

Brošura družbene odgovornosti

MIKRO+POLO · Družbeno odgovoren delodajalec (C DOD)

Izdano: avgust 2026



Zakaj ta brošura?

Da imamo na enem mestu jasen, prijazen pregled ukrepov družbene odgovornosti, ki jih že izvajamo – in kaj z njimi dosegamo za ljudi, okolje in našo skupnost.

Uvod

V Mikro + Polo smo v letu 2021 pridobili krovni pristopni certifikat Družbeno odgovoren delodajalec (C DOD), ki smo ga v letu 2022 nadgradili v nivo Napredni 1 in v letu 2023 v nivo Napredni 2. S C DOD smo področje družbene odgovornosti (DO) razširili, dodatno sistemizirali in uredili ter ga povezali s certifikatoma ISO

14001 in ISO 45001, ki smo ju pridobili v drugi polovici 2022.

Skrben, odgovoren in proaktiven odnos do zaposlenih, njihovega dobrega počutja in sreče – ki povečuje zavzetost, predanost in inovativnost – ostaja naš primarni fokus. Na področju usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja ponujamo 24 različnih bonitet.

Kaj je C DOD?

C DOD (Družbeno odgovoren delodajalec) je okvir, ki pomaga organizacijam načrtno graditi dobre prakse za zaposlene, širšo skupnost in okolje. Deluje kot »ogledalo«: pokaže, kaj delamo dobro, in kje je še prostor za izboljšave.

Namen

Z načrtovanjem, spremljanjem ukrepov in poročanjem o njih družbeno odgovornost še dodatno razvijamo – ter s tem krepimo blagovno znamko in ugled delodajalca.

Cilji 2021–2027 (ključna dejstva)

- 2021 – pridobljen pristopni certifikat C DOD.
- 2022 – nadgradnja na nivo Napredni 1; pridobljena ISO 14001 in ISO 45001 (druga polovica 2022).
- 2023 – napredovanje na nivo Napredni 2; za napredovanje smo potrebovali na vsakem od štirih področij certificiranja 8 ukrepov sklopa A in 5 ukrepov sklopa B.
- 2025 – po shemi nadgradnje Ekvilib širimo obseg C DOD na 5 področij.
- Do 2027 – strateški cilj: doseči nivo Napredni 2 (implementirati 9 izbranih ukrepov za vsako področje, skupaj 45), hkrati izvajati vse temeljne ukrepe (10) in obvezne podporne aktivnosti (7).

Hitri pregled brošure

- ✓ 5-področij-ukrepov {Organizacijsko-upravljanje, Usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja, Organizacijska kultura in razvoj kadrov, Zdravje in varnost pri delu, Okolje}
- ✓ Podporne aktivnosti {7}
- ✓ Temeljni ukrepi {10}

Kako delamo: spremljanje in komunikacija

Ukrepom sledimo skozi načrtovanje, izvajanje, spremljanje in poročanje. Tako ostajamo dosledni, pregledni in osredotočeni na tisto, kar zares izboljšuje izkušnjo zaposlenih – ter naš vpliv na okolje in skupnost.

Legenda kratic in Tim C DOD

Za lažjo komunikacijo uporabljamo enotne kratice zaposlenih, kot so navedene tudi v planu ukrepov. Tim C DOD deluje skupaj s podporo direktorja komercialnega poslovanja in GDIR.

Kratica	Pomen	Delovno mesto / funkcija
VALS	Valerija Šlamberger	Skrbnica sistema kakovosti / vodja tima za C DOD, skrbnica DPP; področji: Usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja in Organizacijsko upravljanje
ZORK/MAJM	Zoran Kodba / Maja Marolt	Namestnik direktorja programa Laboratorij; področje: Zdravje in varnost pri delu (športne aktivnosti)
BRAK	Branka Kadić	Referentka za obdelavo naročil; področje: Organizacijska kultura in razvoj kadrov (medgeneracijsko sodelovanje)
JASZ	Jasmina Zelenik	Vodja kadrovske službe; področje: Organizacijska kultura in razvoj kadrov
KARM	Karolina Mauser Marković	Skrbnica pogodb / odgovorna oseba za VZD; področje: Zdravje in varnost pri delu
BRAM	Branka Matjašič	Strokovna sodelavka za gradbene investicije in vzdrževanje objekta / odgovorna oseba za SRO in VPP; področje: Okolje
BREM	Breda Kodba	Direktorica komercialnega poslovanja – podpora pri izvajanju dejavnosti
MARP	Marko Podgornik Verdev	Generalni direktor



PODROČJE 1: Organizacijsko upravljanje (2.3.2)

Ukrepom v tem področju je skupno to, da družbeno odgovornost vgrajujemo v način vodenja, odločanja in sodelovanja – sistematično, transparentno in z mislijo na dolgoročen učinek.

Ukrep	Kaj izvajamo?	Namen
1. Strategija družbene odgovornosti (1.2)	Pripravili smo Strategijo družbene odgovornosti, trajnostno poročilo in dokument »Trajnost in družbena odgovornost, naša skupna zaveza«. Dokumente redno pregledujemo in posodabljam.	DO sistematično vključevati v poslovanje ter zaposlenim in drugim deležnikom jasno predstaviti usmeritve.
2. Analiza tveganj v zvezi z DO (1.4)	V okviru sistema upravljanja redno pregledujemo tveganja in priložnosti, povezane z zaposlenimi, okoljem, etiko poslovanja in ugledom podjetja.	Pravočasno prepoznati tveganja ter zmanjševati njihov vpliv na zaposlene, poslovanje in dolgoročno uspešnost.
3. Programi izobraževanja o DO (1.6)	Zaposlene ozaveščamo o družbeni odgovornosti, trajnosti, zdravju, medgeneracijskem sodelovanju in drugih pomembnih vsebinah preko internih objav, usposabljanj in drugih izobraževalnih aktivnosti.	Povečati razumevanje DO in aktivno vključevanje zaposlenih v trajnostne aktivnosti podjetja.
4. Kodeks delovanja in poslovanja (1.7)	Živimo vrednote, zapisane v dokumentu »Naša kemija«, ki opredeljuje način sodelovanja, medsebojne odnose in pričakovana ravnanja. Dokument redno posodabljam.	Spodbujati spoštljive odnose, etično ravnanje in skupne vrednote podjetja.
5. Družbeno odgovorna komunikacija in oglaševanje (1.16)	Pri komuniciranju in marketinških aktivnostih sledimo načelom odgovornega marketinga ter transparentnega in etičnega komuniciranja.	Krepiti zaupanje kupcev, zaposlenih in drugih deležnikov.
6. Partnerstva z organizacijami civilne družbe (2.2)	Sodelujemo z društvom UP-ornik, Zavodom 13, Mirno morje in drugimi organizacijami, ki prispevajo k izboljšanju kakovosti življenja v skupnosti.	Prispevati k razvoju lokalnega okolja in ustvarjati pozitivne družbene učinke.
7. Prostovoljne pobude, nagrade in zaveze (2.3)	Sodelujemo v pobudah in certifikatih, kot so Lista raznolikosti, EcoVadis, CDP, Znak medgeneracijske odličnosti in drugi programi trajnostnega razvoja.	Spodbujati nenehne izboljšave in primerjati delovanje z najboljšimi praksami.
8. Korporativno prostovoljstvo (3.14)	Spodbujamo vključevanje zaposlenih v prostovoljske aktivnosti ter sodelovanje pri dobrodelnih projektih	Krepiti družbeno odgovornost, medsebojno povezanost in solidarnost.

	in akcijah.	
9. Krajši polni delovni čas (3.15)	Že vrsto let izvajamo 37-urni delovni teden za vse zaposlene.	Prispevati k boljšemu ravnovesju med delom in zasebnim življenjem ter večjemu zadovoljstvu zaposlenih.



PODROČJE 2: Usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja (2.3.3)

Ukrepi v tem področju so namenjeni temu, da je delo prilagodljivo, predvidljivo in podporno – v različnih življenjskih situacijah.

Ukrep	Kaj izvajamo?	Namen
1. Fleksibilni delovni čas, odmori in privatni izhodi (1.2/1.15)	Omogočamo fleksibilen prihod na delo, prilagodljive odmore in opravljanje nujnih zasebnih opravkov med delovnim časom.	Lažje usklajevanje službenih in zasebnih obveznosti.
2. Otroški časovni bonus (1.10)	Staršem omogočamo prosti čas za prvi šolski dan, uvajanje otrok v vrtec ter obisk informativnih dni.	Podpreti zaposlene pri starševskih obveznostih.
3. Možnost dela od doma (3.3)	Omogočamo delo izven sedeža podjetja, kadar to omogoča narava dela.	Povečati fleksibilnost dela in omogočiti boljše usklajevanje različnih življenjskih situacij.
4. Informiranje o pomembnih spremembah (4.1)	Pravočasno obveščamo o spremembah in novostih, ki lahko vplivajo na delo ali zasebno življenje.	Omogočiti pravočasno prilagajanje in zmanjševati negotovost.
5. Druženje med zaposlenimi (4.5)	Organiziramo športne dneve, team buildinge, piknike in zaključne zabave.	Krepiti medsebojne odnose, povezanost in pripadnost podjetju.
6. Ocenjevanje vodij	Zaposleni podajajo povratne	Izboljševati kakovost vodenja in

s strani zaposlenih (5.3)	informacije o delu vodij; rezultat je osnova za nadaljnji razvoj.	delovno klimo.
7. Usklajevanje v okviru letnih razgovorov (6.4)	V individualne razgovore vključujemo vprašanja o usklajevanju dela in zasebnega življenja.	Pravočasno zaznati potrebe zaposlenih in poiskati ustrezne rešitve.
8. Obdarovanje otrok zaposlenih (7.3)	Ob rojstvu otroka in ob novoletnem času organiziramo obdarovanje otrok zaposlenih.	Izražati pozornost do družin zaposlenih.
9. Počitniško delo otrok zaposlenih (8.2)	Omogočamo počitniško delo, prakso in vključevanje otrok zaposlenih v različne aktivnosti podjetja.	Mladim približati delovno okolje ter zaposlenim olajšati organizacijo počitniškega časa otrok.
10. Hišni ljubljenci v podjetju (8.5)	Zaposleni lahko v skladu s pravili v podjetje pripeljejo svoje pse.	Prispevati k sproščenemu delovnemu okolju in dobremu počutju zaposlenih.

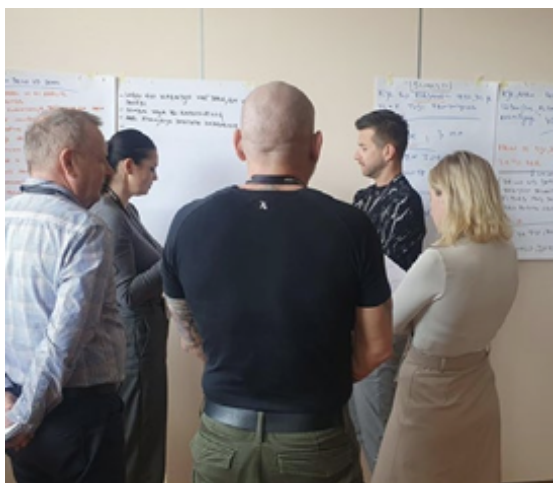


PODROČJE 3: Organizacijska kultura in razvoj kadrov (2.3.4)

Tukaj gradimo kulturo spoštovanja, vključevanja, učenja in dobrih odnosov – od kariernih poti do vsakodnevnih drobnih pozornosti.

Ukrep	Kaj izvajamo?	Namen
-------	---------------	-------

1. Transparentno oglaševanje kariernih možnosti (1.4)	Vsa prosta delovna mesta objavljamo tudi interno in zaposlenim omogočamo načrtovanje poklicnega razvoja znotraj podjetja.	Ponuditi možnosti za napredovanje, razvoj novih kompetenc in dolgoročno karierno rast.
2. Program raznolikosti in vključenosti (1.8)	Kot podpisnik Liste raznolikosti ustvarjamo okolje, kjer imajo vsi enake možnosti ne glede na starost, spol, narodnost, veroizpoved ali druge osebne okoliščine.	Spodbujati vključujočo kulturo, spoštovanje različnosti in enake možnosti za vse.
3. Ambasadorji družbene odgovornosti (1.13)	Vlogo ambasadorjev opravljajo člani tima C DOD, ki promovirajo družbeno odgovorne vsebine in aktivnosti med zaposlenimi.	Krepiti prepoznavnost DO in vključevati zaposlene v trajnostne aktivnosti.
4. Pohvale in zahvale zaposlenim (2.2)	Vodje in sodelavci spodbujamo medsebojno podajanje pohval in priznanj za dobro opravljeno delo.	Povečati motivacijo, zavzetost in zadovoljstvo zaposlenih.
5. Obdarovanje zaposlenih (2.6)	Ob rojstnih dnevih, dnevu žena in ob prihodu novih sodelavcev pripravimo manjše pozornosti oziroma darila.	Krepiti občutek pripadnosti, spoštovanja in povezanosti s podjetjem.
6. Mentorstvo in prenos znanja (3.5)	Nove zaposlene uvajajo mentorji, ki pomagajo pri strokovnem razvoju, vključitvi v delovno okolje in spoznavanju kulture podjetja.	Ohranjati znanje v podjetju in zagotavljati uspešno vključevanje novih sodelavcev.
7. Sodelovanje z izobraževalnimi ustanovami (3.9)	Sodelujemo z osnovnimi, srednjimi šolami in fakultetami ter omogočamo opravljanje praks, vajeništva in drugih oblik sodelovanja.	Spodbujati zanimanje za naravoslovje in omogočati prenos znanja med izobraževalnim in gospodarskim okoljem.
8. Tiha soba oziroma tihe ure (3.17)	Omogočamo obdobja miru za delo, ki zahteva posebno koncentracijo, ali uporabo dela od doma.	Izboljšati produktivnost, zmanjšati motnje in povečati dobro počutje zaposlenih.
9. Prostor za sproščanje (4.7)	Na voljo so kotički za druženje, odmore in sprostitev, opremljeni za aktivne in pasivne odmore med delom.	Prispevati k boljšemu počutju, regeneraciji in povezovanju zaposlenih.



PODROČJE 4: Zdravje in varnost pri delu (2.3.5)

Naš cilj

Varnost in zdravje sta osnova dobrega dela – zato ukrepe načrtujemo tako, da so praktični, dostopni in vsak dan uporabni.

Ukrep	Kaj izvajamo?	Namen
1. Paket za osebno higieno (1.8)	V sanitarijah zagotavljamo pripomočke za osebno higieno in skrbimo za redno dopolnjevanje.	Prispevati k dobremu počutju in dostojanstvu zaposlenih.
2. Ergonomske miške in podloge (1.9)	Zagotavljamo ergonomske pripomočke za delo z računalnikom.	Preprečevati težave s kostno-mišičnim sistemom in zmanjševati obremenitve pri delu.

3. Ocenjevanje tveganj pri delu z nevarnimi snovmi (3.2)	Redno preverjamo ocene tveganja in ukrepe za varno delo z nevarnimi kemičnimi snovmi.	Zagotavljati visoko raven varnosti zaposlenih.
4. Osebna varovalna oprema (3.5)	Zagotavljamo ustrezno osebno varovalno opremo in redno spremljamo njeno uporabo.	Preprečevati poškodbe in varovati zdravje zaposlenih.
5. Navodila za delo z nevarnimi snovmi (3.11)	Pripravljamo in posodabljammo navodila za varno ravnanje z nevarnimi snovmi.	Povečati varnost in zmanjšati tveganje za nezgode.
6. Psihološko svetovanje in pomoč (4.2)	Omogočamo dostop do anonimnega strokovnega svetovanja preko programa EAP.	Skrbeti za duševno zdravje in podporo zaposlenim v zahtevnih življenjskih situacijah.
7. Prilagojena osebna varovalna oprema (5.1)	Varovalno opremo in delovna oblačila prilagajamo potrebam posameznika.	Povečati varnost, udobje in učinkovitost pri delu.
8. Spremljanje učinkovitosti delovnih oblačil (5.2)	Spremljamo skladnost delovnih oblačil s predpisi in standardi.	Zagotavljati ustrezno zaščito zaposlenih.
9. Zdrave malice (7.2)	Zagotavljamo dnevno pripravljene obroke, sadje, oreščke in možnost predlogov za izboljšave prehrane.	Spodbujati zdrave prehranske navade in dobro počutje.
10. Spodbujanje telesne aktivnosti (7.6)	Organiziramo ali sofinanciramo različne športne in rekreativne aktivnosti zaposlenih.	Spodbujati gibanje, zdrav življenjski slog in povezovanje zaposlenih.
11. Časovni konto za zdravniške preglede (8.2)	Omogočamo obisk zdravnika tudi med delovnim časom.	Izboljšati preventivno zdravstveno skrb in zmanjševati zdravstvena tveganja.



PODROČJE 5: Okolje (2.3.6)

Na okolje gledamo praktično: z ukrepi, ki zmanjšujejo porabo virov, odpadke in emisije – ter hkrati izboljšujejo delovno okolje.

Ukrep	Kaj izvajamo?	Namen
1. Obnovljivi viri energije (2.1)	Za proizvodnjo električne energije uporabljamo lastno sončno elektrarno.	Povečevati delež energije iz obnovljivih virov in zmanjševati ogljični odtis.
2. Zelena, zdrava in prijazna pisarna (1.11)	Skrbimo za zelene rastline v prostorih, prijetno delovno okolje in osvežanje zaposlenih o odgovornem ravnanju z okoljem.	Prispevati k boljšemu počutju zaposlenih in zmanjševanju vplivov na okolje.
3. Okolju prijazno ogrevanje in hlajenje (2.3)	Spremljamo porabo energentov ter optimiziramo ogrevanje in hlajenje poslovnih prostorov.	Zmanjšati porabo energije in emisije toplogrednih plinov.
4. Trajnostna embalaža (3.3)	Uporabljamo okolju prijaznejšo embalažo in spodbujamo njeno ponovno uporabo.	Zmanjševati količino odpadne embalaže.
5. Poslovanje brez papirja (3.5)	Postopke digitaliziramo in zmanjšujemo potrebo po tiskanju dokumentov.	Zmanjšati porabo papirja in količino odpadkov.
6. Pitje vode iz pipe in zmanjševanje	Spodbujamo uporabo pitne vode iz pipe in zmanjšujemo uporabo plastike	Zmanjševati nastajanje plastičnih odpadkov.

plastike (3.6)	za enkratno uporabo.	
7. Upravljanje z ostanki hrane (3.7)	Z načrtovanjem naročil malic ter odgovornim ravnanjem zmanjšujemo količino zavržene hrane.	Zmanjšati količino bioloških odpadkov in nepotrebne porabe virov.
8. Eko otočki (3.8)	V vseh nadstropjih imamo urejene točke za ločeno zbiranje odpadkov.	Olajšati pravilno ločevanje in recikliranje odpadkov.
9. Trajnostna mobilnost (2.8)	Uporabljamo sistem souporabe vozil, električne avtomobile in polnilnice za električna vozila.	Zmanjševati vplive prometa na okolje.

Podporne aktivnosti (obvezno) – 7

Podporne aktivnosti so »motor« sistema: skrbijo, da ukrepi živijo v praksi, da se o njih govori ter da se izboljšave dejansko zgodijo.

Aktivnost	Kaj izvajamo?	Namen
1. Komuniciranje z zaposlenimi	Redno obveščamo preko internega časopisa Mikrofon, rubrike Mikro družbena odgovornost, objav Mikroval ter preko kanalov v MS Teams. Seznanjamo z novostmi, dosežki, projekti in načrti na vseh področjih certifikata.	Povečati ozaveščenost, spodbuditi sodelovanje in zagotoviti transparentno komunikacijo.
2. Komuniciranje z zunanjimi javnostmi	Aktivnosti predstavljamo na spletni strani, družbenih omrežjih, dogodkih, presojah kupcev in dobaviteljev ter v medijih. Redno odgovarjamo tudi na vprašalnike kupcev in partnerjev s področja trajnosti.	Krepiti ugled odgovornega delodajalca in transparentno komunicirati z deležniki.
3. Mnenjske raziskave med zaposlenimi	Izvajamo raziskave zadovoljstva, ankete o usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja, evalvacije mentorstva, raziskave o prehrani ter druge ankete za predloge in pobude zaposlenih.	Pridobiti povratne informacije in na njihovi osnovi izboljševati delovno okolje.
4. Izobraževanje vodij	Vodje se udeležujejo usposabljanj s področja medgeneracijskega sodelovanja, vodenja zaposlenih, družbene odgovornosti, raznolikosti in drugih aktualnih tem.	Zagotoviti znanja in orodja za kakovostno vodenje ljudi ter izvajanje DO praks.
5. Tim za družbeno odgovornost	Deluje Tim C DOD, ki skrbi za načrtovanje, izvajanje, spremljanje in razvoj ukrepov. Tim se redno sestaja in usklajuje aktivnosti na	Zagotavljati sistematično upravljanje DO in usklajeno izvajanje ukrepov.

	vseh področjih certifikata.	
6. Obveščanje o možnostih pritožb	Redno seznanjamo z možnostjo neposrednega kontakta z Inštitutom Ekvilib in z internimi kontaktnimi osebami za vprašanja, pobude ter morebitne prijave.	Zagotavljati odprto komunikacijo, transparentnost in zaupanje.
7. Vodstveni pregled	Vodstvu redno predstavljamo rezultate izvajanja ukrepov, dosežene cilje, ugotovitve analiz ter predloge izboljšav. Družbena odgovornost je redna točka vodstvenih sestankov.	Zagotoviti podporo vodstva in vključevanje DO v strateško odločanje.



Temeljni ukrepi (obvezno) – 10

Temeljni ukrepi so standard, ki ga držimo ves čas – ne glede na posamezne projekte ali letne prioritete. So osnova, da je C DOD res del vsakdana.

Ukrep	Kaj pomeni v praksi?	Zakaj je pomembno?
1. Zaveza vodstva družbeni odgovornosti	Vodstvo javno podpira družbeno odgovorno poslovanje. Sprejete zaveze so zapisane v	Pokazati jasno zavezanost vodstva odgovornemu

	Strategiji družbene odgovornosti, trajnostnem poročilu in dokumentu »Trajnost in družbena odgovornost - Naša skupna zaveza«. +1	poslovanju in trajnostnemu razvoju.
2. Poročanje o družbeni odgovornosti	Redno pripravljamo trajnostno poročilo, predstavljamo dosežke na področju družbene odgovornosti in poročamo o izvedenih aktivnostih ter kazalnikih. +1	Zagotoviti transparentnost poslovanja in spremljanje doseganja zastavljenih ciljev.
3. Možnost prilagoditve delovnega procesa zaradi skrbstvenih obveznosti	Zaposlenim omogočamo prilagoditve delovnega časa, načina dela in dela od doma, kadar to zahtevajo skrbstvene ali družinske obveznosti. +1	Olajšati usklajevanje družinskega in poklicnega življenja.
4. Spodbujanje in zagotavljanje spoštovanja zasebnega življenja zaposlenih	Uveljavljamo pravico do odklopa, omogočamo fleksibilne oblike dela, neomejeno število dni dopusta ter spodbujamo odgovorno organizacijo dela in nadomeščanja. +1	Preprečevati izgorelost in ohranяти zdravo ravnovesje med delom in zasebnim življenjem.
5.. Interni akt o delovnih razmerjih in sodelovanju zaposlenih	Pravice, obveznosti in način sodelovanja zaposlenih urejamo s Pravilnikom o delovnem času ter dokumentom »Naša kemija«, ki sta dostopna vsem zaposlenim. +1	Zagotavljati jasno opredeljena pravila, odgovornosti in pričakovanja.
6. Merjenje zadovoljstva zaposlenih	Obdobno izvajamo analize zadovoljstva zaposlenih ter druge raziskave, s katerimi preverjamo učinkovitost ukrepov in delovno klimo. +1	Spremljati zadovoljstvo zaposlenih in pravočasno prepoznati priložnosti za izboljšave.
7. Sodelovanje zaposlenih pri oblikovanju politike VZD	Zaposlene vključujemo v pripravo ocen tveganj, presojo delovnih mest in oblikovanje ukrepov za varnost ter zdravje pri delu. +1	Povečati varnost pri delu ter vključiti praktične izkušnje zaposlenih v izboljšave delovnega okolja.
8. Operativen in aktualen načrt promocije zdravja	Pripravljamo in izvajamo program promocije zdravja, organiziramo aktivnosti za dobro počutje, ozaveščamo zaposlene ter posodabljam priročnik »(P)ostanimo zdravi«. +1	Spodbujati zdrav življenjski slog ter preprečevati bolezni in odsotnosti z dela.

9. Sistem ravnanja z viri	Izvajamo ukrepe za varčevanje z energijo, zmanjševanje odpadkov, odgovorno rabo virov ter spodbujamo okolju prijazno ravnanje zaposlenih.+1	Zmanjšati vplive poslovanja na okolje in povečati učinkovito rabo virov.
10. Analiza vplivov organizacije na okolje	Spremljamo porabo energije, količine odpadkov, emisije CO ₂ in druge okoljske vplive, rezultate pa vključujemo v trajnostno poročanje in izboljšave poslovanja.+1	Prepoznavati možnosti za zmanjšanje vplivov na okolje in spodbujati trajnostni razvoj podjetja.



Kako lahko prispeva vsak od nas?

Če imaš idejo za izboljšavo, opaziš priložnost ali želiš sodelovati pri aktivnosti, se obrni na Tim C DOD (kontakti so v legendi) ali na svojega vodjo. Najboljše prakse nastanejo tam, kjer se srečajo izkušnje zaposlenih in jasen sistem.