

## EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA IMETNIKOV CERTIFIKATA DRUŽINI PRIJAZNO PODJETJE (DPP) S SISTEMOM CERTIFICIRANJA 2019

December 2020

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 2020 osmič 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
2018	114
2019	83

Anketiranje v letu 2020 je potekalo v obdobju 13. 1. - 14. 2. 2020, delež respondentov pa je približno 42%<sup>1</sup>. Anketiranje se je nanašalo na storitve v preteklem letu, torej v 2019. Med respondenti je bilo 11% imetnikov osnovnega certifikata ter 89% 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.

<sup>1</sup> Na dan 28.2.2020 je med respondenti imelo polni certifikat imelo 167 podjetij, osnovnega pa 31.

## Rezultati anketiranja po posameznih vsebinskih sklopih

### 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.

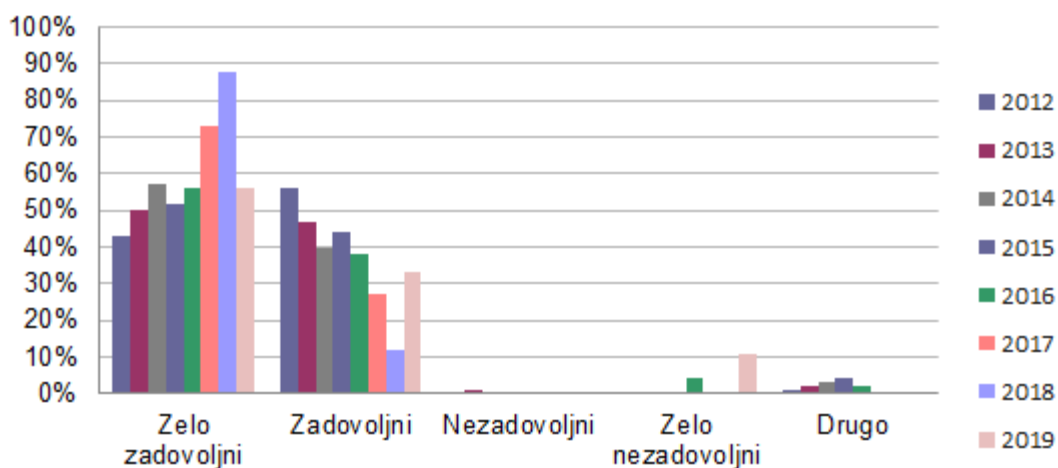
Sledi vprašanje, ali je podjetje imetnik osnovnega ali polnega certifikata. **Na naslednji sklop vprašanj odgovarjajo le imetniki osnovnega certifikata.**

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?



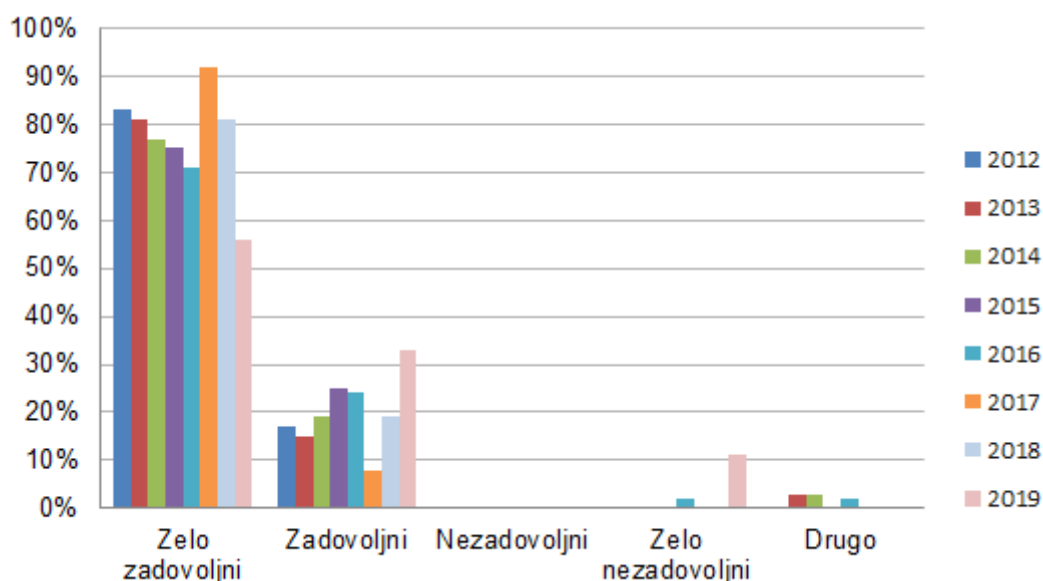
Velika večina imetnikov certifikata je pred začetkom postopka pridobila vse oziroma dovolj potrebnih informacij, enak trend je opaziti za leto 2019, pri čemer je delež najbolj zadovoljnih anketirancev nekoliko padel v primerjavi z leti prej.

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 zmanjšal za približno 20%, povečal pa odstotek zelo nezadovoljnih odgovorov.

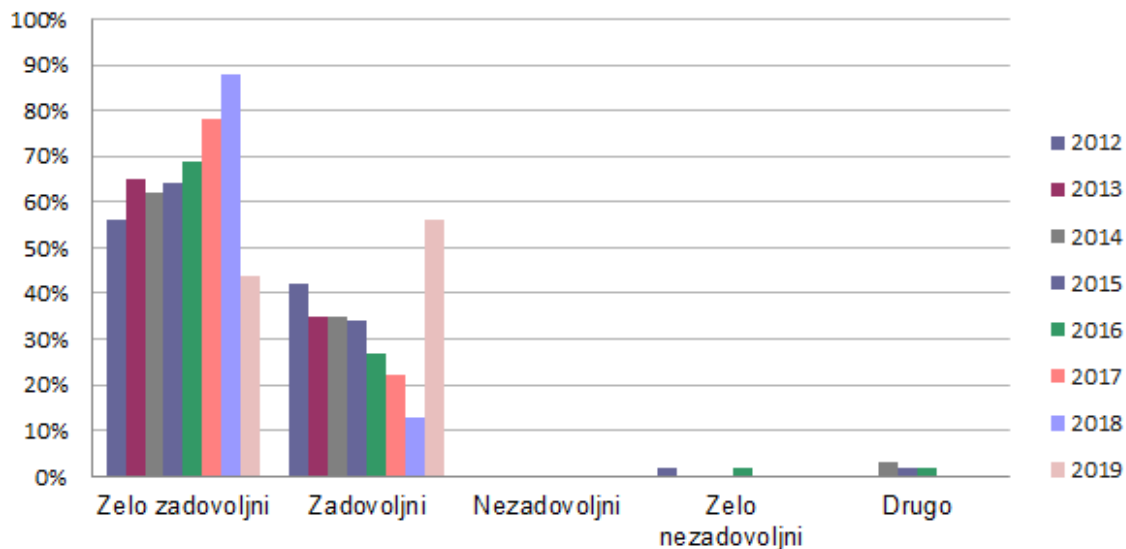
Pri postopku pridobivanja osnovnega certifikata koordinacijsko vlogo igra Ekvilib Inštitut, zato smo imetnike certifikata spraševali po njihovi izkušnji v tem času.

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

Večina imetnikov certifikata je s podporo Ekvilib Inštituta zadovoljna, a v primerjavi z letom prej nekoliko manj.

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

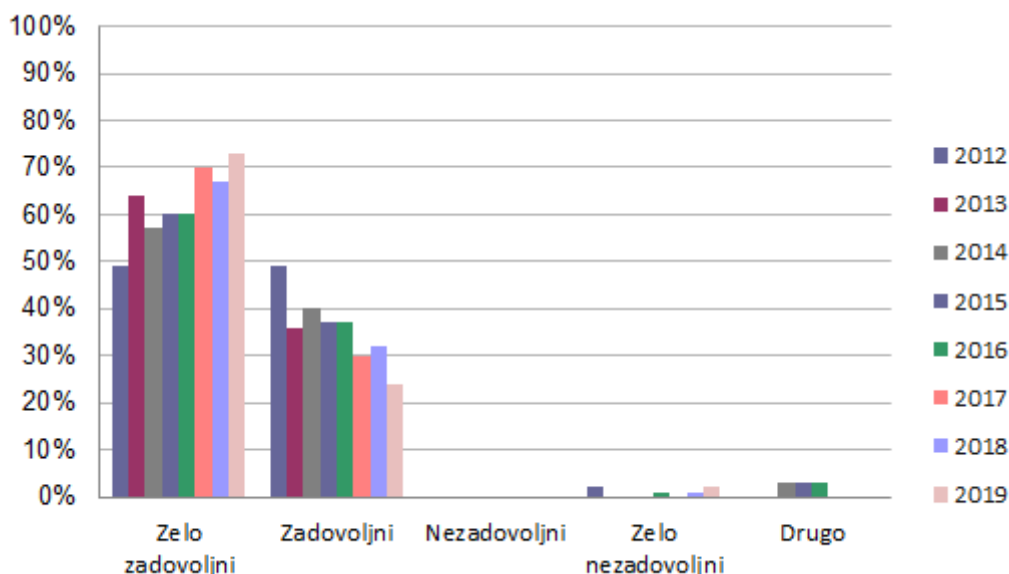


V naslednjem sklopu vprašanj so sodelovali vsi imetniki certifikata, tako osnovnega kot polnega, vprašanje pa se je nanašalo na zadovoljstvo s celotnim postopkom certificiranja v preteklem letu.

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 povečal za nekaj odstotnih točk, zrasel pa je delež zadovoljnih respondentov.

## 2.2 Vprašanja glede poročanja pri postopku pridobivanja certifikata

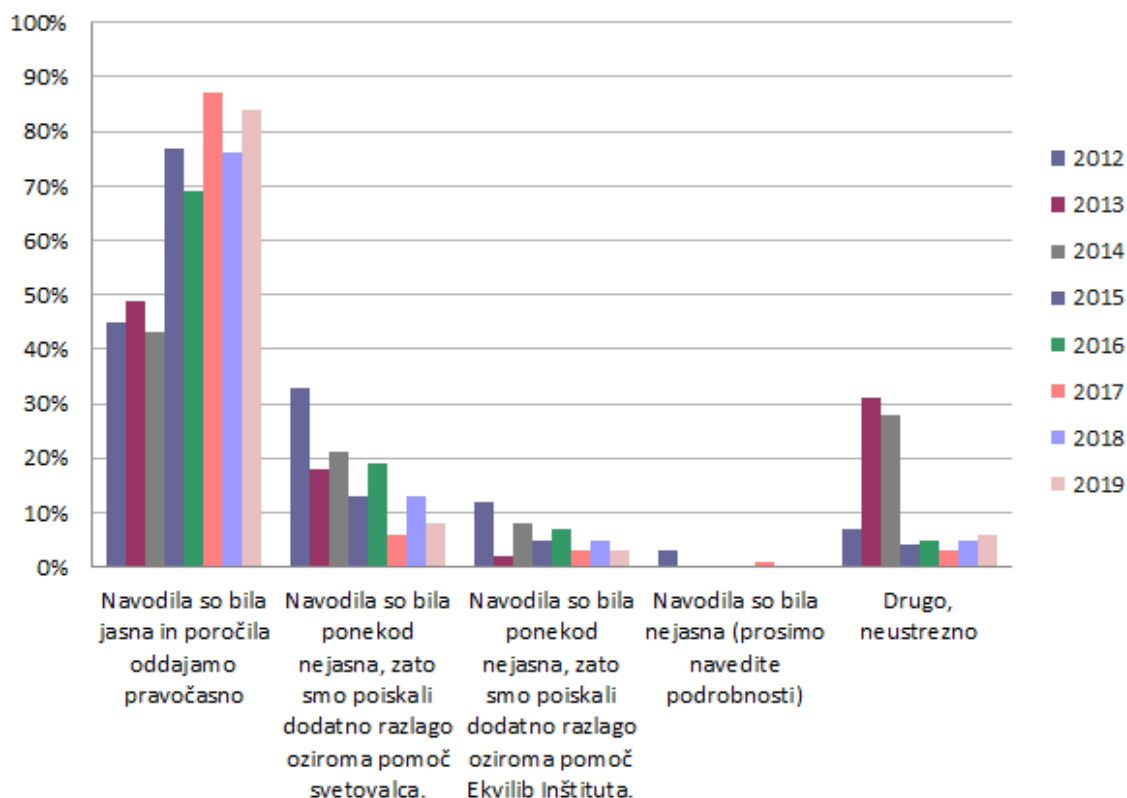
Drugi sklop ankete se je nanašal na postopek pridobivanja polnega certifikata, torej na vmesno poročanje ter letne obiske svetovalcev oziroma revizorjev ob oddaji končnega poročila.

Imetnike certifikata smo povprašali, ali so imeli **jasna navodila** za izpolnjevanje in oddajanje vmesnih oziroma končnih poročil. Na vprašanje odgovarjajo le podjetja, ki so letno poročilo že oddala.

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)

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



Večina imetnikov certifikata je imela jasna navodila za poročanje, v letu 2019 je delež tistih, ki so imeli navodila jasna, v primerjavi z letom prej narastel, tako se je zmanjšal delež tistih, ki so potrebovali dodatno razlago s strani svetovalca ali Ekvilib Inštituta.

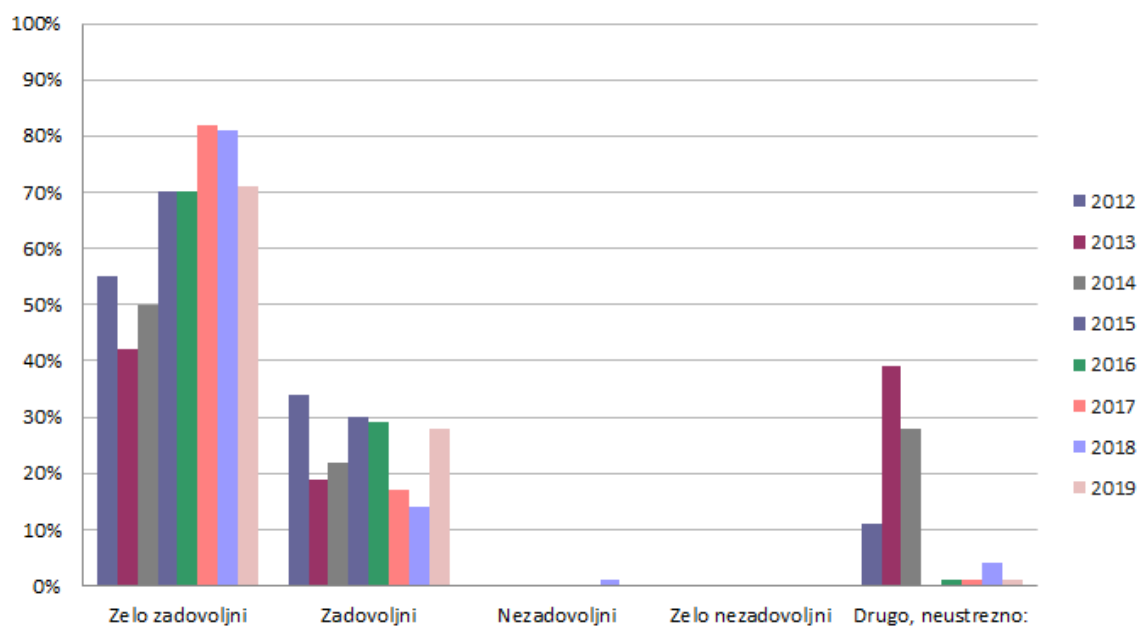
Po tem, ko podjetja oddajo letno poročilo, se njihov svetovalec dogovori za termin letnega obiska, ki predstavlja priložnost za vmesno revizijo, pregled napredka in reševanje morebitnih dilem in težav.

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/svetovalec nam je nudil vso potrebno podporo.
- Zadovoljni, ocenjevalec/svetovalec 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 letu 2019 padlo za nekaj odstotnih točk.

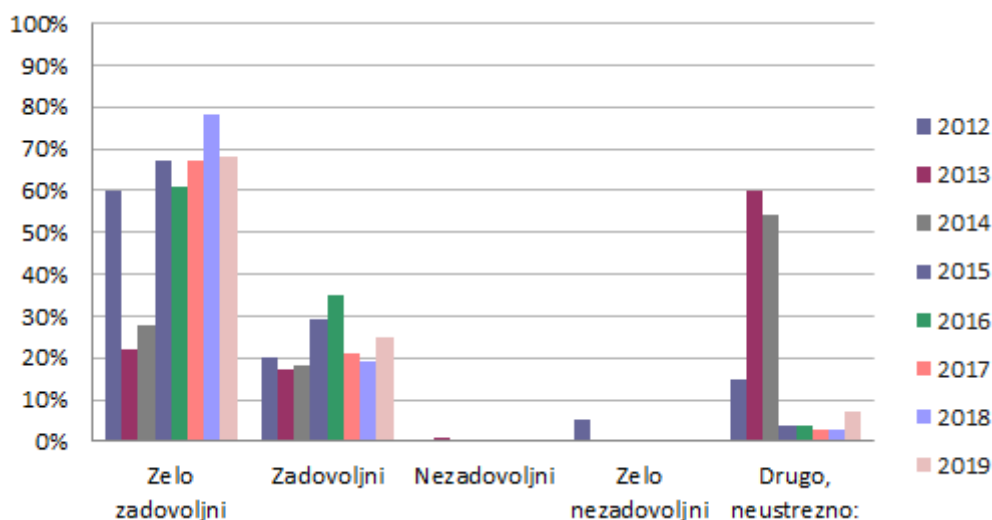
Zadnjemu poročilu o napredku sledi končna revizija, kjer se preverja, ali je podjetje zrelo za pridobitev polnega certifikata DPP, torej, če je uresničilo zastavljeni plan glede vpeljave ukrepov.

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 padel.

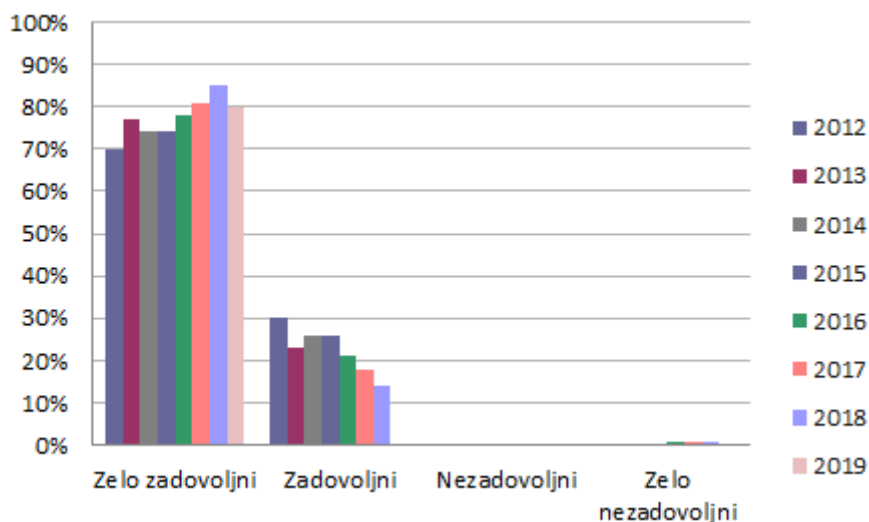
### 2.3 Vprašanja glede konkretnih aktivnosti in dogodkov, namenjenih imetnikom certifikata

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

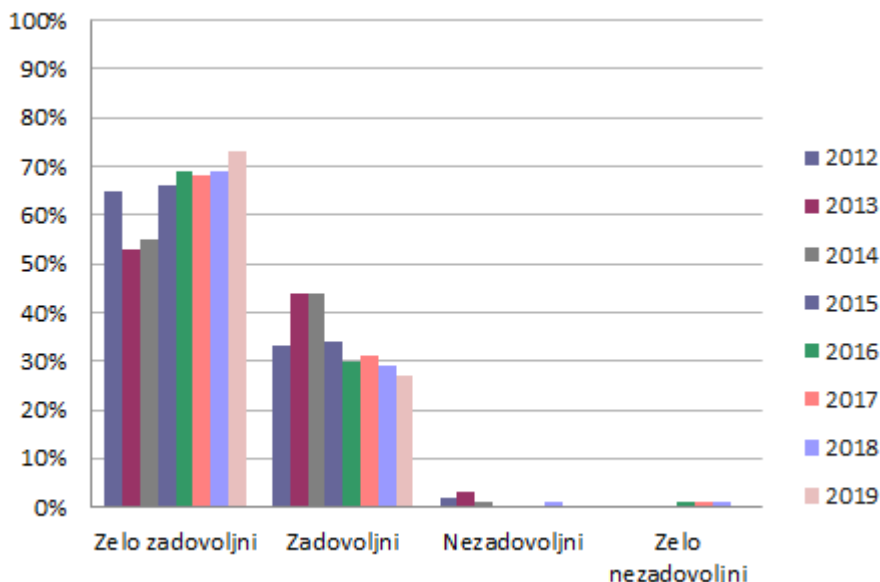
Vprašanje, povezano z **ažurnim odgovarjanjem na dileme** oziroma vprašanja imetnikov certifikata je doseglo zelo visoko stopnjo zadovoljstva, zadovoljstvo ostaja na podobni ravni oziroma delež najbolj zadovoljnih respondentov je za malenkost padlo.

**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 malenkost narasel.

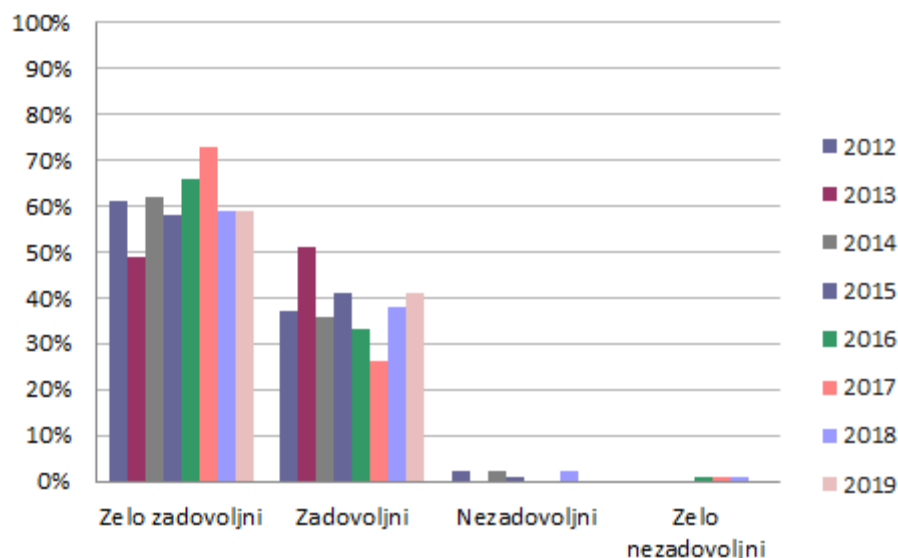
**V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – informiranje o novostih?**



Za imetnike certifikata vsako leto organiziramo **dvodnevno srečanje**, namenjeno izobraževanju, predstavitvam dobrih praks pri vpeljavi ukrepov, ter srečanju in izmenjavi mnenj med imetniki certifikata. Dogodka se je v septembru 2019 udeležilo približno 110 udeležencev. Delež najbolj zadovoljnih udeležencev je v primerjavi z letom prej nespremenjen, za malenkost pa se je povečal delež zadovoljnih.

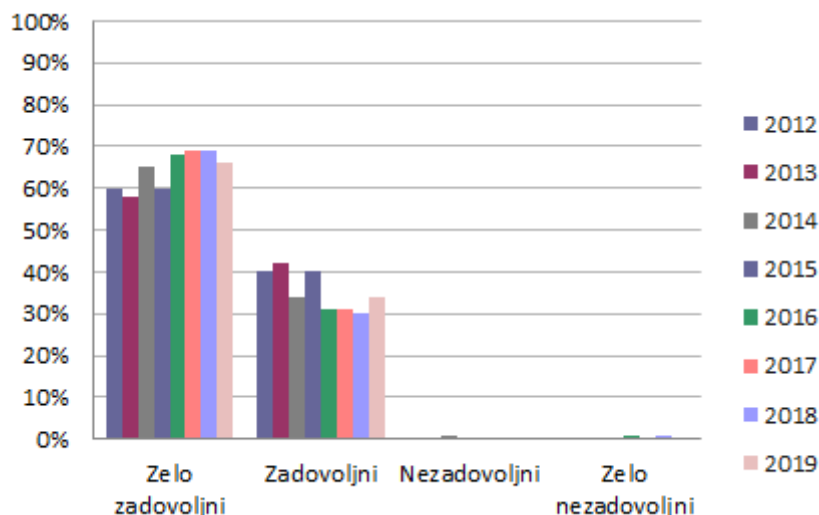


### V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – letno srečanje imetnikov certifikata?



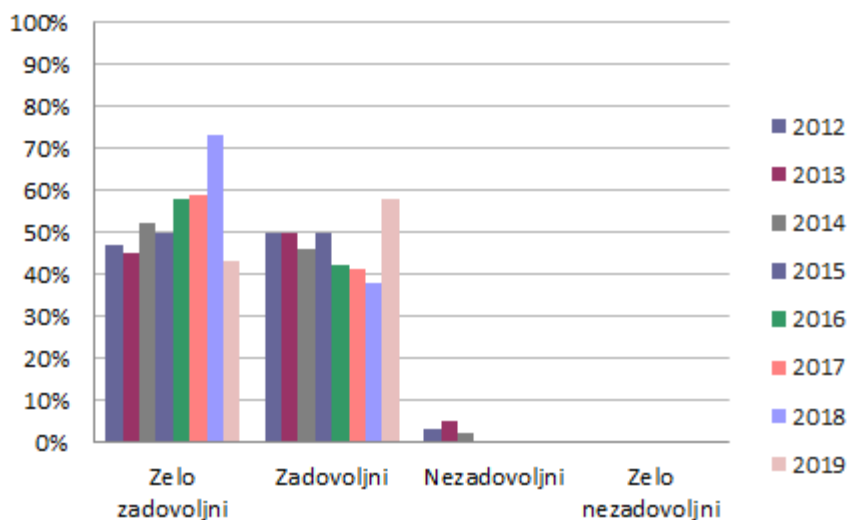
Dvakrat letno organiziramo svečano **podelitev certifikatov**, ki jih navadno podeljuje predstavnik/-ca ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Podelitvi potekata v maju in decembru, poleg najvišjega vodstva pa so vabljeni tudi zastopniki podjetij, ki so vodili postopek. Zadovoljstvo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

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



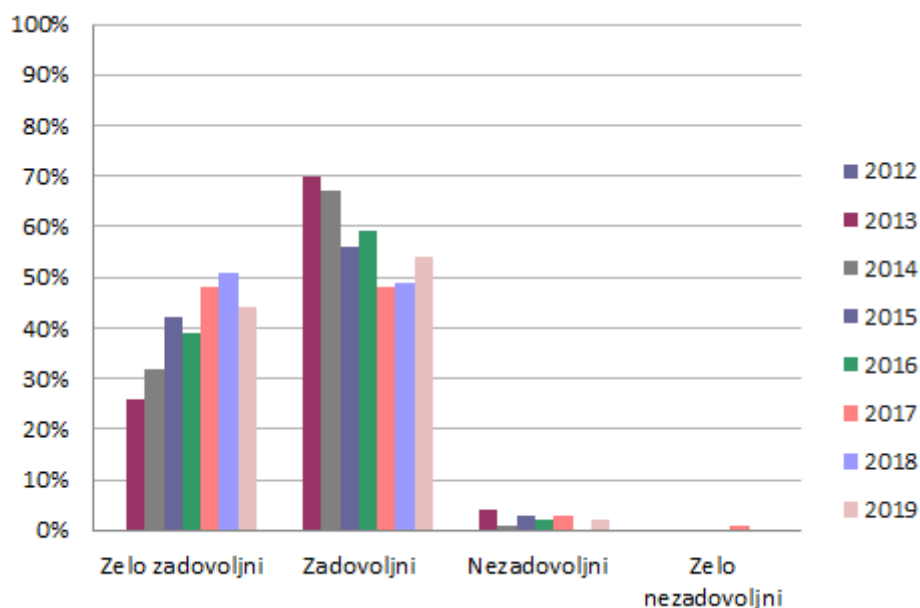
Vsako leto organiziramo **mednarodno konferenco o družbeni odgovornosti**, kamor vabimo imetnike certifikata DPP. V letu 2019 smo konferenco ponovno organizirali v sodelovanju z IEDC. Imetniki certifikata so s konferenco večinoma zadovoljni, v letu 2019 se je delež najbolj zadovoljnih v primerjavi s prejšnjim letom zmanjšal, a so imetniki certifikata ostali zadovoljni.

**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.

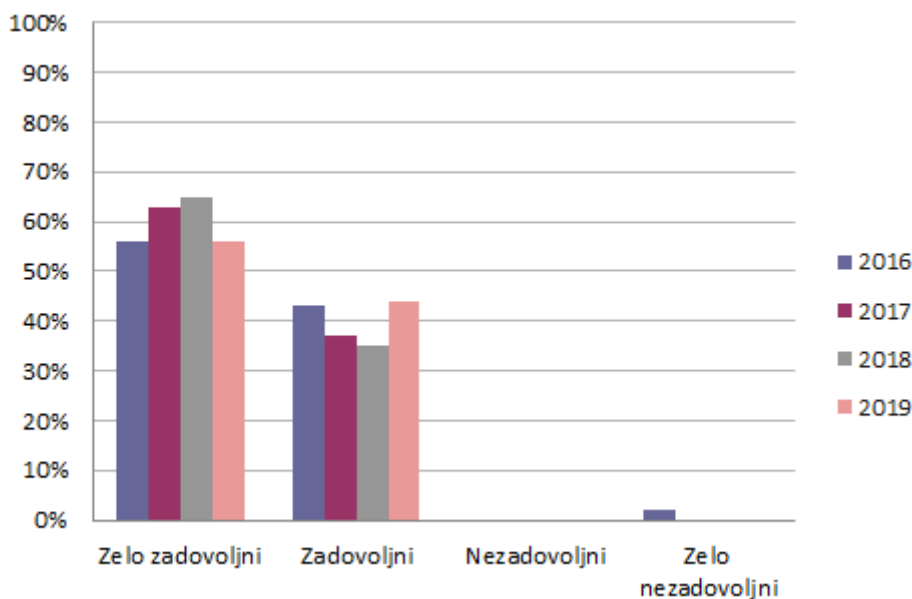
**V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – informacijski sistem imetnikov certifikata?**



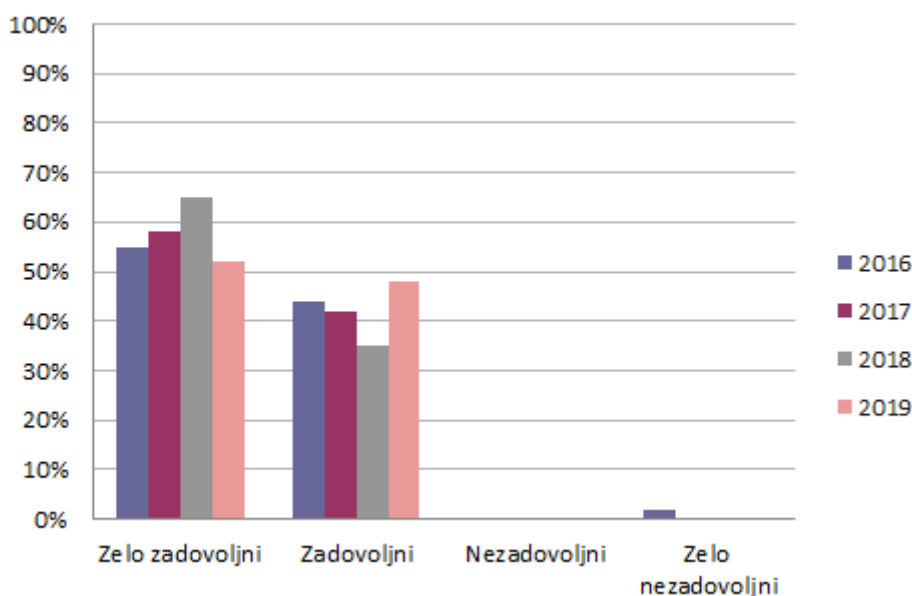
V letu 2016 smo v ta sklop vprašanj vključili še dve aktivnosti, in sicer Izobraževanje za notranje svetovalce in Izobraževanje za notranje predavatelje. Na vprašanja odgovarjajo samo tisti, ki so se teh izobraževanj udeležili.

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?**

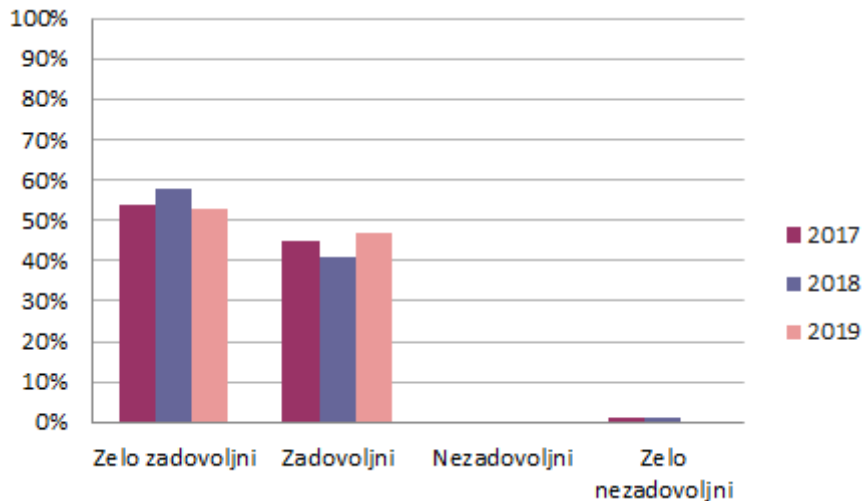


**V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – Izobraževanje za notranje predavatelje?**

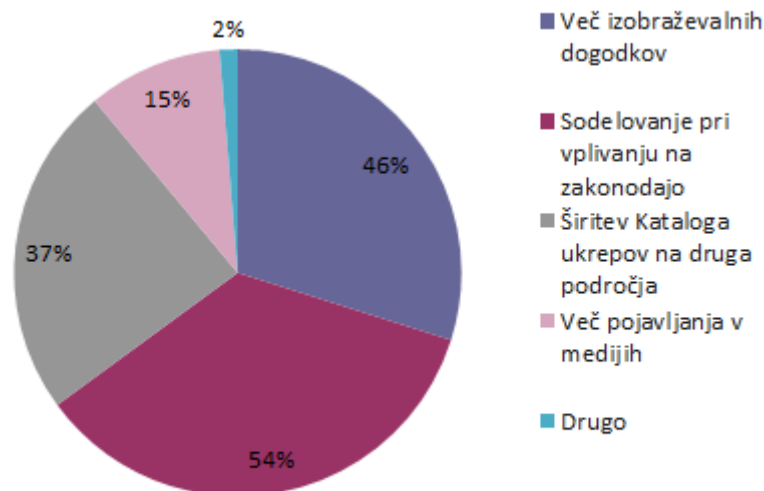


V 2017 smo za imetnike certifikata pričeli izdajati spletni novičnik, kjer predstavljamo aktualne aktivnosti, delimo dobre prakse in zanimivosti s področja usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. Novičnik izdamo štirikrat letno, anketiranci pa so z njegovo vsebino precej zadovoljni.

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



V evalvaciji 2019 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 2019 v evalvaciji kot **možnost izboljšav** dela Ekvilib Inštituta izpostavili posodobitev kontaktov izvajalcev izobraževanj za vodje na spletni strani, več izobraževanj, na katerih bi si želeli predstavitve primerov dobrih praks.

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

Za postopek certificiranja so imetniki certifikata **predlagali** prilagoditev kataloga glede na sestavo kadra, delitev kataloga na večje in manjše družbe, več vmesnih obiskov svetovalca, poenostavitev izpolnjevanja poročil z možnostjo dodajanja opomb ter dodelitev večjih kompetenc delovnim timom, ki v podjetjih skrbijo za DPP, da bi jim bilo omogočeno sprejetje širšega nabora ukrepov, saj zaenkrat vodstvo podjetja odloča, katere ukrepe lahko sprejmejo. Predlagali so tudi sodelovanje vodje kadrovske službe z notranjim svetovalcem ob končni reviziji.

V postopku certificiranja so imetniki certifikatov **pohvalili** strokovnost, fleksibilnost, ažurnost in s tem samo kvaliteto postopka.

### *Zaključek*

Evalvacija zadovoljstva imetnikov certifikata Družini prijazno podjetje, izvedena med leti 2012-2019 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