

EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA IMETNIKOV CERTIFIKATA DRUŽINI PRIJAZNO PODJETJE (DPP) S SISTEMOM CERTIFICIRANJA 2020

Marec 2021

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 devetič 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	80
2020	95

Anketiranje v letu 2020 je potekalo v obdobju 4. 1. - 3. 3. 2021, delež respondentov pa je približno 40%¹. Anketiranje se je nanašalo na storitve v preteklem letu, torej v 2020. Med respondenti je bilo 12 % imetnikov osnovnega certifikata ter 86 % 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 4.3.2021 je med respondenti imelo polni certifikat imelo 197 podjetij, osnovnega pa 43.

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.

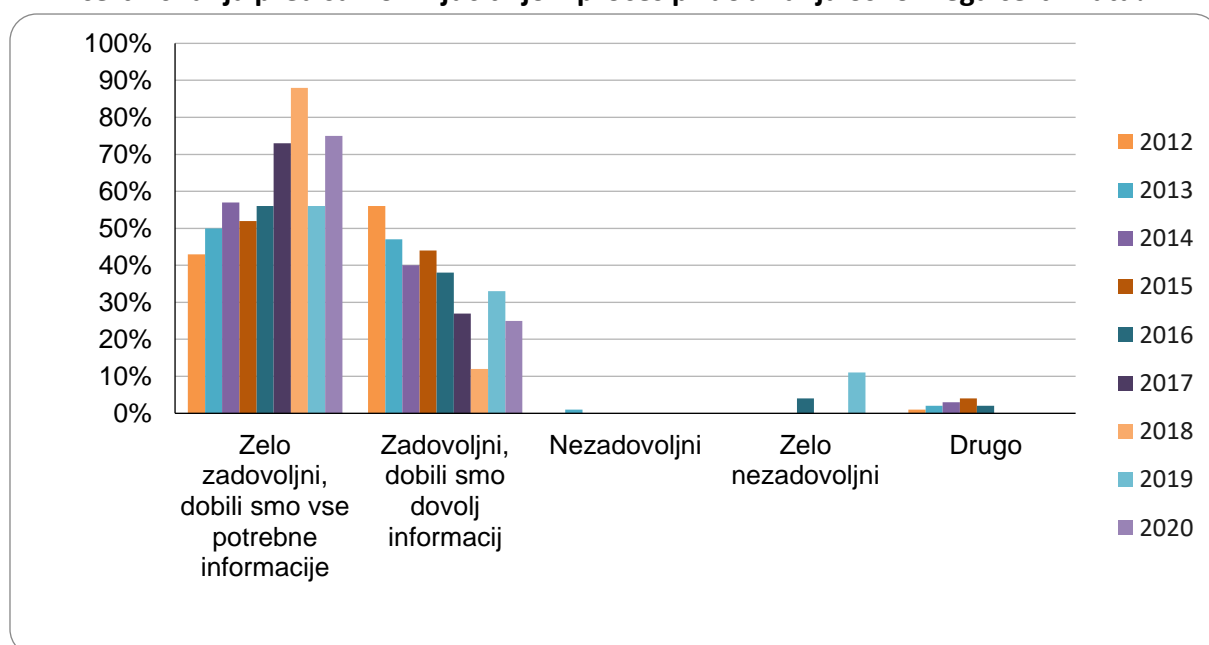
Sledi vprašanje, ali je podjetje imetnik osnovnega ali polnega certifikata. **Na naslednji sklop vprašanj odgovarjajo le imetniki osnovnega certifikata.**

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?



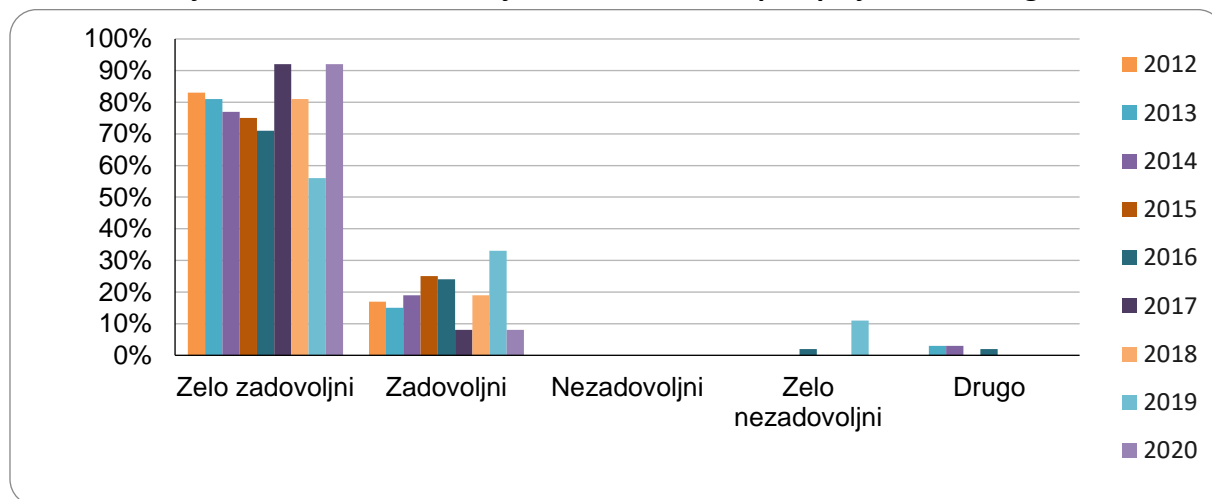
Velika večina imetnikov certifikata je pred začetkom postopka pridobila vse oziroma dovolj potrebnih informacij, enak trend je opaziti za leto 2020, pri čemer je delež najbolj zadovoljnih anketirancev nekoliko zrastle v primerjavi z leti prej.

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
- 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 povečal za približno 36%.

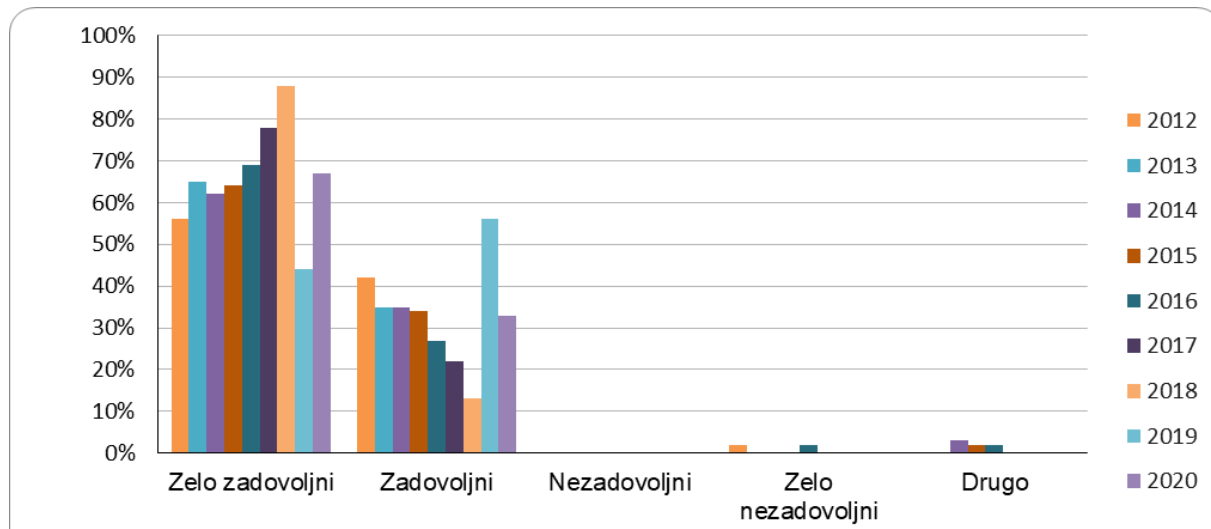
Pri postopku pridobivanja osnovnega certifikata koordinacijsko vlogo igra Ekvilib Inštitut, zato smo imetnike certifikata spraševali po njihovi izkušnji v tem času.

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
- Zelo nezadovoljni
- Drugo

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

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

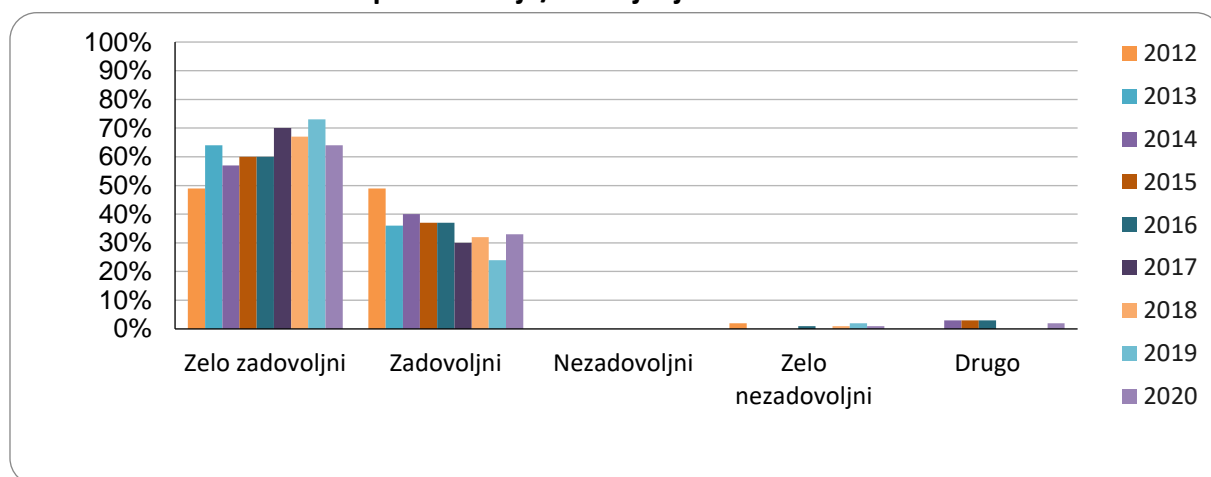


V naslednjem sklopu vprašanj so sodelovali vsi imetniki certifikata, tako osnovnega kot polnega, vprašanje pa se je nanašalo na zadovoljstvo s celotnim postopkom certificiranja v preteklem letu.

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

2.2 Vprašanja glede poročanja pri postopku pridobivanju certifikata

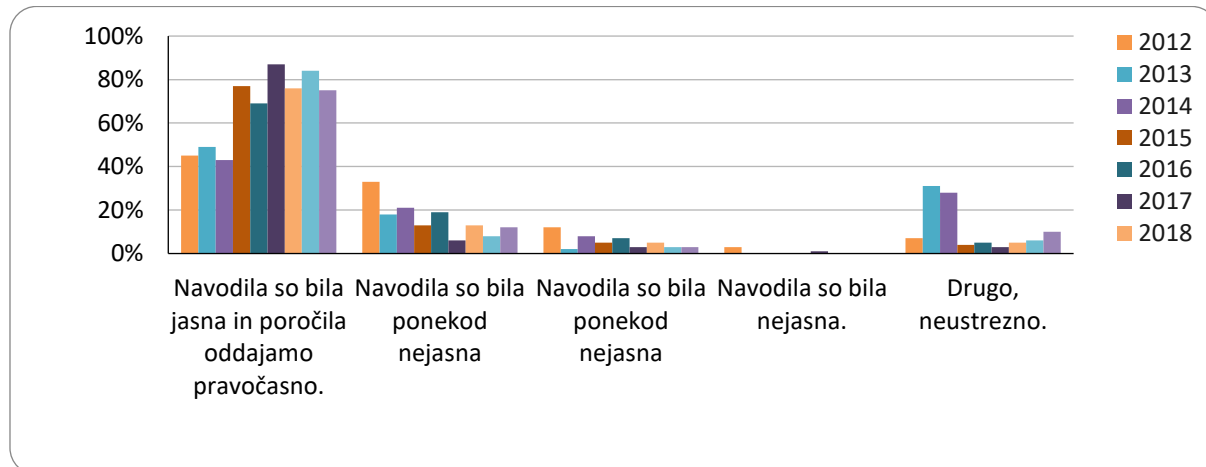
Drugi sklop ankete se je nanašal na postopek pridobivanja polnega certifikata, torej na vmesno poročanje ter letne obiske svetovalcev oziroma revizorjev ob oddaji končnega poročila.

Imetnike certifikata smo povprašali, ali so imeli **jasna navodila** za izpolnjevanje in oddajanje vmesnih oziroma končnih poročil. 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 2020 je delež tistih, ki so imeli navodila jasna, v primerjavi z letom prej padel, tako se je povečal delež tistih, ki so potrebovali dodatno razlago s strani svetovalca ali Ekvilib Inštituta.

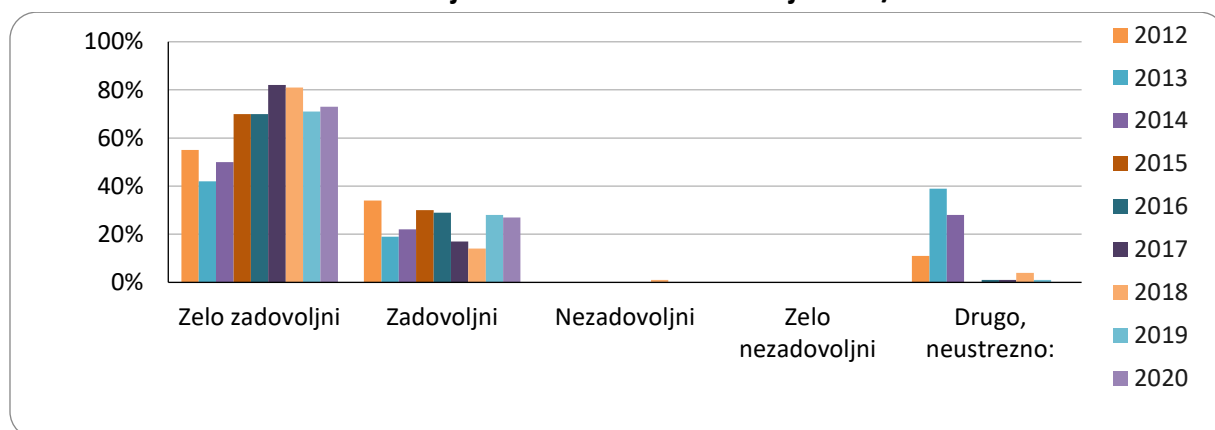
Po tem, ko podjetja oddajo letno poročilo, se njihov svetovalec dogovori za termin letnega obiska, ki predstavlja priložnost za vmesno revizijo, pregled napredka in reševanje morebitnih dilem in težav. Zaradi epidemije COVID-19 in z njo povezanih ukrepov je bila izvedba letnih obiskov v obdobjih sproščanj na sedežu podjetja, v obdobjih zapiranja pa se je obisk izvedel preko spleta.

Na naslednje 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 2020 narastlo za nekaj odstotnih točk. Preverjali smo tudi zadovoljstvo z izvedbo letnega obiska preko spleta. Vsi so izrazili zadovoljstvo, kjer so ocenili, da je ocenjevalec/svetovalec nudil vso potrebno podporo in letni obisk izvedel kvalitetno.

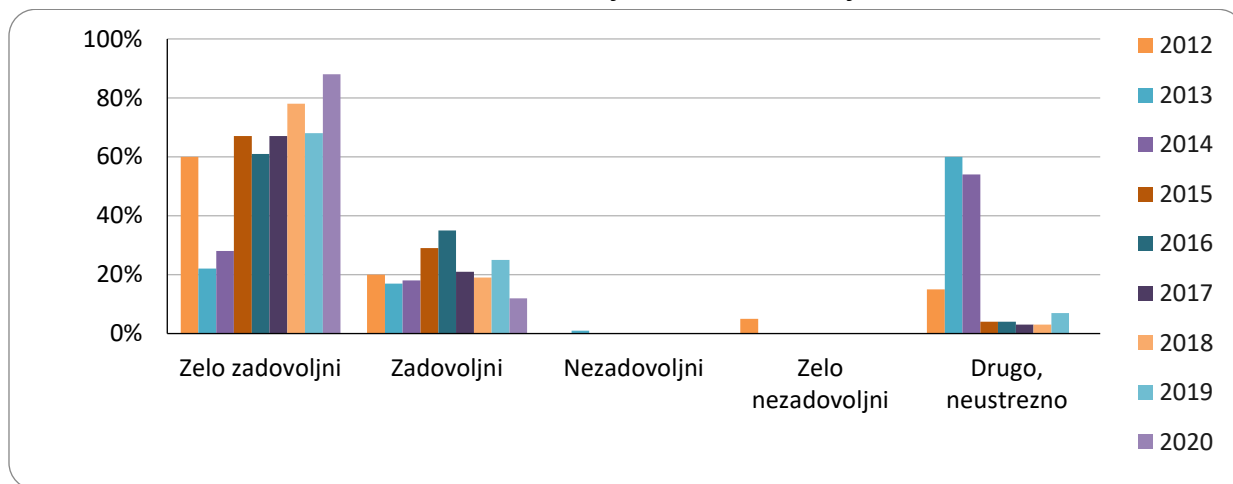
Zadnjemu poročilu o napredku sledi končna revizija, kjer se preverja, ali je podjetje zrelo za pridobitev polnega certifikata DPP, torej, če je uresničilo zastavljeni plan glede vpeljave ukrepov. Podobno kot pri letnem obisku, je bilo zaradi epidemioloških razmer potrebno izvesti preko spleta.

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. Tudi s spletno izvedbo so bili zadovoljni, tako z revizorjem kot kvaliteto izvedbe.

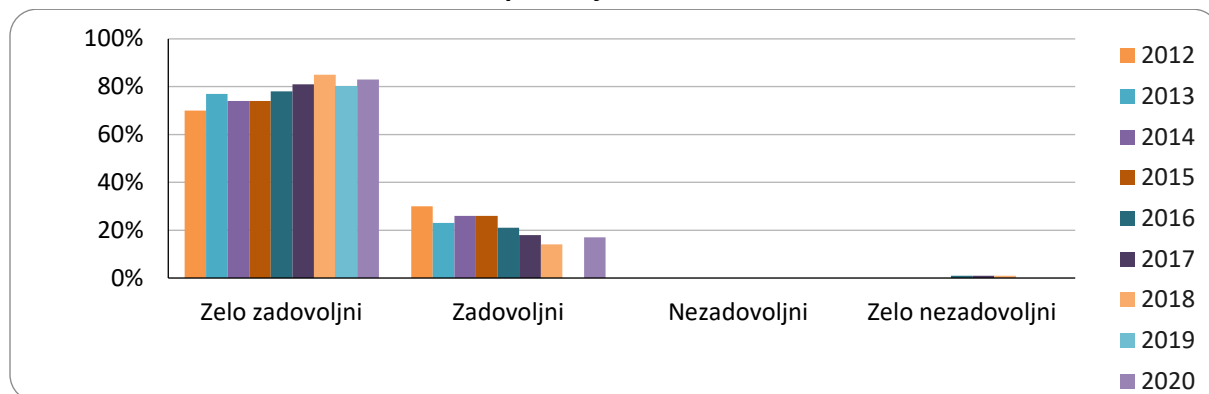
2.3 Vprašanja glede konkretnih aktivnosti in dogodkov, namenjenih imetnikom certifikata

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

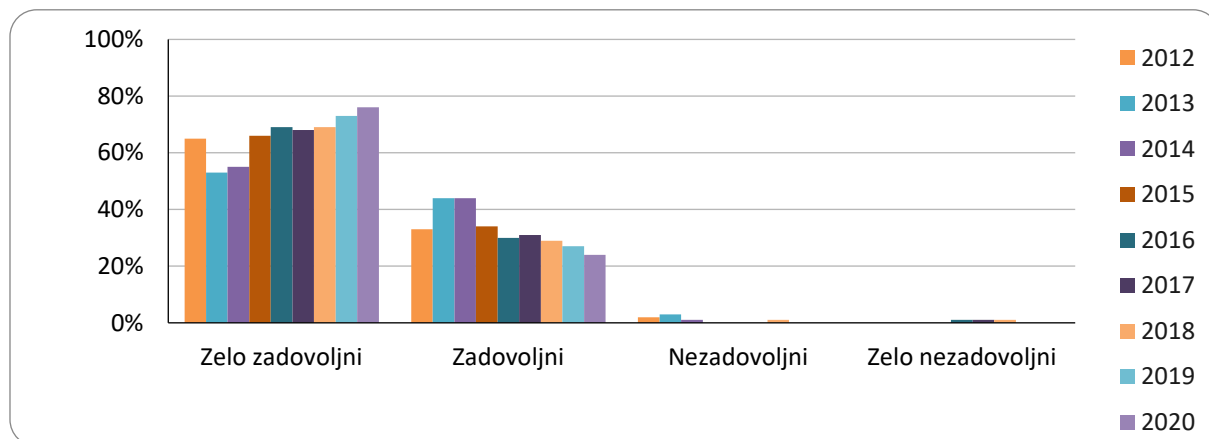
Vprašanje, povezano z **ažurnim odgovarjanjem na dileme** oziroma vprašanja imetnikov certifikata je doseglo zelo visoko stopnjo zadovoljstva, zadovoljstvo ostaja na podobni ravni oziroma delež najbolj zadovoljnih respondentov je za malenkost narastlo.

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



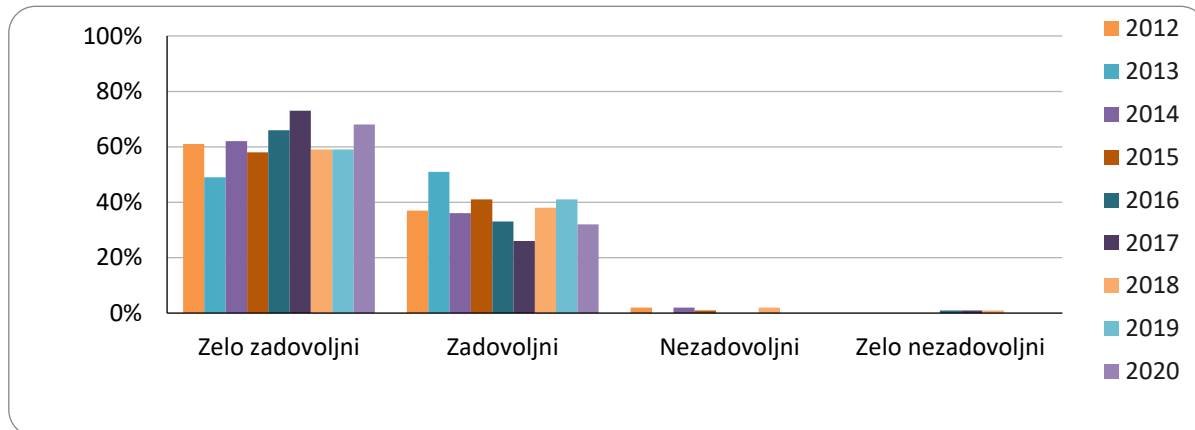
Naše imetnike se trudimo tudi redno **informirati o aktualnih zadevah**, tako neposredno povezanih s certifikatom, kot s širšim področjem usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. Pri tej točki je delež zelo zadovoljnih v primerjavi s preteklim letom malenkost narasel.

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. Dogodek smo morali zaradi vsem znanim epidemioloških ukrepov prilagoditi in sicer smo hibridno izvedli dogodek – nekateri so se nam v Portorožu pridružili v živo, nekateri pa preko spleta. Dogodka se je v septembru 2020 udeležilo približno 120 udeležencev. Delež najbolj zadovoljnih udeležencev je v primerjavi z letom prej povečal, za malenkost pa se je znižal delež zadovoljnih.

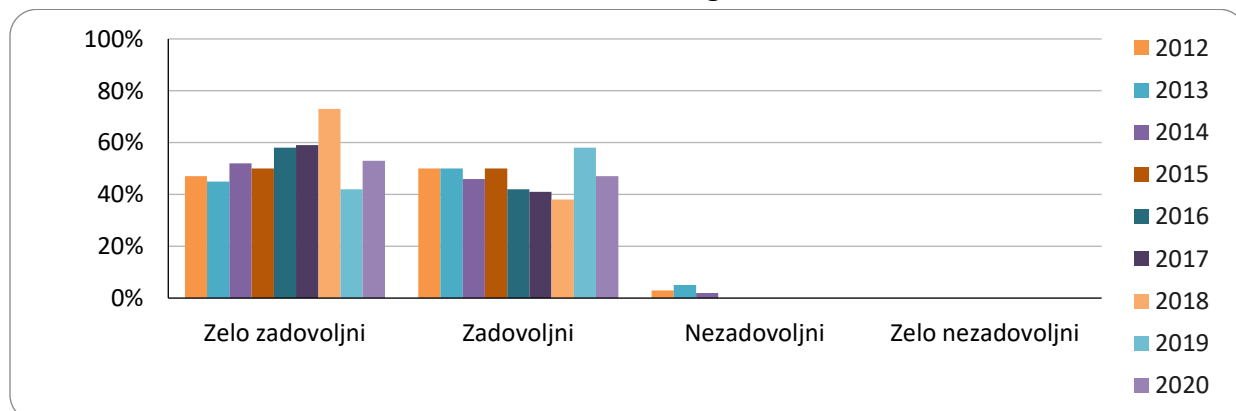
V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – letno srečanje imetnikov certifikata?



Dvakrat letno organiziramo svečano **podelitev certifikatov**, ki jih navadno podeljuje predstavnik/-ca ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Letos žal podelitev zaradi epidemioloških razmer nismo uspeli pripraviti.

Nam je pa uspelo organizirati **mednarodno konferenco o družbeni odgovornosti**, kamor vabimo imetnike certifikata DPP. V letu 2020 smo konferenco organizirali v sodelovanju z IEDC in Inštitutom WISE na temo Družbena odgovornost: nova realnost. Imetniki certifikata so s konferenco večinoma zadovoljni, v letu 2020 se je delež najbolj zadovoljnih v primerjavi s prejšnjim letom povečal.

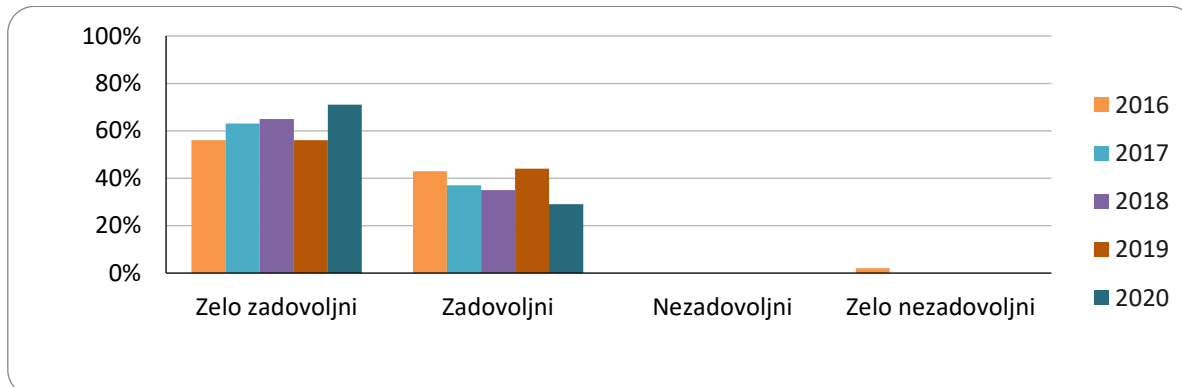
V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – mednarodna konferenca o družbeni odgovornosti?



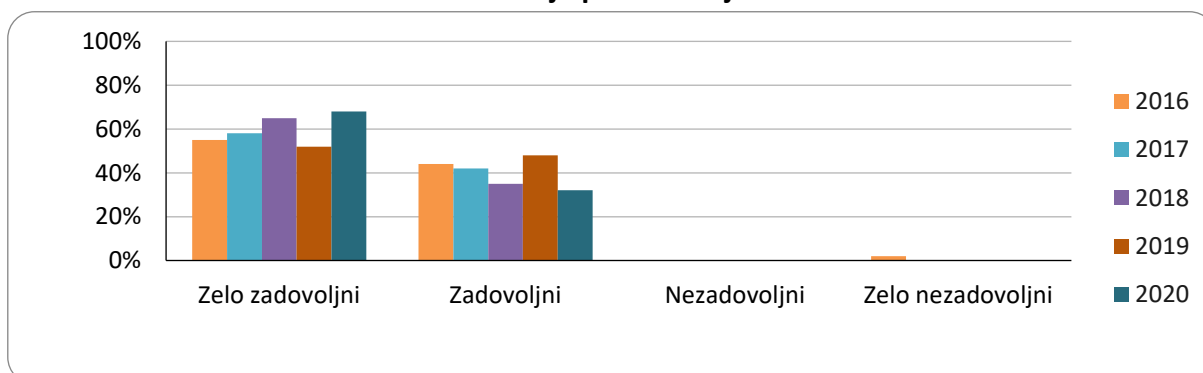
Sledimo tudi zadovoljstvu glede Izobraževanja za notranje svetovalce in Izobraževanja za notranje predavatelje. Na vprašanja odgovarjajo samo tisti, ki so se teh izobraževanj udeležili.

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?

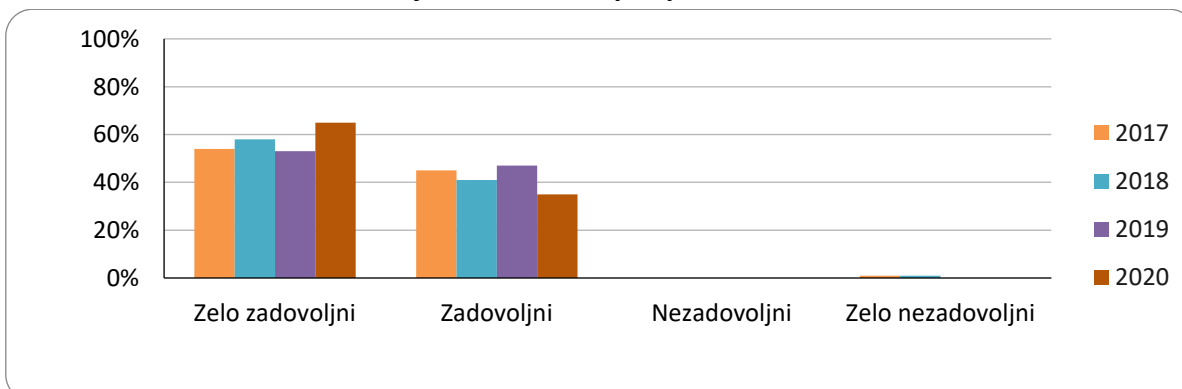


V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – Izobraževanje za notranje predavatelje?



Od 2017 za imetnike certifikata izdajamo spletni e-novičnik, kjer predstavljamo aktualne aktivnosti, delimo dobre prakse in zanimivosti s področja usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. E-novičnik izdamo štirikrat letno, anketiranci pa so z njegovo vsebino precej zadovoljni.

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



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 2020 v evalvaciji kot **možnost izboljšav** dela Ekvilib Inštituta izpostavili večkratno izdajanje novičnika in priprava mednarodne konference na temo dela na daljavo v povezavi z ukrepi v praksi.

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 obrazca za izpolnjevanje letnih poročil.

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 2012-2020 kaže na visoko stopnjo zadovoljstva s postopkom certificiranja, zunanjimi sodelavci ter aktivnostmi, ki jih nudimo imetnikom certifikata. Čeprav menimo, da je delo v živo boljše tako zaradi samega človeškega stika, ki se naveže med vsemi deležniki, lahko rečemo, da smo uspešno prenesli proces certificiranja na splet.

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 in Tesa Januška