

VSEBINA CONTENTS

<i>Dr. Malči Grivec</i> Računovodenje v času epidemije covida-19 in pogled v prihodnost Accounting During The Covid-19 Epidemic And Tomorrow	3
<i>Mag. Igor Makovec</i> Izzivi samopostrežne poslovne inteligence The Challenges of Self-Service Business Intelligence	22
<i>Iva Starc</i> Odnos študentov Univerze v Novem mestu do trajnostnih izdelkov The Attitude of Students at University of Novo mesto towards Sustainable Products	39
<i>Kristina Rakuša Krašovec</i> Poznavanje ergonomije zaposlenih v zdravstveni negi, absentizem in ekonomske posledice absentizma Knowledge of Ergonomics among nursing staff, Absenteeism and the Economic Consequences of Absenteeism	54
<i>Martina Milošič</i> Čustvena inteligenca kot pomembna veščina na delovnem mestu Emotional Intelligence as an Important Skill in the Workplace	75
<i>Ana Cerar</i> Mobing, ustrahovanje in nasilje na delovnem mestu Workplace Mobbing, Bullying and Violence in Health Care	94

Računovodenje v času epidemije covida-19 in pogled v prihodnost

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.115>

Prejeto: 19. 9. 2022 / Sprejeto: 25. 10. 2022

Znanstveni članek

UDK 657+616-036.22

KLJUČNE BESEDE: epidemija covida-19, računovodenje, etične dileme, računovodske informacije

POVZETEK – Spomladi leta 2020 je svet zajela epidemija covida-19. Zaradi hitrosti širjenja in stopnje smrtnosti so se države odzvale z drastičnimi ukrepi za zaježitev širjenja virusa Sars-CoV-2. Vse to je imelo pomemben vpliv na življenje posameznikov, a hkrati tudi na gospodarstvo, saj so ukrepi zaustavili tudi vse nenujne gospodarske dejavnosti. Za omilitev gospodarskih posledic so tako države morale sprejeti različne protikoronske ukrepe, s katerimi so pomagali prizadetim gospodarskim subjektom in nenazadnje tudi posameznikom. Vse te pa je bilo potrebno implementirati v poslovanje podjetij, kar so v večini primerov delali računovodje. Ti so tako nase prevzeli dodatne obveznosti in odgovornosti, kjer sta bili stopnja strokovnosti in etičnosti ključni. V prispevku predstavimo delo računovodij v času epidemije covida-19 v Sloveniji, kjer nas je posebej zanimalo, kako je epidemija vplivala na obseg in kakovost njihovega dela. Ob tem nas je zanimalo, ali so se v tem času pri delu bolj pogosto soočali z etičnimi dilemami kot sicer ter ali so bili deležni tudi pritiskov po kršenju etičnih norm. Proučevali smo tudi, ali so krizne razmere povzročile povečanje zahtev uporabnikov računovodskih informacij po bolj pogosti pripravi različnih računovodskih poročil. Za konec pa smo preverjali tudi, kako vidijo delo računovodij v prihodnosti.

Received: 19. 9. 2022 / Accepted: 25. 10. 2022

Scientific article

UDC 657+616-036.22

KEYWORDS: COVID-19 epidemic, accounting, ethical dilemmas, accounting information

ABSTRACT – In the spring of 2020, the world was hit by the COVID-19 epidemic. The rapid spread and high mortality rate prompted countries to respond with drastic measures to contain the spread of Sars-CoV-2. All of this had a significant impact on people's lives, but also on the economy, as the measures also brought all non-essential economic activities to a halt. Therefore, in order to mitigate the economic impact, countries had to take various measures to help the affected economic actors and, ultimately, the individuals. All of this had to be implemented in the companies' operations, which in most cases was done by accountants. They thus took on additional obligations and responsibilities, where the level of professionalism and ethics were key. In this paper, we present the work of accountants during the COVID-19 epidemic in Slovenia, with a particular interest in how the epidemic affected the scope and quality of their work. We also investigated whether the crisis situation led to an increase in the demands of users of accounting information for more frequent preparation of various accounting reports. Finally, we explored how they envision accountants working in the future.

1 Uvod

Digitalizacija in globalizacija sta poslovanje gospodarskih subjektov izrazito spremenili. Spremembe poslovnega sveta postajajo vedno hitrejša, kar od odločevalcev zahteva proaktivno ravnanje. Slednje pa je mogoče, če v vsakem trenutku razpolagajo z ustreznimi podlagami za odločanje. Vse naštetu pa je postalo še pomembnejše v času epidemije covida-19, saj so na utečene poslovne odločitve vplivali tudi ukrepi za

zajezitev širjenja virusa SARS-CoV-2, ki so jih v želji po čim hitrejšem normaliziranju razmer sprejemale posamezne države. V Sloveniji je tako bilo potrebno v poslovanje implementirati deset interventnih zakonov oz. t. i. protikoronskih ukrepov, s katerimi je država pomagala posameznikom in gospodarskim subjektom. Njihova implementacija v poslovanje je bila pogosto zaupana računovodjem. Ti so tako poleg rednega dela imeli pomembno vlogo tudi v oblikovanju zahtevkov za pridobivanje finančnih pomoči za podjetja in zaposlene, ki svojega dela niso mogli opravljati v polni obliki ali pa so jih podjetja napotila na čakanje zaradi začasne zaustavitve svojega poslovanja. Njihovo delo pa se je nadaljevalo tudi pozneje, saj so pogosto morali pripravljati podlage za vračanje dodeljenih pomoči, v kolikor gospodarski subjekti v času epidemije niso izpolnjevali v protikoronskih zakonih postavljenih zahtev. Slednje pa je seveda sprožilo kar nekaj nejevolje med podjetniki, računovodje pa so se ob tem soočali tako z različnimi etičnimi dilemami kot tudi različnimi pritiski s strani nadrejenih ali naročnikov. Prav to pa je osrednja tema prispevka.

2 Teoretična izhodišča

2.1 Računovodstvo in računovodske informacije

Računovodstvo je jezik sporazumevanja v podjetju. Kot tako spremlja ekonomsko uspešnost podjetja, kar poenostavljeno prikazujemo kot razliko med vložki in izloški. Merimo jih lahko s prihodki in odhodki oz. s pritoki in odtoki (Mayr, 2007, str. 14). Igličar idr. (2017, str. 18) računovodstvo nadalje opredelijo kot dejavnost vrednostnega spremljanja in proučevanja poslovanja gospodarskega subjekta. Računovodstvo tako zbira, ureja in obdeluje v denarni enoti izražene podatke in na osnovi tega oblikuje informacije, ki se nanašajo na preteklo in/ali prihodnje poslovanje podjetja. To delo opravlja informacijski podsistem, katerega osrednji del je računovodski informacijski sistem (Igličar idr., 2013, str. 17). Računovodstvo zagotavlja informacije o sredstvih, obveznostih do virov sredstev, stroških, prihodkih in odhodkih podjetja. Računovodstvo je tako mogoče opredeliti kot jezik poslovanja (Igličar idr., 2013, str. 19). Vse to služi sprejemanju odločitev.

Poslovodstvo v gospodarskih in negospodarskih subjektih mora namreč sprejemati številne odločitve. Pri tem si pomagajo z informacijami iz različnih virov, a osrednje mesto pri tem imajo računovodske informacije. Hočevar idr. (2012, str. 1) tako pravijo, da poslovodje danes za sprejemanje odločitev nujno potrebujejo informacije o stroških, saj lahko le tako načrtujejo in nadzirajo poslovanje. A poslovanje ni bilo vedno tako kompleksno, kar se je seveda odražalo tudi v kompleksnosti računovodstva. Mesto, vloga in pomen računovodstva so se tako skozi čas spreminjali. Rečemo lahko, da se je računovodstvo razvijalo skupaj z družbo in civilizacijo (Hočevar idr., 2008, str. 10). Z razvojem informacijske tehnologije pa se v poslovanje gospodarskih subjektov vnaša povsem novo dimenzijo. Čeprav so bile informacije za odločevalce vedno pomembne (Dolinšek idr., 2017, str. 12), pa je šele večja stopnja digitalizacije poslovanja pokazala pravi pomen pravočasnih in ustreznih informacij za odločanje.

Sprejemanje odločitev v gospodarskih subjektih temelji na računovodskih in neracunovodskih informacijah. Najpomembnejši formalni viri informacij v gospodarskih subjektih se danes oblikujejo v računovodstvu. In tako je dejstvo, da je glavni namen računovodstva, da vse ravni poslovanja oskrbi s pravočasnimi, sprejemljivimi in natančnimi informacijami za sprejemanje odločitev, skladnimi s cilji organizacije (Dolinšek idr., 2017, str. 12), postalo še pomembnejše.

Za kakovostne odločitve morajo biti informacijske podlage, na podlagi katerih odločitve sprejemamo, ustrezne kakovosti. Temu posebno pozornost namenjajo v uvodu tudi Slovenski računovodski standardi. Ti izpostavljajo predvsem štiri kakovostne značilnosti računovodskih izkazov in s tem tudi celotnega računovodenja, in sicer razumljivost, ustreznost, zanesljivost in primerljivost (Slovenski računovodski standardi 2016 z dopolnitvami 2019, 2018, str. 13). Za računovodske informacije tako velja, da morajo za dosego ciljev poslovanja informacije ustrezati (Zalar, 2002, v: Dolinšek, 2017, str. 15):

- zahtevam po kakovosti: odsotnost napak in zanesljivost informacij;
- zahtevam, povezanim s skrbništvom: uspešnost in učinkovitost zagotavljanja informacij;
- varstvenim zahtevam: zaupnost, neoporečnost, razpoložljivost.

Nikakor pa ne smemo zanemariti tudi tega, da morajo biti računovodske informacije pravočasne, nepristranske, popolne (Turk idr., 2006, str. 56–58) in primerne za sprejemanje odločitev (Glažar, 2018, str. 1). Seveda pa tudi ustrezne (Igličar idr., 2012, str. 16).

Od računovodstva se tako zahteva, da tistim, ki si prizadevajo za uspešnost gospodarskega subjekta, pomaga na eni strani sprejemati poslovne odločitve in na drugi strani ugotoviti, kakšno je gospodarsko in finančno stanje subjekta ter tudi kakšne so možnosti razvoja subjekta v prihodnje (Grivec, 2021a, str. 278). Tovrstna »podpora« je še toliko bolj pomembna v času zaostrenih gospodarskih razmer. V kriznih razmerah je za računovodje pomembno, da s svojim delom ostanejo prvi varuhi premoženja. Takrat morajo biti gospodarski subjekti usmerjeni v dolgoročno delovanje. Pri tem pa morajo težiti k odpravljanju nepotrebnih stroškov (Pustatičnik, 2018, str. 26).

Za uspešno odločanje mora poslovodstvo razpolagati s svežimi informacijami tako iz podjetja kot tudi iz okolja. Računovodske informacije, za katere velja, da se nanašajo tako na pretekle kot prihodnje procese in stanja v gospodarskih subjektih, nastajajo na osnovi vseh delov računovodstva. Turk (2007, v: Dolinšek, 2017, str. 13) tako pravi, da se informacije, ki so pripravljene na podlagi računovodskih podatkov, ki jih obravnavata knjigovodstvo (preteklost) in računovodsko predračunavanje (prihodnost), dopolnjujejo s podatki pri računovodskem nadziranju in analiziranju. Le tako je namreč mogoče sprejemati ustrezne odločitve. To pride še posebej do izraza v kriznih gospodarskih razmerah, ki jih je med drugim povzročila epidemija covid-19.

2.2 Gospodarski pomen računovodstva v kriznih razmerah

Odbor za spremljanje globalne pripravljenosti je že septembra 2019 opozoril, da svet ogroža smrtonosna pandemija in da bi morale biti vlade pripravljene na blaženje

posledic obsežne globalne zdravstvene nevarnosti, ki bi lahko ubila milijone in škodovala svetovnemu gospodarstvu. Z izbruhom pandemije covida-19 decembra 2019 na Kitajskem je do omenjene grožnje dejansko prišlo. Človeštvo se je znašlo v izrednih razmerah, ki so zadevale predvsem zdravje in varnost. A to ni vse, ukrepi za zajezitev širjenja virusa so drastično posegli tudi v vsakdanje življenje posameznikov, javno politiko, družbo kot celoto in gospodarstvo držav celega sveta. Gospodarski subjekti so se morali tako soočiti s prekinjenimi dobavnimi verigami, stečaji, odsotnostjo delavcev. Prav tako pa je narasel javni dolg držav (Leoni idr., 2021, str. 306). Rinaldi idr. (2020, str. 182) se tako strinjajo, da je pandemija covida-19 močno posegla v naše vsakdanje življenje. Vplivi pandemije imajo in bodo imeli daljnosežne posledice za ljudi, podjetja in vlade po vsem svetu. Epidemija covida-19 je tako sprožila številne odzive na individualni ravni, na ravni gospodarskih subjektov ter ravni države kot celote. Zavedati se namreč moramo, da je bila kriza zaradi covida-19 večplastna, tako z vidika resnosti kot trajanja in vplivov. Skratka, brez primere v dosednji zgodovini (Gelmini idr., 2021, str. 1, 16). V implementacijo vsega tega pa so bili aktivno vključeni računovodje, ki pa niso bili vedno ustrezno usposobljeni oz. imeli dovolj časa za kakovostno delo.

Slednje pa ni nenavadno, saj na epidemijo take razsežnosti ni bil pripravljen nihče. Na podlagi različnih raziskav Leoni idr. (2021, str. 307) poročajo, da organizacije, podjetja, vlade in skupnosti večinoma niso pripravljene na soočanje s tako obsežnimi motnjami, kot jih je povzročil covid-19. Odzivi so namreč bili reaktivni in adaptivni, ne pa proaktivni. Tudi Ahrens in Ferry (2021, str. 1340) poročata o tem, da so se odločevalci zanašali predvsem na poročanje o preteklosti, ne pa na napovedi.

Kljub temu, da vemo, da so računovodske informacije pomembne za sprejemanje odločitev, so se računovodske raziskave šele pred kratkim začele ukvarjati z vlogo računovodstva v primeru naravnih nesreč in humanitarnih kriz (Ahrens in Ferry, 2021, str. 1333). Epidemija covida-19 je poudarila pomanjkanje znanja o pomenu računovodstva in prakse upravljanja v globalnih izrednih razmerah, kjer so ogrožena življenja in človeške dejavnosti (Leoni idr., 2021, str. 1310). Da bo treba temu področju dati več pozornosti v prihodnje, poročajo tudi Christ in Burritt (2021, str. 1495). Avtorja Molinari in de Villiers (2021, str. 8) pa na drugi strani poročata o tem, da je covid-19 kljub številnim izzivom sprožil tudi revolucijo učenja in ustvaril prostor za preoblikovanje statusa quo.

Ne glede na vse pa moramo vedeti, da računovodske informacije ne glede na pomembno vlogo, ki jo imajo pri sprejemanju odločitev, niso zadostne. Vsega namreč ne moremo ovrednotiti v denarju. Prav tako se seveda ne nanašajo na področja, ki niso tipično računovodska, ob vsem tem pa pogostokrat temeljijo na ocenah in sodbah (Dolinšek idr., 2017, str. 13–16). Vse to pa vodi do dejstva, da moramo pri odločitvah upoštevati tudi številne neračunovodske informacije, saj nam prav te postavijo računovodske informacije v ustrezen kontekst. V času epidemije covida-19 so odločevalci tako morali upoštevati tudi ukrepe za zajezitev širjenja novega koronavirusa, spremenjene nakupne navade ljudi in nenazadnje tudi spremenjene prodajne poti.

Spremenjene razmere so seveda posegle tudi v delo računovodij. Prav tako pa je epidemija covid-19 v mnogih podjetjih razkrila veliko pomanjkljivosti, saj posloводства niso imela pravih podatkov in so bila neinformirana ter negotova glede sprejemanja nadaljnjih odločitev. Pokazalo se je, da številni vodilni ne razumejo pomena računovodstva danes (Grivec, 2021b). Številna podjetja so namreč še vedno obravnavala računovodske službe kot panogo, ki zgolj beleži podatke, v resnici pa gre za ključno funkcijo, ki jim pomaga sprejemati najboljše odločitve na podlagi podatkov v realnem času (Fortuna, 2022, str. 16). Tako še vedno niso razumeli, da je računovodstvo tisto, ki lahko pomaga sprejemati odločitve na podlagi točnih in pravočasnih informacij (Dolenšek, 2020). Covid-19 pa je zahteval ravno hitre odločitve, saj je bilo treba sprejete odloke hitro implementirati v poslovanje ter pravočasno oddati zahtevke za državno pomoč. Vse to pa je poseglo v rutino računovodij, kar je zahtevalo dodaten napor, da so lahko hitro implementirali zakonske spremembe. Slednjih pa ni bilo malo.

V Sloveniji je država sprejela deset protikoronskih paketov (<https://www.iusinfo.si/medijsko-sredisce/v-srediscu/259417>), s katerimi je poskušala ublažiti gospodarske posledice covid-19 in tako omiliti število brezposelnih ter preprečiti množično zapiranje gospodarskih subjektov (<https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/>). Za implementacijo teh ukrepov so gospodarski subjekti zadolžili računovodje. Ti so namreč bili tisti, ki so v večini primerov, skupaj s kadrovsko službo, bili zadolženi za pripravo podlag za oddajo zahtevkov za pomoč. Pogosto pa so bili odgovorni za oddajo potrebnih vlog v ustreznih rokih in na ustrezen način. Vse to pa se je odražalo v večjem obsegu dela ob rednem delu. Delo pa so jim otežile tudi etične dileme in pritiski nadrejenih oz. strank po prikrajanju informacij. Mnoga podjetja so se namreč znašla v situaciji, da bi morala zapreti svoja vrata. Podjetja so bila namreč deležna pritiskov potrošnikov, širše javnosti in nenazadnje visoko konkurenčnega mednarodnega okolja. Tako so se nekateri gospodarski subjekti posluževali tudi nepoštenih poslovnih praks, kamor uvrščamo tudi prevare. Do slednjih prihaja še pogostejše v kriznih razmerah. Vzrokov za to je več, kot najpogostejše pa se navaja pritiske nad zaposlenimi, priložnosti za nastanek prevar ter nemoralne vrednote posameznikov (Gorenc, 2017, str. 5). V kolikšni meri so se z omenjenimi izzivi srečevali računovodje v Sloveniji pa predstavljamo v nadaljevanju.

3 Metodologija

3.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je predstaviti delo računovodje v času epidemije covid-19, kjer nas je posebej zanimalo, kako je epidemija vplivala na obseg njihovega dela. Pri tem smo ločeno proučevali delo računovodij v računovodskih servisih in računovodij v podjetjih. Ob tem nas je tudi zanimalo, ali so se v tem času pri delu bolj pogosto soočali z etičnimi dilemami kot sicer ter ali so bili deležni tudi pritiskov po kršenju etičnih norm s strani naročnikov/strank oz. nadrejenih. Ker krizne razmere zahtevajo hitre odzive, smo proučevali tudi, ali so se povečale zahteve naročnikov/strank oz. nadre-

jenih po pripravi računovodskih informacij. Na koncu nas je zanimalo tudi, kako bo z delom računovodij v prihodnosti. Ob tem nas je posebej zanimalo, ali bi bilo potrebno v prihodnje dodatno urediti področje delovanja računovodskih servisov.

Cilji raziskave so:

- ☐ proučiti delo računovodij v času epidemije covida-19;
- ☐ ugotoviti, kako pogosto so se računovodje v času epidemije soočali z etičnimi dilemami;
- ☐ ugotoviti pogostost pritiskov naročnikov oz. nadrejenih po kršenju etičnih norm;
- ☐ proučiti morebitne spremembe v pogostosti priprave računovodskih informacij oz. poročanju;
- ☐ ugotoviti stališče računovodij o delu v računovodstvu v prihodnosti.

3.2 Raziskovalna vprašanja in hipoteze

Glede na namen in cilje prispevka smo postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- ☐ RV1: Kolikšen je bil obseg dela računovodij v času epidemije covida-19 glede na čas pred tem?
- ☐ RV2: V kolikšni meri so bili računovodje za svoje delo ustrezno nagrajeni?
- ☐ RV3: Kako pogosto so računovodje deležni pritiskov po kršenju etičnih norm?
- ☐ RV4: V kolikšni meri so se povečale potrebe naročnikov oz. nadrejenih po računovodskih informacijah?
- ☐ RV5: Katera področja dela na področju računovodenja bo treba v prihodnosti dodatno urediti?

Glede na raziskovalna vprašanja smo postavili naslednje hipoteze:

- ☐ H1: Računovodjem v računovodskih servisih se je obseg dela v času epidemije covida-19 povečal bolj kot računovodjem v podjetjih.
- ☐ H2: Računovodje v podjetjih so bili v večji meri ustrezneje nagrajeni za večji obseg dela kot računovodje v računovodskih servisih.
- ☐ H3: Računovodje v računovodskih servisih so bili v času epidemije pogostejše deležni pritiskov po kršenju etičnih norm kot računovodje v računovodskih servisih.
- ☐ H4: Računovodje v podjetjih so morali v času epidemije pogostejše pripravljati računovodske informacije kot računovodje v računovodskih servisih.

3.3 Metode in tehnike zbiranja podatkov

Uporabili smo neeksperimentalno kvantitativno metodo raziskovanja, in sicer tehniko anketiranja. Anketiranje je postopek, s katerim na podlagi ankete raziskujemo in zbiramo podatke, informacije, stališča in mišljenja o raziskovalnem predmetu (Ivančo, 2007, str. 19; Zelenika, 1990, str. 203).

Anketa je ena najbolj poznanih in pogosto uporabljenih tehnik zbiranja podatkov. S pomočjo ankete hitro in preprosto zbiramo podatke od ljudi na osnovi njihovih odgovorov na vprašanja o problemu, ki ga proučujemo (Cencič, 2009, str. 58). Avtorji ob tem poudarjajo, da anketiranje predstavlja eno osrednjih komponent družboslovne metodologije. Primerno je zlasti takrat, kadar želimo z raziskavo zajeti velik krog ljudi (Cencič, 2009, str. 58), a hkrati pridobiti čim bolj kakovostne podatke hitro in ob

čim manjših stroških ter čim manjši porabi drugih virov (Grivec, 2017, str. 151). To je danes še posebej lahko z uporabo spleta, ki postaja vedno pomembnejši. Uporaba spletnih anket v raziskovanju ima namreč številne prednosti tako za raziskovalce kot tudi za respondente. Poleg že omenjene hitrosti zbiranja podatkov naj poudarimo, da gre za računalniško zbiranje podatkov. Tovrsten način namreč omogoča zmanjševanje napak pri vnosu v podatkovno bazo, kontrolo odgovorov ter dinamično prilagajanje vprašalnika (preskoki, rotacija, ...). Ni niti napak zaradi anketarja (Lozar Manfreda idr., 2000, str. 1038).

Ker je bila izvedba slučajnostnega vzorčenja nemogoča, kajti nismo razpolagali z ustreznim vzorčnim okvirom ne za računovodje v računovodskih servisih ne za računovodje v podjetjih, smo se odločili, da bomo izvedli priložnostno vzorčenje (angl. *accidental sampling*), ki je ena izmed oblik neverjetnostnega vzorčenja. Priložnostno vzorčenje, ena najbolj enostavnih oblik neverjetnostnega vzorčenja (Kalton in Vehovar, 2001, str. 169), temelji na izbiri vzorčnih enot, ki so najlažje dosegljive. Pri tem je možnost za reprezentativnost vzorca (v tem primeru) majhna (Bregar idr., 2005, str. 44–45), zato je rezultate tovrstnih raziskav tvegano uporabljati za sklepanje o celotni populaciji, saj je pri takih vzorcih precejšnja verjetnost, da pride do pristranskosti (Kalton in Vehovar, 2001, str. 170). Je pa tovrstno vzorčenje tudi sicer v praksi nadvse razširjeno, saj so taki vzorci mnogo cenejši in izvedbeno hitrejši. Velja, da se ocene velikokrat ne razlikujejo od ocen iz verjetnostnih vzorcev (Kalton in Vehovar, 2001, str. 169).

Glede na to, da smo želeli v raziskavo zajeti kar se da največ enot z različnimi lastnostmi, a se zaradi finančnih omejitev nismo mogli poslužiti komercialnega spletnega panela, smo se zadeve lotili »gverilsko«. Tako smo se odločili za naraščajoče vzorčenje (Dimovski idr., 2005, str. 150), ki ga nekateri imenujejo tudi verižno vzorčenje (Bregar idr., 2005, str. 44–45) oz. princip snežne kepe oz. »snowball sampling«.

Prav tako smo uporabili statistično metodo, v okviru katere smo s programoma MS Excel in IMB SPSS Statistics 26 analizirali rezultate ankete ter jih za boljšo preglednost prikazali grafično in prikazali vzročno-posledične odnose med proučevanimi spremenljivkami ter preverili postavljene hipoteze.

3.4 Opis instrumenta

Anketni vprašalnik smo oblikovali na osnovi proučevane literature (Škandro in Ramčič Salkić, 2021; Leoni idr., 2021; Rinaldi idr., 2020; Grivec, 2014) ter aktualnih razmer v času epidemije covid-19. Tako smo anketirancem najprej postavili nekaj demografskih vprašanj, in sicer kje računovodje delajo, ali v računovodskem servisu ali v računovodstvu podjetja. Nato smo jih vprašali, kakšna je njihova dosežena izobrazba, od kod prihajajo ter koliko časa opravljajo delo računovodje. Pri tem smo računovodje v računovodskem servisu vprašali tudi, kako dolgo deluje njihov računovodski servis ter kako velik je. O velikosti gospodarskega subjekta smo vprašali tudi računovodje v podjetjih.

V nadaljevanju smo anketirance spraševali, kako je na njihovo delo vplivala epidemija covid-19, za koliko se jim je povečal obseg dela in kako oz. v kolikšni meri

so bili za več dela tudi ustrezno nagrajeni. Ob tem smo jih vprašali tudi, ali so zaradi kriznih razmer zaradi covida-19 morali pogosteje pripravljati poročila oz. računovodske informacije. Za potrebe v prispevku zastavljenih ciljev (raziskava je bila sicer obsežnejša in je zajemala različne vidike proučevanja dela računovodij in izzivov, s katerimi se pri tem srečujejo) smo anketirance vprašali tudi, ali menijo, da bi bilo potrebno v prihodnosti področje računovodskih servisov dodatno urediti in kako.

3.5 Predstavitev vzorcev

3.5.1 Vzorec računovodij v računovodskih servisih

V raziskavi je sodelovalo 184 računovodij, ki delajo v računovodskih servisih. Anketirani računovodje so prihajali iz celotne Slovenije. Največ jih je bilo iz Osrednjeslovenske regije (38 %), Podravske in Savinjske regije (11 %). Z 10-odstotnim deležem so sledili anketiranci iz Gorenjske regije (10 %), s 7-odstotnim deležem pa anketiranci iz Primorsko-notranske regije. Računovodje iz ostalih regij so bili v vzorcu zajeti v manjšem deležu.

Računovodje, zajeti v vzorec, so imeli različno izobrazbo. Med njimi je bilo največ takih, ki so imeli zaključeno univerzitetno izobrazbo oz. drugo bolonjsko stopnjo (29 %), še dodatnih 25 % pa jih je imelo zaključeno visoko šolo oz. prvo bolonjsko stopnjo študija. S 23-odstotnim deležem so bili v vzorec vključeni anketiranci z višjo šolo. 18 % anketirancev je imelo zaključeno štiriletno srednjo šolo, 5 % pa znanstveni magisterij ali doktorat. V vzorec pa nismo zajeli računovodij s poklicno šolo.

Anketirani računovodje opravljajo delo računovodje različno dolgo, in sicer je največ anketiranih (23 %) na delovnem mestu računovodje delovalo več kot 30 let, sledili so anketiranci z delovno dobo na mestu računovodje v obsegu od 26 do 30 let (22 % anketirancev) in od 21 do 25 let (20 % anketiranih). Po 10 % anketiranih je kot računovodja delovalo od 11 do 15 let oz. od 16 do 20 let. 7 % oz. 8 % anketirancev je na delovnem mestu računovodje delovalo od 1 do 5 let oz. od 6 do 10 let. V vzorec pa nismo zajeli računovodij, ki delo računovodje opravljajo manj kot eno leto.

61 % anketirancev deluje v računovodskih servisih z do vključno 3 zaposlenimi, 28 % v srednje velikih računovodskih servisih (od 4 do 7 zaposlenih) in 11 % v velikih računovodskih servisih (8 in več zaposlenih). Tako tudi ne preseneča, da 74 % strank računovodskih servisov, iz katerih prihajajo anketiranci, predstavljajo mikro poslovni subjekti (do 10 zaposlenih), 16 % srednje veliki subjekti (od 10 do 50 zaposlenih) in 8 % pa srednje veliki subjekti (od 50 do 250 zaposlenih), samo 2 % strank računovodskih subjektov predstavljajo veliki subjekti.

Računovodski servisi, iz katerih so prihajali anketiranci, so bili na trgu različno dolgo. Tako je po 21 % računovodskih servisov na trgu prisotnih več kot 30 let oz. od 25 do 30 let, sledili so računovodski servisi, ki so na trgu od 20 do 25 let (19 %) in od 15 do 20 let (16 %). Z 9-odstotnim deležem so sledili računovodski servisi, ki so na trgu prisotni od 10 do 15 let oz. od 6 do 10 let. V vzorec pa nismo zajeli anketirancev, ki delajo v računovodskih servisih, ki so na trgu manj kot eno leto, tudi samo 5 % je bilo takih, ki so delali v računovodskih servisih, ki so na trgu prisotni od 1 do 5 let.

3.5.2. Vzorec računovodij v podjetjih

V raziskavi je sodelovalo 44 računovodij, ki delajo v podjetjih. Anketirani računovodje so prihajali iz celotne Slovenije. Največ jih je bilo iz Osrednjeslovenske regije (22 %), Jugovzhodne (19 %) in Savinjske regije (17 %). Z 8-odstotnim deležem so sledili anketiranci iz Podravske regije, s 6-odstotnim deležem pa anketiranci iz Pomurske, Koroške in Obalno-kraške regije. Računovodje iz ostalih regij so bili v vzorcu zajeti v manjšem deležu.

Računovodje, zajeti v vzorec, so imeli različno izobrazbo. Med njimi je bilo največ takih, ki so imeli zaključeno univerzitetno izobrazbo oz. drugo bolonjsko stopnjo (44 % anketiranih), še 25 % jih je imelo dokončano visoko šolo oz. prvo bolonjsko stopnjo študija. 20 % anketirancev je imelo zaključeno višjo šolo, 11 % pa štiriletno srednjo šolo. V vzorec pa nismo zajeli računovodij s poklicno šolo in računovodij z znanstvenim magisterijem oz. doktoratom.

Anketirani računovodje so imeli tudi različen čas dela na delovnem mestu računovodje, in sicer ima največ anketiranih (20 % oz. 19 %) na delovnem mestu računovodje delovne dobe od 1 do 5 let oz. od 11 do 15 let, sledili so anketiranci z delovno dobo na mestu računovodje od 6 do 10 let (17 % anketirancev) in z od 21 do 25 let (14 % anketiranih). 11 % anketirancev je kot računovodja delalo od 26 do 30 let, po 8 % anketiranih pa je kot računovodja delalo od 16 do 20 let oz. več kot 30 let. V vzorec pa smo zajeli tudi 3 % računovodij, ki delo opravljajo manj kot eno leto.

40 % anketirancev deluje v okviru srednje velikih poslovnih subjektov (od 50 do 249 zaposlenih), po 23 % anketirancev v okviru mikro subjektov (do 10 zaposlenih) oz. velikih subjektov (nad 250 zaposlenih). V vzorec pa smo zajeli 14 % anketirancev, ki delujejo v okviru majhnih poslovnih subjektov (od 10 do 49 zaposlenih). Večina njih je delala v družbi z omejeno odgovornostjo (69 %), po 6 % pri samostojnih podjetnikih oz. v delniških družbah. Ostali anketirani računovodje pa so prihajali iz javnega sektorja.

3.6 Potek raziskave

Raziskava je potekala od 22. maja do 22. avgusta 2022. In sicer smo povezavo do spletne ankete posredovali na 456 naslov družb in samostojnih podjetnikov posameznikov, ki opravljajo računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje in so v skladu z razvrstitvijo, ki jo predpisuje standardna klasifikacija dejavnosti 2008, razporejeni pod številko 69.200 ter so vpisani v Register članov Zbornice računovodskih servisov. Prav tako smo povezavo do spletne ankete posredovali vsem računovodjem, katerih e-naslove smo imeli, ter jih hkrati prosili, da e-pošto skupaj s povezavo do spletne ankete posredujejo svojim stanovskim kolegom in hkrati naslovnike prosijo, da izpolnijo anketo. Povezavo do ankete pa smo objavili tudi na družbenem omrežju Facebook, in sicer tako na osebni profilu kot tudi v zaprti skupini računovodij. Vse z namenom, da bi v raziskavo vključili starostno, izobrazbeno in geografsko razpršen vzorec.

4 Rezultati in razprava

Rezultati raziskave so pokazali, da se je obseg dela v času epidemije covida-19 povečal prav vsem računovodjem. O tem namreč poroča kar 97,28 % računovodij v računovodskih servisih in 79,55 % računovodij iz podjetij.

Kot vidimo iz tabele spodaj, se je obseg dela računovodij v računovodskih servisih v povprečju povečal za več kot pri računovodjih v podjetjih. Tako kar 17,87 % računovodij iz računovodskih servisov poroča, da se je obseg dela povečal za več kot 50 %, pri čemer so med njimi celo 2,79 % takih, ki se jim je obseg dela povečal za več kot 90 %. Na drugi strani pa samo 8,82 % računovodij iz podjetij poroča o povečanju obsega za več kot 50 % oz. konkretnije za 51–70 %. V obeh proučevanih skupinah računovodij pa največ anketirancev poroča o povečanju obsega dela za 11–30 %.

Tabela 1: Povečanje obsega dela računovodij v času epidemije covida-19

<i>Obseg povečanja</i>	<i>Računovodje v računovodskih servisih</i>	<i>Računovodje v podjetjih</i>
do 10 %	4,47 %	14,71 %
11–30 %	48,60 %	50,00 %
31–50 %	29,05 %	26,74 %
51–70 %	10,61 %	8,82 %
71–90 %	4,47 %	0 %
nad 90 %	2,79 %	0 %

Vir: Anketa, 2022.

Naše ugotovitve potrdimo tudi s t-testom za neodvisne vzorce. V tabeli 2 tako vidimo, da pri stopnji značilnosti $p < 0,05$ ugotovimo statistično značilno razliko v aritmetičnih sredinah med preizkušenima dvojicama, kar pomeni, da lahko prvo hipotezo potrdimo. Trdimo torej lahko, da se je računovodjem v računovodskih servisih obseg dela v času epidemije covida-19 povečal bolj kot računovodjem v podjetjih.

Tabela 2: Rezultati t-testov za neodvisne vzorce za razlike v obsegu povečanja dela računovodij v računovodskih servisih in podjetjih

<i>Trditev</i>		<i>Računovodje v rač. servisih</i>		<i>Računovodje v podjetjih</i>		<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
		$\bar{x}$	<i>SD</i>	$\bar{x}$	<i>SD</i>			
1.	Obseg povečanja dela v času epidemije covida-19	2,70	1,058	2,29	0,836	2,134	211	,034*

* Razlike so statistično pomembne na ravni $p < 0,05$.

Vir: Anketa, 2022.

Slednje je tudi razumljivo, saj računovodje v računovodskih servisih običajno skrbijo za več različnih strank, ki prihajajo iz različnih dejavnosti. Tudi v našem primeru smo namreč ugotovili, da posamezen računovodski servis skrbi v povprečju za 101 podjetje, obenem pa ima 89 % računovodskih servisov zaposlenih samo do vključno 7 oseb. Skrb za več strank pa je v času epidemije covida-19 pomenila, da je moral posamezni računovodja spremljati zakonske podlage za različne dejavnosti.

Vlada Republike Slovenije je namreč v tem času sprejela več paketov ukrepov za omilitve posledic epidemije. Vsi ti omenjeni protikoronski zakoni so bili ključni dejavnik za delo računovodij. Morali so se spoznati z njimi, jih preučiti in jih pravilno vnesti v poslovanje podjetja. Ker so se zakoni pogosto dopolnjevali in spreminjali, je v delu računovodij nastala zmeda in skrb. Vemo, da računovodenje ne pomeni samo vnašanje poslovnih dogodkov v priporočene programe, ampak je potrebno poznati tudi ozadje teh dogodkov in njihovo analiziranje (Fortuna in Grivec, 2021, str. 194–196).

Kljub povečanemu obsegu dela pa računovodje niso bili ustrezno nagrajeni (tabela 3).

Tabela 3: Plačilo za povečan obseg dela računovodij v času epidemije covid-19

<i>Obseg povečanja</i>	<i>Računovodje v računovodskih servisih</i>	<i>Računovodje v podjetjih</i>
ne, popolnoma nič	40,22 %	61,76 %
da, zgolj nekaj	44,69 %	32,35 %
da, približno polovico	8,38 %	0 %
da, večino	6,70 %	2,94 %
da, vse	0 %	2,94 %

Vir: Anketa, 2022.

Iz tabele vidimo, da niti en računovodja iz računovodskih servisov ni mogel vsega dodatnega dela zaračunati svojim strankam. Istočasno pa je bilo celo 40,22 % takih, ki za dodatno delo niso zaračunali popolnoma nič oz. zgolj nekaj (44,69 % anketiranih). Ne veliko bolje se ni godilo niti računovodjem v podjetjih, saj tudi tu kar 61,76 % računovodij poroča, da za dodatno delo niso bili popolnoma nič nagrajeni, a še vedno je med njimi bilo vsaj 2,94 % takih, ki so bili plačani za vse, kar so morali zaradi epidemije narediti več.

V drugi hipotezi smo predpostavljali, da so bili računovodje v podjetjih v večji meri ustrezneje nagrajeni za večji obseg dela kot računovodje v računovodskih servisih. Glede na rezultate t-testa ($t = 1,783$, $p = 0,076$) hipoteze ne moremo potrditi, kar pomeni, da ne moremo trditi, da so bili računovodje v podjetjih bolj pošteno nagrajeni kot računovodje v računovodskih servisih.

O neustreznem nagrajevanju ob večjem obsegu dela so poročali računovodje tudi v letu 2021, kjer so računovodje kot razloge navajale dejstvo, da so njihove stranke iz dejavnosti, ki jih je epidemija najbolj prizadela, in tako niso imeli srca zaračunati dodatno opravljene storitve. Obenem pa so tudi izpostavili, da stranke kljub večjemu obsegu dela niso želele le-tega plačevati, čeprav so hkrati zahtevale kakovostno in pravočasno izvedbo naročenega (Grivec, 2021).

Ne samo, da so računovodje morali delati več, morali so tudi spremljati zakonodajo in se pri tem pravilno odločati. Računovodstvo namreč ni zgolj beleženje poslovnih dogodkov (Fortuna in Grivec, 2021, str. 196). Vsako odločitev so morali natančno presojati in se glede na kratke roke za uveljavljanje pomoči hitro odločati. Tako so se ob delu pogosto srečevali z etičnimi dilemami. Prav tako pa so bili deležni pritiskov s strani strank oz. nadrejenih (tabela 4).

Tabela 4: Etične dileme računovodij in etični pritiski nanje v času epidemije covid-19

Trditev		f%				
		1 – sploh ne velja	2 – ne velja	3 – niti niti	4 – velja	5 – popolnoma velja
Pri delu v času covid-19 sem bil/-a bolj pogosto soočena z etičnimi dilemami kot sicer.	Računovodje v rač. servisih	6,03	13,25	30,72	36,75	13,25
	Računovodje v podjetjih	8,11	21,62	24,32	35,14	10,81
Stranke so v razmerah covid-19 izvajale pritisk po kršenju etičnih norm bolj intenzivno kot sicer.	Računovodje v rač. servisih	6,02	24,70	31,33	30,12	7,83
	Računovodje v podjetjih	18,91	35,14	24,32	16,22	5,41

Vir: Anketa, 2022.

Kot vidimo iz tabele 4, je 50,00 % anketiranih računovodij v računovodskih servisih poročalo o tem, da so se v času epidemije covid-19 z etičnimi dilemami srečevali pogosteje kot pred epidemijo. Med njimi pa je bilo samo 19,28 % takih, za katere to ni veljalo oz. sploh ni veljalo. Tudi med računovodji v podjetjih je bilo 45,95 % takih, ki so se v času epidemije z etičnimi dilemami srečevali pogosteje. Istočasno pa so bili oboji pri svojem delu deležni pritiskov po kršenju etičnih norm. O tem je namreč poročalo kar 37,95 % računovodij iz računovodskih servisov in 21,63 % računovodij iz podjetij.

Z raziskavo smo želeli preveriti, kateri so bili pogosteje izpostavljeni pritiskom (hipoteza 3).

Tabela 5: Rezultati t-testov za neodvisne vzorce za razlike v mnenju o pogostosti etičnih dilem in pritiskov po kršenju etičnih norm

Trditev		Računovodje v rač. servisih		Računovodje v podjetjih		t	df	p
		$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD			
1	Pri delu v času covid-19 sem bil/-a bolj pogosto soočena z etičnimi dilemami kot sicer.	3,38	1,06	3,19	1,15	0,969	201	,334
2.	Stranke so v razmerah covid-19 izvajale pritisk po kršenju etičnih norm bolj intenzivno kot sicer.	3,09	1,05	2,54	1,14	2,834	201	,005*

* Razlike so statistično pomembne na ravni $p < 0,05$.

Vir: Anketa, 2022.

Predpostavljali smo, da so bili računovodje v računovodskih servisih pogosteje izpostavljeni pritiskom svojih strank kot računovodje v podjetjih s strani nadrejenih. Glede na povprečne stopnje strinjanja s trditvijo ugotavljamo, da je temu res tako, saj pri stopnji značilnosti $p < 0,05$ ugotovimo statistično značilno razliko v aritmetičnih sredinah med obema skupinama računovodij, kar pomeni, da lahko hipotezo potrdimo.

V kriznih razmerah so računovodske informacije za sprejemanje odločitev še bolj pomembne kot v »normalnih« gospodarskih razmerah. Posledično nas je v nadaljevanju zanimalo, ali so računovodje morali posledično v času epidemije covid-19 pogosteje pripravljati računovodske informacije za svoje naročnike (stranke oz. nadrejene).

Tabela 6: Pogostost priprave računovodskih informacij v času epidemije covid-19

Trditev		f%				
		1 – sploh ne velja	2 – ne velja	3 – niti niti	4 – velja	5 – popolnoma velja
V času covid-19 so se povečale zahteve strank/nadrejenih po pogostosti poročanja oz. pripravi računovodskih informacij.	Računovodje v rač. servisih	1,20	6,63	25,90	41,57	24,70
	Računovodje v podjetjih	8,12	18,92	24,32	24,32	24,32

Vir: Anketa, 2022.

Iz tabele 6 vidimo, da sta obe skupini anketirancev poročali o povečanih potrebah strank oz. nadrejenih po računovodskih informacijah. In sicer se je s tem, da za njih to velja oz. popolnoma velja, strinjalo 66,27 % anketiranih računovodij iz računovodskih servisov in 48,64 % računovodij iz podjetij. Presenetljivo pa je 8,12 % slednjih poročalo, da za njih sploh ne velja, da bi morali poročila pripravljati pogosteje.

Pred samo raziskavo smo predpostavljali, da bodo o zahtevah po pogostejšem poročanju v večji meri poročali računovodje v podjetjih. Kar pa glede na povprečno stopnjo strinjanja in narejeni t-test ne moremo trditi, saj pri stopnji značilnosti $p < 0,05$ hipoteze 4 ne moremo potrditi.

Tabela 7: Rezultati t-testov za neodvisne vzorce za razlike v mnenju o pogostosti poročanja

Trditev	Računovodje v rač. servisih		Računovodje v podjetjih		t	df	p
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD			
V času covid-19 so se povečale zahteve strank/nadrejenih po pogostosti poročanja oz. pripravi računovodskih informacij.	3,82	0,92	3,38	1,28	1,988	44,741	,053

* Razlike so statistično pomembne na ravni $p < 0,05$.

Vir: Anketa, 2022.

Za konec smo računovodje vprašali tudi, ali je potrebno področje računovodskih servisov v prihodnje dodatno urediti. S tem se strinja večina anketiranih, in sicer 62,07 % računovodij v podjetjih in 72,32 % računovodij v računovodskih servisih. Je pa zanimivo o tem neodločenih precej anketirancev, in sicer 34,48 % računovodij v podjetjih in 23,21 % računovodij v računovodskih servisih.

Tabela 8: Prihodnost računovodskih servisov

Trditev	Računovodje v rač. servisih		Računovodje v podjetjih	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
Uvedba minimalne stopnje izobrazbe	3,88	1,061	4,44	0,629
Pridobitev licence za vodje računovodskega servisa	3,86	1,109	4,06	0,998
Določiti minimalno število ur usposabljanja v enem letu	4,11	0,699	4,31	1,014
Večji nadzor nad računovodskimi servisi in njihovimi lastniki	3,96	1,017	4,19	0,655

Vir: Anketa, 2022.

Kot vidimo iz tabele 8, se računovodje z vsemi predlogi strinjajo z visokimi povprečnimi stopnjami. Pri tem vidimo, da računovodje v podjetjih vidijo večjo nujnost ureditve področja delovanja računovodskih servisov kot računovodje, ki so del tega. Slednji računovodje se še najbolj strinjajo ($\bar{x} = 4,11$) s tem, da je potrebno uvesti minimalno število ur usposabljanja v enem letu, medtem kot se najmanj strinjajo, da je treba uvesti minimalno stopnjo izobrazbe. Ne glede na ugotovljene razlike v povprečnih stopnjah strinjanja med vzorcema pa pri stopnji značilnosti $p < 0,05$ ne moremo trditi, da razlike obstajajo.

5 Sklep

Pandemija covid-19 je pokazala, da je svet ranljiv in da je poslovanje gospodarskih subjektov v 21. stoletju še kako povezano. Spoznali smo tudi, da je bila pripravljenost družbe kot celote na tako obsežno krizo nezadostna. Obenem pa smo spoznali, da je izhod iz kriznih razmer mogoč le z usklajenim delovanjem vsakega posameznika in družbe kot celote. Spoznali smo namreč, da za izhod niso bili zadostni le ukrepi na področju zdravstva, ampak so zaradi prelivanja zdravstvene krize na področje gospodarstva morali biti sprejeti obsežni paketi ukrepov tudi na tem področju. Njihova implementacija ni bila vedno najenostavnejša, kar so pri svojem delu občutili računovodje tako v računovodskih servisih kot v podjetjih. Glede na rezultate raziskave v Sloveniji pa so se računovodje ob tem soočali še s pogostimi etičnimi dilemami ter pritiski nadrejenih oz. strank. Pri tem so računovodje v računovodskih servisih bili tega deležni pogostejše kot računovodje v podjetjih. To je prav gotovo področje, ki ga bo treba v prihodnje še strožje urediti, saj je treba zagotoviti, da so računovodske informacije odraz realnega stanja poslovanja subjektov in ne posledica želja in interesov odločevalcev oz. lastnikov.

Glede na rezultate pa z zadovoljstvom ugotavljamo, da so se odločevalci začeli zavedati pomena računovodskih informacij, saj so od računovodij pričakovali pogostejše poročanje kot pred epidemijo covid-19. Bi pa seveda bilo potrebno čez nekaj let preveriti, ali se je ta trend nadaljeval ali je bilo slednje zgolj posledica kriznih raz-

mer in dejstva, da so bili gospodarski subjekti deležni različnih državnih pomoči ob izpolnjevanju vnaprej postavljenih pogojev.

Malči Grivec, PhD

Accounting During The Covid-19 Epidemic And Tomorrow

Accounting is the language of communication in a business. As such, it monitors the economic performance of a company, which can be simplified as the difference between inputs and outputs. These can be measured in terms of revenues and expenses or inflows and outflows (Mayr, 2007, p. 14). Igličar et al. (2017, p. 18) further define accounting as the activity of monitoring and studying the performance of a business entity. Thus, accounting collects, organises and processes data expressed in monetary units and, on this basis, generates information about the past and/or future performance of an entity. This work is performed by the information subsystem, the central component of which is the accounting information system (Igličar et al., 2013, p. 17). The accounting system provides information about a company's assets, liabilities, costs, revenues, and expenses. Accounting can thus be defined as the language of business (Igličar et al., 2013, p. 19). All this is used for decision making.

Decision making in business entities is based on accounting and non-accounting information. The most important formal sources of information in business entities today are formed in accounting. Even more important is the fact that the main purpose of accounting is to provide all levels of management with timely, acceptable and accurate information for decision making in accordance with the goals of the organisation (Dolinšek et al., 2017, p. 12).

Nevertheless, it is important to remember that accounting information, however important its role in decision making, is not sufficient. Not everything can be valued in monetary terms. Moreover, they naturally cover areas that are not typical for accounting, and they are often based on estimates and judgments (Dolinšek et al., 2017, pp. 13–16). All of this leads to the need to consider a lot of non-accounting information when making decisions, as it is what puts accounting information into context in the first place. For example, during the COVID-19 epidemic, decision makers also had to consider the measures taken to contain the spread of the new coronavirus, the changes in people's purchasing habits, and, last but not least, the changes in distribution channels.

The changing situation, of course, affected the work of accountants. However, the COVID-19 epidemic also exposed many shortcomings in many companies, as management did not have the right data, was uninformed and unsure how to make further decisions. It became apparent that many managers do not understand the importance of accounting today (Grivec, 2021b). In fact, many companies still view accounting departments as a line of business that simply records data, when in fact it is a key

function that helps them to make the best decisions based on real-time data (Fortuna, 2022, p. 16). So, they have yet to understand that accounting can help to make decisions based on accurate and timely information (Dolenšek, 2020). However, COVID-19 required quick decisions, as the adopted decrees had to be implemented in the companies quickly and the applications for state aid had to be submitted on time. All of this affected the routine of accountants, who had to put in extra effort to quickly implement the legal changes, which were not few.

In Slovenia, the state adopted ten economic stimulus packages (<https://www.iu-sinfo.si/medijsko-sredisce/v-srediscu/259417>) to mitigate the economic impact of COVID-19 in order to alleviate unemployment and prevent mass closures of commercial enterprises (<https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljjanje-posledic-epidemije/>). Economic operators hired accountants to implement these measures. In most cases, they were responsible, together with the human resources department, for preparing the basis for aid applications. However, they were often also responsible for the timely and proper submission of the required applications. All of this resulted in a heavier workload in addition to their regular work. This was complicated by ethical dilemmas and pressure from supervisors or customers to withhold information. Many companies found themselves forced to close their doors. They faced pressure from consumers, the public and, not least, strong international competition. As a result, some companies have also resorted to unfair business practices, including fraud. The latter is even more common in times of crisis. There are several reasons for this, but among the most common are the pressure on employees, the opportunities for fraud, and the immoral values of individuals (Gorenc, 2017, p. 5).

The aim of this study is to present the work of accountants during the COVID-19 epidemic, and we were particularly interested in how the epidemic affected the volume of their work. To do this, we examined the work of accountants in accounting services and of accountants in businesses separately. We were also interested in whether they faced ethical dilemmas at work more frequently during this period and whether they were also pressured by clients or supervisors to violate ethical norms. Since crisis situations require quick responses, we also investigated whether there had been an increase in demands from customers/clients/supervisors to produce accounting information. Finally, we wanted to know what the future holds for the work of accountants. In this context, we were particularly interested in whether there will be a need for further regulation of the work of accountants in the future.

We used a non-experimental quantitative research method, namely the survey technique. Since we wanted to capture as many entities with different characteristics as possible, but could not use a commercial web-based panel for financial reasons, we chose a "guerrilla" approach. We decided to use ascending sampling (Dimovski et al., 2005, p. 150), which is also known as chain sampling (Bregar et al., 2005, pp. 44–45) or snowball sampling.

We also used a statistical method in which we analysed the results of the survey using MS Excel and IBM SPSS Statistics 26, and plotted them graphically for clarity to show cause-effect relationships among the variables studied.

The survey was conducted from 22 May to 22 August 2022, and the link to the online survey was sent to 456 addresses of companies and sole proprietors engaged in accounting, bookkeeping, auditing, and tax-consulting activities, classified under number 69,200 according to the 2008 Standard Classification of Activities and listed in the Chamber of Accountancy Services' Register of Members. We also forwarded the link to the online survey to all auditors whose e-mail addresses we had and asked them to forward the e-mail, together with the link to the online survey, to their professional colleagues and to invite the addressees to complete the survey. We also posted the link to the survey on Facebook, both on our personal profile and in a closed group of auditors.

The survey was completed by 184 accountants working in accounting practices and 44 accountants working in businesses. The accountants came from all over the country and had varying lengths of service as accountants.

The survey results showed that workload increased for all accountants during the COVID-19 epidemic. In fact, 97,28% of accountants in accounting services and 79,55% of accountants in businesses reported this. In addition, we found that, on average, the workload of accountants in accounting services increased more than that of accountants in firms ($t = 2.134$, $p = 0.034$). For example, 17,87% of accountants in accounting services report that their workload has increased by more than 50%, and as many as 2,79% of them report that their workload has increased by more than 90% –the same percentage of accountants in firms report that their workload has increased by more than 50%. In contrast, only 8,82% of corporate accountants report an increase in workload of more than 50%, more specifically between 51 and 70%. However, in both groups of accountants surveyed, most respondents report an increase in workload between 11–30%.

The survey also found that not a single accountant from the accounting services was able to charge their clients for all the additional work. At the same time, 40,22% charged for little or no additional work (44,69% of respondents). Accountants in companies did not fare much better: 61,76% of accountants reported that they were not paid anything for the extra work; on the other hand, 2,94% of them were paid for everything they had to do extra because of the epidemic.

We also looked at how often accountants faced ethical dilemmas and pressures to hide information. The results show that 50,00% of the accountants surveyed in accounting departments said they had faced ethical dilemmas more often during the COVID-19 epidemic than before the epidemic. However, only 19,28% of them felt that this was not the case or not at all. Even among corporate accountants, 45,95% said they had faced ethical dilemmas more often during the epidemic. At the same time, both were under pressure to violate ethical standards in their work. In fact, 37,95% of accountants in accounting services and 21,63% of accountants in businesses reported doing so.

In light of the above, it is not surprising that 62,07% of corporate accountants and 73,32% of service sector accountants believe that the field of accounting services should be further regulated in the future. Interestingly, however, a significant number

of respondents were undecided on this issue, namely 34,48% of auditors in companies and 23,21% of auditors in accounting services. We also found that accountants in businesses see a greater need for regulation of the accounting services area than accountants who are part of an accounting service. The latter were most likely to agree ($\bar{x} = 4.11$) that a minimum number of continuing education hours per year should be implemented, while they were least likely to agree that a minimum level of education should be implemented.

LITERATURA

1. Ahrens, T. in Ferry, L. (2021). Accounting and accountability practices in times of crisis: a Foucauldian perspective on the UK government's response to covid-19 for England. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(6), 1332–1344. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-07-2020-4659>
2. Bregar, L. idr. (2005). Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: izbrane teme. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
3. Cencič, M. (2009). Kako poteka pedagoško raziskovanje: primer kvantitativne empirične neeksperimentalne raziskave. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
4. Christ, K. L. in Burritt, R. L. (2021). Accounting for modern slavery risk in the time of covid-19: challenges and opportunities. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(6), 1484–1501. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-08-2020-4726>
5. Dimovski, V. idr. (2005). Metode raziskovalnega dela. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
6. Dolenšek, T. (2020). V času krize in po njej računovodje najpomembnejši zavezniki menedžerjev. *Svet kapitala*. Dostopno na: <https://svetkapitala.delo.si/mnenja/v-casu-krize-in-po-njej-racunovodje-najpomembnejši-zavezniki-menedzerjev/> (pridobljeno 15. 5. 2021).
7. Dolinšek, T. idr. (2017). Spletno računovodsko poročanje slovenskih podjetij. Celje: Fakulteta za komercialne in poslovne vede.
8. Fortuna, K. (2022). Vloga računovodstva v času pandemije covid-19. Diplomsko naloga. Novo mesto: Univerza v Novem mestu Fakulteta za ekonomijo in informatiko.
9. Fortuna, K. in Grivec, M. (2021). Računovodenje v času covida-19. V: Ljubojević, G. in Ljubojević, Č. (ur.). VI mednarodna naučno-stručna studentska konferencija SKEI 2021, Savremeni krizni menadžment. Beograd: MBS - Visoka škola modernog biznisa, (str. 192- 200).
10. Gelmini, L. idr. (2021). Accounting and Accountability: covid-19 and the Case of Italy. *Sustainability*, 13(4100), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su13084100>
11. Glažar, T. (2018). Načrtovanje in organiziranje knjigovodstva proizvodnje za potrebe notranjega poročanja. Ljubljana: Inštitut za poslovno računovodstvo pri Visoki šoli za računovodstvo in finance.
12. Gorenc, M. (2017). Benfordov zakon kot uporabno orodje za odkrivanje prevar v računovodskih izkazih. Ljubljana: Inštitut za poslovno računovodstvo.
13. Grivec, M. (2017). Vpliv oglaševanja zdravil na zdravnike in potrošnike. Doktorska disertacija. Novo mesto: Fakulteta za poslovne in upravne vede.
14. Grivec, M. (2021). Računovodsko delo v času covida-19. V: 11. računovodski posvet Dolenjske in Bele krajine. Novo mesto: Gospodarska zbornica Dolenjske in Bele krajine. Spletna stran: https://www.gzdbk.si/media/pdf/sekcije/SRS/2021/Malci_Grivec.pdf.
15. Grivec, M. (2021a). Računovodski servisi in Covid-19. V: Agić, Z. (ur.). Računovodstvo i revizija u teoriji i praksi. Banja Luka: Banja Luka College, Besjeda Banja Luka, (str. 277–287).
16. Grivec, M. (2021b). Računovodsko delo v času covida-19. Dostopno na: https://www.gzdbk.si/media/pdf/sekcije/SRS/2021/Malci_Grivec.pdf (Pridobljeno 10. 5. 2022)
17. Hočevar, M. idr. (2008). Osnove računovodstva gospodarskega in javnega sektorja. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

18. Hočevar, M. idr. (2012). Poslovodno računovodstvo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
19. <https://www.iusinfo.si/medijsko-sredisce/v-srediscu/259417> (Pridobljeno 10. 5. 2022)
20. Igličar, A. idr. (2012). Uvod v računovodstvo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
21. Igličar, A. idr. (2013). Uvod v računovodstvo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
22. Igličar, A. idr. (2017). Osnove računovodstva. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
23. Ivanko, Š. (2007). Raziskovanje in pisanje del. Metodologija raziskovanja in pisanja strokovnih in znanstvenih del. Kamnik: Cubus image d.o.o.
24. Kalton, G. in Vehovar, V. (2001). Vzorčenje v anketah. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
25. Leoni, G. idr. (2021). Accounting, management and accountability in times of crisis: lessons from the covid-19 pandemic. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(6), 1305–1319. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-05-2021-5279>
26. Lozar Manfreda, K. idr. (2000). Veljavnost interneta kot anketnega orodja. *Teorija in praksa*, 37(6), 1035–1051.
27. Mayr, B. (2007). Uvod v računovodstvo. Ljubljana: Abeceda storitve.
28. Molinari, M. in de Villiers, C. (2021). Qualitative accounting research in the time of covid-19 – changes, challenges and opportunities. *Pacific Accounting Review*. <https://doi.org/10.1108/PAR-09-2020-0176>
29. Pustatičnik, K. (2018). Finančna kriza in uspešnost poslovanja računovodskih servisov v Sloveniji. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
30. Rinaldi, L. idr. (2020). Accounting in times of the covid-19 pandemic: a forum for academic research. *Accounting Forum*, 44(3), 180–183. <https://doi.org/10.1080/01559982.2020.1778873>
31. Slovenski računovodski standardi 2016 z dopolnitvami 2019 (2018). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo. Dostopno na <https://si-revizija.si/datoteke/standardi/1444/srs-2016-knjiga-popravki-2018.pdf> (Pridobljeno 11.5.2021)
32. Škandro, S. in Ramičić Salkić (2021). Uticaj krize covid-19 na etično ponašanje profesionalnih računovođa. V: Hasanbegović, E. idr. (ur.). *Financijsko - računovodstvena profesija u novom okruženju*. 3. Međunarodna naučno-stručna konferencija »FIRA 2021«, (str. 269–282).
33. Turk, I. idr. (2006). Poslovodno računovodstvo. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
34. Zelenika, R. (1990). Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Ljubljana: Partizanska knjiga.

Izzivi samopostrežne poslovne inteligence

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.116>

Prejeto: 28. 9. 2022 / Sprejeto: 11. 10. 2022

Znanstveni članek

UDK 659.2:004.9

KLJUČNE BESEDE: samopostrežna poslovna inteligenca, BI, ETL-postopek, potrebna znanja, dobre prakse vpeljuje poslovne inteligence

POVZETEK – Povečanje zmogljivosti sodobnih analitičnih programskih orodij, kjer je kot pionirja moč šteti Excel s Power Pivot, je omogočilo razmah samopostrežne poslovne inteligence. Napredni uporabniki lahko sami dostopajo do različnih podatkovnih virov, pridobijo informacije iz podatkov, sestavljajo poizvedbe, izdelujejo poročila in nadzorne plošče. Vendar do pričakovane splošne uporabe vseeno ni prišlo. V prispevku je narejen pregled dosegljivih zapisov razlogov delnega uspeha samopostrežne poslovne inteligence. Pri uporabi samopostrežne poslovne inteligence se je izkazalo, da brez nekaterih analitičnih znanj vseeno ne gre. So predpogoj, da bi uporabniki lahko uspešno uporabljali razpoložljiva orodja. V prispevku s pomočjo deskriptivne metode, metode kompilacije in induktivne metode potrebna znanja identificiramo in zberemo. S tem tudi pokažemo na potencialne priložnosti razvoja orodij, saj bi z integracijo nekaterih še vedno potrebnih ročnih posegov pri izdelavi analitičnega modela in poročil lahko ta orodja naredili še prijaznejša in lažja za uporabo.

V posebnem poglavju prispevek predstavi dobre prakse ter poizkuša omejiti področje uporabe samopostrežne poslovne inteligence z navedbo prednosti in slabosti.

Received: 28. 9. 2022 / Accepted: 11. 10. 2022

Scientific article

UDC 659.2:004.9

KEYWORDS: self-service business intelligence, BI, ETL process, necessary skills, good practices of implementing business intelligence

ABSTRACT – Increasing the capacity of modern analytical software tools, where Excel with Power Pivot can be considered a pioneer, has enabled the expansion of self-service business intelligence. Advanced users can access a variety of data sources, retrieve information from data, compose queries, produce reports and dashboards. However, the expected general application has not materialised. This paper provides an overview of the available records of the reasons for the partial success of self-service business intelligence. The utilisation of self-service business intelligence has proved that it cannot be used without some analytical skills. They are a prerequisite for users to be able to successfully use the available tools. In this paper, the required knowledge is identified and collected using the descriptive method, the compilation method and the inductive method. It also points to potential opportunities for the development of tools that, by integrating some of the still necessary manual interventions in the production of analytical models and reports, could make these tools even more user-friendly and easier to use.

In a special chapter, the paper presents good practices and tries to limit the scope of self-service business intelligence by listing its advantages and disadvantages.

1 Uvod

Četrta industrijska revolucija in industrija 4.0 sta prinesli novo paradigmo v razvoju gospodarstva. Produktivnost, ki je bila v ospredju pred desetletji, je zamenjala inovativnost in vse se dogaja hitreje kot kadar koli prej. Srečujemo se z besednimi zvezami, kot sta »podatki so nafta današnjega časa« in »podatki so največje bogastvo podjetij«. Harari (2018, str. 139) pravi, da bo prihodnost pripadala tistim, ki bodo lastniki podatkov.

Da bi obvladovali podatke in iz njih pridobili relevantne informacije, jih moramo analizirati. Davenport in Harris (2017, str. 148) sta preko več raziskav dokazala, da je analitika vir kompetenčne prednosti in da je delež uporabe analitike v uspešnih podjetjih trikrat večji kot v neuspešnih. Podatki in iz njih pridobljene informacije so tudi ključni v procesu odločanja, ki v klasični upravljavski zanki lahko spremeni potek procesa in ga usmeri k želenemu cilju.

V članku obravnavamo samopostrežno poslovno inteligenco, ki jo najprej definiramo v tretjem poglavju. Ker se uporaba kljub pričakovanjem ni hitro povečevala, v četrtem poglavju pregledamo razloge za delni uspeh. Na vprašanji, kaj je potrebno za večji uspeh in kako to narediti, odgovorimo v petem poglavju, ki identificira potrebna znanja, in v šestem poglavju, v katerem navedemo dobre prakse. Ugotovitve pregledamo v sedmem poglavju v razpravi in jih povzamemo v osmem poglavju, ki je tudi zaključek.

2 Metodologija

Pri pregledu dosegljivih virov sta bili uporabljeni deskriptivna metoda, s katero smo opisali stanje, in metoda kompilacije, s katero smo povzeli tuje rezultate znanstvenoraziskovalnega dela. Raziskovanje lahko opredelimo kot namizno raziskovanje, ker je šlo za sistematično zbiranje in analiziranje sekundarnih virov. V članku so navedeni relevantni izbrani viri, ki v največji meri vsebinsko opredeljujejo in opisujejo področje. Do seznama dobrih praks smo prišli z uporabo induktivne metode, s katero je bilo moč posamične prakse priporočiti za splošno rabo.

3 Samopostrežna poslovna inteligenca

Najprej je potrebno definirati pojem poslovne inteligence – PI (angl. business intelligence - BI) in področje delovanja.

V slovarju Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša (<https://fran.si/iskanje?View=1&Query=poslovna%20inteligenca>) je navedeno, da beseda »inteligenca ne označuje samo sposobnosti povezovanja, sklepanja, učenja, razumevanja, ampak se uporablja tudi v pomenu »informacija, obvestilo, obveščanje« in da je poslovna inteligenca »zbirka oziroma prikaz podatkov kot pripomoček pri odločanju«.

Definicij poslovne inteligence je veliko in vsem so skupne tehnologije in aplikacije za pridobivanje podatkov, za hranjenje in analiziranje podatkov in dostavo informacij praviim ljudem v pravem času. Naj navedemo samo dve:

- »Poslovna inteligenca ljudem na vseh ravneh v organizaciji omogoča dostop do podatkov in interakcijo s podatki z namenom izvajanja analize za namen upravljanja poslovanja, izboljšanje uspešnosti ter odkrivanje priložnosti in učinkovitega delovanja.« (Howson, 2008, str. 2).
- »Poslovna inteligenca so tehnologije, tehnike in algoritmi za analizo vseh vrst podatkov za pridobivanje vpogledov in ukrepanje za boljše odločanje in uspeh

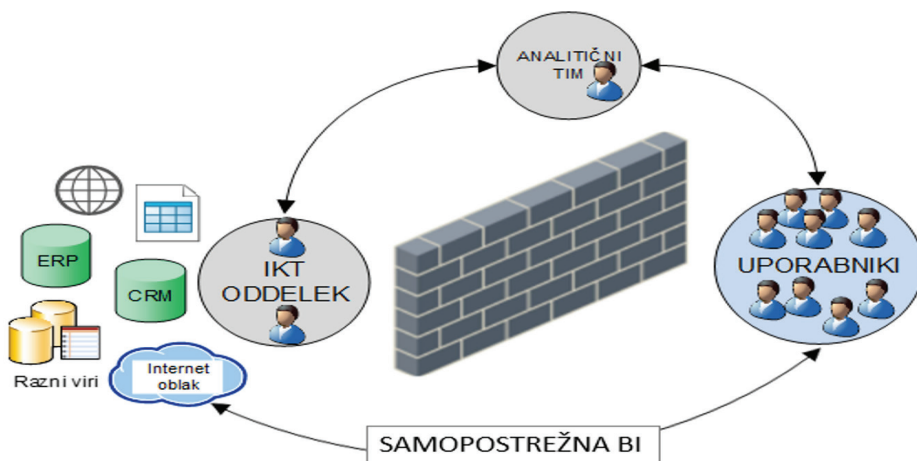
podjetja.« (<https://tdwi.org/portals/business-intelligence.aspx#SectionTwo>)

Tradicionalni pristop je bil, da oddelek za informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) skrbi za dostop do virov podatkov in pripravlja poročila, potrebna odločevalcem za odločanje (slika 1). Ker pa v današnjem agilnem svetu število potrebnih poročil narašča, se čas, ki je na voljo za pripravo poročil, hitro zmanjšuje, IKT-oddelek ne sledi vse večjim potrebam odločevalcev in ker so v oddelku v glavnem programerji in informatiki, tudi ne razume poslovnih zahtev. Na drugi strani odločevalci na IKT-oddelku ne znajo predstaviti svojih potreb v informacijskem žargonu oziroma z besedami, ki jih programerji dobro razumejo. Tako je nastal zid med IKT-oddelkom in odločevalci. Da bi ta zid presegli, so podjetja aktivirala analitične time s poslovnimi informatiki. Timi so hitreje pripravljali nova poročila in bolje razumeli poslovne uporabnike. Vendar so potrebe še vedno naraščale. Z demokratizacijo programske opreme smo dobili samopostrežno poslovno inteligenco – SPI (angl. self service business intelligence – SSBI).

Osnovni namen SPI je omogočiti ljudem znotraj organizacije, da sami hitro in enostavno pridejo do potrebnih poročil oziroma informacij brez pomoči IKT-oddelka oziroma brez pomoči naprednih uporabnikov.

Na SPI moramo gledati kot na iniciativo za nadaljnjo demokratizacijo podatkov in večjo razpoložljivost podatkov za povečano število odločevalcev v organizacijah (Berndtsson idr., 2019, str. 3).

Slika 1: SPI omogoča uporabnikom direkten dostop do virov podatkov in izdelavo poročil



Vir: Lastni vir, 2022.

Katera programska orodja prednjačijo na trgu in kam spadajo, največ pove vsakoletno Gartnerjevo poročilo, ki ga izdajo v začetku leta. Na sliki 2 so predstavljene ugotovitve zadnjega poročila, ki ima naslov Magic Quadrant for Analytics and Business Intelligence Platforms. Pri Gartnerju kot enem največjih raziskovalnih in svetovalnih podjetij v IT-industriji so poslovno inteligenčne platforme ocenjevali po

12-ih kriterijih: varnost, upravljanje, oblak, dostopnost do virov podatkov, priprava in katalog podatkov, avtomatsko generiranje vpogledov, vizualizacija, poizvedbe v naravnem jeziku (NLQ), generiranje naravnega jezika (NLG), novice, poročanje in pripovedovanje zgodb.

Najbolje ocenjene platforme so v zgornjem desnem kvadrantu vodilnih. Vse te imajo tudi možnost izvajanja SPI. Če bi morali potegniti ločnico med klasično poslovno inteligenco in SPI, je ta v dejstvu, da klasična poslovna inteligenca uporablja za podatkovna skladišča sisteme za upravljanje relacijskih baz, kot npr. SQL server ali Oracle, in za analitične podatkovne baze sisteme za upravljanje večdimenzijskih baz, kot npr. SQL Server Analysis Services ali Oracle OLAP Server.

Na vodilnem mestu je že od leta 2016 Microsoft s svojo Power BI platformo, ki omogoča lahek dostop in priklop na razne vire podatkov, ETL postopek, hranjenje podatkov v modelu (SPI) ali uporabo podatkov iz podatkovnega skladišča, kreiranje vizualno bogatih poročil in nadzornih plošč s popolno interaktivnostjo, z umetno inteligenco obogatena poročila in deljenje poročil preko servisa v oblaku. Obenem je cenovna politika ugodna. Kot pri vseh vodilnih orodjih je osebna raba zastonj. Microsoft je z vključitvijo vpogledov v Power BI preko Teamsa in Excela dosegel velik krog uporabnikov.

Slika 2: Gartnerjev magični kvadrant analitičnih in poslovno inteligenčnih platform



Vir: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-29I6ZNCL&ct=220325&st=sb>.

4 Delni uspeh samopostrežne poslovne inteligence

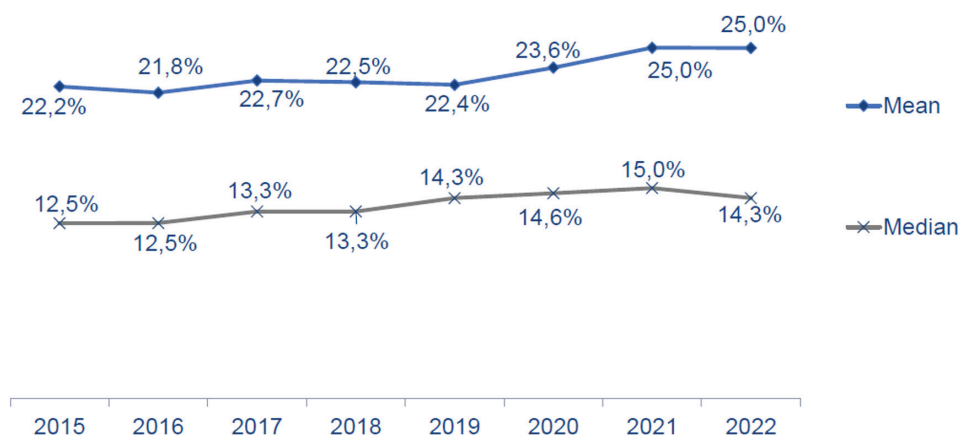
Gartner je nazadnje poslovno inteligenco neposredno uvrstil med 10 tehnoloških trendov v letu 2009. Kasneje pa samo posredno. Za leto 2022 jo omenjajo posredno pri dveh trendih:

- Pri trendu »Data Fabric« gre za integracijo virov podatkov med platformami in poslovnimi uporabniki ob uporabi analitike za učenje in aktivno priporočanje, kjer je treba podatke uporabiti in spremeniti.
- Pri trendu »Decision Intelligence« gre za praktičen pristop za izboljšanje organizacijskega odločanja. Odločitvena inteligenca vsako odločitev modelira kot niz procesov, pri čemer uporablja inteligenco in analitiko za informiranje, učenje in izboljšanje odločitev (<https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends>).

Glede na to so delno presenetili rezultati mednarodne raziskave, ki so jo pripravili pri raziskovalnem centru za poslovne aplikacije (Business Application Research Center – BARC). Pri BARC (<https://www.bigmarker.com/barc1/Strategies-for-Driving-Adoption-and-Usage-with-BI-and-Analytics>) ugotavljajo, da poslovna inteligenca kljub vedno boljšim programskim orodjem ni dosegla pričakovanj. Število zaposlenih v organizacijah, ki uporabljajo orodja poslovne inteligence, je še vedno majhno in samo počasi narašča (slika 3). Nižja mediana pomeni, da majhen del podjetij dosega višji odstotek uporabe. Ta vplivajo na povprečje, ki je zato večje.

Med poslovno inteligenčna orodja spada tudi SPI. Omenjena splošna raziskava zato kaže tudi na nizko uporabo SPI.

Slika 3: Delež zaposlenih v organizacijah, ki uporabljajo orodja poslovne inteligence



Vir: <https://www.bigmarker.com/barc1/Strategies-for-Driving-Adoption-and-U-with-BI-and-Analytics>.

Različni avtorji navajajo več razlogov za delni uspeh SPI. Burke idr. (2016, str. 4–6) navajajo razloge:

- Izgubljeni oportunitetni stroški za ljudi, ki poskušajo očistiti in vzdrževati podatke, da jih je mogoče uporabiti pri SPI. Model postane prevelik v smislu potrebnega časa, čeprav morda imajo posamezniki dostop do potrebnih orodij in znanja, gre za tehtanje razpoložljivih virov proti oportunitetnim stroškom za druge projekte. Tudi če je odgovornost za razvoj modelov prenesena na druge, se lahko pojavijo kritični momenti, kot so: validacija podatkov, vsebinsko nepoznavanje in slabo načrtovanje življenjskega cikla rešitve.
- Nevzpostavljeni procesi za validacijo podatkov modela. Validacija podatkov je nujna in potrebna za doseg zaupanja v informacije, pripravljene na osnovi podatkov. Pomanjkljiva validacija lahko pripelje do odločitev, ki temeljijo na netočnostih in lahko vplivajo na poslovanje, ugled in tudi varnost organizacije.
- Izbrana platforma za PI ni usklajena z arhitekturnimi trajnostnimi standardi in življenjskim ciklom razvoja rešitev. Posamezniki ali timi, ki so odgovorni za vpekljavo SPI, morda nimajo celovitega vpogleda v strategijo in politiko upravljanja s tehnologijami. Izbor napačne platforme lahko vodi do povečanih stroškov in varnostne ranljivosti.
- Posameznikove intelektualne sposobnosti za razumevanje podatkov morda niso v skladu s tem, kako morajo biti informacije predstavljene odločevalcem. Ko odločevalci poizkušajo razumeti informacije, pridobljene s poslovno inteligenco, lahko te niso v kontekstu, ki je potreben za razumevanje ali vpogled v potrebne podrobnosti.

BARC raziskava kaže pogostost razlogov delnega uspeha, ki so jih navedli anketiranci (slika 4).

Slika 4: Razlogi delnega neuspeha poslovno inteligenčnih orodij



Vir: <https://www.bigmarker.com/barc1/Strategies-for-Driving-Adoption-and-Usage-with-BI-and-Analytics>.

5 Identifikacija potrebnih znanj

Da bi napredni uporabniki lahko sami razvijali analitične aplikacije, so potrebna nekatera znanja. Demokratizacija samopostrežne poslovne inteligence trenutno že omogoča izdelavo rešitev na način »low code, no code« preko izbire korakov v menijih in nastavitev gradnikov ter z metodo povleci-spusti pri sestavi poročil ali/ in nadzornih plošč. Sestava analitičnega modela pa ni možna brez znanj s področja poslovne informatike.

Minimalna podatkovna znanja, ki jih mora imeti napredni uporabnik:

- Poznavanje virov podatkov.

Do vira podatkov je potrebno dostopati. Glavni viri so običajno razne podatkovne baze. Potrebno je vedeti, katere so relevantne tabele, in poznati podatkovni model. Tukaj pod bazami mislimo tudi ERP-sisteme, ki so glavni vir podatkov za analitiko v podjetjih. Ekstrakcija podatkov iz ERP-sistemov zna biti problematična zaradi licenčnih pogojev. Uporaba certificiranih ekstraktorjev, kot je npr. Theobald IS, je pri tem lahko ključni moment za uspeh. Vsak vir podatkov zahteva poznavanje načina dostopa. Sodobne poslovno inteligenčne platforme imajo vgrajeno možnost dostopa do večine virov podatkov s samo minimalnimi potrebnimi nastavitvami, kot so: navedba vira, uporabniško ime in geslo.

- Poznavanje ETL (Extract Transform Load) postopka.

V ETL-postopku pridobivamo podatke, jih profiliramo (izberemo), očistimo, uvedemo poslovna pravila, jih po potrebi transformiramo in denormaliziramo ter integriramo. Ta del je zelo pomemben in v tem delu se izgubi precej razvojnega časa. Svet ni idealen in tako tudi podatki niso idealni. Velikokrat so neakovostni, potrebno jih je popraviti in zaradi namena poročil spremeniti ali preoblikovati glede na potrebe poslovnih poročil.

- Poznavanje osnov relacijskih podatkovnih baz in večdimenzijskega podatkovnega modeliranja.

Relacijske podatkovne baze je potrebno poznati zaradi profiliranja in ekstrakcije relevantnih podatkov iz virov podatkov. Za analitične namene so primernejše večdimenzijske podatkovne baze in takšno bazo je potrebno sestaviti iz virov podatkov. Koncepti niso nič novega, a ta znanja še niso zelo razširjena. Zagotovo pa ne gre pričakovati, da bi odločevalci oz. uporabniki samopostrežnih poslovno inteligenčnih poročil ta znanja imeli. Potrebno jih je s tem seznaniti. In to je nujno, če hočejo uporabljati raziskovanje podatkov, kamor uvrščamo: vrtanje v globino (angl. drill down), zvijanje (angl. roll up), filtriranje (angl. slice and dice), vrtenje (angl. pivot), prehajanje (angl. drill accross), vrtanje skozi (angl. drill through).

Na tem področju je pri demokratizaciji programske opreme še pričakovati napredek.

- Poznavanje izračunavanja novih mer. Izpostavimo uporabo močnega analitičnega jezika DAX (Data Analysis Expression), ki je vključen tudi v Power Pivot pri Excelu. Kompleksnejše mere je iz podatkov potrebno izračunati.

Bistvena so vsebinska znanja, ki jih mora imeti napredni uporabnik.

- Razumevanje virov podatkov.

Vir podatkov moramo razumeti v smislu podatkovnega modela. Večno vprašanje je, kje je kaj. V ponazoritev samo podatek, da SAP ERP vsebuje preko 800.000 tabel (<https://www.michaelmanagement.com/blog/sap/download-all-sap-tables>). Ker se SAP uporablja v različnih podjetjih in panogah, je relevantnih tabel bistveno manj, a vseeno še vedno veliko.

- Potrebno je kontekstualno razumevanje podatkov pri viru podatkov.

Če že razumemo vir podatkov, je naslednje vprašanje, kaj podatki pomenijo. Ali gre za prave podatke v kontekstu, za katerega pripravljamo poročilo.

- Potrebno je razumevanje potreb odločevalcev.

Če pripravimo poročilo, ki ne daje informacije o zadevi, o kateri odločevalci odločajo, je poslovna vrednost takšnega poročila verjetno nična. Pred začetkom vsakega poslovno inteligenčnega projekta je potrebno dobro poznati zahteve odločevalcev in vedeti tudi, v kakšni obliki bodo lahko razumeli informacije, bodisi v tabelah, različnih grafih ali v različnih infografikah. Nenazadnje je tudi v življenjskem ciklu razvoja programske opreme (systems development life cycle – SDLC) prva točka zbiranje in analiza zahtev, druga točka pa je oblikovanje.

Če bi iskali profil naprednih uporabnikov poslovne inteligence, bi ugotovili, da gre za ljudi s preferenco do informacijskih znanj in z dobrim vsebinskim poznavanjem poslovnega konteksta, za katerega se pripravlja poročila. V izobraževalnem sistemu v Sloveniji gre za profil poslovnih informatikov. Ne pomeni pa, da mora biti napredni uporabnik samopostrežne poslovne inteligence ravno poslovni informatik, pomeni samo, da ima takšen profil ljudi zadostna nujno potrebna znanja. Za samo uporabo pripravljenih poročil in nadzornih plošč niso potrebna posebna predznanja. Dovolj je osnovno poznavanje informacijskih sistemov in krajše izobraževanje za uporabo programske opreme, kjer gre predvsem za seznanitev z vrstami interakcije z uporabljenimi infografikami.

6 Dobre prakse, področje uporabe in prednosti ter slabosti

Kot je bilo navedeno, samopostrežna PI nasprotno pričakovanjem ni dosegla hitrejše uvedbe. Tudi stroškovna politika in ugodna cena nista prispevali k večjemu prodoru.

Različni avtorji so oblikovali priporočila in dobre prakse (tabela 1) za vpeljavo SPI. Načeloma priporočila veljajo za vsako organizacijo, a je vseeno potreben zadržek pri velikosti organizacije. Majhne organizacije namreč lahko izvedejo samo tista priporočila, ki so zanje stroškovno sprejemljiva.

Tabela 1: Dobre prakse pri vpeljavi SPI

Področje	Dobra praksa	Vir
Analitični podatkovni model	Ključno je razumevanje podatkov. Uporabnikom SPI je potrebno razložiti vire podatkov, kako se do njih dostopa in potrebno je dokumentirati semantiko podatkov. Dobro je narediti podatkovni katalog.	Berndtsson idr. (2019, str. 5)
	Standardizacija analitičnih modelov na način, da jih lahko uporabimo z nekajurno prilagoditvijo praktično na različnih podatkih organizacije.	Burke idr. (2016, str. 9)
	Integracija standardnih analitičnih modelov s specifičnimi potrebami odločevalcev je nujna.	Burke idr. (2016, str. 9)
Analitika	Razviti je potrebno skupne ponovljive poizvedbe. Lastništvo za izdelavo poizvedb pripada oddelku IKT. Nujno je tesno sodelovanje med oddelkom IKT in uporabniki.	Burke idr. (2016, str. 9)
	Prediktivni modeli so že del standardne ponudbe. Zmožnost napovedovanja je potrebno vključiti v poročila, ki tako dobijo večjo poslovno vrednost.	Burke idr. (2016, str. 10)
Uporabniki	Potrebno je razviti strategijo integracije SPI v vsakodnevni delovni tok.	Berndtsson idr. (2019, str. 6)
	Pri uvajanju SPI je v začetni fazi potrebno razložiti celotno vizijo in strategijo ter povečati kompetence uporabnikov. SPI je pomembna pri prehodu v podatkovno vodeno organizacijo, v kateri tudi odločanje poteka na osnovi podatkov.	Berndtsson idr. (2019, str. 4)
	Potrebno je zagotoviti podatkovno pismenost, to je sposobnost branja, pisanja in sporočanja podatkov v kontekstu, vključno z razumevanjem podatkovnih virov in uporabljenih analitičnih metod in tehnik.	Logan (2018, str. 13)
	Za bolj zapletene poizvedbe ali za bolj kompleksne zadeve je potrebno omogočiti podporo službe za pomoč (angl. helpdesk).	Burke idr. (2016, str. 9)
	Vzpostaviti je potrebno poslovno inteligenčni center odličnosti, ki zagotavlja zmogljivosti, potrebne za načrtovanje, razvoj, validacijo, preizkušanje in vzdrževanje rešitev. V središču tega centra so prepoznani posamezniki, ki imajo potrebna znanja: strokovni vpogled v poslovanje in odločanje zaradi razumevanja potreb odločevalcev.	Burke idr. (2016, str. 8)
	Potrebno je postaviti ključne kazalnike (angl. key performance indexes – KPI) uporabe, npr.: število aktivnih uporabnikov SPI proti številu vseh, ki so bili deležni usposabljanja, in število uporabnikov, ki izdelujejo poročila. Število licenc ni pokazatelj uspešne uporabe SPI.	Berndtsson idr. (2019, str. 4)
	Potrebno je zagotoviti celovita usmerjena izobraževanja za različne skupine ljudi: administratorje sistema SPI, zlasti v primeru, ko deljenje poročil poteka preko oblaka; redne razvijalce poročil – napredne uporabnike; občasne razvijalce poročil; uporabnike poročil in nadzornih plošč. Poleg tehničnih vsebin so bistvene tudi vsebine podatkovne kulture in pomen odločanja na osnovi podatkov.	Lasten

Vir: Lastni vir, 2022.

SPI je mogoče uporabiti praktično na vseh področjih, kjer imamo opravka s pretvarjanjem podatkov v informacije. Uspeh je v veliki meri odvisen od upoštevanja priporočil iz tabele 1.

Kot vsaka programska oprema ima tudi SPI prednosti in slabosti.

Med prednosti bi lahko šteli:

- ☐ agilnost,
- ☐ dosegljivost velikega števila virov podatkov,
- ☐ ETL-postopek pri Power BI po principu »low code no code« (koda v jeziku M se tvori v ozadju, medtem ko sestavljamo podatkovni tok ETL-procesa),
- ☐ ugodna krivulja učenja, ki strmo naraste pri kompleksnejših izračunavanjih mer (jezik DAX pri Power BI je namreč funkcijski jezik in programiranje ne poteka po korakih, kot je to pri klasičnih programskih jezikih; potrebno je tudi vnaprej predvidevati, v kakšnem kontekstu se bo novoizračunana mera uporabljala),
- ☐ močne interaktivne vizualizacije,

- deljenje poročil in nadzornih plošč preko servisa v oblaku,
- cenovna dostopnost – trditev velja vsaj za Power BI.

Slabosti:

- še vedno je potrebno specifično znanje (poglavje 5),
- lahko pride do težav z varovanjem podatkov,
- poveča se ranljivost,
- lahko pride do različnih standardov podajanja informacij v podjetjih, saj poročila dela več naprednih uporabnikov,
- SPI ne zagotavlja ene baze podatkov; posledično se pojavijo vprašanja verodostojnosti podatkov,
- analitični podatkovni model ni uporaben večkrat, ampak ga je potrebno narediti za vsako poročilo oz. datoteko posebej.

7 Razprava

SPI omogoča uporabnikom neposreden dostop do virov podatkov (Slika 1). Tako lahko sami, brez posredovanja IKT-oddelka ali drugih, pripravijo vpogled v podatke oziroma poiščejo informacije, ki jih zanimajo. Pri tem lahko seveda pride tudi do sla-bosti, ki izvirajo iz decentralizacije uporabe podatkov, kamor lahko štejemo pravilnost njihovega razumevanja. Lahko pride tudi do več verzij resnice. Tretja slaba stran je varnost, ki se pri decentralizirani uporabi lahko zelo poslabša. Kljub prednosti, da ni potrebno čakati na poročila, ker jih lahko pripravimo sami, do hitrejše implementacije SPI le ni prišlo (slika 3). Različni avtorji so identificirali več razlogov za delni uspeh SPI. Razlogi segajo od ekonomskih, med katere štejemo stroške za ljudi, ki čistijo in vzdržujejo podatke; preko sistemskih, kjer se izpostavlja: kakovost in zaupanje v podatke, pomanjkanje procesov za validacijo podatkov, neusklajenost s strategijo in politiko podjetja, neusklajenost pri izboru platforme; do razumevanja SPI, kjer se izpostavlja zlasti pomanjkanje usposabljanj za razvijalce in uporabnike ter razumeva-nja vodilnih. Nedvomno demokratizacija programske opreme, kamor SPI tudi spada, lahko povzroči težave pri razumevanju in varnosti podatkov. Težave lahko še povečajo različne izračunane nove mere, posebej če teh ne validirajo uporabniki – poznavalci vsebine podatkov. Rešitev seveda obstaja in ta je sistematičen pristop preko enotne-ga analitičnega podatkovnega skladišča, ki zagotavlja eno verzijo resnice in poveča zaupanje v kakovost in vsebino podatkov. Nujno je tesno sodelovanje razvijalcev in uporabnikov. Obstoj SPI še ne pomeni, da je pretvarjanje podatkov v informacije se-daj povsem enostavno in rešeno. Nasprotno, identificiranih je več osnovnih znanj, ki jih morajo razvijalci SPI-rešitev poznati. In ta znanja niso samo uporaba izbranih programskih rešitev, ampak so tudi analitična, kot npr. poznavanje analitičnih podatkovnih modelov, postopkov procesa ETL in zlasti poznavanje potreb in preferenc od-ločevalcev. Nenazadnje je treba pripraviti zanje informacije v različnih oblikah, kot so grafi, tabele in razne infografike. Pristopov in zbrane dobre prakse (tabela 1) je danes že dovolj. Podobne v prihodnosti bi lahko pokazale, ali so bila ta priporočila ustrežna.

Ker je digitalizacija splošni trend, je pričakovati, da bo podatkovna in informacijska pismenost narasla in bo nekaj omejitev odstranjenih, tako da bo lahko uporaba SPI hitreje naraščala. Pričakovanja so usmerjena tudi v integracijo zmožnosti umetne inteligence (UI), saj postaja napovedovanje (angl. prediction) vedno bolj pomembno. Pa UI ne bo pomagala samo pri tem, v veliko pomoč bo lahko tudi pri predlaganju vsebinsko smiselnih analiz (povezav) podatkov, na katere se nismo spomnili.

7.1 Omejitve raziskave

Področje poslovne inteligence je široko, zato smo raziskavo omejili na navedene vire. V omejenem času nismo našli širšega sistematičnega pregleda razlogov za delni uspeh SPI. Nismo našli niti širšega sistematičnega pregleda dobre prakse.

7.2 Predlog za nadaljnje raziskovalno delo

Pregled virov je pokazal, da obstajajo različni pogledi na delni uspeh SPI. Programska orodja se razvijajo naprej v smeri demokratizacije orodij. Za nadaljnje raziskovalno delo bi priporočili celovit pregled dobrih praks tudi v luči tega, da bodo nova orodja omogočila še lažjo ekstrakcijo in integracijo podatkov, sestavo analitičnih podatkovnih modelov in izdelavo relevantnih poročil.

8 Sklep

S pregledom nekaterih znanstvenih objav in drugih virov smo ugotovili, da samopostrežna poslovna inteligenca ni dosegla pričakovanega prodora. Med razlogi lahko izpostavimo pomanjkanje usposabljanj, kakovost podatkov in razumevanje podatkov ter potrebnih informacij, ki naj bi jih pridobili iz podatkov.

Samopostrežna poslovna inteligenca sicer zmanjša stroške dela IKT-oddelkov – potrebujejo manj osebja in poveča agilnost podjetja s tem, da naredi poslovne podatke dostopne in jih prezentira v obliki informacij. Vendar popolna demokratizacija programske opreme še ni dosežena, saj še ne moremo govoriti, da je uporaba in predvsem kreiranje poročil za vse. Identificirali in navedli smo več specifičnih znanj, ki so danes še vedno potrebna, da lahko razvijamo poslovno inteligenčne rešitve, kamor štejemo interaktivna poročila in nadzorne plošče.

Vse le ni tako slabo. Zbrali smo nekaj priporočil dobre prakse, ki organizacijam lahko pomagajo pri vpeljavi poslovne inteligence in posebej SPI. Danes večina odločanja temelji na podatkih, ki jih moramo primerno spremeniti v informacije. In poslovna inteligenca počne ravno to.

Igor Makovec, MSc

The Challenges of Self-Service Business Intelligence

The purpose of this paper is to explore why the use of business intelligence has fallen short of expectations. By identifying the capabilities required, we also highlight potential opportunities for the development of business intelligence tools that could make these tools even more user-friendly and easier to use by integrating the necessary manual interventions into the construction of the analytical model. This paper compiles best practices that can help in this regard.

The 4th Industrial Revolution or Industry 4.0 has brought about a new paradigm in the development of the economy. Productivity, which was the focus decades ago, has been replaced by innovation, and everything is happening faster than ever before. We encounter phrases such as "data is the oil of our time", "data is the greatest asset of companies". Harari (2018, p. 139) says that the future will belong to those who own the data.

To master data and extract relevant information from it, we need to analyse it. Davenport and Harris (2017, p. 148) have shown in several studies that analytics is a source of competency advantage and that the percentage of analytics use in successful companies is three times higher than in unsuccessful companies. Data and the information derived from it are also key in decision making that can change the course of the process in the classic management cycle and steer it toward the desired goal.

In reviewing the available sources, a descriptive method was used to describe the situation and a compilation method to summarise the results of foreign scientific research. The relevant sources selected were those that covered the topic area most comprehensively. The list of best practices was compiled using an inductive method to recommend individual practices for general use.

When we look at the definitions of business intelligence, we find that there are many. What they all have in common are technologies and applications for extracting data, storing and analysing data, and delivering information to the right people at the right time. To name just two:

- *"Business intelligence enables people at all levels of an organisation to access and interact with data to perform analysis for the purpose of business management, performance improvement, opportunity discovery, and efficient operations" (Howson, 2008, p. 2).*
- *"Business intelligence is the technologies, techniques, and algorithms used to analyse all types of data to gain insights and take action for better decision making and business success" (<https://tdwi.org/portals/business-intelligence.aspx#-SectionTwo>).*

The traditional approach was that the information technology (IT) department accesses data sources and produces the reports needed by decision makers for decision making (Figure 1). In today's agile world, however, the number of reports required

is increasing, while the time available to create reports is rapidly decreasing. The IT department cannot keep up with the increasing needs of the decision makers, and since the IT department consists mainly of programmers and IT specialists, it does not understand the business requirements. On the other hand, the decision makers are not able to express their needs to the IT department in IT jargon or in words that programmers understand well. This has created a wall between the IT department and the decision makers. To overcome this wall, the companies mobilised an analysis team with experts from the business intelligence domain. This team was able to produce new reports faster and better understand business users. But the need continued to grow. The democratisation of software brought us self-service business intelligence (SSBI), which is designed to allow people in an organisation to quickly and easily access and create the reports or information they need, without the help of an IT department.

The best way to determine the market-leading software tools is to look at the annual Gartner report published at the beginning of the year. Figure 2 shows the results of the latest report, titled "Magic Quadrant for Analytics and Business Intelligence Platforms". The top-rated platforms are in the upper right quadrant of market leaders. All of these platforms also have the ability to perform SSBI. Microsoft has led the way since 2016 with its Power BI platform, which enables easy access and connection to multiple data sources, ETL processes, feeding data into a model or using data from a data warehouse, creating visually rich reports and dashboards with full interactivity, AI-enriched reports, and sharing reports via a cloud service. At the same time, the pricing policy is affordable. As with all leading tools, personal use is free. With the integration of Power BI insights via Teams and Excel, Microsoft has reached a large number of users. The last time Gartner listed business intelligence directly among the 10 technology trends was in 2009. Later, it was only mentioned indirectly. For 2022, it is indirectly mentioned in two trends:

- The "Data Fabric" trend is about integrating data sources between platforms and business users to use analytics to learn and actively recommend where data should be used and changed.
- The "Decision Intelligence" trend is about a practical approach to improving organisational decision making. In decision intelligence, each decision is modelled as a series of processes, using intelligence and analytics to inform, learn, and improve decisions (<https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends>).

In this context, the results of an international survey conducted by the Business Application Research Centre (BARC) were surprising. BARC (<https://www.bigmarker.com/barc1/Strategies-for-Driving-Adoption-and-Usage-with-BI-and-Analytics>) notes that business intelligence has fallen short of expectations despite ever-improving software tools. The number of employees in companies using business intelligence tools is still low and growing slowly (Figure 3). The lower median means that a small portion of companies are achieving a higher percentage of usage. This affects the average value, which is therefore higher. The

mentioned general research therefore also shows a low use of SSBI, since SSBI is mostly an integral part of BI tools.

Several authors cite different reasons for the partial success of SSBI. Burke et al. (2016, pp. 4–6) cite the following reasons:

- Lost opportunity costs for individuals trying to clean and maintain data for use in SSBI. The model becomes too large in terms of time, even if individuals have access to the necessary tools and knowledge, it is a matter of balancing available resources against opportunity costs for other projects.
- There are no procedures for validating model data. Data validation is necessary and required to gain confidence in the information obtained from the data. Lack of validation can lead to decisions based on inaccuracies that can impact an organisation's business, reputation, and even safety.
- The chosen BI platform is not aligned with architectural sustainability standards and the solution development lifecycle. Individuals or teams responsible for implementing SSBI may not have a comprehensive view of technology management strategy and policy. Choosing the wrong platform can lead to increased costs and security vulnerabilities.
- An individual's intellectual ability to understand data may not align with how the information should be presented to decision makers. When decision makers try to understand information generated by business intelligence, it may not be in the context needed to understand or provide insight into the necessary details.
- The democratisation of self-service business intelligence already enables the creation of "low code, no code" solutions through the selection of steps in menus and the setting of widgets, as well as through the drag-and-drop method of creating reports or/and dashboards. However, creating an analytical model is not possible without knowledge of business information systems.

Minimum data skills required of an advanced user:

- Knowledge of data sources. The main sources are usually different databases. It is necessary to know which are the relevant tables and know the data model. And by databases we also mean ERP systems, which are the main source of data for analytics in companies. Extracting data from ERP systems can be problematic due to licensing conditions.
- Knowledge of the ETL (Extract Transform Load) process. In the ETL process data is extracted, profiled (selected) and cleansed; business rules are introduced, transformed, denormalised and integrated. This part is very important and a lot of development time is lost in this part. The world is not ideal, and neither are the data. They are often of poor quality, need to be corrected and modified, or reformatted for reports according to the business reporting requirements.
- Knowledge of the basics of relational databases and multidimensional data modelling. Multidimensional databases are better suited for analytical purposes, and such a database must be built from data sources. The concepts are not new, but the knowledge is not yet widespread. Decision makers – the users of self-service business intelligence reports – are certainly not expected to have this knowledge.

They need to be made aware of it. There is still progress to be made in this area of software democratisation.

- *Knowledge how to calculate new measures. We highlight the use of the powerful DAX (Data Analysis Expression) analytical language, which is also included in Excel's Power Pivot. More complex measures need to be calculated from the data.*

If we were to look for a profile of advanced business intelligence users, we would find that they are people who have a preference for IT and a good contextual knowledge of the business context for which the reports are created. In the Slovenian educational system, this is the profile of business IT specialists. This does not mean that an advanced user of self-service business intelligence must be a business information scientist, but only that this profile of people has the necessary skills.

Various authors have presented recommendations and best practices (Table 1) for implementing SSBI. In principle, the recommendations are valid for any organisation, but a caveat is still necessary considering the size of the organisation. Small organisations, in particular, may implement only those recommendations that are cost-effective for them.

Let us summarise here the key best practices from Table 1:

- *Understanding the data is critical. Data sources and how to access them must be explained to SSBI users, and the semantics of the data must be documented. It is a good idea to create a data catalogue (Berndtsson et al., 2019, p. 5).*
- *Analysis models should be standardised so that they can be used on different pieces of data in the organisation with a few hours of hands-on adaptation (Burke et al., 2016, p. 9).*
- *Common, repeatable queries should be developed. The responsibility for creating queries lies with the IT department. Close collaboration between the IT department and users is essential (Burke et al., 2016, p. 9).*
- *Predictive models are already part of the standard offering. Predictive capabilities should be included in reports to give them a greater business value (Burke et al., 2016, p. 10).*
- *When introducing SSBI, it is necessary to explain the overall vision and strategy in the initial phase and to increase user competency. SSBI is important for the transition to a data-driven organisation where decision making is also data-driven (Berndtsson et al., 2019, p. 4).*
- *A business intelligence centre of excellence should be established to provide the capabilities needed to design, develop, validate, test, and maintain solutions. At the heart of this centre are specific individuals who have the required skills, i.e., expert knowledge of business and decision making to understand the needs of decision makers (Burke et al., 2016, p. 8).*
- *It is necessary to establish key performance indicators (KPIs) for usage, such as the number of active users of the SSBI compared to the number of all users who received training, and the number of users generating reports. The number of licences is not an indicator of successful SSBI use (Berndtsson et al., 2019, p. 4).*

- *There is a need to provide comprehensive and targeted training for different groups of people:*
 - *SSBI system administrators, especially when sharing reports via the cloud;*
 - *Regular report developers – advanced users;*
 - *Occasional report developers;*
 - *Users of reports and dashboards;*
- *In addition to technical content, data culture content and the importance of data-driven decision making are also essential.*

Like any software, SSBI has its advantages and disadvantages.

The advantages could include:

- *Agility;*
- *Accessibility to a large number of data sources;*
- *The ETL process in Power BI following the "low code, no code" principle. The code of the M language is generated in the background while the data stream of the ETL process is compiled;*
- *Favourable learning curve that rises steeply for more complex calculations. The DAX language in Power BI is a functional language and programming is not step by step, as in classical programming languages. It is also necessary to anticipate in advance the context in which the newly calculated metric will be used;*
- *Strong interactive visualisations;*
- *Sharing reports and dashboards via a cloud service;*
- *Affordability, at least in the case of Power BI.*

Disadvantages:

- *Some specific knowledge is still required, such as: ETL process, multidimensional data model, calculating new measures;*
- *Privacy issues may arise;*
- *Vulnerability increases;*
- *There may be different standards for providing information across organisations as more advanced users work on reports;*
- *SSBI does not provide a unified database, so data credibility issues arise;*
- *The analytical data model is not reusable, but must be created separately for each report/each file.*

Since digitisation is a general trend, it is expected that data and information literacy will increase and some of the limitations will be removed, so that the use of SSBI can increase more rapidly.

In reviewing certain academic publications and other sources, we found that self-service business intelligence has not reached the expected penetration. The reasons for this include lack of training, lack of data quality, and lack of understanding of the data and of the information to be extracted from the data.

Self-service business intelligence reduces labour costs for IT departments – requiring fewer staff – and increases business agility by making business data accessible and presenting it in the form of information. However, the complete democratisation

of the software has not yet been achieved, as it is not yet possible to say that everyone can use it. We have identified and listed some specific skills that are still required today for the development of business intelligence solutions, including interactive reports and dashboards.

However, it is not all bad. Best practice recommendations can help organisations to implement business intelligence and SSBI in particular. Most decisions today are made based on data, and we need to turn it into information accordingly. And that is exactly what business intelligence does.

LITERATURA

1. BARC. Strategies for Driving Adoption and Usage with BI and Analytics. Dostopno na: <https://www.bigmarker.com/barc1/Strategies-for-Driving-Adoption-and-Usage-with-BI-and-Analytics>. (Pridobljeno 30.3.2022)
2. Berndtsson, M. idr. (2019). A blueprint for training future users of self-service business intelligence. *Business Intelligence Journal*, 24(1), 30–38.
3. Burke, M. idr. (2016). The cure for ailing self-service business intelligence. *Business Intelligence Journal*, 21(INL/JOU-16-37697).
4. Davenport, T., in Harris, J. (2017). *Competing on analytics: Updated, with a new introduction: The new science of winning*. Harvard Business Press. Elektronska izdaja (epub).
5. Fran, slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. Dostopno na: <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=poslovna%20inteligenca> (Pridobljeno 20.5.2022)
6. Harari, Y. N. (2018). *21 Lessons for the 21st Century*. Random House. Elektronska izdaja (epub).
7. Howson, C. (2008). *Successful Business Intelligence Secrets to Making BI a Killer App*. USA: McGraw-Hill
8. Kronz, A. idr. Magic Quadrant for Analytics and Business Intelligence Dostopno na: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-29I6ZNCL&ct=220325&st=sb>. (Pridobljeno 29.3.2022)
9. Lennerholt, C. idr. (2018). Implementation challenges of self service business intelligence: A literature review. In 51st Hawaii International Conference on System Sciences, Hilton Waikoloa Village, Hawaii, USA, January 3–6, 2018(51), 5055–5063. IEEE Computer Society. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2018.631>
10. Logan, V. A.. Information as a Second Language: Enabling Data Literacy for Digital Society. Dostopno na: <https://winfo.ro/wp-content/uploads/2020/04/Informations-as-a-Second-Language-Gartner.pdf>. (Pridobljeno 18.5.2022)
11. Michael T.. How to download all SAP tables. Dostopno na: <https://www.michaelmanagement.com/blog/sap/download-all-sap-tables> (Pridobljeno 17.5.2022)
12. The Data Warehousing Institute. Bussines Intelligence. Dostopno na: <https://tdwi.org/portals/business-intelligence.aspx#SectionTwo>. (Pridobljeno 18.5.2022)

Odnos študentov Univerze v Novem mestu do trajnostnih izdelkov

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.117>

Prejeto: 28. 1. 2022 / Sprejeto: 28. 3. 2022

Znanstveni članek

UDK 339.162.3-057.875

KLJUČNE BESEDE: trajnostni izdelki, nakupne navade, odnos do trajnostnih izdelkov

POVZETEK – Potrošniki v zadnjih nekaj letih vedno pogostejše od podjetij zahtevajo, da trajnostno poslujejo in proizvajajo trajnostne izdelke. Zato lahko na trgu vedno pogostejše najdemo trajnostne izdelke. Namen raziskave je bil ugotoviti, kakšen odnos imajo študenti Univerze v Novem mestu do trajnostnih izdelkov. Raziskava je bila izvedena novembra in decembra 2021, uporabili smo tehniko anketiranja. Rezultati so pokazali, da so študentom Univerze v Novem mestu trajnostni izdelki všeč. Razlik med spoloma in starostnimi skupinami v pogostosti poseganja po trajnostnih izdelkih ni. Prav tako ne moremo trditi, da študenti Univerze v Novem mestu čutijo pritisk družbe k kupovanju trajnostnih izdelkov.

Received: 18. 1. 2022 / Accepted: 28. 3. 2022

Scientific article

UDC 339.162.3-057.875

KEYWORDS: sustainable products, purchasing habits, attitude towards sustainable products

ABSTRACT – Over the last few years, consumers have increasingly demanded from companies that they conduct business sustainably and produce sustainable products. That is why sustainable products can be found more and more frequently on the market. The aim of the research was to find out what kind of attitude the students of the University of Novo mesto have towards sustainable products. We conducted the research between November and December 2021 and used the surveying technique to collect the data. The results showed that the students of the University of Novo mesto like sustainable products. We could not observe any differences between genders and age groups in the frequency of purchasing sustainable products. Nor can we claim that the students of the University of Novo mesto feel pressure from society to buy sustainable products.

1 Uvod

Izraz trajnost je prvi »skoval« in predstavil Hans Carl von Carlowitz leta 1713. Hans Carl von Carlowitz je bil nemški znanstvenik, ki se je ukvarjal z gozdarstvom. V tistem času so posekali veliko dreves, saj so les potrebovali za utrditev rudarskih jaškov, taljenje železove rude, gradnjo ladij itd. Carlowitz je v svojem članku predlagal, naj se z gozdovi ravna trajnostno. Zapisal je, da bo trajnostno gospodarjenje z gozdovi doseženo, če se na enoto časa poseka le toliko dreves, kolikor jih v tej enoti časa lahko tudi zraste. Njegovo mnenje je bilo, da je tako ravnanje potrebno za ohranitev gospodarske stabilnosti (Wilderer, 2007, str. 2). Kasneje so francoski in angleški gozdarji upoštevali njegov nasvet in sprejeli prakso sajenja dreves kot pot do pogozdovanja s trajnim pridelkom (Heinberg, 2010, str. 1).

Do konca dvajsetega stoletja je izraz sprejela in kot politični koncept predstavila tudi mednarodna organizacija Združenih narodov oz. Svetovna komisija za okolje in

razvoj (Wilderer, 2007, str. 2). Besedna zveza »trajnostni razvoj« kot politični koncept izvira iz Brundtlandovega poročila, ki je izšel leta 1987. V tem dokumentu mednarodna organizacija Združenih narodov obravnava napetost, ki izhaja iz težnje človeštva po boljšem življenju na eni strani in omejitvah, ki jih postavlja narava, na drugi strani (Kuhlman in Farrington, 2010, str. 3436). V poročilu so besedno zvezo »trajnostni razvoj« definirali kot »razvoj, ki zadovoljuje potrebe sedanjosti, ne da bi ogrozil možnosti prihodnjih generacij, da bi zadovoljile svoje potrebe« (Wilderer, 2007, str. 2). Ta opredelitev trajnosti se je izkazala kot ena izmed izjemno vplivnih in je pogosto v uporabi (Heinberg, 2010, str. 1).

V zadnjih letih so naraščajoča skrb za okolje in podnebne spremembe, vprašanje revščine, vse večja neenakost med družbami in napetosti, ki izhajajo iz družbene neenakosti, postavile trajnostni razvoj v center pozornosti (Giovannoni in Fabietti, 2013, str. 21). Raziskava, ki jo je za World Wide Fund for Nature (WWF) izvedel The Economist Intelligence Unit leta 2021 (str. 6), je pokazala, da lahko opazimo naraščajoči trend skrbi za naravo po celem svetu, še posebej pa je ta trend izrazit v državah tretjega sveta, ki bodo najverjetneje najprej izkusile uničujoče posledice izgube narave (The Economist Intelligence Unit, 2021, str. 6).

Ljudje po vsem svetu so spremenili tudi svoje potrošniške navade na način, da te odražajo skrb za naravo. Globalno se je povpraševanje po trajnostnih izdelkih povečalo za 71 % med letoma 2016 in 2021. Tudi na splošno je bila odprtost ljudi za sprejemanje novih potrošniških navad v času epidemije covida-19 precej visoka. Zaradi visoke stopnje negotovosti so potrošniki spreminjali svoje potrošniške navade, med najpomembnejšimi premiki, ki jih je bilo zaznati, pa so: preudarnейše nakupne odločitve, naraščajoče zanimanje za popuste, večja verjetnost nakupa lokalnih izdelkov, dajanje prednosti nakupu svežih izdelkov namesto (delno) predelanih (Orindaru idr., 2021, str. 1).

Kot odgovor na spremembe v družbi so tudi podjetja postopoma začela v svoje strategije, sisteme in strukture implementirati načela družbene in okoljske odgovornosti (Werbrach, 2009, v Giovannoni in Fabietti, 2013, str. 22). Največje premike lahko opazimo v sektorju kozmetičnih, farmacevtskih in modnih izdelkov ter v živilskem sektorju (The Economist Intelligence Unit, 2021, str. 6). Tudi v izjavah o poslanstvu, notranjih kodeksih in sistemih poročanja podjetij lahko opazimo razvoj »trajnostne retorike« (Giovannoni in Fabietti, 2013, str. 22). Raziskava, izvedena leta 2020, je pokazala, da kar 80 % podjetij po svetu izdaja trajnostna poročila (KPMG IMPACT, 2020, str. 6).

Opazimo lahko, da trajnostna potrošnja v veliki meri zabriše številne meje, s katerimi so akademiki opredelili konvencionalne poglede na trg in potrošnjo. Med drugim npr. zabriše vloge, ki jih imajo posamezni akterji v procesu proizvodnje in potrošnje (Peattie in Collins, 2009, str. 108) preko težnje k konceptu »razširjene odgovornosti proizvajalca«. Ta ukrep je prepoznan kot vloga proizvajalcev pri zmanjševanju vplivov njihovih izdelkov skozi celoten življenjski cikel izdelka – vključno z ravnanjem z odpadki ali predelavo ob koncu življenjske dobe (McKerlie idr., 2005, str. 616).

V skladu s tem konceptom odgovornost proizvajalca za družbene in okoljske vplive ne preneha s prenosom lastništva tega izdelka na potrošnika (kar se zgodi preko nakupa) (Peattie in Collins, 2009, str. 108). Proizvajalci so (predvsem v avtomobilski industriji in industriji elektronike) fizično ali finančno odgovorni za zbiranje izrabljenih izdelkov (običajno na določenih zbirnih mestih) in njihovo predelavo (npr. recikliranje materialov, ponovna uporaba komponent, predelava) oz. varno in odgovorno odstranitev (Peattie in Collins, 2009, str. 108; Atasu in Subramanian, 2012, str. 1042). Tako so se razvili trgi, na katerih običajne, linearne dobavne verige, v katerih je potrošnik predzadnji cilj izdelka (pred odlaganjem na odlagališče), niso običajne. Namesto takih dobavnih verig se oblikujejo »dobavne zanke«, preko katerih potrošnik oskrbuje proizvajalca z izdelki, ki so na koncu svoje življenjske dobe (Peattie in Collins, 2009, str. 108).

2 Teoretična izhodišča

Trajnostni izdelki so tisti izdelki, ki zagotavljajo okoljske, družbene in gospodarske koristi, hkrati pa varujejo javno zdravje in okolje v celotnem življenjskem ciklu, od pridobivanja surovin do končnega odlaganja (Belz in Peattie, 2009, str. 154).

Po tej definiciji imajo trajnostni izdelki šest karakteristik (Belz in Peattie, 2009, str. 154):

- zadovoljstvo potrošnikov: če trajnostni produkti ali storitve ne zadovoljijo potreb potrošnika, potem na dolgi rok ne bodo več obstajali;
- dvojni fokus: za razliko od izključno okoljskih produktov se trajnostni produkti osredotočajo na okolje in na družbo;
- usmerjenost v življenjski cikel: pri razvoju trajnostnih izdelkov moramo upoštevati celoten življenjski cikel izdelka: pridobivanje surovin, transport, proizvodnjo, distribucijo, uporabo in kaj se z izdelkom zgodi, ko ga nehamo uporabljati;
- bistvene izboljšave: trajnostni izdelki ali storitve imajo pomemben doprinos pri reševanju socialno-ekoloških težav na globalni ravni ali pa zagotavljajo merljive izboljšave socialno-ekološkega učinka izdelka, kot ga narekuje LCA-analiza;
- nenehno izboljševanje: ker se tehnologije, znanja in družbena pričakovanja nenehno razvijajo in spreminjajo, se mora trajnostne izdelke glede na te družbene in okoljske razlike nenehno izboljševati;
- konkurenčne ponudbe: trajnostni izdelki lahko zaostajajo za konkurenčnimi ponudbami (izdelki, storitvami), zato lahko konkurenčne ponudbe trajnostnemu izdelku služijo kot merilo družbene in okoljske uspešnosti.

Več raziskovalcev je že analiziralo, kakšen odnos imajo potrošniki po svetu do trajnostnih izdelkov. Trudel in Cotte (2009, str. 61, 62) sta v svoji raziskavi ugotovila, da so potrošniki naklonjeni etičnim izdelkom in da so za njih pripravljeni plačati več. Poleg tega so rezultati njune raziskave pokazali, da so potrošniki pripravljeni »kaznovati« podjetja, ki ne delujejo etično, na način, da so za njihove izdelke pripravljeni plačati manj. Njuna raziskava je torej pokazala, da je vedenje podjetij za potrošnike zelo pomembno.

Raziskava Kanga idr. (2013, str. 450) je pokazala, da imajo potrošniki pozitiven odnos do okoljsko trajnostnega tekstila in oblačil, če imajo občutek, da bodo z nakupom takega tekstila/oblačil pozitivno vplivali na okolje. Ta pozitiven odnos posredno povečuje verjetnost nakupa okoljsko trajnostnega tekstila in oblačil. Raziskava je pokazala celo, da so potrošniki bolj naklonjeni nakupu trajnostnih izdelkov, če tak nakup lahko izboljša njihov status v družbi.

Dejstvo, da je izdelek trajnosten, pa lahko tudi negativno vpliva na nakupni namen, kljub temu da potrošnike skrbi socialna in okoljska problematika. Stopnja, do katere trajnost še predstavlja prednost za produkt, je odvisna od namena, za katerega potrošniki izdelek kupujejo. Potrošniki trajnostne izdelke namreč vidijo kot bolj »nežne« v smislu njihovega delovanja, medtem ko izdelke, ki niso trajnostni, vidijo »močnejše« v smislu njihovega delovanja. Kot posledica se lahko pozitiven učinek trajnosti izdelka zmanjša, ko potrošnik išče izdelek, ki je »močan« v smislu delovanja – npr. čistila za trdovratne madeže. Pozitivni učinek se lahko zmanjša celo do te mere, da se potrošnik odloči za izdelek, ki ni trajnosten (Luchs idr., 2010, str. 18).

V odnosu do trajnostnih izdelkov lahko opazimo razlike med starostnimi skupinami. Pripadniki mlajših generacij (milenijci (62 %) in generacija Z (62 %)) so bolj naklonjeni kupovanju trajnostnih blagovih znamk kot starejše generacije (generacija X (54 %), babyboom generacija (39 %), »Silent Generation« (44 %)). Prav tako so predstavniki mlajših generacij (milenijci (68 %) in generacija Z (73 %)) v večji meri pripravljeni plačati več za trajnostne izdelke kot starejše generacije (generacija X (55 %), babyboom generacija (42 %), »Silent Generation« (50 %)) (First Insight, 2020, str. 4–10). Tudi ostale raziskave so pokazale, da generacija milenijcev razmišlja o vrednotah in o njihovem odnosu do okoljske trajnosti in odgovornosti do okolja (Hanson - Rasmussen in Lauver, 2018, str. 16) in se zaveda posledic svojih dejanj (Naderi in Van Steenburgstr, 2018, str. 290). Poleg tega so izobraženi in motivirani za sodelovanje v trajnostni transformaciji (Naderi in Van Steenburgstr, 2018, str. 290).

Razlike lahko opazimo tudi med spoloma. Več raziskav je že pokazalo, da so ženske bolj trajnostne v svojih vedenjih in odločitvah kot moški. V nasprotju z ženskami moški v večji meri smetijo (Kallgren idr., 2013, str. 1005) ter porabijo več električne energije in imajo posledično večji ogljični odtis (Räty in Carlsson - Kanyama, 2010, str. 646). Razlike se lahko pokažejo že pri otrocih, kjer so v raziskavi, ki so jo izvedli Zelezny, idr. (2000, str. 449), ugotovili, da so deklice v večji meri pripravljene reciklirati kot dečki. Brough idr. (2017, str. 576) so v sklopu svoje raziskave ugotovili, da je trajnostno vedenje percipirano kot ženstveno, zato se moški ne želijo vesti trajnostno.

Potrošniki torej radi posegajo po trajnostnih izdelkih, a vendar zgornje raziskave ne povedo motiva, zakaj je temu tako. Raziskava, ki so jo izvedli Griskevicius idr. (2010, str. 397, 399), je pokazala, da so ljudje pripravljeni luksuzne izdelke zamenjati s trajnostnimi izdelki v primeru, če lahko s tem izboljšajo svoj status v družbi. Tendence po nakupu trajnostnih izdelkov se je še dodatno povečala, če se je nakup zgodil v javnosti (v fizični trgovini), za razliko od nakupa po spletu. Ljudje so se torej bili pripravljeni odreči razkošju in so posegali po trajnostnih izdelkih v primeru, da je

okolica njihovo odločitev opazila in da je ta odločitev vplivala na njihov ugled. Ugotovitve kažejo, da čeprav trajnostni izdelki pogosto ponujajo manj razkošja in udobja ter so manj učinkoviti kot konvencionalni izdelki, lahko nudijo pomembno korist za človeka: izboljšanje ugleda v družbi.

3 Metodologija

3.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je bil skozi teoretična izhodišča domače in tuje strokovne literature s področja razvoja trajnostnih izdelkov, obnašanja potrošnikov in trženja ter v raziskavi preko kvantitativne metode opredeliti odnos, ki ga imajo študenti Univerze v Novem mestu do trajnostnih izdelkov.

Cilji raziskave so:

- ☐ ugotoviti, kako študenti Univerze v Novem mestu definirajo trajnostne izdelke,
- ☐ kakšen odnos imajo študenti Univerze v Novem mestu do trajnostnih izdelkov,
- ☐ analizirati, če obstajajo razlike v odnosu do trajnostnih izdelkov med študenti in študentkami Univerze v Novem mestu,
- ☐ analizirati, če obstajajo razlike v odnosu do trajnostnih izdelkov med različnimi starostnimi skupinami,
- ☐ ugotoviti, ali študenti Univerze v Novem mestu čutijo pritisk družbe, da morajo kupovati trajnostne izdelke.

3.2 Hipoteze

Glede na namen in cilje raziskave smo postavili naslednje hipoteze:

- ☐ H1: Študenti Univerze v Novem mestu se s trditvijo, da so jim trajnostni izdelki všeč, strinjajo ali popolnoma strinjajo.
- ☐ H2: Študentke Univerze v Novem mestu raje posegajo po trajnostnih izdelkih kot študenti Univerze v Novem mestu.
- ☐ H3: Mlajši študenti Univerze v Novem mestu raje posegajo po trajnostnih izdelkih kot starejši študenti Univerze v Novem mestu.
- ☐ H4: Študenti Univerze v Novem mestu se s trditvijo, da trajnostne izdelke kupujejo, ker čutijo pritisk družbe, strinjajo ali popolnoma strinjajo.

3.3 Raziskovalno vprašanje

Da bi dosegli cilj raziskave – kako študenti Univerze v Novem mestu definirajo trajnostne izdelke – smo oblikovali naslednje raziskovalno vprašanje:

- ☐ Kateri izdelki so za študente Univerze v Novem mestu trajnostni izdelki?

3.4 Metode in tehnike raziskave

V raziskavi smo uporabili tehniko anketiranja. Za zbiranje podatkov v kvantitativni raziskavi smo na osnovi pisne vloge na vodstvo Univerze v Novem mestu prosili

za odobritev anketiranja vseh vpisanih študentov. Zbiranje podatkov je potekalo med 29. 11. 2021 in 5. 12. 2021 z anonimnim spletnim anketnim vprašalnikom.

V kvantitativni raziskavi smo z anketo zbrali naslednje podatke: demografske podatke, stališča o trajnostnem razvoju in trajnostnih izdelkih in kakšen odnos imajo študenti do takih izdelkov. Vprašanja so bila ali odprtega tipa ali sestavljena po modelu lestvice stališč Likertovega tipa. Stopnje lestvice so bile razporejene od 1 do 5, v logičnem kontinuumu od minimalnega do maksimalnega sprejemanja stališč.

3.5 Osnovni podatki vzorca

Osnovno populacijo vzorca ankete predstavlja 1056 študentov rednega in izrednega študija na vseh treh stopnjah študija vseh članic Univerze v Novem mestu. V raziskavi je sodelovalo 175 študentov fakultet Univerze v Novem mestu, od tega je v celoti rešilo anketo 66 študentk (65 %) in 34 študentov (34 %), eden pa ni želel opredeliti svojega spola (1 %).

Največ anketiranih je starih med 21 in 30 let (46 %), sledita starostni skupini do 20 let (24 %) in med 31 in 40 let (22 %). Najmanj anketirancev je pripadalo starostni skupini od 41 do 50 let (9 %), medtem ko v starostni skupini 51 let in več ni bilo nobenega anketiranca.

Razporeditev med redne in izredne študente je bila približno enaka: 42 % anketiranih študentov študira redno, 58 % pa izredno. Večina anketiranih študentov študira na prvi stopnji (58 %). Na drugi stopnji študira 32 % vseh anketiranih študentov, na tretji pa 10 %.

Več kot polovica anketiranih študentov (55 %) se izobražuje na Fakulteti za zdravstvene vede. Na Fakulteti za strojništvo se izobražuje skoraj četrtina anketiranih študentov (21 %), na Fakulteti za ekonomijo in informatiko se izobražuje 14 % anketiranih študentov, na Fakulteti za poslovne in upravne vede pa 10 % anketiranih študentov.

4 Rezultati

H1: Študenti Univerze v Novem mestu se s trditvijo, da so jim trajnostni izdelki všeč, strinjajo ali popolnoma strinjajo.

Tabela 1: Opisna statistika: trajnostni izdelki so mi všeč

	<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Std. Error Mean</i>
Trajnostni izdelki so mi všeč.	100	4.04	0.875	0.088

Vir: Anketa, 2021.

Tabela 2: T-test enega vzorca: trajnostni izdelki so mi všeč

	Test Value = 3					
	<i>t</i>	<i>df</i>	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Trajnostni izdelki so mi všeč.	11.882	99	0.000	1.040	0.87	1.21

Vir: Anketa, 2021.

S t-testom enega vzorca preverjamo prvo hipotezo. Na podlagi vzorčnih podatkov lahko trdimo, da se študenti Univerze v Novem mestu strinjajo ali popolnoma strinjajo s trditvijo, da so jim trajnostni izdelki všeč ($t = 11,882$; $\alpha = 0,000$).

H2: Študentke Univerze v Novem mestu raje posegajo po trajnostnih izdelkih kot študenti Univerze v Novem mestu.

S t-testom za neodvisne vzorce preverjamo značilnosti razlik dveh skupin: skupina 1 (študentke), skupina 2 (študenti) glede na spremenljivko pogostost nakupovanja trajnostnih izdelkov.

Tabela 3: Opisne mere po skupinah: pogostost poseganja po trajnostnih izdelkih glede na spol.

	<i>Spol</i>	<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Std. Error Mean</i>
Ko nakupujem, pogosto posegam po trajnostnih izdelkih.	ženski	66	3.77	0.780	0.096
Ko nakupujem, pogosto posegam po trajnostnih izdelkih.	moški	34	3.71	1.060	0.182

Vir: Anketa, 2021.

Tabela 4: T-test za preverjanje razlik v pogostosti nakupovanja trajnostnih izdelkov glede na spol

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		<i>F</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Ko nakupujem, pogosto posegam po trajnostnih izdelkih.	Equal variances assumed	4.181	0.044	0.358	98	0.721	0.067	0.187	-.304	0.437
	Equal variances not assumed			0.325	51.958	0.746	0.067	0.206	-.346	0.479

Vir: Anketa, 2021.

Ob upoštevanju predpostavke o neenakosti varianc ($F = 4,181$, $\alpha = 0,044$) t-preizkus za neodvisne vzorce med študenti in študentkami Univerze v Novem mestu ni pokazal statistično pomembnih razlik glede pogostosti nakupovanja trajnostnih izdelkov

($t = 0,325$; $df = 51,958$; $\alpha = 0,746$). Drugo hipotezo zavržemo, saj ne moremo trditi, da obstajajo razlike med študenti in študentkami Univerze v Novem mestu v pogostosti nakupovanja trajnostnih izdelkov.

H3: Mlajši študenti Univerze v Novem mestu raje posegajo po trajnostnih izdelkih kot starejši študenti Univerze v Novem mestu.

S t-testom za neodvisne vzorce preverjamo značilnosti razlik dveh skupin: skupina 1 (mlajši anketiranci – do 30 let), skupina 2 (starejši anketiranci – nad 30 let) glede na spremenljivko naklonjenost do kupovanja trajnostnih izdelkov.

Tabela 5: Opisne mere po skupinah: pogostost poseganja po trajnostnih izdelkih glede na starost

	Starostna skupina	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ko nakupujem, pogosto posegam po trajnostnih izdelkih.	mlajši	70	3.70	0.922	0.110
	starejši	31	3.84	0.779	0.140

Vir: Anketa, 2021.

Tabela 6: T-test za preverjanje razlik v naklonjenosti do nakupovanja trajnostnih izdelkov glede na starostni skupini

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Ko nakupujem, pogosto posegam po trajnostnih izdelkih.	Equal variances assumed	3.129	.080	-0.730	99	.467	-.139	.190	-.516	.239
	Equal variances not assumed			-.779	67.522	.439	-.139	.178	-.494	.217

Vir: Anketa, 2021.

Ob upoštevanju predpostavke o homogenosti varianc ($F = 3,12$, $\alpha = 0,08$) t-preizkus za neodvisne vzorce med starejšimi in mlajšimi študenti Univerze v Novem mestu ni pokazal statistično pomembnih razlik glede naklonjenost do kupovanja trajnostnih izdelkov ($t = 0,730$; $df = 99$; $\alpha = 0,467$). Tretjo hipotezo zavržemo, saj ne moremo trditi, da obstajajo razlike med mlajšimi in starejšimi študenti Univerze v Novem mestu v naklonjenosti do nakupovanja trajnostnih izdelkov.

H4: Študenti Univerze v Novem mestu se s trditvijo, da trajnostne izdelke kupujejo, ker čutijo pritisk družbe, strinjajo ali popolnoma strinjajo.

Tabela 7: Opisna statistika: pritisk družbe na kupovanje trajnostnih izdelkov

	<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Std. Error Mean</i>
Trajnostne izdelke kupujem zato, ker čutim, da to družba od mene pričakuje.	101	2.76	1.115	0.111

Vir: Anketa, 2021.

Tabela 8: T-test enega vzorca: pritisk družbe na kupovanje trajnostnih izdelkov

	<i>Test Value = 3</i>					
	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Mean Difference</i>	<i>95 % Confidence Interval of the Difference</i>	
					<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
Trajnostne izdelke kupujem zato, ker čutim, da to družba od mene pričakuje.	-2.142	100	.035	-.238	-.46	-.02

Vir: Anketa, 2021.

Na podlagi vzorčnih podatkov lahko sklepamo, da se študenti Univerze v Novem mestu ne strinjajo ali popolnoma strinjajo s trditvijo, da trajnostne izdelke kupujejo zato, ker imajo občutek, da to družba od njih pričakuje ($t = -2,142$; $\alpha = 0,035$).

Raziskovalno vprašanje: Kateri izdelki so za študente Univerze v Novem mestu trajnostni izdelki?

Študenti Univerze v Novem mestu trajnostne izdelke vidijo kot take, ki se jih da dolgo uporabljati. Eden od študentov zapiše: »Izdelek, ki ima dolgo življenjsko dobo.« Pogosto omenjajo tudi, da so to izdelki, ki se jih da reciklirati. Primer odgovora: »Nekaj, kar se da reciklirati in ponovno uporabiti in zopet reciklirati in ponovno uporabiti ...« Trajnostne izdelke označujejo kot kakovostne, pogosto zapišejo tudi, da so to izdelki, ki ne škodujejo naravi: »Izdelek, ki ne škoduje okolju v procesu nastajanja, uporabe in uničenja.« Nekaj študentov trajnostni izdelek definira tudi glede na material, ki je bil uporabljen za njegovo izdelavo, na primer: »Izdelan iz recikliranega materiala.« in »Vse narejeno iz naravnih materialov oz. recikliranih materialov.« V dveh primerih študenta omenita tudi, da so to izdelki, katerih podjetja skrbijo za svoje zaposlene in jih ne izkoriščajo: »Izdelek, ki je narejen iz materialov, ki so razgradljivi in ne škodijo naravi, izdelek, ki je bil narejen v podjetju, ki skrbi tudi za svoje zaposlene in za učinkovito porabo materiala.« in »Izdelek, proizveden na naravi čim manj ali neškodljiv način ter proizveden brez izkoriščanja človeške delovne sile.« V nekaj primerih so študenti navedli tudi konkretne izdelke – največkrat so omenili vrečko iz blaga za ponovno uporabo.

5 Razprava

Trajnostni izdelki so tisti, ki zagotavljajo koristi na področju gospodarstva, okolja in družbe in tudi varujejo javno zdravje in okolje v svojem celotnem življenjskem

ciklu. Taki izdelki poleg usmerjenosti v življenjski cikel in dvojnega fokusa potrošnikom nudijo tudi zadovoljstvo, imajo pomemben doprinos pri reševanju socialno-ekoloških težav, se jih nenehno izboljšuje glede na razvoj tehnologije, znanja in družbena pričakovanja in so konkurenčni ostalim izdelkom na trgu (Belz in Peattie, 2009, str. 154).

Z zbiranjem in analizo literature smo ugotovili, da so rezultati študij, ki preučujejo odnos potrošnikov do trajnostnih izdelkov, pokazali, da so potrošniki naklonjeni trajnostnim izdelkom in da so zanje pripravljeni plačati več (Trudel in Cotte, 2009, str. 61, 62). Vendar med potrošniškimi skupinami obstajajo razlike. Dosedanje raziskave so pokazale, da so pripadniki mlajših generacij bolj naklonjeni nakupovanju izdelkov trajnostnih blagovnih znamk kot starejše generacije (First Insight, 2020, str. 4–10) in da so ženske bolj naklonjene nakupovanju trajnostnih izdelkov kot moški (Kallgren, Reno in Cialdini, 2013, str. 1005; Brough, idr., 2017, str. 576). Razlog, zakaj potrošniki posegajo po trajnostnih izdelkih, pa je, glede na pretekle raziskave, izboljšanje ugleda v družbi (Griskevicius idr., 2010, str. 397, 399).

V raziskavi smo anketirali študente vseh članic Univerze v Novem mestu: Fakultete za ekonomijo in informatiko, Fakultete za poslovne in upravne vede, Fakultete za zdravstvene vede in Fakultete za strojništvo.

Študenti Univerze v Novem mestu trajnostne izdelke opisujejo kot take, ki jih dlje časa uporabljamo in po uporabi recikliramo. Označujejo jih kot kakovostne izdelke, ki niso škodljivi naravi. V le dveh primerih v svojem odgovoru omenijo, da so to izdelki, katerih podjetja dobro skrbijo za svoje zaposlene. Iz odgovorov razberemo, da študenti trajnost povezujejo predvsem s skrbjo za naravo, manj pa z družbenim vidikom trajnostnega razvoja. Niti eden od študentov trajnostnega razvoja ni povezal z ekonomskim vidikom. Študenti menijo tudi, da so trajnostni izdelki taki, ki so narejeni iz recikliranih, naravnih ali razgradljivih materialov. Največkrat kot konkretni izdelek omenjajo platneno vrečko za večkratno uporabo.

Raziskava je pokazala, da so študentom Univerze v Novem mestu trajnostni izdelki všeč. Rezultati so v skladu z dosedanjimi raziskavami, ki navajajo, da so potrošniki po svetu naklonjeni trajnostnim izdelkom (Trudel in Cotte, 2009; Kang idr., 2013). Trditev smo potrdili s t-testom neodvisnega vzorca ($t = 11,882$; $\alpha = 0,000$).

T-test za neodvisne vzorce je ovrgel hipotezo, da študentke Univerze v Novem mestu raje posegajo po trajnostnih izdelkih kot študenti Univerze v Novem mestu ($t = 0,325$; $df = 51,958$; $\alpha = 0,746$). Rezultati niso v skladu z ugotovitvami prejšnjih raziskav, ki navajajo, da se ženske na splošno vedejo bolj trajnostno kot moški (Kallgren idr., 2013; Rätty in Carlsson - Kanyama, 2010; Zelezny idr., 2000).

Rezultati raziskave so pokazali tudi, da ne moremo trditi, da obstajajo razlike v pogostosti poseganja po trajnostnih izdelkih glede na starost študentov: t-test za neodvisne vzorce je pokazal, da tako mlajši (do vključno 30. leta) kot starejši (nad 30 let) študenti Univerze v Novem mestu enako pogosto posegajo po trajnostnih izdelkih ($t = 0,730$; $df = 99$; $\alpha = 0,467$). Tudi ti rezultati niso v skladu z ugotovitvami dosedanjih raziskav, ki so dokazale, da se mlajši potrošniki vedejo bolj trajnostno kot starejši

(First Insight, 2020) oz. da mlajši potrošniki pogosto razmišljajo o trajnosti in posledicah njihovih dejanj na okolje (Hanson - Rasmussen in Lauver, 2018; Naderi in Van Steenburgstr, 2018).

T-test neodvisnega vzorca je pokazal, da ne moremo trditi, da študenti Univerze v Novem mestu čutijo pritisk družbe za nakup trajnostnih izdelkov ($t = -2,142$; $\alpha = 0,035$). Rezultati pretekle raziskave, ki so jo izvedli Griskevicius idr. (2010, str. 392), so pokazali, da posamezniki posegajo po trajnostnih izdelkih, ki imajo manjši vpliv na okolje, če vedo, da bodo od tega imeli korist v smislu zaznanega družbenega statusa. Ker študenti Univerze v Novem mestu ne čutijo pritiska družbe po nakupovanju trajnostnih izdelkov, lahko sklepamo, da je to zato, ker ne verjamejo, da bodo imeli korist v smislu zaznanega družbenega statusa z nakupom trajnostnih izdelkov.

Iva Starc

The Attitude of Students at University of Novo mesto towards Sustainable Products

The term »sustainability« was first coined and introduced by Hans Carl von Carlowitz in 1713. He was a German forester and scientist. At that time, many trees were cut down, as the wood was needed for strengthening mine shafts, smelting iron ore, building ships, etc. In his paper, Carlowitz suggested that forests should be managed sustainably. He wrote that sustainable forest management will be achieved only if as many trees are cut per unit of time as can grow in that same unit of time. It was his opinion that this is necessary to maintain economic stability (Wilderer, 2007, p. 2).

By the end of the twentieth century, the term was accepted and presented as a political concept by the United Nation's World Commission on Environment and Development (Wilderer, 2007, p. 2). The phrase »sustainable development« as a political concept originates from the Brundtland Report, published in 1987. In this document, the international organization of the United Nations addresses the tension arising from humanity's desire for a better life on the one hand, and the limitations imposed by nature on the other (Kuhlman & Farrington, 2010, p. 3436).

In recent years, the growing concern for the environment and climate change, the issue of poverty, the growing inequality between societies and the tensions arising from social inequality have put sustainable development in the center of attention (Giovannoni & Fabietti, 2013, p. 21). A survey conducted by The Economist Intelligence Unit for the World Wide Fund for Nature (WWF) in 2021 (p. 6) showed that we can see a growing trend in concern for nature around the world, and that this trend is especially pronounced in third-world countries, which are most likely the first ones to experience the devastating consequences of the loss of nature (The Economist Intelligence Unit, 2021, p. 6).

People around the world have already changed their consumption habits in a way that reflects concern for nature. Globally, the demand for sustainable products increased by 71% between 2016 and 2021 (Orîndaru et al., 2021, p. 1). But what are sustainable products? Sustainable products are those products that provide environmental, social, and economic benefits while protecting public health and the environment throughout its own life cycle: from raw material extraction to its final disposal (Belz & Peattie, 2009, p. 154).

Several researchers have already analyzed the attitude of consumers around the world towards sustainable products. Trudel and Cotte (2009, pp. 61, 62) found in their research that consumers favor ethical products and are willing to pay more for them. In addition, their research results showed that consumers are willing to »punish« companies that do not act ethically by paying less for their products. A study by Kang et al. (2013, p. 450) showed that consumers have a positive attitude towards environmentally sustainable textiles and clothing if they feel that by purchasing such textiles/clothing they will have a positive impact on the environment. However, the fact that the product is sustainable can also have a negative impact on the purchase intention, even though consumers are concerned about social and environmental issues. The degree to which sustainability is still an advantage for a product depends on the purpose for which consumers are purchasing the product. Consumers perceive sustainable products as »gentler« in terms of their performance. On the other hand, they might see non-sustainable products as »stronger« in terms of their performance. Consequently, the positive effect of the product being sustainable may be reduced when the consumer is looking for a product that is »strong« in terms of performance – e.g., products that help remove stains. The positive effect can even be reduced to the extent that the consumer chooses a product that is not sustainable (Luchs et al., 2010, p. 18).

Differences between age groups can be observed in relation to sustainable products. Members of younger generations (Millennials and Generation Z) are more inclined to buy sustainable brands than older generations (Generation X, Baby Boomers, Silent Generation). Furthermore, younger generations are more willing to pay more for sustainable products than older generations (First Insight, 2020, pp. 4–10). Differences can also be observed between genders. Previous studies show that women are more sustainable in their behaviors and decisions than men. In contrast to women, men litter to a greater extent (Kallgren et al., 2013, p. 1005) and use more electricity and consequently have a larger CO₂ footprint (Räty & Carlsson-Kanyama, 2010, p. 646). These differences can already be observed in children: a study conducted by Zelezny, Vhua and Aldrich (2000, p. 449) showed that girls are more willing to recycle than boys.

The purpose of the research was to use the theoretical starting points of domestic and foreign professional literature in the field of sustainable product development, consumer behavior and marketing, as well as our own quantitative research, to define the attitude of students at the University of Novo mesto towards sustainable products.

The objectives of the research were: to find out how students at the University of Novo mesto define sustainable products, and what attitude the students of the Uni-

versity of Novo mesto have towards sustainable products; to analyze if there are differences in the attitude towards sustainable products between male and female students of the University of Novo mesto; to analyze if there are differences in attitudes towards sustainable products between different age groups of students of the University of Novo mesto; and to analyze whether students of the University of Novo mesto feel pressure from society to buy sustainable products.

The basic population of the survey sample is represented by 1056 full-time and part-time students at all three study cycles at all member faculties of the University of Novo mesto. 175 students from all the faculties (Faculty of Economics and Informatics, Faculty of Business and Management Sciences, Faculty of Health Sciences, and Faculty of Mechanical Engineering) of the University of Novo mesto participated in the survey.

Students of the University of Novo mesto describe sustainable products as those that are used for a long period of time and are recycled after use. They are characterized as quality products that are not harmful to nature. In only two cases do they mention in their answers that sustainable products are the products of those companies which take good care of their employees. From the answers, we can see that students associate sustainable products primarily with caring for nature, and less so with the social aspect of sustainable products. None of the students connected sustainable products with the economic aspect. Students also believe that sustainable products are those made from recycled, natural, or degradable materials. Most often, they mention a reusable canvas bag as a specific product.

The research showed that the students of the University of Novo mesto like sustainable products. The results are in line with previous research, which states that consumers around the world like sustainable products (Trudel & Cotte, 2009; Kang et al., 2013). We tested the hypothesis with an independent sample t-test ($t = 11.882$; $\alpha = 0.000$).

The t-test for independent samples refuted the hypothesis that female students of the University of Novo mesto prefer sustainable products to a greater extent than the male students of the University of Novo mesto ($t = 0.325$; $df = 51.958$; $\alpha = 0.746$). The results are inconsistent with the findings of previous research, which states that women generally behave more sustainably than men (Kallgren et al., 2013; R  ty & Carlsson-Kanyama, 2010; Zelezny et al., 2000).

The results of the research also showed that we cannot claim that there are differences in the purchase frequency of sustainable products according to the age of students: the t-test for independent samples showed that both younger (up to and including 30 years of age) and older (over 30) students of the University of Novo mesto purchase sustainable products equally often ($t = 0.730$; $df = 99$; $\alpha = 0.467$). These results are not in accordance with the findings of previous research, which proved that younger consumers behave more sustainably than older ones (First Insight, 2020) or that younger consumers think about sustainability and the consequences of their actions on the environment more often than older consumers (Hanson-Rasmussen & Lauver, 2018; Naderi & Van Steenburgstr, 2018).

The independent sample t-test showed that we cannot claim that the students of the University of Novo mesto feel pressure from society to buy sustainable products ($t = -2.142$; $\alpha = 0.035$). The results of a previous study by Griskevicius et al. (2010, p. 392) showed that individuals purchase sustainable products which have a lower impact on the environment if they know that they will benefit from it in terms of a higher social status. Since the students of the University of Novo mesto do not feel pressure from society to buy sustainable products, we can assume that this is because they do not believe that they will benefit in terms of higher social status by purchasing sustainable products.

LITERATURA

1. Atasu, A. in Subramanian, R. (2012). Extended Producer Responsibility for E-Waste: Individual or Collective Producer Responsibility?. *Production And Operations Management*, 21(6), 1042–1059. <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2012.01327.x>
2. Belz, F. in Peattie, K., 2009. *Sustainability Marketing: A global perspective*. Glasgow: Bell & Bain.
3. Brough, A. idr. (2016). Is Eco-Friendly Unmanly? The Green-Feminine Stereotype and Its Effect on Sustainable Consumption. *Journal Of Consumer Research*, 43(4), 567–582. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucw044>
4. First Insight. (2020). The state of consumer spending: Gen Z shoppers demand sustainable retail. Dostopno na: <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/160569/1.14.2020%20The%20State%20of%20Consumer%20Spending%20Gen%20Z%20Shoppers%20Demand%20Sustainable%20Retail.pdf> / (Pridobljeno 10. 11. 2021)
5. Giovannoni, E. in Fabietti, G. (2013). What Is Sustainability? A Review of the Concept and Its Applications. *Integrated Reporting*, 21–40. https://doi.org/10.1007/978-3-319-02168-3_2
6. Griskevicius, V. idr. (2010). Going green to be seen: Status, reputation, and conspicuous conservation. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 98(3), 392–404. <https://doi.org/10.1037/a0017346>
7. Hanson-Rasmussen, N. in Lauver, K. (2018). Environmental responsibility: millennial values and cultural dimensions. *Journal of Global Responsibility*, 9(1), 6–20. <https://doi.org/10.1108/JGR-06-2017-0039>
8. Heinberg, R. (2010). *The Post Carbon Reader: Managing the 21st Century's Sustainability Crises*. Santa Rosa: Watershed Media.
9. Heinberg, R. in Lerch, D. (2010). *The Post Carbon Reader: Managing the 21st Century's Sustainability Crises*. Santa Rosa: Watershed Media.
10. Kang, J. idr. (2013). Environmentally sustainable textile and apparel consumption: the role of consumer knowledge, perceived consumer effectiveness and perceived personal relevance. *International Journal Of Consumer Studies*, 37(4), 442–452. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12013>
11. KPMG IMPACT. (2020). The time has come: The KPMG Survey of Sustainability Reporting 2020. Dostopno na: https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/be/pdf/2020/12/The_Time_Has_Come_KPMG_Survey_of_Sustainability_Reporting_2020.pdf (Pridobljeno 9. 11. 2021)
12. Kuhlman, T. in Farrington, J. (2010). What is Sustainability?. *Sustainability*, 2(11), 3436–3448. <https://doi.org/10.3390/su2113436>
13. Luchs, M. idr. (2010). The Sustainability Liability: Potential Negative Effects of Ethicality on Product Preference. *Journal Of Marketing*, 74(5), 18–31. <https://doi.org/10.1509/jmkg.74.5.018>
14. McKerlie, K., idr. (2006). Advancing Extended Producer Responsibility in Canada. *Journal Of Cleaner Production*, 14(6-7), 616–628. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2005.08.001>

15. Naderi, I. in Van Steenburg, E., 2018. Me first, then the environment: young Millennials as green consumers. *Young Consumers*, 19(3), 280–295. <https://doi.org/10.1108/YC-08-2017-00722>
16. Orindaru, A. idr. (2021). Leveraging COVID-19 Outbreak for Shaping a More Sustainable Consumer Behavior. *Sustainability*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/su13115762>
17. Peattie, K. in Collins, A. (2009). Guest editorial: perspectives on sustainable consumption. *International Journal Of Consumer Studies*, 33(2), 107–112. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2009.00758.x>
18. Rätty, R. in Carlsson-Kanyama, A. (2010). Energy consumption by gender in some European countries. *Energy Policy*, 38(1), 646–649. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2009.08.010>
19. The Economist Intelligence Unit (2021). An Eco-wakening: measuring global awareness, engagement and action for nature (str. 6). Dostopno na: https://files.worldwildlife.org/wwfmsprod/files/Publication/file/93ts5bhvyq_An_EcoWakening_Measuring_awareness_engagement_and_action_for_nature_FINAL_MAY_2021.pdf?_ga=2.87231322.318546823.1643827610-1078277239.1643827610 (Pridobljeno 9. 11. 2021)
20. Trudel, R. in Cotte, J. (2009). Does it Pay to Be Good?. *MIT Sloan Management Review*. 50(2), 61–68.
21. Wilderer, P. (2007). Sustainable water resource management: the science behind the scene. *Sustainability Science*, 2(1), 1–4. <https://doi.org/10.1007/s11625-007-0022-0>
22. Zelezny, L. idr. (2000). New Ways of Thinking about Environmentalism: Elaborating on Gender Differences in Environmentalism. *Journal Of Social Issues*, 56 (3), 443–457. <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00177>

Poznavanje ergonomije zaposlenih v zdravstveni negi, absentizem in ekonomske posledice absentizma

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.118>

Prejeto: 1. 7. 2021 / Sprejeto: 17. 10. 2022

Strokovni članek

UDK 331.101.1:616-083

KLJUČNE BESEDE: ergonomija v zdravstveni negi, varnost in zdravje, absentizem, zdravje, ekonomski status

POVZETEK – Poznavanje ergonomije in uporabe pripomočkov za preprečevanje in lajšanje kostno-mišičnih težav pripomore k zmanjševanju bolniških odsotnosti, boljši produktivnosti zaposlenega in s tem posledično zmanjševanju ekonomskega bremena za delodajalca. Namen raziskave je bil ugotoviti poznavanje in upoštevanje ergonomije med negovalnim osebjem v Splošni bolnišnici Novo mesto in njihovo dojemanja zdravstvenih in ekonomskih posledic neupoštevanja ergonomskih načel. Izvedeni so bili poglobljeni intervjuji z desetimi tehnikami zdravstvene nege (TZN)ki so zaposleni na različnih oddelkih v Splošni bolnišnici Novo mesto. Rezultati so pokazali, da večina intervjuvanih ne zna opredeliti pojma ergonomija, in tudi uporaba ergonomskih pripomočkov ni ustrezna, saj jih intervjuvanci ne uporabljajo dosledno zaradi pomanjkanja časa ali pa jim niso na voljo. Raziskava je pokazala, da imajo zdravstveni delavci velike težave s kostno-mišičnimi obolenji, kar je posledica njihovega načina dela. Z uporabo ergonomskih pripomočkov se zmanjša verjetnost odsotnosti z dela zaradi prizadetosti kostno-mišičnega sistema, kar ima pozitiven vpliv na finančni status zaposlenega, in tudi naši intervjuvanci se zavedajo posrednega učinka odsotnosti z dela na njihov ekonomski položaj.

Received: 1. 7. 2021 / Accepted: 17. 10. 2022

Scientific article

UDC 331.101.1:616-083

KEYWORDS: ergonomics in nursing, safety and health, absenteeism, health, economic status

ABSTRACT – Knowledge of ergonomics and the use of equipment to prevent and alleviate musculoskeletal problems helps to reduce absenteeism, increase and improve worker productivity, and thus reduce the economic burden on the employer. The aim of the study was to determine the knowledge and consideration of ergonomics among the nursing staff of the General Hospital Novo mesto and how they perceive the health and economic consequences of non-compliance with ergonomic principles. In-depth interviews were conducted with ten skilled nursing personnel employed in different departments of General Hospital Novo mesto. The results showed that the majority of interviewees do not know how to define the concept of ergonomics and that the use of ergonomic equipment is inappropriate because respondents do not use it consistently due to lack of time or because it is not available to them. Research has shown that healthcare professionals have major problems with musculoskeletal disorders due to the way they work. The use of ergonomic equipment reduces the likelihood of absenteeism due to musculoskeletal disorders, which has a positive impact on the financial status of the worker, and our respondents are aware of the indirect impact of absenteeism on their economic situation.

1 Uvod

Začasna odsotnost z dela zaradi bolezni, poškodb in drugih zdravstveno upravičenih razlogov se v enakem pomenu opisuje tudi z izrazi absentizem, zdravstveni absentizem, bolniški stalež, bolniška odsotnost (Bolniški stalež, 2021, b. s.). Visoka prisotnost absentizma predstavlja resen družbeni, organizacijski in pravni problem z

občutnimi ekonomskimi, socialnimi in organizacijskimi posledicami za delavca, delodajalca, narodno gospodarstvo in področje obveznega zdravstvenega zavarovanja (Blatnik idr., 2016, str. 48). Naloga delodajalca je, da deluje preventivno in s tem zagotovi svojim zaposlenim takšno delovno okolje, kjer zdravstveno stanje zaposlenega ne bo ogroženo. S tem se doseže večjo učinkovitost dela, finančni stroški delodajalca pa so manjši. Po podatkih, ki jih navaja Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ), naj bi bila med letoma 2014 in 2018 najpogostejši vzrok opravičene bolniške odsotnosti obolenja kostno-mišičnega sistema (Novo na NIJZ ... , 2019, b. s.). Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) je leta 2013 objavila poročilo, da naj bi se kar 60 % zaposlenih soočalo s kostno-mišičnimi obolenji (Work-related musculoskeletal disorders: prevalence, costs and demographics in the EU, 2019, b. s.).

Statistični podatki bolniške odsotnosti za Slovenijo v letu 2018 (Zdravstveno stanje prebivalstva, 2018, b. s.) kažejo, da so poškodbe na delu prispevale 20 % dni začasne odsotnosti z dela, in sicer v 15 % na delovnem mestu in izven v 5 %.

Balantič idr. (2016, str. 3) v svoji knjigi navajajo, da je ergonomija v tesni povezavi z ekonomijo, saj izboljšuje procesne postopke, omogoča smotnejše delo in delovanje družbe kot celote. Če želimo doseči razvoj na različnih področjih, moramo zagotoviti napredek in izboljšave na področju ergonomije, ki so stalno potrebne za zadovoljevanje potreb prebivalstva. Badash idr. (2017, b. s.) so glede na to celo prilagodili definicijo zdravja: »Zdravje je celostno stanje fizičnega, duševnega, čustvenega in socialnega dobrega počutja, ki ga podpira integriran in tehnološko izpolnjen sistem zagotavljanja zdravstvenega varstva, prilagojen človekovim potrebam, vključno s preprečevanjem bolezni in obvladovanjem neželenih stanj, komorbidnosti, zapletov in edinstvenih okoliščin človeka.« Ergonomska načela krepijo družbeno odgovornost, ki je temelj trajnostnega razvoja, to pa se kaže z implementacijo ergonomije v izdelkih, storitvah in v znanju. Beseda ergonomija izhaja iz grških besed *ergon*, ki pomeni delo, in *nomos*, ki pomeni načelo ali zakon (Kern, 2009, str. 2). Se pravi, da v dobesednem prevodu ergonomija pomeni zakonitosti dela. Poljski filozof Wojciech Jastrzebowski je ergonomijo opisal kot znanost o delu. To opredelitev pa je kasneje združenje znanstvenikov razširilo v sledečo definicijo: »Ergonomija je veja znanosti o človeških sposobnostih (navadah), lastnih omejitvah človeških pravic in ostalih človeških značilnostih, ki so primerne in ustrezne za ustvarjanje in oblikovanje. Ergonomično oblikovanje je veda o sestavi orodij, strojev, sistemov, nalog, dela in okolja za varno, udobno in efektivno človeško uporabo.« (Belič idr., 2010, str. 48). Če povzamemo, ergonomija posega na vsa področja človekovega delovanja in želi doseči, da postane neko delo posamezniku čim bolj prijazno in zanj čim manj obremenjujoče.

Kostno-mišična obolenja predstavljajo velike težave sodobnega sveta, še posebej so k tem obolenjem podvrženi delavci, ki opravljajo fizično zahtevno delo, ki vključuje pogosto dvigovanje, vlečenje, upogibanje, ponavljajoče se delo, dlje časa stoječe delo ipd. (Gauthy, 2007, str. 18). Neupoštevanje ergonomskih načel povzroča kostno-mišična obolenja, za katera so bolj dovzetni starejši, saj so pogosto posledica neustreznih obremenitev telesa in fizičnega napora v mladosti ter tekom življenja (tabela 1). Poleg naštetega naj bi na pojav kostno-mišičnih obolenj vplivali še spol

(ženske so k temu bolj podvržene), telesna teža, telesna aktivnost in druge pridružene bolezni (Ribeiro idr., 2017, str. 74).

Tabela 1: Število koledarskih dni nezmožnosti za delo na zaposlenega (IO) za polni delovni čas po poglavjih MKB-10-AM in starostnih skupinah – skupaj, Slovenija, 2020

Poglavje MKB-10-AM		15-19 let	20-44	45-64	65+	
I.	Nekatere infekcijske in parazitarne bolezni	A00-B99	1,66	1,96	1,91	1,09
II.	Neoplazme	C00-D48	0,02	0,46	1,91	2,65
III.	Bolezni krvi in krvotvornih organov ter imunski odziv	D50-D89	0,01	0,03	0,06	0,03
IV.	Endokrine, prehranske in presnovne bolezni	E00-E89	0,00	0,07	0,20	0,28
V.	Duševne in vedenjske motnje	F00-F99	0,09	0,84	2,02	1,15
VI.	Bolezni živčevja	G00-G99	0,01	0,22	0,61	0,51
VII.	Bolezni očesa in adneksov	H00-H59	0,01	0,07	0,22	0,41
VIII.	Bolezni ušesa in mastoida	H60-H95	0,02	0,06	0,06	0,03
IX.	Bolezni obtočil	I00-I99	0,03	0,26	1,44	2,13
X.	Bolezni dihal	J00-J99	0,41	0,77	0,81	0,96
XI.	Bolezni prebavil	K00-K93	0,14	0,43	0,69	0,50
XII.	Bolezni kože in podkožja	L00-L99	0,13	0,18	0,25	0,03
XIII.	Bolezni mišičnoskeletnega sistema in vezivnega tkiva	M00-M99	0,43	1,82	6,63	4,84
XIV.	Bolezni sečil in spolovil	N00-N99	0,07	0,25	0,37	0,46
XV.	Nosečnost, porod in poporodno obdobje	O00-O99	0,06	1,44	0,00	-
XVI.	Stanja, ki izvirajo v perinatalnem obdobju	P00-P96	-	-	-	-
XVII.	Prirojene malformacije, deformacije in kromosomske nenormalnosti	Q00-Q99	0,01	0,02	0,03	0,00
XVIII.	Simptomi, znaki ter nenormalni klinični in laboratorijski izvidi, nevrščeni drugje	R00-R99	0,29	0,50	0,75	0,90
XIX.	A Poškodbe in zastrupitve pri delu	S00-T98	0,87	0,66	0,93	1,13
	B Poškodbe in zastrupitve izven dela	S00-T98	0,99	1,79	2,91	2,27
XXI.	Dejavniki, ki vplivajo na zdravstveno stanje in na stik z zdravstveno službo	Z00-Z99	0,15	0,82	0,97	0,82
XXII.	Kode za posebne namene	U00-U99	0,01	0,01	0,01	0,00
	Nega družinskega člana		0,00	1,17	0,22	0,01
SKUPAJ		5,46	13,89	23,03	20,22	

Vir: Zdravstveno stanje prebivalstva. (2020). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/publikacije/letopisi/2020/2.6_bs_2020.pdf.

Običajno se te težave kažejo kot bolečine v hrbtenici, vratu, ramenih, lahko pa so prizadete tudi zgornje in spodnje okončine (Gauthy, 2007, str. 7; Vanček, 2020, str. 2). Najpogostejše se težave kažejo kot bolečine v križu, saj naj bi te težave vsaj enkrat v življenju prizadele tri četrtine populacije v razvitem svetu (Stričević idr., 2012, str. 203; Van Vuuren idr., 2005, str. 215). Posledica teh bolečin je okvara sklepov in drugih tkiv (mišice in kite) (Gauthy, 2007, str. 7). Kostno-mišična obolenja so še vedno močno prisotna kljub temu, da naj bi se delovne razmere, ki vplivajo na zdravje ljudi, sicer izboljšale (Gauthy, 2007, str. 7). Po navedbah Global, regional and national incidence, prevalence, and years lived ... (2017, str. 1243) naj bi v Evropi 70–80 % delavcev imelo kostno-mišične težave zaradi neustreznih obremenitev telesa. Vse to pa vpliva na delo in gospodarstvo, saj predstavljajo kar 50 % bolniških odsotnosti in 60 % trajne invalidnosti, kar pripelje do prezgodnjih upokojitev. To vpliva tako na posameznika in njegovo slabše finančno stanje kot tudi na družbo (Serra idr., 2019, str. 348).

2 Teoretična izhodišča

Sodobno razumevanje ergonomijo deli na fizikalno, kognitivno in organizacijsko ergonomijo. Fizikalna ergonomija se nanaša predvsem na anatomijo in antropometrijo človeka, na njegove fiziološke in biološke lastnosti. Kognitivna ergonomija se

ukvarja z miselnimi procesi, kot so zaznavanje, spomin, sklepanje in motorika ter interakcije med človekom in sistemom, v katerega je vključen. Organizacijska ergonomija se ukvarja z optimizacijo, humanizacijo in racionalizacijo tehniških in poslovnih sistemov, organizacijskih struktur, politik, postopkov in protokolov (Balantič, 2012, str. 52–53). Participativna ergonomija pomeni aktivno vključevanje delavcev v razvoj in izvajanje sprememb na delovnem mestu, ki bodo izboljšale produktivnost in zmanjšale tveganje za varnost in zdravje. To temelji na predpostavki, da so delavci strokovnjaki in so ob ustreznem znanju, spretnostih, orodjih, olajšavah, virih in spodbudah najprimernejši za prepoznavanje in analizo problemov ter za razvoj in izvajanje rešitev, ki bodo hkrati učinkovite pri zmanjševanju tveganj za poškodbe in izboljšanju produktivnosti (Burgess - Limerick, 2018, str. 289).

Pri načrtovanju delovnega mesta so nam v pomoč ergonomska načela. Če želimo preprečiti tveganje za obolenja kostno-mišičnega sistema, je potrebno upoštevati ergonomska načela. Tako se ohrani nevtralni položaj telesa, kar zmanjšuje stres in obremenjenost kit, mišic in okostja (Kermavnar in Dodič - Fikfak, 2013, str. 17–25):

- ohranjanje telesa v nevtralnem položaju (predvsem hrbtenica, ramena in zapestje);
- čim manjša uporaba mišične sile, kar dosežemo z ustrezno držo telesa in ustreznimi pripomočki, ki so temu namenjeni;
- postavitev predmetov v dosež rok;
- prilagoditev delovne površine na takšno višino, da sta zgornji okončini v sproščenem položaju;
- omejitev ponavljajočih se gibov;
- zmanjševanje statičnega mišičnega dela, kar pomeni, da telo ne sme biti dalj časa v enakem položaju, kar privede do bolečine in utrujenosti;
- zmanjševanje točkovnega pritiska na telo;
- zagotovitev ustreznega manevrskega prostora;
- predvidevanje mišičnega počitka med delom, ki ga zagotovimo z razgibanim delom, s katerim se spreminja položaj telesa;
- ohranitev udobnega delovnega okolja (ustrezna razsvetljava, temperatura okolja, prezračevanje, zaščita pred hrupom, vibracijami, nevarnimi kemičnimi snovmi in sevanjem);
- zagotovitev razumljivosti ukazov in namena uporabe predmetov na uporabniku ustrezen način;
- zmanjševanje stresa na delovnem mestu, kar dosežemo z dobro organizacijo, s primerno razporeditvijo dela med zaposlenimi in timskim delom.

2.1 Ergonomija v zdravstveni negi in posledice absentizma

Ergonomija v zdravstveni negi se ukvarja s pogoji dela vseh zdravstvenih delavcev, ki sodelujejo v zdravstveni negi pacienta. Statičnim obremenitvam, prisilni drži in ponavljajočim se gibom je izpostavljeno predvsem negovalno osebje, kar pogosto privede do obolenj vratnega in ledvenega dela hrbtenice. Demšar idr. (2016, str. 58) ter Stričević idr. (2012, str. 203) pravijo, da naj bi bila bolečina v križu ena izmed glavnih poklicnih bolezni med zdravstvenim osebjem. Če želimo preprečiti te poškodbe, mora delodajalec omogočiti ustrezne tehnične in mehanske pripomočke in ustrezno delovno opremo.

Wirth idr. (2016, str. 2) trdijo, da so skeletno-mišičnim obolenjem in povečanemu stresu podvrženi že študentje zdravstvenih strok, zato je že pri njih potrebno izvajati promocijske aktivnosti zdravega načina življenja in jih poučiti, kako ta obolenja preprečijo ali pa jih vsaj prestavijo na kasnejše življenjsko obdobje. Ukvarjanje s telesno aktivnostjo in rekreacijo vpliva na zmanjševanje bolečine v ledvenem predelu hrbtenice, gledanje televizije 2 uri ali več dnevno pa to tveganje povečuje (Stričević idr., 2012, str. 203).

Stroški v zdravstvu, ki so povezani s skeletno-mišičnimi obolenji in invalidnostjo, naj bi se v prihodnjih desetletjih še povečali, še posebej naj bi bilo to občutno v državah z nižjimi dohodki, kjer je slabši zdravstveni sistem in kjer temu problemu namenijo manj pozornosti (Hartvigsen idr., 2018, str. 2356). Zaposleni v zdravstvu so v Sloveniji na drugem mestu v pogostosti bolniških odsotnosti (tabela 2) (Zdravstveno stanje prebivalstva, 2020, str. 13).

Tabela 2: Primeri, dnevi ter kazalniki začasne odsotnosti z dela zaradi bolezni, poškodb in drugih zdravstveno upravičenih razlogov za polni delovni čas po gospodarskih dejavnostih, Slovenija, 2020

Gospodarske dejavnosti	Primeri	Dnevi	% BS	IO	IF	R
A Kmetijstvo in lov, gozdarstvo, ribištvo	5.521	285.027	5,04	18,39	35,62	51,63
B Rudarstvo	2.458	58.587	7,13	26,04	109,24	23,84
C Predelovalne dejavnosti	223.415	4.214.877	5,61	20,49	108,58	18,87
D Oskrba z električno energijo, plinom in paro	9.846	132.609	4,62	16,85	125,14	13,47
E Oskrba z vodo, ravnanje z odpadki in saniranje okolja	10.405	196.358	5,67	20,69	109,62	18,87
F Gradbeništvo	29.142	935.650	3,66	13,35	41,57	32,11
G Trgovina, vzdrževanje in popravila motornih vozil	104.584	1.992.819	4,76	17,36	91,11	19,05
H Promet in skladiščenje	34.514	793.880	4,01	14,64	63,65	23,00
I Gostinstvo	18.457	587.373	4,84	17,68	55,55	31,82
J Informacijske in komunikacijske dejavnosti	23.965	268.611	2,49	9,08	81,00	11,21
K Finančne in zavarovalniške dejavnosti	24.156	305.739	4,16	15,18	119,97	12,66
L Poslovanje z nepremičninami	5.061	93.353	3,79	13,85	75,07	18,45
M Strokovne, znanstvene in tehnične dejavnosti	40.555	632.025	2,85	10,39	66,67	15,58
N Druge raznovrstne poslovne dejavnosti	35.868	751.513	5,77	21,08	100,59	20,95
O Dejavnost javne uprave in obrambe, dejavnost obvezne socialne varnosti	89.956	1.399.132	7,55	27,54	177,10	15,55
P Izobraževanje	99.076	1.302.946	4,45	16,23	123,39	13,15
Q Zdravstvo in socialno varstvo	118.628	1.806.235	7,06	25,77	169,24	15,23
R Kulturne, razvedrilne in rekreacijske dejavnosti	11.574	190.698	3,29	12,00	72,86	16,48
S Druge dejavnosti	8.992	219.603	3,50	12,78	52,35	24,42
T Dejavnost gospodinjstev z zaposlenim hišnim osebjem, proizvodnja za lastno rabo	-	-	-	-	-	-
U Dejavnost eksteritorialnih organizacij in teles	-	-	-	-	-	-
Ostalo ¹⁾	960	16.837	-	-	-	-
SKUPAJ	897.133	16.183.872	4,91	17,92	99,31	18,04

Vir: Zdravstveno stanje prebivalstva. (2020). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/publikacije/leto_pisi/2020/2.6_bs_2020.pdf.

V Sloveniji imamo sprejet Pravilnik o zagotavljanju varnosti in zdravja pri ročnem prenašanju bremen, ki je usklajen z direktivo Evropske unije (EU) in je stopil v veljavo 16. 8. 2005. Pravilnik določa ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri ročnem premeščanju bremen, pri katerem so delavci izpostavljeni nevarnosti okvare hrbta, in ga je delodajalec dolžan upoštevati (Pravilnik o zagotavljanju varnosti in zdravja ..., 2005, b. s.). Kot navaja Klopčič (2011, str. 80), bi bilo potrebno med zdravstvenim kadrom iskati vzroke za težave in bolečine v hrbtenici v preobremenjenosti in pomanjkanju zdravstvenega kadra, motiviranosti za delo in medosebnih odnosih. Za preprečevanje bolečin v križu je potrebno izvajanje preventivnih ukrepov, kot so izobraževanje zaposlenih, pravilno izvajanje delovnih nalog in preverjanje učinkovitosti ukrepov (Par, 2012, str. 15).

Obremenitve v zdravstveni negi so zelo raznolike. Kljub vsemu so v ospredju biomehanske obremenitve pri delu ob bolniški postelji in obremenitve zaradi dela z računalnikom (Ergonomija v zdravstveni negi, 2008, b. s.; Šalda, 2018, str. 11). Delo zdravstvenih delavcev je naporno in fizično izčrpavajoče, prihaja do ponavljajočih se gibov in prisilne drže, kar pogosto privede do kostno-mišičnih obolenj (Wang idr., 2015, str. 8). Pogoste so bolniške odsotnosti, ki se jih da preprečiti z ustrezno uporabo ergonomskih pripomočkov in poznavanjem le-teh in s skrbjo za lastno telesno zdravje (zmanjšanje telesne teže, zdrava prehrana, izogibanje kajenju, telesna dejavnost). Ti izgubljeni delovniki imajo vpliv na kakovost zdravstvene oskrbe in stroške zdravstvene ustanove (Thomas, 2010, str. 185; Yazdani idr., 2015, str. 111–123; Vanček, 2020, str. 2).

Z ustrezno ergonomsko ureditvijo delovnega mesta lahko preprečimo absentizem in prezentizem. Absentizem je globalna težava delovne sile. Ta težava je pogosta med zdravstvenim osebjem, kjer zaradi pogoste odsotnosti kolegov prevzamejo njihove naloge kolegi v službi, kar lahko privede do prezentizma, posebej če je ta frekvenca nepredvidljivih izostankov visoka (Dular in Markič, 2012, str. 80; Mbombi idr., 2018, str. 1). Mbombi idr. (2018, str. 1) ugotavljajo, da absentizem vpliva na psihološko in poklicno počutje medicinskih sester, pa tudi na kakovost oskrbe pacientov zaradi povečanega psihološkega stresa in delovne obremenitve. Zaradi tega je zdravstvena oskrba pacientov slabša in poveča se tveganje za nastanek zdravstvenih napak, kar lahko ogrozi njihovo nadaljnjo poklicno pot. Zato odsotnost z dela povzroča nezdravo delovno okolje za tisto zdravstveno osebje, ki ostaja na svojem delovnem mestu. S to ugotovitvijo se strinjajo tudi Copanitsano idr. (2017, str. 172), saj pravijo, da dobro delovno okolje pripomore k višji kakovosti obravnave pacientov.

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije podaja naslednje vzroke zdravstvenega absentizma (Zdravstveni absentizem v Sloveniji – Zbornik primerov iz prakse 14 slovenskih podjetij, 2010, b. s.):

- Najvišji odstotek izgubljenih koledarskih dni nastane zaradi bolezni kostno-mišičnega sistema in vezivnega tkiva, sledijo poškodbe in zastrupitve izven dela, nato bolezni dihal, poškodbe in zastrupitve pri delu ter duševne in vedenjske motnje.
- Delovno okolje in medčloveški odnosi v njem so pomembni dejavniki, ki zelo močno vplivajo na zdravje zaposlenih in s tem posledično na dolžino bolniškega staleža.
- Vpliv na obseg absentizma pa imajo tudi institucije, zlasti na področju zdravstva (npr. vpliv čakalnih dob, postopkov rehabilitacije itd.), prav tako tudi postopki za oceno invalidnosti na Zavodu za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, ki so po našem mnenju predolgi.

Obdobje pandemije je še povečalo obseg odsotnosti zaposlenih in posledično povečalo obremenitev tistih, ki so delo opravljali. To pa lahko vodi do še več bolniških odsotnosti zaradi prevelikih fizičnih in psihičnih obremenitev tistih, ki so bili prisotni na delovnem mestu in so prevzemali delo svojih odsotnih sodelavcev. Po navedbah Programa dela in finančnega načrta 2021 (2021, str. 50) bo ključna naloga vseh zaposlenih sposobnost psihičnega okrevanja po delovnih obremenitvah, kar naj bi dosegli z različnimi tehnikami in veščinami.

Obseg absentizma izračunamo tako, da število izgubljenih dni v določenem obdobju delimo z zmnožkom povprečnega števila zaposlenih in števila vseh delovnih dni ter rezultat pomnožimo s sto. S tem izračunom dobimo podatek o trajanju absentizma, ne dobimo pa vpogleda v frekvenco (Blatnik idr., 2016, str. 48).

Absentizem predstavlja družbeni, organizacijski in pravni problem ter močno zaznamuje ekonomski status zaposlenega, delodajalca in navsezadnje tudi celotno gospodarstvo. Bolniška odsotnost, ki je krajša od 30 dni, gre v celoti v breme delodajalca (Bolniški stalež, 2022, b. s.). Za zaposlenega predstavlja absentizem nižji mesečni dohodek, zvišanje stroškov zdravljenja (samoplačniška zdravljenja, zdravila ...), lahko pride celo do izgube delovnega mesta. V organizaciji povzroča nepredvidljive izpade dela, zaradi česar je potrebna dodatna organizacija za reševanje zastalega dela, podjetje je primorano izplačati bolniško nadomestilo ter dodatno plačati delo zaposlenemu, ki nadomešča manjkajočega delavca. To lahko vpliva na kakovost dela, kar lahko privede do ekonomske škode, zmanjšanja proizvodnje ter povišanja njenih stroškov, kar privede do upada prihrankov in zmanjšanja konkurenčnosti na trgu. Po 31 dneh bolniške odsotnosti je absentizem negativen pojav za Zavod za zdravstveno zavarovanje in zavarovalnice, saj iz javnih sredstev izplačujejo denarna nadomestila. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS) je dolžan izplačati denarna nadomestila tudi v primeru, da gre za nego ožjega družinskega člana, presaditev živega tkiva ali organov v korist druge osebe, posledico dajanja krvi, izolacijo ali spremstvo, ki ju odredi zdravnik, primere poškodb, ki so nastale pri organiziranih javnih delih, gasilskih, gorskih in drugih reševalnih akcijah. Za gospodarstvo in državo pa absentizem predstavlja izpad ustvarjalnega dohodka ter povečanje stroškov za zdravstveno oskrbo in socialo (Blatnik idr., 2016, str. 48–49; Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, 2019, str. 61). V spodnji tabeli (tabela 3) je predstavljen odstotek bolniškega staleža v obdobju januar–december 2021 glede na območje ZZZS.

Tabela 3: Odstotek bolniškega staleža v obdobju januar–december 2021

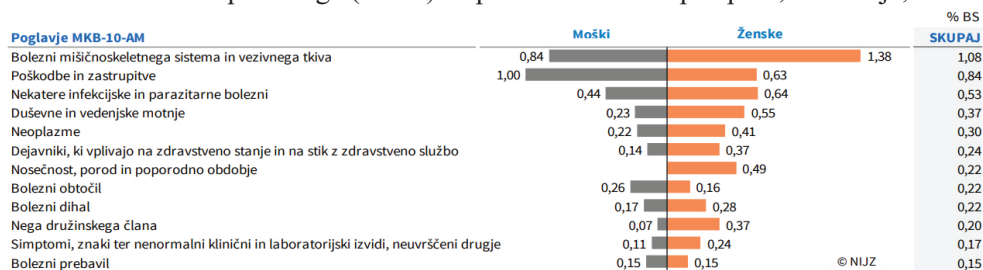
OBMOČJE ZZZS	ODSTOTEK BOLNIŠKEGA STALEŽA (% BS)		
	SKUPAJ	V BREME DELODAJALCEV	V BREME ZZZS
CELJE	6,0	2,4	3,6
NOVA GORICA	5,2	2,1	3,1
KOPER	5,8	2,3	3,5
KRANJ	5,1	2,0	3,1
LJUBLJANA	4,2	1,8	2,4
MARIBOR	5,3	2,2	3,1
MURSKA SOBOTA	7,5	2,4	5,1
NOVO MESTO	5,8	2,4	3,4
RAVNE NA KOROŠKEM	6,8	2,4	4,4
KRŠKO	6,2	2,5	3,7
SLOVENIJA	5,1	2,1	3,0

Vir: Evidenca začasne odsotnosti z dela zaradi bolezni, poškodb, nege in drugih vzrokov. (2022). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Ljubljana: ZZZS-IC.

V letu 2020 je bilo pri zaposlenih delavcih zabeleženih 16.183.872 dni nezmožnosti za delo. Delež bolniške odsotnosti je bil pri ženskah v primerjavi z moškimi za 58 % višji. Največ so k začasni odsotnosti z dela prispevale bolezni (66 % dni) in poškodbe (17 % dni), in sicer 13 % poškodbe izven dela in 4 % poškodbe pri delu. Od leta 2011 do leta 2020 se je povprečno trajanje odsotnosti z dela podaljšalo za 1 dan (pri moških za 0,1 in pri ženskah za 1,6 dneva) (Zdravstveno stanje prebivalstva, 2020, str. 1–2).

Iz tabele 4 je razvidno, da so bolezni kostno-mišičnega sistema med vodilnimi vzroki za absentizem, tako pri moškem kot tudi pri ženskem spolu. Verjetno je ta pojav pogostejši pri moških zaradi opravljanja težjih fizičnih del.

Tabela 4: Vodilni vzroki začasne odsotnosti z dela – odstotek koledarskih dni nezmožnosti za delo na zaposlenega (% BS) za polni delovni čas po spolu, Slovenija, 2020



Viri: NIJZ 3 – Evidenca začasne odsotnosti z dela zaradi bolezni, poškodb in drugih vzrokov (BS)

Vir: Zdravstveno stanje prebivalstva. (2020). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/publikacije/letopisi/2020/2.6_bs_2020.pdf.

Iz tabele 5 je razvidno, kolikšno je nadomestilo plače zaradi odsotnosti z dela. Poklicne bolezni so bolezni, ki so povzročene z daljšim neposrednim vplivom delovnega procesa in delovnih pogojev na določenem delovnem mestu ali na delu, ki sodi v neposredni okvir dejavnosti, na podlagi katere je obboleli zavarovan (Kaj štejemo kot poklicno bolezen, b. d., b. s.). Vendar pa naj bi z ustrezno uporabo ergonomskih pripomočkov preprečili nastanek kostno-mišičnih obolenj.

Tabela 5: Tabela o razlogih za zadržanost od dela in z odmernimi odstotki

ŠIFRA RAZLOGA	RAZLOG	VIŠINA NADOMESTILA V BREME ZZSZ ¹		VIŠINA NADOMESTILA V BREME ZZSZ ² (vojaški invalidi in civilni invalidi vojne)	
		DO 90 KOLEDARSKIH DNI ZADRŽANOSTI ¹	NAD 90 KOLEDARSKIH DNI ZADRŽANOSTI ¹	DO 90 KOLEDARSKIH DNI ZADRŽANOSTI ²	NAD 90 KOLEDARSKIH DNI ZADRŽANOSTI ²
1	BOLEZEN	80 % od osnove	90 % od osnove	90 % od osnove	100 % od osnove
2	POŠKODBA IZVEN DELA	70 % od osnove	80 % od osnove	90 % od osnove	100 % od osnove
3	POKLICNA BOLEZEN	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove
4	POŠKODBA PRI DELU (v to kategorijo sodijo tudi poškodbe pri delu, povzročene po tretji osebi)	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove
5	POŠ. PO TRETJI OSEBI IZVEN DELA	70 % od osnove	80 % od osnove	90 % od osnove	100 % od osnove
6	NEGA	80 % od osnove	80 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove
7	TRANSPLANTACIJA (darovanje in posledice darovanja živega tkiva in organov v korist druge osebe, posledice dajanja krvi)	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove
8	IZOLACIJA	90 % od osnove	100 % od osnove	90 % od osnove	100 % od osnove
9	SPREMSTVO (v to kategorijo sodi tudi spremstvo otroku do 18. leta starosti, ki je napoten na zdravljenje v tujino)	70 % od osnove	80 % od osnove	90 % od osnove	100 % od osnove
11	POŠKODBA, NASTALA PRI AKTIVNOSTIH IZ 18. ČLENA ZAKONA	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove
12*	DAROVANJE KRVİ	100 % od osnove	X	100 % od osnove	X
16	SOBIVANJE Z OTROKOM	80 % od osnove	80 % od osnove	100 % od osnove	100 % od osnove

* dogovorjena šifra razloga za darovanje krvi

Vir: Informacije in storitve za zavarovane osebe. (b. d.). Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Dostopno na https://zavarovanec.zzs.si/wps/portal/portali/azos/nadomestila/nadom_place/nadom_visina/.

3 Metodologija

3.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je bil ugotoviti poznavanje in upoštevanje ergonomije med negovalnim osebjem v Splošni bolnišnici Novo mesto in dojemanje zdravstvenih in ekonomskih posledic neupoštevanja ergonomskih načel.

Cilji raziskave so ugotoviti:

- ☐ kakšno je poznavanje ergonomije in ergonomskih pripomočkov med negovalnim osebjem,
- ☐ dostopnost ergonomskih pripomočkov v Splošni bolnišnici Novo mesto (SB NM),
- ☐ odnos negovalnega osebja do ustrezne uporabe ergonomskih pripomočkov,
- ☐ kakšne so težave negovalnega osebja zaradi njihovega načina dela,
- ☐ kako negovalno osebje ocenjuje posledice kostno-mišičnih obolenj na njihov ekonomski status.

3.2 Raziskovalna vprašanja

Zastavili smo si naslednja raziskovalna vprašanja:

- ☐ Kako negovalno osebje razume pojma ergonomija in ergonomski pripomočki?
- ☐ Kako so negovalnemu osebju dostopni ergonomski pripomočki na delovnem mestu?
- ☐ Kakšen je odnos negovalnega osebja do uporabe ergonomskih pripomočkov?
- ☐ Katere so zdravstvene težave osebja zaradi njihovega načina dela?
- ☐ Kako negovalno osebje ocenjuje posledice kostno-mišičnih obolenj na njihov ekonomski status?

3.3 Metode in tehnike zbiranja podatkov

Raziskava je kvalitativna, temeljila je na deskriptivni metodi dela. Preučena in analizirana je bila že obstoječa domača in tuja literatura ter podatkovne baze podatkov (Google Učenjak, PubMed in Cobiss). V empiričnem delu so bili primarni podatki pridobljeni s tehniko poglobljenega intervjuvanja, ki je uporabna za uvid v mnenja, stališča, izkušnje in namere posameznikov (Zurc, 2017).

3.4 Opis instrumenta

Kot instrument raziskave je bil uporabljen polstrukturirani intervju, ki je bil oblikovan na podlagi pregleda domače in strokovne literature. Predloga za intervju je zgrajena iz dveh delov. V prvem delu gre za pridobivanje sociodemografskih podatkov intervjuvancev (starost, delovno mesto, delovna doba), v drugem delu pa so vprašanja, ki se nanašajo na uporabo ergonomskih pripomočkov zdravstvenih delavcev.

3.5 Opis vzorca

Vzorec je namenski. Kriterija za izbiro oseb, vključenih v raziskavo, sta bila izobrazba (tehniki zdravstvene nege v nadaljevanju TZN) in delovne izkušnje na področju dela s pacienti. V intervju smo vključili 10 oseb, zaposlenih v Splošni bolnišnici Novo mesto.

V tabeli 6 so predstavljeni demografski podatki intervjuvancev. Vsi intervjuvanci so bili seznanjeni z namenom raziskave in da je sodelovanje v raziskavi prostovoljno in anonimno (glej tabelo 6).

Tabela 6: Demografski podatki

Starost	TZN1	TZN2	TZN3	TZN4	TZN5	TZN6	TZN7	TZN8	TZN9	TZN10
	55 let	32 let	39 let	35 let	57 let	43 let	37 let	51 let	26 let	58 let
Doba zaposlitve	36 let	7 let	20 let	10 let	38 let	22 let	11 let	32 let	3 leta	38 let
Vaše delovišče	EPIN	Gastro. odd.	Žilni odd.	Urološki odd.	Travma. odd.	Visce. odd.	Kardio. odd.	EPIN	Kardio. odd.	EPIN

Vir: Lastni vir, 2020.

3.6 Opis zbiranja in obdelave podatkov

Kandidati so k intervjuju pristopili prostovoljno, na podlagi predhodno opravljenega razgovora. Zagotovljena jim je bila anonimnost, skozi celotno raziskavo so bila upoštevana etična načela raziskovanja.

Zbiranje podatkov je potekalo v mesecu decembru 2020, po predhodno pridobljenem soglasju Splošne bolnišnice Novo mesto. Opravljene intervjuje smo posneli s pomočjo mobilnega aparata, tonske zapise smo dobesedno zapisali, analizirali, uredili v tabele in razvrstili v posamezne kode. Rezultate smo pisno interpretirali, ugotovitve pa zapisali v razpravi in zaključku raziskave.

4 Rezultati

4.1 Razumevanje pojma ergonomija in ergonomski pripomočki

Ob vprašanju, kako udeleženci razumejo pojem ergonomija in ergonomski pripomočki, smo ugotovili, da udeleženci ne poznajo najbolj tega pojma oz. si ga napačno razlagajo. Zato je bilo potrebno večjemu delu intervjuvancev razložiti pojem ergonomija, preden smo nadaljevali z intervjujem. Tako je intervjuvana oseba TZN4 odgovorila: »To so pripomočki za fizioterapijo, kako pravilno dvigovati.« Intervjuvanka TZN9 ni vedela, kaj je ergonomija, ravno tako ni znala na to vprašanje odgovoriti TZN2. Večina ostalih se je strinjala, da so to pripomočki za olajšanje našega dela, ki varujejo naš skeletni sistem. TZN1 je dejala: »Ergonomija je veda, ki se ukvarja z lajšanjem dela, pripomočki pa nam to olajšajo.«

4.2 Dostopnost ergonomskih pripomočkov in potreba po njih

Vsi intervjuvanci so izrazili pozitivna stališča do nujnosti uporabe ergonomskih pripomočkov na njihovem delovnem mestu. Žal pa jih je večji del odgovoril, da kljub temu, da so ergonomski pripomočki nujni, žal le-ti niso ustrezno dostopni. Tako je TZN9 odgovorila: »Ne, šele pred kratkim smo dobili električne postelje, ki nam olajšajo delo.« Kar pet intervjuvancev je odgovorilo, da nimajo ustrezno dostopnih ergonomskih pripomočkov, dva sta odgovorila, da so dostopni le delno. TZN2: »Delno, bi pa rabili še kakšne pripomočke za lažje delo, npr. ambu-lift.« Nihče ni izrazil popolnega zadovoljstva z dostopnostjo ergonomskih pripomočkov, TZN1 in TZN10 sta odgovorila, da je sedaj veliko bolje, kot je bilo za to poskrbljeno včasih, ko teh pripomočkov ni bilo na voljo.

4.3 Uporaba ergonomskih pripomočkov v vsakdanji praksi

Zanimalo nas je, kako udeleženci uporabljajo ergonomske pripomočke, ki jih imajo na voljo v vsakdanji praksi. Sedem jih je odgovorilo, da uporabljajo ergonomske pripomočke, ki so jim na voljo, trije pa so se strinjali, da jih uporabljajo le včasih. Kot razlog so navedli pomanjkanje časa in hitenje. TZN4: »Še kar jih uporabljamo, včasih pa ni časa in jih ne izrabimo.« TZN5: »Uporabimo jih samo, ko nam to čas dopušča.« TZN9: »Tiste, ki jih imamo na voljo, poskusimo uporabljati, vendar jih ne vedno za-

radi pomanjkanja časa.« Večji del udeležencev je navajal, da pogrešajo izobraževanja na to temo, s čimer bi spodbudili njihovo zavedanje o nujnosti uporabe ergonomskih pripomočkov.

4.4 Zdravstvene težave osebja zaradi njihovega načina dela

Le trije od desetih intervjuvancev nimajo težav zaradi načina dela oz. delovnega mesta. Vsi ostali so izrazili težave, ki se nanašajo na obolenja kostno-mišičnega sistema. Ugotovili smo, da te težave niso povezane z njihovo starostjo, delovno dobo ali deležem težje pokretnih ali nepokretnih pacientov, kot bi sprva pričakovali. Iz tega lahko sklepamo, da je glede na pogostost težav, ki se pojavljajo med intervjuvanci, delo tehnika zdravstvene nege fizično naporno, saj so le-ti pogosto v prisilnih držah in vsakodnevno premeščajo težke bolnike. Zaradi tega so podvrženi bolečinam in obolenjem skeletnega sistema. TZN10: »Imam vnetje ishiadičnega živca, zaradi tega sem polovično upokojena.« TZN3: »Imam bolečine v hrbtenici in težave s kolki.« TZN1: »Imam težave s hrbtenico in sklepi.«

4.5 Posledice kostno-mišičnih obolenj na ekonomski status

Kar šest od desetih udeležencev je navedlo, da so zaradi težav s kostno-mišičnim sistemom morali uveljavljati bolniško odsotnost. Rezultati raziskave kažejo, da se intervjuvanci zavedajo ekonomskih posledic, čeprav so jih izrazili samo posredno v obliki bolniških odsotnosti in slabše zmožnosti za delo, kar se odraža na zmanjšanju njihovega osebnega dohodka in višanju stroškov delodajalca. Tipična izjava, ki kaže na to, je bila izjava TZN1: »Zaradi težav, ki jih imam s hrbtenico, delam samo za polovični delovni čas in še na drugo delovno mesto sem mogla oditi, zaradi česar imam nižjo plačilno skupino. Še dobro, da ima mož dobro plačo, drugače ne vem, kaj bi naredila. Moji nadrejeni pa niso najbolj navdušeni, da delam samo za polovični delovni čas, kar je razumljivo.« Izjava TZN9: »Imela sem poškodbo zapestja, zaradi česar sem celo potrebovala operacijo, zato sem bila dlje časa na bolniški.« Le intervjuvanka TZN2, ki je sicer priznala, da ima težave s hrbtenico, zaenkrat zaradi teh težav še ni potrebovala bolniške: »Ne, zaenkrat zaradi tega še nisem potrebovala iti na bolniško. Tako hudo še ni bilo.« Iz odgovorov intervjuvancev je razvidno, da jih je več kot polovica potrebovala uveljavljati bolniško odsotnost oz. odsotnost z dela zaradi težav s kostno-mišičnim sistemom. To pa je imelo vpliv na njihovo ekonomsko stanje, saj so se znižali njihovi osebni dohodki. Odsotnost z dela pa ima negativen vpliv tako na ekonomske stroške delodajalca kot tudi države.

Pogoste bolniške odsotnosti posledično vplivajo na osnovno plačo za prihodnje delovno leto, saj se glede na prihodke preteklega leta izračuna osnovna bruto ura, so poudarili udeleženci. Tukaj je potrebno še omeniti, kot je dejala udeleženka TZN1, da je dodaten učinek ta, »da je zaradi tega delavec, ki je pogosto oz. dlje časa na bolniški, finančno zaznamovan tudi v prihodnje in ne samo tisti trenutek, ko je odsoten z delovnega mesta«. Pogoste bolniške odsotnosti lahko kasneje vplivajo tudi na izračun pokojnine oz. v primeru porodniške tudi na višino porodniškega nadomestila.

V tabeli 7 so predstavljene posamezne teme in podteme ter posamezne izjave intervjuvancev, ki se nanašajo na določeno temo (glej tabelo 7).

Tabela 7: Tema

<i>Teme</i>	<i>Podteme</i>	<i>Izjave</i>
Ergonomija kot veda	Lajšanje bolečin (pomoč pri delu)	»To so pripomočki, ki so nam za pomoč pri delu (hojce, hodulje, dvižne postelje).« »Pripomočki za fizioterapijo, kako pravilno dvigovati.« »Pripomočki za lažje delo.« »Pripomočki, ki skrbijo za našo držo.«
	Preprečevanje poškodb	»Pripomočki, ki skrbijo za zdravje naše hrbtenice.« »To so pripomočki, ki nam razbremenijo skeletni sistem.«
Dostopnost ergonomskih pripomočkov	Dostopni	»Sedaj ja, včasih pa jih ni bilo.« »Šele pred kratkim smo dobili električne postelje, ki nam olajšajo delo.« »Ja, še kar.«
	Nedostopni	»Ne, potrebovali bi še ambu-lift, dvižno kad, invalidske vozičke ...« »Delno, potrebovali bi še marsikaj.«
Uporaba ergonomskih pripomočkov	Neupoštevanje zaradi pomanjkanja časa	»Jih še kar uporabljamo, kadar nam čas dopušča.« »Še kar, včasih pa enostavno ni časa in jih ne uporabimo.« »Uporabljamo tiste, ki jih imamo na voljo, vendar ne vedno zaradi pomanjkanja časa.«
	Upoštevanje	»Da, jih uporabljamo.« »Da.«
Kostno-mišične težave	Težave	»Imam težave s hrbtenico in sklepi.« »Da, pogosto me boli v predelu križa.« »Imam bolečine v hrbtenici in težave s kolki.«
	Brez težav	»Ne.«
Posledice kostno-mišičnih obolenj na ekonomski status	Potrebna bolniška odsotnost	»Seveda, saj sem se zaradi tega za 4 ure upokojila in zamenjala delovišče, zaradi česar imam nižjo plačilno skupino. Moje bolniške so bile zelo dolgotrajne.« »Delavec, ki je pogosto oz. dlje časa na bolniški, je finančno zaznamovan tudi v prihodnje in ne samo tisti trenutek, ko je odsoten z delovnega mesta.« »Da, kar se mi pogosto dogaja.« »Da, imela sem poškodbo zapestja, zaradi česar je bila potrebna operacija, zato sem bila dlje časa na bolniški.«
	Ni bilo potrebe po bolniški odsotnosti	»Ne, tako hudo še ni bilo.« »Ne, bolniške ne, vseeno pa pogosto hodim k fizioterapevtu.«

Vir: intervjuji, 2020

5 Razprava

Rezultati kažejo, da večina anketirancev ne pozna najbolje pojma ergonomija. Strinjajo se, da je uporaba ergonomskih pripomočkov nujno potrebna za varno in ustrezno delo v oskrbi pacienta. To dokazuje tudi raziskava, ki jo je med patronažnimi medicinskimi sestrami opravila Vanček (2020, str. 38), saj naj bi večina patronažnih medicinskih sester poznala ergonomskotehnične pripomočke za zdravstveno nego in jih tudi uporabljala. V naši raziskavi je kar nekaj sodelujočih odgovorilo, da na oddelkih, kjer so zaposleni, nimajo na voljo dovolj ergonomskih pripomočkov. Težavo predstavlja tudi pomanjkanje časa, saj intervjuvanci odgovarjajo, da ergonomske pripomočke, ki so jim na voljo, vedno ne uporabljajo zaradi pomanjkanja časa. Tavž-

elj (2018, str. 73) je v svoji raziskavi ugotovil, da je pomanjkanje časa zelo pogosto razlog za neuporabo ergonomskotehničnih pripomočkov. Da je uporaba ergonomskih pripomočkov nizka, je razvidno tudi iz raziskave, ki jo je med študenti zdravstvene fakultete izvedla Goltnikova (2019, str. 30), saj se študentje redko odločijo za uporabo ergonomskih pripomočkov, ki bi jim olajšali delo. Velika večina tudi meni, da ergonomskih pripomočkov ne uporabljajo, ker jih v ustanovah ni na voljo, je pa velika večina študentov, ki so sodelovali v raziskavi, že začutila bolečine skeletnega sistema.

Hartvigsen idr. (2018, str. 2356) trdijo, da se je od leta 1990 pa do leta 2015 invalidnost zaradi bolečin v križu in vratu povečala za 54 %. Največkrat vzroka za te simptomi ni mogoče ugotoviti, so pa k temu bolj podvrženi ljudje s fizično zahtevnejšimi službami, kadilci in ljudje s prekomerno telesno težo, kamor lahko uvrščamo tudi tehnike zdravstvene nege, katerih delo je fizično naporno. Ta podatek je presenetljiv, če pomislimo na to, da so se začele spremembe na področju ergonomije šele v bližnji preteklosti, zato bi pričakovali, da bo statistika kostno-mišičnih obolenj vedno nižja in ne višja, kot to kažejo podatki. Tukaj se je potrebno vprašati, katere starostne skupine so zajete v takšne raziskave, saj v kolikor so zajete starejše generacije, bi bil lahko to razlog, saj v preteklosti ni bilo tolikšnega poudarka na ergonomiji. Se pravi, da bi morali biti ti podatki v prihodnosti veliko spodbudnejši. Je pa potrebno poudariti, da morajo izvajalci posamezne dejavnosti znati uporabljati in upoštevati posamezna ergonomska priporočila in pripomočke, ki so namenjeni razbremenitvi njihovega kostno-mišičnega sistema, če želimo doseči namen ergonomije. Za to morajo imeti potrebno znanje, ki naj bi ga delodajalec omogočil vsakemu zaposlenemu, kar pa glede na našo raziskavo nismo potrdili v celoti. Večina udeležencev je zanimala udeležbo na izobraževanjih o ergonomiji ter dejala, da bi si le-teh v prihodnje želeli več.

Večji del udeležencev naše raziskave ima težave s kostno-mišičnim sistemom, kar glede na zbrane podatke ni povezano z njihovo starostjo in delovno dobo. To potrjuje raziskava, ki so jo opravile Demšarjeva idr. (2016, str. 61), saj so z raziskavo ugotovile, da ni povezave med pojavnostjo bolečine v križu pri zdravstvenem osebju in njihovo starostjo. Je pa izvor težav način dela, saj zaposleni v zdravstvu, predvsem negovalni kader, močno obremenjujejo svoje telo med delovnim časom. To potrujeta tudi Anyfantis in Biska (2018, str. 316), saj naj bi večji odstotek sodelujočih v njihovi raziskavi utrpel težave s kostno-mišičnim sistemom v svojih prvih petih letih zaposlitve. Po navedbah Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) pa naj bi bila ta obolenja pogostejša pri ženskah in starejših od 55 let (Work-related musculoskeletal disorders: prevalence, costs and demographics in the EU, 2019, b. s.).

Večina udeležencev je potrebovala uveljavljati bolniško odsotnost z dela zaradi težav s kostno-mišičnim sistemom. Rezultati kažejo, da se intervjuvanci zavedajo posrednega učinka kostno-mišičnih težav na njihov ekonomski status, saj z uveljavljanjem odsotnosti z dela znižujejo svoj osebni dohodek. V Sloveniji naj bi bilo letno izgubljenih od 10 do 11 milijonov delovnih dni, kar pomeni, da z dela dnevno izostane 38500 ljudi, kar seveda povzroča veliko ekonomsko izgubo. Je pa naša država zelo ugodna za zavarovane osebe v bolniškem staležu, saj smo med vodilnimi evropskimi državami glede višine nadomestil zaradi odsotnosti z dela in tudi nimamo zakonskih omejitev glede tra-

janja bolniškega staleža (Absentizem, 2020, b. s.). Žal pa se vedno najdejo posamezniki, ki te ugodnosti izkoriščajo, kar še dodatno bremeni državno blagajno.

Po pregledu Letnega poročila 2021 (2021, str. 71) je na pojavnost absentizma v Splošni bolnišnici Novo mesto v letu 2021 v veliki meri vplivala epidemija. Povečalo se je število bolezni v breme bolnišnice in bolezni v breme ZZZS, znižale pa vse ostale vrste odsotnosti (tabela 8).

Tabela 8: Zdravstveni absentizem v dnevih

BESEDILO	leto 2019	Str	leto 2020	Str	leto 2021	Str	Indeks	Št.zap. iz ur
Bolezni v breme delodajalc	9.770	31,53	11.216	30,18	8.872	24,64	114,80	33,99
Izolacija			2.900	7,80	1.548	4,30		5,93
Bolezni v breme ZZZS	8.974	28,96	11.796	31,74	10.098	28,04	131,45	38,69
Nega + spremstvo	1.627	5,25	1.167	3,14	1.939	5,39	71,74	7,43
Krvodajalstvo	90	0,29	70	0,19	85	0,24	77,61	0,33
Invalidnine	522	1,68	480	1,29	653	1,81	91,95	2,50
Starševski dopust	10.003	32,28	9.535	25,66	12.814	35,59	95,32	49,09
Skupaj zdravstveni absentiz	30.985	100	37.164	100	36.008	100	119,94	138,0
Karantena			873		421			
Varstvo otrok			3.460		1.664			
Čakanje			3.634		542			
Nadomestila (L.D, prazniki, izobraževanje)	67.433		43.902		45.280			
Skupaj ostale odsotnosti	67.433		51.869		47.908		0	0
Dnevna odsotnost delavcev iz naslova zdravstvenega absentizma	119		142		138			138
Dnevno odsotni delavci iz naslova ostalih nadomestil	225		221		221			221
Skupaj dnevna odsotnost	344		363		359			363
Dnevna odsotnost v %	27,22		28,88		28,52			

Vir: Letno poročilo 2021. (2021). Splošna bolnišnica Novo mesto. Dostopna na <https://www.sb-nm.si/datoteke/katalog/Kategorija/qmjufjrx-sb-nm-lp-2021.pdf>.

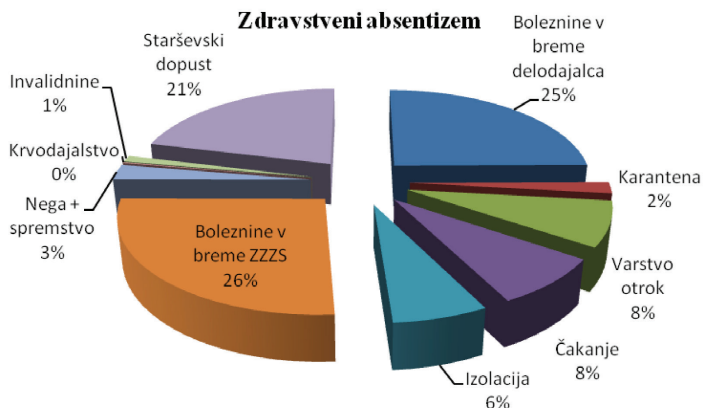
Zdravstveni absentizem v Splošni bolnišnici Novo mesto v letu 2021 predstavlja 10,47 %, kar pomeni 138 dnevno odsotnih delavcev iz naslova bolezni (tabela 9) (Letno poročila 2021, str. 71).

Po podatkih Letnega poročila 2021 (2021, str. 72) je bilo v zadnjih petih letih v bolnišnici letno v povprečju 83 invalidov. Tudi sami ugotavljajo, da so bili vzroki invalidnosti največkrat posledica bolezni, pogosto zaradi fizičnih obremenitev in nepravilnih in nenadnih gibov, največ v zdravstveni negi in v spremljajočih dejavnostih čiščenja in transporta, v pralnici in kuhinji, kar potrjuje naša raziskava. To bolnišnici predstavlja veliko težavo z vidika zdravja in organizacije dela, saj je delavcu s priznanimi omejitvami pri delu težko zagotoviti ustrezno delo in hkrati zadostiti obveznostim procesa dela ter pravicam invalida. Kot nadomestilo osebnih dohodkov za bolezni v breme zavoda je bilo v letu 2021 izplačanih 70.978 delovnih ur, v breme ZZZS 109.357 delovnih ur, v breme ZPIZ-a pa 5.220 delovnih ur.

V Splošni bolnišnici Novo mesto predstavljajo invalidi med zaposlenim kadrom in povečan absentizem velik problem, saj naj bi v zadnjih petih letih strukturo zaposlenih v 7 % predstavljali invalidi. Zato izvajajo preventivne ukrepe za boljše zdravje

zaposlenih s pomočjo internega izobraževanja in usposabljanja zaposlenih »Ohranimo svoje zdravje« (Program dela in finančni načrt, 2021, str. 50).

Tabela 9: Struktura absentizma v Splošni bolnišnici Novo mesto v letu 2021



Vir: Letno poročilo 2021. (2021). Splošna bolnišnica Novo mesto. Dostopna na <https://www.sb-nm.si/datoteke/katalogKategorija/qmjufjrx-sb-nm-lp-2021.pdf>.

6 Sklep

Raziskava je pokazala, da imajo zdravstveni delavci velike težave s kostno-mišičnimi obolenji, kar je posledica njihovega načina dela. Nega pacientov je vedno težja, pacienti so zahtevnejši in starejši, kar pomeni, da potrebujejo vedno več pomoči. Zahteva po kakovosti se viša, zaradi nižanja finančnih stroškov pa se zmanjšuje število zdravstvenega osebja v posamezni izmeni. To posledično povzroča večjo obremenjenost kadra, kar lahko vpliva na njihovo zdravstveno stanje. Večina zaposlenih kljub temu, da ima na voljo ergonomske pripomočke, le-teh pogosto ne uporablja zaradi pomanjkanja časa. Zaposleni se zavedajo ekonomskih posledic, ki se kažejo v zmanjšanem osebnem dohodku in višjih stroških za delodajalca, kar ima vpliv tudi na gospodarstvo.

Na podlagi rezultatov lahko sklenemo, da mora delodajalec za zaposlene organizirati dodatna izobraževanja iz ergonomije, saj na takšen način zaposleni pridobijo ustrezna znanja in hkrati se poveča njihova motivacija za uporabo ergonomskih pripomočkov. Zaposleni se bodo tako zavedali, katere so možne posledice neustreznega dela za njihovo zdravstveno stanje. Intervjuvanci se zavedajo posrednega učinka odsotnosti z dela na njihov ekonomski položaj. Z uporabo ergonomskih pripomočkov se zmanjša verjetnost odsotnosti z dela zaradi prizadetosti kostno-mišičnega sistema, kar ima pozitiven vpliv na finančni status zaposlenega, delodajalca in navsezadnje tudi na gospodarstvo.

Kristina Rakuša Krašovec

Knowledge of Ergonomics among nursing staff, Absenteeism and the Economic Consequences of Absenteeism

*The word ergonomics comes from the Greek words *ergon*, meaning work, and *nomos*, meaning principle or law (Kern, 2009, p. 2), and thus means the lawfulness of work. Ergonomics is the science of adapting the work environment to reduce the likelihood of injury and illness due to repetitive motions and incorrect posture. This, in turn, ensures greater employee productivity. However, in order for the work environment to meet ergonomic recommendations, it is the employer's responsibility to follow the recommendations and provide employees with the proper tools and an adapted work environment.*

When ergonomic recommendations are not followed, the likelihood of musculoskeletal disorders is high and has been increasing recently (Gauthy, 2007, p. 7). When this happens, the worker's productivity decreases, and he/she often goes on sick leave that can last a very long time or even lead to early incapacity.

This affects both the patient's financial situation and the company's economy (Balančič et al., 2016, p. 3). According to data on global, regional and national incidence, prevalence, and disability-adjusted life year (2017, p. 1243), 70–80% of the working population is said to suffer from musculoskeletal disorders due to inadequate working conditions, which affect work and the economy. According to Serra, Soler-Font, García, Peña, Vargas-Prada, and Ramada (2019, p. 348), these diseases are said to be responsible for about 50% of all sick leave and 60% of permanent disability, leading to early retirement.

Musculoskeletal disorders particularly affect workers who frequently repeat the same movements, adopt forced postures, and are exposed to static loads, which includes healthcare workers. According to different authors (Demšar et al., 2016, p. 58; Stričević et al., 2012, p. 203), healthcare workers are said to suffer primarily from lower back pain, which can be alleviated through regular physical activity (Stričević et al., 2012, p. 203).

Healthcare workers' work is strenuous and physically exhausting, and there are repetitive movements and forced postures that often lead to musculoskeletal disorders (Wang et al., 2015, p. 8). There is frequent sick leave that leads to absenteeism. This means that someone else has to take over the work of the person who is on sick leave. This, in turn, can increase the dissatisfaction of the person taking over the work, as it places a greater burden on that person. In this case, it is referred to as presenteeism, which can increase the likelihood of professional errors and poorer quality of patient care (Mbombi et al., 2018, p. 1).

The aim of this study was to determine the knowledge and consideration of ergonomics among nurses at General Hospital Novo mesto and how they perceive the

health and economic consequences of non-compliance with ergonomic principles. We set the following goals:

- To determine the knowledge of ergonomics and ergonomic aids among the nursing staff;
- To determine the availability of ergonomic aids at General Hospital Novo mesto;
- To determine the attitude of the nursing staff towards the appropriate use of ergonomic aids;
- To determine the problems of the nursing staff due to their way of working;
- To find out how the nursing staff assesses the consequences of musculoskeletal disorders on their economic status.

The research is qualitative and based on a descriptive working method. An in-depth interview was used as the data collection instrument. The sample was randomly selected. The criteria for selection of those included in the research were education (nurse technician) and professional experience in working with patients. The interview included 10 employees of General Hospital Novo mesto, whose data were recorded with a mobile device in December 2020.

The research revealed that the participants were not aware of the concept of ergonomics and ergonomic aids, from which we can conclude that they would need training on this topic. All participants confirmed the need for the use of ergonomic aids in their daily practice, which unfortunately is not available in sufficient quantities, while most of them stated that they lack certain ergonomic aids that would facilitate their daily work. We were surprised by the fact that the use of ergonomic aids available to them is not adequate or not fully utilized. The reason they gave is lack of time, as they say that they are often rushed in their work and do not use all the aids available to them. This also suggests that we need additional training on this topic, as they are not aware of the importance of using these tools, if we want to prevent or at least reduce musculoskeletal disorders. More than half of the respondents reported having musculoskeletal problems, which was not due to length of service, age, or proportion of less mobile patients. This suggests that the cause of these problems is the nature of their work, with which Demšar et al. (2016, p. 61) agree, as they found in their study that there was no correlation between the incidence of low back pain among health professionals and age. More than half of the respondents reported having to take sick leave due to musculoskeletal problems, which in turn affects the poorer economic status of workers.

According to Hartvigsen et al. (2018, p. 2356), work disability due to low back and neck pain is expected to increase by 54% between 1990 and 2015. According to them, people with more physically demanding occupations, smokers, and people with obesity are more prone to it, which includes nursing technicians whose work is physically demanding. Due to absenteeism (2020, n. p.) 10 to 11 million working days are lost in Slovenia every year, which means that 38,500 people are absent from work every day, which of course causes a great economic loss.

Research has shown that health professionals have major problems with musculoskeletal disorders due to the way they work. The use of ergonomic aids reduces

the likelihood of absenteeism due to musculoskeletal disorders, which has a positive impact on the employee's financial situation, and our interviewees are aware of the indirect impact of absenteeism on their economic situation. Minimal absence from work reduces costs for the employer and the economy.

LITERATURA

1. Absentizem. (10. 1. 2020). Projekt Polet. Republika Slovenija: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti; Evropska unija: Evropski socialni sklad. Dostopno na: <https://projekt-polet.si/absentizem/>. (pridobljeno 22.8.2021)
2. Anyfantis, A. D. in Biska, A. (2018). Musculoskeletal disorders among Greek physiotherapists: traditional and emerging risk factors. *Safe Health Work* 9(18), 314–318. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.09.003>
3. Badash, I. idr. (2017). Redefining Health: The Evolution of Health Ideas from Antiquity if the Era of Value-Based Care. *The Cureus Journal of Medicine Science*, 9(2). <https://doi.org/10.7759/cureus.1018>
4. Balantič, Z. (2012). Sistemski pogled na ergonomijo. *Delo in varnost*, 57(5), 48–53.
5. Balantič, Z. idr. (2016). *Ergonomija v teoriji in praksi: znanstvena monografija*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
6. Belič, M. idr. (2010). *Ergonomija in varstvo pri delu*. Dostopno na: <http://www.dlib.si>. (pridobljeno 13.9.2021)
7. Blatnik, P. idr. (2016). Stres, absentizem in ekonomski vidiki telesne neaktivnosti. V Tušak, M idr. (ur.), *Psihološki, ekonomski in pravni vidiki promocije zdravja na delovnem mestu* (str. 46–66). Ljubljana: Fakulteta za šport.
8. Bolniški stalež. (1. 3. 2022). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: <https://www.nijz.si/sl/podatki/bolniski-stalez>. (pridobljeno 14.9.2021)
9. Burgess-Limerick, R. (2018). Participatory ergonomics: evidence and implementation lessons. *Applied Ergonomics*, 68, 289–293. <https://doi.org/10.1088/1475-7516/2017/12/009>
10. Copanitsanou, P. idr. (2017). Effects of work environment on patient and nurse outcomes. *British journal of nursing* (Mark Allen Publishing), 26(3), 172–176. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.3.172>
11. Demšar, A. idr. (2016). Povezave med izbranimi dejavniki tveganja in pojavnostjo bolečine v križu pri zdravstvenem osebj. *Obzornik zdravstvene nege* 50(1), 57–64. <https://doi.org/10.14528/snr.2016.50.1.70>
12. Dular, P. in Markič, M. (2012). Vplivi neželenih vedenj v organizaciji na absentizem. *Organizacija* 45(2), 79–89. Dostopno na: <https://core.ac.uk/download/pdf/52486347.pdf>. (pridobljeno 9.11.2021)
13. *Ergonomija v zdravstveni negi*. (2008). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Dostopno na: <http://www.zdravstvena-nega.mddsz.gov.si/>. (pridobljeno 3.9.2021)
14. Gauthy, R. (2007). Mišično-kostne bolezni; Slabo razumljena »pandemija«. Evropski sindikalni inštitut ETUI-REHS, Oddelek za varnost in zdravje pri delu HESA.
15. Global, regional, and national incidence, prevalence, and years lived with disability for 328 diseases and injuries for 195 countries, 1990–2016: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2016. (2017). *The Lancet* 390(10100), 1211–1259. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)32154-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)32154-2)
16. Goltnik, Š. (2019). *Poznavanje ergonomije pri študentih zdravstvene nege* (Diplomska naloga). Jesenice: Fakulteta za zdravstvo Angele Boškin. Dostopno na: http://datoteke.fzab.si/diplomskadela/2019/Goltnik_%C5%A0pela.pdf. (pridobljeno 3.2.2022)
17. Hartvigsen, J. idr. (2018). What the low back pain is and why we need to pain attention. *Lancet*, 391(10137), 2356–2367. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)30480-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)30480-X)

18. Kaj štejemo kot poklicno bolezen? (b. d.). Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije. Dostopno na: <https://www.zpiz.si/cms/content2019/kaj-tejemo-kot-poklicno-bolezen>. (pridobljeno 6.5.2022)
19. Kermavnar, T. in Dodič-Fikfak, M. (2013). Oblikovanje po meri človeka. Ljubljana: Univerzitetni klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa.
20. Kern, T. (2009). Reorganizacija neergonomskega delovnega mesta (Diplomska naloga). Kranj: B & B, Višja strokovna šola.
21. Klopčič, M. (2011). Poznavanje pravilnih položajev telesa pri delu zaposlenih v zdravstveni negi. V U. Puh (ur.), Fizioterapija: z dokazi podprta fizioterapija: zbornik prispevkov, Laško, 13. in 14. maj 2011 (str. 80). Ljubljana: Društvo fizioterapevtov Slovenije – strokovno združenje.
22. Letno poročilo 2021. (2021). Splošna bolnišnica Novo mesto. Dostopna s <https://www.sb-nm.si/datoteke/katalogKategorija/qmjufjrx-sb-nm-lp-2021.pdf>.
23. Mbombi idr. (2018). The effects of absenteeism on nurses remaining on duty at a tertiary hospital of Limpopo province. *Curationis*, 41(1), 1–5. <https://doi.org/10.4102/curationis.v41i1.1924>
24. Novo na NIJZ Podatkovnem portalu: koliko delovnih dni smo izgubili v lanskem letu? (2019). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: <https://www.nijz.si/sl/podatki/novo-na-nijz-podatkovnem-portalu-koliko-delovnih-dni-smo-izgubili-v-lanskem-letu>. (pridobljeno 3.10.2021)
25. Par, L. (2012). Kostno-mišična obolenja med zaposlenimi s področja socialnega varstva. *Utrip*, 20(10), 14-15. Dostopno na: <https://www.zbornica-zveza.si/wp-content/uploads/2019/09/UTRIP-OKTOBER-2012.pdf>. (pridobljeno 22.9.2021)
26. Pravilnik o zagotavljanju varnosti in zdravja pri ročnem premeščanju bremen. (2005). Uradni list RS, št. 73/05 in 43/11 (1. 8. 2005). Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV6846>. (pridobljeno 16.9.2021)
27. Program dela in finančni načrt 2021. (2021). Splošna bolnišnica Novo mesto. Dostopna s <https://www.sb-nm.si/datoteke/katalogKategorija/8htkhhs2-sb-nm-fn-2021.pdf>.
28. Ribeiro, T. idr. (2017). Work related musculoskeletal disorders in primary health care nurses. *Applied nursing research: ANR*, 33, 72–77. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.09.003>
29. Serra, C. idr. (2019). Prevention and management of musculoskeletal pain in nursing staff by a multifaceted intervention in the workplace: design of a cluster randomized controlled trial with effectiveness, process and economic evaluation (INTEVAL_Spain). *BMC public health*, 19(1), 348. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6683-7>
30. Stričević, J. idr. (2012). Dejavniki tveganja za pojav bolečine v vratnem in ledvenem predelu hrbtenice pri negovalnem osebju v bolnišnici. *Obzornik zdravstvene nege* 46(3), 195–207. Dostopno na: <https://obzornik.zbornica-zveza.si:8443/index.php/ObzorZdravNeg/article/view/2883/2815>. (Pridobljeno 13.3.2022)
31. Šalda, Z. (2018). Ergonomija v zdravstveni negi. V G. Laznik (ur.), *Pomen ergonomije v zdravstveni negi: priročnik za klinične mentorje* (str. 9–15). Novo mesto: Univerza v Novem mestu Fakulteta za zdravstvene vede.
32. Tavželj, M. (2018). Uporaba ergonomsko tehničnih pripomočkov v domovih za starejše (Magistrska naloga). Univerza v Mariboru: Fakulteta za organizacijske vede.
33. Thomas, R. W. (2010). Introduction to Ergonomics for Healthcare Workers. *Rehabilitation Nursing*, 35(5), 185-191. <https://doi.org/10.1002/j.2048-7940.2010.tb00046.x>
34. Vanček, N. (2020). Zdravstvene težave patronažnih medicinskih sester, povezane z (ne)uporabo ergonomsko tehničnih pripomočkov (Magistrska naloga). Maribor: Univerza v Mariboru: Fakulteta za zdravstvene vede. Dostopno na: <https://dk.um.si/Dokument.php?id=147851>. (pridobljeno 13.9.2021)
35. Van Vuuren, B. idr. (2005). Psychosocial factors related to lower back problems in a South African manganese industry. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 15(2), 215–225. <https://doi.org/10.1007/s10926-005-1220-1>
36. Wang, S. Y. idr. (2015). Comparisons of musculoskeletal disorders among ten different medical professions in Taiwan: a nationwide, population-based study. *PloS one*, 10(4), 1–10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0123750>

37. Wirth, T. idr. (2016). Health behaviour, health status and occupational prospects of apprentice nurses and kindergarten teachers in Germany: a cross-sectional study. *Journal of occupational medicine and toxicology* (London, England), 11, 26. <https://doi.org/10.1186/s12995-016-0116-7>
38. Work-related musculoskeletal disorders: prevalence, costs and demographics in the EU. (2019). EU-OSHA 2019. Dostopno na: <https://osha.europa.eu/sl/publications/summary-msds-facts-and-figures-overview-prevalence-costs-and-demographics-msds-europe/view>. (Pridobljeno 7.12.2021)
39. Yazdani, A. idr. (2015). How compatible are participatory ergonomics programs with occupational health and safety management systems? *Scandinavian Journal of Work, Environment&Health*, 41(2), 111-123. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3467>
40. Zdravstveno stanje prebivalstva. (2020). Nacionalni inštitut za javno zdravje. Dostopno na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/publikacije/letopisi/2020/2.6_bs_2020.pdf. (pridobljeno 4.2.2021)
41. Zurc, J. (2017). *Pisanje znanstvenih del in kvalitativne metode raziskovanja v zdravstvu: gradivo za predavanja in seminarske vaje*. Maribor: Alma Mater Europaea.

Čustvena inteligenca kot pomembna veščina na delovnem mestu

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.119>

Prejeto: 6. 10. 2022 / sprejeto: 2. 11. 2022

Znanstveni članek

UDK 159.942:331.101.32

KLJUČNE BESEDE: čustvena inteligenca, zadovoljstvo pri delu, uspešnost na delovnem mestu

POVZETEK – Poznamo mnogo ravni inteligence in poleg inteligenčnega količnika (IQ) prihaja vedno bolj v ospredje tudi čustvena inteligenca (EQ) posameznika, ki nam pove, kako upravljamo z lastnimi čustvi in čustvi ljudi okoli sebe. Na opravljanje nalog na delovnem mestu imata obe inteligenci pomemben vpliv. Za pripravo prispevka smo opravili sistematičen pregled znanstvene in strokovne literature v podatkovnih bazah Google Scholar, Science direct in EBSCO ter v strokovni reviji HRM – strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu in Reviji za ekonomske in poslovne vede. Za uvrstitev člankov v pregled literature smo upoštevali vključitvene kriterije, ki so zajemali ključne besede in besedne zveze v slovenskem jeziku: čustvena inteligenca na delovnem mestu in v angleškem jeziku: emotional intelligence, emotional intelligence in workplace, emotional intelligence and job satisfaction, emotional intelligence and job performance. Osredotočili smo se na analizo izvirnih in preglednih znanstvenih člankov, ki so bili dostopni v polnem besedilu ter so bili vsebinsko in aktualno ustrezni. Rezultati pregledane literature prikazujejo pomembno povezavo med čustveno inteligenco in zadovoljstvom pri delu in delovno uspešnostjo posameznika na delovnem mestu.

Received: 6. 10. 2022 / Accepted: 2. 11. 2022

Professional article

UDC 159.942:331.101.32

KEYWORDS: Emotional intelligence, job satisfaction, job performance

ABSTRACT – We have many levels of intelligence, in addition to the intelligence quotient (IQ), emotional intelligence (EQ) is increasingly coming to the fore, which tells us how we manage our own emotions and the emotions of the people around us. Both have a significant impact on the performance of tasks in the workplace. We used a systematic review of scientific and professional literature in Google Scholar, Science Direct and EBSCO databases, as well as in the journal Human Resource Management/HRM – professional journal for management of people at work and the Journal of Economic and Business Sciences/Revija za ekonomske in poslovne vede. In order to include the articles in the literature review, we considered the inclusion criteria, which included keywords and phrases in the Slovenian language (čustvena inteligenca na delovnem mestu) and in the English language (emotional intelligence, emotional intelligence in the workplace, emotional intelligence and job satisfaction, emotional intelligence and job performance). We focused on the analysis of original and transparent scientific articles that were available in full text and were relevant in terms of content and topicality. The results of the reviewed literature show a significant connection between emotional intelligence and job satisfaction and the performance of an individual in the workplace.

1 Uvod

Čustvena inteligenca je vse bolj pomembna za doseganje rezultatov, povezanih z delom, kot so individualna uspešnost, organizacijska produktivnost in razvoj ljudi, kajti njena načela nam zagotavljajo nov način za razumevanje in ocenjevanje vedenja ljudi, stilov vodenja, stališč in potencialov posameznega človeka. Med drugim predstavlja čustvena inteligenca vse pomembnejši vidik pri načrtovanju človeških virov, profiliranju delovnih mest, razgovorih, zaposlovanju in učenju (Serrat, 2017, str. 329).

Pogosto se vprašanje nanaša na to, ali so ljudje rojeni z visokim čustvenim kvocien-
tom ali pa ga je mogoče pridobiti z učenjem. Resnica je, da so nekateri bolj naravno
nadarjeni kot drugi, vendar je dobra novica ta, da se je večšin čustvene intelligen-
ce mogoče tudi naučiti. Da se to lahko zgodi, morajo biti ljudje osebno motivirani,
pogosto vaditi, kar se naučijo, prejemati povratne informacije in krepiti svoje nove
veščine (Serrat, 2017, str. 336). Cooper in Sawaf (1997, v Aydogmus 2016, str. 1344)
navajata, da »visoko čustveno inteligentni zaposleni boljše prepoznavajo občutenje
stresa in uravnavajo svoja čustva tako, da zmanjšajo nivo stresa in razvijajo strategije
za spopadanje z negativnimi posledicami stresa«, medtem ko Aydogmus (2016, str.
1344) navaja, da »imajo nižje čustveno inteligentni zaposleni manj sposobnosti za
obvladovanje svojih čustev, ko se soočajo s težko situacijo, zato tudi doživljajo več
stresa, kar pa povzroča manj zadovoljstva pri delu«.

Aydogmus (2016), Bertancelj (2016) in Serrat (2107) navajajo, da so kompetence
čustvene inteligence koristne veščine, ki omogočajo zaposlenim, da se na delovnem
mestu bolje počutijo, imajo boljše odnose in se lažje spopadajo s stresnimi situacijami
ter imajo posledično tudi vpliv na uspešnost organizacije. Kompetence čustvene in-
teligence so veščine, ki se jih je moč naučiti in izboljševati, kar pomeni, da ima višja
raven čustvene inteligence lahko tudi vpliv na to, kako zadovoljni so zaposleni na
delovnem mestu in kako so pri delu uspešni. Slednje nas je spodbudilo, da s sistema-
tičnim pregledom relevantne literature poskušamo ugotoviti, ali obstaja povezava med
čustveno inteligenco in zadovoljstvom pri delu ter delovno uspešnostjo zaposlenih.

2 Teoretična izhodišča

2.1 Čustvena inteligenca

Sposobnost razmišljanja in odzivanja na določeno situacijo izhaja iz čustvene in-
teligence posameznika (Sivakumar in Chitra, 2016, str. 480). Čustvena inteligenca
je intelektualna sposobnost, ki omogoča razumevanje, prepoznavanje, razmišljanje
in reševanje problemov. Poleg tega pa vpliva tudi na sposobnost prepoznavanja in
razumevanja čustev ter upravljanja z njimi, komuniciranje z drugimi ljudmi, omogoča
prilagajanje na spremembe in je pomembna za učinkovito soočanje z vsakodnevnimi
zahtevami, izzivi in pritiski. Je pomemben dejavnik, ki lahko meri uspešnost posa-
meznika, tako na poklicnem kot na zasebnem področju življenja, in lahko poveča ali
zmanjša uspešnost posameznika (Başoğlu in Özgür, 2016, str. 229).

Jafrl idr. (2016, str. 55) navajajo, da je »čustvena inteligenca kot konstrukt pred
kratkim pritegnila veliko pozornosti znanstvenikov in praktikov glede njenega vpliva
na delovnem mestu«. Goleman (1995, v Jafrl idr., 2016, str. 55) navaja, da je »ču-
stvena inteligenca konceptualizirana kot pomemben napovedovalec za delovno us-
pešnost«, in se po mnenju avtorjev Mayer in Salovey (1997, v Jafrl idr., 2016, str. 55)
nanaša na sposobnost spremljanja lastnih in tujih čustev, ločevanja med njimi in upo-
rabo informacij za usmerjanje lastnega razmišljanja in dejanj. Čustvena inteligenca
združuje intelektualno inteligenco in čustva, saj vključuje intelektualno razumevanje

čustev ter razumevanje, kako lahko čustva usmerjajo tako misli kot dejanja (Jafri idr., 2016, str. 55). Čustvena pismenost je cilj, ki ga pri čustveni inteligenci zasledujemo. To pomeni, da smo samozavedni o določenih posameznih čustvih ter da znamo prepoznati, kako vplivajo na odločitve, ki jih sprejmemo. Čustvena inteligenca je sposobnost, ki jo lahko razvijamo celo življenje. To je pomembno s stališča, da ne glede na to, v katerem obdobju življenja smo trenutno, za napredovanje pri razvoju čustvene inteligence ni nikoli prepozno. Čustvene inteligence se je možno naučiti, kar pomeni, da se le-ta lahko z leti vedno izboljšuje. Z drugimi besedami to pomeni, da postajamo tudi vedno bolj zreli kot posamezniki (Leskovic, 2016, str. 338 in 339). Reeves (2005, v Leskovic, 2016, str. 339) navaja, da se »razvoj čustvene inteligence začne s samozavedanjem, šele nato lahko posameznik začne razvijati zavedanje do drugih. Končni cilj pri tem je razvoj empatije, ki vključuje poslušanje drugih.«

2.2 Kompetence čustvene inteligence

Goleman (2006, v Serrat 2017, str. 331) navaja, da »z razvojem lastne čustvene inteligence lahko posamezniki postanejo bolj produktivni in uspešni pri tem, kar počnejo, ter pomagajo tudi drugim. Proces in izidi razvoja čustvene inteligence vsebujejo tudi številne elemente, za katere je znano, da zmanjšujejo stres, za posameznike in s tem tudi organizacije je to pomembno za zmanjševanje konfliktov, spodbujanje razumevanja in odnosov in spodbujanje stabilnosti, kontinuitete in harmonije. Nenazadnje se močno povezuje s koncepti ljubezni in duhovnosti.« Posamezniki imajo različne osebnosti, želje, potrebe in načine izkazovanja svojih čustev. Tu je v pomoč teorija čustvene inteligence. V najbolj splošnem okviru pet področij čustvene inteligence skupaj zajema osebnostne in socialne kompetence (Serrat, 2017, str. 331).

Podjetja, ki razmišljajo v smeri, kako se razlikovati od konkurence, ki je na trgu dela visoko, vlagajo v razvoj in stremijo k zadovoljstvu svojih zaposlenih, saj se zavedajo, da zgolj racionalno, analitično in tudi včasih rutinsko delovanje ne bo prineslo ustrezne ravni zadovoljstva pri zaposlenih in s tem dolgoročno kakovostnih rezultatov. Ljudje so pomemben in ključni faktor v podjetjih, zato je pomembno, da jih obravnavamo celostno. Razvoj čustvene inteligence zaposlenih omogočamo, ko jim pomagamo, da spoznajo sebe in znajo obvladovati odnose z drugimi (Trojar Jan in Kozlovič, 2020, str. 51).

2.3 Čustveno inteligentni vodja

Čas globalizacije od organizacij zahteva, da sledijo spremembam, ki so na trgu, če želijo preživeti in se razvijati. Zaradi tega imajo vodje v današnjem času ogromno odgovornost za uspešno vodenje sprememb v svojih organizacijah. Spremembe so vedno povezane s čustvi, saj to od posameznika zahteva, da mora večkrat stopiti iz cone udobja in se podati v neznano. Novi izzivi so velikokrat povezani s strahom in negotovostjo in posledično povzročajo ne malo stresa. Vodilni položaji od posameznika za uspešno spopadanje z zahtevami zato zahtevajo visoko stopnjo čustvene inteligence. Čustvena inteligenca je pomembna veščina, ki jo mora imeti nekdo, ki opravlja vodstveno funkcijo. Vodja ima velik vpliv na izboljšanje učinkovitosti posamezne or-

ganizacije, če se zna na zahteve in potrebe delavcev odzvati z empatijo. V literaturi je mogoče vse pogostejše zaznati, da je za učinkovito vodenje izjemno pomembno razumevanje, prepoznavanje in obvladovanje čustev. Sposobnost vplivanja na čustva in motivacijo drugih je bistvenega pomena za vodenje in uspešno uvajanje sprememb (Issah, 2018, str. 1).

Čustveno inteligentni vodje ne odnehajo, ko naletijo na iracionalen odpor, ampak uporabljajo čustvene veščine in tisto, kar organizacijska kultura dopušča, da premaga odpor. Razlogi za nepripravljenost ali odpor do sodelovanja v prizadevanjih za spremembo so lahko od pomanjkanja znanja, samozavesti do strahu pred negotovostjo. Čustva, ki se pojavijo v katerem koli organizacijskem okolju, ki se sooča s spremembo, so lahko moteča, motivirajoča ali demotivirajoča, vznemirljiva, pozitivna ali negativna. Čustveno inteligenten vodja prepozna in razume svoja čustva, pa tudi čustva podrejenih ter jih nato obvladuje in preusmerja v pozitivno energijo za spremembe. Čustveno inteligentni vodje imajo zdravo mero samozavesti in v kolikor zaposleni opazijo, da so vodje prepričani v spremembo, ki jo predlagajo, lahko to vpliva na to, da bodo imeli zaupanje v lastno sposobnost soočanja in izvajanja predlagane spremembe (Issah, 2018, str. 7).

Vodje v organizacijah so ljudje, ki imajo največji vpliv na odnose in rezultate v organizaciji. Poleg tega, da so ključni pri prevzemanju odgovornosti, da imajo vpliv na spremembe in organizacijsko klimo, so tudi tisti, ki so ključni pri razvijanju čustvene inteligence zaposlenih (Trojar Jan in Kozlovič, 2020, str. 51).

Tojar Jan in Kozlovič (2020, str. 51) navajata, »da se moramo ukvarjati z razvojem vodij, saj s tem istočasno skrbimo za zadovoljstvo zaposlenih in dobro klimo na delovnem mestu.« Z navajanjem naslednjih trditev menita, da je temu tako, ker so vodje:

- ☐ »prvi odgovorni za ohranjanje dobre organizacijske klime in zadovoljstva zaposlenih,
- ☐ prvi odgovorni za sestavo najboljše ekipe sodelavcev,
- ☐ prvi, ki se morajo odzvati na počutje svojih sodelavcev,
- ☐ prvi odgovorni za ohranjanje motivacije sodelavcev,
- ☐ prvi odgovorni za razvoj svojih sodelavcev,
- ☐ prvi odgovorni za identifikacijo in zadržanje talentov,
- ☐ prvi odgovorni za rezultate podjetja in
- ☐ prvi odgovorni za rast podjetja.«

V preteklosti je zahodna družba vse družbene sisteme, kamor sodi tudi organizacijski, gradila predvsem na razumski ravni. Čustva so imela predpostavko, da zavirajo razvoj in mu ne dajejo dodane vrednosti. Zavedamo se, da je razum izjemno pomemben, vendar če pozornost dajemo samo umu in se zavedamo, da je človek celostno bitje in da imajo čustva pomembno vlogo v našem življenju, lahko veliko izgubljammo (Tojar Jan in Kozlovič, 2020, str. 51).

Tojar Jan in Kozlovič (str. 51) navajata, da »ima v organizacijskem delovanju ter na sploh na področju dela z ljudmi, kamor sodi tudi vodenje, čustvena komponenta velik pomen. V prihodnosti bodo imele pomembno konkurenčno prednost tiste organizacije, katerih vodje bodo s svojim odnosom zmogle ustvariti razliko v pristopu do

svojih sodelavcev. Tukaj bo šlo za odnos, v katerem bodo zaposleni lahko začutili spoštovanje, sodelovanje, pristnost in zaupanje. Tak odnos bo že sam po sebi omogočal gradnjo zadovoljnih in zavzetih zaposlenih. To bodo zmožni narediti samo vodje, ki bodo razumeli svoja lastna čustva, svoje odzive v odnosih in ki bodo močno povezani sami s seboj.« Pravilna komunikacija vpliva na motivacijo zaposlenih, zmanjšuje negotovost in povečuje zavzetost in tudi vpliva na njihovo sodelovanje. Vodja, ki uspešno komunicira z zaposlenimi, dosega, da zaposleni bolje razumejo, kaj se od njih pričakuje, in so pri svojem delu bolj samostojni in uspešni (Paladin, 2020, str. 32).

3 Metode

3.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je bil analizirati vpliv čustvene inteligence na zadovoljstvo pri delu in delovno uspešnost zaposlenih na podlagi pregleda literature s tega področja. Cilj raziskave je prepoznati, kako čustvena inteligenca vpliva na zadovoljstvo pri delu in delovno uspešnost zaposlenih.

3.2 Raziskovalno vprašanje

Raziskovalno vprašanje, ki smo si ga postavili, je: »Ali čustvena inteligenca vpliva na zadovoljstvo pri delu in delovno uspešnost zaposlenih?«

3.3 Metoda pregleda literature

Zbrali smo sistematičen pregled znanstvene literature. Iskanje tuje in domače literature je bilo opravljeno v podatkovnih bazah Google Scholar, Science Direct in EBSCO ter v arhivu revije HRM – strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu in v arhivu Revije za ekonomske in poslovne vede. Za uvrstitev člankov v pregled literature smo upoštevali vključitvene kriterije, ki so zajemali ključne besede in besedne zveze v slovenskem jeziku: čustvena inteligenca na delovnem mestu, v angleškem jeziku: emotional intelligence, emotional intelligence in workplace, emotional intelligence and job satisfaction, emotional intelligence and job performance. Osredotočili smo se na analizo izvirnih in preglednih znanstvenih člankov, ki so bili dostopni v polnem besedilu ter so bili vsebinsko in aktualno ustrezni. Kriterij pri izboru literature je bila letnica izdaje od leta 2016 do leta 2021.

3.3.1 Strategija pregleda zadetkov

Z vnosom ključnih besed in besednih zvez v izbrane podatkovne baze smo dobili velik nabor strokovne in znanstvene literature. Vključitveni kriteriji so nabor virov zmanjšali na 9683 virov, od katerih smo pregledali naslove in izvlečke 80 virov. Po pregledu izvlečkov smo izbrali 20 virov literature, ki so obravnavali tematiko raziskovalnega dela. 10 virov je podalo informacije, ki so bile najbolj relevantne za doseganje cilja raziskave. Pregled literature smo prikazali s tabelo, razdeljeno na 3 podatkovne baze, številom zadetkov, številom izbranih zadetkov za pregled v polnem besedilu ter

shematsko s PRISMA diagramom, s katerim smo prišli do števila virov, primernih za končno analizo.

Tabela 1: Rezultati pregleda literature

<i>Podatkovna baza</i>	<i>Ključne besede</i>	<i>Število zadetkov</i>	<i>Izbrani zadetki za pregled v polnem besedilu</i>
Google Scholar	čustvena inteligenca zaposlenih	695	1
	emotional intelligence in workplace	5630	1
	emotional intelligence and job performance	2770	5
	emotional intelligence and job satisfaction	125	8
Science Direct	emotional intelligence in workplace	257	3
EBSCO	emotional intelligence	206	1

Vir: Lastni vir, 2021.

Opis obdelave podatkov pregleda literature

Raziskava temelji na kvalitativni vsebinski analizi. S pomočjo besed in besednih zvez smo uporabili odprto kodiranje in oblikovali vsebinske kode, ki so povezane z raziskovalnimi cilji in raziskovalnim vprašanjem, ter jih združili v vsebinske kategorije, ki so prikazane v tabeli 2 v poglavju »Rezultati«. S PRISMA diagramom smo grafično prikazali proces iskanja literature, ki smo jo uporabili za končno analizo in izdelavo raziskovalne naloge.

Ocena kakovosti pregleda literature

Literaturo smo iskali s pomočjo vključitvenih kriterijev. Med vključitvenimi kriteriji nas je zanimala aktualnost podatkov in informacij, dostopnost v polnem besedilu ter vsebinsko ustrezna literatura, ki nam je podala odgovore na zastavljene cilje raziskovalne naloge in raziskovalno vprašanje. Vključili smo znanstvene članke, ki so ustrezali omenjenim kriterijem. Kakovost uporabljenih virov smo prikazali v tabeli hierarhije dokazov v znanstvenoraziskovalnem delu, povzeto po avtorjih Polit in Beck (2018). Hierarhija vsebuje osem ravni. Raven 1 predstavlja najbolj kakovostno literaturo, raven 8 pa najmanj kakovostno. V končno analizo pregleda kakovosti literature smo vključili 10 člankov. Po hierarhiji dokazov (tabela 2) smo ugotovili kakovost izbranih člankov. V 1. raven smo vključili en članek. V 2. raven nismo vključili nobenega članka. V 3. raven smo vključili en članek, v 4. in 5. raven pa nismo vključili nobenega članka. Za 6. raven je bilo primernih 8 člankov, medtem ko za 7. in 8. raven ni bilo primerne nobenega članka.

Tabela 10: Hierarhija dokazov v znanstvenoraziskovalnem delu

Raven 1 Sistematični pregled Število vključenih člankov (n = 1)
Raven 2 Posamično naključno kontrolirani poskus (randomizirana študija) Število vključenih člankov (n = 0)
Raven 3 Posamični nenaključni poskus (nerandomizirana študija: kvazi eksperiment) Število vključenih člankov (n = 1)
Raven 4 Posamična prospektivna kohortna študija Število vključenih člankov (n = 0)
Raven 5 Posamična študija s kontrolno študijo Število vključenih člankov (n = 0)
Raven 6 Posamična presečna študija Število vključenih člankov (n = 8)
Raven 7 Posamična poglobljena kvalitativna študija Število vključenih člankov (n = 0)
Raven 8 Mnenja strokovnjakov, poročila primerov Število vključenih člankov (n = 0)

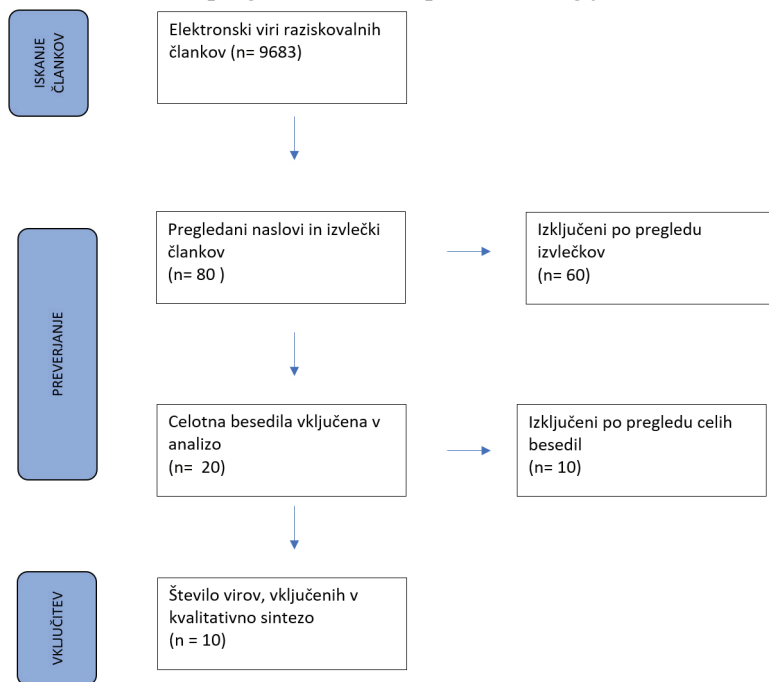
Vir: Polit in Beck, 2018, str. 62.

4 Rezultati

4.1 PRISMA diagram

Pregled literature smo naredili po metodologiji PRISMA (slika 1). Z iskanjem smo dobili 9683 zadetkov relevantne literature, prosto dostopne v povzetkih in celotnem besedilu. Po prebiranju člankov in izključitvi izvlečkov smo obseg literature omejili na 20 enot, od katerih smo jih za raziskavo uporabili 10.

Slika 1: Rezultati pregleda literature po metodologiji PRISMA



Vir: Lastni vir, 2021.

4.2 Prikaz rezultatov po kodah in kategorijah

V tabeli 3 prikazujemo 10 člankov, ki smo jih vsebinsko kvalitativno analizirali po naslednjih značilnostih: avtor, leto objave, država, uporabljena raziskovalna metodologija, namen raziskave, vzorec in ključna spoznanja avtorjev.

Tabela 11: Shematski prikaz rezultatov

<i>Avtor/-ji, letnica objave, država</i>	<i>Raziskovalna metodologija</i>	<i>Name raziskave</i>	<i>Vzorec</i>	<i>Ključna spoznanja</i>
Jafri idr. (2016), Butan	Kvantitativna pre-sečna raziskava	Avtorji so s študijo želeli preučiti raz-merje med čustveno inteligenco in ustvar-jalnostjo zaposlenih ter vpliv organizacijske klime na proaktiv-nost in zadovoljstvo zaposlenih.	Študija je bila iz-vedena z 250 redno zaposlenimi, na raz-ličnih ravneh iz dveh organizacij javnega sektorja v Butanu.	Rezultati raziskave so pokazali pozitiv-no povezavo med čustveno inteligenco in ustvarjalnost-jo in posledično tudi ve-čjim zadovoljstvom ter učinkovitostjo pri delu.

Khan idr. (2016), Pakistan	Kvantitativna pre- sečna raziskava	Študija je bila opravljena z namenom raziskati razmerje med čustveno inteligenco in splošnim zadovoljstvom pri delu knjižničarjev.	V študijo je bilo vključenih 225 naključno izbranih knjižničarjev, ki delajo v univerzitetnih knjižnicah v Pakistanu.	Multipla regresijska analiza je pokazala, da so vsi indikatorji čustvene inteligence pomembni napovedovalci zadovoljstva pri delu, najbolj pomemben napovedovalec je samoocena posameznika. Najšibkejši napovedovalec pa je optimizem.
Magnano idr. (2016), Italija	Kvantitativna pre- sečna raziskava	Študija je bila opravljena z namenom raziskati vlogo psihološke vzdržljivosti in čustvene inteligence pri motivaciji za doseganje rezultatov in zadovoljstva pri delu.	Udeleženih je bilo 488 italijanskih delavcev, zaposlenih na področju šolstva, zdravstvene nege, turizma, podjetništva in tehnologije.	Rezultati raziskave potrjujejo pomembno vlogo čustvene inteligence na psihološko vzdržljivost ter motiviranost posameznika za doseganje rezultatov, kar pozitivno vpliva na zadovoljstvo na delovnem mestu ter večjo učinkovitost pri delu.
Miau idr. (2016), Združene države Amerike	Kvalitativna raziskava	Študija je bila opravljena z namenom preučevanja vpliva čustvene inteligence na odnos do dela in zadovoljstvo pri delu.	Metaanaliza 119 študij	Avtorji so predstavili prvi metaanalitični pregled odnosa med zaposlenim z vidika čustvene inteligence in zadovoljstva pri delu ter ugotovili pozitivno in pomembno razmerje med čustveno inteligenco in vsemi tremi stališči do dela. Poleg tega so ugotovili, da je čustvena inteligenca pozitivno povezana s pripadnostjo organizaciji in negativno s fluktuacijo.

Mohamad in Jais (2016), Malezija	Kvantitativna presečna raziskava	Avtorja sta želela s študijo ugotoviti povezavo čustvene inteligence z delovno uspešnostjo pri učiteljih. Študija je analizirala razmerje med čustveno inteligenco, ki je sestavljena iz štirih kompetenc (sam nadzoro vanje, samozavedanje, samomotivacija in socialne veščine upravljanja odnosov z drugimi), ter delovno uspešnostjo.	Sodelovalo je 212 učiteljev s srednje šole v Kedahu iz Malezije.	Rezultati raziskave kažejo, da so imele predstavljene kompetence čustvene inteligence velik vpliv na delovno uspešnost pri rezultatih sodelujočih učiteljev.
Osman (2016), Turčija	Kvantitativna presečna raziskava	S študijo so želeli preučiti povezavo med čustveno inteligenco, zadovoljstvom na delovnem mestu in delovno uspešnostjo.	Gre za vzorec 106 zaposlenih v različnih sektorjih v Turčiji.	Rezultati raziskave kažejo, da je čustvena inteligenca pozitivno povezana z zadovoljstvom pri delu in delovno uspešnostjo. Opaziti je, da ima čustvena inteligenca močnejšo povezavo z delovno uspešnostjo kot pa z zadovoljstvom pri delu.
Sivakumar in Chitra (2016), Tamil Nadu	Kvantitativna presečna raziskava	Študija je bila opravljena z namenom ugotovitve povezave med zadovoljstvom pri delu in čustveno inteligenco.	Gre za vzorec 50 naključno izbranih zaposlenih v petih različnih lokalnih organizacijah.	Rezultati raziskave kažejo na pomembno povezavo med zadovoljstvom pri delu in čustveno inteligenco, zato se priporoča, da morajo organizacije razviti ukrepe za izboljšanje čustvene inteligence zaposlenih z namenom preprečevanja izčrpanosti, nezadovoljstva ter povečevanja zadovoljstva in produktivnosti pri delu.

Mervar (2017), Slovenija	Kvantitativna pre-sečna raziskava	Avtor je želel preuči-ti čustveno intelligen-tnost zaposlenih in raziskati, koliko so posamezniki sezna-njeni s tem pojmom in kako pomembna je čustvena inteli-gentnost za delovno okolje in uspešnost pri delu.	V raziskavi je sode-lovalo 149 naključno izbranih zaposlenih.	Rezultati raziskave so pokazali, da večina vprašanih pozna pojem čustve-ne inteligentnosti in da se večina zaveda, da čustvena inteli-genca močno vpliva na posameznikovo uspešnost na delov-nem mestu.
Munir in Azam (2017), Združene države Amerike	Kvantitativna inter-vencij-ska raziskava	Izvedeno je bilo intervencijsko uspo-sabljanje pridobiva-nja veščin čustvene inteligence pri zaposlenih z nizko stopnjo čustvene in-teligence z namenom ugotovitve, ali zvi-šanje ravni čustvene inteligence vpliva tudi na zadovoljstvo pri delu.	Sodelovalo je 36 udeležencev inter-vencijske-ga usposa-bljanja.	Rezultati raziskave so pokazali znatno boljše rezultate čustvene inteligence po usposabljanju v primerjavi z rezultati pred usposabljan-jem. Rezultati so pokazali tudi po-večanje uspešnosti in zadovoljstva na delovnem mestu, potem ko so zapos-leni dvignili raven čustvene inteligence.
Sastre Castillo in Danvila Del Valle (2017), Španija	Kvantitativna pre-sečna raziskava	Namen študije je raziskati razmerje med čustveno inteli-genco, pripadnostjo organizaciji in us-pešnostjo pri delu pri zaposlenih na nižje kvalificiranih delov-nih mestih.	Sodelovalo je 397 zaposlenih na nižje kvalificiranih delov-nih mestih podjetja v Španiji.	Rezultati raziskave so potrdili pričako-vane rezultate av-torjev. Zaposleni na nižje kvalificiranih delovnih mestih, ki imajo višjo stopnjo čustvene inteligence, so pri delu bolj us-pešni in čutijo moč-nejšo pripadnost or-ganizaciji. Rezultati so pokazali, da znajo svoja čustva bolje obvladati in imajo boljše medosebne odnose na delovnem mestu, kar pripomo-re tudi k večjemu zadovoljstvu na delovnem mestu.

Vir: Lastni vir, 2021.

Tabela 12: Razporeditev kod po kategorijah

<i>Kategorije</i>	<i>Kode</i>	<i>Avtorji</i>
Čustvena inteligenca in zadovoljstvo pri delu	Psihološka vzdržljivost in čustvena inteligenca, stres in čustvena inteligenca	Magnano idr. (2016), Sivakumar in Chitra (2016), Miao idr. (2016), Khan idr. (2016)
Čustvena inteligenca in delovna uspešnost	Čustvena inteligenca in ustvarjalnost na delovnem mestu, čustvena inteligenca kot učeča se večšina	Jafrl idr. (2016), Mervar (2017), Munir in Azam (2017), Sastre Castillo in Danvila Del Valle (2017), Osman (2016), Mohammad in Jais (2016)

Vir: Lastni vir, 2021

Čustvena inteligenca in zadovoljstvo pri delu

Sposobnost spopadanja in obvladovanja stresnih situacij je pomemben pokazatelj psihološke vzdržljivosti posameznika. Čustvena inteligenca zaposlenega pomembno vpliva na sposobnost doseganja psihološke vzdržljivosti, kar pomeni, da se posameznik uspešneje spopada z neprijetnimi situacijami na delovnem mestu in je posledično tudi bolj zadovoljen. To povezavo so v svoji študiji dokazali Magnano idr. (2016). Pomembno vlogo pri povečevanju zadovoljstva zaposlenih pa imajo tudi delovne organizacije. Organizacije, v katerih je čustvena inteligenca pomembna večšina ljudi na vodstvenih položajih, znatno prispevajo k pozitivni organizacijski klimi, ki omogoča, da se zaposleni počutijo dobro in vključeno. Sivakumar in Chitra (2016) sta opravila presečno študijo z namenom ugotovitve povezave med zadovoljstvom pri delu in čustveno inteligenco. Izbrala sta vzorec 50 naključno izbranih zaposlenih v petih različnih organizacijah in prišla do ugotovitev, da med njima obstaja pomembna povezava. Pomembno bi bilo, da bi organizacije imele razvite ukrepe za izboljšanje čustvene inteligence zaposlenih z namenom preprečevanja nezadovoljstva in izgorelosti. Miao idr. (2016) so opravili prvo metaanalitično študijo, v katero je bilo vključenih 119 raziskav, ki so obravnavale razmerje čustvena inteligenca in odnos do dela. Prišli so do ugotovitev, da ima čustvena inteligenca pomemben vpliv na zadovoljstvo posameznika pri odnosu do dela ter da zadovoljstvo zaposlenega na delovnem mestu pomembno zmanjšuje negativno fluktuacijo. Da čustvena inteligenca vpliva na izboljšanje zadovoljstva pri delu in vodi lahko tudi do učinkovite uspešnosti pri delu, so v svoji študiji dokazali Khan idr. (2016). Analiza obstoječih študij prikazuje nekaj dejavnikov, pri katerih ima čustvena inteligenca pomemben vpliv na zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu.

Čustvena inteligenca in delovna uspešnost

Zaposleni, ki so pri delu ustvarjalni in polni idej, so posledično tudi bolj zadovoljni. Jafrl idr. (2016) so s svojo študijo ugotovili, da obstaja pomembna povezava med čustveno inteligenco in ustvarjalnostjo na delovnem mestu. V kolikor je zaposleni proaktiven in čustveno inteligenten, to še dodatno povečuje ustvarjalnost, in če je organizacijska klima naravnana k spodbujanju talentov in idej, je to pomemben dejavnik

uspešnosti in zadovoljstva na delovnem mestu. Mervar (2017) je v svoji raziskavi, ki jo je opravila na 149 naključno izbranih zaposlenih, prišla do ugotovitev, da vprašani poznajo pojem čustvene inteligence in da se jih večina tudi zaveda, da ima čustvena inteligenca pomemben vpliv na posameznikovo uspešnost na delovnem mestu. Da ima čustvena inteligenca pomemben vpliv na uspešnost pri delu in da se je možno veščin čustvene inteligence naučiti oziroma jih izboljšati, sta v svoji intervencijski raziskavi prikazala Munir in Azam (2017). 36 udeležencev je bilo na petmesečnem usposabljanju mehkih veščin čustvene inteligence in rezultati, ki so jih pridobili po zaključenem usposabljanju, so pokazali zvišanje ravni čustvene inteligence ter posledično tudi večjo uspešnost zaposlenih na delovnem mestu. Znano je, da višja stopnja čustvene inteligence in razvite druge osebnostne lastnosti vplivajo na močnejšo pripadnost posameznika organizaciji, v kateri je zaposlen. Uspešnost zaposlenega pri delu je povezana s čustveno inteligenco ne glede na kvalifikacijo delovnega mesta. Sastre Castillo in Danvila Del Valle (2017) sta v svoji študiji prišla do pričakovanih rezultatov, ko so rezultati 397 sodelujočih nizkokvalificiranih delavcev podjetja v Španiji pokazali, da so bili zaposleni z višjo stopnjo čustvene inteligence bolj uspešni pri delu, saj so se počutili bolj pripadne organizaciji, imeli so boljše medosebne odnose in bolje so obvladovali lastna čustva. Osman (2016) je v raziskavi, ki je vključevala 106 zaposlenih v različnih sektorjih v Španiji, ugotovil, da obstaja pomembna povezava med čustveno inteligenco, zadovoljstvom pri delu in delovno uspešnostjo, vendar je moč povezave med čustveno inteligenco in delovno uspešnostjo močnejša. Da je delovna uspešnost povezana s kompetencami čustvene inteligence, sta dokazala tudi Mohamad in Jais (2016). Pregled študij kaže, da je čustvena inteligenca pomemben napovednik za boljšo delovno uspešnost zaposlenih.

5 Razprava

Danes se v organizacijah pojavljajo nove generacije zaposlenih in te se morajo osredotočiti na preoblikovanje delovnega okolja, tako da bodo zadovoljile svoje zaposlene. Generacija Y je najnovejša generacija zaposlenih. To je generacija, ki je rojena med letoma 1980 in 2000 in je znana kot generacija interneta. Ima razvite povsem druge vrednote in odnose v povezavi z delom kot njihove predhodne generacije. Nova generacija zaposlenih pričakuje na delovnem mestu sodelovanje, pravičnost, strpnost, priložnosti za razvoj, usposabljanje, motiviranje, razvoj talentov in raznolikost pri delu. Ključne razlike v delovnih vrednotah in prepričanjih zaposlenih generacije Y lahko vodijo do nerazumevanja, napačne komunikacija, konfliktov pri delu in nižje delovne produktivnosti zaposlenih. Organizacije morajo stremeti k razumevanju dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo pri delu in preprečevanje negativne fluktuacije (Aydogmus, 2016, str. 1342).

Čustvena inteligenca je pomemben napovednik uspeha posameznika na delovnem mestu, saj nam čustva pomagajo pri razmišljanju in omogočajo povezovanje več stališč hkrati, kar vodi do večje ustvarjalnosti in produktivnosti. Organizacijska klima, ki te-

melji na vrednotah in normah, lahko pozitivno vpliva na zaposlene. Vpliva lahko tudi na motivacijo zaposlenih, njihovo vedenje, medosebne interakcije med zaposlenimi in tudi na to, kako se v službi počutijo. Veliko vlogo pri ustvarjanju organizacijske klime ima vodstvo organizacije. Organizacijska klima prispeva k temu, kako bodo zaposleni uporabili svojo čustveno inteligenco za izkazovanje inovativnosti in ustvarjalnosti.

Ljudje imajo različne sposobnosti obvladovanja lastnih čustev, samonadzora in prepoznavanja čustev drugih ter sposobnosti empatije. Našteto zavisi od čustvene inteligence posameznika. Ni lastnost, ki jo imaš ali pa je nimaš, ampak je veščina, ki se jo je moč naučiti, ne glede na to, v katerem življenjskem obdobju se nahajamo. Pomembna je le motivacija in redna praksa. Da je pojem čustvene inteligence že precej poznan med populacijo in da se zaposleni zavedajo njegovega pomena in vpliva na to, kako uspešen je posameznik v službi, je v svoji študiji ugotovila tudi Mervarjeva (2107).

Ustvarjalnost in produktivnost na delovnem mestu vplivata na zadovoljstvo in delovno uspešnost zaposlenih. Jafrl idr. (2016) so v svoji študiji preučevali razmerje med čustveno inteligenco in ustvarjalnostjo zaposlenih ter vpliv organizacijske klime na ustvarjalnost zaposlenih. Uporabili so vzorec 250 redno zaposlenih na različnih ravneh iz dveh organizacij javnega sektorja v Butanu. Raziskava je pokazala, da je čustvena inteligenca lahko tudi glavni vir ustvarjalnosti zaposlenih, saj jim ta omogoča boljše sposobnost razmišljanja na različne načine in pridobivanje novih idej na delovnem mestu. Ugotovili so tudi, da ima organizacijska klima vpliv na posameznika z vidika, da lažje uporablja veščine čustvene inteligence pri svojem delu, ki je posledično bolj ustvarjalno in produktivno. Rezultati študije so tako pokazali pomembno povezavo med čustveno inteligenco in ustvarjalnostjo zaposlenih v korelaciji z organizacijsko klimo.

Organizacije, ki želijo ustvarjati pozitivno organizacijsko klimo, se zavedajo pomena čustvene inteligence in njenega razvoja pri svojih zaposlenih. Zaposleni, ki se v organizaciji dobro počuti, čuti tudi močnejšo pripadnost in predanost delu, ki ga opravlja. Organizacija za uspešnost in konkurenčnost potrebuje motivirane, inovativne, učinkovite in zadovoljne zaposlene. S presečno študijo, ki sta jo opravila Sivakumar in Chitra (2016), sta pridobila podatke, ki kažejo na pomembno povezavo med zadovoljstvom na delovnem mestu in čustveno inteligenco. Organizacije morajo stremeti k razvoju in h krepitvi čustvene inteligence zaposlenih, saj to pomembno prispeva k preprečevanju nezadovoljstva in izgorelosti. Stresne in konfliktna situacije so nekaj, čemur se na delovnem mestu ne moremo povsem izogniti. Čustvena inteligenca posameznika pomembno prispeva k obvladovanju stresa in naporov, ki dolgoročno lahko vodijo v izgorelost. Psihološka vzdržljivost je pojem, ki opredeljuje sposobnost posameznika, da se je sposoben spopadati z neprijetnimi situacijami, in le-ta je v veliki meri odvisna od čustvene inteligence posameznika. Povezavo med čustveno inteligenco in psihološko vzdržljivostjo so v svoji študiji dokazali Magnano idr. (2016).

Čustvena inteligenca ima pomembno povezavo s posameznikovim odnosom do dela in posledično z zadovoljstvom na delovnem mestu. Miao idr. (2016) so s svojo metaanalitično študijo prišli do rezultatov, ki so pokazali, da je čustvena inteligenca pomembna in ima vpliv na zadovoljstvo posameznika pri njegovem odnosu do dela.

Posledično ima zadovoljstvo pri delu vpliv na negativno fluktuacijo zaposlenih. Ne glede na kvalifikacijo dela, ki ga zaposleni opravlja, pa je čustvena inteligenca tista lastnost, ki posamezniku omogoča, da razvija boljše medosebne odnose, zna obvladovati svoja čustva in je bolj zadovoljen na delovnem mestu. Do teh ugotovitev sta z izvedbo presečne študije s 397 sodelujočimi nižje kvalificiranimi delavci podjetja v Španiji prišla Sastre Castillo in Danvila Del Valle (2017).

Razvijanje kompetenc čustvene inteligence bi moralo biti implementirano v šolski sistem, saj trenutno študentje v času šolanja ne prejmejo potrebnega znanja za razvijanje veščin čustvene inteligence. Kako pomemben vpliv ima izobraževanje na področju veščin čustvene inteligence, sta s svojo študijo prikazala Munir in Azam (2019). Šlo je za 36 posameznikov z nižjo stopnjo čustvene inteligence, ki so se udeležili petmesečnega usposabljanja spretnosti čustvene inteligence (samozavedanje, samobvladovanje, urejanje odnosov in prepoznavanje čustev drugih) in en mesec coachinga. Rezultati so pokazali znatno izboljšanje rezultatov, kot so bili zabeleženi pred usposabljanjem. Rezultati so razkrili tudi izboljšanje uspešnosti na delovnem mestu.

Članki, ki smo jih preučili, kažejo na pomembno povezavo med čustveno inteligenco in zadovoljstvom ter delovno uspešnostjo zaposlenega. Osman (2016) je opravil študijo, ki je s potrditvijo postavljenih hipotez študije odgovorila tudi na naše raziskovalno vprašanje. Prišel je do ugotovitve, da ima čustvena inteligenca pomembno zvezo z zadovoljstvom pri delu. To kaže na to, da so zaposleni z višjo stopnjo čustvene inteligence zadovoljnejši s svojo službo in da je čustvena inteligenca pomemben faktor v organizacijah za izgradnjo dobrih odnosov. Zaposleni z višjo čustveno inteligenco obvladujejo svoje vedenje, razumejo druge, se bolje spopadajo s problemi in so tudi srečnejši in bolj zadovoljni s službo. S pridobljenimi rezultati je tudi ugotovil pozitivno povezavo med čustveno inteligenco in delovno uspešnostjo. Čustvena inteligenca je učinkovita veščina in povečuje delovno uspešnost. Po rezultatih študije je opaziti, da ima čustvena inteligenca močnejšo povezavo z delovno uspešnostjo kot pa z zadovoljstvom pri delu. Iz tega je mogoče sklepati, da je čustvena inteligenca dober napovedni dejavnik delovne uspešnosti zaposlenega. Ta podatek kaže, da so tisti zaposleni, ki se na delovnem mestu dobro počutijo, tudi bolj produktivni in dosegajo višjo delovno uspešnost. Da je čustvena inteligenca pomemben napovednik delovne uspešnosti, sta v svoji študiji ugotovila tudi Mohamad in Jais (2016), ki sta analizirala povezavo med kompetencami čustvene inteligence (samonadzorovanje, samozavedanje, samomotivacija in upravljanja odnosov z drugimi) in delovno uspešnostjo pri učiteljih iz Kedaha iz Malezije. Navedene kompetence so imele velik vpliv na delovno uspešnost.

6 Sklep

Številne študije, ki smo jih preučili, so pomagale odgovoriti na zastavljeno raziskovalno vprašanje. Pregled obstoječe literature je podal ugotovitve, da ima čustvena inteligenca precejšnji vpliv na to, kako zadovoljni so zaposleni na delovnem mestu, in vpliva tudi na delovno uspešnost ter povečuje produktivnost, inovativnost in ustvar-

jalnost zaposlenih. Rezultati študij navajajo pomembne ugotovitve v povezavi s čustveno inteligenco, ki bi jo morali implementirati v organizacije zaradi mnogih koristi, ki jih posledično ima. Številni avtorji (Sivakumar in Chitra, 2016; Sastre Castillo in Danvila Del Valle, 2017) so si enotni pri tem, da bi morale organizacije pri svojem delu zasledovati povezavo med čustveno inteligenco in delovno uspešnostjo, saj bi tako lahko čustveno inteligenco zaposlenih izkoristile za uspešnejše uresničevanje svojih ciljev. Avtorji (Jafri idr., 2016; Mervar, 2017; Al Ghazo idr., 2018; Mansal in Einion, 2019) v ugotovitvah svojih študij navajajo, da bi morale organizacije prepoznati vlogo čustvene inteligence za razvoj kadrovskih virov, ki posledično vodi v visoko produktivno delovno silo, ter razvijati programe za izboljšanje čustvene inteligence zaposlenih. Organizacije, ki imajo na vodilnih položajih izbran kader, ki ima močno razvite kompetence čustvene inteligence, so pri svojem delu bolj empatični in razumevaljši. Znajo navdihovati in motivirati ter spodbujati zaposlene pri razvijanju talentov. Posledično zaposleni čutijo večjo pripadnost organizaciji, konstruktivno rešujejo konflikte in vzdržujejo dobre medosebne odnose ter se pri delu lažje in bolje spopadajo s stresnimi situacijami. Zaslediti je tudi manj negativne fluktuacije, saj so zaposleni bolj zadovoljni na obstoječem delovnem mestu. Zadovoljstvo zaposlenih in njihova uspešnost pomembno prispevata k uspešnosti in konkurenčnosti organizacij, zaradi tega je še toliko bolj pomembno, da se učenju in izpopolnjevanju veščin čustvene inteligence posveti več pozornosti, kot se jo je do sedaj.

Martina Milošič

Emotional Intelligence as an Important Skill in the Workplace

The ability to think and respond to a certain situation comes from the emotional intelligence of the individual (Sivakumar & Chitra, 2016, p. 480). Emotional intelligence is an intellectual ability that enables understanding, recognition, thinking and problem solving. In addition, it also affects the ability to recognize, understand and manage emotions; communicate with other people; enables adaptation to changes and is important for effectively dealing with everyday demands, challenges and pressures. It is an important factor that can measure the performance of an individual, both in the professional and in the private sphere of life, and can increase or decrease the performance of an individual (Başoğlu & Özgür, 2016, p. 229). Emotional intelligence combines intellectual intelligence and emotions, as it includes an intellectual understanding of emotions and how emotions can direct both thoughts and actions (Jafri et al., 2016, p. 55). Emotional literacy is the goal we pursue in emotional intelligence. This means that we are self-aware of certain individual emotions and that we know how to recognize how they influence the decisions we make. Emotional intelligence is a skill that can be developed throughout life. This is important from the point of view that no matter what stage of life we are currently in, it is never too late to advance in the development of emotional intelligence. Emotional intelligence can be learned,

which means that it can always improve over the years. In other words, this means that we are becoming more and more mature as individuals (Leskovic, 2016, pp. 338, 339). Individuals have different personalities, desires, needs and ways of expressing their emotions. This is where the theory of emotional intelligence comes in handy. In the most general framework, the five domains of emotional intelligence together encompass personal and social competencies (Serrat, 2017, p. 331). Emotional intelligence is an important predictor of an individual's success in the workplace, as emotions help us think and allow us to connect multiple points of view at the same time, which leads to greater creativity and productivity. To an organizational climate that is based on values and norms and can have a positive effect on employees. It can also affect the motivation of employees, their behavior, interpersonal interactions between employees, and how they feel at work. The management of the organization plays a big role in creating the organizational climate.

People's abilities to manage their own emotions, to practice self-control, to recognize the emotions of others, and to empathize vary. The above depends on the emotional intelligence of the individual. It is not a trait you either have or do not have, it is a skill that can be learned regardless of what stage of life we are in. All that matters is motivation and regular practice. Mervar (2017) also found in her study that the population is already quite familiar with the concept of emotional intelligence and that employees are aware of its importance and influence on how successful an individual is at work. Creativity and productivity in the workplace affect employee satisfaction and job performance. Jafri et al. (2016) studied the relationship between emotional intelligence and employee creativity, as well as the influence of organizational climate on employee creativity. They used a sample of 250 full-time employees at various levels from two public sector organizations in Bhutan. The research showed that emotional intelligence can also be the main source of employees' creativity, as it enables them to have a better ability to think in different ways and to generate new ideas in the workplace. They also found that the organizational climate has an impact on the individual from the point of view of making it easier to use the skills of emotional intelligence in their work, which is consequently more creative and productive. The results of studies have thus shown a significant connection between emotional intelligence and employee creativity in correlation with organizational climate. Emotional intelligence is closely related to an individual's attitude towards work and consequently with job satisfaction.

For success and competitiveness, the organization needs motivated, innovative, efficient and satisfied employees. A cross-sectional study conducted by Sivakumar and Chitra (2016) obtained data indicating a significant relationship between job satisfaction and emotional intelligence. Organizations must strive to develop and strengthen the emotional intelligence of employees, as this significantly contributes to the prevention of dissatisfaction and burnout. Stressful and conflict situations are something that we cannot completely avoid in the workplace. The emotional intelligence of individuals contributes significantly to managing stress and effort, which can lead to burnout in the long run. Psychological resilience is a concept that defines

an individual's ability to cope with unpleasant situations, and only this depends to a large extent on the individual's emotional intelligence. The link between emotional intelligence and psychological endurance was demonstrated in the study by Magnano et al. (2016). The results of the meta-analytical study by Miao et al. (2016) showed that emotional intelligence is important and has an impact on an individual's satisfaction with their attitude towards work. As a result, job satisfaction has an impact on negative employee turnover. Regardless of the nature of the work performed by the employee, emotional intelligence is the characteristic that enables the individual to develop better interpersonal relationships, to be able to control his/her emotions, and to be more satisfied at work. Sastre Castillo and Danvila Del Valle (2017) came to these conclusions by conducting a cross-sectional study with 397 participating lower-skilled company workers in Spain.

Many studies that we examined helped to answer the research question. The review of the existing literature found that emotional intelligence has a significant impact on how satisfied employees are at work, and that it also affects work performance, and increases the productivity, innovation and creativity of employees. The results of the studies indicate important findings in relation to emotional intelligence, which should be implemented in organizations due to its many benefits. Many authors (Sivakumar & Chitra, 2016; Sastre Castillo & Danvila Del Valle, 2017) agree that organizations should pursue the connection between emotional intelligence and work performance, as they could use the emotional intelligence of employees to be more successful in achieving their goals. Many authors (Jafri et al., 2016; Mervar, 2017; Al Ghazo et al., 2018; Mansal & Einion, 2019) have found that organizations should recognize the role of emotional intelligence for the development of human resources, which in turn leads to a highly productive workforce, and should develop programs to improve the emotional intelligence of employees. Organizations that have selected staff for leadership positions with highly developed emotional intelligence competencies are more empathetic and understanding. They know how to inspire, motivate and encourage employees to develop talents. As a result, employees feel a greater sense of belonging to the organization, resolve conflicts constructively, maintain good interpersonal relationships, and deal with stressful workplace situations more easily and better. There is also less negative turnover, as employees are more satisfied in their current workplace. Employee satisfaction and performance contribute significantly to the success and competitiveness of organizations, which is why it is all the more important to pay more attention to learning and improving emotional intelligence skills than has been done so far.

LITERATURA

1. Al Ghazo, R.H. idr. (2018). Emotional intelligence and counterproductive work behavior: the mediating role of organizational climate. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(2), 1–13. <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1533504>
2. Aydogmus, C. (2016). How to satisfy generation Y? The roles of personality and emotional intelligence. *International Review of Management and Business Research*, 5(4), 1342–1358.

3. Başoğlu, C. in Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228–233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
4. Bertoneclj, F. (2016). Čustvena inteligentnost kot zmagovalna praksa pri delu z ljudmi. *HRM: strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu*, 7(2), 58–67.
5. Finance and Banking, Istanbul–Turkey. 15–17 December, 2016.
6. Issah, M. (2018). Change leadership: the role of emotional intelligence. *Sage Open*, 8(3), 1–6. <https://doi.org/10.1177/215824401880091>
7. Jafri, H. idr. (2016). Emotional intelligence and employee creativity: moderating role of proactive personality and organizational climate. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 54–66. <https://doi.org/10.1177/2278533715605435>
8. Khan, A. idr. (2016). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians. An assesment of the relationship. *Journal of the librarianship and information science*, 49(2), 199–120. <https://doi.org/10.1177/0961000616650733>
9. Leskovic, L. (2016). Ali se lahko čustvene inteligence naučimo. V: Starc, J. (ur). Izzivi globalizacije in družbeno- ekonomsko okolje EU. Zbornik prispevkov. str. 338–343. Novo mesto: Fakulteta za poslovne in upravne vede Novo mesto, Fakulteta za upravljanje, poslovanje in informatiko Novo mesto.
10. Magnano, P. idr. (2016). Resilience and emotional intelligence: which role in achievement mitivation. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9–20. <https://doi.org/10.21500/20112084.2096>
11. Mansal, B. in Einion, A. (2019). Its the relationship you develop with them: emotional intelligence in nurse leadership. A qualitative study. *British Journal of Nursing*, 28 (21), 1400–1408. <https://doi.org/10.12968/bjon.2019.28.21.1400>
12. Mervar, I. (2017). Čustvena inteligentnost zaposlenih v organizaciji. *Revija za ekonomske in poslovne vede*, 4 (1), 57–72.
13. Miau, C. idr. (2016). A meta- analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90 (2), 177–202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
14. Mohamad, M. in Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: a study among Malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35 (1), 674–682. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
15. Munir, M. in Azam, R. Y. (2017). Emotional intelligence and employee performance: an intervention based experimental study. *Journal of Business and Economic*, 9 (2), 1–19.
16. Osman, U. (2016). The associations among emotional intelligence, job satisfaction and job performance. *Proceedings of the Fifth European Academic Research Conference on Global Business, Economics*,
17. Paladin, M. (2020). Pomembnost komunikacije v praksi. *HRM: strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu*, 29 (6), 32–34
18. Polit, D.F. in Beck, C.T. (2018). *Essentials of Nursing Research: appraising evidence for nursing practice* 9th edition, Philadelphia: Wolters Kluwer.
19. Sastre Castillo, M. A. in Danvila Del Valle, I. (2017). Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on a low- skilled back office jobs. *Employee Relations*, 39(5), 683–698. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2016-0216>
20. Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. V: *Knowledge solutions*, str: 329–339. Singapore: Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_37
21. Sivakumar, B. in Chitra, A. (2016). Emotional intelligence and its effect on job satisfaction. *International Journal of Scientific Research*, 5(10), 480–481.
22. Trojar Jan, T. in Kozlovič, K. (2020). Kompetence emocionalne inteligentnosti. *HRM: strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu*, 29(6), 51–52.

Mobing, ustrahovanje in nasilje na delovnem mestu

DOI: <https://doi.org/10.55707/eb.v9i2.120>

Prejeto: 14. 1. 2022 / Sprejeto: 5. 4. 2022

Strokovni članek

UDK 174:343.4:331

KLJUČNE BESEDE: mobing, ustrahovanje, nasilje, medicinske sestre

POVZETEK – Mobing v ožjem pomenu pomeni šikaniranje na delovnem mestu, ki ga običajno izvaja nadrejena oseba nad žrtvijo, ki je nad početjem, ki ga doživljanje močna. V širšem pomenu pa govori o poniževanju, zaničevanju, zatiranju in izločevanju iz delovne organizacije. Je vrsta psihičnega nasilja nad osebo. Ustrahovanje in nasilje pa se opredeljuje kot psihično nasilje, ki lahko v vsakem času preide tudi v fizično nasilje nad osebo. Velikokrat govorimo o ustrahovanju kot o le psihičnem nadlegovanju, ki je izvedeno v stanju afekta osebe, pa vendar ne nosi hujših posledic in je večkrat sestavljeno le iz praznih besed, žaljivk, ki izzvenijo. Načeloma se osebe, ki so ustrahovane, ne bojijo napadalcev kot v primeru mobinga ali nasilja. Nasilje pa je v večini primerov fizične narave. Velikokrat ga zdravstveni delavci doživljajo s strani pacientov, s tem da tudi sodelavcev in nadrejenih ne smemo izpustiti. Namen raziskave je ugotoviti, v kolikšni meri so zaposleni v zdravstvu na svojih delovnih mestih izpostavljeni mobingu, ustrahovanju in nasilju.

Received: 14. 1. 2022 / Accepted: 5. 4. 2022

Scientific article

UDC 174:343.4:331

KEYWORDS: mobbing, bullying, violence, nurses

ABSTRACT – Mobbing in the narrower sense means harassment in the workplace, usually carried out by a superior over a subordinate. In a broader sense, it speaks of humiliation, contempt, oppression and exclusion from the work organization. It is a type of psychological violence against a person. Bullying and violence are defined as psychological violence, which can turn into physical violence against a person at any time. We often talk about bullying as just psychological harassment, which is carried out in the heat of the moment, but it does not have serious consequences and often consists only of empty words, of insults that disappear. In principle, the people who are being intimidated are not afraid of their attackers, as is the case with mobbing or violence. Violence is in most cases of a physical nature. It is often experienced by healthcare professionals from patients, but we should not exclude their colleagues and superiors. The aim of the research is to identify the occurrence of workplace mobbing, bullying and violence in health care and to take action against these phenomena.

1 Uvod

Ljudje preživimo velik del življenja na delovnem mestu, zato bi moralo biti delovno okolje, v katerem opravljamo svoj poklic, zdravo in vsakega delavca zadovoljevati v smislu, da se le-ta rad vrača v svoje delovno okolje ter da svoje delo opravlja samozavestno, deluje ambiciozno in ima čim več motivacije za delo ter željo po uspehu. Velikokrat pride do trenj že v odnosih med osebami v organizaciji. Eden izmed dejavnikov, ki vpliva na počutje zaposlenih, je stres, ki ga zaposleni doživljajo. Izvor pojava stresa je pri vsakem zaposlenem različen – nekateri zaposleni so v stresu zaradi obsega in zahtevnosti dela, drugi zaradi trpinčenja. Stres je povezan z neprijetnim čustvenim stanjem, ki ga zaposleni doživijo, ko zahteve dela presegajo njegove zmožnosti in spo-

sobnosti, da jih opravi v določenem času (Halkos in Bossinakis, 2010, v Rožman, 2018, str. 66). Donnelly idr. (2003, v Rožman, 2018, str. 66) in De Silva idr. (2017) pojasnjujejo, da je stres občutek napetosti, tesnobe in zaskrbljenosti, ki se pojavi kot odziv na dražljaj, ki ga imenujemo stresor ali povzročitelj stresa. De Silva idr. (2017, v Rožman, 2018, str. 66) navajajo, da stres na delovnem mestu vpliva na zdravje in psihično počutje zaposlenih in na njihov odnos do dela. Ko zaposleni zaznajo delovno okolje kot ugodno, se njihova delovna zmožnost močno poveča.

Preobremenjenost z delom je najočitnejši pokazatelj neskladij med posameznikom in delom, ki ga opravlja. V današnjem času morajo zaposleni preveč dela opraviti v kratkem času in s premalo sredstvi. Ne gre za naprežanje ob novih izzivih, temveč za pretiravanje, ki sega daleč čez meje človekovih zmožnosti. Preobremenjenost z delom narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom, kar pa škoduje kakovosti, povzroča psihične obremenitve, krha delovne odnose in ubija inovativnost ter povzroči izgorevanje na delovnem mestu. Tudi v zdravstveni dejavnosti smo priča vse večji obremenjenosti zdravstvenih delavcev, še zlasti medicinskih sester, saj so kadrovske normativi, ki jih upošteva zdravstveni sistem, zastareli. Medicinske sestre so nezadovoljne, preobremenjene, izgorevajo in odhajajo na lažja delovna mesta (Kren in Iršič, 2015). V organizacijskem okviru je bilo ugotovljeno, da psihosocialne značilnosti, kot so tiste, ki so povezane z anksioznimi, ponižnimi žrtvami (na primer nevrotizem, življenjsko nezadovoljstvo), povečujejo tveganje za medosebne konflikte v službi. Ljudje z določenimi osebnostnimi lastnostmi se obnašajo na način, ki izzove konflikt z drugimi in s tem sproži agresivne odzive. Ena izmed osebnostnih značilnosti, ki lahko napoveduje viktimizacijo, je negativna afektivnost (Aquino idr., 1999, v Erhatič, 2020, str. 14).

Zaposleni z višjim statusom imajo očitno več formalne moči v organizacijah. Možna posledica objektivnih razlik v moči in statusu je, da bodo delavci, ki so nižje v hierarhiji, sebe dojemali kot ranljivejše tarče agresivnih ukrepov. Ljudje z nizkim statusom imajo manj formalne moči in posledično manj povračilnega potenciala. Se pravi, da bodo manj sposobni učinkovito kaznovati tiste, ki z njimi slabo ravnajo. Zaradi svojih strukturnih stališč so ljudje, ki so hierarhično blizu vrha organizacije, zaščiteni pred viktimizacijo, saj imajo moč natančnega povračila nad storilci (Aquino idr., 1999, v Erhatič, 2020, str. 15). Prav tako pa lahko zaposlene v organizaciji razdelimo v tri skupine: (1) nevtralni zaposleni, ki si prizadevajo ohraniti dobre odnose na delovnem mestu, (2) izvajalci nasilja oziroma »storilci« ter (3) zaposleni, ki so žrtve nasilja na delovnem mestu. Eden izmed dejavnikov, ki izrazito vpliva na dobro oziroma slabo počutje na delovnem mestu in ustvarja nezdravo delovno okolje, je mobing. Nezdravo delovno okolje, v katerem se osredotočamo na pojav mobinga, ustrahovanja in kakršnega koli nasilja, ima negativen vpliv na vsakega posameznika, ki je temu izpostavljen. Tukaj trpi predvsem žrtvena psiha, duševno zdravje, razvijejo pa se tudi razni strahovi, fobije in težave s spanjem. Na dolgi rok se pojavijo posledice na telesnem zdravju. Nejevolja do dela, nemotiviranost, samomorilske misli, misli o opustitvi službe, ki jo je oseba prej opravljala z velikim veseljem, kakor tudi predanost v situacijo so dejavniki, ki imajo velik vpliv na osebo. Zmanjša se kakovost dela, medsebojni odnosi so slabi in komunikacija s sodelavci pa se poslabša. Žrtve so velikokrat odsotne z mislimi, kar privede do raznih poškodb. Negativen stres izjemno

vpliva na zdravje posameznika. Na drugi strani pa trpinčene osebe ne vedo, komu lahko zaupajo in kako bo razkritje krivičnega početja sodelavca, vodje vplivalo na zaposlitev. Raziskave kažejo, da medicinske sestre redno prevzemajo preračunljivo tveganje in ne komunicirajo s sodelavci, ker se ne počutijo varne ali ker mislijo, da jih drugi nočejo poslušati. Zastrahujoče vedenje in pomanjkljivi medosebni odnosi vodijo v nezaupanje, kronični stres in nezadovoljstvo med medicinskimi sestrami, kar prispeva k temu, da medicinske sestre zapustijo svoje položaje in pogosto svoj poklic (American Association of Critical-Care Nurses, 2016). Tudi študije v Sloveniji potrjujejo porast dejavnikov, ki vodijo v nezdravo delovno okolje medicinskih sester (Bojić idr., 2016; Erhatic, 2020; Rožman, 2016), zato smo v prispevku proučili pojav mobinga, ustrahovanja in nasilja med negovalnim osebjem.

2 Teoretična izhodišča

2.1 Mobing

Mobing je vse bolj izpostavljena tema na delovnih mestih po svetu, ki zagotovo negativno vpliva na delovno sposobnost in življenje zaposlenih. Opredeljen je kot psihični teror, ki ga izvaja oseba ali skupina oseb nad točno določeno osebo, njihov cilj pa je, da se oseba, nad katero se mobing izvaja, počuti nemočno, zatirano, utišano in obupano. Izvajalec mobinga hlepi po zatiranju in podrejanju druge osebe. Oseba, ki trpi mobing, posledično trpi za slabšim ekonomskim in socialnim statusom, prav tako se počuti psihično nemočna, kasneje pa to lahko vodi tudi do slabšega fizičnega počutja, izgube samozvesti in motivacije ter ambicioznosti na delovnem mestu. Tudi znanstvena in strokovna literatura opozarja na problematiko mobinga v zdravstvenem sektorju ter nasilja med zaposlenimi. Opisuje se verbalno nasilje, fizično nasilje, onemogočanje napredovanja in motiviranosti, agresivnost ter vsesplošen napad na žrtev do te mere, da si poišče drugo delovno mesto, oziroma so izvajalci mobinga sposobni pripraviti žrtev do odpovedi delovnega razmerja (Somunoglu idr., 2013). V Sloveniji besedo mobing prevajamo kot trpinčenje na delovnem mestu. Zakon o delovnih razmerjih (ZDR, Ur. l., št. 21/13 2013) definira trpinčenje na delovnem mestu kot vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom. Gre torej za dolgotrajno in sistematično nasilje (praviloma psihično) zoper sodelavca. Največkrat trpinči nadrejena oseba, ki s tem zlorabi svojo položajno moč, poznamo pa tudi trpinčenje med hierarhično enakimi sodelavci ali ko skupina podrejenih trpinči vodjo (Lešnik Mugnaioni, b. d., str. 1). Osebe, ki so najbolj izpostavljene šikaniranju, so prav medicinske sestre. Žrtve mobinga so izpostavljene fizičnim, psihičnim in socialnim problemom. Take osebe so velikokrat zelo utrujene, čutijo upad motiviranosti, volje do dela (lahko tudi do življenja, kadar mobing presega vse meje zdravega razuma), njihova komunikacija se slabša, saj so večkrat utišane in zatirane, so tudi pod velikim pritiskom in stresom. Med medicinskimi sestrami, ki so doživele mobing, so bile opravljene študije, ki so pokazale, da le-ta vodi v izgorelost, zmanjšano zadovoljstvo pri delu ter vpliva na psihično in fizično počutje, vodi tudi do

posttravmatskih stresnih motenj (Karakas in Okanil, 2015). Oseba, ki je doživela ali pa trenutno doživlja mobing, potrebuje podporo sodelavcev, svojcev, prijateljev, mora se pogovoriti o težavah in ustrezno ukrepati, da lahko sploh pride do sprememb na bolje. Zelo pomembno je, da oseba, ki doživlja šikaniranje, uri večšine spopadanja s stresom ter s tem izboljšuje svojo psihično pripravljenost na izpostavljenost le-temu, kar bo vodilo do tega, da bo taka oseba lažje premagovala stres ter napore na delovnem mestu in imela manjšo možnost, da bi doživela izčrpanost ter s tem upad motivacije in ambicioznosti (Alan idr., 2019).

2.2 Ustrahovanje

Ustrahovanje je oblika vedenja, ki prispeva k ustvarjanju toksičnega delovnega okolja. Je oblika vedenja odraslih oseb in predstavlja skrb vzbujajoče vedenje na globalni ravni in po mnenju WHO (World Health Organization) predstavlja resno grožnjo zdravju oseb, ki so ustrahovane. Izvajano je s strani nadrejenih in sodelavcev, vsebuje pa nevljudno vedenje ter grožnje. Ustrahovanje je eden izmed razlogov za slabo zdravje zaposlenih in je eden izmed glavnih krivcev odsotnosti zaposlenih z delovnega mesta, prav tako pa je le-to razlog za višjo stopnjo stresa na delovnem mestu ter menjavo delovnega mesta. Največje tveganje pa predstavljajo slabši rezultati dela s strani ustrahovane osebe, v zdravstvu pa vodi do slabših izidov zdravljenja pri pacientih (Skarbek idr., 2015). Ugotavljamo, da je ustrahovanje na delovnem mestu prav tako vse večji problem, s katerim se soočajo medicinske sestre. Iz več držav prihajajo podatki, da kar 30 % medicinskih sester trpi ustrahovanje na svojem delovnem mestu, in le-to vzbuja zanimanje in pozornost med njimi. Vse več je globalnih informacij o negativnih odzivih s strani medicinskih sester in pacientov glede ustrahovanja na delovnem mestu. Kadar pride na delovnem mestu do ustrahovanja, se jasno pokaže razmerje moči med osebo, ki ustrahuje, in nemočjo osebe, ki je ustrahovana, največkrat pa se ustrahovanje izvaja med osebama brez tako rekoč zunanjih udeležencev, ki bi le-to lahko preprečili. Ustrahovanim naj njihovi menedžerji ne bi pomagali v danih situacijah, tako je njihov edini izhod menjava delovnega mesta. Medtem pa menedžerji odgovarjajo, da bi za takšno postopanje med osebami potrebovali večjo podporo organizacije, ki pa je ne dobijo. Organizacije lahko svojim menedžerjem posredujejo politiko delovanja, kjer je jasno zapisano ukrepanje zoper ustrahovanje, vendar pa morajo biti ti ukrepi jasno in natančno določeni, kajti v primeru, da to ni zapisano in določeno, lahko izvajalci ustrahovanje le okrepijo in poglobljajo svoje vedenje do ustrahovane ali ustrahovanih oseb (Johnsons idr., 2015).

2.3 Nasilje

Z različnimi oblikami nasilja se ljudje srečujemo že vse življenje. Nasilje je pogosto obrambni mehanizem in naravno dejanje, kadar se nekdo počuti močnejšega in sposobnejšega. Takrat, kadar oseba občuti bes, lahko nekontrolirano izbruhne in v navalu besa izvede nasilno dejanje nad sočlovekom. V različnih raziskavah je bilo ugotovljeno, da se nasilje vse večkrat pojavlja in izvaja nad izvajalci in zaposlenimi v zdravstvu, saj le-to ni kaznivo, kot na primer pri drugih poklicih, kot so policisti, sodniki ipd. Dokazano je, da se je na svojem delovnem mestu z nasiljem srečal že

vsak zaposleni, bodisi je bilo to nasilje fizične oblike ali pa opredeljeno kot spolno nadlegovanje. Zaposleni v zdravstveni negi večinoma nasilja, ki je strojeno nad njimi, ne prijavijo, saj se bojijo posledic prijave, ki pa lahko vodi tudi do izgube službe (Bojić idr. 2016). Med nasilje na delovnem mestu vključujemo psihično, ekonomsko, verbalno, fizično, spolno in institucionalno nasilje (Privošnik, 2011, v Erhatic, 2020, str. 17). V raziskavi so Bojić idr. (2016) dokazali, da se anketiranci, ki so bili vključeni v njihovo raziskavo, na delovnem mestu največkrat srečujejo s pasivnim nasilnim obnašanjem, grožnjami, ki so načeloma nične in ne nosijo posledic, najmanj pa se srečujejo s spolnim nadlegovanjem ali posilstvom. Za obvladovanje nasilja potrebujejo pomoč več oseb, največkrat pa se srečujejo z verbalnim nasiljem, večkrat pa je le-to opaženo v nočnih izmenah.

2.4 Preprečevanje mobinga, ustrahovanja in nasilja v zdravstveni ustanovi

Nominal (2007, v Erhatic, 2020) navaja, da vzrokov in posledic nasilja pri posamezniku in v vseh sektorjih ne moremo reševati ločeno od širših delovnih odnosov in odnosov v državi nasploh, ker je nasilje na delovnem mestu neločljivo povezano z družbenimi, organizacijskimi in ekonomskimi vidiki kulture delovnega mesta. Kljub zakonski prepovedi trpinčenja na delovnem mestu se ta vrsta nasilja namenoma uporablja za izkoriščanje in oškodovanje ranljivih posameznikov, ki se – tudi zaradi razmer na trgu dela – znajdejo v položaju nemoči. Večina zaposlenih se prilagodi trpinčenju, ker si želi pridobiti ali ohraniti zaposlitev. Ne glede na to trpinčenje tako na prizadetih posameznikih kot tudi na drugih zaposlenih pušča številne psihične, emocionalne, vedenjske in bolezenske spremembe (Mlinarič, b. d.). Pomembno je, da si žrtve zabeležijo vsako nasilno dejanje, se zaupajo osebi, ki ji zaupajo v kolektivu, da lahko zaupna oseba neformalno posreduje pri reševanju konfliktov, ter da si priskrbi pravni nasvet in druge oblike pomoči (obisk pri zdravniku, psihologu ipd.) in tako poskrbi za dobro psihofizično kondicijo. Če se stanje ne izboljša, naj bo iskanje druge zaposlitve zadnja rešitev (Lešnik Mugnanioni, b. d.).

3 Metodologija

3.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je ugotoviti in preučiti, v kolikšni meri so anketirani zaposleni v zdravstveni negi na svojem delovnem mestu izpostavljeni mobingu, ustrahovanju in nasilju.

Cilji raziskave so bili ugotoviti:

- kako si anketirani zaposleni razlagajo in opredeljujejo definicije mobinga, ustrahovanja in nasilja;
- pogostost pojavnosti mobinga, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu;
- v kolikšni meri so se pripravljene zoperstaviti mobingu, ustrahovanju in nasilju na delovnem mestu;
- če so že bili žrtev mobinga, ustrahovanja ali nasilja na svojem delovnem mestu.

3.2 Raziskovalna vprašanja

Glede na namen in cilje raziskave smo postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- ☐ Kako anketirani zaposleni razumejo mobing, ustrahovanje in nasilje na delovnem mestu?
- ☐ V kolikšni meri se anketirani zaposleni srečujejo z mobingom, ustrahovanjem in nasiljem na delovnem mestu?
- ☐ Kako v primeru mobinga, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu ravnaajo anketiranci?
- ☐ Kdo je po mnenju anketiranih zaposlenih izvajalec mobinga, ustrahovanja ali nasilja na delovnem mestu in kdo je ključna oseba za preprečitev le-tega?
- ☐ Kolikšen je delež zaposlenih, ki so žrtve mobinga, ustrahovanja ali nasilja na delovnem mestu?

3.3 Opis instrumenta

Za zbiranje podatkov je bil uporabljen anketni vprašalnik, ki je bil oblikovan na podlagi pregleda domače in tuje strokovne in znanstvene literature (Bojić idr., 2016; Duffy in Sperry, 2014; Erhatic, 2020; Gros, 2019; Karsavuran in Kaya, 2015; Rožman, 2018). Vsebuje 8 vprašanj zaprtega in odprtega tipa. Za ugotavljanje stališč anketiranih smo uporabili Likertovo lestvico. Prvi sklop vprašanj vsebuje demografske podatke (spol, starost, področje dela in delovna doba v letih). Drugi sklop je namenjen izražanju strinjanja z danimi trditvami o mobingu, tretji sklop z danimi trditvami o nasilju in četrti sklop z danimi trditvami o ustrahovanju.

3.4 Metode in tehnike zbiranja podatkov

Raziskava je temeljila na kvantitativni metodi deskriptivnega empiričnega raziskovanja. Za tehniko zbiranja podatkov smo izbrali neslučajnostni vzorec in uporabili spletni vprašalnik, objavljen v spletni aplikaciji EnKlik Anketa.

3.5 Opis vzorca

Osnovno populacijo, ki smo jo proučevali, predstavljajo zaposleni v zdravstvu v naključno izbranih organizacijah. Raziskovalni vzorec obsega 73 anketiranih zaposlenih (100 %).

V raziskavi je bilo 86 % anketiranih ženskega spola in 14 % anketiranih moškega spola. Med anketiranimi je 36 % starih od 21 do 30 let, 40 % anketiranih zaposlenih je starih od 31 do 40 let, 19 % anketiranih pa je starih od 41 do 50 let ter 5 % nad 50 let. V raziskavi ni sodeloval nihče, ki bi bil star manj kot 20 let.

Do pet let delovne dobe ima 25 % anketiranih, do deset let 29 %, do 20 let 26 %, do trideset let delovne dobe ima 19 % anketiranih, medtem ko do 40 let delovne dobe ima 1 % anketiranih.

V raziskavi ugotavljamo, da 55 % anketiranih zaposlenih opravlja delo medicinske sestre ali diplomirane medicinske sestre v bolnišnični dejavnosti, 10 % anketiranih zaposlenih opravlja delo medicinske sestre ali diplomirane medicinske sestre v urgentni dejavnosti, 19 % anketiranih dela kot medicinska sestra ali diplomirana medicinska

sestra v ambulantni dejavnosti (dispanzer, preventiva, specialistična ambulanta ...), kot medicinska sestra ali diplomirana medicinska sestra v domu starejših občanov je zaposlenih 5 % anketiranih in v zdraviliški in drugi zdravstveni dejavnosti deluje 5 % anketiranih, prav tako je 5 % anketiranih zaposlenih na drugem področju dela (preventiva, predavatelj, klinične raziskave in intenzivna terapija).

3.6 Opis zbiranja in obdelave podatkov

Za zbiranje podatkov smo uporabili spletno anketiranje prek odprtokodne aplikacije www.lka.si. Zbiranje podatkov je potekalo od 16. 12. 2021 do 26. 12. 2021. Anketni vprašalnik je bil posredovan na elektronske naslove anketirancev, ki so zaposleni v zdravstvu v naključno izbranih organizacijah. Sodelovanje v raziskavi je bilo prostovoljno. Zagotovljena je bila anonimnost. V vseh fazah zbiranja in obdelave podatkov smo upoštevali etična načela raziskovanja.

Zbrane podatke smo računalniško obdelali s programom Microsoft Office Excel, jih grafično prikazali v obliki tabel, jih analizirali in ugotovitve zapisali v razpravi in zaključku.

4 Rezultati

V anketnem vprašalniku smo navedli različne trditve o mobingu, ustrahovanju in nasilju na delovnem mestu. Od anketirancev smo želeli, da dane trditve ovrednotijo po lastnih občutkih, po sistemu Likertove lestvice, pri čemer podajo oceno od 1 (se popolnoma ne strinjam) do 5 (se popolnoma strinjam z dano trditvijo).

Tabela 1: Trditve o mobingu na delovnem mestu

Trditve	Odgovori					$\bar{x}$	St. odklon
	1 – se popolnoma ne strinjam	2 – se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – se strinjam	5 – se popolnoma strinjam		
	f (f%)	f (f%)	f (f%)	f (f%)	f (f%)		
Mobing je šikaniranje, trpinčenje na delovnem mestu, ki je vrsta psihičnega nasilja nad zaposlenim.	12 (17 %)	0 (0 %)	1 (1 %)	16 (22 %)	43 (60 %)	4,1	1,46
Mobing se izvaja nad podrejenimi oziroma nad osebami z nižjo izobrazbo, kot je izvajalec mobinga.	9 (13 %)	14 (19 %)	13 (18 %)	20 (28 %)	16 (22 %)	3,3	1,35
Mobing se izvaja nad sodelavci, ki imajo enako stopnjo izobrazbe kot izvajalec mobinga.	7 (10 %)	18 (25 %)	12 (17 %)	22 (31 %)	13 (18 %)	3,2	1,28
Mobing lahko izvaja kdorkoli.	5 (7 %)	2 (3 %)	2 (3 %)	12 (17 %)	51 (71 %)	4,4	1,15

Če bi postal/-a žrtev mobinga, bi o tem govoril/-a z nadrejenim.	3 (4 %)	4 (6 %)	20 (28 %)	25 (35 %)	20 (28 %)	3,8	1,05
Če bi postal/-a žrtev mobinga, bi ustrezno ukrepala.	3 (4 %)	1 (1 %)	20 (28 %)	30 (42 %)	18 (25 %)	3,8	0,97
Osebe, nad katerimi se izvaja mobing, se največkrat bojijo tistih, ki mobing izvajajo.	4 (6 %)	4 (6 %)	9 (13 %)	24 (33 %)	31 (43 %)	4,0	1,14
Že sem bil/-a žrtev mobinga.	15 (21 %)	8 (11 %)	5 (7 %)	21 (29 %)	23 (32 %)	3,4	1,54

Vir: Vprašalnik, 2021.

Iz tabele 1 je razvidno, da se anketirani zaposleni popolnoma strinjajo s trditvijo, da je mobing šikaniranje, trpinčenje na delovnem mestu, ki je vrsta psihičnega nasilja nad zaposlenim (43; 60 %). Povprečje odgovorov je ovrednoteno s 4,1. Da mobing lahko izvaja kdorkoli, meni (51; 71 %) anketirancev, povprečje je 4,4, ter da se osebe, nad katerimi se izvaja mobing, največkrat bojijo tistih, ki mobing izvajajo, (31; 43 %), povprečje je 4,0. Od vseh anketiranih se jih 32 % popolnoma strinja s trditvijo, da so že bili žrtev mobinga.

Tabela 2: Trditve o nasilju na delovnem mestu

Trditve	Odgovori					$\bar{x}$	St. odklon
	1 – se popolnoma ne strinjam	2 – se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – se strinjam	5 – se popolnoma strinjam		
	f (f%)	f (f%)	f (f%)	f (f%)	f (f%)		
Nasilje na delovnem mestu vpliva na kakovost dela.	4 (6 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	12 (17 %)	54 (75 %)	4,5	1,02
Zdravstveni delavci nasilje na delovnem mestu največkrat doživijo s strani pacientov.	5 (7 %)	14 (20 %)	22 (31 %)	19 (27 %)	11 (15 %)	3,2	1,15
Zdravstveni delavci lahko nasilje na delovnem mestu doživijo tudi s strani nadrejenih, podrejenih in sodelavcev.	2 (3 %)	1 (1 %)	2 (3 %)	23 (32 %)	43 (61 %)	4,5	0,86
Nasilje se opredeljuje samo kot fizično nasilje.	41 (57 %)	16 (22 %)	2 (3 %)	7 (10 %)	6 (8 %)	1,9	1,32
V primeru nasilja na delovnem mestu s strani pacienta bi ustrezno ukrepal/-a.	1 (1 %)	3 (4 %)	8 (11 %)	28 (39 %)	32 (44 %)	4,2	0,90

V primeru nasilja na delovnem mestu s strani nadrejenih, podrejenih ali sodelavcev bi ustrezno ukrepal/-a.	1 (1 %)	2 (3 %)	19 (26 %)	31 (43 %)	19 (26 %)	3,9	0,87
Oseba, nad katero se izvaja nasilje, se boji izvajalca nasilja.	2 (3 %)	4 (6 %)	11 (15 %)	27 (38 %)	27 (38 %)	4,0	1,01
Že sem bil/-a žrtev nasilja.	14 (19 %)	10 (14 %)	5 (7 %)	22 (31 %)	21 (29 %)	3,4	1,51

Vir: Anketni vprašalnik, 2021.

V tabeli 2 je razvidno, da se povprečna ocena danih trditev giblje od 1,9 do 4,5. Anketirani zaposleni se popolnoma strinjajo s trditvami, da nasilje na delovnem mestu vpliva na kakovost dela (54; 75 %), da zdravstveni delavci lahko nasilje na delovnem mestu doživijo tudi s strani nadrejenih, podrejenih in sodelavcev (43; 61 %) ter da bi v primeru nasilja na delovnem mestu s strani pacienta anketirani zaposleni ustrezno ukrepali ($\bar{x}$ = 4,2). Anketirani zaposleni se strinjajo s trditvijo, da bi v primeru nasilja na delovnem mestu s strani nadrejenih, podrejenih ali sodelavcev ustrezno ukrepali (31; 43 %). S trditvijo, da zdravstveni delavci nasilje na delovnem mestu največkrat doživijo s strani pacientov, se delno strinja 22 anketiranih (31 %). Povprečna vrednost odgovorov pri trditvi, da so anketirani že bili žrtev nasilja, je 3,4.

Tabela 3: Ustrahovanje na delovnem mestu

Trditve	Odgovori						$\bar{x}$	St. odkolon
	1 – se popolnoma ne strinjam	2 – se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – se strinjam	5 – se popolnoma strinjam			
	<i>f</i> (<i>f</i> %)	<i>f</i> (<i>f</i> %)	<i>f</i> (<i>f</i> %)	<i>f</i> (<i>f</i> %)	<i>f</i> (<i>f</i> %)			
Ustrahovanje je psihično nasilje nad osebo.	3 (4 %)	1 (1 %)	3 (4 %)	24 (34 %)	40 (56 %)		4,4	0,96
Ustrahovanje je fizične narave.	17 (24 %)	22 (31 %)	14 (20 %)	9 (13 %)	9 (13 %)		2,6	1,33
Ustrahovanje je žaljenje, poniževanje in zaničevanje podrejene osebe na delovnem mestu.	1 (1 %)	1 (1 %)	7 (10 %)	29 (41 %)	33 (46 %)		4,3	0,82
Ustrahovanje je žaljenje, poniževanje in zaničevanje nadrejenih ali sodelavcev na delovnem mestu.	1 (1 %)	2 (3 %)	6 (8 %)	31 (44 %)	31 (44 %)		4,3	0,84
Osebe, ki ustrahuje, bi se bal/-a.	5 (7 %)	16 (23 %)	15 (21 %)	23 (32 %)	12 (17 %)		3,3	1,20
V primeru, da sem ustrahovan/-a na delovnem mestu, bi ustrezno ukrepal/-a.	1 (1 %)	2 (3 %)	16 (23 %)	30 (42 %)	22 (31 %)		4,0	0,89

Ustrahovanje je v veliki meri brez pravega pomena in so le prazne grožnje.	5 (7 %)	30 (42 %)	19 (27 %)	9 (13 %)	8 (11 %)	2,8	1,12
Že sem bil/-a žrtev ustrahovanja.	15 (21 %)	11 (15 %)	10 (14 %)	19 (27 %)	16 (23 %)	3,1	1,48

Vir: Anketni vprašalnik, 2021.

Anketirani zaposleni se popolnoma strinjajo s trditvijo, da je ustrahovanje psihično nasilje nad osebo (40; 56 %) ter žaljenje, poniževanje in zaničevanje podrejene osebe na delovnem mestu (33; 46 %). S trditvijo, da je ustrahovanje fizične narave, se ne strinja (22; 31 %) anketiranih in popolnoma ne strinja (17; 24 %) anketiranih, pri čemer je povprečna vrednost odgovorov 2,6. Anketirani se strinjajo s trditvijo, da bi v primeru, da so ustrahovani na delovnem mestu, ustrezno ukrepali (30; 42 %), pri čemer je povprečna vrednost odgovorov 4,0. Da bi se bali osebe, ki ustrahuje, se popolnoma strinja (16; 23 %) anketiranih in popolnoma ne strinja (15; 21 %) anketiranih, pri čemer je povprečna vrednost odgovorov 3,3. Polovica anketiranih navaja, da so bili žrtev ustrahovanja (s trditvijo se strinjajo ali popolnoma strinjajo).

Tabela 4: Ugotavljanje, kolikokrat na mesec so anketirani zaposleni žrtev trpinčenja na delovnem mestu

	<i>Nikoli</i>	<i>1-krat na mesec</i>	<i>2-krat na mesec</i>	<i>3-krat na mesec</i>	<i>Vsako -dnevno</i>	$\bar{x}$	<i>St. odklon</i>
	<i>f (f %)</i>	<i>f (f %)</i>	<i>f (f %)</i>	<i>f (f %)</i>	<i>f (f %)</i>		
Mobing	23 (33 %)	31 (45 %)	4 (6 %)	7 (10 %)	4 (6 %)	2,1	1,15
Ustrahovanje	33 (48 %)	26 (38 %)	4 (6 %)	3 (4 %)	3 (4 %)	1,8	1,04
Nasilje	50 (72 %)	15 (22 %)	2 (3 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	1,4	0,75

Vir: Anketni vprašalnik, 2021.

V tabeli 4 je razvidno, da se 45 % zaposlenih v zdravstvu, ki so zaposleni v naključno izbranih institucijah, vsaj enkrat mesečno sreča z mobingom, 38 % z ustrahovanjem in 22 % z nasiljem. Vsakodnevno pa je vsaj 6 % anketiranih žrtev mobinga. Torej lahko na podlagi ugotovitev iz naše raziskave zaključimo, da so zaposleni v veliki meri žrtve mobinga, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu.

5 Razprava

V raziskavi je bilo ugotovljeno, da se največ anketiranih (60 %) popolnoma strinja s trditvijo, da je mobing šikaniranje, trpinčenje na delovnem mestu, ki je vrsta psihičnega nasilja nad zaposlenim. Da mobing lahko izvaja kdorkoli, se popolnoma strinja 51 anketiranih, kar predstavlja 71 %. Prav tako se večina anketiranih (75 %) popolnoma strinja s trditvijo, da nasilje na delovnem mestu vpliva na kakovost dela ter da zdravstveni delavci lahko nasilje na delovnem mestu doživijo tudi s strani nadrejenih, podrejenih in sodelavcev (61 %).

Prav tako ugotavljamo, da se več kot polovica anketiranih zaposlenih (56 %) najbolj strinja s trditvijo, da je ustrahovanje psihično nasilje nad osebo. Da je ustrahovanje opredeljeno kot žaljenje, poniževanje in zaničevanje podrejene osebe na delovnem mestu, se popolnoma strinja 46 % anketiranih in se strinja 41 % anketiranih oseb.

Mobing je izraz za sistematično psihično nadlegovanje osebe na delovnem mestu, ki se uporablja predvsem v Evropi. Sodelavci, ki so žrtve mobinga, so v večini primerov stigmatizirani s strani drugih sodelavcev ali nadrejenih z ustrahovanjem, ogovarjanjem, nadlegovanjem in poniževanjem. Lahko se izvaja nad podrejenimi ali obratno. Značilnosti mobinga so čustvena zloraba, diskriminiranje osebe, napadi na osebo na osebni ravni ter izključitev iz skupine v organizaciji. Žrtve doživljajo visoko stopnjo stresa na delovnem mestu. Raziskave, ki so jih opravili v Evropski fundaciji za izboljšanje pogojev življenja in dela, so poročale o porasti mobinga v Italiji za 4 % v letu 2000, kar pomeni, da od 800.000 do 1.000.000 ljudi trpi mobing na delovnem mestu. V preostalih državah v Evropi pa prizadene tudi do 12.000.000 ljudi, kar predstavlja 8 % delovne sile. Najvišjo stopnjo pojavnosti mobinga ima Finska s 15 %, Nizozemska in Velika Britanija s 14 %, Švedska z 12 %, Belgija z 11 %, Francija in Irska z 10 %, države z najnižjo pojavnostjo mobinga pa so Danska (8 %), Nemčija in Luksemburg (7 %), Avstrija (6 %), Španija in Grčija (5 %) ter Italija in Portugalska (4 %) (Pompili idr., 2008, str. 237–243). Svetovna zdravstvena organizacija (SZO) navaja, da je nasilje namerna uporaba fizične moči ali sile, grožnje proti sebi ali drugi osebi, skupini, skupnosti ali organizaciji, katere posledica je negativne narave, lahko so to poškodbe, smrt, oslabiljeno psihično zdravstveno stanje ali izključitev žrtve. Mobing je vrsta nasilja na delovnem mestu in je opredeljen kot medosebno in medsebojno nasilje. V 80. letih prejšnjega stoletja je bil mobing prvič definiran kot vrsta psihološkega terorja, neetična komunikacija, ki je sistematično usmerjena v eno osebo s strani ene ali več oseb (Leymann, 1996, v Picakciefe idr., 2017, str. 373–398).

Med drugim smo želeli ugotoviti, v kolikšni meri se anketiranci na svojem delovnem mestu srečujejo z mobingom, ustrahovanjem in nasiljem. Ugotovili smo, da je več kot polovica anketiranih že bila žrtev mobinga, nasilja in ustrahovanja na delovnem mestu. Prav tako so anketiranci dane trditve ovrednotili po sistemu Likertove lestvice, pri čemer je bila pri trditvi »Že sem bil/-a žrtev mobinga« povprečna vrednost odgovora 3,7; pri trditvi »Že sem bil/-a žrtev ustrahovanja« je povprečna vrednost 2,8 in pri trditvi »Že sem bil/-a žrtev nasilja« 3,4. Ugotovili smo, da so anketiranci na svojem delovnem mestu večkrat doživljali mobing in nasilje, najmanj pa ustrahovanje. Na svojem delovnem mestu lahko doživimo različne vrste stresa, med drugimi tudi nemogoče delovne zahteve, tekmovalnost med sodelavci in konflikte. V raziskavah je bilo ugotovljeno, da je v Evropi med 10 in 15 % zaposlenih že doživelo ustrahovanje na delovnem mestu. Ustrahovanje pomeni nadlegovanje, žaljenje, poniževanje, izključevanje oseb iz družbe ali skupine ali organizacije in pomeni negativno nastrojenost proti nekomu. Žrtev postane tarča sistematičnega »uničenja«. Da lahko govorimo o ustrahovanju, mora le-to potekati daljše časovno obdobje. Svoje posledice pušča ne samo na delovnem mestu, temveč tudi v zasebnem življenju. Pojavi se lahko tudi v obliki čustvene zlorabe, viktimizacije in agresije na delovnem mestu. Je poniževanje

in čustveno izsiljevanje, ki ga sproži druga oseba. Žrtev izgubi zaupanje, samozavest, delovno uspešnost, motivacijo in se boji izraziti svoje mnenje in občutke (Noack in Linden, 2021, str. 1343–1349).

Ker različni avtorji v literaturi navajajo, da je pomembno ob pojavu mobinga, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu ustrezno in pravočasno ukrepanje, nas je zanimalo, kako bi anketiranci ukrepali sami, kadar bi se znašli v takšni situaciji. Z raziskavo ugotavljamo, da bi vsi anketiranci ustrezno ukrepali, če bi se znašli v vlogi žrtve. Tako so ovrednotili dane trditve po Likertovi lestvici, dobili pa smo odgovore, katerih povprečje rezultatov si sledi: žrtev ustrahovanja ($\bar{x} = 4,0$), nasilja ($\bar{x} = 3,9$) in mobinga ($\bar{x} = 3,8$). Na podlagi izračunanih povprečij lahko sklepamo, da bi anketiranci ukrepali v vsakem primeru, če bi se znašli v vlogi žrtve. Zanimalo nas je tudi, v kolikšni meri se strinjajo s trditvijo, da se žrtve največkrat bojijo izvajalcev nasilja ($\bar{x} = 4,0$), mobinga ($\bar{x} = 4,0$) in ustrahovanja ($\bar{x} = 3,3$). Sklepamo lahko, da se žrtve največkrat bojijo tistih, ki izvajajo nasilje in mobing, saj sodeč po pregledu strokovne literature največ posledic na žrtvi in njenem zasebnem in socialnem, družbenem življenju pustijo ravno ti dve dejanji. Nekoliko nižje povprečje ima dejanje ustrahovanja, saj lahko sklepamo, da je ustrahovanje večkrat »prazno« in brez pravega pomena.

Beleženje nasilnih dogodkov na delovnem mestu je zelo pomembno, saj le s tem dokažemo, da je do nasilja prišlo. Prav tako pa je pomembno, da oseba, nad katero se izvaja kakršno koli nasilje, poišče pomoč pri nadrejenih ali sodelavcih, da kar se le da uspešno rešijo konflikt, se jim zaupajo, poiščejo pri njih primerno oporo in si s tem povrnejo samozavest in voljo do dela. Oseba, ki je doživela nasilje na delovnem mestu, bi morala znati procesirati stresne situacije, skrbeti za svoje psihofizično zdravje, v primeru neizboljšanja stanja pa se podati v iskanje nove zaposlitve, ki je lahko izhod v sili (Lešnik Mugnanioni, b. d., str. 1–4).

Mobing lahko po mnenju anketirancev izvaja kdorkoli ($\bar{x} = 4,4$). Da se mobing izvaja nad sodelavci ali nadrejenimi, so ovrednotili s povprečno oceno 3,2, da se izvaja nad podrejenimi pa s 3,3. Anketirani menijo, da lahko vsakdo ustrahuje druge, ne glede na položaj v organizaciji. Prav tako je povprečje odgovorov za trditev, da nasilje izvajajo pacienti, 3,2, višje pa je ovrednoten odgovor, da ga izvajajo nadrejeni, podrejeni ali sodelavci, in sicer s 4,5. Da ustrahovanje izvajajo podrejeni, nadrejeni in sodelavci, so ocenili s povprečno oceno 4,3.

Več kot 1000 organizacij v ZDA, po podatkih U.S. Department of Labor (Ministrstvo za delo), je leta 2005 prijavilo nasilje na delovnem mestu. Podatki kažejo, da je umor na delovnem mestu četrti razlog za smrt, opredeljen pa je kot poškodba pri delu. Kljub temu pa v ZDA več kot 70 % organizacij še vedno nima »politike« ali »programa« za preprečitev nasilja na delovnem mestu, ki bi le-tega zmanjšal ali omejil. Agresivnost na delovnem mestu se opredeljuje kot vedenje posameznika z namenom poškodbe drugega posameznika, ta agresivnost pa je lahko v obliki psihičnega ali fizičnega nadlegovanja oziroma nasilja. Pomembno je, da se prepozna znake kakršnega koli nasilja nad delavci in sodelavci ter da se o tem pravočasno obvešča svoje nadrejene, od nadrejenih pa je pričakovano, da pravočasno in ustrezno ukrepajo. Vsaka agresija ni fizične narave, vendar je vse več psihičnega maltretiranja v obliki groženj

in nadlegovanja. Agresija in nasilje na delovnem mestu se pojavljata v vseh delovnih sektorjih. Niti eden ni izključen. Pomembno je, da nadrejeni uvajajo pravilnike in politiko za preprečevanje nasilja, da obravnavajo prijave in ustrezno ukrepajo v primeru pojava (Dillon, 2010, str. 15–20).

Nasilje na delovnem mestu delimo na štiri tipe glede na odnos med izvajalcem nasilja in žrtvijo nasilja:

- tip 1: gre za kriminalno dejanje, pri čemer storilec oškoduje organizacijo, do katere nima vzpostavljenega razmerja;
- tip 2: gre za odnos med zaposlenim in stranko (v tem primeru pacient), kjer pacient postane nasilen do zaposlenega;
- tip 3: gre za konflikten odnos med zaposlenimi sodelavci ali pa med zaposlenimi in nekdanjimi sodelavci;
- tip 4: kadar imajo zaposleni med seboj tesne osebne odnose, ki jih prenašajo v delovno okolje, in se konflikt spusti na osebno raven (Robinson, 2019, str. 1).

Nasilje, ki je opisano kot »tip 2«, se največkrat izvrši med pacienti in zdravstvenimi delavci, ki so lahko medicinske sestre, zdravniki in drugi zaposleni v ustanovi. V raziskavi so ugotovili, da prevalenca v enem letu znaša kar 39 %. Odsotnosti zdravstvenih delavcev, ki potrebujejo odsotnost z dela zaradi nasilja, je kar 4-krat več kot odsotnosti zaradi drugih poškodb pri delu. Izobraževanje in usposabljanje za preprečevanje nasilja na delovnem mestu je bistvenega pomena za zagotavljanje ustrezne ozaveščenosti ob pojavu le-tega. Pomembno je, da žrtve vedo, komu in kdaj poročati o nasilju, s čimer lahko zmanjšamo nasilje na delovnem mestu. Medicinske sestre, ki delujejo na področju medicine dela, so ključnega pomena pri prepoznavanju nasilja nad zaposlenim v organizaciji, saj prepoznajo nevarnosti, izvedejo in vzpostavijo nadzorne ukrepe ter izpeljejo preiskavo o morebitnih incidentih. Njihova naloga je tudi zagotovitev zdravstvenega varstva, podpore zaposlenim in družinam žrtve ter izobraževanja zaposlenim o preprečevanju nasilja (Robinson, 2019, str. 1).

Pri zadnjem, petem raziskovalnem vprašanju ugotavljamo, da je 31 anketiranih oseb 45 % vsaj enkrat na mesec žrtev mobinga, ustrahovanja (26) 38 % in žrtev nasilja (15) 22 %. Prav tako ugotavljamo, da nikoli ni doživelo mobinga na delovnem mestu (23) 33 %, ustrahovanja (33) 48 % in nasilja (50) 72 % anketiranih. Sklepamo torej, da so zaposleni na delovnem mestu najmanj izpostavljeni nasilju in najbolj mobingu ter ustrahovanju.

V raziskavi na temo mobinga je na Portugalskem sodelovalo 3327 medicinskih sester, 79 % anketiranih je bilo žensk, povprečna starost je bila 34 let, z manj kot 15 let delovnih izkušenj. V študiji je 11 % anketiranih odgovorilo, da niso trpeli kakršnega koli agresivnega ali nasilnega vedenja, 88 % jih je navedlo, da so doživeli mobing nekajkrat, med temi pa se jih je 18 % prepoznalo kot žrtev mobinga. Namen izvajalca mobinga je, da prevlada nad žrtvijo, jo napade, izpostavlja njene najšibkejške točke ter da le-ta izgubi zaupanje vase. Žrtev mobinga tega ne zazna in obtožuje samo sebe za tovrstna dejanja. Od 18 % medicinskih sester, ki so trpele mobing, jih je 58 % mobing trpelo dlje kot eno leto, podoben rezultat je pokazala tudi druga, podobna raziskava o mobingu, katere avtorji so bili Ariza - Montes idr. (2013). Pinuel (2005) navaja, da

je potrebno ovrednotiti časovni obseg mobinga in ga kar se da hitro zaustaviti, saj s tem učinkovito zmanjšamo posledice mobinga (Da Silva Joao in Saldanha Portelada, 2019, str. 2797–2812).

6 Sklep

Vsaka organizacija, predvsem medicinska ustanova, v kateri se nahaja mnogo ljudi, ne le kompetentnih zaposlenih, ki nudijo pomoč, temveč tudi pacientov, ki prihajajo, da bi poiskali medicinsko pomoč, mora poskrbeti predvsem za vzdrževanje dobrih odnosov, zmanjševanje stresa ter preprečevanje mobinga, ustrahovanja in nasilja na delovnem mestu. Čeprav mnogokrat prihaja do trpinčenja zaposlenih s strani sodelavcev v kolektivu (največkrat tistih, ki so na istem položaju, nadrejenih ali podrejenih), prihaja do nasilja predvsem s strani pacientov (npr. zaradi raznih opojnih substanc, psihičnih obolenj, mnenja, da morajo predolgo čakati na pregled, itd.) in/ali njihovega spremstva (npr. prav tako zaradi psihičnega obolenja ali mišljenja, da medicinsko osebe ne nudi dovolj hitre medicinske pomoči).

Vsak zaposleni v zdravstveni ustanovi bi moral biti oziroma mora biti sposoben izraziti zaskrbljenost ali se pritožiti zaradi etike na delovnem mestu, brez strahu pred odpustitvijo ali kakršnim koli maščevanjem. Zdravstvena ustanova mora najprej prisluhniti svojim delavcem, brez kakršne koli diskriminacije glede pogojev zaposlitve na podlagi kakršnih koli zakonitih dejanj, ki bi jih ta oseba lahko sprejela pri pripravi poročila o etičnem delovanju organizacije.

Ugotovili smo, da se v slovenskem zdravstvenem sistemu na vseh ravneh izvajanja zdravstvene nege pojavljajo mobing, ustrahovanje in nasilje. Za mobing lahko iz raziskave trdimo, da ima večjo pojavnost kot ustrahovanje, nasilje pa zaseda drugo mesto. Medtem ko ugotavljamo, da mobing in ustrahovanje izvajajo iste osebe, to so podrejeni, sodelavci in nadrejeni, lahko za nasilje trdimo, da ga poleg že omenjenih oseb izvajajo še pacienti. Prav tako smo ugotovili, da si kot fizično nasilje anketiranci interpretirajo zgolj nasilje, mobing in ustrahovanje pa kot psihično nasilje nad žrtvijo. V vsakem primeru so anketiranci enotni, da se izvajalcev zgoraj navedenih storitev žrtve bojijo, bi pa v primeru, da sami postanejo žrtev, ustrezno ukrepali.

Ana Cerar

Workplace Mobbing, Bullying and Violence in Health Care

People spend a large part of their lives at work, so the work environment should be healthy and satisfy every worker. By that we mean that they like to return to their work environment and that they work confidently, ambitiously, are as motivated to work as possible, and desire to succeed. But we know that is not always the case. Many

times, employees find themselves in a situation they feel trapped in. Injuries, illnesses, suicides and even losing one's job are the many causes which make our workplace an unhealthy work environment. There is often friction in the relationships between people in the organization. Different interests, different characters, the desire to succeed and, last but not least, the desire to dominate a group of co-workers and other employees. Such people have an excessive desire for supremacy over their co-workers, who are usually less or equally educated, or do not have enough courage to stand up to the strong members in the organization. That is why violence and intimidation are common; especially in recent decades we have witnessed an increase in mobbing.

An unhealthy work environment is a place in which many employees currently find themselves; it has a negative impact not only on the well-being of the individual, but also on the atmosphere that prevails in the team or the entire organization.

In this article we will discuss workplace mobbing, bullying and violence between healthcare professionals in their workplace, and research how they work under such conditions.

One of the factors that affects the well-being of employees is the workplace stress they experience. The origin of stress is different for each employee – some employees are stressed due to the scale and complexity of work, others due to bullying. Stress is associated with an unpleasant emotional state that an employee experiences when the demands of the work exceed his/her abilities and the ability to perform the work in a given time (Halkos & Bossinakis, 2010, as cited in Rožman, 2018, p. 66).

Employees with a higher status obviously have more formal power in organizations. A possible consequence of objective differences in power and status is that workers higher in the hierarchy will perceive others as more vulnerable targets of aggressive measures. People with a low status have less formal power and consequently less retaliatory potential. That is, they will be less able to effectively punish those who mistreat them. Because of their structural views, people who are hierarchically close to the top of the organization are protected from victimization, as they can strongly retaliate against perpetrators (Aquino et al., 1999, as cited in Erhatic, 2020, p. 15).

Mobbing is an increasingly highlighted topic in workplaces around the world, which certainly has a negative impact on the employees' ability to work. It is defined as psychological terror perpetrated by a person or persons against another person, and their goal is to make the person being mobbed feel powerless, oppressed, silenced and desperate. The mobber craves the oppression and subjugation of another person. A person who suffers from mobbing suffers from poorer economic and social status, also feels mentally powerless, and later this can also lead to poorer physical well-being. It leads to a loss of self-confidence, motivation and ambition in the workplace. There are more and more warnings in the literature about mobbing in the health sector, and there is more and more talk of violence against employees. Authors describe verbal violence, physical violence, impediments to progress and motivation, aggression, and general attacks on the victim to the extent that he/she finds another

job or so the mobbers prepare the victim for termination of employment (Somunoglu et al., 2013, pp. 169–175).

In Slovenia mobbing is viewed as harassment in the workplace. The Employment Relationships Act defines harassment in the workplace as any repetitive or systematic, reprehensible or manifestly negative and offensive conduct or behavior directed against individual workers at work or in connection with work (ZDR, 2013).

Bullying is a form of behavior that contributes to creating a toxic work environment. It is a form of adult behavior and represents a worrying behavior on a global scale. According to the WHO (World Health Organization), it poses a serious threat to the health of the people who are bullied. It is carried out by superiors and co-workers, and contains rude behavior and threats. Bullying is one of the reasons for the poor health of employees and is one of the main culprits which makes employees absent from work. It is also the reason for higher levels of stress in the workplace, and for changing jobs. The greatest risk, however, is posed by the intimidated person's poorer work outcomes, which in healthcare leads to poorer treatment outcomes in patients (Skarbek et al., 2015, pp. 492–497).

Violence in the workplace includes psychological violence, economic violence, verbal violence, physical violence, sexual violence and institutional violence (Privošnik, 2011, as cited in Erhatič, 2020, p. 17).

In their research, Bojić, Bole and Bregar (2016) proved that the respondents who were included in their survey most often encounter passive violent behavior at work, empty threats that have no consequences, and the least often sexual harassment or rape. They need the help of several people to cope with violence, and they most often encounter verbal violence, which is often observed in night shifts.

An unhealthy work environment, (in our case we are mainly focusing on the phenomenon of mobbing, bullying and any kind of violence) has a negative impact on every individual who is exposed to it. The psyche and mental health of the victim suffer, but various fears, phobias and sleep problems also develop. There are consequences for physical health. Dissatisfaction with work, lack of motivation, suicidal thoughts, thoughts of leaving a job that a person used to do with great joy, as well as dedication to the situation, are factors that have a large impact on a person. The quality of work begins to decline, and interpersonal relationships and communication with co-workers begins to deteriorate. Victims are often absent-minded, leading to various injuries. Negative stress affects an individual's health. On the other hand, victims do not know whom they can trust and how disclosing the wrongdoing of a co-worker or manager will affect their own employment. Research shows that nurses regularly take calculated risks and do not communicate with co-workers because they do not feel safe, or because they think others do not want to listen to them. Intimidating behaviors and lack of interpersonal relationships lead to mistrust, chronic stress, and dissatisfaction among nurses, which contributes to nurses leaving their positions and often their professions completely (American Association of Critical-Care Nurses, 2016, pp. 10–13).

Creating a safe and excellent work environment requires that nurses and health-care organizations prioritize the development of written, spoken, and nonverbal communication skills that are equivalent to professional clinical skills. A 2013 study of critical-care nurses' work environments, AACN, identified respect as a key factor in successful communication. When the work environment is disrespectful, nurses may encounter conflicts in all dimensions of their work, including conflicts with others and between their personal and professional values. Qualified communication supports the ethical obligation of the nurse to find a solution that maintains their professional integrity while ensuring the patient's safety and best interests (AACN, 2016, pp. 10–13).

Nominal (2007, as cited in Erhatic, 2020, pp. 26–27) states that the causes and consequences of violence in the individual and in all sectors cannot be addressed separately from broader labor relations and relations in the country in general; among other things because violence in the workplace is inextricably linked to the social, organizational and economic aspects of workplace culture.

Despite the legal prohibition of harassment in the workplace, this type of violence is deliberately used to exploit and harm vulnerable individuals who – also due to the situation on the labor market – find themselves in a position of helplessness. Most employees adapt to bullying because they want to gain or keep a job. Nevertheless, the harassment of affected individuals and other employees leaves many psychological, emotional, behavioral and pathological changes (Mlinarič, n.d.).

Violence in the workplace is divided into four types, according to the relationship between the perpetrator and the victim of violence:

- ☐ *Type 1: it is a criminal act in which the perpetrator harms an organization to which he has no relationship.*
- ☐ *Type 2: it is a relationship between the employee and the client (in this case the patient), where the patient becomes violent towards the employee.*
- ☐ *Type 3: this is a conflicting relationship between employees or between employees and former employees.*
- ☐ *Type 4: when employees have close personal relationships with each other, which they transfer to the work environment and the conflict descends to the personal level (Robinson, 2019, p. 1).*

Every employee in a healthcare institution should or should be able to express concerns or complain about workplace ethics, without fear of dismissal or any retaliation.

The organization, i.e., the medical institution, must first listen to its employees, without any discrimination regarding the conditions of employment on the basis of any lawful acts that this person may perform in preparing a report on the ethical conduct of the organization.

We found that mobbing, intimidation and violence occur in the Slovenian health-care system at all levels of nursing care. In the case of mobbing, we can say based on the research that it has a higher incidence than bullying and violence. While we find

that mobbing and bullying are carried out by the same people, i.e., of lower education, co-workers and superiors, we can say that violence is perpetrated by patients in addition to those already mentioned. We also found that respondents interpret only physical violence as violence, but interpret mobbing and bullying as psychological violence against the victim. In any case, the respondents agree that the providers of the above-mentioned services are afraid of the victims, but if they were to become victims themselves, they would take appropriate action.

LITERATURA

1. Alan, H. idr. (2019). Relationship Between Mobbing Encountered by Nurses and Learn Resourcefulness. *International Journal of Caring Sciences*, 12(2), 1008–1016.
2. AMA Center for Health Equity. Dostopno na: <https://www.amaassn.org/practice-management/physician-health/why-bullying-happens-health-care-and-how-stop-it> (pridobljeno 22.11.2021)
3. American Association for Critical-Care Nurses. 2016. Dostopno na: <https://www.aacn.org/WD/HWE/Docs/HWESStandards.pdf> (pridobljeno 22.11.2021)
4. Bojić, M. idr. (2016). Pogostost in značilnosti nasilja nad zdravstvenimi delavci na področju nujne medicinske pomoči in psihiatrije. V: Lorber, M. (ur.). *Obzornik zdravstvene nege*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport, (str. 308–315). <https://doi.org/10.14528/snr.2016.50.4.128>
5. Da Silva Joao, A. L. in Saldanha Portelada, A. F., (2019). Mobbing and Its Impact on Interpersonal Relationships at the Workplace. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(13), 2797–2812. <https://doi.org/10.1177/0886260516662850>
6. Dillon, B. L., (2010). Workplace violence: Impact, Causes, and Prevention. IOS Press, 42, 15–20. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-1322>
7. Erhatic, M., (2020). Viktimološki vidik psihičnega in fizičnega nasilja na delovnem mestu (Magistrsko delo). Ljubljana: Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede.
8. Johnsons, L. S. idr. (2015). Managerial and Organizational Discourses of Workplace Bullying. *The Journal of Nursing Administration*. Dostopno na: <https://www.jstor.org/stable/10.2307/26813309> (pridobljeno 25.11.2021). <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000232>
9. Karakas, S., A, in Okanil, A., (2015). The Effect of Assertiveness Training on the Mobbing That Nurses Experience. *Sage Journals*, 63(10), 446–451. <https://doi.org/10.1177/2165079915591708>
10. Kren, A. in Iršič, M. (2015). Sposobnost zaposlenih za prepoznavanje in reševanje konfliktov v enotah nujne medicinske pomoči v jugovzhodni Sloveniji. V: B. Filej (ur.). *Revija za zdravstvene vede*. Novo mesto: Fakulteta za zdravstvene vede Novo mesto, (str. 62–65).
11. Lešnik Mugnanioni, D. (b.d.). Kako prepoznati mobing na delovnem mestu in kako ukrepati. Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni negi, (str. 1–4).
12. Mlinarič, P. (b.d.). Uspešno proti mobingu. Dostopno na: <https://www.hrm-revija.si/uspesno-proti-mobingu> (pridobljeno 19.11.2021)
13. Noack, I., in Linden, M., (2021). Complaints about bullying at the workplace are related to fantasies of aggression in psychosomatic patients. IOS Press, 1343–1349. <https://doi.org/10.3233/WOR-213554>
14. Picakciefe, M. idr. (2017). The Relationship Between Sociodemographic Characteristics, Work Conditions, and Level of “Mobbing” of Health Workers in Primary Health Care. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(37), 373–389. <https://doi.org/10.1177/0886260515586360>
15. Pompili, M. idr., (2008). Suicide risk and exposure to mobbing. IOS Press, (str. 237–243).
16. Pompili, M. idr., (2008). Suicide risk and exposure to mobbing. IOS Press, (str. 237–243).
17. Robinson, I., (2019). Prevention of Workplace Violence Among Health Care Workers. <https://doi.org/10.1177/2165079918810669>

18. Rožman, M., (2018). Starejši zaposleni in stres na delovnem mestu. *Revija za zdravstvene vede*, 5(2), 64–79.
19. Rožman, M. idr. (2016). Izgorelost patronažnih medicinskih sester v delovnem okolju. V: B. Filej (ur.). *Revija za zdravstvene vede*. Novo mesto: Fakulteta za zdravstvene vede Novo mesto, (str. 132–134).
20. Skarbek, J. A. idr. (2015). A Phenomenological Study of Nurse Manager Interventions Related to Workplace Bullying. *The Journal of Nursing Administration*, 45(10), 492–497. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000240>
21. Somunoglu, S. idr. (2013). Mobbing in Health Sector: Sample of University Hospitals. *Journal of Health Management*, 15(2), 169–175. <https://doi.org/10.1177/0972063413489003>
22. Uradni list RS. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradnilistrs/vsebina/112301>. (pridobljeno 2.11.2021)