

## EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA IMETNIKOV CERTIFIKATA DRUŽBENO ODGOVOREN DELODAJALEC (DOD) S POSTOPKOM CERTIFICIRANJA 2023

Junij 2024

Ekvilib Inštitut kot nosilec postopka certificiranja Družbeno odgovoren delodajalec skuša svoje storitve in postopke izboljševati in v čim večji meri in zagotoviti zadovoljstvo svojih uporabnikov. V letu 2024 smo tretjič zapored izvedli mnenjsko raziskavo za preteklo leto, v katero smo vključili vse organizacije, ki so imetniki certifikata DOD, bodisi pristopnega bodisi naprednega. Namen anketiranja je, poleg ugotavljanja zadovoljstva s posameznimi stopnjami postopka, ugotavljati in spremljati trende.

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

### *Potek anketiranja in zajet vzorec*

Evalvacijo med imetniki certifikata DOD smo izvedli leta 2020, 2022 in leto 2023. Prvi vprašalnik, leta 2020, je bil zaradi začetka certificiranja prilagojen, predvsem usmerjen v certificiranje pristopnega certifikata. 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 DOD.

Število sodelujočih podjetij po letih:

| Leto | Število sodelujočih podjetij |
|------|------------------------------|
| 2020 | 29                           |
| 2022 | 29                           |
| 2023 | 30                           |

Anketiranje za leto 2023 je potekalo v obdobju od 11. 4. 2024 do 23. 5. 2024, delež respondentov pa je približno 24%<sup>1</sup>. Anketiranje se je nanašalo na storitve v preteklem letu, torej v letu 2023. Med respondenti je bilo 48 % imetnikov pristopnega certifikata ter 52 % imetnikov naprednega certifikata.

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

### *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 pristopnega ali naprednega certifikata.

---

<sup>1</sup> Na dan 11. 4. 2024 je med respondenti imelo napredni certifikat imelo 53 organizacij, pristopnega pa 72.



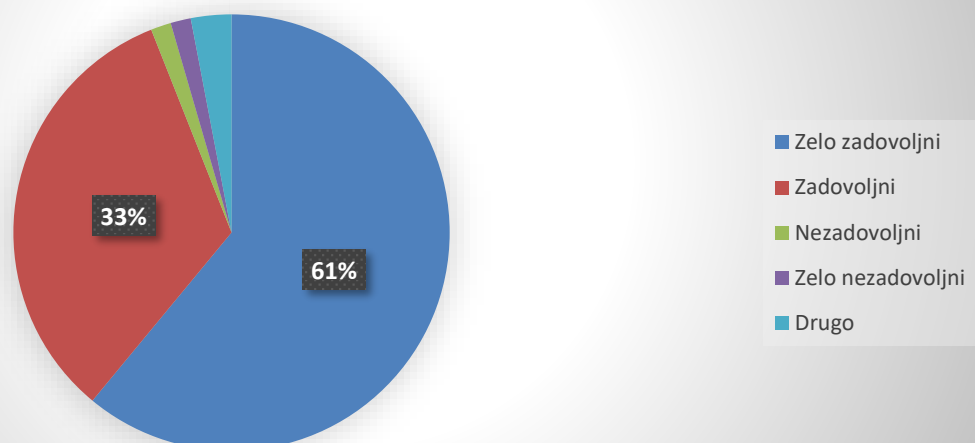
V naslednjem sklopu vprašanj so sodelovali vsi imetniki certifikata, tako pristopnega kot naprednega, vprašanje pa se je nanašalo na zadovoljstvo s celotnim postopkom certificiranja v preteklem letu.

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

Možni odgovori:

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

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



Večina imetnikov certifikata (94%) je pred začetkom postopka pridobila vsa oziroma dovolj potrebnih informacij.

Pomembno vlogo pri postopku certificiranja igrajo licencirani revizorji, ki podjetjem svetujejo pri izboru primernih ukrepov in vodijo celoten postopek v podjetju. Imetnike certifikata smo zato vprašali, kako so bili zadovoljni z delom **revizorja** pri vpeljavi pristopnega 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
- Zelo nezadovoljni
- Drugo:



Tako kot v preteklih letih so imetniki pristopnega certifikata so zelo zadovoljni oziroma zadovoljni z delom revizorjev.

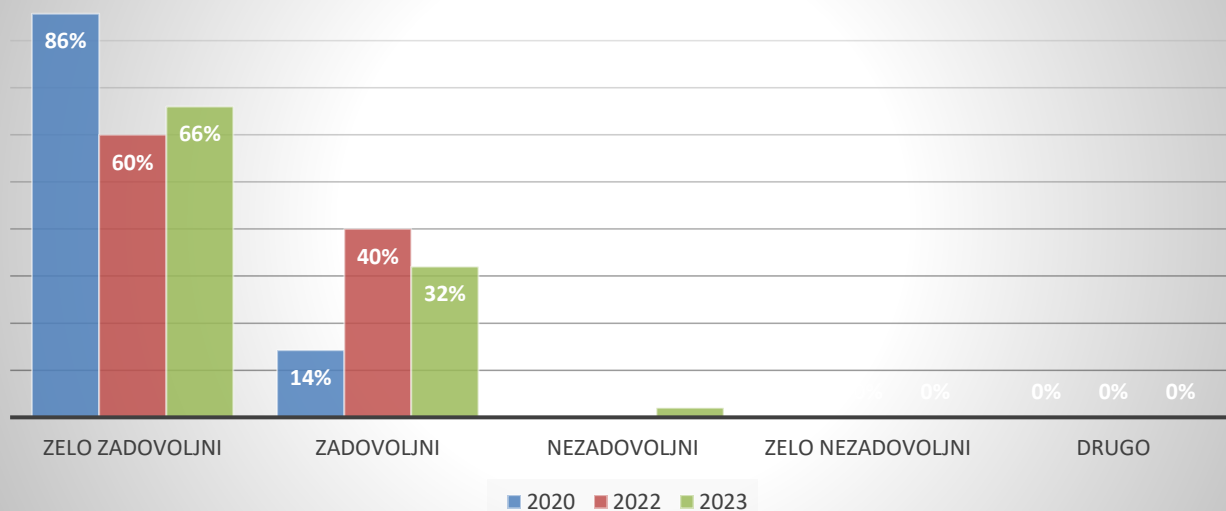
Pri postopku certificiranja koordinacijsko vlogo igra Ekvilib Inštitut, zato smo imetnike certifikata spraševali po njihovi izkušnji v tem času.

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

- 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:

Imetniki, ki so sodelovali v anketi so zelo zadovoljni oz. zadovoljni. Naši uporabniki, ki so sodelovali v anketi so glede na rezultate zelo zadovoljni s podporo nosilca certificiranja v postopku. Delež odgovorov *zelo zadovoljni* je v primerjavi z prejšnjim letom zrasel za nekaj odstotnih točk.

### Kako ste zadovoljni s podporo Ekvilib Inštituta v postopku certificiranja?

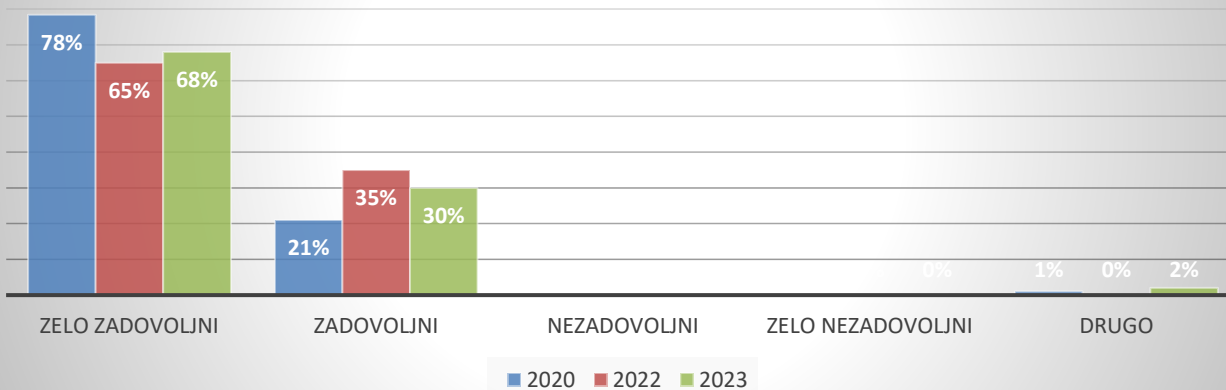


Naslednje vprašanje za imetnike se je nanašalo na zadovoljstvo s celotnim postopkom certificiranja v preteklem letu.

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
- Zelo nezadovoljni
- Drugo:

### V kakšni meri ste bili v preteklem letu zadovoljni s celotnim postopkom certificiranja?



Naši uporabniki so glede na rezultate s celotnim postopkom zelo zadovoljni. Delež odgovorov *zelo zadovoljni* je v primerjavi z letom 2022 zrasel za nekaj odstotnih točk.

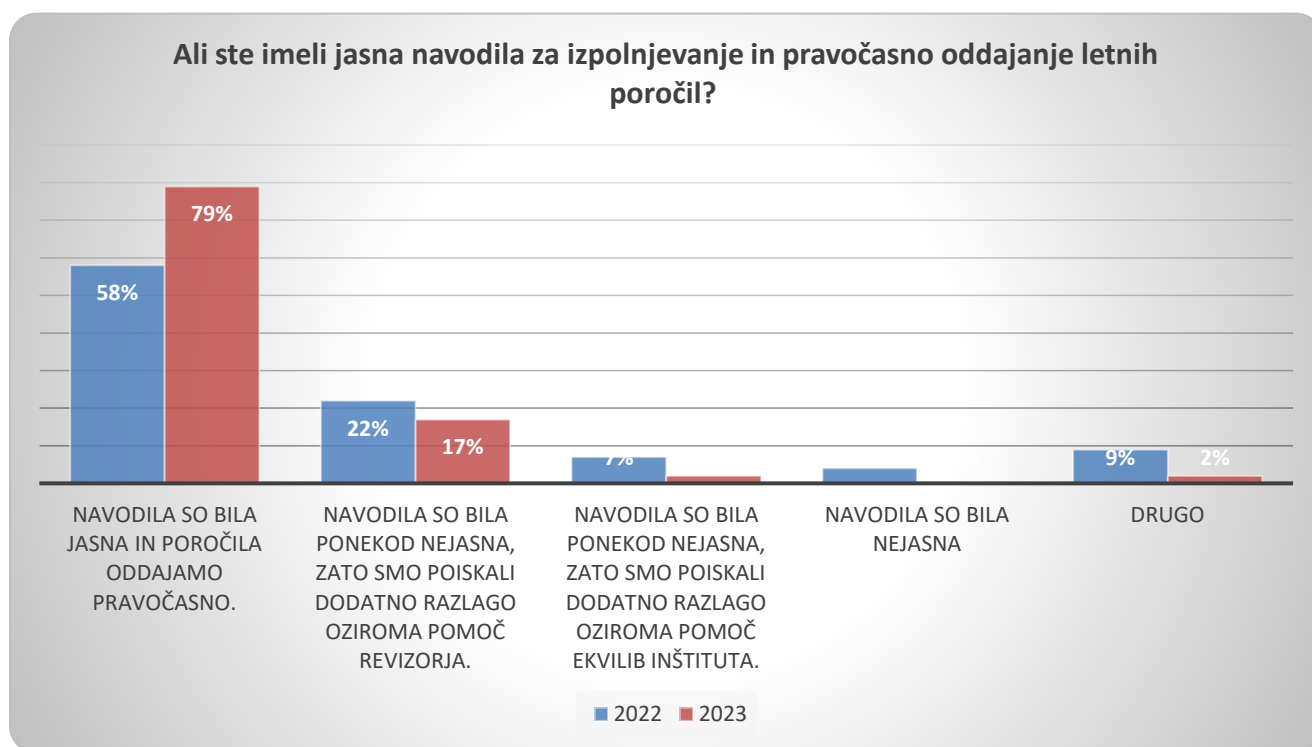
## 2.2 Vprašanja glede poročanja pri postopku pridobivanju certifikata

Drugi sklop ankete se je nanašal na postopek pridobivanja naprednega certifikata, torej na vmesno poročanje ter letne obiske revizorjev.

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

Možni odgovori:

- Navodila so bila jasna in poročila oddajamo pravočasno.
- Navodila so bila ponekod nejasna, zato smo poiskali dodatno razlago oziroma pomoč revizorja.
- 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)



Glavnina imetnikov certifikata je imela jasna navodila za poročanje. Tisti, ki so imeli težave pri izpolnjevanju vmesnega poročila so se v večini direktno obrnili na revizorja, ki je vodil postopek certificiranja. Nekaj organizacij pa se je obrnilo po dodatne usmeritve na Ekvilib Inštitut.

Nekaj vključenih še ni oddalo letnega poročila, oz. so imeli težave pri internem zbiranju podatkov za pripravo poročila.

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

Na naslednje vprašanje odgovarjajo ali so že imeli obisk revizorja.

Možni odgovori pri vprašanju:

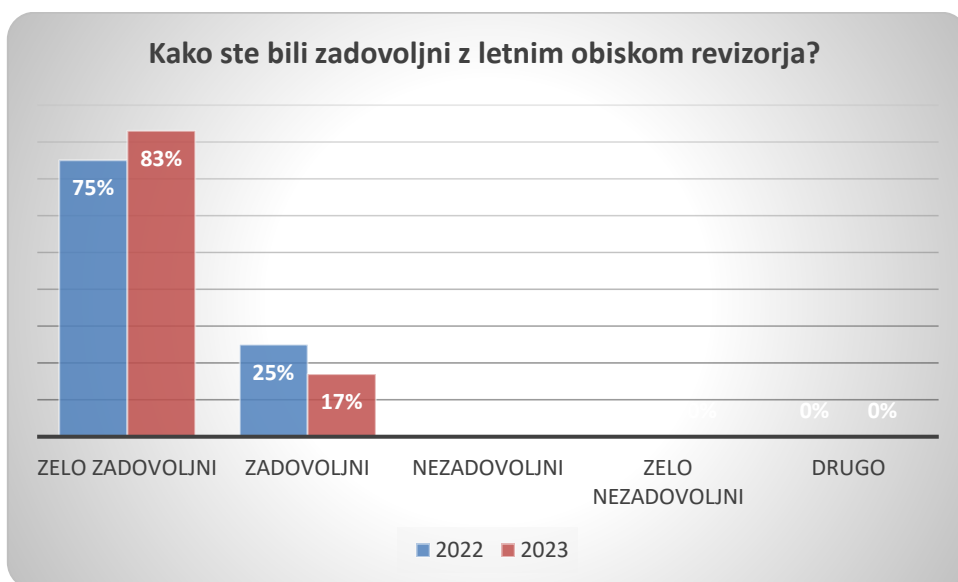
Letni obisk revizorja DA/NE



Tiste organizacije, ki so imele obisk revizorja so pri naslednjem vprašanju odgovarjale kako so bile zadovoljne z njegovim delom.

Možni odgovori glede zadovoljstva z **letnim obiskom revizorja**:

- 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:



Vsi respondenti so bili *zelo zadovoljni* oz. *zadovoljni* z letnim obiskom revizorja.

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

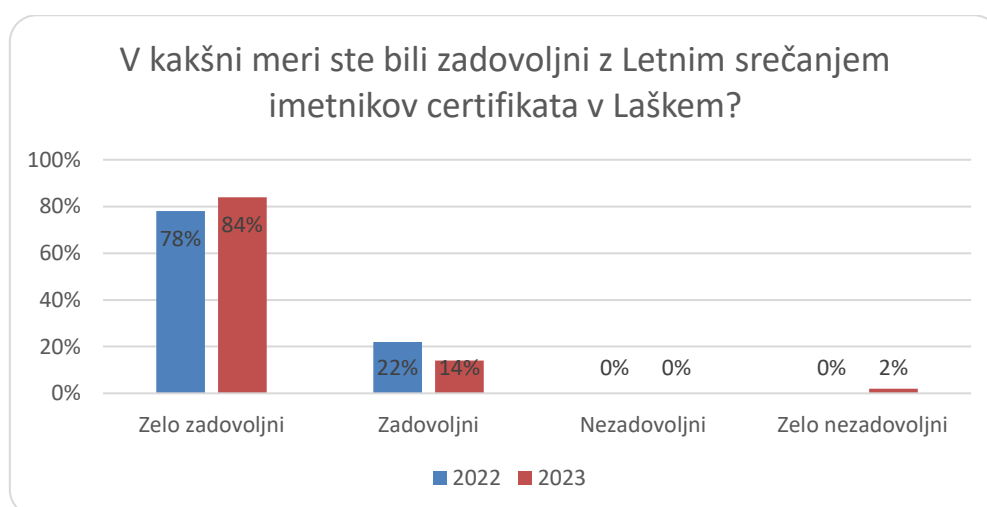
V sklopu certificiranja poleg svetovanja podjetjem glede vpeljave ukrepov našim imetnikom nudimo še različne podporne aktivnosti. V nadaljevanju sledi analiza zadovoljstva s posameznimi aktivnostmi za imetnike, pri vseh vprašanjih so možni odgovori:

- Zelo zadovoljni
- Zadovoljni
- Nezadovoljni
- Zelo nezadovoljni
- Neustrezno – ne morem oceniti

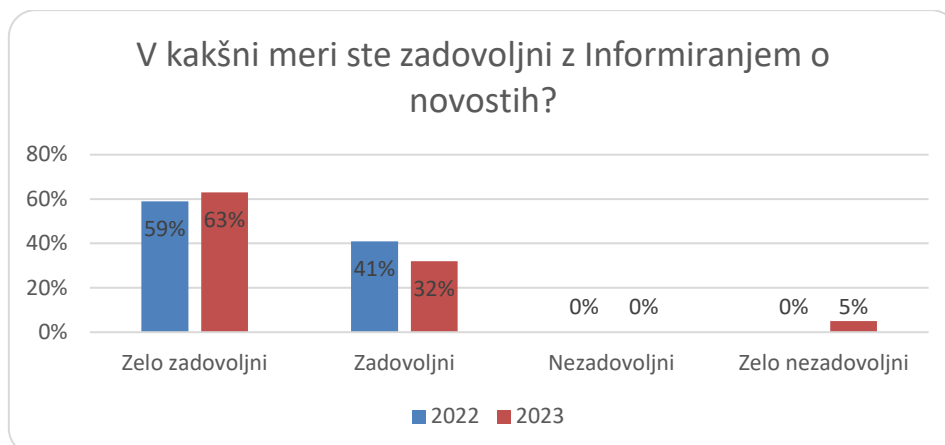
Prvo vprašanje, povezano z **ažurnim odgovarjanjem na dileme** oziroma vprašanja imetnikov certifikata je doseglo zelo visoko stopnjo zadovoljstva.



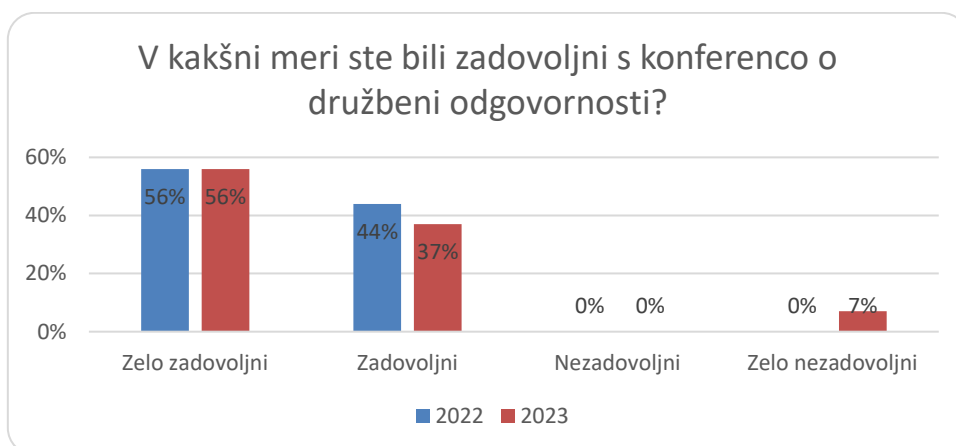
Za imetnike certifikata vsako leto organiziram **dvodnevno srečanje**, namenjeno izobraževanju, predstavitvam dobrih praks pri vpeljavi ukrepov, ter srečanju in izmenjavi mnenj med imetniki certifikata. Dogodka se je v septembru 2023 udeležilo preko 200 udeležencev.



Naše imetnike se trudimo tudi redno **informirati o aktualnih zadevah**, tako neposredno povezanih s certifikatom, kot s širšim področjem družbene odgovornosti.

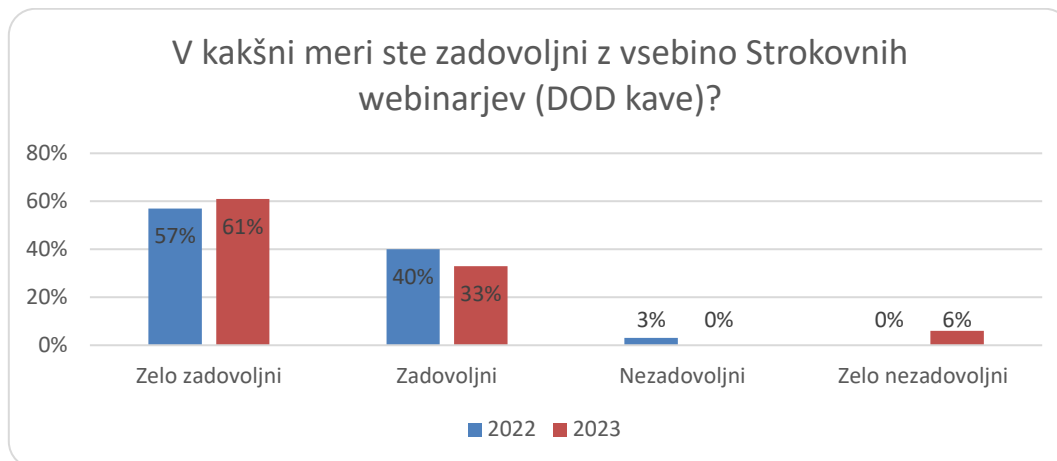


Ekvilib Inštitut vsako leto organizira **mednarodno konferenco o družbeni odgovornosti**, kamor vabimo imetnike certifikata DOD in certifikata DPP ter člane MDOS mreže. V letu 2023 smo konferenco organizirali v sodelovanju z IEDC in Inštitutom WISE na temo Onkraj družbene odgovornosti. Imetniki certifikata so s konferenco večinoma zelo zadovoljni oz. zadovoljni.





Udeleženci Strokovnih webinarjev - DOD kave so s temami v letu 2023 v glavnin *zelo zadovoljni oz. zadovoljni*. Bi si pa v prihodnosti želeli: teme iz promocije zdravja, teme za krepitev odnosov in medgeneracijskega povezovanja, nasvete/dobre prakse kako povečati interes zaposlenih za sodelovanje v DOD projektih/nalogah, dobre prakse iz naslova obveščanja zaposlenih in zunanje javnosti, predstavitev novih ukrepov, več konkretnih primerov izvajanja ukrepov.



Respondenti, ki so v zgornjih petih vprašanjih navedli da so *nezadovoljni oz. zelo nezadovoljni*, svojega razloga za nezadovoljstvo niso podali.

## 2.4 Odprta vprašanja

Anketo na koncu sestavljajo 4 odprta vprašanja, kjer zbiramo predloge, izboljšave in pohvale na delo Ekvilib Inštituta ter naših sodelavcev.

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 revizorjev**?
3. Kaj bi se v postopku certificiranja dalo **izboljšati**?
4. Kaj bi v postopku certificiranja **pohvalili**?

Imetniki certifikata Družbeno odgovoren delodajalec so v letu 2023 v evalvaciji kot možnost izboljšav dela Ekvilib Inštituta in revizorjev izpostavili naslednje predloge:

- ažurirati strokovno on-line izobraževanja za vodje,
- oblikovati rubriko pogostih vprašanj z odgovori,
- nekateri postopki in zahteve vnaprej niso dovolj jasno povedani,
- želja po e-novinčku, tako kot je pri certifikatu DPP,
- da se raziše možnost, kako bi certifikat DOD pridobil veljavo na mednarodni ravni.

Izpostavilo se je, da je vsebina certifikata obsežna in za nekatere zadeve tudi precej kompleksna. Težavo vidijo, če je bil samo vodja strateške skupine na usposabljanju glede družbene odgovornosti, drugi člani pa ne, potem si težko razdelijo naloge, saj drugi nimajo temeljnih znanj. Njihov predlog je, da bi tudi za druge člane tima narediti kratko osnovno usposabljanje. Menijo, da bi moral biti to izobraževanje sestavni del vodenja procesa Ekviliba za podjetje.

Imetniki menijo, da je pomembno, da se dobre prakse prenašajo med imetniki certifikata, saj se tako rodijo nove ideje.

V sklopu vprašanja »Predlogi za boljše delo revizorjev« je bil pripomba, da se revizorji seznanijo tudi z »tehnično-birokratski« delom, *npr. sklenitev pogodbe po pridobljenem pristopnem certifikatu, sklenitev pogodbe za pridobitev naprednega certifikata.*

V postopku certificiranja so imetniki predlagali poenostavitev poročanja in jasno podajanje zahtev in postopkov.

Med stvarmi, ki so jih imetniki certifikata pohvalili, pa so največkrat navedli dobro in strokovno sodelovanje Ekvilib Inštituta ter revizorjev, ažurnost na vseh nivojih, pripravljenost za reševanje ovir, fleksibilnost in prijaznost.

### *Zaključek*

Evalvacija zadovoljstva imetnikov certifikata Družbeno odgovoren delodajalec, 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 Družbeno odgovoren delodajalec

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

Pripravila: Sabina Poglajen