroci (in zaposleni), postanejo osrednji 'prostor', v katerega se usmerja vse delovanje. To pomeni, da je treba spremljati, raziskovati z namenom razumevanja njihovih potreb, želja in pričakovanj, identificirati, kaj je njim pomembno in se kot vrtec na to odzvati v čim večji meri. Če torej marketinško kulturo vrtca pogledamo z vidika filozofije (vrednot in prepričanj), z vidika delovanja (aktivnosti in procesov) ter z vidika usmerjenosti v odjemalce, potem nas zanima, kako so pričakovanja in potrebe staršev in otrok zadovoljene, kaj je staršem kot posrednim odjemalcem storitev vrtca pomembno in kakšna je stopnja zadovoljstva z vrtcem kot celoto oz. s posameznimi 'transakcijami'.

2.5 Zadovoljstvo

Zadovoljstvo Sallis (1993) označuje kot eno od dimenzij, ki sestavljajo kakovost oz. kot sestavino definicije kakovosti. Ta vsebuje dve dimenziji: merjenje po standardih in zadovoljstvo. Giese in Cote (2000) menita, da je zadovoljstvo nejasno, slabo opredeljeno in da pravzaprav o enotni definiciji zadovoljstva ne moremo govoriti. Po njunem mnenju pa imajo sicer različne definicije tri skupne sestavine: 1) zadovoljstvo odjemalcev je odziv oziroma 'odgovor' (emocionalni ali kognitivni); 2) odziv se nanaša na določen fokus (pričakovanje, izdelek, nakupovalna izkušnja itd.); 3) odziv se zgodi v določenem času (po nakupu; po izbiri, ki temelji na akumuliranih izkušnjah ipd.) (Giese in Cote 2000, 1). Enako poudarjajo Navarro, Iglesias in Torres (2005) in menijo, da zato, ker ni enotne definicije zadovoljstva, tudi ni univerzalnega merskega inštrumenta.

Navarro, Iglesias in Torres (2005, 507-508) tudi izpostavljajo, da je zadovoljstvo “skupek afektivnega in različno intenzivnega odgovora, usmerjenega na specifičen vidik pridobitve in/ali nakupa, ki se zgodi v določenem trenutku, ko posameznik ocenjuje objekt”. Zato je zadovoljstvo vedno povezano z dogodkom – nakupom – pridobitvijo, torej z rezultatom in z nekim procesom. Vendar se kot ‘stopnja’ zadovoljstva izrazi predvsem z rezultatom oz. izidom. Nekateri avtorji, Johnson in drugi (v Snoj, 2007), ugotavljajo, da zadovoljstvo odjemalca vpliva na vedenje odjemalca ter na učinkovitost in uspešnost institucije kot ponudnika.

Na področju vzgoje in izobraževanja je zadovoljstvo relativno nov koncept. Seveda so se že v preteklosti vrtci ukvarjali s tem, koliko so starši zadovoljni z delom vrtca kot celote, nov pa je predvsem vidik, da skupaj z razvojem konceptov, kot so kakovost, evalvacija in samoevalvacija, pridobiva tudi zadovoljstvo poseben pomen. Če pogledamo šole, potem je zadovoljstvo staršev eden od možnih dejavnikov za vpis otrok v šolo, v vrtcih pa je vprašanje zadovoljstva otrok osrednje, saj otroci med drugim tudi manj zbolevajo, če se v vrtcu dobro počutijo. Tako starši ne potrebujejo bolniških odsotnosti, kar pomeni, da so s tega vidika zadovoljni. Z vidika vrtca kot organizacije pa je sistematično ugotavljanje zadovoljstva odjemalcev storitev vrtca (primarno staršev in otrok) osrednji koncept ‘novega vrtca’. Res pa je, da celo vrsto principov in načinov merjenja zadovoljstva z vrtcem ‘uvažamo’ z drugih področij (storitvenih dejavnosti) in jih prilagajamo za potrebe posameznega vrtca in da vrtci sicer poskušajo po ‘zdravi pameti’ spremljati zadovoljstvo staršev z vrtcem, nimajo pa nobene raziskave s področja predšolske vzgoje o ugotavljanju zadovoljstva staršev z vrtcem. Zato v nadaljevanju prikazujemo in kritično osvetljujemo tako ‘splošne’ opredelitve zadovoljstva, ki veljajo za storitvene dejavnosti, v empiričnem delu pa izhajamo iz slovenskega okolja in specifično iz okolja, v katerem deluje vrtec, ki je vključen v raziskavo.

2.5.1 Opredelitev zadovoljstva

Giese in Cote (2000) opozarjata, da nimamo enotne opredelitve koncepta zadovoljstva in da obstaja odsotnost konsenza o definiciji zadovoljstva in odsotnost enotnih merskih lestvic. Mnogi avtorji se strinjajo, da gre za razumevanje zadovoljstva kot psihološkega procesa oziroma, kot menijo Navarro, Iglesias in Torres (2005, 507), je “zadovoljstvo končno stanje psihološkega procesa”. Za razliko od kakovosti, ki po definiciji Sallisa (1993) pomeni tudi “objektivno kakovost”, torej dosežene standarde.

Večina sodobnih definicij izhaja iz definicije Gieseja in Coteja (2000, 3) ki sta nakazala, da je zadovoljstvo lahko definirano kot “sumarno, afektivno ter glede na moč merjene spremenljivke usmerjeno na specifične vidike prejetja in /ali uporabe, ki se dogaja v določenem trenutku ko posameznik ocenjuje vrednost objekta”.

Posameznik se torej odziva, pojem odziva pa vsebuje dve dimenziji in sicer emocionalno in kognitivno. Sodobnejše definicije priznavajo (in poudarjajo)

emocionalni odziv, posebej pa to emocionalno dimenzijo poudarjajo odjemalci, kjer afektiven odziv variira v intenzivnosti in je odvisen od situacije.

Fokus odziva je objekt, ki sproža posameznikovo zadovoljstvo in običajno vsebuje primerjavo izidov glede na standard, posebej pa velja poudariti, da je zadovoljstvo v osnovi post nakupni fenomen, pri čemer s tega vidika obstaja cela vrsta subtilnih razlik, npr. odločitev o nakupu je lahko ocenjena po izbiri, vendar pred dejanskim nakupom. Zadovoljstvo se lahko zgodi tudi pred izbiro ali celo v odsotnosti nakupa ali izbire. Nobena od teh razlik glede na časovne okvirje ni pravilna ali nepravilna, saj zadovoljstvo variira v času in je določeno samo s trenutkom in v trenutku, ko se evalvacija dogaja (Giese in Cote 2000, ii). Avtorja posebej poudarjata, da naj bi bili raziskovalci sposobni razviti kompleksnejše in za empirične potrebe koristnejše definicije, kot so obstoječe, posebej je pomembno, da so definicije in mere ter merski instrumenti relevantni le za specifične kontekste. Avtorja opozarjata, da študije o zadovoljstvu odjemalcev velikokrat označujejo pomanjkanje in nekonsistentnost definicij ter odsotnost metodološke standardizacije.

Omenjata, da je “verjetno odsotnost konsenza o definiciji vzrok najresnejšega problema, tj. nezmožnost interpretirati in meriti empirične rezultate” (Giese in Cote 2000, 2). Sklicujeta se na Peterson in Wilson, ki opažata, da so razlike v rezultatih odvisne glede na to, kako je bilo zadovoljstvo operacionalizirano. Če namreč opredeljujemo npr. vpliv pričakovanj na zadovoljstvo in jih empirično proučujemo, je nemogoče primerjati rezultate med študijami, ker bo operacionalizacija definicije zadovoljstva vplivala na vlogo pričakovanj v modelu.

Avtorja prikazujeta tudi pregled konceptualnih in operacionaliziranih definicij iz obstoječe literature o zadovoljstvu odjemalcev.

Preglednica 2.1 Nekaj konceptualnih in operacionaliziranih definicij iz literature o zadovoljstvu odjemalcev

Vir	Oliver 1997
Konceptualna definicija	Odziv na odjemalčevo izpolnitev. Je sodba o tem, da sestavina produkta ali storitve ali produkt in storitev v celoti zagotavljajo zadovoljivo stopnjo izpolnitve, vezane na uporabo. Odziv vključuje stopnje podpovprečne in nadpovprečne izpolnitve (str. 13).
Odgovor	odziv/sodba o izpolnitvi
Osredotočenost	produkt ali storitev
Čas	med konzumiranjem/nakupom
Vir	Halstead Hartman in Schmidt, 1994
Konceptualna definicija	Specifičen afektiven odziv za vsako transakcijo, ki rezultira iz odjemalčevega primerjanja produktovih lastnosti/značilnosti glede na prednakupne standarde (npr. Hunt, 1977; Oliver, 1989, 122)
Odgovor	afektiven odziv

Preglednica 2.1 – nadaljevanje

Osredotočenost	produktni performansi primerjani s prednakupnim standardom
Čas	med konzumacijo (nakupom) ali po konzumaciji (nakupu)
Vir	Mano in Oliver 1993
Konceptualna definicija	(Zadovoljstvo z izdelkom) je stališče - kot post-nakupna evalvacija (Hunt 1977), ki variira vzdolž hedonističnega kontinuuma (Oliver 1989; Westbrook in Oliver 1991, 454)
Odgovor	stališče – evalvacijska sodba – variira vzdolž hedonističnega kontinuuma
Osredotočenost	izdelek
Čas	po konzumaciji/nakup
Vir	Fornell 1992
Konceptualna definicija	celovita post-konzumacijska/nakupna evalvacija (str. 11)
Odgovor	celovita evalvacija
Osredotočenost	ponakupna percepcija produktovih lastnosti/značilnosti, primerjana s prednakupnimi pričakovanji
Čas	ponakupno
Vir	Oliver 1992
Konceptualna definicija	Razmišljanje o tem, ali je zadovoljstvo čustvo. Sklep, da je zadovoljstvo povzetek atributov pojava, ki sobivajo z drugimi čustvi, vezanimi na nakup (str. 242).
Odgovor	povzetek atributov pojava, ki sobivajo z drugimi nakupnimi emocijami
Osredotočenost	atributi produkta
Čas	med konzumiranjem/nakupom ⁴
Vir	Westbrook in Oliver 1991
Konceptualna definicija	Evaluativna sodba ⁵ po izbiri, ki se nanaša na specifično nakupno izbiro (Day 1984, 84).
Odgovor	evalvacijska sodba
Osredotočenost	specifična izbira nakupa
Čas	po izbiri
Vir	Oliver in Swan 1989
Konceptualna definicija	Ni konceptualne definicije (s prodajalcem), funkcija ‘poštenosti’, preference in diskonfirmacije (str. 28-29)
Odgovor	
Osredotočenost	prodajalec
Čas	med nakupom

Vir: povzeto po Giese in Cote 2000, 5.

Avtorja sicer navajata še vrsto drugih definicij, vendar želim izpostaviti predvsem dimenzije, po katerih se definicije razlikujejo. Če pogledamo npr. čas, vidimo, da se

⁴ Avtorica je sama prevedla angleške izraze. Pri izrazih konzumiranje (‘consumption’) in nakup (‘purchase’) navaja oba izraza, čeprav med njima obstaja razlika – konzumiranje storitve in nakup produktov.

⁵ Izraz ‘evaluative judgment’ je preveden kot evalvacijska sodba; uporabimo lahko tudi izraz presojanje.

nekatero definicije nanašajo na prednakupno, nekatere na ponakupno zadovoljstvo, nekatere pa na zadovoljstvo med nakupom. Zadovoljstvo je lahko celovita ocena pred, med in ponakupnega stanja, lahko pa je zgolj specifično usmerjeno na nek atribut izdelka ali storitve. Je emocionalno-afektiven in kognitiven odziv, v katerem posebno vlogo igrajo pričakovanja. Zadovoljstvo razumemo kot zvezni koncept, kar pomeni, da sicer pišemo o zadovoljstvu, vendar je to zgolj ena stran kontinuuma, druga pa je nezadovoljstvo⁶.

Turner in Krizek (2006, 118) pa menita, da je zadovoljstvo pogosto razumljeno kot enoznačna, enopomenska kategorija, kar zamegli "potencialne odnose med dimenzijami storitve in ovira strategije, na katere se člani organizacije lahko opirajo". Avtorja trdita, da je zadovoljstvo teoretično in metodološko treba 'razmejiti', tako da so alternativni pomeni in proces, v katerem posamezniki razumejo njihove izkušnje, pomaknjeni ven iz okvira. Avtorja sta delala raziskavo na področju zdravstva, torej zadovoljstva pacientov z zdravstvenimi storitvami. Pri tem sta posebej poudarila, da o zadovoljstvu s takimi storitvami ne moremo govoriti enako in prav tako ne moremo študije zasnovati metodološko enako, kot če bi jo delali na primeru zadovoljstva z izdelkom.

Ta njuna opomba je posebej relevantna tudi za raziskave zadovoljstva z vrtcem. Vrtci ne ponujajo 'izdelkov', temveč storitve, specifična pa je še večja kot npr. pri storitvah v zdravstvu, saj tisti, ki izraža zadovoljstvo, ni neposredni odjemalec, torej otrok, temveč zadovoljstvo merimo prek staršev in na osnovi opažanj pri otrocih.

Avtorja Turner in Krizek (2006) tudi menita, da je večina teorij zasnovana na diskonfirmacijski in izpolnitveni paradigmi, kar pomeni, da je treba oceniti/izmeriti pričakovanja odjemalcev pred nakupom, zaznana vrednost po nakupu, ugotoviti razhajanja med pričakovanji in zaznana vrednostjo nakupa z vidika zadovoljstva ter določiti odnos med odjemalčevim zadovoljstvom in vedenjskimi nameni. Tak pristop pa je SERVQUAL model, avtorjev Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990), ki je v osnovi usmerjen v odnos med zadovoljstvom odjemalcev in kakovostjo storitve. Voss, Roth, Rosenzweig, Blackmon in Chase (2004) tudi proučujejo vpliv kakovosti storitve na zadovoljstvo odjemalcev. Avtorji (ibid.) razpravljajo o 'visoko kontaktnih storitvah' in menijo, da odjemalec ".../ vstopi v storitev z normativnim oziroma idealnim standardom za želene storitve, ki temelji na pričakovanjih o tem, kakšna bi storitev morala biti" (213). Če storitev presega pričakovanja, je odjemalec zelo zadovoljen, če so izpolnjena pričakovanja, je zadovoljen in če je kakovost storitve pod pričakovanji, je nezadovoljen. "Območje tolerance" je med normativno in minimalno stopnjo" (Voss, Roth, Rosenzweig, Blackmon in Chase 2004, 213).

⁶ S tega vidika bi lahko ves čas pisali zadovoljstvo/nezadovoljstvo, vendar zgornja opredelitev omogoča pisanje o zadovoljstvu.

2.5.2 Posebnosti opredeljevanja zadovoljstva v vrtcu

Ko pogledamo te opredelitve in odnos med kakovostjo storitve in zadovoljstvom, se v vzgoji in izobraževanju srečujemo z nekaj posebnostmi:

1. Pričakovanja staršev do vrtca so po mojih izkušnjah z nekaterimi dimenzijami programa vrtca bolj, z drugimi pa manj povezana in se spreminjajo s starostno stopnjo otrok.
2. Otroci običajno ostanejo v istem vrtcu od prvega do šestega leta, pri tem se program spreminja, predvsem z razvojnega vidika otrok.
3. V tem dolgotrajnem odnosu se spreminjajo tudi starši z vidika pričakovanj in zaupanja v institucijo kot celoto, v posameznega strokovnjaka in v vodstvo vrtca.
4. Oblikujejo se različne povezave med starši, znotraj katerih in kot posledica njihove povezanosti nastaja zadovoljstvo.
5. Starši so aktivno vključeni v vzgojni proces, so so-oblikovalci in v času spreminjajo svoja pričakovanja.

Če 'splošna' literatura s področja zadovoljstva in kakovosti poudarja zviševanje pričakovanj na osnovi zadovoljstva in zaznane kakovosti storitve, potem je to v vrtcu še bolj dinamičen in kompleksen proces, saj na oblikovanje pričakovanj vplivajo mnogi notranji in zunanji dejavniki. Tako npr. skupina staršev, ki se v vrtcu dobro počuti, zaupa vrtcu oz. je s storitvami zadovoljna, vpliva na 'nezadovoljnega posameznika'. Odpira pa se vprašanje, kaj je staršem v vrtcu pomembno. Otroka namreč vpišejo v vrtec primarno zaradi potrebe po zagotovitvi prostora za otroka, da lahko hodijo v službo. Vendar se to po vključitvi otroka v vrtec hitro spremeni. Kmalu postanejo pomembne mnoge dimenzije programa in vsebin vrtca, vendar te niso za vse starše iste. Referenčne skupine, t. i. 'močni' starši, imajo specifičen vpliv tudi na to, kaj skupina staršev (oddelek) izraža kot pomembno. Zato se lahko zgodi, da starš zaradi želje in potrebe po vpetosti v skupnost staršev ne izrazi tega, kar je njemu pomembno. Zato morajo vrtci, ko spremljajo in merijo zadovoljstvo staršev z vrtcem, v zasnovi merskega inštrumenta vključiti tako pomembnost kot zadovoljstvo, zadovoljstvo otrok pa zaenkrat ostaja še odprta 'zgodba' in metodološki izziv. Tudi Voss, Roth, Rosenzweig, Blackmon in Chase (2004, 214) poudarjajo, da je

odnos med izvajalcem storitve in odjemalcem okrepljen skozi odnos odjemalec - odjemalec med prejemanjem storitve (Harris, Baron in Radcliffe 1994; Grove in Fisk 1997; Parker in Ward 2000), ker drugi odjemalci prispevajo informacije (Harris, Baron in Davies 1999), socialno podporo (Adelman, Ahuvia in Goodwin 1994) ali neprimerno vedenje. (Anderson in Zemke 1990; Hoffman in Bateson 1997)

Zanimivo opredelitev zadovoljstva odpirajo Reimann, Lunemann in Chase (2008), ki zadovoljstvo razumejo kot ključno posledico kakovosti storitve in kot tako lahko zadovoljstvo določi dolgoročni uspeh organizacije. Ponujajo tudi enačbo 'zadovoljstvo odjemalcev = zaznana vrednost (performance) – pričakovanja'. Poudarjajo razliko med pričakovanji in zaznavami. "Medtem ko so pričakovanja o storitvi kombinacija odjemalčevih napovedi, kaj je možno, da se zgodi med transakcijo storitve kot tudi potrebe in želje tega odjemalca, lahko zaznave storitve opredelimo kot odjemalčeve celovite sodbe ali stališča, ki so v odnosu do odličnosti storitve" (Reimann, Lunemann in Chase 2008, 64). Isti avtorji (Reimann, Lunemann in Chase 2008) povzemajo Parasuramana, Zeithamla in Berryja (1988, 1994) in menijo, da poleg konstruktov, kot so pričakovanja, zaznave in zaznane kakovosti obstaja še konstrukt zadovoljstva odjemalca, ki se nanaša na specifične transakcije in nanj neposredno vpliva zaznana kakovost storitve. Zadovoljstvo lahko torej po prejšnjih definicijah razumemo kot celovito oceno transakcije, kot oceno več transakcij, povezanih z isto storitvijo in kot posledico zaznane kakovosti storitve.

Kaj to pomeni za vrtec? V programu in dejavnostih je specifična celovitost, koherentnost programa z vidika npr. vzgojnih in socialnih ciljev ter aktivnosti, ki k tem ciljem vodijo. Vendar ne vemo, kaj starši ocenjujejo. Posamezno dejavnost otroka? vzgojitelja? skupine? Ali celoto vsega? In ne nazadnje, v kaj imajo starši neposreden vpogled? Zadovoljstvo staršev lahko torej jemljemo kot celovito oceno procesov v neki časovni dimenziji. Če to ilustriramo na primeru – starš lahko ocenjuje in izraža nezadovoljstvo s konkretnim dnevom, torej je v tem primeru časovna dimenzija 'takoj'; lahko pa izraža celovito oceno zadovoljstva – zadovoljstvo kot posledica celokupnih aktivnosti – ki se izkaže na daljši časovni rok.

V snovanju empiričnega dela, torej merjenja zadovoljstva staršev z vrtcem, smo izhajali iz dveh skupnih značilnosti definicij zadovoljstva, ti sta fokus in čas. To pomeni, da zadovoljstvo odjemalcev je odziv, ki je povezan s posebnim fokusom in da se zadovoljstvo zgodi v določenem času. Naš fokus je bila pomembnost (po rabi, po izbiri, temelječa na akumulirani izkušnji itd.), torej pomembnost, ki jo starši vrtca pripisujejo procesom in dejavnikom. Glede na opredeljene posamezne indikatorje nas je zanimala stopnja pomembnosti in hkrati ocena zadovoljstva z 'izvedenim' posameznim indikatorjem. Na tej osnovi, torej pomembnosti kot fokusu in dejansko izraženim zadovoljstvom, smo oblikovali merski inštrument.

3 KONTEKST RAZISKAVE

3.1 Značilnosti vrtcev

Vrtci v Sloveniji so bili v zadnjem desetletju deležni konceptualne prenove. Vanje smo uvajali novosti in sledili sistemskim ter vsebinskim prenovam ob nenehnem strokovnem usposabljanju in izpopolnjevanju vseh strokovnih delavcev v vrtcu, od pomočnika vzgojitelja, vzgojitelja, svetovalnega delavca, pomočnika ravnateljev do ravnatelja. Njihovo delovanje definirata dva temeljna zakona, in sicer Zakon o organizaciji in financiranju v vzgoji in izobraževanju (ZOFVI 1996 in kasnejše dopolnitve) ter Zakon o vrtcih (1996).

Po Zakonu o organizaciji in financiranju v vzgoji in izobraževanju (ZOFVI 1996) so javni vrtci vzgojno-izobraževalni zavodi, ki jih ustanavlja lokalna skupnost (40. in 41. čl.). Javna mreža vrtcev mora biti organizirana tako, da omogoča staršem in otrokom dostopnost in izbiro programa za predšolske otroke (11. čl.). Po Zakonu o vrtcih (1996, 25. čl.) se programi predšolske vzgoje financirajo iz: javnih sredstev, to je državnega proračuna in proračuna lokalnih skupnosti, sredstev ustanovitelja, plačil staršev, donacij in drugih virov. Zakonodaja, vezana na vrtce, omogoča tudi ustanavljanje zasebnih vrtcev, česar v obdobju socializma Slovenija ni poznala.

V kurikularni prenovi vrtcev, ki je potekala v 90. letih prejšnjega stoletja, je bil po sprejetju Zasnove javnih vrtcev (1995) in zakonodaje s tega področja kot zadnji za področje predšolske vzgoje pomemben dokument sprejet tudi nov nacionalni kurikulum.

Kurikulum za vrtce (1999, str. 7) spoštuje in upošteva tradicijo slovenskih vrtcev, hkrati pa z novejšimi teoretskimi pogledi na zgodnje otroštvo, drugačnimi rešitvami in pristopi dopolnjuje, spreminja in nadgrajuje delo v vrtcih.

Nova zakonodaja, predvsem Kurikulum za vrtce in Zakon o vrtcih, spodbujata in usmerjata vrtce k razvoju predšolske vzgoje. Marjanovič Umek in dr. (2002) vidijo smer razvoja predvsem v razvijanju “sodobnih konceptov kakovosti, znotraj katerih raziskovalci in strokovnjaki v vrtcih razvijajo pristope za zunanjo evalvacijo, samoevalvacijo in povezovanje ter dopolnjevanje obeh”.

3.2 Izbrani vrtec

Tradicija in dediščina vrtca Trnovo izhaja iz Viških vrtcev; to je bil takrat največji zavod v Sloveniji s 145 oddelki v 11 organizacijskih enotah. Osnova za reorganizacijo Viških vrtcev je bil Zakon o vrtcih, ki je omejeval zgornje število oddelkov na 30. Pri tem ne moremo mimo dejstva, da je bila reorganizacija izvedena v Ljubljani le v treh velikih vrtcih, ostale pa so pustili, čeprav so imeli vrtci – in imajo še danes – več kot 30 oddelkov.

Vrtec Trnovo je danes javni vzgojno-izobraževalni zavod, ustanovljen z Odlokom o ustanovitvi z dne 19. 2. 2004, št. 607-3/2003-74, objavljen v Uradnem listu RS in je

začel poslovati s 1. 9. 2004. Glede na spremembe Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja iz leta 2007 je MS MOL sprejel Sklep o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda Vrtec Trnovo (objavljen v Ur. l. RS, št. 39/08). Podlaga za njegovo ustanovitev so bili Zakon o organiziranju in financiranju (UPB5, Ur. l. RS, št. 16/07, 36/08), Zakon o vrtcih (UPB2, Ur. l. RS, št. 100/05, 25/08) in nacionalni dokument Kurikulum za vrtce, ki ga je sprejel in potrdil strokovni svet RS za splošno izobraževanje (Ur. l. RS, št. 33/99). Tako je Vrtec Trnovo vrtec z 19 oddelki na treh lokacijah in nadaljuje tradicijo pedagoškega razvoja v precej težjih okoliščinah kot prej, ko je bil razvoj vrtca največja skrb in naloga 'velikega' vrtca.

Vrtec Trnovo je vrtec z izjemnimi možnostmi za izvajanje raziskovalnih projektov. Povezuje se s fakultetami, z inštituti in drugimi ustanovami ter uživa strokovni ugled, saj predstavlja tudi prostor za izvajanje hospitacij, praks študentov, strokovnih izpitov idr. Zadnja tri leta je poudarek na razvoju unikatnega modela – Trnovski model temeljnega učenja (TMTU).

Razvoj vrtca je bil usmerjen vsa ta leta tudi v sodelovanje s starši, kot pomembnim dejavnikom pri sooblikovanju dela in življenja vrtca. Skupaj smo iskali načine in strategije medsebojnega povezovanja, sodelovanja, pri čemer smo spoštovali avtonomijo staršev na eni strani in avtonomijo vrtca na drugi strani. Sicer so bili odzivi staršev vedno pozitivni, naklonjeni vrtcu, kar izkazujejo tudi pisne zahvale in vračanje oz. obiskovanje vrtca tudi po tem, ko so otroci že pričeli s šolanjem, ipd.

Pestra socialna struktura otrok, vključenih v vrtec, daje možnost za razvoj interkulturalnosti in prosocialnosti. Strokovna izobrazba in usposobljenost strokovnih delavcev je raznolika in daje možnost interdisciplinarnega povezovanja. Število zaposlenih moških v vrtcu je na zavidljivi ravni – 20 % – in zagotovo izstopa iz republiškega povprečja.

Kljub mnogim posrednim potrditvam o dobrih usmeritvah in delu vrtca pa nas je in nas še vedno zanima, po čem starši sodijo o kakovosti vrtca, s čim so zadovoljni, kaj je njim pomembno in ne nazadnje, koliko so 'objektivno merjeno' res zadovoljni. Zlahka se namreč lahko zgodi, da vidimo le zadovoljne in ob tem spregledamo nezadovoljne starše. V tem smislu je zasnovan tudi empirični del te naloge.

4 METODOLOGIJA

4.1 Namen, cilji in hipoteze

Osnovni cilj empiričnega dela raziskave je oblikovati indikatorje zadovoljstva z vrtcem s strani staršev, ki imajo otroke vpisane v izbrani vrtec, ter izmeriti zadovoljstvo staršev z izbranim vrtcem.

Raziskava v empiričnem delu sledi naslednjim ciljem:

- opredeliti indikatorje, po katerih starši sodijo o zadovoljstvu z vrtcem;
- izdelati merski inštrument za merjenje zadovoljstva staršev z vrtcem;
- ugotoviti stopnjo zadovoljstva staršev z vrtcem;
- ugotoviti, kateri faktorji definirajo zadovoljstvo staršev;
- podati priporočila za nadaljnje raziskovanje ter za management vrtcev.

V Sloveniji je v okviru Šole za ravnatelje potekala projektna aktivnost v okviru ESS projekta z naslovom Indikatorji zadovoljstva s šolo, katerega namen je bil oblikovati indikatorje zadovoljstva za šolo. Svoje ugotovitve in predvsem metodološka priporočila, kako pristopiti k merjenju zadovoljstva v šolah, so objavili v monografiji (glej Trnavčevič et al. 2008), ki po svojih metodoloških izhodiščih služi kot osnova za zasnovano empiričnega dela pričujoče naloge. V empiričnem delu sem omenjeni projekt uporabila kot metodološko osnovo za raziskavo, vendar sem celotno raziskavo razvila tako, da sem ugotovila indikatorje, ki so relevantni za vrtec, omenjen projekt pa je bil razvit za šole. Vse indikatorje sem oblikovala v anketni vprašalnik ter zadovoljstvo staršev z vrtcem tudi izmerila, kar pa v omenjenem projektu za šole ni bilo narejeno.

Pojem indikator uporabljam v enakem pomenu, kot je uporabljen v projektu Šole za ravnatelje. Indikator označuje dejavnosti vrtca, ki skozi izide in rezultate evocirajo zadovoljstvo, ne pa oblike izražanja zadovoljstva oz. emocionalnega odziva, npr. nasmeha.

Empirični del naloge sem zasnovala kot študijo primera in je sestavljena iz dveh delov, kvalitativnega in kvantitativnega.

Za doseganje navedenih ciljev je tudi empirični del naloge, torej raziskava, razdeljen v dva dela:

a) kvalitativni del:

Z namenom generiranja indikatorjev, ki so po mnenju staršev pomembne sestavine zadovoljstva s storitvami vrtca, bom izvedla polstrukturirane intervjuje s skupinami staršev izbranega vrtca.

Temeljno raziskovalno vprašanje v tem delu je bilo: Po čem starši sodijo o kakovosti storitev vrtca in kdaj ter zakaj so z vrtcem zadovoljni?

b) kvantitativni del:

Na osnovi dobljenih indikatorjev sem oblikovala hipoteze in anketni vprašalnik, ga testirala ter po eventualnih popravkih izvedla anketo na vzorcu (cenzusu) staršev (družin), ki imajo otroka vpisanega v izbranem vrtcu. Zbrane podatke sem statistično analizirala ter interpretirala.

Za namen merjenja zadovoljstva z vrtcem smo oblikovali naslednje hipoteze:

- H1: Obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri naslednjih dimenzijah: vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu.
- H2: Obstaja pomembna razlika med latentno strukturo pomembnosti elementov in latentno strukturo zadovoljstva z elementi.
- H3: Obstaja statistično pomembna razlika med izobrazbo staršev in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.
- H4: Obstaja statistično pomembna pozitivna povezava med dejavniki odločitve vpisa otroka v vrtec in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

4.2 Vzorčenje

‘Primer’ predstavlja vrtec v Ljubljani, ki je polno zaseden, po katerem je veliko povpraševanje in o katerem starši v pogovorih velikokrat poudarjajo, da so zadovoljni z vrtcem. Glede na dva dela raziskave je v nadaljevanju pojasnjen vzorec.

a) kvalitativni del:

Določili smo kvotni vzorec, ki je temeljil na starostnih skupinah otrok. To pomeni, da smo vključili po 4 starše iz vsake starostne skupine, kar pomeni pri 5 starostnih skupinah (v vsaki po 4 starši) skupaj 20 staršev z namenom generiranja indikatorjev.

b) kvantitativni del:

V vzorec (cenzus) so bile vključene vse družine, ki imajo otroke v izbranem vrtcu. Glede na to, da so družine tudi enoroditeljske, sem zaprosila, da vprašalnik izpolni eden od staršev v družini. To pomeni, da sem vprašalnik razdelila 330 družinam, saj je v vrtec vpisanih 330 otrok.

4.3 Metode zbiranja podatkov:

V raziskavi sem uporabila naslednje metode in tehnike zbiranja podatkov:

a) kvalitativni del:

Izvedla sem polstrukturirane skupinske intervjuje s 5 skupinami staršev. Prednost takega intervjuvanja je v 'izmenjavi pogledov', v poglobljenosti ter fleksibilnosti med potekom intervjuja (Kvale 1996).

V juniju 2008 smo povabili k sodelovanju izbrane starše (kvotni vzorec po starostnih skupinah). Vsi izbrani starši so se strinjali z udeležbo v intervjujih. Zagotovljena jim je bila anonimnost, strinjali pa so se s snemanjem intervjujev. Izvedli smo 5 skupinskih intervjujev, ki so trajali med eno uro in uro in pol. Intervju je bil sestavljen iz osmih vprašanj:

- Zakaj ste se odločili za vpis v Vrtec Trnovo?
- Po čem ste izbirali oz. izbrali Vrtec Trnovo?
- Opišite situacijo, v kateri ste bili zelo zadovoljni z vrtcem.
- Opišite situacijo, ko niste bili zadovoljni z vrtcem.
- Kako otroci izražajo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo?
- Na kaj najprej pomislite, ko vam omenim vrtec?
- Če bi imeli moč nekaj spremeniti v vrtcu, kaj bi spremenili?
- Katera sodila uporabljate, ko govorite o kakovosti vrtca?

Udeležence smo s podvprašanji spodbujali k sodelovanju.

b) kvantitativni del:

Za namen zbiranja podatkov o pomembnosti in zadovoljstvu z vrtcem skozi podane indikatorje sem zasnovala anketni vprašalnik.

4.3.1 Izhodišča anketnega vprašalnika

Izhodišča za zasnovano anketnega vprašalnika so v že oblikovani metodologiji (glej Trnavčević et al. 2008), v indikatorjih, ki so jih v kvalitativnem delu raziskave identificirali starši, in v teoretičnih izhodiščih, predvsem v definiciji o zadovoljstvu, ki jo podajata Giese in Cote (2000) ter v skupnih elementih različnih definicij, ki jih prikazujeta. Zato je anketni vprašalnik zasnovan tako, da za iste trditve meri stopnjo pomembnosti in stopnjo zadovoljstva. Predpostavka je, da je anketirancem npr. lahko pomemben program vrtca, s čimer pokažejo, na kaj je treba biti pozoren pri načrtovanju in izvedbi dejavnosti vrtca. Stopnja izraženega zadovoljstva pa odraža 'dejansko stanje' v nekem časovnem izseku. Predvsem pa anketni vprašalnik vsebuje tiste dimenzije in indikatorje/elemente zadovoljstva, ki so jih opredelili starši v intervjujih.

4.3.2 Struktura anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik je sestavljen iz 4 sklopov, to so:

- splošno,
- vpis,
- zadovoljstvo z vrtcem,
- splošna ocena zadovoljstva z vrtcem.

V sklopu Splošno smo spraševali po demografskih podatkih (spol anketiranca, stopnja izobrazbe, število otrok v družini, število otrok, vključenih v vrtec).

Drugi sklop vsebuje dve dimenziji, povezani z odločanjem in izbiranjem vrtca.

Tretji sklop vsebuje 6 dimenzij zadovoljstva, ki smo jih skozi posamezne elemente merili na lestvici Likertovega tipa za pomembnost in zadovoljstvo z dejanskim stanjem za posamezen element. Anketni vprašalnik vsebuje lestvice, ki bodo predstavljale numerične variable za nadaljnjo parametrično statistično analizo.

Četrti sklop vsebuje vprašanje o splošni oceni zadovoljstva staršev z vrtcem, v nadaljevanju pa v tem sklopu sprašujemo po otrokovem zadovoljstvu z vrtcem, kot ga otrok izraža/prikazuje doma, kar smo oblikovali kot eno dimenzijo. Pri tem smo oblikovali 3 vprašanja odprtega tipa. Anketni vprašalnik je v prilogi 1.

4.3.3 Anketni vprašalnik – pilotna verzija

Merske karakteristike anketnega vprašalnika smo preverili na pilotnem vzorcu 20 staršev. Prosili smo jih, da ga izpolnijo in posebej označijo nejasna, nerazumljiva vprašanja, navodila itd. Preverili smo ustreznost navodil pri posameznih vprašanjih in trditvah, njihovo razumevanje in čas ocenjevanja. Popravki so bili potrebni predvsem v drugi dimenziji (Vpis), kjer naj bi starši rangirali dejavnike, vendar navodila za rangiranje niso bila dovolj razumljiva.

Ugotovili smo, da so vprašanja in lestvice objektivne, saj jim to zagotavljajo nedvoumna navodila za izvedbo in vrednotenje odgovorov.

Tudi diskriminativnost lestvic je ustrezna, saj je prisotna primerna variabilnost odgovorov. Zanesljivost posameznih sklopov trditev smo izračunali s Cronbachovim koeficientom α .

Koeficienti se gibljejo od 0,71 do 0,93.

Vsebinska veljavnost vprašalnika je primerna, kar so ugotovili tudi trije neodvisni eksperti. Faktorska veljavnost trditev je bila ugotovljena s pomočjo faktorске analize.

Ekonomičnost izvedbe vprašalnika je zelo dobra, saj smo zbiranje podatkov zaključili v 14 dneh.

Na osnovi omenjenih merskih karakteristik je tudi uporabnost instrumenta ustrezna.

4.3.4 Anketni vprašalnik – izvedba anketiranja

V mesecu septembru sem razdelila staršem prek njihovih otrok 330 anketnih vprašalnikov; starši so vrnilo 183 vprašalnikov, ki sem jih nato lahko vključila v obdelavo. Staršem smo zagotovili anonimnost in ponudili možnost predstavitve rezultatov raziskave na skupnem srečanju.

4.4 Metode analize podatkov:

Za analizo podatkov smo uporabili različne metode analize podatkov.

a) kvalitativni del:

Uporabila sem metodo analize vsebine (Esterby-Smith, Thorpe in Lowe 2005) in se opirala predvsem na ključne besede v tekstu. Ker sem intervjuje posnela ter jih prepisala, sem lahko tudi določila ključne besede. Odgovore intervjuvancev smo tako ročno analizirali s postopkom kategorizacije in klasifikacije glede njihove vsebine: gradivo smo uredili, določili enote kodiranja, pripisali pojme in kategorije postavkam, izbrali in definirali relevantne pojme in kategorije, vzpostavili odnose med kategorijami ter formulirali dobljeno klasifikacijo.

Identificirali smo 9 dimenzij z različnim številom elementov, ki smo jih oblikovali v 4 sklope anketnega vprašalnika (splošno, vpis, zadovoljstvo z vrtcem ter splošna ocena zadovoljstva z vrtcem). Dimenzije so naslednje: vpliv na odločitev pri izbiri vrta, razlogi za vpis v proučevani vrtec, vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrta, vodenje vrta, organiziranost, pogoji dela v vrtcu, otrokovo izražanje zadovoljstva. Znotraj vsake dimenzije pa je nabor elementov, oblikovanih kot trditve ali vprašanja.

b) kvantitativni del:

Podatke smo statistično obdelali, analizirali in interpretirali⁷. Prikazana je opisna statistika, v okviru katere smo pri opisnih spremenljivkah izračunali absolutne frekvence in strukturne odstotke, pri numeričnih spremenljivkah pa izračunali aritmetične sredine, standardne deviacije in preverili normalnost porazdelitve s testom Kolmogorov-Smirnov.

V okviru mer povezanosti smo pri opisnih spremenljivkah izračunali stopnjo kontingence, pri numeričnih spremenljivkah pa izračunali Pearsonov koeficient korelacije.

⁷ Temeljni viri za statistične metode so bili: Sagadin (1993, 1999, 2003), Field (2005), Petz (1997), Tabachnick in Fidell (1996).

Na osnovi korelacijske matrike numeričnih spremenljivk smo izvedli eksplorativno faktorsko analizo, s katero smo določili faktorje (dimenzije), ki sestavljajo latentno strukturo koncepta zadovoljstva.

Podatke, zbrane z anketnim vprašalnikom, smo statistično analizirali z računalniškim programom SPSS. Pri tem smo uporabili naslednje statistične parametre oz. metode:

- Za atributivne spremenljivke smo izračunali absolutne (f) in relativne frekvence (%) ter kumulativno relativne frekvence (F %);
- Za preverjanje normalnosti porazdelitve numeričnih spremenljivk smo izračunali koeficient asimetrije in koeficient sploščenosti ter test Kolmogorov-Smirnov;
- Naredili smo deskriptivno statistiko za numerične spremenljivke, pri čemer smo izračunali: minimalno in maksimalno vrednost, aritmetično sredino, standardno deviacijo;
- Med numeričnimi spremenljivkami smo izračunali povezanost s Pearsonovim koeficientom korelacije (r);
- Razliko med aritmetičnimi sredinami elementov pomembnosti in elementov zadovoljstva z dejavnostmi v vrtcu smo testirali s t-testom za odvisne vzorce (t);
- Razliko v latentni strukturi elementov pomembnosti in elementov zadovoljstva z dejavnostmi v vrtcu smo ugotovili z eksplorativnima faktorskima analizama;
- Razliko med stopnjo izobrazbe matere in očeta ter aritmetičnimi sredinami pomembnosti kompozitnih spremenljivk dejavnosti v vrtcu smo testirali z analizo variance za neodvisne vzorce (F); ob tem smo preverili homogenost varianc z Leveneovim testom (F); pri spremenljivkah, kjer smo ugotovili nehomogene variance, smo uporabili Welchovo aproksimativno metodo analize variance (F).

Pri statističnem sklepanju smo upoštevali stopnjo tveganja $\alpha < 0,05$. Rezultate smo prikazali v tabelah in grafih.

4.5 Omejitve raziskave

Omejitve raziskave smo razdelili na vsebinske in metodološke.

Vsebinske omejitve:

- v empiričnem delu sem se osredotočila na zadovoljstvo in ne na kakovost;
- nisem proučevala posameznih psiholoških dimenzij in afektivnih odzivov, temveč izide in procese, ki evocirajo zadovoljstvo;

- nisem posebej proučevala samoevalvacije ipd., čeprav nastajajo merski inštrumenti na področju kakovosti tudi z namenom samoevalvacije vrtcev.

Metodološke omejitve:

Ugotovitev ne posplošujemo na slovenski prostor, torej na vse vrtce v Sloveniji, vendar poudarjam, da so indikatorji lahko relevantni tudi za druge slovenske vrtce, anketni vprašalnik pa izhodišče za ostale vrtce. V svoji raziskavi se usmerjam le na starše, ne na otroke ali druge zainteresirane javnosti.

4.6 Potek empiričnega dela

Izvedba empiričnega dela raziskave je potekala v časovnem zaporedju, kot je prikazan v časovnici – tabela 4.1.

Tabela 4.1 Časovnica o poteku raziskave

Intervjuji	junij 2008
Analiza intervjujev	julij 2008
Zasnova anketnega vprašalnika	avgust 2008
Pilotiranje	konec avgusta 2008
Anketiranje	september 2008
Obdelava in analiza podatkov, zbranih z anketnim vprašalnikom	november, december 2008 in januar 2009
Interpretacija in zaključki	februar, marec, april 2009

5 ANALIZA IN INTERPRETACIJA PODATKOV

V tem poglavju prikazujemo in analiziramo ter interpretiramo podatke, zbrane z anketnim vprašalnikom.

5.1 Opis vzorca

Uporabili smo cenzus, kar pomeni, da je vključena vsaka družina, ki ima otroka/e v izbranem vrtcu. Glede na to, da so družine tudi enoroditeljske, smo zaprosili, da vprašalnik izpolni eden od staršev v vsaki družini. Anketni vprašalnik smo razdelili 330 družinam, saj je v vrtec vpisanih 330 otrok. Za končno obdelavo smo imeli 183 vrnjenih anketnih vprašalnikov staršev in skrbnikov otrok v Vrtcu Trnovo iz Ljubljane.

Neodvisne spremenljivke so:

- spol staršev,
- stopnja izobrazbe staršev,
- število otrok v družini.

Odvisne spremenljivke, ki smo jih proučevali, pa so:

- dejavniki, ki so vplivali na izbiro vrtca,
- dejavniki, ki so pogojevali odločitev za izbiro vrtca,
- pomembnost elementov vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu,
- zadovoljstvo z elementi vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu,
- splošne ocene zadovoljstva z vrtcem.

V tabeli 5.1 je podana struktura anketirancev glede na spol starša, ki je izpolnjeval anketni vprašalnik, pri čemer je iz tabele razvidno, da so v večji meri odgovarjale matere (72 %), približno enak delež zastopanosti po spolu pa imajo tako očetje (12 %) in oba starša (14,8 %).

Tabela 5.1 Struktura anketirancev glede na spol

Anketiranec	f	Delež (v %)
Oče	22	12,0
Mati	133	72,7
Oba	27	14,8
Skrbnik	1	0,5
Skupaj	183	100,0

V tabeli 5.2 prikazujemo izobrazbeno strukturo⁸ očetov, ki so izpolnili anketni vprašalnik, pri čemer predstavlja najvišji odstotek anketiranih srednja izobrazba (47,9 %) in univerzitetna (20,8 %), ostale stopnje izobrazbe so prisotne v manjših deležih.

Tabela 5.2 Struktura izobrazbe očeta

Stopnja izobrazbe	f	Delež (v %)	F %
Poklicna	3	6,3	6,3
Srednja	23	47,9	54,2
Višja	1	2,1	56,3
Visoka	5	10,4	66,7
Univerzitetna	10	20,8	87,5
Magisterij	2	4,2	91,7
Doktorat	4	8,3	100,0
Skupaj	48	100,0	

V tabeli 5.3 je prikazana izobrazbena struktura mater, ki so izpolnile anketni vprašalnik. Univerzitetna stopnja izobrazbe predstavlja najvišji procent (38,1 %), sledita ji srednja (28,8 %) in visoka (10 %), ostale pa se približno enakomerno porazdelijo po deležih.

Tabela 5.3 Struktura izobrazbe matere

Stopnja izobrazbe	f	Delež (v %)	F %
OŠ	4	2,5	2,5
Poklicna	6	3,8	6,3
Srednja	46	28,8	35,0
Višja	12	7,5	42,5
Visoka	16	10,0	52,5
Univerzitetna	61	38,1	90,6
Magisterij	9	5,6	96,3
Doktorat	5	3,1	99,4
Drugo	1	0,6	100,0
Skupaj	160	100,0	

Zanimalo nas je tudi število otrok v družini in v nadaljevanju delež otrok, ki so iz posamezne družine vključeni v vrtec. Tabela 5.4 prikazuje število otrok v družini

⁸ Uporabili smo 'staro lestvico' stopenj izobrazbe, torej pred t. i. 'bolonjskimi stopnjami'.

anketiranih staršev, pri čemer je največji delež družin z dvema otrokoma (50,3 %), sledijo družine z enim otrokom (32,8 %) ter družine s 3 otroki (13,1 %).

Tabela 5.4 Število otrok v družini

Število otrok	f	Delež (v %)	F %
1	60	32,8	32,8
2	92	50,3	83,1
3	24	13,1	96,2
Več kot 3	7	3,8	100,0
Skupaj	183	100,0	

Število otrok, vključenih v vrtec glede na celotno število otrok v družini, prikazuje tabela 5.5. Skoraj 81 % družin ima v vrtec vključenega enega otroka.

Tabela 5.5 Število otrok v vrtcu

Število otrok	f	Delež (v %)	F %
1	148	80,9	80,9
2	34	18,6	99,5
3	1	0,5	100,0
Skupaj	183	100,0	

Ugotovimo, da so anketni vprašalniki izpolnjevale večinoma matere, da ima največji delež mater univerzitetno izobrazbo, največji delež očetov pa srednjo izobrazbo. V vzorcu je največ družin z dvema otrokoma in največ družin, ki imajo enega otroka v proučevanem vrtcu. Razliko med številom otrok v družini in številom otrok, vključenih v vrtec, lahko razložimo s starostjo sorojencev (bodisi premladi za vpis ali pa že šolarji).

5.2 Zadovoljstvo kot odziv na posamezne elemente dejavnosti: opisna statistika za odvisne spremenljivke in razlike

Glede na naše izhodiščne definicije, torej razumevanje zadovoljstva kot odziv na posamezne transakcije, smo proučevali odziv staršev na posamezne dejavnosti vrtca. Te dejavnosti, ki smo jih opredelili kot dimenzije, smo razdelali v elemente, ki smo jih oblikovali v trditve in vprašanja odprtega in zaprtega tipa.

Proučevane odvisne spremenljivke so:

- dejavniki, ki so vplivali na izbiro vrtca,
- dejavniki, ki so pogojevali odločitev za izbiro vrtca,
- pomembnost elementov vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu,

- zadovoljstvo z elementi vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu,
- splošne ocene zadovoljstva z vrtcem.

5.2.1 Izbira vrtca: Dejavniki vpliva na izbiro vrtca

Starši so rangirali sedem možnih dejavnikov vpliva na izbiro vrtca. Na to vprašanje je odgovorilo 127 staršev. Rezultate prikazujemo v tabeli 5.6.

Tabela 5.6 Opisna statistika za dejavnike, ki so vplivali na odločitev pri izbiri vrtca

Dejavnik	N	min	maks	M	SD
Moji starši	127	1	7	5,34	2,009
Prijatelji	128	1	7	3,77	2,105
Sodelavci	126	1	7	5,42	1,821
Razgovor z ravnateljem	128	1	7	3,45	1,582
Razgovor s strokovnimi delavci	125	1	7	3,77	1,443
Predstavitev vrtca	127	1	7	3,07	1,595
Obisk v vrtcu pred vpisom	127	1	7	3,17	1,872

Iz tabele 5.6 je razvidno, da so pri izbiri vrtca za anketirance najpomembnejši dejavnik njihovi starši in sodelavci. Verjetno so anketiranci svoje starše navajali zaradi bližine vrtca in s tem logistiko prevzema otroka iz vrtca, na drugi strani pa so na njih vplivali sodelavci, ki so že imeli izkušnjo z izbranim vrtcem. Vsi ostali dejavniki so v njihovih odgovorih približno enako zastopani.

5.2.2 Izbira vrtca: Dejavniki za odločitev o vpisu

Anketiranci so na lestvici od 1–5 za vsako trditve ocenili stopnjo vpliva za vpis v vrtec.

V tabeli 5.7 so prikazane trditve z dejavniki, ki so pogojevali odločitev za izbiro vrtca. Odgovore staršev na posamezne trditve smo dobili v razponu od 178 do 181.

Tabela 5.7 Opisna statistika za trditve z dejavniki, ki so pogojevali odločitev za izbiro vrtca

Trditev	N	min	maks	M	SD
Vrtec ima velike zunanje površine	178	1	5	3,86	1,056
Ta vrtec je bil naša edina možnost	179	1	5	2,11	1,404
Vrtec je na dostopni lokaciji	179	1	5	4,03	1,189
Imamo starše v bližini	178	1	5	2,35	1,695
V vrtcu je zaposlen dober kader	178	1	5	4,33	0,905
Vrtec nudi dober program	178	1	5	4,40	0,833
Vrtec je v bližini našega doma	181	1	5	3,97	1,466
Vrtec je v bližini službe vsaj enega od staršev	179	1	5	2,97	1,717
Vrtec ima nam ugoden poslovni čas	178	1	5	3,71	1,447
Vrtec je dobro povezan s šolo	179	1	5	4,14	1,284

Starši so najvišje ocenili dober program, sledi dober kader, povezanost s šolo in dobra lokacija. Najmanj zastopana in izbrana trditev je bila, da jim je bil izbran vrtec edina možnost (2,11 %), iz česar lahko sklepamo, da se anketiranci pozanimajo o vrtcu in da upoštevajo logistično vprašanje.

5.2.3 Zadovoljstvo z vrtcem: vloga staršev v vrtcu

V tabeli 5.8 je prikazana pomembnost vloge staršev v vrtcu, pri čemer je na prvem mestu poudarjena pomembnost reševanja konfliktov v vrtcu, na drugo mesto po pomembnosti so starši izpostavili njihovo upoštevanost in "videnost" s strani vrtca in na tretje mesto so postavili pomembnost odprtosti vrtca za njihove predloge in ideje. Na zadnje mesto so uvrstili pomembnost pri sodelovanju in zbiranju donatorskih sredstev za vrtec.

Tabela 5.8 Opisna statistika za pomembnost – vloga staršev v vrtcu

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Način reševanja konfliktov	178	2	5	4,67	0,626
Moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.)	179	1	5	4,03	0,951
Sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev	174	1	5	3,05	1,216
Odprtost vrtca za predloge in ideje	178	2	5	4,47	0,753
Kot starši smo "videni"- upoštevani	179	2	5	4,57	0,686
Medsebojna povezanost staršev	179	1	5	3,82	0,978
Moč vplivanja na državo	174	1	5	3,08	1,370

V tabeli 5.9 so prikazani odgovori staršev glede njihovega zadovoljstva s svojo vlogo v vrtcu, pri čemer so najbolj zadovoljni s tem, da so upoštevani in videni s strani vrtca, sledi zadovoljstvo z odprtostjo vrtca za predloge in ideje in zadovoljstvo z načinom reševanja konfliktov v vrtcu. Na zadnjem mestu pa izražajo svoje (ne)zadovoljstvo s svojim vplivom na državo.

Tabela 5.9 Opisna statistika za zadovoljstvo – vloga staršev v vrtcu

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Način reševanja konfliktov	176	2	5	4,38	0,731
Moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.)	176	1	5	4,06	0,924
Sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev	170	1	5	3,41	1,058
Odprtost vrtca za predloge in ideje	177	1	5	4,38	0,804
Kot starši smo “videni”- upoštevani	177	2	5	4,50	0,700
Medsebojna povezanost staršev	177	1	5	3,78	1,012
Moč vplivanja na državo	169	1	5	2,95	1,236

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente. Tabela 5.10 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.10 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “vloga staršev v vrtcu”

Element	t	2P
Način reševanja konfliktov	5,264	0,000
Moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.)	-0,373	0,710
Sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev	-3,309	0,001
Odprtost vrtca za predloge in ideje	1,387	0,167
Kot starši smo “videni”- upoštevani	1,271	0,205
Medsebojna povezanost staršev	0,533	0,594
Moč vplivanja na državo	1,136	0,258

Kot je razvidno iz tabele 5.10, obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri elementih “način reševanja konfliktov” in “sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev”.

Starši so elementu “način reševanja konfliktov” pripisali višjo pomembnost kot pa zadovoljstvo, kar kaže na razhajanje med pomembnostjo in dejanskim stanjem, ki ga skozi zadovoljstvo izražajo. Pomembnost načina reševanja konfliktov lahko pojasnimo

tudi z izobrazbeno strukturo staršev v vrtcu, saj je ta precej visoka pri materah, ki tudi največkrat vstopajo v reševanje konfliktov oziroma katerihkoli odprtih vprašanj, povezanih z njihovimi otroki in ne nazadnje tudi z njimi. Iz njihovih ocen je razvidno, da ima vrtec v tem delu še odprt prostor za iskanje oblik in načinov izboljševanja na tem področju, kar pomeni, da bo treba spremljati in analizirati načine in strategije reševanja konfliktov, ki jih zaposleni v vrtcu izvajajo. Posledično lahko pričakujemo višjo stopnjo zadovoljstva staršev. Elementu "sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev" pa so pripisali višje zadovoljstvo kot pomembnost. Iz tega podatka lahko sklepamo, da je vrtec uspešen pri zbiranju donatorskih sredstev oziroma da uporablja 'prave' strategije pri zbiranju donatorskih sredstev, vendar starši temu ne pripisujejo prevelike pomembnosti.

5.2.4 Zadovoljstvo z vrtcem: Delo strokovnih delavcev

V tabeli 5.11 so prikazani odgovori staršev glede pomembnosti dela strokovnih delavcev.

Tabela 5.11 Opisna statistika za pomembnost – delo strokovnih delavcev

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Strokovna usposobljenost	181	1	5	4,77	0,528
Poglobljeno informiranje o otroku	179	1	5	4,73	0,596
Obveščanje o spremembah	179	1	5	4,56	0,671
Sprejetost otrok	179	1	5	4,87	0,424
Odnos do staršev	179	1	5	4,44	0,772
Zadostnost informacij	179	1	5	4,49	0,706
Strokovni delavci ustvarjajo zaupanje	179	1	5	4,79	0,540
Zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem	178	1	5	4,47	0,760
Način reševanja konfliktov v skupini otrok	179	1	5	4,74	0,552
Način reševanja konfliktov s starši	177	1	5	4,49	0,777
Spoštovanje otroka	178	1	5	4,92	0,375
Varnost	178	1	5	4,96	0,333
Odzivnost	179	1	5	4,65	0,648
Vsi otroci se med seboj poznajo	179	1	5	4,32	0,832
Vsi otroci poznajo vse strokovne delavce	179	1	5	4,28	0,863
Spodbujanje otrokovih sposobnosti	179	1	5	4,88	0,445

Starši so po pomembnosti najvišje ocenili varnost, spoštovanje otroka in spodbujanje otrokovih sposobnosti. Za najmanj pomembno so ocenili elemente, da

otroci poznajo vse strokovne delavce, da se vsi otroci med seboj poznajo in odnosu do staršev.

V tabeli 5.12 pa so prikazani odgovori staršev glede zadovoljstva z delom strokovnih delavcev, pri čemer ocenjujejo, da so najbolj zadovoljni s spoštovanjem otroka, s sprejetostjo in odnosom do staršev s strani strokovnih delavcev. Najmanj zadovoljni pa so z obveščanjem staršev o spremembah.

Tabela 5.12 Opisna statistika za zadovoljstvo – delo strokovnih delavcev

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Strokovna usposobljenost	177	3	5	4,63	0,549
Poglobljeno informiranje o otroku	178	2	5	4,39	0,738
Obveščanje o spremembah	177	2	5	4,33	0,788
Sprejetost otrok	178	1	5	4,69	0,674
Odnos do staršev	178	2	5	4,62	0,654
Zadostnost informacij	178	2	5	4,37	0,710
Strokovni delavci ustvarjajo zaupanje	179	2	5	4,60	0,675
Zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem	176	1	5	4,36	0,781
Način reševanja konfliktov v skupini otrok	177	2	5	4,38	0,767
Način reševanja konfliktov s starši	174	1	5	4,43	0,755
Spoštovanje otroka	177	2	5	4,73	0,546
Varnost	177	2	5	4,53	0,640
Odzivnost	176	2	5	4,44	0,690
Vsi otroci se med seboj poznajo	177	2	5	4,56	0,637
Vsi otroci poznajo vse strokovne delavce	176	1	5	4,38	0,867
Spodbujanje otrokovih sposobnosti	177	2	5	4,46	0,746

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente dela strokovnih delavcev. Tabela 5.13 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.13 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “delo strokovnih delavcev”

Element	t	2P
Strokovna usposobljenost	2,475	0,014
Poglobljeno informiranje o otroku	4,934	0,000
Obveščanje o spremembah	3,205	0,002
Sprejetost otrok	3,245	0,001
Odnos do staršev	-2,644	0,009
Zadostnost informacij	1,846	0,067
Strokovni delavci ustvarjajo zaupanje	3,379	0,001
Zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem	1,641	0,103
Način reševanja konfliktov v skupini otrok	5,714	0,000
Način reševanja konfliktov s starši	0,771	0,442
Spoštovanje otroka	3,922	0,000
Varnost	7,671	0,000
Odzivnost	3,390	0,001
Vsi otroci se med seboj poznajo	-3,958	0,000
Vsi otroci poznajo vse strokovne delavce	-1,007	0,315
Spodbujanje otrokovih sposobnosti	6,918	0,000

Kot je razvidno iz tabele 5.13, obstajajo statistično pomembne razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom pri nekaterih elementih dela strokovnih delavcev, za katere so starši višje ocenili pomembnost kot pa zadovoljstvo. Te elemente v nadaljevanju tudi interpretiramo.

Pri elementu “*strokovna usposobljenost*” starši izražajo višjo pomembnost kot zadovoljstvo, kar kaže na to, da starši poklicni razvoj strokovnih delavcev in njihovo strokovno usposobljenost zaznavajo kot visoko pomemben element za delo z njihovimi otroki na eni strani, na drugi strani pa so s strokovno usposobljenostjo manj zadovoljni glede na pomembnost, ki jo temu elementu pripisujejo. To pa predstavlja smernice vrtcu za nadaljnje izobraževanje in usposabljanje strokovno kompetentnih kadrov in s tem tudi bolj zadovoljne starše. Glede na to, da v vprašalniku nismo posebej spraševali o strokovni usposobljenosti vzgojiteljev in posebej za pomočnike vzgojiteljev, lahko sklepamo, da so starši pomembnost pri strokovni usposobljenosti pripisovali verjetno enako tako vzgojitelju kot pomočniku vzgojitelja, zato je lahko razloge za (ne)zadovoljstvo pripisati tudi temu.

Pri elementu “*poglobljeno informiranje o otroku*” starši ocenjujejo pomembnost višje kot pa zadovoljstvo. Glede na to, da vrtec izvaja vrsto oblik informiranja staršev, bi veljalo ta segment nadalje raziskati, saj je informiranje o otroku bistveno za

ustvarjanje zaupanja med strokovnimi delavci in starši. Pričakovanja staršev bi bilo smiselno v prihodnje skupaj s starši definirati tako, da bodo starši zadovoljni z informacijami, ki jim jih vrtec posreduje.

“*Obveščanje o spremembah*” starši ocenjujejo za bolj pomembno, kot pa so z njim zadovoljni. Razloge za to gre iskati v različnih možnostih in oblikah obveščanja in informiranja staršev s strani strokovnih delavcev. Nadalje se postavlja tudi vprašanje o izbiri ustreznih vsebin, oblik in načinu obveščanja o spremembah za starše s strani strokovnih delavcev, ki bi starše resnično zadovoljile. Verjetno je treba tudi opredeliti področja obveščanja, kot so: odsotnost strokovnih delavcev, prehrana, prepozna obveščanja o formalnih oblikah (npr. govorilne ure, roditeljski sestanki) in prepozna obveščanja o neformalnih oblikah (npr. delavnice za starše, neformalni pogovori ...) idr. Oba nižje ocenjena elementa po zadovoljstvu – poglobljeno informiranje o otroku in obveščanje o spremembah – pa nakazujeta potrebo po uvedbi dodatnih oblik in strategij informiranja tako na pedagoškem kot organizacijskem področju.

Element “sprejetost otrok” so starši ocenili za bolj pomemben, kot pa so zadovoljni z delom strokovnih delavcev. Rezultati kažejo pogled staršev do “sprejetja njihovih otrok” s strani strokovnih delavcev in odpira se vprašanje, ali so načini in pristopi strokovnih delavcev, ki jih uporabljajo do njihovih otrok, ustrezni. Drugo vprašanje je, kako zagotoviti, da ta ‘mehki’ del, ki je za starše izrednega pomena, skupaj s strokovnimi delavci zasnujemo tako, da bodo starši zadovoljni.

“*Strokovni delavci ustvarjajo zaupanje*” so starši ocenili za bolj pomembno, kot pa so izrazili zadovoljstvo. Staršem je zelo pomembno, da svojega otroka oddajo strokovnemu delavcu, ki mu zaupajo. Občutek, da je otrok v ‘dobrih rokah’, ko ga starš pusti v vrtcu, je pomemben element v celotnem delovanju vrtca, tako za starše kot za vrtec. Prav ta element je namreč za doseganje visoke stopnje zadovoljstva za vrtec ključnega pomena. Svoje zaupanje starši prenašajo tudi na otroke, to pa predstavlja pomemben in ključni dejavnik tudi za zadovoljstvo in zaupanje otroka v strokovne delavce. Temeljno zaupanje staršev do strokovnih delavcev vrtca je temeljni postulat, ki ga mora vrtec v sodelovanju s starši razviti na način, ki bo staršem dajal občutek varnosti in zadovoljstva. Rezultati kažejo, da je v vrtcu še ‘prostor za razvoj’ oz. izboljšanje, saj zadovoljstvo ni tako visoko, kot je pomembnost.

Element “*način reševanja konfliktov v skupini otrok*” ocenjujejo starši višje po pomembnosti, kot pa so zadovoljni. Načinu reševanja konfliktov starši pripisujejo velik pomen predvsem pri starejših otrocih in s tem posredno izpostavljajo pomen in vlogo strokovnih delavcev. Odzivi otrok in njihovo sporočanje staršem o konfliktih predstavlja nenehno odprto polje za razgovore med strokovnimi delavci in starši, predvsem v tistih ravnanjih, ko starši ocenjujejo, da jih načini reševanja konfliktov in razumevanje konfliktov s strani strokovnih delavcev ne zadovoljujejo, predvsem verjetno v tistem delu reševanja konfliktov med vrstniki, ki ga morajo reševati sami

takrat, ko je otrok doma. Tako se stiske otrok prenašajo na starše, zaradi česar so razumljivo nezadovoljni. Zato predstavlja poglavje o načinih reševanja konfliktov v vrtcu rdečo nit za pogovarjanje med strokovnimi delavci, starši in otroki za učinkovito, hitro in odzivno reševanje v zadovoljstvo vseh.

“*Spoštovanje otroka*” je element, pri katerem je izražena statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom staršev, pri čemer je staršem, glede na rezultate, zelo pomembno, da strokovni delavci spoštujejo njihove otroke, so pa manj zadovoljni s stanjem. Strokovni delavci izhajajo iz konvencije spoštovanja otrokovih pravic, kar je z vidika institucije tudi temeljna usmeritev pri delu z otroki. Deklarativna raven za starše ni dovolj, kar kaže praksa v vrtcu. Starši namreč pričakujejo čustveno vpetost strokovnih delavcev tudi pri izkazovanju spoštovanja otroka in take strategije, ki neposredno omogočajo izražanje spoštovanja v vseh dejavnostih in oblikah dela in predvsem pri vseh medsebojnih odnosih. Rezultat je sporočilo vrtcu, da starši ocenjujejo in pričakujejo od strokovnih delavcev večjo angažiranost z vidika spoštovanja njihovih otrok na način, ki je njim lasten, in na način, ki bo pri starših vzbujal zadovoljstvo.

Tudi za element “*varnost*” je rezultat višji po pomembnosti kot zadovoljstvo. V praksi opredeljujejo starši varnost tako s psihološkega, socialnega kot fizičnega vidika, kar pomeni, da je varnost spremenljivka konstantne prisotnosti in lastnosti (dnevne z vidika poškodb, z vidika reševanja konfliktov, z vidika varne prehrane ...). Rezultat predstavlja pomembno sporočilo strokovnim delavcem, da je zagotavljanje varnosti otrok s strani strokovnih delavcev zelo pomembno. Vrtec pa ima še odprt prostor pri zagotavljanju varnosti do te mere, ki bi starše delal zadovoljne. Za vodstvo pa rezultat nakazuje potrebo po nenehnem procesu ozaveščanja strokovnih delavcev in posledično zagotavljanja varnosti otrok in njihovih staršev.

Elementu “*odzivnost*” starši pripisujejo višjo pomembnost kot zadovoljstvo. Praksa kaže, da starši odzivnost povezujejo z otrokom in z njimi samimi. Iz rezultata lahko razumemo, da morajo strokovni delavci ustvariti prostor za dialog aktivnega medsebojnega sodelovanja. Glede na to, da so strokovni delavci zavezani kodeksu etičnega ravnanja in ga tudi dejansko izvajajo in živijo v praksi, se postavlja vprašanje, na kateri točki oz. vsebini bi lahko strokovni delavci razvili večjo odzivnost, da bodo starši zadovoljni.

V elementu “*spodbujanje otrokovih sposobnosti*” je iz odgovorov staršev razvidna visoka stopnja pomembnosti spodbujanja otrokovih sposobnosti. Kurikulum za vrtce in usmeritve vrtca starši dobro poznajo, zato je njihovo ocenjevanje pomembnosti pričakovano. Njihove ocene predstavljajo dobro osnovo vrtcu za preverjanje in primerjanje med načrtovanimi in izvedenimi dejavnostmi s strani strokovnih delavcev na področju spodbujanja otrokovih sposobnosti, pri čemer ne moremo mimo dejstva, da ustvarjajo strokovni delavci s svojim delom kakovostne pogoje ravno na tem področju. Zato se nam postavlja vprašanje, kdo in v kolikšni meri lahko presoja o tej kompetenci.

Če smo doslej analizirali in interpretirali podatke tistih elementov, kjer je pomembnost za starše statistično pomembno višja kot njihovo zadovoljstvo, potem v nadaljevanju analiziramo elemente, pri katerih obstajajo statistično pomembne razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom pri elementih dimenzije 'delo strokovnih delavcev', in sicer tiste, pri katerih so starši višje ocenili zadovoljstvo kot pomembnost.

Pri elementu "*odnos do staršev*" so starši ocenili višje zadovoljstvo kot pomembnost. Glede na razvoj in cilje vrtca, ki odsevajo poudarek vrtca, da se ustvarjajo pogoji za aktivno vključevanje in sodelovanje staršev v program, je njihovo zadovoljstvo pričakovano. Njihove ocene kažejo, da so strokovni delavci skozi vsa leta izobraževanja in usposabljanja razvili tak odnos do staršev, ki jih dela zadovoljne. Tudi znanstveniki, npr. Katz (1993), poudarjajo, da predstavljajo starši pomembno perspektivo ocenjevanja od znotraj navzven: kako program doživljajo starši in s tem tudi, kako starši doživljajo odnos do samih sebe.

Pri elementu "*vsí otroci se med seboj poznajo*" so starši izrazili višje zadovoljstvo kot pomembnost. Glede na nižje izraženo pomembnost lahko sklepamo, da so usmerjeni predvsem v svojega otroka ter v njegov/njen odnos s strokovnim delavcem, manj pomembna pa jim je vpetost v skupino vrstnikov, ki na različnih stopnjah predšolske vzgoje predstavlja 'medsebojno poznavanje otrok'. Visoko stopnjo zadovoljstva lahko pojasnimo tudi z delovanjem vrtca (strokovnih delavcev) glede načrtovanja dejavnosti in zagotavljanja prehajanja otrok iz dejavnosti v dejavnost, kar predstavlja svojskost edukacijskega modela proučevanega vrtca in posledično vrtčevskega razvoja. Na ta način otroci ne le prehajajo iz dejavnosti v dejavnost, ampak tudi vstopajo v številne interakcije z drugimi otroki in odraslimi. Številni teoretiki, npr. Batistič Zorec, Marjanovič Umek itd. govorijo o pomembnosti otrokovega socialnega razvoja in tudi o pomembnosti zagotavljanja in spodbujanja interakcij med vrstniki in odraslimi, ki pomembno prispevajo k otrokovemu razvoju, s tem pa tudi k razvoju avtonomne otrokove osebnosti.

Elementu "*vsí otroci poznajo vse strokovne delavce*" pripisujejo starši višje zadovoljstvo kot pomembnost. Element predstavlja s teoretičnega vidika nadgradnjo prejšnjega elementa zadovoljstva staršev. Osnovno vodilo vrtca je, da vsak vzgojitelj pozna vse otroke. Moto vrtca je: "Vsi eno v skrbi za enega in vsi za vse otroke!" Gre za ustvarjanje optimalnih okoliščin za otrokov razvoj in ne nazadnje za vpogled v različne strategije ravnanj in refleksij lastnih ravnanj, ki pripomorejo k boljšemu in bolj razvidnemu dogajanju na odnosni ravni, k videnju večplastnosti dogajanja in možnih več rešitev.

Pri elementih dela strokovnih delavcev "*zadostnost informacij*", "*zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem*", "*način reševanja konfliktov s starši*" ne obstajajo statistično pomembne razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom, kar pomeni, da so starši izrazili približno enako stopnjo pomembnosti kot stopnjo zadovoljstva. Razloge

za dobljene podatke v elementih, kjer ne obstajajo statistično pomembne razlike, gre iskati v delovanju vrtca kot celote, ki razvija tisto, kar je za otroke pomembno, s starši komunicira in to počne tako, da starši delovanje vrtca razumejo. Če povemo v strokovnem jeziku, to pomeni, da je razvojna naravnost vrtca taka, da predstavlja otrok v vsej svoji individualnosti in v vseh zakonitostih osebne rasti osnovno izhodišče. Prav tako gre iskati razloge v tem, da so v vzgojno-izobraževalnem procesu udeleženi vsi (otroci, zaposleni, starši), ki vsi na svoj lasten način prispevajo k harmoničnim odnosom s sodelovalno-ustvarjalno kulturo. Zanimivi so odgovori staršev, kjer po izračunih ne obstajajo statistično pomembne razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom (pri zgoraj navedenih elementih), vendar pa obstajajo vsebinske nelogičnosti pri določenih elementih, npr. "zadostnost informacij" in "obveščanje o spremembah" ter "strokovni delavci ustvarjajo zaupanje" in med elementom "zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem" ter med elementoma "načina reševanja konfliktov v skupini otrok in starši" in "odnos do staršev". Pri teh elementih se pokaže, da starši enemu elementu pripisujejo višjo pomembnost (npr. obveščanje o spremembah) in drugemu višje zadovoljstvo (npr. odnos do staršev), čeprav sta oba elementa vsebinsko gledano povezana, saj se odnos do staršev izkazuje tudi z obveščanjem o spremembah. Pričakovali bi, da sta oba enako pomembna in tudi, da je zadovoljstvo staršev z obema enako močno izraženo. To lahko razumemo, da je odnos (gledano kot celoto sestavin) dober, da pa je vsebino (spremembe) treba sporočiti še na dodatne (druge) načine. Glede na visoke rezultate obeh elementov bi lahko rekli, da so starši skozi ta 'presek' zadovoljni z vrtcem. Vendar nekateri avtorji (npr. Giese in Cote 2000) opozarjajo na to, da če zadovoljstvo razumemo kot enoznačno, kot enopomensko kategorijo, to zamegli "potencialne odnose" med dimenzijami storitev.

5.2.5 Zadovoljstvo z vrtcem: program vrtca

V tabeli 5.14 so prikazani odgovori staršev glede na pomembnost, ki jo pripisujejo elementom programa vrtca, pri čemer so kot najbolj pomembno ocenili pestrost programa, sledijo vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in vloga otroka v programu. Kot najmanj pomembno so starši v odgovorih ocenili svojo vlogo v programu.

Tabela 5.14 Opisna statistika za pomembnost – program vrtca

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Pestrost programa	180	1	5	4,65	0,647
Informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih	179	1	5	4,38	0,743
Obogatitvene dejavnost	174	1	5	4,36	0,782
Sodelovanje staršev v programu	180	1	5	3,88	0,869
Zahtevnost programa	178	1	5	4,21	0,855
Vloga otroka v programu	171	2	5	4,47	0,730
Integracija dejavnosti	177	1	5	4,25	0,789
Prehajanje otrok med dejavnostmi	178	1	5	4,27	0,806
Vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in otroki	180	1	5	4,63	0,676
Dodatne dejavnosti	176	1	5	4,09	0,894

V tabeli 5.15 so prikazani odgovori staršev, ki ocenjujejo svoje zadovoljstvo s programom vrtca. Najbolj zadovoljni so starši s pestrostjo programa vrtca, sledijo odgovori zadovoljstva staršev z vlogo otroka v programu in odgovori zadovoljstva staršev z vrednotami, ki jih vrtec soustvarja skupaj z njimi. Najmanj zadovoljni so starši z elementom dodatnih dejavnosti vrtca.

Tabela 5.15 Opisna statistika za zadovoljstvo – program vrtca

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Pestrost programa	176	2	5	4,55	0,707
Informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih	177	2	5	4,36	0,807
Obogatitvene dejavnost	172	2	5	4,36	0,748
Sodelovanje staršev v programu	178	2	5	4,20	0,805
Zahtevnost programa	176	2	5	4,40	0,719
Vloga otroka v programu	175	2	5	4,41	0,728
Integracija dejavnosti	173	2	5	4,34	0,766
Prehajanje otrok med dejavnostmi	174	1	5	4,38	0,829
Vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in otroki	176	1	5	4,41	0,774
Dodatne dejavnosti	174	1	5	4,07	0,871

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente programa v vrtcu. Tabela 5.16 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.16 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “program vrtca”

Element	t	2P
Pestrost programa	1,416	0,159
Informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih	0,286	0,775
Obogatitvene dejavnost	0,409	0,683
Sodelovanje staršev v programu	-3,869	0,000
Zahtevnost programa	-2,389	0,018
Vloga otroka v programu	0,752	0,453
Integracija dejavnosti	-1,185	0,238
Prehajanje otrok med dejavnostmi	-1,283	0,201
Vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in otroki	3,487	0,001
Dodatne dejavnosti	0,405	0,686

Kot je razvidno iz tabele 5.16, obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri treh elementih za dimenzijo ‘program vrtca’; to so: “sodelovanje staršev v programu”, “zahtevnost programa” in “vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in otroki”. Z elementoma “sodelovanje staršev v programu” in “zahtevnost programa” rezultati kažejo na to, da so starši bolj zadovoljni s stanjem v vrtcu, kot pa sta jim ta dva elementa pomembna. To izraženo zadovoljstvo lahko pojasnimo z dejstvom, da vrtec razvija in ustvarja pogoje za vstop in aktivno vključevanje staršev v program in s tem se povečuje tudi zadovoljstvo staršev. V kurikulumu za vrtce je zapisano in posebej opredeljeno poglavje sodelovanja staršev v programu, veliko pa je tudi avtorjev, ki ugotavljajo, da je sodelovanje večplastno pogojeno in odvisno od pripravljenosti vodstva in strokovnih delavcev po preseganju strogih meja med vlogo vzgojitelja in staršev. Rezultat kaže, da vrtec te meje dobro odpira.

Element “*zahtevnost programa*” starši ocenjujejo višje v zadovoljstvu kot pa v pomembnosti. Razloge za njihovo zadovoljstvo lahko iščemo v razvoju edukacijskega modela, ki izhaja iz vizije in izdelanih principov vrtca, v katerem se združuje izobraževalno in vrednostno komponento v pristopu, ki omogoča otroku, da vidi smisel in smoter svojega dolgoročnega delovanja. Model je pojmovan kot edukativnen zato, ker se aktivno uporabljajo dosežki in vrednote drugih znanosti. Koncept ni samo psihološki in ni samo pedagoški, ampak vključuje interdisciplinarno in transdisciplinarno vse vede, ki se ukvarjajo in pospešujejo proces vzgoje in izobraževanja in vodijo v sinergične učinke vzgojnega delovanja.

Elementu “*vrednote, ki jih vrtec soustvarja skupaj s starši in otroki*” pa so starši pripisali višjo pomembnost kot zadovoljstvo, čeprav sta obe vrednosti visoki. Tu se

postavi vprašanje, zakaj so starši temu elementu pripisali višjo pomembnost kot zadovoljstvo. Če izhajamo iz teorij, v katerih avtorji zadovoljstvo označujejo kot eno od dimenzij, ki sestavljajo kakovost oz. kot sestavino definicije kakovosti, in poudarjajo, da je zadovoljstvo odjemalcev odziv, ki se nanaša na določen fokus ter se zgodi v določenem času, potem razumemo tudi rezultat o elementu 'vrednote' skozi fokus: v vrtcu spodbujamo vrednote, ki poudarjajo in vodijo v osebne in skupne odgovornosti, solidarnost, sodelovalnost, spoštovanje in ljubezen do človeka, žive in nežive narave ter življenja nasploh; smiselnost in smotrnost delovanja vrtca pa sta usmerjeni v vzgojo za pozitivno pro-socialno usmeritev, ki varuje posameznikovo integriteto in integriteto vseh udeležencev za skupno dobro. Morda imajo starši svoje, osebne vrednote oblikovane v drugačni hierarhiji in obsegu in ni nujno, da te neposredno korespondirajo z vrednotami vrtca, čeprav jih vrtec in starši soustvarjajo.

5.2.6 Zadovoljstvo z vrtcem: vodenje vrtca

V tabeli 5.17 so prikazani elementi vodenja vrtca, glede na pomembnost, ki jo starši pripisujejo vodenju vrtca. Za najbolj pomemben so starši pri tej dimenziji ocenili element 'dajanje občutka varnosti', sledita elementa 'strokovno vodenje' in 'način reševanja konfliktov'. Za najmanj pomembno so ocenili element 'poznavanje vseh otrok in staršev'.

Tabela 5.17 Opisna statistika za pomembnost – vodenje vrtca

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Strokovno vodenje	180	1	5	4,81	0,567
Sodelovalno vodenje	179	1	5	4,53	0,729
Konstruktivno vodenje	174	1	5	4,59	0,714
Dajanje občutka varnosti	181	1	5	4,82	0,569
Odzivnost	178	1	5	4,65	0,658
Način reševanja konfliktov	178	1	5	4,71	0,622
Graditev skupnost	178	1	5	4,53	0,730
Poznavanje vseh otrok in staršev	180	1	5	4,25	0,884
Nadzor	180	1	5	4,56	0,749
Ni vidne hierarhije	177	1	5	4,11	1,011

V tabeli 5.18 so prikazani odgovori staršev, ki ocenjujejo svoje zadovoljstvo z elementi dimenzije 'vodenje vrtca'. Najvišje je ocenjen element 'strokovno vodenje', sledita 'dajanje občutka varnost in 'način reševanja konfliktov'. Najmanjše zadovoljstvo so starši izrazili z elementom 'ni vidne hierarhije'.

Tabela 5.18 Opisna statistika za zadovoljstvo – vodenje vrtca

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Strokovno vodenje	177	3	5	4,68	0,502
Sodelovalno vodenje	175	3	5	4,53	0,632
Konstruktivno vodenje	171	2	5	4,50	0,663
Dajanje občutka varnosti	176	2	5	4,65	0,576
Odzivnost	175	1	5	4,51	0,685
Način reševanja konfliktov	175	1	5	4,54	0,693
Graditev skupnost	175	2	5	4,48	0,710
Poznavanje vseh otrok in staršev	177	1	5	4,42	0,780
Nadzor	176	2	5	4,50	0,650
Ni vidne hierarhije	174	2	5	4,41	0,775

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente vodenja vrtca. Tabela 5.19 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.19 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “vodenje vrtca”

Element	t	2P
Strokovno vodenje	2,272	0,024
Sodelovalno vodenje	0,089	0,929
Konstruktivno vodenje	1,418	0,158
Dajanje občutka varnosti	2,949	0,004
Odzivnost	2,009	0,046
Način reševanja konfliktov	2,521	0,013
Graditev skupnost	0,723	0,470
Poznavanje vseh otrok in staršev	-2,275	0,024
Nadzor	1,088	0,278
Ni vidne hierarhije	-3,530	0,001

Podatki kažejo, da obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri šestih elementih dimenzije ‘vodenje vrtca’: “strokovno vodenje”, “dajanje občutka varnosti”, “odzivnost”, “način reševanja konfliktov”, “poznavanje vseh otrok in staršev” in “ni vidne hierarhije”.

Pri elementih “poznavanje vseh otrok in staršev” in “ni vidne hierarhije” so starši ocenili višje zadovoljstvo kot pomembnost. Visoko stopnjo zadovoljstva za element “poznavanje vseh otrok in staršev” lahko pojasnimo s specifično organiziranostjo in

svojsko politiko vodenja vrtca. Ta politika vodenja vrtca je skladna z mnogimi teorijami, ki poudarjajo, da se vodenje v ožjem smislu nanaša na ljudi, se pravi, kako jih usmerjati, motivirati, vplivati nanje, da bi naloge izvrševali čim boljše, ob čim manjši potrošnji energije in s čim večjim osebnim zadovoljstvom na eni strani, na drugi strani pa nenehno fokusiranje strategij delovanja v otroke in starše s strani vodstva vrtca.

Pri elementu “*ni vidne hierarhije*” so starši prav tako višje ocenili zadovoljstvo kot pomembnost. Če izhajamo iz nekaterih teorij vodenja (glej Koren 2007), je namen vodenja oblikovati vedenje posameznika, skupine pri doseganju delovnih, organizacijskih ciljev. V okviru vodenja prihaja velikokrat v poštev svetovanje, informiranje, coaching, ocenjevanje, pri čemer ne smemo pozabiti na pomembnost vzdušja, odnosov, kulture dela in vedenja v organizaciji, ne pa hierarhije.

Pri ostalih elementih dimenzije ‘vodenje vrtca’, pri katerih obstaja pomembna statistična razlika, pa so starši višje ocenili pomembnost kot zadovoljstvo. Elementu “*strokovno vodenje*” so starši pripisali višjo pomembnost kot pa zadovoljstvo, kar kaže na to, da je staršem zelo pomembna strokovna usposobljenost vodstva. To lahko pojasnimo z njihovim razumevanjem in zavedanjem o pomembnosti vodenja za kakovostno delo vrtca. Če nas zanimajo kakovost vrtca in percepcije staršev kot posrednih odjemalcev storitev vrtca, potem nas zanima, kako se percepcije v tej posebni skupini oblikujejo. Nekateri avtorji (glej Sallis 1993) so v svoji teorijah proučevali, kako starši oblikujejo percepcije o kakovosti skozi čas in ugotavljali, da se percepcije o kakovosti tudi spreminjajo. Nekateri avtorji opredeljujejo vodjo s tem, da mu določajo njegove lastnosti (glej Yukl 2004). S tem terminom je upoštevano več kategorij in vprašanj: kdo vodja je (vrednote, motivi, osebnostne poteze, značaj, inteligenca), kaj vodja ve (znanje, sposobnosti, veščine) in kaj vodja počne (obnašanje, navade, stili, kompetence). Ob vsem tem vedenju pa ostaja odprt prostor za odgovore staršem.

Element “*dajanje občutka varnosti*” pri vodenju vrtca starši ocenjujejo in mu pripisujejo višjo pomembnost kot zadovoljstvo. To, da vodja vzbuja zaupanje pri starših in daje občutek varnosti, je povezano tako z značilnostmi vodje (osebne lastnosti itd.) kot tudi s sposobnostmi, kot so organiziranje dela, vodenje sestankov in predvsem izpolnjevanje dogovorov in obljub. Starši pri vrtčevski starosti otrok varnost potrebujejo, mnogi sodobni starši pa so pogosto tudi sami nemočni pri izbiri vzgojnega ‘stila’ v domačem okolju (Furedi 2002). Vrtec je tako prostor varnosti z več vidikov, npr. preverjanje pravilnosti domačega ravnanja ipd.

Elementu “*odzivnost*” so starši prav tako pripisali višjo pomembnost kot zadovoljstvo. Čeprav ima vodstvo vrtca v svojem delovanju odzivnost kot pomembno načelo za ustvarjanje zadovoljstva staršev, pa starši izpostavljajo visoko pomembnost pričakovanj glede odzivnosti vodstva, predvsem takrat, kadar gre za njihovega otroka. Tu in sedaj, takoj!

Pri elementu “način reševanja konfliktov” so starši v svojih odgovorih višje ocenili pomembnost kot zadovoljstvo. Načini reševanja konfliktov predstavljajo pomemben dejavnik za zaupanje in zadovoljstvo staršev. Praksa kaže, da je odzivnost na konflikte pričakovana po principu tu in sedaj! Vendar velja poudariti, da gre pri odzivnosti na reševanje konfliktov tudi za razliko v zaznavah. Kaj je pojem ‘takoj’? Vsekakor tu ni enovitega odgovora, saj je ‘za mojega otroka že včeraj prepozno, za sosedovega pa jutri pre zgodaj’.

Pri elementih “sodelovalno vodenje”, “konstruktivno vodenje”, “graditev skupnosti” in “nadzor” ni statistično pomembne razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom.

5.2.7 Zadovoljstvo z vrtcem: organiziranost

V tabeli 5.20 so prikazani odgovori staršev, ki ocenjujejo pomembnost elementov dimenzije ‘organiziranost’. Najvišje ocenjen element dimenzije ‘organiziranost’ je kakovost prehrane, sledita pestrost jedilnikov in poslovni čas. Najnižjo pomembnost so starši v svojih odgovorih pripisali delu študentov v poletnih mesecih.

Tabela 5.20 Opisna statistika za pomembnost – organiziranost

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Poslovni čas	180	1	5	4,47	0,887
Nadomeščanje	179	1	5	4,42	0,785
Menjava strokovnih delavcev v skupini	178	1	5	4,20	0,975
Združevanje skupin	178	1	5	4,15	0,899
Delo študentov v poletnih mesecih	177	1	5	3,93	1,042
Kakovost prehrane	180	1	5	4,83	0,534
Pestrost jedilnikov	179	1	5	4,75	0,607

V tabeli 5.21 so prikazani rezultati zadovoljstva z organiziranostjo vrtca. Najbolj zadovoljni so starši s poslovnim časom vrtca, sledi zadovoljstvo s kakovostjo prehrane in zadovoljstvo s pestrostjo jedilnikov. Najmanj so zadovoljni z menjavo strokovnih delavcev v skupini in delu študentov v poletnih mesecih.

Tabela 5.21 Opisna statistika za zadovoljstvo – organiziranost

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Poslovni čas	178	3	5	4,73	0,558
Nadomeščanje	176	2	5	4,22	0,861
Menjava strokovnih delavcev v skupini	174	1	5	4,01	1,028
Združevanje skupin	177	1	5	4,18	0,916
Delo študentov v poletnih mesecih	174	1	5	4,01	1,028
Kakovost prehrane	178	2	5	4,48	0,730
Pestrost jedilnikov	177	2	5	4,47	0,716

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente organiziranosti. Tabela 5.22 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.22 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “organiziranost”

Element	t	2P
Poslovni čas	-3,150	0,002
Nadomeščanje	2,374	0,019
Menjava strokovnih delavcev v skupini	1,933	0,055
Združevanje skupin	-0,129	0,897
Delo študentov v poletnih mesecih	-0,521	0,603
Kakovost prehrane	5,075	0,000
Pestrost jedilnikov	3,772	0,000

Obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri štirih elementih dimenzije ‘organiziranost’: “poslovni čas”, “nadomeščanje”, “kakovost prehrane” in “pestrost jedilnikov”.

Za element “*poslovni čas*” so starši višje ocenili zadovoljstvo kot pomembnost, pri čemer lahko sklepamo, da vrtec namenja pozornost in da se fleksibilno odziva na potrebe staršev z vidika poslovnega časa.

Pri ostalih omenjenih elementih pa je višje ocenjena pomembnost kot zadovoljstvo, predvsem pri elementih ‘*kakovost prehrane*’ in ‘*pestrost jedilnikov*’. Razlog je verjetno treba iskati v osveščenosti staršev o pomenu zdrave hrane. Posledično to pomeni, da jim je pomembno zagotavljanje zdravih in ekološko-polnovrednih pridelanih živil. V praksi opazamo, da starše zanima število obrokov in pestrost prehrane, zanima jih način in urnik prehranjevanja predvsem pri mlajših otrocih in ponudba prehrane, ki upošteva tako njihove kot otrokove predloge.

Pri elementu ‘nadomeščanje strokovnih delavcev’ je zadovoljstvo nižje kot pomembnost. To lahko pojasnimo predvsem z odsotnostmi strokovnih delavcev iz “matičnih oddelkov” zaradi porodniških in bolniških odsotnosti. Pogosta menjava strokovnih delavcev staršem povzroča stisko in nemoč, hkrati pa se sprašujejo o kakovosti izvajanja programa. Po drugi strani pa je v kolektivu proučevanega vrta 33 žensk, sedem moških, povprečna starost pa je 37,5 let. To pomeni, da je večina zaposlenih kljub za vrtec velikemu številu moških še vedno žensk. Te ženske so tudi same matere. V praksi že dalj časa ugotavljamo, da je to še vedno “poklic” žensk in da so “mlade mamice-strokovne delavke” na začetku odsotne zaradi bolezni svojih otrok, ko pa pridejo v srednja leta, beležimo odsotnost zaradi njih samih (gre za t. i. poklicne bolezni, kot so bolezni hrbtenice, kolkov itd.). Glede na to, da je v vrtcu kar nekaj zaposlenih moških strokovnih delavcev, kjer izostanek beležimo predvsem na začetku njihove kariere, kjer gre za postopek “prekuževanja”, pa kasnejših izostankov zaradi bolezni ni veliko. Iz psiholoških teorij (Batistič Zorec 2003) vemo, da je pogosta menjava strokovnih delavcev za otroke in starše najbolj stresna. Zagotovo bi bilo smiselno raziskati vpliv bolezni strokovnih delavcev in njihovo odsotnost na vpliv bolezni otrok in njihove odsotnosti oziroma preveriti hipotezo, da obstaja statistično pomembna povezava med odsotnostjo otrok in odsotnostjo strokovnih delavcev “matičnih oddelkov”.

5.2.8 Zadovoljstvo z vrtcem: pogoji dela v vrtcu

V tabeli 5.23 so prikazani odgovori staršev, ki ocenjujejo pomembnost za dimenzijo ‘pogoji dela v vrtcu’. Najpomembnejša je “varnost”, sledita “vzgojna sredstva” in “zunanje površine”. Najnižjo pomembnost so starši v svojih odgovorih pripisali opremi prostorov.

Tabela 5.23 Opisna statistika za pomembnost – pogoji dela v vrtcu

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Oprema prostorov	180	1	5	4,44	0,764
Zunanje površine	180	1	5	4,66	0,662
Vzgojna sredstva	180	1	5	4,68	0,640
Število otrok v skupini	179	1	5	4,60	0,682
Velikost igralnice	179	1	5	4,53	0,752
Telovadnica – večnamenski prostor	180	1	5	4,49	0,766
Varnost	180	1	5	4,90	0,474

V tabeli 5.24 so prikazani odgovori staršev o zadovoljstvu s pogoji dela v vrtcu. Najbolj zadovoljni so z varnostjo, sledijo vzgojna sredstva in zunanje površine. Najnižje

so izrazili svoje zadovoljstvo z večnamenskim prostorom – telovadnico, ki je vrtec nima.

Tabela 5.24 Opisna statistika za zadovoljstvo – pogoji dela v vrtcu

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Oprema prostorov	179	1	5	4,05	0,889
Zunanje površine	179	1	5	4,27	0,897
Vzgojna sredstva	179	2	5	4,35	0,714
Število otrok v skupini	179	1	5	3,80	1,066
Velikost igralnice	179	1	5	3,75	1,084
Telovadnica – večnamenski prostor	177	1	5	3,63	1,233
Varnost	180	1	5	4,51	0,705

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za posamezne elemente pri dimenziji ‘pogoji dela v vrtcu’. Tabela 5.25 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.25 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za elemente “pogoji dela v vrtcu”

Element	t	2P
Oprema prostorov	4,601	0,000
Zunanje površine	5,440	0,000
Vzgojna sredstva	4,835	0,000
Število otrok v skupini	8,248	0,000
Velikost igralnice	7,587	0,000
Telovadnica - večnamenski prostor	8,039	0,000
Varnost	6,238	0,000

Pri vseh elementih dimenzije ‘pogoji dela v vrtcu’ obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom. Pri vseh elementih so starši ocenili pomembnost višje kot zadovoljstvo.

Pri elementu “*število otrok v skupini*” je razvidno, da je ta element za starše zelo pomemben. Sklepamo lahko, da je za starše normativ otrok v skupini prevelik glede na velikost igralnic in število odraslih.

Elementu “*telovadnica – večnamenski prostor*” starši posvečajo posebno pozornost in skrb, saj je telovadnica pogoj za zagotavljanje enega od pomembnih področij dejavnosti kurikula – gibanja. Teh prostorov vrtec nima, se pa povezuje z osnovno šolo in drugimi institucijami.

Element “varnost” so starši ocenili visoko, kar pomeni, da jim je varnost pomembna. Tudi zadovoljstvo so izrazili visoko, čeprav obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom. Element ‘varnost’ je vsekakor treba dodatno proučiti, saj je implicitno prisoten v vseh sklopih njihovih odgovorov. V praksi se namreč kaže, da starši z (ne)varnostjo opredelijo vse dejavnike, ki bi lahko negativno vplivali na njihovega otroka (npr. poškodbe, odnosi med odraslimi in vrstniki, zagotavljanje pogojev bivanja v vrtcu, ki vpliva na otrokovo zdravje ...).

Elemente “oprema prostorov”, “vzgojna sredstva” in “zunanje površine” starši ocenjujejo za zelo pomembne in njihovo pomembnost so uvrstili na višje mesto kot zadovoljstvo. Vsi ti elementi predstavljajo v kurikulumu pomembno procesno in strukturno raven zagotavljanja kakovosti programa, s tem pa tudi zadovoljstva.

5.3 Zadovoljstvo kot odziv na dimenzije dejavnosti: opisna statistika za odvisne kompozitne spremenljivke

Glede na to, da je po definiciji zadovoljstva, ki smo jo podali v teoretičnem delu, zadovoljstvo odziv na celoto neke transakcije, npr. dejavnosti, procesa ali aktivnosti, smo proučili tudi dimenzije, kar pomeni, da smo za vse elemente posamezne dimenzije izračunali povprečje ter v nadaljnjo analizo razlik med pomembnostjo in izraženim zadovoljstvom vključili dimenzije kot kompozitne spremenljivke.

V tabeli 5.26 so predstavljeni kompoziti za pomembnost vseh dimenzij anketnega vprašalnika. Iz tabele 5.26 je razvidno, da je staršem najpomembnejša dimenzija ‘delo strokovnih delavcev’, sledita dimenziji ‘pogoji dela’ in ‘vodenje vrtca’. Kot najmanj pomembno so starši ocenili ‘vloga staršev v vrtcu’.

Tabela 5.26 Opisna statistika za pomembnost dimenzij (kompozitov) vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu

Pomembnost	N	min	maks	M	SD
Vloga staršev v vrtcu; kompozit; pomembnost	172	2	5	3,95	0,592
Delo strokovnih delavcev; kompozit; pomembnost	177	1	5	4,65	0,403
Program vrtca; kompozit; pomembnost	166	1	5	4,31	0,574
Vodenje vrtca; kompozit; pomembnost	173	1	5	4,55	0,519
Organiziranost; kompozit; pomembnost	175	1	5	4,40	0,573
Pogoji dela v vrtcu; kompozit; pomembnost	179	1	5	4,61	0,528

V tabeli 5.27 so predstavljeni kompoziti zadovoljstva staršev iz naslednjih dimenzij anketnega vprašalnika: vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu, pri čemer so starši ocenili, da so najbolj zadovoljni z vodenjem vrtca, sledijo strokovni delavci in zadovoljstvo s programom. Najmanj zadovoljni so s svojo vlogo (staršev) v vrtcu.

Tabela 5.27 Opisna statistika za zadovoljstvo – vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu

Zadovoljstvo	N	min	maks	M	SD
Vloga staršev v vrtcu; kompozit; zadovoljstvo	168	2	5	3,91	0,619
Delo strokovnih delavcev; kompozit; zadovoljstvo	172	2	5	4,50	0,492
Program vrtca; kompozit; zadovoljstvo	168	2	5	4,37	0,575
Vodenje vrtca; kompozit; zadovoljstvo	170	3	5	4,53	0,488
Organiziranost; kompozit; zadovoljstvo	172	2	5	4,30	0,604
Pogoji dela v vrtcu; kompozit; zadovoljstvo	177	2	5	4,05	0,684

Zanimala nas je statistična pomembnost med zadovoljstvom in pomembnostjo za kompozitne spremenljivke: “vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu”. Tabela 5.28 prikazuje izračun – t-test, s katerim smo to ugotavljali.

Tabela 5.28 t-test med pomembnostjo in zadovoljstvom za kompozitne spremenljivke “vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu”

Kompozitna spremenljivka	t	2P
Vloga staršev v vrtcu	0,878	0,381
Delo strokovnih delavcev	3,657	0,000
Program vrtca	-0,608	0,544
Vodenje vrtca	0,673	0,502
Organiziranost	1,587	0,114
Pogoji dela v vrtcu	8,764	0,000

Obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri kompozitni spremenljivki “delo strokovnih delavcev” in “pogoji dela v vrtcu”. Starši so ocenili “delo strokovnih delavcev” višje v pomembnosti kot v zadovoljstvu, prav tako so ocenili “pogoje dela v vrtcu” višje v pomembnosti kot v zadovoljstvu, iz česar sklepamo, da so za starše lahko tudi pri odločanju za vpis pomembni pogoji dela (kar si lahko ogledajo) in delo strokovnih delavcev, o čemer poizvedujejo iz različnih virov. Po vpisu pa starši spremljajo razvoj in izobraževanje strokovnih delavcev vrtca, spremljajo tudi vsebine in programe skozi ustvarjalne procese, ki neposredno vplivajo na otrokov razvoj. Kakovostno delo strokovnih delavcev predstavlja staršem ‘garant’ kakovostnih storitev za njihove otroke v vrtcu.

Hipotezo H1, v kateri trdimo, da obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri dimenzijah: vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu, smo potrdili le v dveh kompozitnih spremenljivkah, pri ostalih kompozitnih spremenljivkah ne obstaja statistično pomembna razlika, zato smo *hipotezo H1 potrdili le delno*.

5.4 Celovita ocena zadovoljstva z vrtcem

5.4.1 Zadovoljstvo staršev z vrtcem kot celoto

Starše smo vprašali, ali so z vrtcem kot celoto zadovoljni. V tabeli 5.29 so prikazani odgovori. Kar 97 % anketiranih staršev odgovarja, da so z vrtcem kot celoto zadovoljni, sledijo odgovori, kjer starši ne morejo oceniti (2,2 %) in 1 (0,5 %) negativen odgovor, s katerim starš izraža svoje nezadovoljstvo (0,5 %). Čeprav je zgolj 2,2 % staršev, ki ne

morejo oceniti, ali so z vrtcem zadovoljni ali ne, je treba pojasniti, zakaj ta rezultat. Razloge gre iskati v tem, da je anketiranje potekalo v septembru, ki je za nekatere otroke in njihove starše obdobje uvajanja.

Tabela 5.29 Struktura odgovorov staršev na vprašanje “Ali ste z vrtcem kot celoto zadovoljni?”

Odgovor	f	Delež (v %)
Da	177	97,3
Ne	1	0,5
Ne morem oceniti	4	2,2
Skupaj	182	100,0

5.4.2 Zadovoljstvo otrok z vrtcem kot celoto

Pri starostnih skupinah otrok v vrtcu ne moremo izvesti anketiranja. Smo pa vprašali starše, ki spremljajo in opazujejo svoje otroke doma, da na osnovi njihovih opažanj podajo oceno o (ne)zadovoljstvu otroka z vrtcem kot celoto.

V tabeli 5.30 so prikazani odgovori staršev, ki ocenjujejo zadovoljstvo svojega otroka z vrtcem kot celoto. Po oceni otrokovih odzivov je 89,6 % anketiranih staršev ocenilo, da je njihov otrok z vrtcem kot celoto zadovoljen. Odstotek zadovoljnih otrok je visok (89,6 %), pa vendar nižji kot odstotek zadovoljnih staršev (97,3 %). Hkrati pa je delež anketiranih staršev, ki pri otroku ne opažajo niti zadovoljstva niti nezadovoljstva, 6 %. Prav tako je višji odstotek odgovorov tistih staršev, ki niso mogli oceniti (ne)zadovoljstva (3,8 %). Nezadovoljni starši in otroci pa predstavljajo pri obeh odgovorih enak delež (0,5 %).

Tabela 5.30 Struktura odgovorov staršev o otrokovem zadovoljstvu z vrtcem kot celoto

Odgovor	f	Delež (v %)
Zadovoljen	163	89,6
Ne izraža zadovoljstva niti nezadovoljstva	11	6,0
Nezadovoljen	1	0,5
Ne morem oceniti	7	3,8
Skupaj	182	100,0

5.4.3 Dejavnosti, o katerih sporočajo otroci, ko izražajo zadovoljstvo

Posebej velja izpostaviti, da je bilo vprašanje ‘Napišite prosim, o čem otrok sporoča, ko izraža zadovoljstvo’ vprašanje odprtega tipa. Odgovore smo po ključnih

besedah razvrščali v skupine – kategorije in jih poimenovali, kot je razvidno iz tabele 5.31: govori, se odziva, splošna ocena, govori o socialni interakciji, govori o vzgojiteljicah, govori o dejavnosti.

V tabeli 5.31 so prikazani odgovori staršev o otrokovem izražanju zadovoljstva, pri čemer se odgovori približno enako porazdelijo v dva dela. V prvem delu starši odgovarjajo, da otroci izražajo zadovoljstvo z govorjenjem (30,5 %), odzivanjem (31,8 %) in s splošno oceno (24 %). V drugem delu starši odgovarjajo, da otroci izražajo svoje zadovoljstvo s pripovedovanjem o socialnih interakcijah (8,4 %), o pripovedovanju o vzgojiteljicah (3,2 %) in pripovedovanju o dejavnostih (1,9 %). Pri obeh delih predstavlja pomemben vidik otrokova starost, ki pomembno vpliva na otrokovo govorno sporočanje. Predvsem v odgovorih, da se otrok odziva (neverbalno), verjamemo, da je odgovor izražen v največji meri za otroke, stare od 1–2-let, kar pa ne pomeni, da to ne velja za starejše otroke (veselje).

Tabela 5.31 Struktura odgovorov staršev o otrokovem izražanju zadovoljstva

kategorija	f	Delež (v %)
Govori	47	30,5
Se odziva	49	31,8
Splošna ocena	37	24,0
Govori o socialni interakciji	13	8,4
Govori o vzgojiteljicah	5	3,2
Govori o dejavnosti	3	1,9
Skupaj	154	100,0

5.4.4 Dejavnosti, o katerih sporočajo otroci, ko izražajo nezadovoljstvo

Vprašanje ‘Napišite prosim, o čem otrok sporoča, ko izraža nezadovoljstvo’ je bilo vprašanje odprtega tipa. Odgovore smo po ključnih besedah razvrščali v skupine – kategorije in jih poimenovali, kot je razvidno iz tabele 5.32: govori, se odziva, splošna ocena, ni pojava – ne izraža zadovoljstva, govori o socialni interakciji, govori o vzgojiteljicah, združevanje skupin in fiziološke potrebe.

V tabeli 5.32 so prikazani odgovorov staršev o otrokovem izražanju nezadovoljstva, pri čemer lahko tudi v tem delu odgovore staršev združimo v dva dela. V prvem delu so socialne interakcije (43,7 %), odziv otroka (21,4 %) in ne izraža nezadovoljstva (14,6 %). V drugem delu odgovorov starši na prvo mesto postavijo splošno oceno o otrokovem izražanju nezadovoljstva (8,7 %), na drugo mesto otrokovo nezadovoljstvo, ko otrok pripoveduje o vzgojiteljicah (5,8 %), ostali odgovori staršev o otrokovem izražanju nezadovoljstva so približno enako zastopani. Odgovore staršev, ki so

odgovarjali, da so tako oni kot njihovi otroci v celoti nezadovoljni, gre iskati pri odgovoru o zagotavljanju fizioloških potreb otroka (1 %) s strani vrta.

Tabela 5.32 Struktura odgovorov staršev o otrokovem izražanju nezadovoljstva

Odgovor	f	Delež (v %)
Govori	2	1,9
Se odziva	22	21,4
Splošna ocena	9	8,7
Ni pojava – ne izraža nezadovoljstva	15	14,6
Govori o socialni interakciji	45	43,7
Govori o vzgojiteljicah	6	5,8
Govori o združevanju skupin	3	2,9
Fiziološke potrebe	1	1,0
Skupaj	103	100,0

5.4.5 Način izražanja nezadovoljstva

V tabeli 5.33 so prikazane kategorije odgovorov staršev, ki smo jih spraševali “o načinu otrokovega izražanja nezadovoljstva”. Tudi te odgovore lahko razvrstimo v dva dela. V prvem delu starši uvrstijo izražanje otrokovega nezadovoljstva z odzivanjem (53 %), sledijo odgovori, kjer otroci ne izražajo nezadovoljstva (19,6 %) in pripovedovanje otrok o nezadovoljstvu (18,5 %). V drugem delu starši uvrstijo izražanje otrokovega nezadovoljstva z vzgojiteljico, o kateri staršem pripoveduje oz. govori (4,3 %), sledi nezadovoljstvo, ki je izkazano tako, da otrok zavrača hrano in zadržuje blato (2,2 %) in nazadnje pripovedovanje otrok o socialnih interakcijah (2,2 %), npr. nezadovoljstvo z reševanjem konflikta.

Tabela 5.33 Struktura odgovorov staršev o načinu otrokovega izražanja nezadovoljstva

Odgovor	f	Delež (v %)
Govori	17	18,5
Se odziva	49	53,3
Ni pojava – ne izraža nezadovoljstva	18	19,6
Govori o socialni interakciji	2	2,2
Govori o vzgojiteljicah	4	4,3
Zavrača hrano in zadržuje blato	2	2,2
Skupaj	92	100,0

5.4.6 Pripombe/sporočila anketirancev

Na vprašanje odprtega tipa, s katerim smo poprosili starše, da dopišejo, kar bi želeli povedati o vrtcu, pa v vprašalniku tega ni, smo dobili 53 dopisanih pripomb.

V tabeli 5.34 so prikazana sporočila staršev, ki so jih navajali pri vprašanju odprtega tipa. Odgovori oz. pripombe/sporočila so kategorizirane v naslednje kategorije: Starši so še posebej sporočali, da so z vrtcem zadovoljni (45,3 %), svoje nezadovoljstvo z vrtcem je sporočilo (3,8 %) staršev. Visok odstotek zadovoljstva so starši pripisali strokovnim delavcem, predvsem tandemom moški- ženska (11,3 %), ki jih je v vrtcu veliko. Svoje nezadovoljstvo so starši v odgovorih pripisali opremi v vrtcu (17 %), nezadovoljstvu z vzgojiteljico (7,5 %), ostali odgovori pa so približno enako zastopani. Število staršev, ki so odgovarjali na to vprašanje, je nizko – 53 od 183, pa vendar predstavljajo odgovori nezadovoljstva z vzgojiteljico visok odstotek (7,5 %). Tu se postavlja vprašanje tako za starše kot za strokovne delavce: s katerim segmentom dela izražajo starši svoje nezadovoljstvo? In kako ustvariti tak dialog med starši in strokovnimi delavci, ki bi pokazal skupno pot za zadovoljstvo obeh?

Tabela 5.34 Struktura odgovorov staršev o pomembnih sporočilih

Odgovor	f	Delež (v %)
Zadovoljstvo	24	45,3
Nezadovoljstvo	2	3,8
Ni pojava	1	1,9
Zadovoljstvo z vzgojitelji (moški in ženska)	6	11,3
Zadovoljstvo z ravnateljico	2	3,8
Nezadovoljstvo z opremo	9	17,0
Nezadovoljstvo s hrano	2	3,8
Nezadovoljstvo zaradi neinformiranosti	1	1,9
Nezadovoljstvo z vzgojiteljico	4	7,5
Nezadovoljstvo s starši	2	3,8
Skupaj	53	100,0

5.5 Faktorska analiza – za elemente pomembnosti

Za nadaljnjo obravnavo in analizo smo uporabili metodo faktorjske analize kot ustrezne metode za ugotavljanje temeljnih latentnih dimenzij, ki pojasnjujejo povezanost med manifestnimi spremenljivkami. Faktorsko analizo smo izvedli ločeno za elemente pomembnosti in za elemente zadovoljstva.

Pred faktorizacijo manifestnih spremenljivk smo preverili pogoje za faktorsko analizo:

- stopnjo zanesljivosti trditev, ki smo jih faktorizirali in ugotovili po metodi notranje konsistentnosti. Vrednost Cronbachovega koeficienta alfa je 0,960, kar je odlična stopnja zanesljivosti;
- večina Pearsonovih koeficientov korelacije v korelacijski matriki je statistično pomembnih in po absolutni vrednosti višjih od 0,160. Tudi Bartlettov test kaže, da se korelacijska matrika statistično pomembno razlikuje od identične matrike.
- Kaiser-Meyer-Olkinov (KMO) test z vrednostjo 0,879 kaže visoko stopnjo skupne variance med manifestnimi spremenljivkami.

Rezultata obeh testov, ki ju prikazujemo v tabeli 5.35, nakazujeta, da je izvedba faktorjske analize smiselna.

Tabela 5.35 Kaiser-Meyer-Olkinov in Bartlettov test

KMO test	Bartlettov test	
0,879	χ^2	P
	6566,233	0,000

V tabeli P1 (priloga 2) smo izračunali komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji. Vse vrednosti komunalitet so večje od 0,500, kar je sprejemljivo za nadaljnjo analizo.

V tabeli P2 (priloga 2) smo izračunali lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev.

Faktorje smo ekstrahirali po Hottelingovi metodi glavnih komponent. Število pomembnih faktorjev smo določili po Kaiser-Guttmanovem kriteriju.

Po ekstrakciji faktorjev smo opravili pravokotno (varimax) in poševnokotno (oblimin) rotacijo strukturne matrike. Ker je bila strukturna matrika po pravokotni rotaciji enostavnejša glede na Thurstonove kriterije enostavne strukture, smo interpretirali strukturno matriko po pravokotni (varimax) rotaciji. Med faktorji tako ni povezave in vsak samostojno pojasni svoj delež variance.

Tabela P3 (priloga 2) predstavlja rotirano strukturno matriko. Ekstrahiranih je bilo 10 pomembnih faktorjev, ki skupaj pojasnijo 68,2 % variance sistema, kar je dober rezultat. Najbolj izstopa prvi faktor “varnost in prehrana”, ki samostojno pojasni kar 35,666 % variance sistema. Poimenovanje faktorjev prikazujemo v tabeli 5.37.

5.5.1 Faktorska analiza – za elemente zadovoljstva

Pred faktorizacijo manifestnih spremenljivk smo preverili pogoje za faktorsko analizo:

- stopnjo zanesljivosti trditev, ki smo jih faktorizirali, smo ugotovili po metodi notranje konsistentnosti. Vrednost Cronbachovega koeficienta alfa je 0,963, kar je odlična stopnja zanesljivosti.
- večina Pearsonovih koeficientov korelacije v korelacijski matriki je statistično pomembnih in po absolutni vrednosti višjih od 0,160. Tudi Bartlettov test kaže, da se korelacijska matrika statistično pomembno razlikuje od identične matrike.
- Kaiser-Meyer-Olkinov (KMO) test z vrednostjo 0,869 kaže visoko stopnjo skupne variance med manifestnimi spremenljivkami.

Rezultata obeh testov, ki ju prikazujemo v tabeli 5.36, nakazujeta, da je izvedba faktorske analize smiselna.

Tabela 5.36 Kaiser-Meyer-Olkinov in Bartlettov test

KMO test	Bartlettov test	
0,869	χ^2	P
	6090,425	0,000

V tabeli P5 (priloga 2) so izračunane komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji. Vse vrednosti komunalitet so večje od 0,500, kar je sprejemljivo za nadaljnjo analizo.

V tabeli P6 (priloga 2) so izračunane lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev.

Faktorje smo ekstrahirali po Hottelingovi metodi glavnih komponent. Število pomembnih faktorjev smo določili po Kaiser-Guttmanovem kriteriju.

Po ekstrakciji faktorjev smo opravili pravokotno (varimax) in poševnokotno (oblmin) rotacijo strukturne matrike. Ker je bila strukturna matrika po pravokotni rotaciji enostavnejša glede na Thurstonove kriterije enostavne strukture, smo interpretirali strukturno matriko po pravokotni (varimax) rotaciji. Med faktorji tako ni povezave in vsak samostojno pojasni svoj delež variance.

Tabela P7 (priloga 2) predstavlja rotirano strukturno matriko. Ekstrahiranih je bilo 13 pomembnih faktorjev, ki skupaj pojasnijo 71,812 % variance sistema, kar je dober rezultat. Najbolj izstopa prvi faktor “kakovost programa”, ki samostojno pojasni kar 36,055 % variance sistema. Poimenovanje faktorjev prikazujemo v tabeli 5.37.

Tabela 5.37 Faktorji za pomembnost in zadovoljstvo elementov

Vrstni red faktorja	Za pomembnost elementov	Za zadovoljstvo elementov
1.	Varnost in prehrana	Kakovost programa
2.	Odnos do otrok	Sodelovanje s starši
3.	Program vrtca	Odnos odraslih do otrok in staršev
4.	Organiziranost – menjava strokovnih delavcev v skupini, združevanje skupin	Materialni pogoji
5.	Odprtost vrtca za predloge in ideje	Zagotavljanje kontinuitete odraslih oseb
6.	Otroci poznajo strokovne delavce in drug drugega	Organiziranost – menjava strokovnih delavcev v skupini, združevanje skupin
7.	Pogoji dela v vrtcu	Informiranost in vključenost staršev
8.	Vloga staršev v vrtcu – sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev	Prehrana
9.	Način reševanja konfliktov	Moč vplivanja staršev
10.	Moč vplivanja staršev	Varnost
11.		Ravnateljica
12.		Klima vrtca
13.		Medsebojna povezanost staršev

Pri elementih z vidika njihove pomembnosti smo dobili deset pomembnih faktorjev, pri enakih elementih z vidika zadovoljstva pa smo dobili 13 pomembnih faktorjev.

Staršem so najbolj pomembni faktorji “varnost in prehrana”, “odnos do otrok” in “program vrtca”. Ti faktorji odražajo temeljne dejavnike, ki definirajo primarne otrokove potrebe z vidika varnosti in temeljne dejavnike, ki vrtec definirajo kot prostor za otrokov optimalni razvoj.

Glede zadovoljstva pa najbolj izstopajo faktorji “kakovost programa”, “sodelovanje s starši” in “odnos odraslih do otrok in staršev”. Ti faktorji so skladni z ugotovitvami Batistič Zorec (2003, 285). Avtorica (ibid.) govori o kazalnikih kakovosti in dilemah pri njihovem definiranju, in navaja avtorja Elfer in Wedge, ki menita, da so opredelitve vsebinskega okvira kakovosti in jasno postavljeni standardi sicer pomembni, pa vendar se vzgoja vsakega otroka odvija skozi niz enkratnih odnosov, zato na prvo mesto postavljata z vidika kakovosti interakcije vzgojiteljev z otroki, spodbujanje interakcij med otroki in podpiranje otrokovega razvoja skozi obe navedeni vrsti interakcij. Ti njuni ugotovitvi pa se neposredno skladata s faktorjem “odnos odraslih do otrok in staršev”, pri čemer velja poudariti, da je ta procesni dejavnik neposredno vpet tudi v

ostala dva faktorja. Faktor zadovoljstva “odnos odraslih do otrok in staršev” izhaja verjetno iz medsebojne čustvene navezanosti tako otrok, strokovnih delavcev in staršev, zaradi česar se otrok počuti varen, sprejet, viden, starši pa so zadovoljni.

Sledi faktor zadovoljstva “sodelovanje s starši”, pri čemer gre za doživljanje staršev, ki se navezuje tudi na kakovost programa. Staršem je pomembno, da strokovni delavci spoštujejo tako otroka kot njih, da so odprti in tolerantni. Pomembno je, da je vrtec prostor, kjer se spoštujejo vrednote in cilji staršev v zvezi z njihovim otrokom in kjer se strokovni delavci zavzemajo za pogoste in trajne odnose z njimi.

Nekaj faktorjev glede pomembnosti in zadovoljstva je vsebinsko identičnih, kar nekaj faktorjev pa se vsebinsko razlikuje.

Hipotezo 2, ki pravi, da obstaja pomembna razlika med latentno strukturo pomembnosti elementov in latentno strukturo zadovoljstva z elementi, *smo delno potrdili*.

5.5.2 Razlike med stopnjo izobrazbe pri kompozitnih spremenljivkah

V tabeli P7 (priloga 2) smo za izobrazbeno strukturo mater prikazali parametre opisne statistike za kompozitne spremenljivke.

Z metodo analize variance smo za izobrazbeno strukturo mater prikazali razlike med aritmetičnimi sredinami pomembnosti vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

Tabela 5.38 Test homogenosti varianc in analiza variance

<i>Kompozitna spremenljivka</i>	Homogenost varianc		Analiza variance	
	F	P	F	P
Vloga staršev v vrtcu	2,348	0,099	14,038	0,000
Delo strokovnih delavcev	0,060	0,942	0,822	0,442
Program vrtca	0,511	0,601	0,168	0,314
Vodenje vrtca	2,376	0,096	0,339	0,713
Organiziranost	1,553	0,215	0,875	0,419
Pogoji dela v vrtcu	1,998	0,139	0,645	0,526

Obstaja statistično pomembna razlika med stopnjo izobrazbe matere in “vlogo staršev v vrtcu”. Najvišjo pomembnost pripisujejo “vlogi staršev v vrtcu” matere s stopnjo izobrazbe “osnovna, poklicna in srednja šola”. Matere z višjimi nivoji izobrazbe pa pripisujejo “vlogi staršev v vrtcu” nekoliko manjšo pomembnost. Pričakovali bi, da bodo matere z višjo stopnjo izobrazbe pripisale večjo pomembnost vlogi staršev v vrtcu kot matere z nižjo stopnjo izobrazbe, vendar kažejo rezultati ravno obratno. Razloge za

take odgovore bo verjetno treba iskati v drugi študiji oz. poiskati razloge, ali in kako konkreten vrtec vpliva na dobljene odgovore.

Pri ostalih spremenljivkah ne obstaja statistično pomembna razlika.

V tabeli P8 (priloga 2) smo za izobrazbeno strukturo očetov prikazali parametre opisne statistike za kompozitne spremenljivke.

Z metodo analize variance smo za izobrazbeno strukturo očetov prikazali razlike med aritmetičnimi sredinami pomembnosti vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

Tabela 5.39 Test homogenosti varianc in analiza variance

<i>Kompozitna spremenljivka</i>	Homogenost varianc		Analiza variance	
	F	P	F	P
Vloga staršev v vrtcu	2,403	0,103	3,579	0,037
Delo strokovnih delavcev	3,598	0,036	2,942*	0,089
Program vrtca	2,043	0,143	3,198	0,052
Vodenje vrtca	0,019	0,981	1,511	0,233
Organiziranost	0,477	0,624	4,182	0,022
Pogoji dela v vrtcu	2,714	0,078	2,359	0,107

* Welchova aproksimativna metoda analize variance

Obstaja statistično pomembna razlika med stopnjo izobrazbe očeta in vlogo staršev v vrtcu, programom vrtca in organiziranostjo.

Najvišjo pomembnost pripisujejo “vlogi staršev v vrtcu” očetje s stopnjo izobrazbe “magister in doktor znanosti”. Očetje z nižjimi nivoji izobrazbe pa pripisujejo “vlogi staršev v vrtcu” nekoliko manjšo pomembnost. V odgovorih očetov o pomembnosti vloge staršev v vrtcu je rezultat ravno obraten kot pri materah; tovrstni odgovori so glede na izobrazbo tudi pričakovani.

Najvišjo pomembnost pripisujejo “programu vrtca” očetje s stopnjo izobrazbe “magister in doktor znanosti”. Očetje z nižjimi nivoji izobrazbe pa pripisujejo “programu vrtca” nekoliko manjšo pomembnost.

Najvišjo pomembnost pripisujejo “organiziranosti” očetje s stopnjo izobrazbe “osnovna, poklicna in srednja šola”. Očetje z višjimi nivoji izobrazbe pa pripisujejo “organiziranosti” nekoliko manjšo pomembnost. Eden od elementov v organiziranosti je poslovni čas vrtca, kar kaže, da je ta za očete z nižjo stopnjo izobrazbe glede na njihove zaposlitve predstavljal pomembnejši dejavnik kot pri očetih z višjo stopnjo izobrazbe.

Pri ostalih treh spremenljivkah ne obstaja statistično pomembna razlika.

Hipotezo 3, ki pravi, da obstaja statistično pomembna razlika med izobrazbo staršev in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu, *smo delno potrdili*.

5.5.3 Povezave med dejavniki odločitve in pomembnostjo kompozitnih spremenljivk

V tabeli P9 (priloga 2) so s pomočjo Pearsonovega koeficienta korelacije prikazane povezave med dejavniki, ki so vplivali na odločitev o izbiri vrtca in pomembnostjo kompozitnih spremenljivk “vloga staršev v vrtcu”, “delo strokovnih delavcev”, “program vrtca”, “vodenje vrtca”, “organiziranost” in “pogoji dela v vrtcu”. Od 60 povezav je 14 statistično pomembnih (krepki tisk). Korelacije so pozitivne, po jakosti pa bolj nizke.

Dejavnik “vrtec ima velike zunanje površine” je pomembno, a nizko pozitivno povezan z naslednjimi kompozitnimi spremenljivkami: “vloga staršev v vrtcu”, “program vrtca”, “vodenje vrtca”, “organiziranost” in “pogoji dela v vrtcu”. Odgovori staršev pri izbiri vrtca kažejo na njihovo odločitev glede pomembnosti dejavnika “vrtec ima velike zunanje površine” in pomembnostjo kompozitne spremenljivke “pogoji dela v vrtcu”. Nizke pozitivne povezave tega dejavnika se kažejo še z naslednjimi kompozitnimi spremenljivkami: “vloga staršev v vrtcu”, “program vrtca”, “vodenje vrtca” in “organiziranost”.

(enaka razlaga povezav med dejavniki in kompozitnimi spremenljivkami velja za vse ostale statistično pomembne korelacije, ki so prikazane s krepkim tiskom v prilogi 2, tabela P9).

Hipotezo 4, ki pravi, da obstaja statistično pomembna pozitivna povezava med dejavniki odločitve vpisa otroka v vrtec in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu, *smo delno potrdili*.

6 ZAKLJUČEK

Vprašanje zadovoljstva z vrtcem (in tudi s šolo) postaja pomembno šele v zadnjih letih. Zakonske spremembe, ki definirajo vodenje javnih zavodov, sestavo svetov zavodov in mnoga druga področja delovanja vrtca, so implicitno nakazale potrebo po spremljanju zadovoljstva 'odjemalcev s storitvami'. Vrtci se z zadovoljstvom srečujemo iz več razlogov, kar smo v uvodnem delu naloge izpostavili in v teoretičnem delu naloge pojasnili in osvetlili skozi marketizacijske procese v slovenskem šolstvu in predšolski vzgoji ter izpostavili različne opredelitve zadovoljstva, odnos med zadovoljstvom in kakovostjo ter splošno gledano razvojem marketinške kulture v vrtcih, ki je pravzaprav 'pogoj' in 'posledica' trendov na področju vzgoje in izobraževanja. V nalogi smo zastavljene cilje tudi dosegli.

Pregled literature nam je pokazal, da smo se, kot menita Giese in Cote (2000), lotili področja in teme, ki sta zelo 'ohlapna', vsaj kar se tiče teoretičnih opredelitev, jasnosti in sprejetosti definicij zadovoljstva ter predvsem načinov merjenja zadovoljstva odjemalcev storitev. Zato nam je bila najbližja opredelitev Gieseja in Coteja (2000), da pomeni zadovoljstvo kot zvezni pojem čustveni – afektivni in racionalni odziv na posamezno transakcijo ali na niz transakcij, kar pomeni, da lahko kot odjemalci izrazimo zadovoljstvo s posameznim elementom neke storitve ali pa ocenjujemo storitev kot celoto. Ta definicija je namreč najbližja temu, za kar menimo, da je značilnost ocenjevanja zadovoljstva z vrtcem, natančneje s storitvami vrtca. Definicija namreč izpostavlja možnost ocenjevanja posameznega elementa ali sestavine storitve (to je npr. informiranje staršev), hkrati pa tudi celovito oceno neke dimenzije storitve (odnos do staršev) in ne nazadnje celovito oceno vrtca kot celote in v vsem časovnem obdobju, ko je otrok storitev vrtca deležen.

Pri zasnovi raziskave smo upoštevali še eno posebnost, to je, da so otroci v vrtcu tako mladi, da jih v nekaterih starostnih skupinah ne moremo neposredno spraševati o zadovoljstvu (čeprav ga na različne načine izražajo), da so starši tisti, ki izbirajo vrtec in da so starši 'posredniki' za svoje otroke v smislu ugotavljanja otrokovega zadovoljstva. Hkrati so sami čustveno vpleteni v vse aktivnosti in dejavnosti svojih otrok, informirani so dnevno o otrokovih odzivih in jih tudi sami dnevno 'preverjajo' z otrokovimi odzivi v domačem okolju na dogodke v vrtcu.

Raziskavo smo zasnovali kot študijo primera izbranega vrtca, ki deluje v mestnem okolju in je izpostavljen (v različno obdobjih različno močno) delovanju tržnih mehanizmov, to je ponudbe in povpraševanja. Vrtec je bil izbran zato, ker razvija svojski edukacijski model, v katerem je poseben poudarek tudi na delu s starši.

Pri zasnovi raziskave smo upoštevali koncept, ki so ga razvili Trnavčević et al. (2008) o ugotavljanju zadovoljstva s šolo in v prvem koraku empiričnega dela raziskave identificirali indikatorje (elemente dejavnosti), po katerih starši ocenjujejo vrtec in

izražajo zadovoljstvo. Te indikatorje (elemente dejavnosti) smo strnili v dimenzije, ki so: "vloga staršev v vrtcu", "delo strokovnih delavcev", "program vrtca", "vodenje vrtca", "organiziranost" in "pogoji dela v vrtcu". V drugem delu pa smo zadovoljstvo in pomembnost posameznih elementov in dimenzij zadovoljstva ter njihovo pomembnost za starše tudi izmerili ter proučili tudi razloge in dejavnike vpisa v vrtec. Za ta namen smo oblikovali anketni vprašalnik.

V vzorec smo vključili starše vseh otrok, to je 330 družin. Anketni vprašalnik, v katerem smo prosili, da izrazijo zadovoljstvo in pomembnost za elemente posameznih dimenzij, smo oblikovali na osnovi podatkov, pridobljenih s polstrukturiranimi skupinskimi intervjuji na kvotnem vzorcu staršev.

Kot vodilo raziskave smo oblikovali 4 hipoteze, ki smo jih tudi preverjali.

- H1: Obstaja statistično pomembna razlika med pomembnostjo in zadovoljstvom pri dimenzijah: vloga staršev v vrtcu, delo strokovnih delavcev, program vrtca, vodenje vrtca, organiziranost in pogoji dela v vrtcu.

H1 smo delno potrdili. Dimenzije so bile kompleksne in sestavljene iz več elementov. Ugotovili smo, da pri proučevanju dimenzij lahko ugotovimo statistično pomembne razlike med zadovoljstvom in pomembnostjo pri dveh kompozitnih spremenljivkah, to sta delo strokovnih delavcev in pogoji dela v vrtcu. Pri ostalih kompozitnih spremenljivkah ne obstaja statistično pomembna razlika, zato hipoteze ne moremo potrditi v celoti.

- H2: Obstaja pomembna razlika med latentno strukturo pomembnosti elementov in latentno strukturo zadovoljstva z elementi.

To hipotezo lahko le delno potrdimo. Pri pomembnosti smo dobili 10 faktorjev, pri enakih elementih z vidika zadovoljstva pa smo dobili 13 faktorjev. Pri elementih z vidika pomembnosti izstopajo "varnost in prehrana", "odnos do otrok" in "program vrtca". Pri zadovoljstvu pa "kakovost programa", "sodelovanje s starši" in "odnos odraslih do otrok in staršev".

- H3: Obstaja statistično pomembna razlika med izobrazbo staršev in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

Hipotezo smo delno potrdili. Obstaja statistično pomembna razlika med stopnjo izobrazbe staršev in vlogo staršev v vrtcu. Pri očetih pa obstaja tudi statistično pomembna razlika med elementi "program vrtca" in "organiziranost".

- H4: Obstaja statistično pomembna pozitivna povezava med dejavniki odločitve vpisa otroka v vrtec in pomembnostjo vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih

delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu.

Tudi to hipotezo smo delno potrdili, saj smo ugotovili, da je od 60 povezav le 14 statistično pomembnih. Korelacije so pozitivne, po jakosti pa bolj nizke.

Ključne ugotovitve raziskave so:

- Glede na visoko povprečje stopnje izobrazbe staršev ugotavljamo, da imajo starši visoka pričakovanja in zahteve do vrtca, hkrati pa tudi, da vrtec ta pričakovanja in zahteve izpolnjuje na visoki ravni, kar kažejo rezultati merjenja zadovoljstva.
- Pri odločitvi za izbiro vrtca so najvplivnejša skupina sodelavci, sledijo njihovi starši, torej stari starši otrok, ki se vpisujejo v vrtec.
- Dejavniki, ki so odločilni za vpis v vrtec, so: dober program, dober kader in dobra povezava s šolo. To pa so tudi posebnosti izbranega vrtca, saj razvija svoj edukacijski model (TMTU – Trnovski model temeljnega učenja), kar pomeni nenehno izobraževanje in usposabljanje zaposlenih ter upoštevanje kontinuitete otrokovega razvoja in s tem prehajanja v osnovno šolo.
- Starši so visoko ocenili pomembnost in zadovoljstvo za vse dimenzije, to so “vloga staršev v vrtcu”, “delo strokovnih delavcev”, “program vrtca”, “vodenje vrtca”, “organiziranost” in “pogoji dela v vrtcu”, čeprav obstajajo statistično pomembne razlike v prid pomembnosti. Najnižje povprečne ocene na 5-stopenjski lestvici so v dimenziji “vloga staršev v vrtcu” za elemente ‘moč vplivanja na državo’ (3,8), ‘sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev’ (3,05) za pomembnost; pri isti dimenziji je za zadovoljstvo najnižje povprečje za element ‘moč vplivanja na državo’ (2,95) in ‘sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev’ (3,41). Za dimenzije in njihove elemente ni nižje povprečne ocene od 3,5. Nižje povprečne vrednosti dosegajo tisti elementi, ki jih v strokovnem jeziku klasificiramo kot strukturne kazalnike (npr. velikost igralnic, število otrok v oddelku, odsotnost prostorov – telovadnice).
- Ugotovili smo, da je 97,3 % anketirancev zadovoljnih z vrtcem kot celoto.
- Ugotovili smo, da je 89,6 % staršev, ki so odgovarjali na vprašanje o otrokovem zadovoljstvu z vrtcem kot celoto, izrazilo, da je otrok z vrtcem zadovoljen.

Ugotovitev ne posplošujemo na slovenski prostor, vendar pa poudarjamo, da so indikatorji lahko relevantni tudi za druge slovenske vrtce, anketni vprašalnik pa izhodišče za ostale vrtce. Raziskavo bi bilo koristno z istim anketnim vprašalnikom izpeljati v vseh slovenskih vrtcih ter po rezultatih tudi prilagoditi instrument, če bi se to izkazalo kot potrebno.

6.1 Priporočila za prakso

Glede na to, da se slovenska šolska politika usmerja v samoevalvacijo, bi bilo treba tak način 'samopreverjanja' izvajati vsako leto. Čeprav lahko tako dejanje označimo za 'pogumno', saj vrtec pridobi sliko o sebi in svojem delovanju skozi prizmo zadovoljstva staršev ter tako hkrati dobi podatek o tem, kaj je staršem pomembno, je za vodstvo vrtca vendarle koristno vedenje, kako se delo vrtca zrcali v očeh staršev in tudi njihovih otrok. Hkrati pa metodologija te samoevalvacije ne predvideva statičnosti v smislu instrumenta za merjenje pomembnosti in zadovoljstva elementov in dimenzij, kar pomeni, da bi bilo koristno v razumnem časovnem obdobju (npr. 6 let) preverjati tudi relevantnost sestavin zadovoljstva, torej indikatorjev, po katerih starši zadovoljstvo izražajo.

Instrument in celotno metodologijo nastajanja in merjenja zadovoljstva z vrtcem bi bilo koristno predstaviti tudi drugim vrcem in jih tako spodbuditi k merjenju zadovoljstva z vrtcem.

Za proučevani vrtec pa so pomembne naslednje usmeritve in priporočila za prakso:

- Posvetiti pozornost načinom komuniciranja s starši.
- Ustvarjati zadovoljne starše, ker so ti pomemben vir informacij za sodelavce, ki šele iščejo vrtec.
- Vključiti na različne načine v delo in dejavnosti vrtca stare starše, saj tudi ti pomembno vplivajo na odločitev o vpisu otrok v vrtec.
- Za vsako dimenzijo in njene elemente narediti načrt izboljšanja – povečanja zadovoljstva, glede na to, da je cilj vrtca imeti vse starše zelo zadovoljne.
- Pridobiti večnamenske prostore (telovadnica in laboratoriji) ter na lokalnem in državnem nivoju spodbujati nižanje normativov v oddelkih in s tem v obstoječih kapacitetah oziroma novogradnjah upoštevati drugačno razmerje med velikostjo igralnic in številom otrok v skupini.

6.2 Priporočila za nadaljnje raziskovanje

Glede na to, da je to po našem vedenju prva raziskava, ki proučuje zadovoljstvo staršev z vrtcem in pomembnost elementov in dimenzij, po katerih starši ocenjujejo in posledično izražajo zadovoljstvo, je vsekakor potrebno naslednje:

- v nadaljnjih raziskavah preveriti instrument za merjenje zadovoljstva;
- na vzorcu slovenskih vrtcev ugotoviti, ali obstajajo še drugi elementi (dejavnosti), ki so staršem pomembni in po katerih lahko vrtec meri zadovoljstvo – in kateri so to;
- v kombinaciji s kazalniki kakovosti, ki bodo oblikovani za vrtce, analizirati indikatorje z dveh vidikov: s profesionalnega (kar stroka postavlja kot indikator

in standard) in osebnega vidika, se pravi zadovoljstva, ki ga izražajo odjemalci storitev vrtca.

- v proučevanem vrtcu enkrat letno evalvirati zadovoljstvo staršev z vrtcem in spremljati, kako se (če se) spreminjajo pričakovanja staršev ter temu ustrezno prilagoditi vsebino instrumenta.

LITERATURA

- Apple, W. M. 2004a. Schooling, markets, and an audit culture. *Educational Policy* 18(4): 614–621.
- Apple, M. W. 2004b. Creating difference: Neo-liberalism, neo-conservatism and the politics of educational reform. *Educational Policy* 18(1): 12-44.
- Batistič Zorec, M. 2003. *Razvojna psihologija in vzgoja v vrtcih*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
- Baldwin, G. in R. James. 2000. The market in Australian higher education and the concept of student as informed consumer. *Journal of Higher Education Policy and Management* 22 (2): 139–148.
- Beckmann, A. in C. Cooper. 2004. 'Globalization', the new managerialism and education: Rethinking the purpose of education in Britain. *The Journal for Critical Educational Policy Studies* 2 (2) <http://www.jceps.com/?pageID=article&articleID=31> (november 2008).
- Biloslavo, R. 2007. Kultura organizacije. V *Ko država šepeta: marketinška kultura v šoli*, ur. A. Trnavčevič, 29–57. Koper: UP, Fakulteta za management; Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Brooker, L. 2002. Starting school: young children learning culture. *Contemporary Issues in Early Childhood* 3 (3): 458–460.
- Burch, E., H. P. Rogers in J. Underwood. 2004. Exploring SERFPREF: An empirical investigation of the importance-performance, quality relationship in the uniform rental industry. <http://sbaer.uca.edu/research/swma/1995/pdf/17.pdf> (marec 2008).
- Chubb, J. E. in T. M. Moe. 1990. *Politics, markets and America's schools*. Washington: The Brookings Institution.
- Cronin, J. J. in S. A. Taylor. 1992. Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing* 56 (7): 55–68.
- Dagger, T. S. in J. C. Sweeney. 2007. Service quality attribute weights: How do novice and longer-term customers construct service quality perceptions? *Journal of Service Research* 10 (1): 22–42.
- Dehli, K. 1996a. Traveling tales: education reform and parental 'choice' in postmodern times. *Journal of Education Policy* 11 (1): 75–88.
- Dehli, K. 1996b. Between 'market' and 'state'? Engendering education change in 1990s. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education* 17 (3): 361–376.
- Elfer, P. in D. Wedge. 1996. Defining, measuring and supporting quality. V *Contemporary issues for the early years: Working collaboratively for children*, ur. G. Pugh. London: Paul Chapman.
- Esterby-Smith, M., R. Thorpe in A. Lowe. 2005. *Raziskovanje v managementu*. Koper: UP, Fakulteta za management Koper.
- Field, A. 2005. *Discovering Statistics Using SPSS*. London: Sage.
- Furedi, F. 2002. *Paranoid Parenting: Why Ignoring the Experts May Be Best for Your Child*. Chicago: Chicago Review.

- Giese, J. L. in J. A. Cote. 2000. Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. [Http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000pdf](http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000pdf) (januar 2008).
- Hirvenoja, P. 1999. *Education policy changes and school choice in Europe from the Scandinavian perspective*. Paper presented at the ECER Conference in Lahti, Finland, September 1999.
- Hofstede, G. 1993. Cultural constraints in management theories. *Academy of Management Executive* 7 (1): 81–94.
- Howes, C., D. A. Phillips in M. Whitebook. 1992. Thresholds of quality: implications for social development of children in center-based child care. *Child Development* 63: 447–460.
- Katz, L. 1993. *Five perspectives on quality in early childhood programs*. [Http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED360101&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED360101](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED360101&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED360101) (september 2007).
- Koren, A. 2007. *Ravnateljstvo: Vprašanja o vodenju šol brez enostavnih odgovorov*. Koper: UP, Fakulteta za management Koper.
- Krek, J. 1995. *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
- Kvale, S. 1996. *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Layzer, J. I. in B. D. Goodson. 2006. The “quality” of early care and education settings: Definitional and measurement issues. *Evaluation Review* 30 (5): 556–576.
- Logaj, V. 2007. Marketing v šoli. V *Ko država šepeta: marketinška kultura v šoli*, ur. A. Trnavčevič, 81–107. Koper: UP Fakulteta za management; Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Marjanovič Umek, L. (ur.). 2005. *Pogled v vrtec*. Ljubljana: Državni izpitni center.
- Marjanovič Umek, L., U. Fekonja, T. Kavčič in A. Poljanšek (ur.). 2002. *Kakovost v vrtcih*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Moss, D., E. Dahlberg in A. Pence. 2000. Getting beyond the problem with quality. *European Early Education Research Journal* 2:103–115.
- Nacionalni kurikularni svet. 1996. *Izhodišča kurikularne prenove*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
- Navarro, M. M., M. P. Iglesias in P. R. Torres. 2005. A new management element for universities: Satisfaction with the offered courses. *International journal of Educational Management* 19 (6): 505–526.
- Oplatka, I. 2004. Marketing informal education institutions in Israel: The centrality of customer’s active involvement in service development. *The International Journal of Educational Management* 18 (7): 417–424.
- Petz, B. 1997. *Osnove statističke metode za nematematičare*. Jastrebarsko: Slap.

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml in L. L. Berry. 1993. More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing* 69 (2): 140–147.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml in L. L. Berry. 1990. Hhat is SERVQUAL? Description. [Http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html](http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html) (december 2008).
- Reimann, M., U. F. Lunemann in R. B. Chase. 2008. Uncertainty avoidance as a moderator of the relationship between perceived service quality and customer satisfaction. *Journal of Service Research* 11 (1): 63–73.
- Sagadin, J. 1993. *Poglavja iz metodologije pedagoškega raziskovanja*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo in šport.
- Sagadin, J. 1999. Programska evalvacija. *Sodobna pedagogika* 50 (2): 196–211.
- Sagadin, J. 2003. *Statistične metode za pedagoge*. Maribor: Obzorja.
- Sallis, E. 1993. *Total quality management in education*. London: Kogan Page.
- Seppanen, P. 2003. Patterns of 'public-school markets' in the Finnish comprehensive school from a comparative perspective. *Journal of Education policy* 18 (5): 513–531.
- Singer, E. 1996. Children, parents and caregivers. Three views of care and education. V *Childhood Education – International Perspectives*, ur. E. Hujala. Oulu: University of Olulu, Early Education Center.
- Singh, R. 2004. Branding in library and informational context: the role of marketing culture. *Information Services in Use* 24: 93–98.
- Odlok o ustanovitvi vrtca Trnovo. *Uradni list RS*, št. 607-3/2003-74.
- Snoj, B. 2007. Kakovost in zadovoljstvo kot posledici delovanja marketinške kulture. V *Ko država šepeta: marketinška kultura v šoli*, ur. A. Trnavčevič, 107–129. Koper: UP, Fakulteta za management; Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Sklep o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda Vrtec Trnovo. *Uradni list RS*, št. 39/2008.
- Stronach, I. 2000. Quality is the key, but is education the lock? Turning education around through quality procedures. V *Ways Toward Quality in Education*, I. Stronach, N. Trunk Širca in N. Dimc. Ljubljana: Open Society Institute, National Leadership School, College of Management.
- Tabachnick, B. G. in L. S. Fidell. 1996. *Using Multivariate Statistics*. New York: HarperCollins College.
- Trnavčevič, A. 2002. Cream skimming and elitism in state/municipality – regulated enrolment: A case study of two elementary schools in Ljubljana, Slovenia. *The Australian Educational Researcher* 29 (2): 33–55.
- Trnavčevič, A. 2007. Marketizacija šolstva: mit in realnost. V *Ko država šepeta: marketinška kultura v šoli*, ur. A. Trnavčevič, 13–29. Koper: UP, Fakulteta za management; Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Trnavčevič, A. in V. Logaj. 2007. Šolska reforma skozi dnevni časopis. *Sodobna pedagogika* 58 (1): 146–174.

- Trnavčević, A. in V. Logaj. 2008. *From quality to audit culture: who dares to say NO?* [Http://www.pef.uni-lj.si/tepe2008/papers/Trnavcevic_Logaj.pdf](http://www.pef.uni-lj.si/tepe2008/papers/Trnavcevic_Logaj.pdf) (november 2008).
- Trnavčević, A., J. Vogrinc, B. Snoj, V. Logaj, R. Vogrinc in B. Kodrič. 2008. *Evalvacija zadovoljstva s šolo: metodološki in vsebinski izzivi*. Kranj: Šola za ravnateljce.
- Turner, P. K. in R. L. Krizek. 2006. A meaning-centered approach to customer satisfaction. *Management Communication Quarterly* 20 (2): 115–147.
- Uredba o merilih za oblikovanje javne mreže osnovnih sol, javne mreže osnovnih sol in zavodov za vzgojo in izobraževanje otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami ter javne mreže glasbenih sol. 1998. *Uradni list RS*, št. 16/98.
- Voss, C. A., V. A. Roth, E. D. Rosenzweig, K. Blackmon in R. B. Chase. 2004. A tale of two countries' conservatism, service quality, and feedback on customer satisfaction. *Journal of Service Research* 6 (3): 212–230.
- Webster, C. 1993. Refinement of the Marketing Culture Scale and the Relationship between Marketing Culture and Profitability of a Service Firm. *Journal of Business Research* 26 (2): 111–132.
- Wells, A. S., A. Lopez, J. Scott in J. J. Holme. 1999. Charter schools as postmodern paradox: Rethinking social stratification in an age of deregulated school choice. *Harvard Educational Review* 69 (2): 172–204.
- Wells, A. S. (ur.). 2002. *Where charter school policy fails: The problems of accountability and equity*. New York in London: Teachers College Press.
- Winn, B. A. in K. S. Cameron. 1998. Organizational Quality: An examination of the Malcolm Baldrige National Quality Framework. *Research in Higher Education* 39 (5): 491–512.
- Woodhead, M. 1999. Towards a global paradigm for research into early childhood education. *European Early Childhood Education Research Journal* 1: 5–23.
- Yukl, G. 2004. Tridimensional leadership theory: A roadmap for flexible, adaptive leaders. V *Leading in Turbulent Times*. Ur. J. R. Bruke in L. C. Cooper, 72–96. Malden: Blackwell.
- Zasnova javnih vrtecev. (1995. V *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji*, ur. J. Krek. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja. *Uradni list RS*, št. 12/96, 23/96, 115/03.
- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (UPB5). *Uradni list RS*, št. 16/07, 36/08.
- Zakon o vrtcih. *Uradni list RS*, št. 100/05 – UPB.
- Zakon o vrtcih. *Uradni list RS*, št. 100/05, 25/08 – UPB2.
- Zakon o vrtcih. 1996. V *Šolska zakonodaja I*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
- Zakon o organizaciji in financiranju v vzgoji in izobraževanju. 1996. V *Šolska zakonodaja I*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.

Kurikulum za vrtce.1999. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad za šolstvo.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Priloga 2: Izračuni za faktorsko analizo

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani!

V okviru magistrske naloge delam raziskavo o indikatorjih zadovoljstva z vrtcem Trnovo in ugotavljam tudi dejansko stopnjo zadovoljstva z vrtcem Trnovo. Glede na to, da je zadovoljstvo kompleksna kategorija, sem v intervjujih s skupinami staršev našega vrtca najprej identificirala elemente (indikatorje), z anketnim vprašalnikom, ki je pred vami, pa želim ugotoviti stopnjo zadovoljstva z našim vrtcem.

Vprašalnik je razdeljen na pet delov. V prvem delu sprašujem po podatkih tistega, ki bo anketni vprašalnik izpolnjeval. V drugem delu me zanimajo razlogi za vpis v naš vrtec, v tretjem delu pa vas sprašujem po pomembnosti posameznega elementa in po dejanski stopnji zadovoljstva s posameznim elementom. V četrtem delu me zanima celovita ocena zadovoljstva tako vas kot tudi vašega otroka, ki zadovoljstvo sporoča na različne načine, odvisno od starosti otroka. V petem delu pa vas prosim, da dopišete vse tisto, kar v vprašalniku ni zajeto, pa menite, da je glede na temo pomembno.

Za izpolnjevanje vprašalnika boste potrebovali približno 20 minut. Prosim vas, da namenite vaš dragoceni čas izpolnjevanju vprašalnika, saj bodo vaša mnenja pripomogla tudi k spreminjanju dela v vrtcu in s tem k zadovoljstvu vseh, vas, otrok in nas.

Zagotavljam vam anonimnost, saj je moj namen trojen: razviti anketni vprašalnik, ki bo uporaben tudi za druge vrtce v Sloveniji, ugotoviti stopnjo zadovoljstva z delom našega vrtca ter posledično spremeniti našo vsakdanjo prakso. Ugotovitve bodo predstavljene zaposlenim in staršem na roditeljskih sestankih. Za kakršnokoli vprašanje pa sem vam na voljo po telefonu 041 798 711.

Za vaše sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem in vas prosim, da vrnete izpolnjen anketni vprašalnik vzgojitelju-ici v oddelek do 20. 9. 2008.

Prijazno pozdravljeni,

Suzana Antič

Spoštovani,

Prosimo vas, da vsako vprašanje natančno preberete in nanj iskreno odgovorite. Za vaše sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo!

I SPLOŠNO

1. Kdo izpolnjuje vprašalnik: (prosim, obkrožite)

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> oče | <input type="checkbox"/> oba |
| <input type="checkbox"/> mati | <input type="checkbox"/> skrbnik-ca |

2. Stopnja izobrazbe izpolnjevalca anketnega vprašalnika

Obkrožite, prosim, stopnjo izobrazbe, v kolikor pa izpolnjujeta oba starša, označite izobrazbo za vsakega posebej in dopišite M (oče, skrbnik) in Ž (mati, skrbnica).

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> OŠ | <input type="checkbox"/> visoka |
| <input type="checkbox"/> poklicna | <input type="checkbox"/> univerzitetna |
| <input type="checkbox"/> srednja | <input type="checkbox"/> magisterij |
| <input type="checkbox"/> višja | <input type="checkbox"/> doktorat |
| <input type="checkbox"/> drugo (dopišite) _____ | |

3. Število otrok v družini (prosim, obkrožite):

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 več |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|

Od tega vključenih v vrtec:

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 več |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|

II VPIS

Pred vami so nanizani možni razlogi za vpis otroka v izbrani vrtec. Prosimo vas, da na lestvici od 1 do 5 označite stopnjo veljavnosti trditev za vas, pri čemer 1 pomeni sploh ne velja in 5 pomeni, da trditev za vas popolnoma velja.

4. Kdo je vplival na odločitev pri izbiri?

Razvrstite, prosim, spodaj navedene dejavnike po pomembnosti vpliva na odločitev pri izbiri vrtca, pri čemer pomeni 1 najpomembnejši dejavnik in 7 najmanj pomemben dejavnik. Vsak dejavnik ima različno številko glede na stopnjo pomembnosti (dvema dejavnikoma ne morete pripisati enake številke).

Dejavniki

Rang

moji starši

prijatelji

sodelavci

razgovor z ravnateljem

razgovor s strokovnimi delavci

predstavitev vrtca

obisk v vrtcu pred vpisom

5. Zakaj ste se odločili za vpis otroka v naš vrtec?

Pred vami so nanizani dejavniki, ki vplivajo na odločitev o vpisu otroka v izbrani vrtec. Prosimo vas, da za vsak dejavnik označite stopnjo vplivnosti za vas;

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni ni vplival in 5 zelo vplival.

Trditev

Vrtec ima velike zunanje površine	1	2	3	4	5
Ta vrtec je bil naša edina možnost	1	2	3	4	5
Vrtec je na dostopni lokaciji	1	2	3	4	5
Imamo starše v bližini	1	2	3	4	5
V vrtcu je zaposlen dober kader	1	2	3	4	5
Vrtec nudi dober program	1	2	3	4	5
Vrtec je v bližini našega doma	1	2	3	4	5
Vrtec je v bližina službe vsaj enega od staršev	1	2	3	4	5
Vrtec ima nam ugoden poslovni čas	1	2	3	4	5
Vrtec je dobro povezan s šolo	1	2	3	4	5

III ZADOVOLJSTVO Z VRTCEM

Pred vami so nanizani elementi, ki sestavljajo zadovoljstvo z vrtcem. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno
- v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

6. Vloga staršev v vrtcu

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	način reševanja konfliktov	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.)	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	odprtost vrtca za predloge in ideje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	kot starši smo "videni"-upoštevani	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	medsebojna povezanost staršev	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	moč vplivanja na državo	1 2 3 4 5

7. Delo strokovnih delavcev

Pred vami so nanizani elementi, ki sestavljajo delo strokovnih delavcev. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno

Priloga 1

- v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	strokovna usposobljenost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	poglobljeno informiranje o otroku	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	obveščanje o spremembah	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	sprejetost otrok	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	odnos do staršev	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	zadostnost informacij	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	strokovni delavci ustvarjajo zaupanje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	način reševanja konfliktov v skupini otrok	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	način reševanja konfliktov s starši	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	spoštovanje otroka	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	varnost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	odzivnost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	vsi otroci se med seboj poznajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	vsi otroci poznajo vse strokovne delavce	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	spodbujanje otrokovih sposobnosti	1 2 3 4 5

8. Program vrtca

Pred vami so nanizani elementi, oziroma sestavine programa vrtca. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno
 – v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	pestrost programa	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	obogatitvene dejavnost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	sodelovanje staršev v programu	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	zahtevnost programa	1 2 3 4 5
	vloga otroka v programu	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	integracija dejavnosti	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	prehajanje otrok med dejavnostmi	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	vrednote, ki jih vrtce soustvarja skupaj s starši in otroki	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	dodatne dejavnosti	1 2 3 4 5

Vodenje vrtca

Pred vami so nanizani elementi vodenja vrtca. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno
- v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	strokovno vodenje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	sodelovalno vodenje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	konstruktivno vodenje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	dajanje občutka varnosti	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	odzivnost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	način reševanja konfliktov	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	graditev skupnost	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	poznavanje vseh otrok in staršev	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	nadzor	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	ni vidne hierarhije	1 2 3 4 5

9. Organiziranost

Pred vami so nanizani elementi organiziranosti vrtca. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno
- v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	poslovni čas	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	nadomeščanje	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	menjava strokovnih delavcev v skupini	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	združevanje skupin	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	delo študentov v poletnih mesecih	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	kakovost prehrane	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	pestrost jedilnikov	1 2 3 4 5

10. Pogoji dela v vrtcu

Pred vami so nanizani elementi, ki se nanašajo na pogoje dela v vrtcu. Prosimo vas, da za vsak element v levi stolpec označite stopnjo pomembnosti za vas; v desni stolpec pa stopnjo vašega dejanskega zadovoljstva z navedenimi elementi.

Stopnjo označite na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

Priloga 1

- v levem stolpcu 1 nepomembno in 5 zelo pomembno
- v desnem stolpcu 1 zelo nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen

<i>Pomembnost</i>	<i>Element</i>	<i>Zadovoljstvo</i>
1 2 3 4 5	oprema prostorov	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	zunanje površine	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	vzgojna sredstva	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	število otrok v skupini	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	velikost igralnice	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	telovadnica - večnamenski prostor	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	varnost	1 2 3 4 5

IV SPLOŠNA OCENA ZADOVOLJSTVA Z VRTCEM

11. Ali ste z vrtcem kot celoto zadovoljni? (Obkrožite ustrezen odgovor)

- Da Ne morem oceniti
 Ne O tem ne razmišljam

12. Ob spremljanju in opazovanju vašega otroka lahko sklepate, ali je vaš otrok z vrtcem kot celoto (obkrožite, prosim, ustrezen odgovor):

- zadovoljen ne morem oceniti
 ne izraža zadovoljstva niti nezadovoljstva
 nezadovoljen

13. Napišite, prosim, o čem otrok sporoča, ko izraža zadovoljstvo!

14. Napišite, prosim, o čem otrok sporoča, ko izraža nezadovoljstvo!

15. Kako otrok sporoča nezadovoljstvo z vrtcem?

16. Dopišite, prosim, kar smo izpustili, pa je za vas pomembno, da nam sporočite:

IZRAČUNI ZA FAKTORSKO ANALIZO

Tabela P1 Komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji

element	h^2
način reševanja konfliktov - p	,668
moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.) - p	,742
sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev - p	,715
odprtost vrtca za predloge in ideje - p	,640
kot starši smo "videni"- upoštevani - p	,633
medsebojna povezanost staršev - p	,545
moč vplivanja na državo - p	,589
strokovna usposobljenost - p	,693
poglobljeno informiranje o otroku - p	,739
obveščanje o spremembah - p	,683
sprejetost otrok - p	,723
odnos do staršev - p	,630
zadostnost informacij - p	,651
strokovni delavci ustvarjajo zaupanje - p	,686
zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem - p	,645
način reševanja konfliktov v skupini otrok - p	,741
način reševanja konfliktov s starši - p	,613
spoštovanje otroka - p	,774
varnost - p	,746
odzivnost - p	,668
vsi otroci se med seboj poznajo - p	,704
vsi otroci poznajo vse strokovne delavce - p	,761
spodbujanje otrokovih sposobnosti - p	,665
pestrost programa - p	,718
informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih - p	,688
obogatitvene dejavnost - p	,724
sodelovanje staršev v programu - p	,628
zahtevnost programa - p	,718
vloga otroka v programu - p	,595
integracija dejavnosti - p	,716
element	h^2
prehajanje otrok med dejavnostmi - p	,705
vrednote, ki jih vrtce soustvarja skupaj s starši in otroki - p	,577

Priloga 2

element	h ²
dodatne dejavnosti - p	,691
strokovno vodenje - p	,716
sodelovalno vodenje - p	,763
konstruktivno vodenje - p	,730
dajanje občutka varnosti - p	,819
odzivnost - p	,800
način reševanja konfliktov - p	,721
graditev skupnost - p	,623
poznavanje vseh otrok in staršev - p	,690
nadzor - p	,639
ni vidne hierarhije - p	,559
poslovni čas - p	,745
nadomeščanje - p	,667
menjava strokovnih delavcev v skupini - p	,724
združevanje skupin - p	,697
delo študentov v poletnih mesecih - p	,668
kakovost prehrane – p	,873
pestrost jedilnikov – p	,764
oprema prostorov – p	,630
zunanje površine – p	,780
vzgojna sredstva – p	,734
število otrok v skupini – p	,692
velikost igralnice – p	,776
telovadnica – večnamenski prostor – p	,806
varnost – p	,867

Tabela P2 Lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev

Faktor	Lastna vrednost	% variance	F % variance	Faktor	Lastna vrednost	% variance	F % variance
1	20,330	35,666	35,666	31	,343	,602	91,915
2	4,280	7,508	43,175	32	,327	,574	92,488
3	3,320	5,825	48,999	33	,325	,571	93,059
4	2,151	3,773	52,773	34	,318	,557	93,617
5	1,848	3,241	56,014	35	,302	,529	94,146
6	1,569	2,752	58,766	36	,286	,502	94,648
7	1,512	2,652	61,418	37	,267	,468	95,116
8	1,370	2,404	63,822	38	,265	,464	95,580
9	1,258	2,207	66,029	39	,240	,422	96,002
10	1,237	2,171	68,200	40	,230	,403	96,405
11	1,025	1,798	69,998	41	,209	,367	96,772
12	,999	1,753	71,750	42	,204	,358	97,129
13	,972	1,706	73,456	43	,185	,324	97,454
14	,954	1,675	75,130	44	,172	,301	97,755
15	,826	1,449	76,579	45	,152	,266	98,021
16	,757	1,328	77,907	46	,146	,255	98,276
17	,737	1,293	79,200	47	,144	,253	98,529
18	,682	1,196	80,396	48	,124	,218	98,747
19	,661	1,159	81,555	49	,116	,203	98,951
20	,650	1,141	82,695	50	,110	,193	99,144
21	,586	1,028	83,723	51	,095	,167	99,310
22	,560	,982	84,705	52	,090	,158	99,469
23	,530	,930	85,635	53	,080	,140	99,608
24	,524	,919	86,554	54	,073	,127	99,736
25	,506	,887	87,441	55	,067	,117	99,853
26	,479	,840	88,281	56	,051	,090	99,943
27	,460	,807	89,087	57	,032	,057	100,000
28	,438	,768	89,855				
29	,420	,737	90,592				
30	,411	,721	91,313				

Priloga 2

<i>Trditev</i>	Faktor										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Zadostnost informacij – p		,595			,326						
način reševanja konfliktov s starši – p		,585						,310			
obveščanje o spremembah – p		,568						,395			
odnos do staršev – p		,560			,344						
Strokovna usposobljenost – p		,551								,320	
zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem – p		,540	,335				,315				
odzivnost – p	,317	,506				,301		,392			
<i>trditev</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
integracija dejavnosti – p	,356		,688								
prehajanje otrok med dejavnostmi – p			,676								
obogatitvene dejavnost – p	,340		,671								
zahtevnost programa – p			,653		,330						
dodatne dejavnosti – p			,648								
poslovni čas – p	,305		,459					,310	-,398		
sodelovalno vodenje – p	,393		,458				,339		,306		
ni vidne hierarhije – p			,396						,379		
sodelovanje staršev v programu – p	,302		,380		,335	,360					
menjava strokovnih delavcev v skupini – p				,754							
združevanje skupin – p				,749							
delo študentov v poletnih mesecih – p				,742							
nadomeščanje – p	,305			,664							
medsebojna povezanost staršev – p				,425	,342						
kot starši smo “videni”- upoštevani – p					,764						
odprtost vrtca za predloge in ideje – p					,691						

<i>Trditev</i>	Faktor										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
vsi otroci poznajo vse strokovne delavce - p						,778					
vsi otroci se med seboj poznajo - p						,640	,375				
poznavanje vseh otrok in staršev - p	,320			,302		,626					
telovadnica - večnamenski prostor - p	,313						,764				
velikost igralnice - p	,449			,427			,453				
sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev - p								,745			
način reševanja konfliktov - p									,754		
vloga otroka v programu - p			,367		,340				,403		
moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.) - p					,351					,662	
moč vplivanja na državo - p				,323				,343			,470

Tabela P4 Komunalitete manifestnih spremenljivk po faktorizaciji

element	h^2
način reševanja konfliktov - z	,514
moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.) - z	,744
sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev - z	,668
odprtost vrtca za predloge in ideje - z	,723
kot starši smo "videni"- upoštevani - z	,738
medsebojna povezanost staršev - z	,723
moč vplivanja na državo - z	,654
strokovna usposobljenost - z	,668
poglobljeno informiranje o otroku - z	,646
obveščanje o spremembah - z	,773
sprejetost otrok - z	,740
odnos do staršev - z	,747
zadostnost informacij - z	,660
strokovni delavci ustvarjajo zaupanje - z	,686
zagotavljanje individualnosti otrokom in staršem - z	,676
način reševanja konfliktov v skupini otrok - z	,742
način reševanja konfliktov s starši - z	,636
spoštovanje otroka - z	,663
varnost - z	,729
odzivnost - z	,697
vsi otroci se med seboj poznajo - z	,756
vsi otroci poznajo vse strokovne delavce - z	,738
spodbujanje otrokovih sposobnosti - z	,662
pestrost programa - z	,629
informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih - z	,779
obogatitvene dejavnost - z	,791
sodelovanje staršev v programu - z	,771
zahtevnost programa - z	,738
vloga otroka v programu - z	,718
integracija dejavnosti - z	,810
element	h^2
prehajanje otrok med dejavnostmi - z	,731
vrednote, ki jih vrtce soustvarja skupaj s starši in otroki - z	,717
dodatne dejavnosti - z	,701
strokovno vodenje - z	,743
sodelovalno vodenje - z	,751

Priloga 2

element	h^2
konstruktivno vodenje - z	,820
dajanje občutka varnosti - z	,726
odzivnost - z	,788
način reševanja konfliktov - z	,752
graditev skupnost - z	,699
poznavanje vseh otrok in staršev - z	,702
nadzor - z	,687
ni vidne hierarhije - z	,718
poslovni čas - z	,641
nadomeščanje - z	,785
menjava strokovnih delavcev v skupini - z	,813
združevanje skupin - z	,652
delo študentov v poletnih mesecih - z	,748
kakovost prehrane - z	,848
pestrost jedilnikov - z	,841
oprema prostorov - z	,705
zunanje površine - z	,603
vzgojna sredstva - z	,609
število otrok v skupini - z	,705
velikost igralnice - z	,780
telovadnica - večnamenski prostor - z	,704
varnost - z	,744

Tabela P 5 Lastne vrednosti faktorjev, odstotek pojasnjene variance faktorjev in kumulativni odstotek pojasnjene variance faktorjev

Faktor	Lastna vrednost	% variance	F % variance	Faktor	Lastna vrednost	% variance	F % variance
1	20,551	36,055	36,055	31	,386	,677	91,323
2	3,200	5,614	41,669	32	,365	,640	91,963
3	2,635	4,622	46,292	33	,351	,616	92,579
4	2,208	3,874	50,165	34	,333	,584	93,163
5	1,902	3,336	53,502	35	,319	,559	93,722
6	1,668	2,926	56,428	36	,304	,534	94,256
7	1,500	2,632	59,060	37	,294	,516	94,772
8	1,454	2,550	61,610	38	,270	,473	95,245
9	1,322	2,320	63,930	39	,252	,442	95,688
10	1,217	2,135	66,065	40	,241	,423	96,111
11	1,172	2,057	68,122	41	,225	,395	96,506
12	1,067	1,871	69,993	42	,202	,354	96,860
13	1,037	1,819	71,812	43	,199	,350	97,210
14	,952	1,671	73,483	44	,186	,326	97,536
15	,894	1,568	75,050	45	,168	,295	97,831
16	,825	1,447	76,497	46	,158	,278	98,109
17	,766	1,344	77,841	47	,157	,275	98,384
18	,744	1,305	79,146	48	,149	,261	98,645
19	,725	1,272	80,418	49	,129	,227	98,872
20	,692	1,214	81,632	50	,117	,205	99,077
21	,638	1,120	82,752	51	,100	,175	99,252
22	,602	1,057	83,808	52	,096	,169	99,421
23	,584	1,024	84,833	53	,087	,152	99,573
24	,510	,894	85,727	54	,077	,135	99,708
25	,507	,890	86,617	55	,071	,124	99,832
26	,494	,866	87,484	56	,057	,101	99,933
27	,476	,836	88,319	57	,038	,067	100,000
28	,457	,802	89,121				
29	,444	,780	89,901				
30	,424	,745	90,646				

Priloga 2

Trditev	Faktor												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
način reševanja konfliktov s starši - z		,396	,432		,344								
telovadnica - večnamenski prostor - z				,803									
oprema prostorov - z				,776									
velikost igralnice - z				,761									
število otrok v skupini - z				,683									
zunanje površine - z				,582									,366
vzgojna sredstva - z				,544									
sodelovalno vodenje - z	,305	,336			,672								
konstruktivno vodenje - z	,401	,384			,650								
strokovno vodenje - z		,308			,622			,373					
nadzor - z					,487						,396		
poglobljeno informiranje o otroku - z	,301		,351		,369								
menjava strokovnih delavcev v skupini - z						,782							
delo študentov v poletnih mesecih - z						,761							
nadomeščanje - z						,715							
združevanje skupin - z						,544							
informiranost o načrtovanih in izvedenih dejavnostih - z							,761						
sodelovanje staršev v programu - z	,494						,614						
zadostnost informacij - z			,321				,569						
obveščanje o spremembah - z			,436		,358		,477						
kakovost prehrane - z								,854					
pestrost jedilnikov - z								,841					
moč vplivanja na odločitve (pogoji dela, program, izbira vzg.) - z		,325							,690				
sodelovanje pri zbiranju donatorskih sredstev - z									,689				

Tabela P7 Opisna statistika za pomembnost vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu glede na izobrazbo matere

Kompozitna spremenljivka	Stopnja izobrazbe matere	N	M	SD	min	maks
Vloga staršev v vrtcu	OŠ, poklicna, SŠ	51	4,31	,518	3	5
	višja, visoka, univerza	86	3,81	,529	2	5
	mag, dr	14	3,82	,771	3	5
	Total	151	3,98	,597	2	5
Delo strokovnih delavcev	OŠ, poklicna, SŠ	54	4,73	,532	1	5
	višja, visoka, univerza	87	4,66	,309	4	5
	mag, dr	15	4,60	,360	4	5
	Total	156	4,68	,404	1	5
Program vrtca	OŠ, poklicna, SŠ	52	4,44	,718	1	5
	višja, visoka, univerza	82	4,29	,488	3	5
	mag, dr	13	4,31	,514	3	5
	Total	147	4,34	,582	1	5
Vodenje vrtca	OŠ, poklicna, SŠ	52	4,59	,743	1	5
	višja, visoka, univerza	85	4,58	,339	4	5
	mag, dr	15	4,47	,491	3	5
	Total	152	4,57	,524	1	5
Organiziranost	OŠ, poklicna, SŠ	55	4,50	,716	1	5
	višja, visoka, univerza	85	4,38	,498	3	5
	mag, dr	15	4,52	,410	4	5
	Total	155	4,44	,578	1	5
Pogoji dela v vrtcu	OŠ, poklicna, SŠ	54	4,66	,736	1	5
	višja, visoka, univerza	89	4,65	,376	4	5
	mag, dr	15	4,49	,464	4	5
	Total	158	4,63	,532	1	5

Priloga 2

Tabela P8 Opisna statistika za pomembnost vloge staršev v vrtcu, dela strokovnih delavcev, programa vrtca, vodenja vrtca, organiziranosti in pogojev dela v vrtcu glede na izobrazbo očeta

Kompozitna spremenljivka	Stopnja izobrazbe očeta	N	M	SD	min	maks
Vloga staršev v vrtcu	OŠ, poklicna, SŠ	21	4,01	,752	3	5
	višja, visoka, univerza	16	3,53	,513	3	4
	mag, dr	6	4,17	,343	4	5
	Total	43	3,85	,667	3	5
Delo strokovnih delavcev	OŠ, poklicna, SŠ	22	4,68	,239	4	5
	višja, visoka, univerza	16	4,39	,430	4	5
	mag, dr	6	4,55	,312	4	5
	Total	44	4,55	,349	4	5
Program vrtca	OŠ, poklicna, SŠ	20	4,39	,480	3	5
	višja, visoka, univerza	16	4,06	,533	3	5
	mag, dr	6	4,57	,294	4	5
	Total	42	4,29	,507	3	5
Vodenje vrtca	OŠ, poklicna, SŠ	21	4,55	,472	4	5
	višja, visoka, univerza	16	4,31	,516	3	5
	mag, dr	6	4,65	,497	4	5
	Total	43	4,48	,498	3	5
Organiziranost	OŠ, poklicna, SŠ	23	4,53	,465	3	5
	višja, visoka, univerza	16	4,07	,508	3	5
	mag, dr	6	4,21	,577	3	5
	Total	45	4,32	,530	3	5
Pogoji dela v vrtcu	OŠ, poklicna, SŠ	24	4,65	,427	4	5
	višja, visoka, univerza	16	4,38	,526	3	5
	mag, dr	6	4,76	,233	4	5
	Total	46	4,57	,461	3	5

Tabela P9 Povezave med dejavniki, ki so vplivali na odločitev o izbiri vrtca in pomembnostjo kompozitnih spremenljivk “vloga staršev v vrtcu”, “delo strokovnih delavcev”, “program vrtca”, “vodenje vrtca”, “organiziranost” in “pogoji dela v vrtcu”

		vloga staršev v vrtcu	delo strokovnih delavcev	program vrtca	vodenje vrtca	organiziranost	pogoji dela v vrtcu
vrtec ima velike zunanje površine	r	,231	,076	,193	,143	,204	,294
	P	,001	,161	,007	,032	,004	,000
ta vrtec je bil naša edina možnost	r	,030	,057	-,024	-,077	-,069	,013
	P	,348	,227	,381	,159	,184	,432
vrtec je na dostopni lokaciji	r	,110	,076	,103	-,055	,009	-,009
	P	,077	,160	,095	,236	,456	,451
imamo starše v bližini	r	-,065	-,028	,020	,025	-,071	,034
	P	,199	,358	,398	,373	,177	,330
v vrtcu je zaposlen dober kader	r	,167	,025	,079	,037	-,016	-,091
	P	,015	,371	,158	,318	,420	,116
vrtec nudi dober program	r	,241	,093	,157	,090	-,037	-,040
	P	,001	,112	,023	,122	,313	,298
vrtec je v bližini našega doma	r	,090	,027	-,066	-,069	-,035	,009
	P	,122	,361	,202	,184	,323	,453
vrtec je v bližini službe vsaj enega od staršev	r	,104	,038	,116	,077	,163	,162
	P	,088	,311	,070	,160	,016	,016
vrtec ima nam ugoden poslovni čas	r	,221	,102	,201	-,020	,127	,054
	P	,002	,091	,005	,400	,050	,239
vrtec je dobro povezan s šolo	r	,061	,064	,129	,026	,106	,066
	P	,214	,201	,050	,367	,084	,194