

## EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA IMETNIKOV CERTIFIKATA DRUŽINI PRIJAZNO PODJETJE

### Analiza zadovoljstva v okviru certificiranja 2024

Marec 2025

Pripravili: Petra Hartman in Špela Vodopivec Musek

Ekvilib Inštitut si kot nosilec postopka certificiranja Družini prijazno podjetje nenehno prizadeva za izboljšanje storitev in postopkov, s ciljem doseganja čim višje stopnje zadovoljstva med imetniki certifikata. V letu 2025 smo že dvanajsto leto zapored izvedli raziskavo mnenj podjetij, ki so imetniki osnovnega ali polnega certifikata DPP.

Cilj te evalvacije je poleg merjenja zadovoljstva tudi spremljanje trendov in prepoznavanje možnih izboljšav pri certificiranju. Na podlagi rezultatov bomo nadalje razvijali in prilagajali storitve tako, da bodo čim bolj ustrezale potrebam imetnikov certifikata.

#### Potek anketiranja in vzorec raziskave

Evalvacijo med imetniki certifikata DPP izvajamo neprekinjeno od leta 2012. Za boljšo preglednost v tej analizi prikazujemo podatke za zadnjih pet let, pri čemer izpuščamo leto 2021, saj je zaradi epidemioloških razmer prišlo do odpovedi ali prilagoditve večine aktivnosti.

Anketiranje je bilo izvedeno prek spletnega orodja 1ka, ki ga je razvil Center za družboslovno informatiko na FDV. Povabilo k sodelovanju smo poslali vsem imetnikom certifikata DPP.

Število sodelujočih imetnikov certifikata v posameznih letih:

Evalvacija za leto:	Število sodelujočih podjetij
2019	80
2020	95
2022	82
2023	97
2024	79

Anketiranje za leto 2024 je potekalo v februarju in marcu 2025, pri čemer so se vprašanja nanašala na storitve, izvedene v preteklem letu. Struktura respondentov je bila naslednja: **16 % imetnikov osnovnega certifikata in 84 % imetnikov polnega certifikata.**

Anketni vprašalnik je sestavljen iz kombinacije odprtih in zaprtih vprašanj, kjer lahko imetniki v primeru izraženega nezadovoljstva podajo dodatne komentarje in razloge za svoje odgovore.

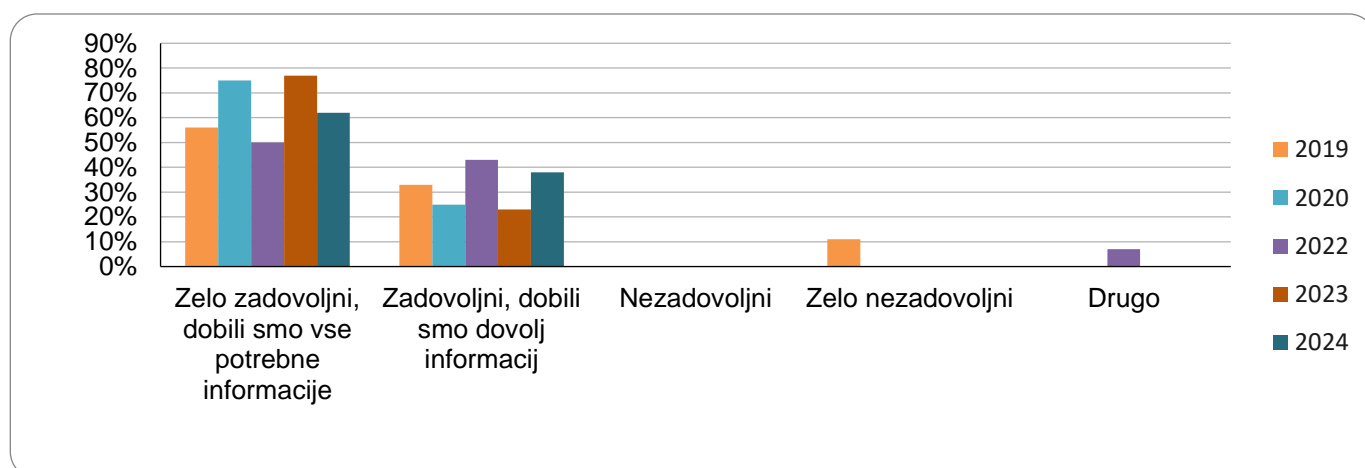
## Splošna vprašanja glede postopka s poudarkom na pridobivanju osnovnega certifikata

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

### 1. Splošno zadovoljstvo s postopkom certificiranja

Podjetja smo povprašali o njihovi izkušnji s pridobivanjem osnovnega certifikata, pri čemer smo preverjali, kako so ocenila pridobljene informacije o postopku certificiranja pred vstopom v proces.

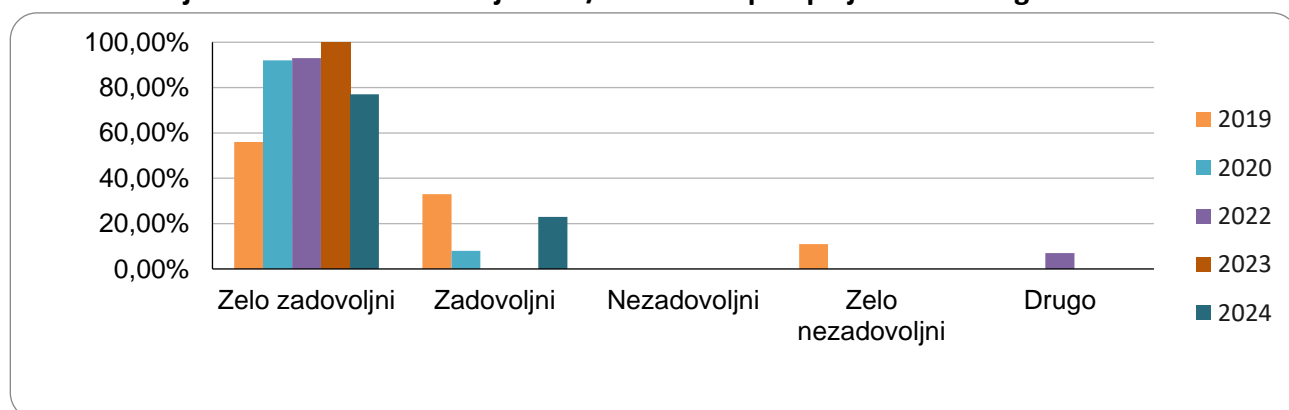
#### Kako ste bili zadovoljni s pridobljenimi informacijami o certifikatu in postopku certificiranja pred samo vključitvijo v proces pridobivanja osnovnega certifikata?



Večina podjetij je navedla, da je pred pričetkom postopka pridobila dovolj oziroma vse potrebne informacije.

Dodatno smo preverili zadovoljstvo z delom licenciranih ocenjevalcev/svetovalcev, ki podjetjem svetujejo pri izbiri ukrepov in jih vodijo skozi postopek certificiranja.

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

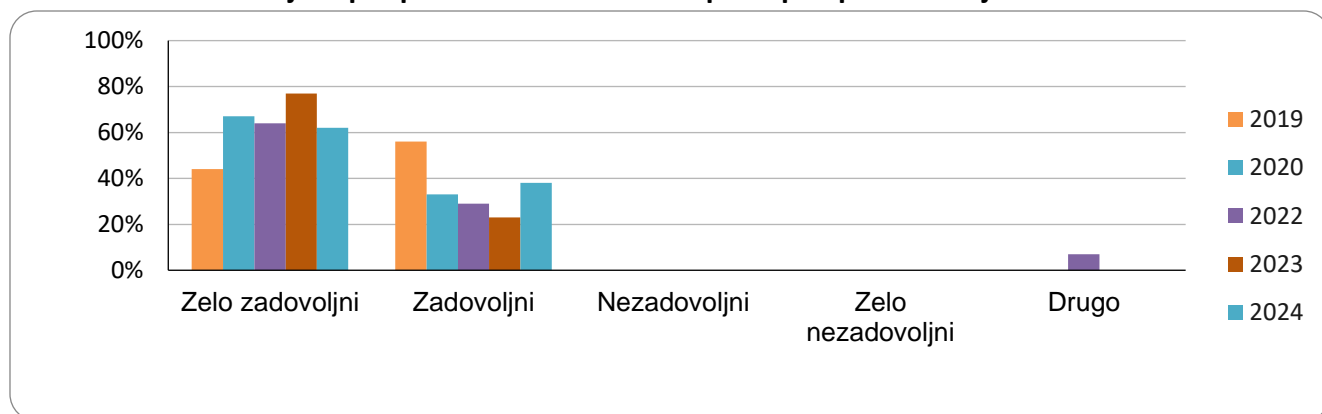


Večina imetnikov osnovnega certifikata je bila z delom svetovalcev zelo zadovoljna. Opažamo rahlo rast zadovoljnih odgovorov, medtem ko se je delež zelo zadovoljnih rahlo zmanjšal.

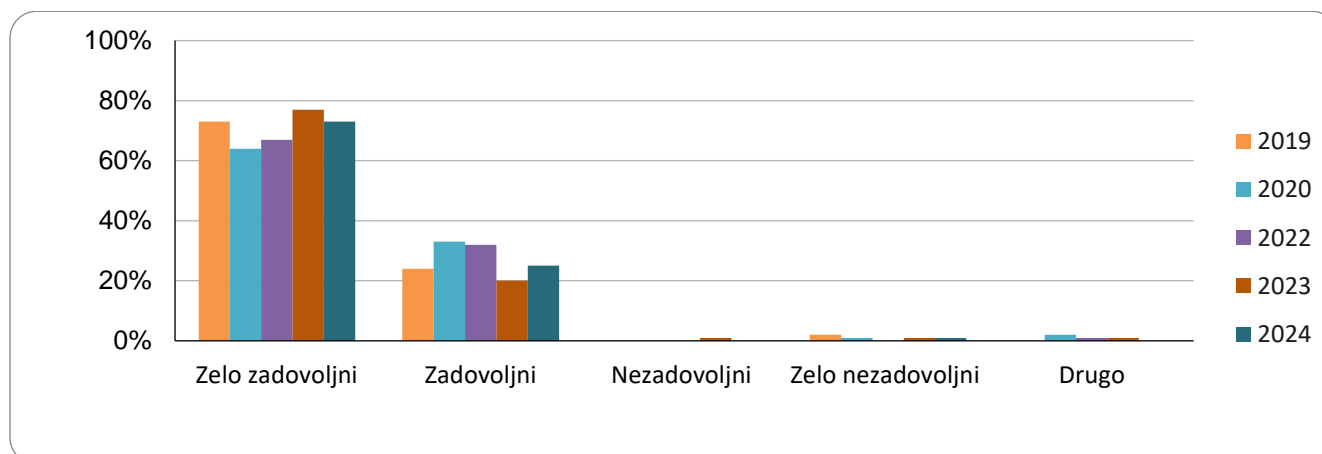
## 2. Podpora Ekvilib Inštituta

Sodelujoča podjetja so ocenjevala tudi podporo Ekvilib Inštituta med postopkom certificiranja. Rezultati kažejo, da večina imetnikov certifikata ocenjuje podporo kot ustrezno. V primerjavi s preteklimi leti se je povečal delež zadovoljnih, medtem ko se je delež zelo zadovoljnih nekoliko zmanjšal.

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



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

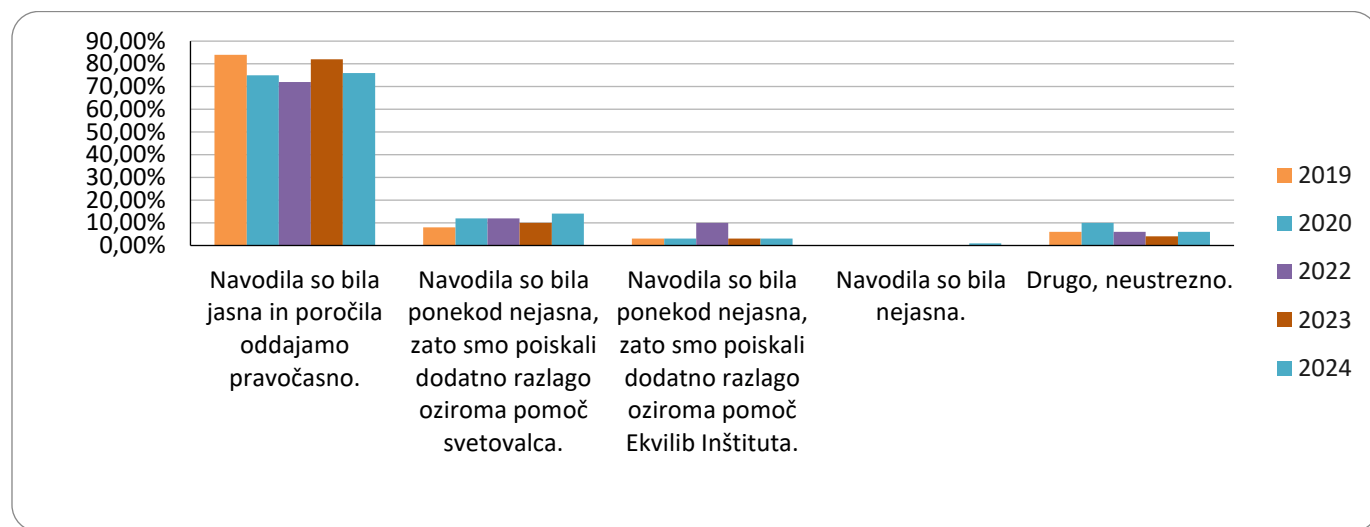


## 3. Poročanje in letni obiski

Podjetja, ki so že opravila postopek vmesnega poročanja in končne revizije, so ocenjevala jasnost navodil za izpolnjevanje in oddajo poročil.

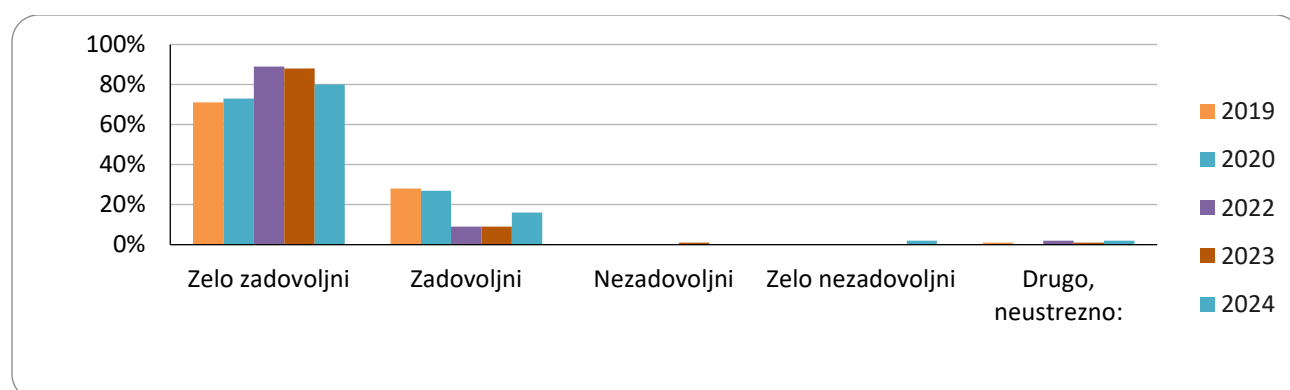
Večina imetnikov certifikata je ocenila navodila kot jasna, čeprav se je rahlo povečal delež tistih, ki so potrebovali dodatno razlago s strani svetovalcev ali Ekvilib Inštituta.

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



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.

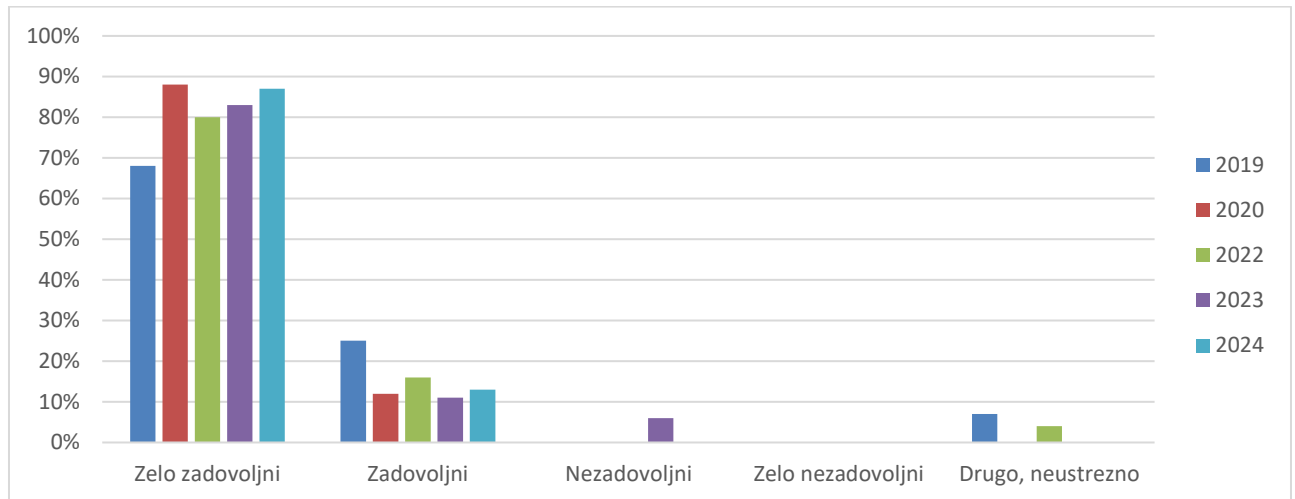
### Kako ste bili zadovoljni z letnim obiskom ocenjevalca/svetovalca?



Večina imetnikov certifikata je s svetovalcem na letnem obisku zelo zadovoljna oziroma zadovoljna.

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 imela končno revizijo v letu 2024.

### 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 zelo zadovoljnih je v primerjavi z letom prej nekoliko narastel.

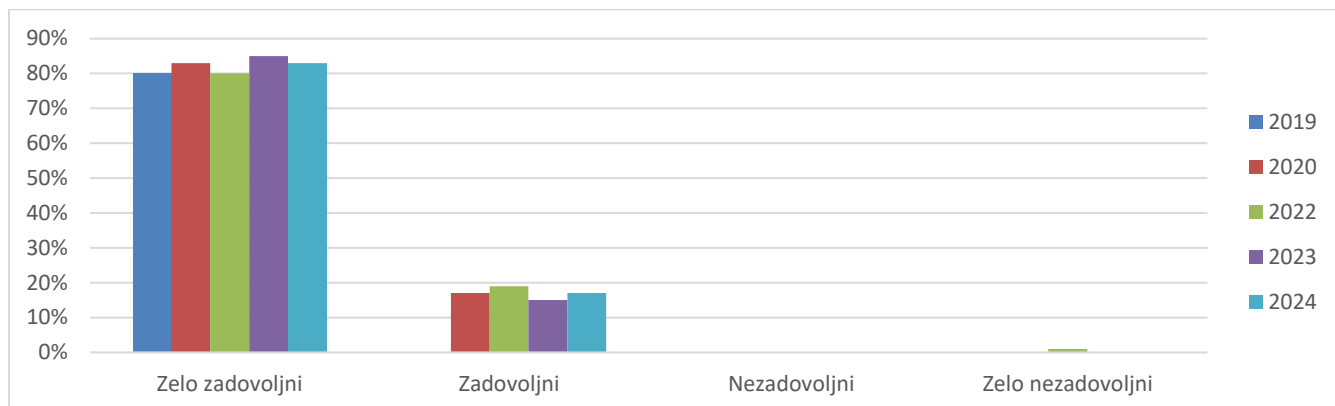
#### 4. Zadovoljstvo s podporno vsebino in dogodki

Ekvilib Inštitut poleg certificiranja organizira vrsto dogodkov in izobraževanj za imetnike certifikata. V okviru evalvacije smo preverjali zadovoljstvo s:

- letnim srečanjem imetnikov certifikata,
- mednarodno konferenco o družbeni odgovornosti,
- slavnostno podelitvijo certifikatov
- izobraževanjem za notranje svetovalce in predavatelje,
- e-novičnikom in DPP kavami (webinarji).

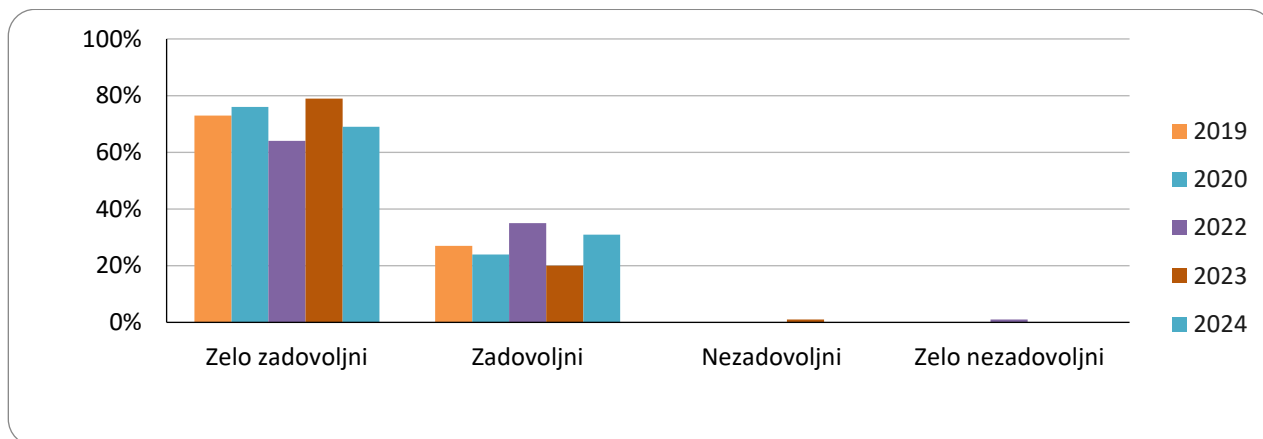
Rezultati kažejo, da so imetniki certifikata z vsebinami večinoma zadovoljni. Pri nekaterih aktivnostih se je zadovoljstvo rahlo povišalo, pri drugih pa je opazen rahel upad deleža zelo zadovoljnih odgovorov.

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



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 upadlo.

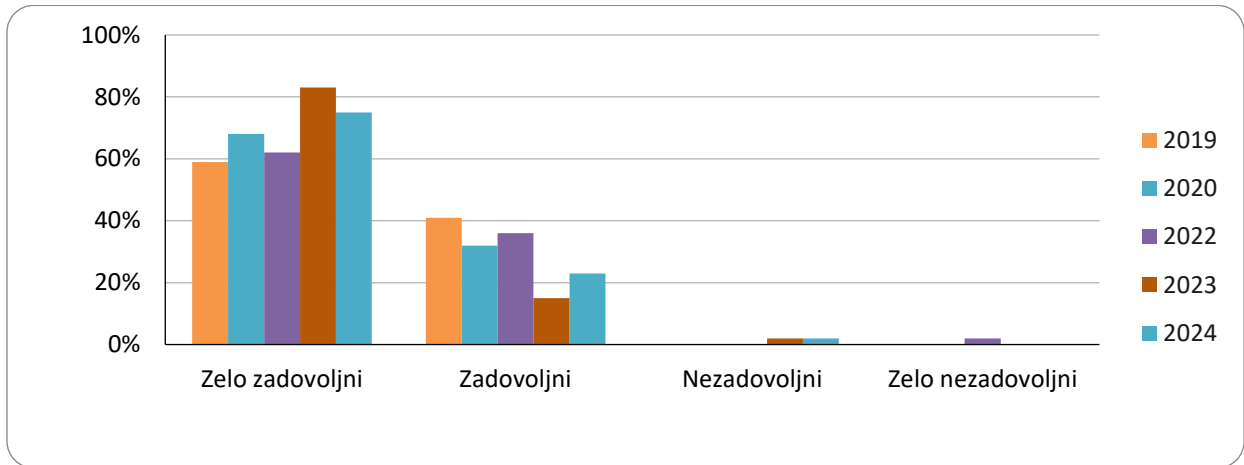
**V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – informiranje o novostih?**



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 zadovoljnih v primerjavi s preteklim letom malenkost narasel in upadel delež zelo zadovoljnih.

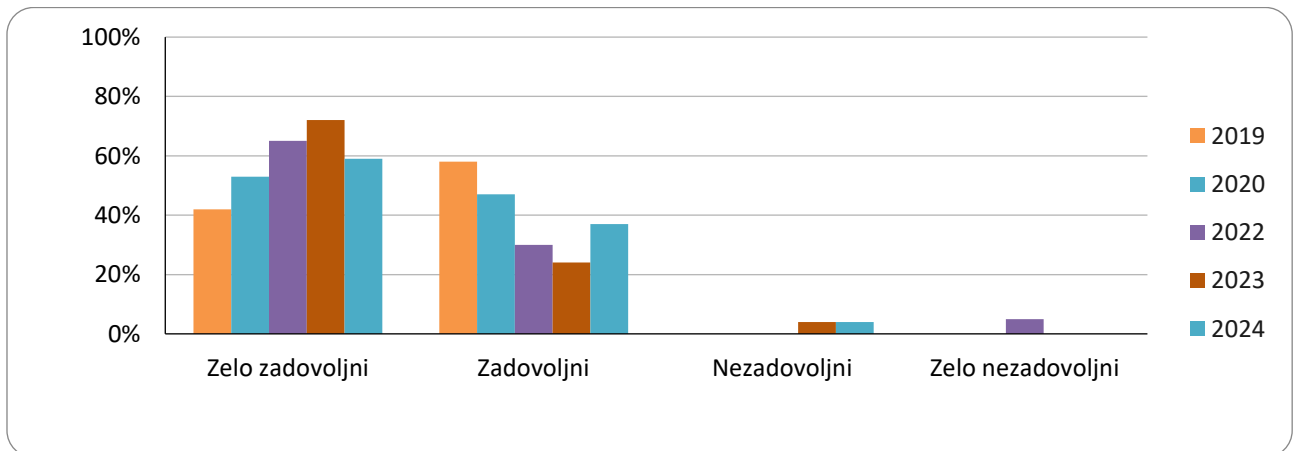
Za imetnike certifikata vsako leto organiziramo **dvodnevno srečanje**, namenjeno izobraževanju, predstavitvam dobrih praks pri vpeljavi ukrepov, ter srečanju in izmenjavi mnenj med imetniki certifikata. Dogodka se je v septembru 2024 udeležilo preko 220 udeležencev.

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

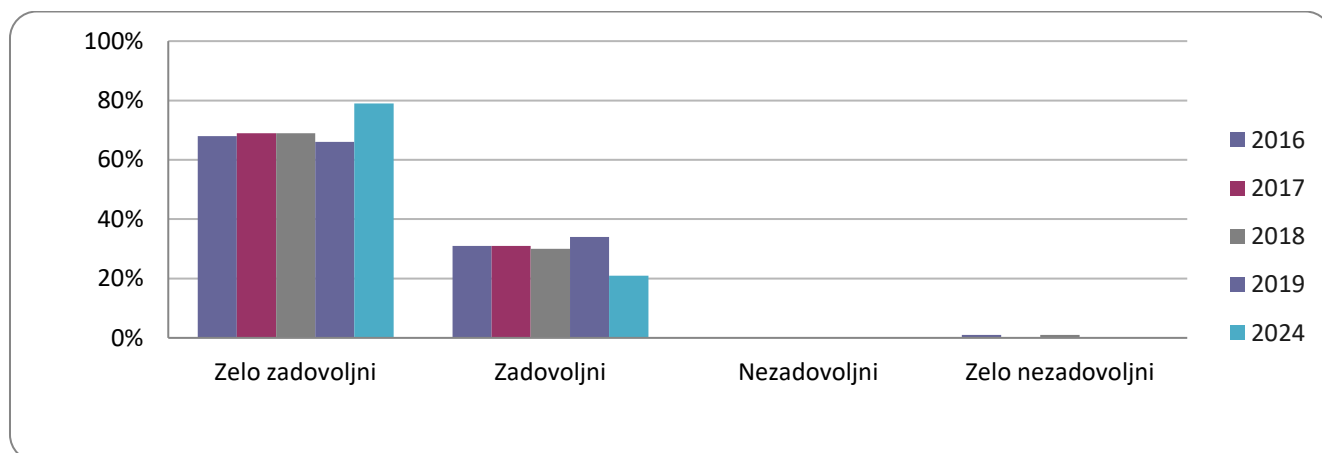


Ekvilib Inštitut vsako leto organizira **konferenco o družbeni odgovornosti**, kamor vabimo imetnike certifikata DPP. V letu 2024 smo konferenco organizirali v sodelovanju z IEDC-Poslovna šola Bled.

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

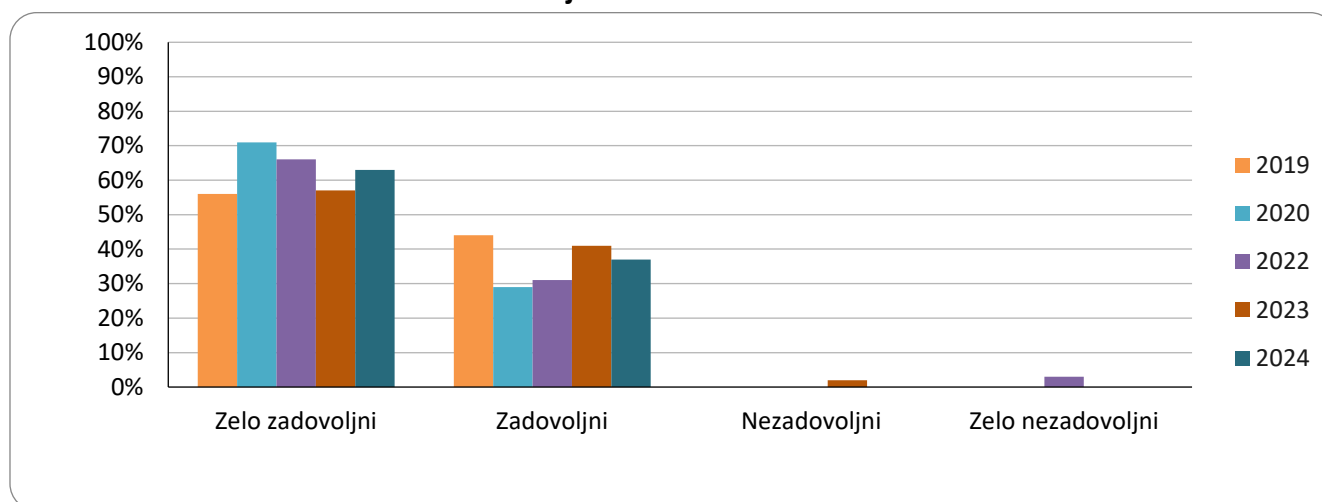


Pomemben dogodek, ki ga vsako leto organiziramo v maju, je slavnostna podelitev certifikatov, kjer podelimo osnovne in polne certifikate, pa tudi priznanja za podjetja, ki so uspešno prestala vsako nadaljnjo revizijo. Ker je bilo vprašanje o podelitvi v preteklih anketiranjih izpuščeno, v grafu predstavljamo rezultate iz nekoliko daljšega časovnega obdobja.

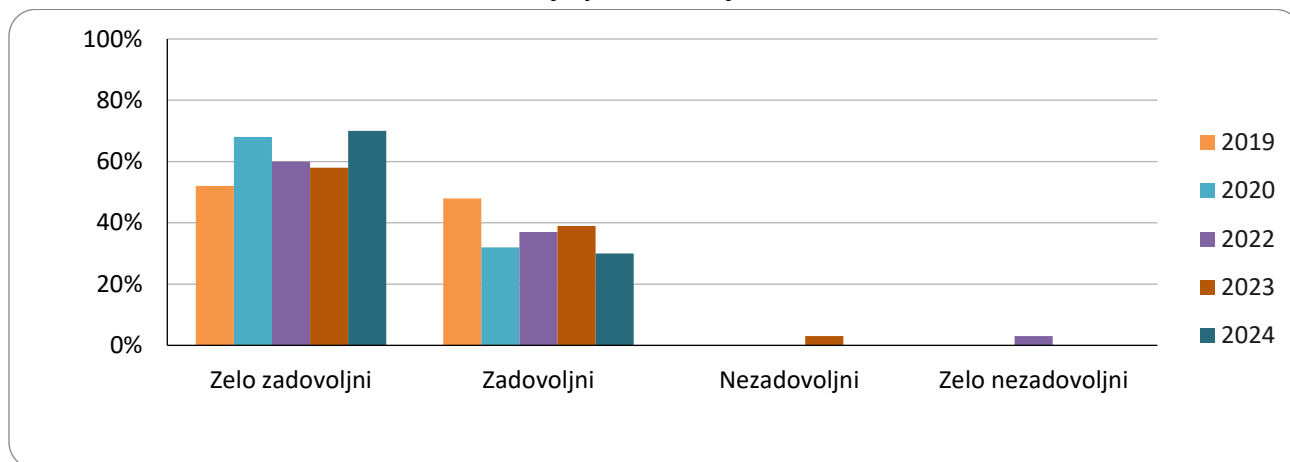


Sledimo tudi zadovoljstvu z izobraževanjem za notranje svetovalce in za notranje predavatelje. Na vprašanja odgovarjajo samo tisti, ki so se teh izobraževanj udeležili.

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

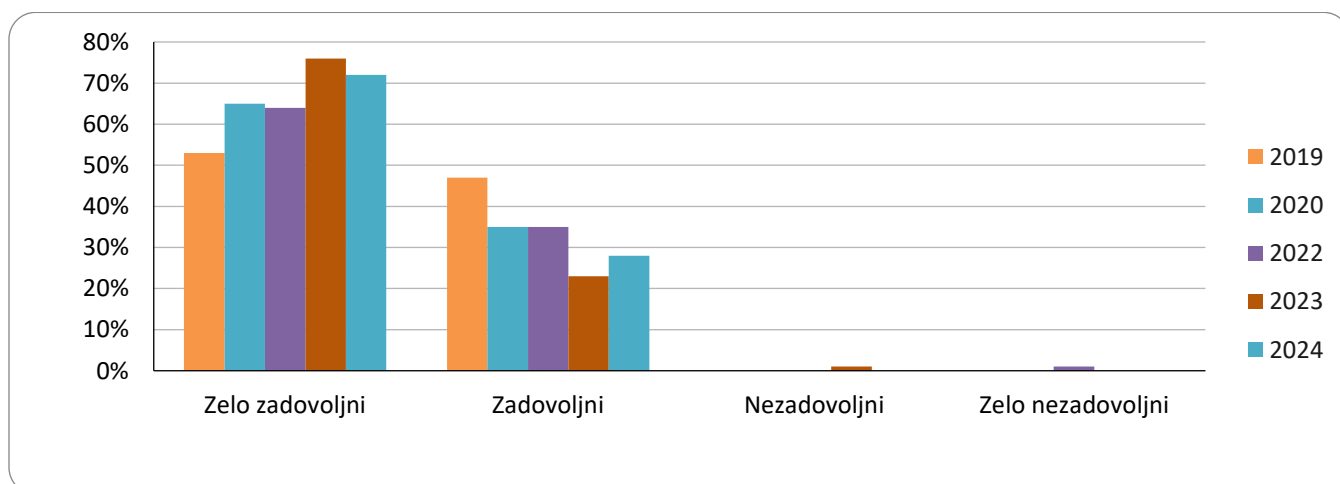


**V kakšni meri ste zadovoljni z vsebinsko podporo Ekvilib Inštituta – Izobraževanje za notranje predavatelje?**

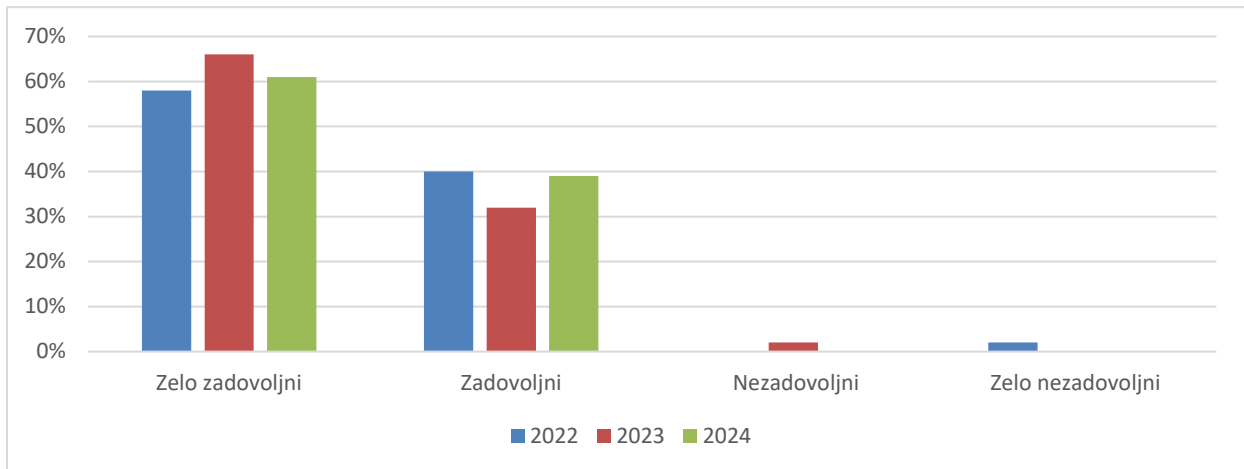


Od 2017 za imetnike certifikata izdajamo spletni e-novičnik, kjer predstavljamo aktualne aktivnosti, delimo dobre prakse in zanimivosti s področja usklajevanja zasebnega in poklicnega življenja. E-novičnik izdamo štirikrat letno, anketiranci pa so z njegovo vsebino precej zadovoljni. Prav tako so anketiranci zadovoljni tudi z webinarji, ki jih organiziramo od leta 2022.

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



### V kakšni meri ste zadovoljni z webinarji?



### Odprta vprašanja – predlogi in pohvale

Na koncu ankete so imetniki certifikata podali svoje predloge in mnenja. Najpogosteje izpostavljene predloge izboljšav smo zbrali v nekaj ključnih točkah:

- Digitalizacija postopka certificiranja,
- Optimizacija priprave plana implementacije,
- Priprava vzorcev pravilnikov za podjetja.

Najpogostejše pohvale so se nanašale na:

- Prilagodljivost in odzivnost Ekvilib Inštituta,
- Kakovost svetovanja in podpornih aktivnosti,
- Strokovnost in prijaznost ekipe.

### Zaključek

Evalvacija zadovoljstva imetnikov certifikata DPP potrjuje visoko stopnjo zadovoljstva s postopkom certificiranja in podporo Ekvilib Inštituta. Kljub temu si prizadevamo za nadaljnje izboljšave, predvsem na področju digitalizacije in optimizacije postopkov.

V prihodnje bomo na podlagi zbranih predlogov nadgrajevali aktivnosti in prilagajali certifikacijski sistem tako, da bo še bolj ustrezal potrebam podjetij, ki si prizadevajo za boljše usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.