

EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA IMETNIKOV CERTIFIKATA DRUŽINI PRIJAZNO PODJETJE (DPP) S SISTEMOM CERTIFICIRANJA 2018

Marec 2019

Ekvilib Inštitut kot nosilec postopka certificiranja Družini prijazno podjetje skuša svoje storitve in postopke izboljševati in v čim večji meri zagotoviti zadovoljstvo svojih uporabnikov. V letu smo 2019 sedmič zapored izvedli mnenjsko raziskavo, v katero smo vključili vsa podjetja, ki so imetniki osnovnega oziroma polnega certifikata DPP. Namen je poleg ugotavljanja zadovoljstva s posameznimi stopnjami postopka ugotavljati trende.

Namen je čim bolj povečati zadovoljstvo uporabnikov z vsemi elementi certificiranja, zato nam bo evalvacija služila kot podlaga za izboljšave tistih storitev, ki imajo najnižje ocene.

Potek anketiranja in zajet vzorec

Evalvacijo med imetniki certifikata DPP izvajamo od leta 2012 dalje. V vseh primerih je anketiranje potekalo preko spletne ankete 1ka, ki jo je razvil Center za družboslovno informatiko na FDV. Povezava z anketnim vprašalnikom je bila poslana vsem imetnikom certifikata DPP.

Število sodelujočih podjetij po letih:

| Leto | Število sodelujočih podjetij |
|------|------------------------------|
| 2012 | 54 |
| 2013 | 88 |
| 2014 | 117 |
| 2015 | 89 |
| 2016 | 112 |
| 2017 | 108 |
| 2019 | 114 |

Anketiranje v letu 2019 je potekalo v obdobju 19.2.-14.3.2019, delež respondentov pa je približno 60%¹. Anketiranje se je nanašalo na storitve v preteklem letu, torej v 2018. Med respondenti je bilo 15% imetnikov osnovnega certifikata ter 85% imetnikov polnega certifikata.

Vprašalnik je sestavljen iz vprašanj odprtega tipa in vprašanj zaprtega tipa. Pri zaprtih vprašanjih podjetjem, ki izrazijo nezadovoljstvo, ponudimo možnost, da svoj odgovor utemeljijo, in opišejo težavo.

¹ Na dan 18.3.2019 je polni certifikat imelo 159 podjetij, osnovnega pa 30.

2.1 Splošna vprašanja glede postopka s poudarkom na pridobivanju osnovnega certifikata

V začetku anketiranja anketirance prosimo, da navedejo ime podjetja, iz katerega prihajajo. Podatkov zaradi anonimnosti nismo posebej obdelovali.

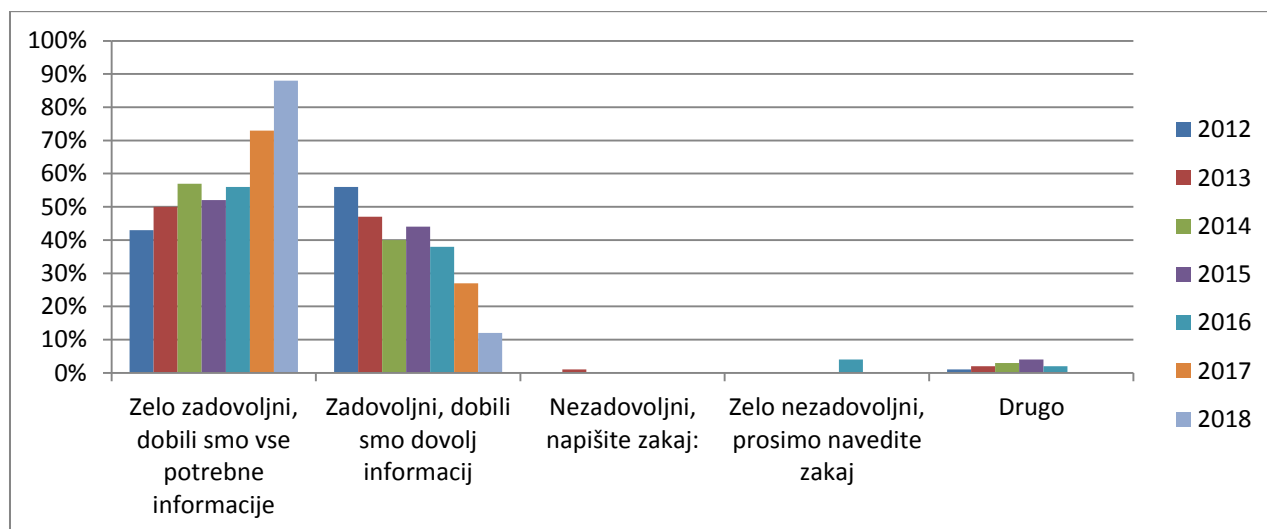
Sledi vprašanje, ali je podjetje imetnik osnovnega ali polnega certifikata. **Na naslednji sklop vprašanj odgovarjajo le imetniki osnovnega certifikata.**

Imetnike osnovnega certifikata sprašujemo o zadovoljstvu s pridobljenimi informacijami o certifikatu in postopku certificiranja **pred vključitvijo** v proces pridobivanja osnovnega certifikata.

Možni odgovori:

- Zelo zadovoljni, dobili smo vse potrebne informacije.
- Zadovoljni, dobili smo dovolj informacij.
- Nezadovoljni, napišite zakaj:
- Zelo nezadovoljni, prosimo navedite zakaj:
- Drugo

Kako ste bili zadovoljni s pridobljenimi informacijami o certifikatu in postopku certificiranja pred samo vključitvijo v proces pridobivanja osnovnega certifikata?



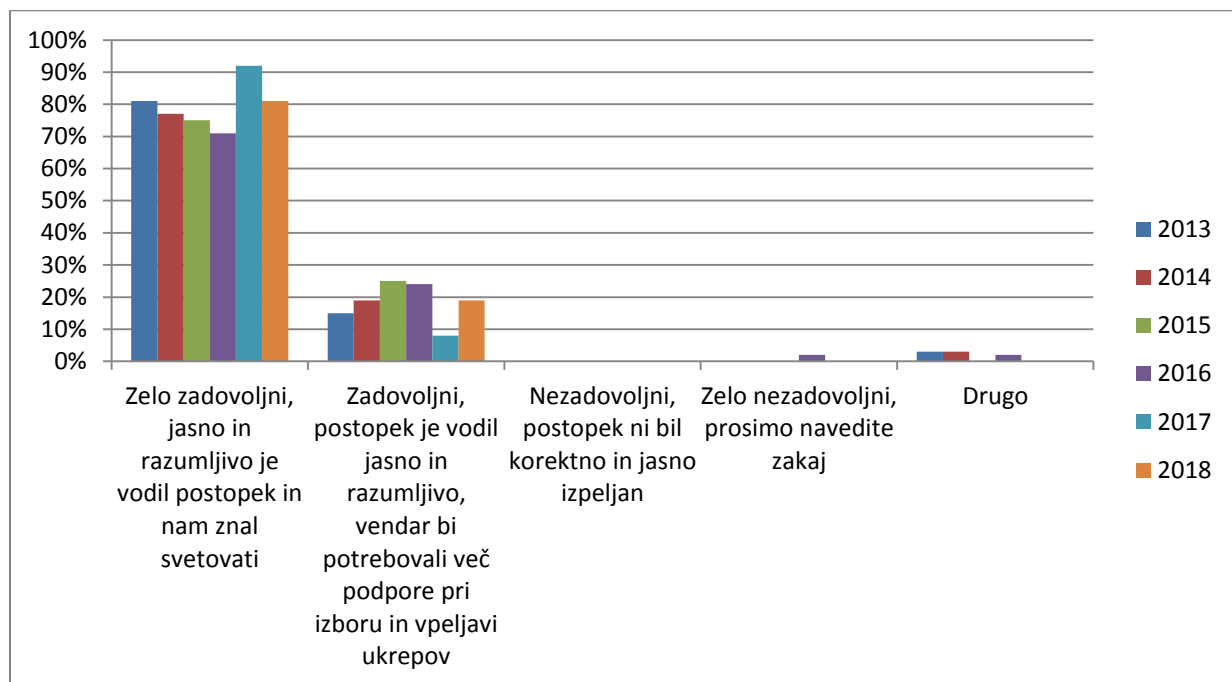
Velika večina imetnikov certifikata je pred začetkom postopka pridobila vse oziroma dovolj potrebnih informacij, enak trend je opaziti za leto 2018, pri čemer je delež najbolj zadovoljnih anketirancev nekoliko narasel v primerjavi z leti prej.

Pomembno vlogo pri postopku certificiranja igrajo licencirani ocenjevalci/svetovalci, ki podjetjem svetujejo pri izboru primernih ukrepov in vodijo celoten postopek v podjetju. Imetnike certifikata smo zato vprašali, kako so bili zadovoljni z delom **ocenjevalca/svetovalca** pri vpeljavi osnovnega certifikata.

Možni odgovori:

- Zelo zadovoljni, jasno in razumljivo je vodil postopek in nam znal svetovati.
- Zadovoljni, postopek je vodil jasno in razumljivo, vendar bi potrebovali več podpore pri izboru in vpeljavi ukrepov.
- Nezadovoljni, postopek ni bil korektno in jasno izpeljan.
- Zelo nezadovoljni, prosimo navedite zakaj:
- Drugo

Kako zadovoljni ste bili z delom ocenjevalca/svetovalca pri vpeljavi osnovnega certifikata?



Večina imetnikov osnovnega certifikata je zelo zadovoljnih z delom svetovalcev, v primerjavi z letom prej se je delež najbolj zadovoljnih sicer nekoliko zmanjšal, povečal pa odstotek zadovoljnih odgovorov.

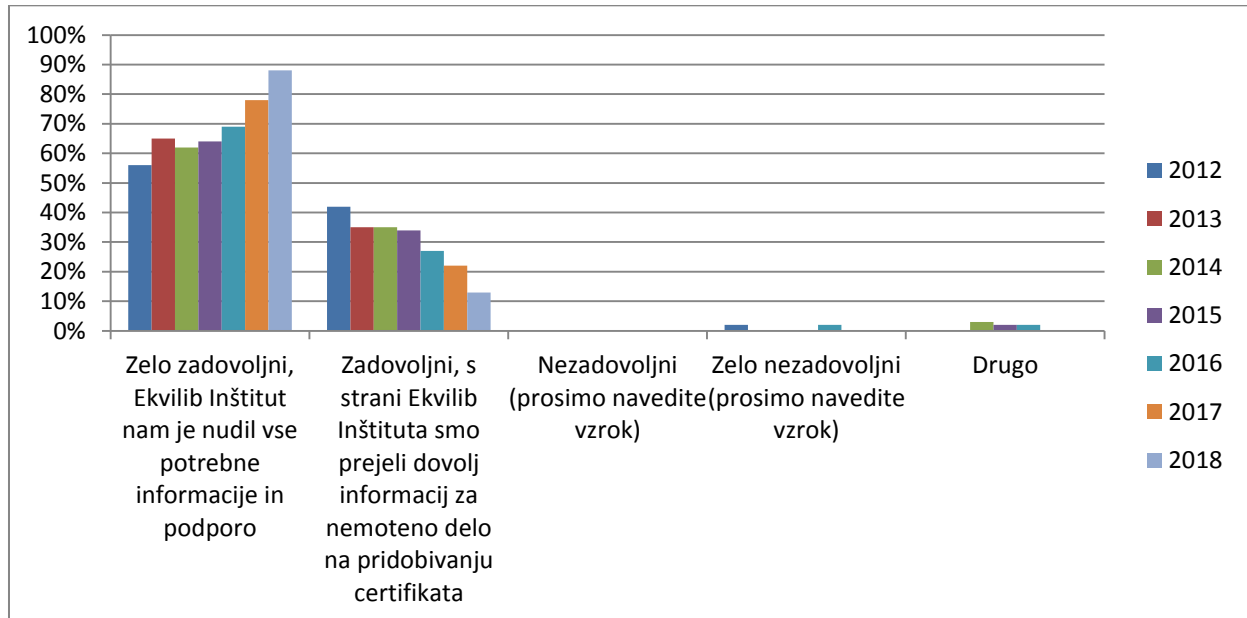
Pri postopku pridobivanja osnovnega certifikata koordinacijsko vlogo igra Ekvilib Inštitut, zato smo imetnike certifikata spraševali po njihovi izkušnji v tem času.

Možni odgovori na vprašanje Kako ste zadovoljni s **podporo Ekvilib Inštituta** v postopku pridobivanja certifikata:

- Zelo zadovoljni, Ekvilib Inštitut nam je nudil vse potrebne informacije in podporo.
- Zadovoljni, s strani Ekvilib Inštituta smo prejeli dovolj informacij za nemoteno delo na pridobivanju certifikata.
- Nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)

- Zelo nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Drugo

Kako ste zadovoljni s podporo Ekvilib Inštituta v postopku pridobivanja certifikata?



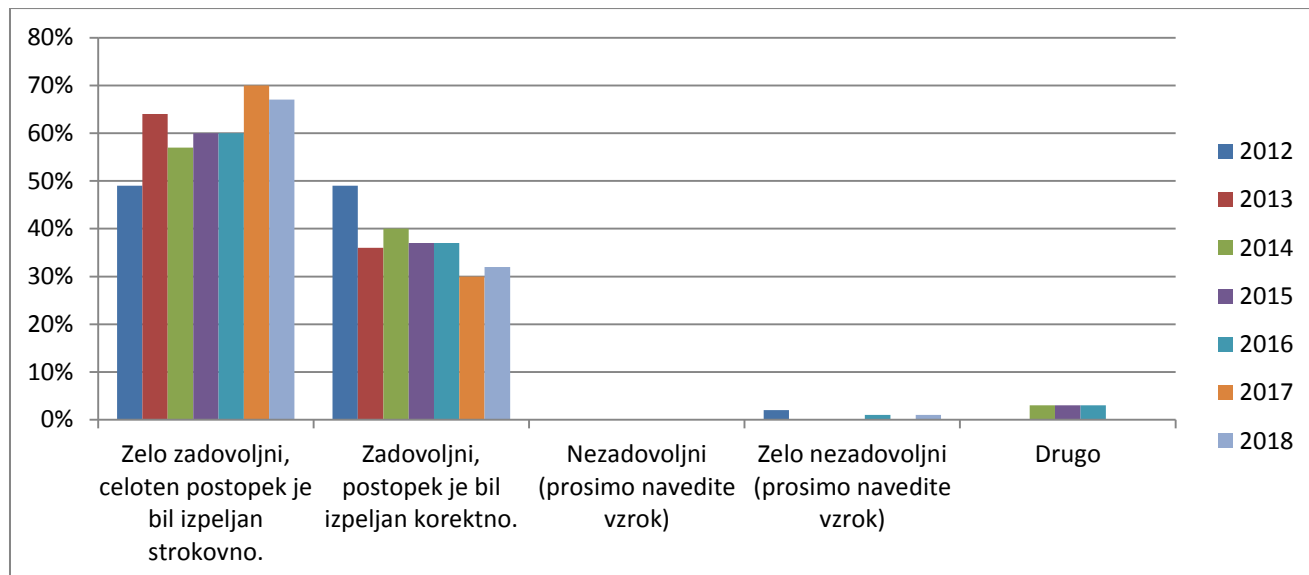
Večina imetnikov certifikata je s podporo Ekvilib Inštituta zelo zadovoljna, v letu 2018 nekoliko bolj kot leto prej.

V naslednjem sklopu vprašanj so sodelovali vsi imetniki certifikata, tako osnovnega kot polnega, vprašanje pa se je nanašalo na zadovoljstvo s celotnim postopkom certificiranja v preteklem letu.

Odgovori na vprašanje glede zadovoljstva s **postopkom certificiranja** v preteklem letu:

- Zelo zadovoljni, celoten postopek je bil izpeljan strokovno.
- Zadovoljni, postopek je bil izpeljan korektno.
- Nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Zelo nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Drugo:

V kakšni meri ste bili v preteklem letu zadovoljni s celotnim postopkom pridobivanja/ohranjanja certifikata?



Naši uporabniki so glede na rezultate s celotnim postopkom zelo zadovoljni. Delež odgovorov *zelo zadovoljni* se je v primerjavi z letom prej zmanjšal za nekaj odstotnih točk, zrasel pa je delež zadovoljnih respondentov.

2.2 Vprašanja glede poročanja pri postopku pridobivanju certifikata

Drugi sklop ankete se je nanašal na postopek pridobivanja polnega certifikata, torej na vmesno poročanje ter letne obiske svetovalcev oziroma revizorjev ob oddaji končnega poročila.

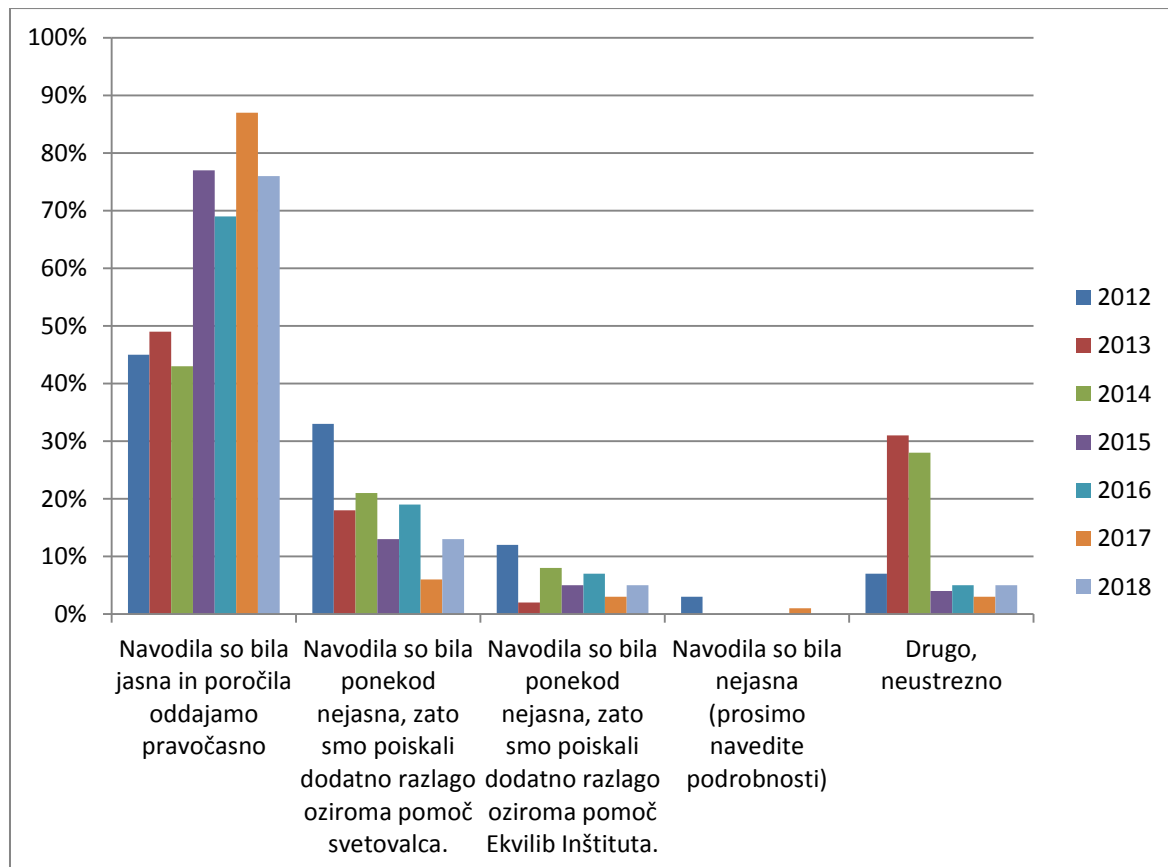
Imetnike certifikata smo povprašali, ali so imeli **jasna navodila** za izpolnjevanje in oddajanje vmesnih oziroma končnih poročil.

Možni odgovori:

- Navodila so bila jasna in poročila oddajamo pravočasno.
- Navodila so bila ponekod nejasna, zato smo poiskali dodatno razlago oziroma pomoč svetovalca.
- Navodila so bila ponekod nejasna, zato smo poiskali dodatno razlago oziroma pomoč Ekvilib Inštituta.
- Navodila so bila nejasna (prosimo navedite podrobnosti)
- Drugo/Neustrezno (letnega poročila še nismo oddajali)

Na vprašanje odgovarjajo le podjetja, ki so letno poročilo že oddala.

Ali ste imeli jasna navodila za izpolnjevanje in pravočasno oddajanje letnih/končnih poročil?



Večina imetnikov certifikata je imela jasna navodila za poročanje, v letu 2018 je delež tistih, ki so imeli navodila jasna, v primerjavi z letom prej padel, povečal pa se je delež tistih, ki so potrebovali dodatno razlago s strani svetovalca ali Ekvilib Inštituta.

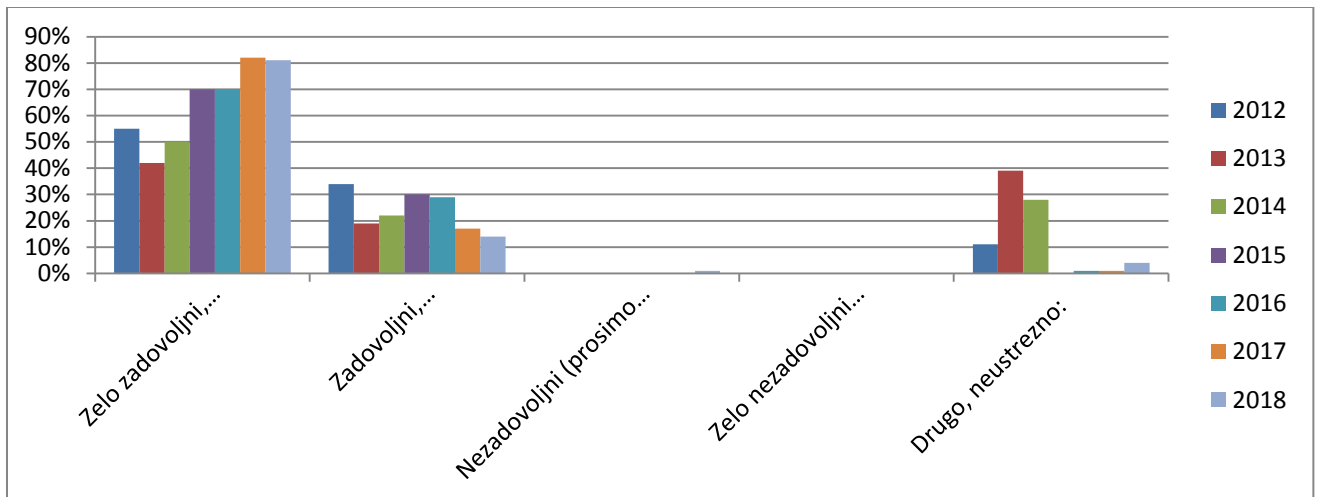
Po tem, ko podjetja oddajo letno poročilo, se njihov svetovalac dogovori za termin letnega obiska, ki predstavlja priložnost za vmesno revizijo, pregled napredka in reševanje morebitnih dilem in težav.

Na vprašanje odgovarjajo le podjetja, ki so letno poročilo že oddala.

Možni odgovori pri vprašanju Kako ste bili zadovoljni z **letnim obiskom ocenjevalca/svetovalca**:

- Zelo zadovoljni, ocenjevalec/svetovalac nam je nudil vso potrebno podporo.
- Zadovoljni, ocenjevalec/svetovalac je zagotovil dovolj povratnih informacij.
- Nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Zelo nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Drugo/Neustrezno (letnega obiska še nismo imeli)

Kako ste bili zadovoljni z letnim obiskom ocenjevalca/svetovalca?



Večina imetnikov certifikata je s svetovalcem na letnem obisku zelo zadovoljna, zadovoljstvo je v zadnjih dveh letih na primerljivi ravni.

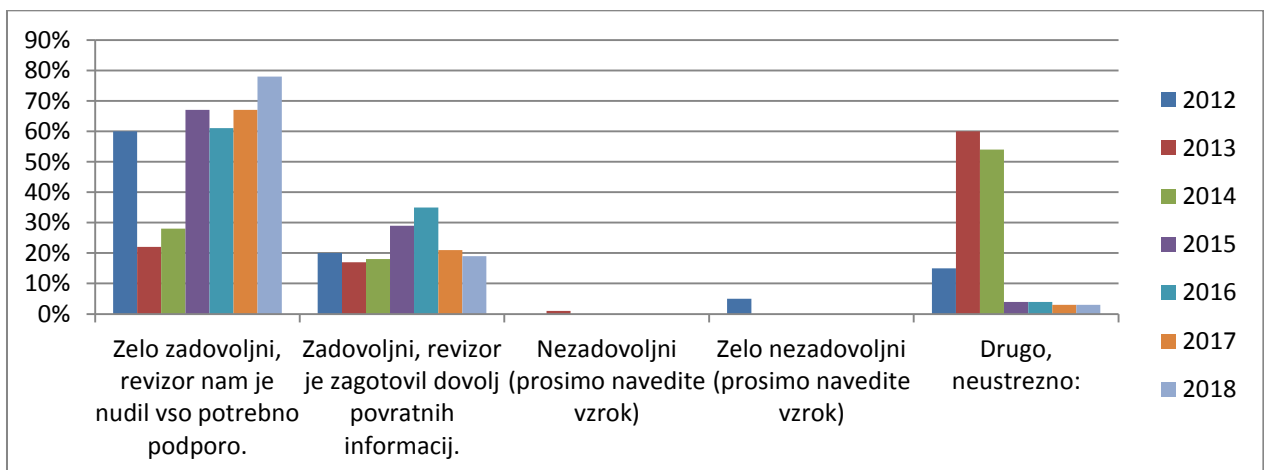
Zadnjemu poročilu o napredku sledi končna revizija, kjer se preverja, ali je podjetje zrelo za pridobitev polnega certifikata DPP, torej, če je uresničilo zastavljeni plan glede vpeljave ukrepov.

Na vprašanje odgovarjajo le podjetja, ki so že imela končno revizijo.

Pri vprašanju Kako ste bili zadovoljni s **končno revizijo** so bili možni odgovori:

- Zelo zadovoljni, revizor nam je nudil vso potrebno podporo.
- Zadovoljni, revizor je zagotovil dovolj povratnih informacij.
- Nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Zelo nezadovoljni (prosimo navedite vzrok)
- Drugo/Neustrezno (končne revizije še nismo imeli)

Kako ste bili zadovoljni s končno revizijo?



Večina imetnikov certifikata DPP, ki je že imela končno revizijo, je bila s postopkom zelo zadovoljna oziroma zadovoljna, delež najbolj zadovoljnih je v primerjavi z letom prej nekoliko narasel.

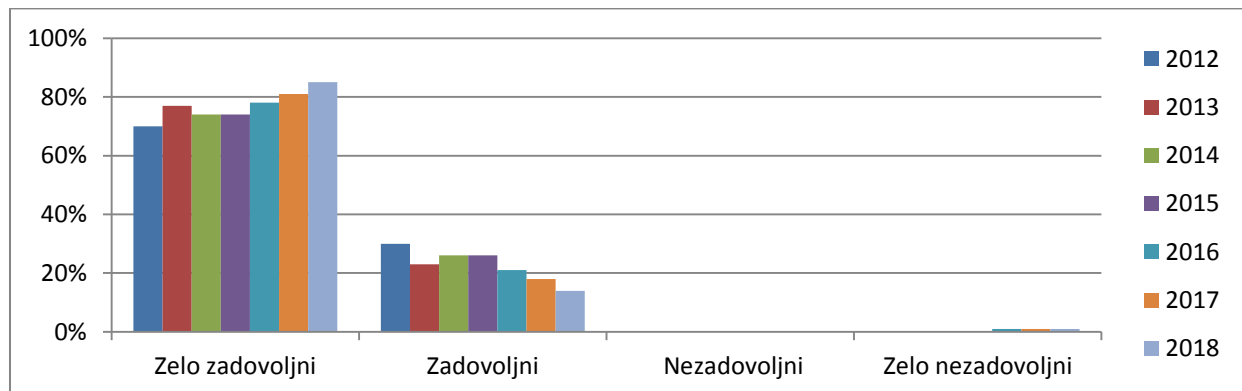
2.3 Vprašanja glede konkretnih aktivnosti in dogodkov, namenjenih imetnikom certifikata

V sklopu certificiranja poleg svetovanja podjetjem glede vpeljave ukrepov za lažje usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja našim imetnikom nudimo še različne podporne aktivnosti. V nadaljevanju sledi analiza zadovoljstva s posameznimi aktivnostmi za imetnike, pri vseh vprašanjih so možni odgovori:

- Zelo zadovoljni
- Zadovoljni
- Nezadovoljni
- Zelo nezadovoljni
- Neustrezno
- Ne vem

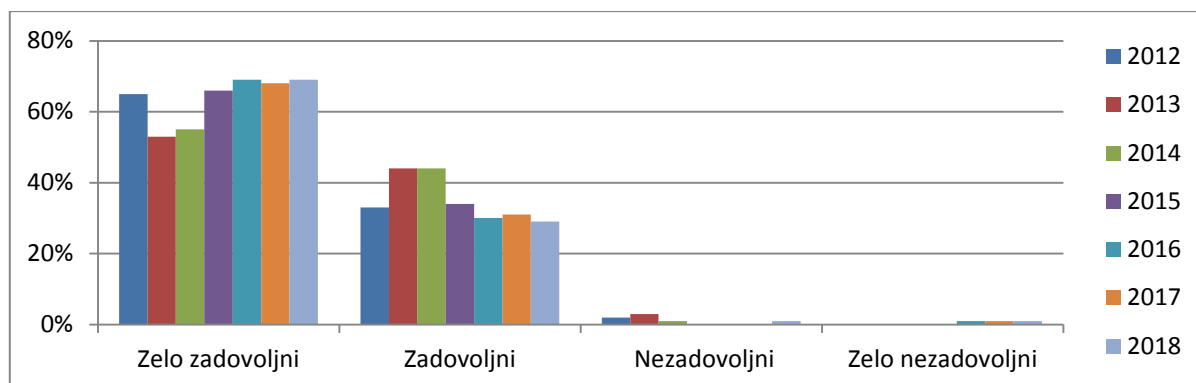
Vprašanje, povezano z **ažurnim odgovarjanjem na dileme** oziroma vprašanja imetnikov certifikata je doseglo zelo visoko stopnjo zadovoljstva, zadovoljstvo ostaja na podobni ravni oziroma delež najbolj zadovoljnih respondentov raste.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta - Ažurno odgovarjanje na vprašanja, dileme



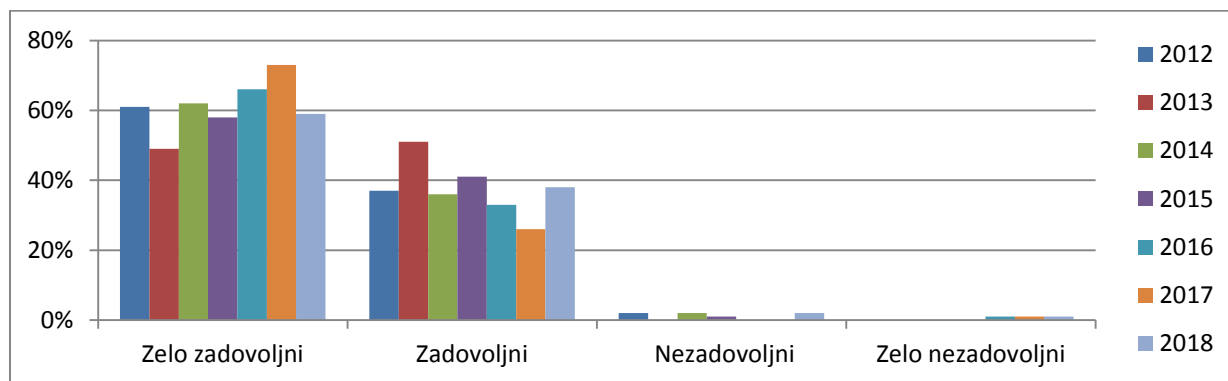
Naše imetnike se trudimo tudi redno **informirati o aktualnih zadevah**, tako neposredno povezanih s certifikatom, kot s širšim področjem usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. Pri tej točki je delež zelo zadovoljnih v primerjavi s preteklim letom nespremenjen.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – informiranje o novostih



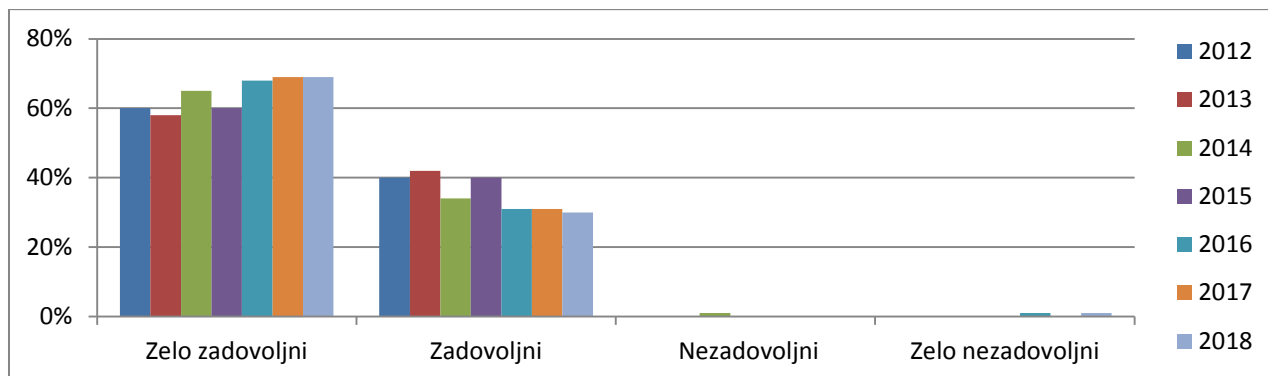
Za imetnike certifikata vsako leto organiziramo **dvodnevno srečanje**, namenjeno izobraževanju, predstavitev dobrih praks pri vpeljavi ukrepov, ter srečanju in izmenjavi mnenj med imetniki certifikata. Dogodka se je v septembru 2018 udeležilo približno 140 udeležencev. Delež najbolj zadovoljnih udeležencev je v primerjavi z letom prej upadel, povečal pa se je delež zadovoljnih.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – letno srečanje imetnikov certifikata



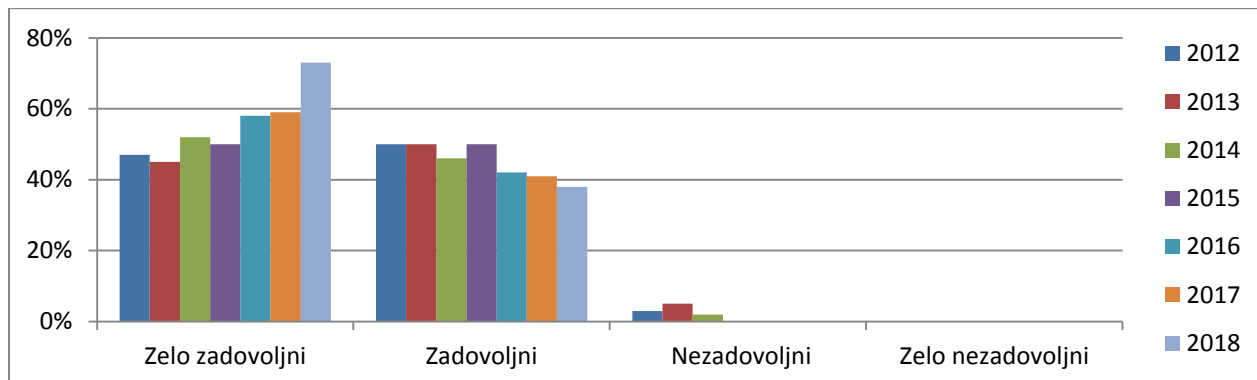
Dvakrat letno organiziramo svečano **podelitev certifikatov**, ki jih navadno podeljuje predstavnik/-ca ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Podelitvi potekata v maju in decembru, poleg najvišjega vodstva pa so vabljeni tudi zastopniki podjetij, ki so vodili postopek. Zadovoljstvo z dogodkom ostaja zadnjih nekaj let nespremenjeno.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – podelitev certifikatov



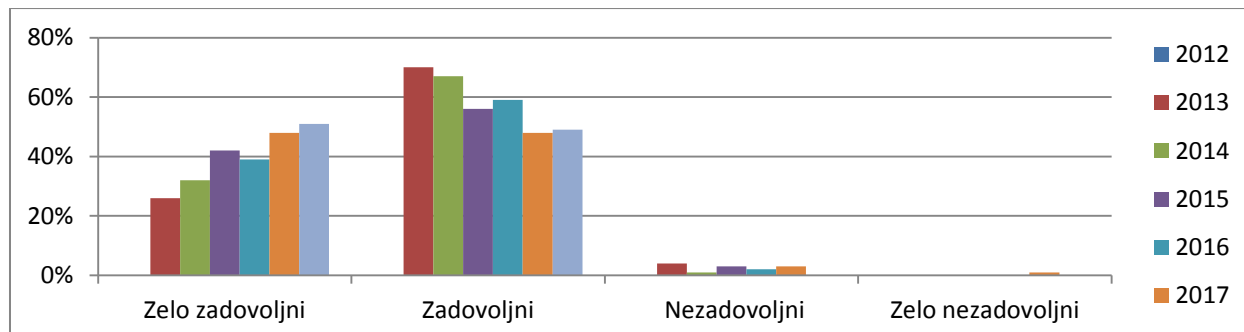
Vsako leto organiziramo **mednarodno konferenco o družbeni odgovornosti**, kamor vabimo imetnike certifikata DPP. V letu 2018 smo konferenco ponovno organizirali v sodelovanju z IEDC. Imetniki certifikata so s konferenco večinoma zadovoljni, v letu 2018 se je delež najbolj zadovoljnih prvič povzpел na preko 60%.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – mednarodna konferenca o družbeni odgovornosti



Za imetnike certifikata smo v letu 2012 prenovili in posodobili **informacijski sistem**, kamor vstopajo z dodeljenim uporabniškim imenom in geslom. Tu se nahajajo vsi dokumenti posameznega podjetja, logotipi, predstavitve s srečanj imetnikov certifikata, ter za svetovalce in revizorski svet zapisniki srečanj. Trendi kažejo, da je največ imetnikov certifikata s sistemom zadovoljnih, nekoliko manj pa zelo zadovoljnih oziroma nezadovoljnih.

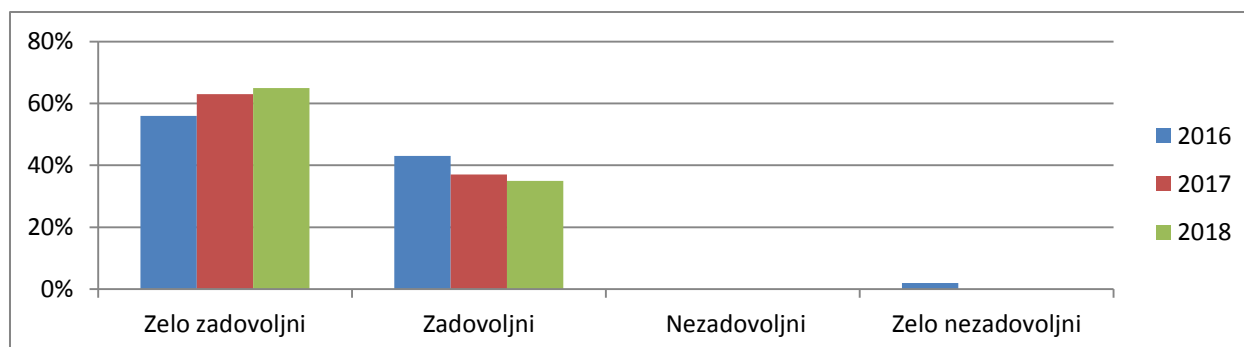
V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – informacijski sistem imetnikov certifikata



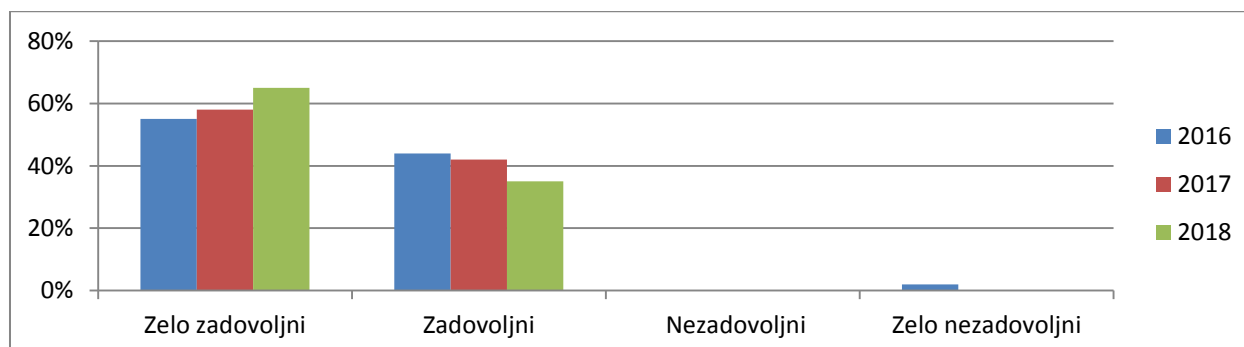
V letu 2016 smo v ta sklop vprašanj vključili še dve aktivnosti, in sicer Izobraževanje za notranje svetovalce in Izobraževanje za notranje predavatelje. Na vprašanja odgovarjajo samo tisti, ki so se teh izobraževanj udeležili.

Udeleženci obeh tipov izobraževanj so z njimi precej zadovoljni, v preteklem letu še nekoliko bolj kot leto prej.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – Izobraževanje za notranje svetovalce

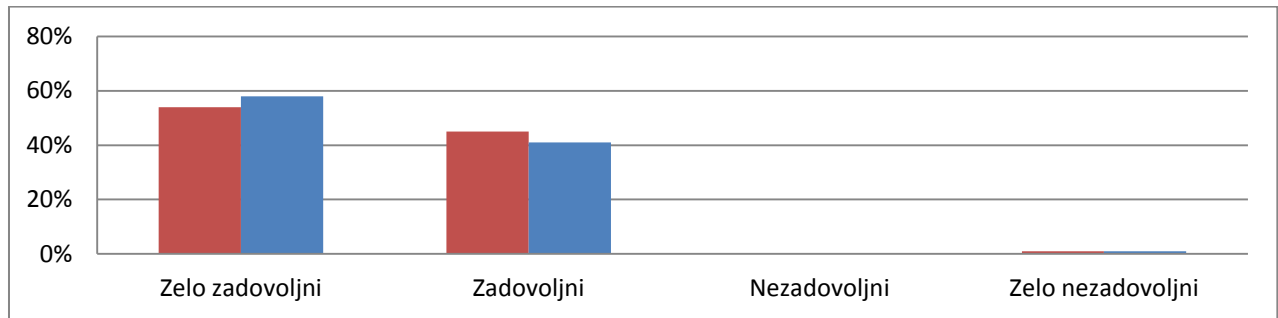


V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – Izobraževanje za notranje predavatelje

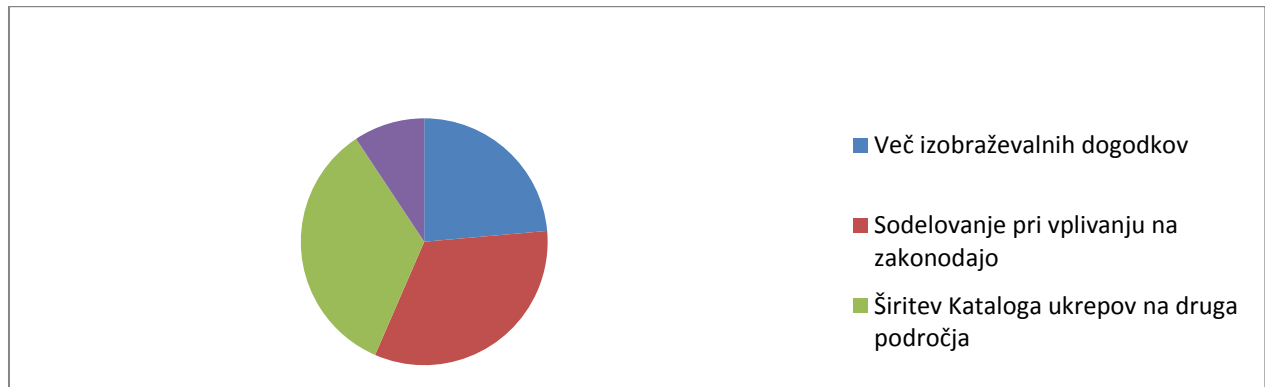


V 2017 smo za imetnike certifikata pričeli izdajati spletni novičnik, kjer predstavljamo aktualne aktivnosti, delimo dobre prakse in zanimivosti s področja usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. Novičnik izdamo štirikrat letno, anketiranci pa so z njegovo vsebino precej zadovoljni.

V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – e-novičnik



V evalvaciji 2018 smo dodali še eno vprašanje o tem, na katera področja naj se pri svojem delu usmerimo v prihodnje. Imetniki certifikata pričakujejo več sodelovanja pri vplivanju na zakonodajne spremembe in širitev kataloga ukrepov na nova področja.



2.4 Odprta vprašanja

Anketo na koncu sestavljajo 4 odprta vprašanja, kjer zbiramo predloge, izboljšave in pohvale na delo Ekvilib Inštituta ter naših sodelavcev. V prilogi podajamo vse zabeležene odgovore, zbrane v okviru posameznih vprašanj.

Vprašanja, ki sestavljajo ta sklop, so:

1. Imate kakšne dodatne komentarje oziroma predloge za **delo Ekvilib Inštituta**?
2. Imate kakšne dodatne komentarje oziroma predloge za **delo svetovalcev**?
3. Kaj bi se v postopku certificiranja dalo **izboljšati**?
4. Kaj bi v postopku certificiranja **pohvalili**?

Imetniki certifikata Družini prijazno podjetje so v letu 2018 v evalvaciji kot **možnost izboljšav** dela Ekvilib Inštituta izpostavili poenostavitev poročanja, komentarje na anketo DPP ter nekaj predlogov glede podelitve certifikatov.

Med stvarmi, ki so jih imetniki certifikata **pohvalili**, pa so največkrat navedli dobro sodelovanje in strokovnost Ekvilib Inštituta ter svetovalcev.

Zaključek

Evalvacija zadovoljstva imetnikov certifikata Družini prijazno podjetje, izvedena med leti 2012-2018 kaže na visoko stopnjo zadovoljstva s postopkom certificiranja, zunanjimi sodelavci ter aktivnostmi, ki jih nudimo imetnikom certifikata.

Zadovoljstvo naših uporabnikov je ključen element postopka, zato se bomo še naprej trudili z zavzetostjo zadovoljevati pričakovanja in želje tako starih kot novih imetnikov certifikata Družini prijazno podjetje.

Aktivnosti, ki se izvajajo, bomo na podlagi predlogov nadgrajevali in certifikat razvijali na način, da bo še vedno aktualen za njegove imetnike.

Pripravila: Petra Hartman