



RUO

*Revija za
univerzalno
odličnost*

Journal of Universal Excellence

Letnik 11, številka 4, december 2022

Volume 11, Issue 4, December 2022



Fakulteta za
organizacijske študije
Faculty of organisation studies

ISSN 2232-5204

ISSN 2232-5204

Izid publikacije je finančno podprla ARRS iz naslova razpisa za sofinanciranje domačih znanstvenih periodičnih publikacij.
The journal is subsidised by the Slovenian Research Agency.

GLAVNI IN ODGOVORNI UREDNIK /
EDITOR IN CHIEF
BORIS BUKOVEC

UREDNIŠKI ODBOR /
EDITORIAL BOARD

Milan Ambrož - Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu,
Slovenija
Janez Gabrijelčič - Združenje rastoče knjige sveta, Slovenija
Hiroko Kudo - Univerza Chuo, Japonska
Cornell W. Clayton - Državna univerza Washington, ZDA
Petr Jüptner - Karlova univerza v Pragi, Češka
Annmarie Gorenc Zoran - Fakulteta za organizacijske študije v Novem
mestu, Slovenija
Luca Brusati - Univerza v Udinah, Italija
Mirko Markič - Univerza na Primorskem, Slovenija
Matjaž Mulej - Univerza v Mariboru, Slovenija
Marija Ovsenik - Univerza v Ljubljani, Slovenija
Daniel Klimovský - Komenskega univerza, Slovaška
Anca-Olga Andronic - Spiru Haret University, Romunija
Razvan-Lucian Andronic - Spiru Haret University, Romunija
Lea-Marija Colarič-Jakše - Visoka šola za upravljanje podeželja Grm
Novo mesto

Naslov uredništva / Editorial address:

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu

Ulica talcev 3

8000 Novo mesto, Slovenija



284 KAKOVOST MESEBOJNIH ODNOSOV NA SPLETU V ČASU COVIDA-19
Romana Likar, Maja Pucelj

309 VPLIV DRŽAVNIH PRESEJALNIH PROGRAMOV NA ZGODNJE ODKRIVANJE PREDRAKAVIH SPREMEMB IN RAKA
Robert Sotler

325 KIZBOLJŠANJE KOMUNIKACIJE PRI VODENJU VITKE ORGANIZACIJE
Mateja Tomažin

341 IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI MODELA PRODAJNE FUNKCIJE - SPLETNO BANČNIŠTVO
Denis Janc, Katarina Grozina

357 DOBRA LABORATORIJSKA PRAKSA Z VIDIKA LOGISTIKE VZORCEV
Dušica Kunšek Rihtar, Mateja Zakšek

373 KOVČING KOT ORODJE ZA RAZVOJ ORGANIZACIJE
Simona Pavlin Repovž, Petra Štangelj

Kakovost medsebojnih odnosov na spletu v času covid-19

Romana Likar*

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija
romana1.likar@gmail.com

Maja Pucelj

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija
maja.pucelj@fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Ali so starši mladostnikov ustrezno poučeni glede izzivov spletnega nasilja?

Namen: Namen članka je raziskati področje spletnega nasilja med slovenskimi mladostniki v času covid-19 skozi dožemanje staršev mladostnikov v Sloveniji.

Metoda: V članku smo uporabili deskriptivno metodo, s pomočjo katere smo opisali teoretična izhodišča. V empiričnem delu članka smo uporabili kvantitativno metodo, kjer smo uporabili anketni vprašalnik, ki preučuje stališča staršev mladostnikov glede morebitnega porasta nasilja na spletu med mladostniki v času covid-19.

Rezultati: V raziskavi članka so sodelovali starši mladostnikov z območja celotne Slovenije. Zaskrbljujoča je trditev, da je po mnenju staršev mladostnikov večina mladostnikov zaznala pojav nasilja nad nekom drugim, vseeno pa niso ukrepali.

Organizacija: S pomočjo raziskave smo želeli preučiti pogostost spletnega nasilja glede na čas pred in med covidom-19, kar pa je pomembno predvsem za organizacije (v tem primeru šole), saj skrbijo za oblikovanje varnega in spodbudnega učnega okolja, kjer je potrebno pričeti s preprečevanjem te oblike nasilja, v kolikor želimo doseči vključenost ter fizično in psihosocialno varnost mladostnikov.

Družba: Članek preučuje družbeno relevantno temo, omenjeno področje zaradi dejstva, da je covid-19 relativno nov izziv na področju virologije, pa predstavlja pod raziskano področje, zato raziskava predstavlja zgolj začetek preučevanja izbranega področja. Rezultate raziskave lahko uporabijo številni strokovnjaki, ki želijo temo nadalje preučiti, oziroma mladostniki, starši in učitelji, ki želijo omenjeno področje bolje spoznati.

Originalnost: Originalnost članka je moč zaznati v preučevanju zelo aktualnega družbenega vprašanja, ki posega na zaenkrat še malo raziskan vpliv obdobja covid-19 na medvrstniško in spletno nasilje med mladostniki skozi dožemanje staršev.

Omejitve/nadaljnjo raziskovanje: Omejitve raziskave se kažejo v omejenosti preučevanega vzorca, poleg tega pa so se pri izvedbi anketnega vprašalnika pojavili nepopolno izpolnjeni vprašalniki. Raziskava bi se lahko razširila na način, da bi se med udeleženci izvajali poglobljeni intervjuji, tako med mladostniki in starši kot tudi med strokovnjaki v šolstvu, kajti kakovost šole je močno povezana z varnim in spodbudnim učnim okoljem. Nadaljnje raziskave bi nam lahko prav tako omogočile razumeti odprto komunikacijo v šolstvu, ki ustvarja močnejši občutek pripadnosti

šoli, kajti ugodna klima lahko šoli omogoči, da se spreminja v učečo se skupnost, kar pomeni gradnjo spodbudnega učnega okolja, ki ga označujeta medsebojno spoštovanje in zaupanje tako za učence kot učitelje.

Ključne besede: medvrstniško nasilje, spletno nasilje, covid-19, splet, družbena omrežja, mladostniki, starši.

1 Uvod

Brez spleta si dandanes tako rekoč ne predstavljamo življenja. Uporabljamo ga vsi, od najstarejših do najmlajših. Njegova uporaba se je bistveno povečala prav v času epidemije covid-19 (Safe, 2021). Prednosti uporabe spleta so številne. Splet lahko na primer prispeva k višji informiranosti družbe, omogoči boljše osebno izražanje in lažje deljenje vsebin, povezuje skupnosti in prispeva k lažšanju nekaterih praktičnih vidikov življenja, kot je na primer nakupovanje (Blank & Lutz, 2018, str. 618–619). Bistveno manj pa se zavedamo slabosti spleta, med katere sodijo povečano tveganje v smislu duševnega razvoja, zasvojenost z računalniškimi spletnimi igrami ali zasvojenosti s spletom, kakor tudi nedovoljen poseg v osebno svobodo in integriteto mladostnika.

Spletno nasilje postaja, tudi zaradi naraščajoče uporabe spleta, vedno bolj pereč problem, čeprav se zdi, kot da zaradi svoje virtualne, tj. »neresnične« narave v družbi še vedno ne predstavlja pravega razloga za skrb. Morda tudi zato, ker ga je v primerjavi z nasiljem v resničnem svetu veliko težje prepoznati in se nanj ustrezno odzvati.

Mladi splet pogosto uporabljajo za komunikacijo z vrstniki. Način, na katerega poteka komunikacija, pa določa več dejavnikov. Ti segajo od dejstva, da spletno okolje omogoča večjo stopnjo anonimnosti in praviloma bistveno nižjo stopnjo samokontrole pri spoštovanju osnovnih komunikacijskih pravil, do tega, da mladi danes bistveno drugače razumejo spletno okolje. Tega namreč pogosto ne dojemajo kot del resničnega življenja, v katerem imajo lahko njihova dejanja iz spletnega okolja za posameznika tudi zelo negativne posledice v resničnem življenju, ki se lahko odražajo na njihovem slabšem duševnem stanju v obliki nižje samopodobe, depresivnih motenj, nagnjenj k samopoškodovanju ali izgubi volje do življenja. Posledice pa se pogosto kažejo tudi v slabšem učnem uspehu posameznika, zapiranju vase, popolni apatiji in v slabših odnosih z vrstniki in družino. Pri vsem tem se tudi odpira vprašanje, kolikšna je poučenost mladostnikov in njihovih staršev o spletnem nasilju, njegovem prepoznavanju in možnih načinih izogibanja oziroma preprečevanja, kar bomo preučevali v članku.

Spletno nasilje med mladimi postaja vse pogostejša praksa nadlegovanja, ki ji žrtev tako rekoč ne more uiti, saj imajo ljudje večinoma pametni telefon vedno ob sebi. Žrtve so tovrstnemu medvrstniškemu nasilju pogosto izpostavljene v osnovnošolskih in srednješolskih okoljih, pa tudi zunaj njih. S člankom želimo raziskati, ali je nasilje na spletu med mladostniki v času

covida-19 poraslo in kako prisotnost in morebitno porast slednjega v času covida-19 dojemajo starši mladostnikov v Sloveniji.

Cilji raziskave so:

- predstavitev pregleda literature, ki se nanaša na področja nasilja na splošno, na vrste nasilja, predstavitev medgeneracijskega nasilja in poglobljeno nasilje na spletu;
- izvedba in analiza ankete starši mladostnikov z namenom raziskati dojetje področja spletnega nasilja med mladostniki v Sloveniji s strani staršev mladostnikov;
- ugotoviti, ali se je po mnenju staršev spletno nasilje med mladostniki v Sloveniji v času covida-19 povečalo ali zmanjšalo;
- s pomočjo študija literature in s pomočjo izvedene empirične raziskave ugotoviti, pregledati in predstaviti področje spletnega nasilja med mladostniki v Sloveniji ter oblikovati predloge rešitev navedenih izzivov.

2 Teoretična izhodišča

Imbusch (2003, str. 13) navaja, da je nasilje eden od najbolj izmuzljivih in zahtevnih konceptov v družbenih vedah. V zahodnem industrializiranem svetu je v 60. letih prišlo do porasta nasilja, kar pa je vodilo do tega, da se je ta koncept pričel obravnavati v številnih razpravah, knjigah, raziskavah itd. Kljub pomenu te tematike pa prihaja do težave, da ne obstaja enotna definicija, s katero bi se lahko strinjali vsi raziskovalci in avtorji, kljub temu pa izpostavimo nekaj definicij različnih teoretikov, kot so Coady (1986, str. 3) in definicijo Svetovne zdravstvene organizacije (2002, str. 5), ki nasilje opredeljuje kot namerno silo, ki lahko škoduje mladostniku ali njegovim vrstnikom. Tako Coady (1986, str. 3) na primer izhaja iz dejstva, da navadno in običajno razumevanje nasilja zajema medosebno dejanje sile, ki navadno povzroča fizične poškodbe, zaradi tega pa se ta koncept ne more ločevati od koncepta sile.

Henry (2000, str. 16) izpostavi, da je nasilje na splošno opredeljeno kot uporaba sile proti drugim ljudem, kar pa vodi do poškodb, kjer preprosta definicija omejuje nasilje na uporabo ekstremne fizične sile, bolj specifična definicija pa se osredotoča na silo, ki se lahko uporabi proti skupnemu dobremu, zakonom in proti javni lastnini. Stanko (2001, str. 316) navaja, da je nasilje vsaka oblika vedenja posameznika, ki namerno ogroža druge osebe ali samega sebe oziroma drugim ali sebi povzroča fizično, spolno ali psihološko škodo. Izpostavimo lahko tudi definicijo Svetovne zdravstvene organizacije (2002, str. 5), ki nasilje opredeli kot namerno uporabo fizične sile ali moči, ki je lahko dejanska ali zagrožena, ta sila ali moč se lahko uporabi proti samemu sebi, drugi osebi, določeni skupini ali pa skupnosti, vodi pa lahko do poškodb, smrti, psihološke škode, nerazvitosti ali pomanjkanja. Hamby (2017, str. 168) navede, da so za natančno definicijo nasilja potrebni štirje elementi. Tako je nasilje vedenje, ki je: (a) namerno, (b) neželjeno, (c) nenujno in (d) škodljivo. Vsi ti štirje elementi so potrebni, da bi se lahko zajela vsa vedenja, ki spadajo pod nasilje in da bi se lahko izločila vedenja, ki so podobna, vendar v to kategorijo ne spadajo (kot je na primer samoobramba, nesreče in groba igra).

Obstaja veliko različnih vrst nasilja, pri čemer lahko izpostavimo fizično in verbalno nasilje, nasilje v medsebojnih odnosih in medvrstniško nasilje, ki jih podrobneje predstavljamo v nadaljevanju teoretičnih izhodišč.

Hamby (2017, str. 168) izpostavi definicijo, da je fizično nasilje vsaka oblika nasilja, katere namen je povzročitev fizične škode, kot je na primer poškodba ali pa celo smrt. Tako je avtorica Mrevlje (2014, str. 3) prikazala, da so skoraj tri četrtine anketiranih Slovencev doživele nasilje v svoji primarni družini, kjer je bila večina žrtev moškega spola, v odraslosti pa je nasilje v družini doživelo manj ljudi, vendar so bile to v večini primerov ženske.

Stark (2015, str. 1975–1976) verbalno nasilje opredeli kot obliko medosebnega nasilja, ki se uporablja zato, da bi se nad žrtvami izvajali moč ali nadzor. Verbalno nasilje pri žrtvah s pomočjo ustrahovanja ali izživljanja povzroča tesnobo, bolečino in nelagodje, namen pa je osramotitev, nadlegovanje, žaljenje in grožnje ranljivim osebam. Verbalno nasilje se lahko kaže preko jeznih izbruhov, sčasoma pa se stopnjuje in postane intenzivnejše, pogostejše in pogosto vodi tudi do fizičnega nasilja. Cook, Williams, Guerra, Kim in Sadek (2010, str. 65) navajajo, da verbalno nasilje vključuje zmerjanje in grožnje.

Wright in Benson (2010, str. 284) navajata, da je nasilje v medsebojnih odnosih oblika agresije, ki se dogaja v različnih razmerjih med osebami. Nasilje v medsebojnih odnosih se razlikuje od fizičnega nasilja, saj prva oblika škoduje samim odnosom, medtem ko druga oblika nasilja škoduje na telesni način. Tako se nasilje v medsebojnih odnosih nanaša na vsako obnašanje, ki lahko škoduje bližnjim osebam, cilj nasilja v medsebojnih odnosih pa je povzročiti, da se bo posameznik počutil neljubljenega oziroma neželene. V intimnih razmerjih je žrtev tega nasilja prav partner. Cook, Williams, Guerra, Kim in Sadek (2010, str. 65) navedejo, da ta oblika nasilja zajema družbeno izolacijo in širjenje govoric.

Rutherford, Zwi, Grove in Butchart (2008, str. 678–679) poleg že omenjenih vrst nasilja dodajo še naslednje oblike nasilja, in sicer:

- *Vase usmerjeno nasilje*: Ta oblika nasilja predstavlja širok pojem, ki lahko zajema tako samomorilske misli kot druge oblike samopoškodovanja.
- *Kolektivno nasilje*: Ta oblika nasilja je definirana kot uporaba nasilja s strani oseb, ki se identificirajo z določeno skupino ali proti določeni skupini zato, da bi dosegli politične, gospodarske ali družbene cilje. Kolektivno nasilje zajema vojno, terorizem in nasilne politične konflikte med državami, nasilje s strani držav (genocid, mučenje ali sistematične kršitve človekovih pravic) in organizirano nasilje. Ta oblika nasilja lahko zajema vse kategorije nasilja, kot je na primer fizično, psihološko ali spolno, lahko pa se kaže preko zanemarjanja in diskriminacije.
- *Spolno nasilje*: Ta oblika nasilja se lahko dogaja na medosebnem ali kolektivnem nivoju. Zajema nesporazumi spolni kontakt do osebe, ki tega ne želi ali pa se pred tem

ne more braniti zaradi različnih razlogov, kot so starost, invalidnost, grožnje pred nasiljem itd.

- *Nasilje na podlagi spola*: V to vrsto nasilja je v glavnem vključeno nasilje proti ženskam oziroma njihovem podrejenem statusu v družbi. Namen tega nasilja je ohranjanje neuravnovešene moči v škodo ženskam. To lahko vodi do fizične, spolne in psihološke škode in trpljenja žensk, lahko pa zajema grožnje, prisilo in kršenje svobode tako v javnem kot tudi v zasebnem življenju, ta oblika nasilja pa se lahko dogaja v družini ali pa tudi drugje v družbi.

Nasilje je naraščajoča težava, ki se dogaja po celem svetu. Znake nasilja se lahko opazi tudi v šolah, kjer je najpogostejša in najbolj vidna oblika medvrstniško nasilje, ki je povezano z močnimi posledicami za fizično in duševno zdravje posameznikov, ki so v to nasilje vključeni, prav tako pa lahko zavira tudi intelektualni in družbeni razvoj mladostnikov (Reisen, Viana, & Santos-Neto, 2019, str. 518). Nasilje v šolah in medvrstniško nasilje postajata vse večja težava v današnji družbi in prav zato se je v medijih začelo vse pogosteje govoriti o dogodkih in posledicah, povezanih s to obliko nasilja (Postigo, Schoeps, Ordóñez, & Montoya-Castilla, 2019, str. 251).

Izpostavimo lahko nekaj definicij medvrstniškega nasilja. Avtor Olweus (1993, str. 8–9) ga je definiral kot agresivno vedenje ali pa namerno škodovanje, ki se dogaja večkrat in tekom daljšega časovnega obdobja, prisotno pa je v medsebojnih odnosih, ki jih zaznamuje neravnovesje moči. Vseeno Volk, Dane in Marini (2014) to definicijo kritizirajo in opredelijo novo, ki je osnovana na teoriji evolucije, in tako medvrstniško nasilje opredeljujejo kot na cilj usmerjeno vedenje, ki ga posameznik uporablja za škodovanje drugim posameznikom v kontekstu neravnovesja moči.

Cook, Williams, Guerra, Kim in Sadek (2010, str. 65) navajajo, da je med 10 in 30 odstotkov otrok in mladostnikov deležnih medvrstniškega nasilja, vseeno pa se te številke razlikujejo glede na to, s katerega vidika se ta oblika nasilja obravnava. Medvrstniško nasilje se pojavlja po celem svetu in se okrepi v obdobju, ko otroci vstopijo v adolescenco. Volk, Farrell, Franklin, Mularczyk, in Provenzano (2016, str. 6–7) navajajo, da do okrepitve medvrstniškega nasilja pride zato, ker se način poučevanja v šolah premakne od zgolj enega učitelja do večjega števila učiteljev, to pa vodi do samostojnosti učencev in manjšega nadzora učiteljev, posledično pa pride do večjih možnosti za izvajanje medvrstniškega nasilja. Thonberg in Knutsen (2011, str. 178–179) opisujejo medvrstniško nasilje z vidika povzročitelja nasilja in prikažejo, da žrtvam pripisujejo lastnosti deviantnosti ali drugačnosti, prav tako pa povzročitelji medvrstniško nasilje pogosto izvajajo zato, da bi se bolje počutili, da bi dosegli višji status, da bi se zabavali in da jim ne bi bilo dolgčas.

Pri razlagi termina spletno nasilje, je potrebno opozoriti, da se je v zadnjih desetletjih vedno večja pozornost pričela namenjati težavam agresije med vrstniki tako v izobraževalnem okolju

kot tudi na spletu. Tako je na primer Svetovna zdravstvena organizacija medvrstniško nasilje opredelila kot enega od največjih zdravstvenih težav v adolescenci in poudarila pomen varovanja mladoletnih ljudi, to pa je še posebej pomembno v spletnem okolju (Feijóo et al., 2021, str. 95).

Zaradi pomanjkanja konceptualne jasnosti je tudi problematiko spletnega nasilja težko definirati (Notar, Padgett, & Roden, 2013, str. 2). Vseeno Menesini in Nocentini (2009, str. 230) navedeta, da je spletno nasilje agresivno in namensko dejanje, ki ga lahko izvajajo posamezniki ali skupine. Pri tem se uporabljajo elektronski načini komunikacije, to pa se lahko počne dlje časa in žrtve se ne morejo zlahka braniti.

Myers in Cowie (2019, str. 1–2) navajata, da definicija spletnega nasilja spada v dve kategoriji: (1) spletno nasilje je nova oblika tradicionalnega nasilja, ki sledi prej navedeni definiciji Olweusa (1993, str. 8–9), glede na katero se to nasilje dogaja dlje časa, vključuje neravnovesje moči, namen tega nasilja pa je škodovanje, pri čemer Olweus spletno nasilje sprejema kot zgolj razširitev tradicionalnega koncepta nasilja, ki se pojavlja v virtualnem svetu; (2) spletno nasilje se razlikuje od tradicionalnega nasilja tako, da cilja na posameznikovo zasebno življenje tako podnevi kot tudi ponoči, tako doma kot tudi v izobraževalnem okolju. Prav tako lahko povzročitelji spletnega nasilja uspešno prikrivajo svojo identiteto in tako povečajo nasilje nad posameznikom.

Ferrara, Ianniello, Vilani in Corsello (2018, str. 1) izpostavijo definicijo, da je spletno nasilje vsako obnašanje, ki poteka preko elektronskih ali digitalnih medijev in ki ga izvajajo posamezniki ali skupine, ki vedno znova sporočajo sovražna ali agresivna sporočila, katerih namen je škodovati drugim osebam. Ta definicija izpostavi nekaj pomembnih lastnosti spletnega nasilja, ki so komponenta tehnologije, sovražna narava dejanja, namen povzročanja trpljenja in ponavljanje. Tako lahko spletno nasilje vključuje mobilne telefone (klici, sporočila in družbena omrežja) ali pa uporabo spleta (e-mail, klepetalnice, spletne strani, blogi ipd.).

Spletno nasilje pomeni vsako zlonamerno in ponavljajočo se uporabo informacij ter komunikacijske tehnologije z namenom, da bi drugemu škodovali, tj. ga ponižali, dražili, zasmehovali, grozili oziroma ga na katerikoli drug način prizadeli. Navadno se spletno nasilje manifestira v obliki naslednjih dejanj:

- anonimnih sporočil, saj lahko anonimnost na spletu služi za zmanjšanje samozavedanja, kar povzroči deindividuacijo, deindividuirana oseba pa ima oslABLJENO sposobnost uravnavanja svojega vedenja, kar ima za posledico manjšo verjetnost, da bo skrbela za to, kaj si drugi mislijo o njenem vedenju (Ang, 2015, str. 38);
- deljenja posnetkov brez privolitve (Kričkić, Šincek & Babić Čike, 2017, str. 16);
- sovražnega govora ali žaljenja, na primer na način razširjanja nasilnih in žaljivih komentarjev, spodbujanja skupinskega sovraštva (Miro-Llinares & Rodriguez-Sala, 2016, str. 406);

- spodbujanja nasilnih napadov na zasebnost, kot na primer: javno objavljanje osebnih podatkov ali celo prevzem identitete žrtve, vdora na zasebno elektronsko mesto, npr. elektronska pošta, profil na družbenem omrežju, v zadnjem času tudi vdor v spletne učilnice in sestanke (npr. t. i. *zoombombing*) (Lee, 2021, str. 147);
- ustvarjanja spletnih mest, ki vsebujejo besedila ali slike na račun norčevanja iz druge osebe (Peterson & Densley, 2017, str. 193–194), lahko pa tudi ustvarjanje lažnih profilov, namen česar je kraja spletne identitete žrtve in škodovanje tej osebi (Policija, 2022);
- zalezovanja, nadlegovanja, izsiljevanja, na primer prek neposrednega sporočanja ali elektronske pošte (Peterson & Densley, 2017, str. 194), žrtev pa se lahko preko spleta opazuje in spremlja (Policija, 2022);
- spolnega zapeljevanja ali nadlegovanja (Kričkić, Šincek, & Babić Čike, 2017, str. 16);
- kraje osebnega profila, kjer se brez dovoljenja uporablja žrtvino družbeno omrežje in posledično se lahko objavlja v njenem imenu;
- izigravanja žrtve na tak način, da se bo ta jezno odzvala, ali pa različne oblike obrekovanja, žaljenja, širjenja lažnih informacij itd. (Policija, 2022).

Številne raziskave kažejo na velik pomen, ki ga ima varno in spodbudno učno okolje za kakovost in uspešnost vzgoje in izobraževanja, prav tako pa je to pomembno tudi pri preučevanju in preprečevanju spletnega nasilja. Avtorji Kranjc et al. (2019, str. 7) izpostavijo nekaj raziskav: v šolah, v katerih se je višje in pozitivneje ocenjevala šolska klima, so se dosegali boljši naravoslovni in matematični rezultati (Kranjc et al., 2019, str. 7), prav tako pa v šolah, kjer se zazna pozitivnejša klima, prihaja do boljšega sodelovanja med učitelji, boljšega timskega dela in aktivnejšega vključevanja učencev v pouk. Ti tako raje berejo, v večji meri sodelujejo, dosegajo višje rezultate, njihova stališča do šole so pozitivneje ocenjena (Kranjc et al., 2019, str. 7).

Prav tako učinkovito organizirano delo vzpostavi jasna pravila in postopke, kjer se o pomembnih zadevah dogovarjajo, imajo zanimiv in osmišljen pouk, v katerega se učenci vključujejo na dejaven način, so spodbudno naravnani, spoštljivi in odprti v sporazumevanju, dajejo konstruktivne povratne informacije, pravično obravnavajo in vključujejo vse učence. S preudarnim ravnanjem in vodenjem razreda lahko posredno vplivamo tudi na dejavnike, ki so na videz neodvisni od nas, npr. obravnavanje konfliktov, vrstniški odnosi, stiske učencev, sistemski vidiki in družbene razmere. Pouk mora potekati tako, da krepi učenčevo samopodobo in mu omogoča samouravnavanje učenja. K dobri klimi prispeva vključevanje učencev v dogovarjanje o vseh zanje pomembnih zadevah (Kranjc, 2019, str. 28).

Pri kakovosti v šolstvu je bilo oblikovanih več mehanizmov in pripomočkov v sklopu kakovosti v šolstvu, kjer lahko izpostavimo projekt Ogledalo, ki izpostavlja, kako bi lahko šola delovala

na kakovosten način glede na korake (Milekšič & Kos Keckojević, 2011, str. 108–109), ki se jih lahko poveže tudi s preučevanjem in preprečevanjem spletnega nasilja:

- Odkrivanje tega, kakšna pričakovanja in potrebe imajo učenci, starši, vodstvo v šoli, okolje, države ipd.
- Načrt tega, kako bi se lahko uresničilo ugotovljeno glede na pričakovanja in potrebe posameznikov.
- Ocenjevanje in popravljanje načrtov glede na to, kakšne možnosti so omogočene (s strokovnega, materialnega, kadrovskega in prostorskega vidika).
- Dejansko izvajanje načrtov.
- Ocenjevanje izvedenih korakov in tega, v kolikšni meri so pričakovanja uresničena.
- Iz tega je razvidno, da je mogoče spletno nasilje preučevati tudi z vidika kakovostnega, varnega in spodbudnega učnega okolja, saj je prav šolski nivo tisti, na katerem se lahko aktivno obravnava in odpravlja spletno nasilje med mladostniki.

Glede na preučeno literaturo v teoretičnem delu članka smo oblikovali naslednje raziskovalno vprašanje: »Ali so starši mladostnikov ustrezno poučeni glede izzivov spletnega nasilja?« V povezavi z raziskovalnim vprašanjem, smo si zastavili tudi naslednjo hipotezo: »Starši mladostnikov so nezadostno poučeni glede izzivov spletnega nasilja.«

3 Metoda

V empiričnem delu smo uporabili metodo anketiranja. Uporabljen inštrument je bil anketni vprašalniki, s katerim smo skušali pridobiti odgovore na raziskovalno vprašanje, s katerim smo preučevali stališča staršev mladostnikov glede morebitnega porasta nasilja na spletu med mladostniki v času covida-19.

Anketni vprašalnik je bil oblikovan na način, da smo poleg demografskih podatkov anketirani odgovarjali na tri sklope vprašanj: en sklop vprašanj »Spletno nasilje pred covidom-19« je vseboval 13 trditev o spletnem nasilju pred covidom-19, drugi sklop vprašanj »Spletno nasilje med covidom-19« ravno tako 13 trditev o spletnem nasilju v času covida-19, pri obeh sklopih vprašanj pa smo uporabljali Likertovo mersko lestvico z vrednostmi med 1, ki pomeni »Ni se zgodilo«, in 5, ki pomeni »Zelo pogosto se je dogajalo«. Zadnji sklop vprašanj »Izzivi spletnega nasilja« je vseboval 14 vprašanj, kjer smo prav tako uporabili Likertovo mersko lestvico z vrednostmi med 1, ki pomeni »Sploh se ne strinjam«, in 5, ki pomeni »Popolnoma se strinjam«. S pomočjo zbranih odgovorov anketirancev smo jih analizirali s pomočjo programa IBM SPSS in jih prikazali s pomočjo aritmetične sredine. Anketa je bila izvedena preko spletne aplikacije Ika in je potekala popolnoma anonimno v mesecu maju 2022.

V skladu s teoretičnimi izhodišči in zastavljenimi cilji smo oblikovali model raziskave, ki je prikazan na sliki 1.



Slika 1. Model raziskave poučnost staršev mladostnikov

Po tem, ko smo zbrali podatke anketnih vprašalnikov, smo jih prenesli v program IBM SPSS, kjer smo izločili nepopolno izpolnjene ankete. Podatke smo v tem programu analizirali, oblikovali frekvenčne porazdelitve ter izračunali relevantne deskriptivne statistike, nenazadnje pa smo preverili tudi zanesljivost in veljavnost merskih instrumentov, kar smo prikazali v sledečem poglavju.

Pred izvajanjem anketnih vprašalnikov smo na manjšem vzorcu preverili, ali je vprašalnik ustrezen, in ga na podlagi rezultatov in odgovorov nekoliko priredili. Njegovo zanesljivost smo preverjali s pomočjo koeficienta Cronbach's alfa, katerega vrednost naj bi presegala 0,7 (Nunnally, 1975). Iz tabele 1 je razvidno, da sta vprašalnika zanesljiva. Iz interpretacije rezultatov analize zanesljivosti je razvidno, da imajo vprašanja za starše odlično stopnjo zanesljivosti, saj je Cronbach alfa višji od 0,90 (Statistik, 2022).

Tabela 1. Rezultati analize zanesljivosti merskih instrumentov

Sklop vprašanj	Cronbach's Alfa	Zanesljivost
Spletno nasilje pred covidom-19	0,947	Odlična
Spletno nasilje med covidom-19	0,980	Odlična
Izzivi spletnega nasilja	0,921	Odlična

4 Rezultati

V nadaljevanju prikazujemo demografske podatke anketiranih staršev z območja celotne Slovenije, kjer kot prve podatke v tabeli 2 prikažemo njihovo starost. Iz le-te je razvidno, da je bilo največ staršev (25) oziroma 50 % starih med 31 in 40 let. Sledi 20 staršev (40 %), starih med 41 in 50 let. 2 starša (4 %) sta stara bodisi do 30 let bodisi pa med 51 in 60 let, en starš (2 %) pa je star 61 let ali več.

Tabela 2. Starost staršev

Starostna skupina	Število	Odstotek
Do 30 let	2	4 %
Med 31 in 40 let	25	50 %
Med 41 in 50 let	20	40 %
Med 51 in 60 let	2	4 %
61 let ali več	1	2 %

Iz tabele 3 je razvidno, da so v anketi v večini sodelovale ženske (43 anketiranih ali 86 %), preostalih 7 anketiranih (14 %) pa je bilo moških.

Tabela 3. Spol staršev

Spol	Število	Odstotek
Moški	7	14 %
Ženski	43	86 %

V sledeči tabeli 4 prikazujemo zakonski stan anketiranih staršev. Iz le-te lahko razberemo, da je bilo največ anketiranih (17 ali 34 %) v izven zakonski zvezi. Sledi 16 anketiranih (32 %), ki so poročeni, 10 ločenih anketiranih (20 %), 4 anketirani (8 %), ki so samski, in en anketirani (2 %), ki je vdovec ali vdova. Dva anketirana (4 %) nista želela odgovoriti na vprašanje.

Tabela 4. Zakonski stan staršev

Zakonski stan	Število	Odstotek
Samski/-a	4	8 %
Poročen/-a	16	32 %
V izven zakonski zvezi	17	34 %
Ločen/-a	10	20 %
Vdovec/-a	1	2 %
Ne želim odgovoriti	2	4 %

V nadaljevanju v tabeli 5 prikazujemo zaposlitveni status anketiranih staršev. Iz tabele 4.4 je razvidno, da je bilo največ anketiranih (28 ali 56 %) zaposlenih. Sledi 10 (20 %) samozaposlenih anketiranih, 8 (16 %) brezposelnih in 4 študenti ali študentke (8 %), nihče izmed anketiranih pa ni bil upokojen ali gospodinja.

Tabela 5. Zaposlitveni status anketiranih staršev

Zaposlitveni status	Število	Odstotek
Zaposlen/-a	28	56 %
Samozaposlen/-a	10	20 %
Brezposeln/-a	8	16 %
Upokojenec/-ka, gospodinja	0	0
Študent/-ka	4	8 %

V nadaljevanju smo želeli preučiti dožemanje spletnega nasilja s strani anketiranih staršev, kjer smo v tabeli 6 prikazali pogostost spletnega nasilja med mladostniki v času pred covidom-19. Iz le-te je razvidno, da je največ anketiranih staršev (33 ali 66 %) odgovorilo, da se nikoli ni zgodilo, da bi njihov otrok prejemal sporočila z neprimerno vsebino, medtem ko je 14 staršev (28 %) odgovorilo, da se je to zgodilo poredko in 3 (6 %), da se je to zgodilo včasih ($AS = 1,40$, $SD = 0,606$).

39 anketiranih (79 %) je odgovorilo, da se še ni zgodilo, da bi njihov otrok prejemal sporočila, zaradi katerih bi čutil strah, medtem ko je 10 anketiranih (20 %) odgovorilo, da se je to zgodilo poredko, eden (2 %) pa, da se je to zgodilo včasih ($AS = 1,28$, $SD = 0,671$). 41 staršev (82 %) navaja, da se nikoli niso delili posnetki in fotografije otroka, ki niso bili namenjeni javnosti, 9 staršev (18 %) pa, da se je to dogajalo poredko ($AS = 1,18$, $SD = 0,388$).

Tabela 6. Pogostost spletnega nasilja med mladostniki v času pred covidom-19 z vidika staršev

Trditvev	Ni se zgodilo	Poredko se je zgodilo	Včasih se je zgodilo	Pogosto se je dogajalo	Zelo pogosto se je dogajalo	AS	SD
Moj otrok je prejemal sporočila, ki so imela neprimerno vsebino.	33 (66 %)	14 (28 %)	3 (6 %)	0	0	1,40	0,606
Moj otrok je prejemal sporočila, zaradi katerih je čutil strah.	39 (79 %)	10 (20 %)	1 (2 %)	0	0	1,28	0,671
Delili so se posnetki in fotografije mojega otroka, čeprav niso bili namenjeni javnosti.	41 (82 %)	9 (18 %)	0	0	0	1,18	0,388
V imenu mojega otroka se je ustvaril lažni profil na družbenem omrežju.	45 (90 %)	4 (8 %)	1 (2 %)	0	0	1,16	0,618
O mojem otroku so se po spletu širile neresnične govorice.	42 (84 %)	8 (16 %)	0	0	0	1,16	0,370
Na spletu so mojemu otroku grozili.	42 (84 %)	8 (16 %)	0	0	0	1,16	0,370
Moj otrok je prejemal sporočila, ki jih ni želel prejeti in videti.	43 (86 %)	7 (14 %)	0	0	0	1,14	0,350
Moj otrok je prejemal nesramne in žaljive komentarje glede svojega videza.	43 (86 %)	7 (14 %)	0	0	0	1,14	0,351
O mojem otroku se je ustvarila lažna spletna stran.	45 (90 %)	4 (8 %)	1 (2 %)	0	0	1,12	0,385
Fotografije mojega otroka so bile spremenjene na način, ki je bil žaljiv.	45 (90 %)	5 (10 %)	0	0	0	1,10	0,303
O mojem otroku so se delile skrivnosti, ki jih je zaupal zgolj eni osebi.	45 (90 %)	5 (10 %)	0	0	0	1,10	0,303
Na spletu so se drugi pretvarjali, da so moj otrok, in v njegovem imenu delili škodljiva sporočila.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,09	0,282
Preko spleta so mojega otroka izsiljevali.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,09	0,282

Pri trditvi, da se je v imenu njihovega otroka ustvaril lažni profil na družbenem omrežju (AS = 1,16, SD = 0,618) je 45 staršev (90 %) navedlo, da se to ni zgodilo nikoli, 4 starši (8 %), da se je to dogajalo poredko, in en starš (2 %), da se je to dogajalo včasih. Pri trditvah, da so se o njihovem otroku po spletu širile neresnične govorice in da so na spletu njihovem otroku grozili, je 42 anketiranih (84 %) navedlo, da se to ni dogajalo, 8 anketiranih (16 %) pa, da se je to dogajalo poredko (AS = 1,16, SD = 0,370).

Pri trditvah, da je njihov otrok prejemal sporočila, ki jih ni želel prejeti in videti, in da je prejemal nesramne in žaljive komentarje glede svojega videza, je 43 staršev (86 %) navedlo, da se to ni dogajalo, 7 staršev (14 %) pa, da se je to dogajalo poredko (AS = 1,14, SD = 0,350). 45 staršev (90 %) je navedlo, da se o njihovem otroku ni ustvarila lažna spletna stran, 4 starši (8 %) so navedli, da se je to dogajalo poredko, en starš (2 %) pa, da se je to dogajalo včasih (AS = 1,12, SD = 0,385).

45 staršev (90 %) je navedlo, da fotografije njihovega otroka niso bile spremenjene na način, ki je bil žaljiv, ali pa, da se o njihovem otroku niso delile skrivnosti, ki jih je zaupal zgolj eni osebi, medtem ko je 5 staršev (10 %) odgovorilo, da se je to dogajalo poredko ($AS = 1,10$, $SD = 0,303$).

Nenazadnje lahko ugotovimo, da je kar 46 staršev oziroma 92 % odgovorilo, da se na spletu drugi niso pretvarjali, da so njihov otrok, in v njihovem imenu delili škodljiva sporočila ter da preko spleta njihovega otroka niso izsiljevali, medtem ko so 4 starši (8 %) navedli, da se je to dogajalo poredko ($AS = 1,09$, $SD = 0,282$).

Nadalje prikazujemo trditve staršev glede spletnega nasilja med covidom-19, kjer so rezultati razvidni iz tabele 7. Le-ta prikazuje pogostost spletnega nasilja med mladostniki tekom covid-19 z vidika staršev, je razvidno, da je 42 staršev (84 %) navedlo, da se nikoli niso delili posnetki in fotografije njihovega otroka, čeprav niso bili namenjeni javnosti, in da na spletu njihovemu otroku niso nikoli grozili, medtem ko je 8 anketiranih (16 %) navedlo, da se je to dogajalo poredko ($AS = 1,16$, $SD = 0,370$).

Sledijo trditve, da njihov otrok ni prejemal sporočil, ki so imela neprimerno vsebino, da njihov otrok ni prejemal nesramnih in žaljivih komentarjev glede svojega videza, da se o njihovem otroku niso delile skrivnosti, ki jih je zaupal zgolj eni osebi, in da njihov otrok ni prejemal sporočil, zaradi katerih je čutil strah, saj je to navedlo 44 anketiranih (88 %), medtem ko je 6 anketiranih (12 %) navedlo, da se je to dogajalo poredko ($AS = 1,12$, $SD = 0,328$).

Tabela 7. Pogostost spletnega nasilja med mladostniki v času med covidom-19 z vidika staršev

Trditvev	Ni se zgodilo	Poredko se je zgodilo	Včasih	Pogosto se je dogajalo	Zelo pogosto	AS	SD
Delili so se posnetki in fotografije mojega otroka, čeprav niso bili namenjeni javnosti.	42 (84 %)	8 (16 %)	0	0	0	1,16	0,370
Na spletu so mojemu otroku grozili.	42 (84 %)	8 (16 %)	0	0	0	1,16	0,370
Moj otrok je prejemal sporočila, ki so imela neprimerno vsebino.	44 (88 %)	6 (12 %)	0	0	0	1,12	0,328
O mojem otroku so se delile skrivnosti, ki jih je zaupal zgolj eni osebi.	44 (88 %)	6 (12 %)	0	0	0	1,12	0,328
Moj otrok je prejemal sporočila, zaradi katerih je čutil strah.	44 (88 %)	6 (12 %)	0	0	0	1,12	0,328
V imenu mojega otroka se je ustvaril lažni profil na družbenem omrežju.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
O mojem otroku se je ustvarila lažna spletna stran.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
Fotografije mojega otroka so bile spremenjene na način, ki je bil žaljiv.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
Preko spleta so mojega otroka izsiljevali.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
Na spletu so se drugi pretvarjali, da so moj otrok, in v njegovem imenu delili škodljiva sporočila.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
Moj otrok je prejemal sporočila, ki jih ni želel prejeti in videti.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274
O mojem otroku so se po spletu širile neresnične govornice.	46 (92 %)	4 (8 %)	0	0	0	1,08	0,274

Pri trditvah, da se je v imenu njihovega otroka ustvaril lažni profil na družbenem omrežju, da se je o njihovem otroku ustvarila lažna spletna stran, da so bile fotografije njihovega otroka spremenjene na način, ki je bil žaljiv, da so preko spleta njihovega otroka izsiljevali, da so se na spletu drugi pretvarjali, da so njihov otrok, in v njegovem imenu delili škodljiva sporočila, da je njihov otrok prejemal sporočila, ki jih ni želel prejeti in videti, in da so se o njihovem otroku po spletu širile neresnične govornice, je 46 anketiranih (88 %) navedlo, da se ni to zgodilo nikoli, medtem ko so 4 anketirani (8 %) navedli, da se je to dogajalo poredko (AS = 1,08, SD = 0,274).

V tabeli 8 so prikazani odgovori staršev glede trditev o izzivih glede spletnega nasilja med mladostniki.

Tabela 8. Izzivi spletnega nasilja med mladostniki z vidika staršev

Trditev	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti se ne strinjam	Se strinjam	Popolnoma se strinjam	AS	SD
Spletno nasilje je resna problematika.	0	0	0	9 (20 %)	40 (80 %)	4,80	0,404
Spletno nasilje je škodljivo za duševno zdravje mladih.	0	0	1 (2 %)	8 (16 %)	41 (82 %)	4,80	0,452
Spletno nasilje lahko pripelje do samomora.	0	0	1 (2 %)	10 (20 %)	39 (78 %)	4,76	0,476
V šolah bi morali več pozornosti namenjati spletnemu nasilju.	0	1 (2 %)	0	13 (26 %)	36 (72 %)	4,68	0,587
Pravila staršev glede uporabe spleta lahko pripeljejo do manjše pogostosti spletnega nasilja.	0	0	5 (10 %)	30 (60 %)	15 (30 %)	4,20	0,606
Slabi odnosi med starši in mladostniki lahko vodijo do spletnega nasilja.	0	0	0	41 (82 %)	9 (18 %)	4,18	0,388
Večina mladostnikov je opazila, da se je izvajalo spletno nasilje nad nekom drugim, vendar niso ukrepali.	0	0	16 (32 %)	28 (56 %)	6 (12 %)	3,80	0,639
Osebe, ki preživijo več časa na spletu, so pogosteje žrtve spletnega nasilja.	0	0	18 (36 %)	26 (52 %)	6 (12 %)	3,76	0,657
Dekleta so pogosteje žrtve spletnega nasilja.	0	0	17 (34 %)	29 (58 %)	4 (8 %)	3,74	0,599
Covid-19 je povečal pojav spletnega nasilja.	0	12 (24 %)	6 (12 %)	26 (52 %)	6 (12 %)	3,52	0,995
Slabo finančno stanje družine lahko vodi do spletnega nasilja.	0	6 (12 %)	19 (38 %)	25 (50 %)	0	3,38	0,697
Mladostniki s slabšim učnim uspehom so pogosteje žrtve spletnega nasilja.	0	10 (20 %)	30 (60 %)	6 (12 %)	4 (8 %)	3,08	0,804
Mislím, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja.	4 (8 %)	19 (38 %)	15 (30 %)	12 (24 %)	0	2,70	0,931
Spletno nasilje je manj problematično od tradicionalnih oblik nasilja.	12 (24 %)	25 (50 %)	11 (22 %)	0	2 (4 %)	2,10	0,909

Anketirani starši so se v največji meri strinjali s trditvijo, da je spletno nasilje resna problematika (AS = 4,80, SD = 0,404). Popolnoma se je namreč strinjalo 40 staršev (80 %), strinjalo pa 9 staršev (20 %). Sledi trditev, da je spletno nasilje škodljivo za duševno zdravje mladih (AS = 4,80, SD = 0,452), s katerim se je popolnoma strinjalo 41 (82 %) staršev, strinjalo 8 (16 %) staršev, neopredeljen pa je bil en (2 %) starš. S trditvijo, da lahko spletno nasilje pripelje do samomora (AS = 4,76, SD = 0,476), se je popolnoma strinjalo 39 (78 %) staršev, strinjalo 10 staršev (20 %), neopredeljen pa je bil en starš (2 %). 36 anketiranih (72 %) se

popolnoma strinja s tem, da bi v šolah morali več pozornosti namenjati spletnemu nasilju, medtem ko se 13 anketiranih (26 %) s tem strinja, en anketirani (2 %) pa se z navedeno trditvijo ne strinja (AS = 4,68, SD = 0,587).

Sledi trditev, da lahko pravila staršev glede uporabe spleta pripeljejo do manjše pogostosti spletnega nasilja (AS = 4,20, SD = 0,606), s katero se je največ anketiranih strinjalo (30 ali 60 %), sledijo tisti, ki se popolnoma strinjajo (15 ali 30 %) in neopredeljeni (5 ali 10 %) (AS = 4,20, SD = 0,606). 41 anketiranih (82 %) navaja, da se strinjajo s tem, da lahko slabi odnosi med starši in mladostniki vodijo do spletnega nasilja, medtem ko se z navedenim popolnoma strinja 9 anketiranih (18 %) (AS = 4,18, SD = 0,388). 28 anketiranih staršev (56 %) se strinja s tem, da je večina mladostnikov opazila, da se je izvajalo spletno nasilje nad nekom drugim, vendar niso ukrepali, sledi 16 (32 %) neopredeljenih in 6 (12 %) tistih, ki se popolnoma strinjajo (AS = 3,80, SD = 0,639). S trditvijo, da so osebe, ki preživijo več časa na spletu, pogosteje žrtve spletnega nasilja (AS = 3,76, SD = 0,657), se največ anketiranih strinja (26 ali 52 %), sledijo neopredeljeni (18 oziroma 36 % anketiranih) in 6 (12 %) tistih, ki se popolnoma strinjajo. 29 anketiranih (58 %) se strinja, da so dekleta pogosteje žrtve spletnega nasilja, medtem ko je 17 anketiranih (34 %) neopredeljenih, 4 anketirani (8 %) pa se s tem popolnoma strinjajo (AS = 3,74, SD = 0,599).

S trditvijo, da je covid-19 povzročil pojav spletnega nasilja (AS = 3,52, SD = 0,995), se največ anketiranih strinja (26 ali 52 %), sledijo neopredeljeni (19 ali 38 %) in nenazadnje tisti, ki se popolnoma strinjajo ali pa se ne strinjajo (6 ali 12 %). Polovica anketiranih se strinja s tem, da lahko slabo finančno stanje družine vodi do spletnega nasilja, medtem ko je 19 anketiranih (38 %) neopredeljenih, 6 anketiranih (12 %) pa se s tem ne strinja (AS = 3,38, SD = 0,697). Glede trditve, da so mladostniki s slabšim učnim uspehom pogosteje žrtve spletnega nasilja, je največ anketiranih neopredeljenih (30 ali 60 %), sledijo tisti, ki se ne strinjajo (10 ali 20 %), tisti, ki se strinjajo (6 ali 12 %), in tisti, ki se popolnoma strinjajo z navedeno trditvijo (4 ali 8 %) (AS = 3,08, SD = 0,804).

S trditvijo, da menijo, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja (AS = 2,70, SD = 0,931), se največ anketiranih staršev ne strinja (19 ali 38 %), sledijo neopredeljeni (15 ali 30 %), tisti, ki se s trditvijo strinjajo (12 ali 24 %), in tisti, ki se sploh ne strinjajo (4 ali 8 %). Anketirani starši so najnižje ocenjevali trditev, da je spletno nasilje manj problematično od tradicionalnih oblik nasilja (AS = 2,10, SD = 0,909). S to trditvijo se polovica anketiranih staršev ni strinjala, medtem ko se 12 anketiranih (24 %) sploh ni strinjalo, 11 anketiranih (22 %) pa je bilo neopredeljenih.

Nadalje smo želeli prikazati tudi razlike v dojetju spletnega nasilja v času pred in med covidom-19 s strani staršev, kar smo prikazali v tabeli 9. Iz le-te je razvidno, da pri stališčih staršev ni bilo moč zaznati večjih razlik glede pojavnosti spletnega nasilja v času pred in med covidom-19.

Ti rezultati ne sovpadajo z rezultati, prikazanimi v tabeli 8, kjer je moč razbrati, da se več kot polovica anketiranih staršev strinja s trditvijo, da je covid-19 vplival na pojav spletnega nasilja.

Tabela 9. Razlike v spletnem nasilju med mladostniki v času pred in med covidom-19 z vidika staršev glede na povprečje in standardni odklon

Trditev	Pred covidom-19	Med covidom-19
Na spletu so mojemu otroku grozili.	1,16 (0,3703)	1,16 (0,3703)
Moj otrok je prejemal sporočila, ki so imela neprimerno vsebino.	1,40 (0,6061)	1,12 (0,3283)
O mojem otroku so se po spletu širile neresnične govornice.	1,16 (0,3703)	1,08 (0,2740)
Delili so se posnetki in fotografije mojega otroka, čeprav niso bili namenjeni javnosti.	1,18 (0,3881)	1,16 (0,3703)
V imenu mojega otroka se je ustvaril lažni profil na družbenem omrežju.	1,16 (0,6181)	1,08 (0,2740)
O mojem otroku se je ustvarila lažna spletna stran.	1,12 (0,3854)	1,08 (0,2740)
Fotografije mojega otroka so bile spremenjene na način, ki je bil žaljiv.	1,10 (0,3030)	1,08 (0,2740)
Preko spleta so mojega otroka izsiljevali.	1,08 (0,2740)	1,08 (0,2740)
Moj otrok je prejemal nesramne in žaljive komentarje glede svojega videza.	1,14 (0,3505)	1,12 (0,3283)
O meni so se delile skrivnosti, ki sem jih zaupal/-a zgolj eni osebi.	1,10 (0,3030)	1,12 (0,3283)
Moj otrok je prejemal sporočila, zaradi katerih je čutil strah.	1,28 (0,6713)	1,12 (0,3283)
Na spletu so se drugi pretvarjali, da so moj otrok, in delili škodljiva sporočila v njegovem imenu.	1,09 (0,2821)	1,09 (0,2821)
Moj otrok je prejemal sporočila, ki jih ni želel prejeti in videti.	1,14 (0,3505)	1,08 (0,2740)

5 Razprava

Iz odgovorov staršev mladostnikov sledi, da so bili ti najpogosteje stari med 31 in 40 let, največ je bilo pripadnic ženskega spola, največ anketiranih staršev je bilo v izven zakonski zvezi in zaposlenih.

Za čas pred covidom-19 so le-ti o spletnem nasilju poročali redko, vseeno pa jih je nekaj navedlo, da je njihov otrok prejemal sporočila, ki so imela neprimerno vsebino in da je prejemal sporočila, zaradi katerih je čutil strah. Tudi v času med covidom-19 niso pogosto poročali o pojavu nasilja, vseeno pa jih je nekaj izpostavilo, da so se delili posnetki in fotografije njihovega otroka, čeprav niso bili namenjeni javnosti, in da so na spletu njihovem otroku grozili.

S pomočjo izvedenega anketiranja smo prikazali, da spletno nasilje med anketiranci v naši raziskavi tako v času pred in med covidom-19 ni bilo pogosto. Pogostost spletnega nasilja so preučevali tudi drugi avtorji, kot na primer Dehue, Bolman in Völlink (2008, str. 217), ki so zaznavali opaznejšo prisotnost spletnega nasilja, saj so ugotovili, da je 16 % mladih v raziskavi

že izvajalo spletno nasilje, medtem pa je bilo 23 % mladih deležnih spletnega nasilja. Tudi Hamm idr. (2015, str. 770) poročajo o tem, da se v literaturi pojavlja pogostost spletnega nasilja med 11 in 42,6 %.

Navedeno odstopanje lahko po naši oceni povežemo z relativno nizkim, nereprezentativnim vzorcem raziskave, saj smo zajeli manjše število anketirancev, hkrati pa lahko izpostavimo tudi rahel skepticizem glede realnosti podanih odgovorov anketirancev glede nezaznave spletnega nasilja, kar se pokaže z opaznejšimi zaznavami pojava (spletnega) nasilja nad nekom drugim ob lastnem neukrepanju, ki so ga izpostavljali anketiranci, ki pa ga je moč pojasniti tudi tako, da so starši mladostnikov zaradi pogostejše uporabe spleta sklepali o porastu omenjene oblike nasilja, ki pa jo v primeru lastnih mladostnikov niso zaznali.

V kontekstu izzivov spletnega nasilja so se starši v največji meri strinjali s tem, da je spletno nasilje resna problematika, da je škodljivo za duševno zdravje mladih in da lahko pripelje do samomora. Najredkeje so se strinjali s tem, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja in da je spletno nasilje manj problematično od tradicionalnih oblik nasilja.

Zaskrbljujoča je tudi trditev, da je po mnenju staršev večina mladostnikov zaznala pojav nasilja nad nekom drugim, vseeno pa niso ukrepali. Zato je potrebno zaključiti, da ne glede na vlogo, ki jo ima mladostnik v povezavi s spletnim nasiljem, to nasilje ni dopustno in zaradi tega ne smemo biti pasivni pri zaznavi, ampak prevzeti aktivno vlogo v smislu prijave takšnih zaznav, za kar pa je pomembno ozaveščanje ljudi. Ugotavljanje in preprečevanje spletnega nasilja bi se moralo vključevati v sisteme kakovosti v šolstvu, saj se lahko tako ta problematika naslavlja tudi z institucionalnega vidika, ki je zelo pomemben.

S pomočjo anketnega vprašalnika smo prikazali tudi to, da so anketirani na vprašanje glede tega, ali je covid-19 povečal pojav spletnega nasilja, v povprečju odgovorili pritrdilno. Omenjeno ugotovitev bi lahko pojasnili skozi tendenco, da so starši mladostnikov zaradi omejitev družbenih stikov zaradi covida-19 predvidevali, da je v slovenski družbi prišlo do povečanega pojava spletnega nasilja, kar denimo potrjujeta tudi avtorja Nazir in Thabassum (2021, str. 481), vendar pa njihove izkušnje z njihovimi mladostniki spletnega nasilja v omenjenem obdobju niso potrdile zaznave njegovega povečanja.

V naši raziskavi smo ugotovili, da se starši mladostnikov strinjajo, da lahko slabi odnosi med starši in mladostniki vodijo do spletnega nasilja. Hkrati smo ugotovili, da so starši prepričani, da lahko njihova pravila glede uporabe spleta pripeljejo do manjše pogostosti spletnega nasilja. Vlogo odraslih oseb in staršev v povezavi s pojavom in preprečevanjem spletnega nasilja je preučevalo že nekaj avtorjev, kjer lahko izpostavimo delo avtorjev Utemissova, Danna in Nikolaevna (2021, str. 77), ki so na podlagi anketnega vprašalnika med 32 mladostniki v Kazahstanu tekom pandemije covida-19 prikazali, da mladostnike skrbi dejstvo, da se ne

morejo zanesti na odrasle osebe, ko pride do spletnega nasilja, v primerjavi s tradicionalnimi oblikami nasilja, ko je mogoče ugotoviti, kdo je povzročitelj, v nasprotju s spletnim nasiljem, ko povzročitelj ni znan.

Spletno nasilje je tako še posebej nevarno za tiste posameznike, ki so doživeli travmatične dogodke, oziroma tiste, ki imajo neurejene družinske odnose (Utemissova, Danna, & Nikolaevna, 2021, str. 77). Tudi v naši raziskavi smo lahko nakazali na dejstvo, da bi morale odrasle osebe v življenju mladostnikov v večji meri ukrepati ob pojavu spletnega nasilja, saj se je večina anketiranih mladostnikov strinjala s tem, da ne glede na to, ali sta šolska kultura in klima idealni, dobri ali učinkoviti, morata vplivati na vse vpletene v šoli. Najbolje je, da sta klima in kultura podporni, tj., da temeljita na občečloveških vrednotah, kot so sodelovanje, zaupanje, prijateljstvo, odprtost, pogum, svoboda.

V šolah bi morali več pozornosti namenjati spletnemu nasilju, saj se tako lahko ustvari bolj varno okolje, kajti iz odgovorov staršev izhaja, da so skeptični glede stališča, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja. Je pa vzpodbudna ugotovitev raziskave, da so tako anketirani mladostniki kot njihovi starši skeptični glede stališč, da slabo finančno stanje družine lahko vodi do spletnega nasilja oziroma da so mladostniki s slabšim učnim uspehom pogosteje žrtve spletnega nasilja.

Hipotezo »Starši mladostnikov so nezadostno poučeni glede izzivov spletnega nasilja« zavrnamo, saj smo prikazali, da so le-ti dovolj poučeni o izzivih v povezavi s spletnim nasiljem. Zavedajo se namreč dejstva, da lahko spletno nasilje pripelje do samomora, da je to resna problematika, da je lahko škodljivo za duševno zdravje mladih, da bi v šolah morali več pozornosti namenjati spletnemu nasilju in da je večina mladostnikov opazila, da se je izvajalo spletno nasilje nad nekom drugim, vendar niso ukrepali. Najmanj so se strinjali s tem, da je spletno nasilje manj problematično od tradicionalnih oblik nasilja (fizično, družinsko itd.), in da menijo, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja.

Vseeno je pri tem zaskrbljujoče dejstvo, da so bili starši mladostnikov poenoteni v stališču, da se strinjajo, da so bili nekateri mladostniki priča spletnemu nasilju, vendar pri tem niso reagirali, kar nakazuje na potrebo po izrazitejšem ozaveščanju z namenom opolnomočenja žrtev ali navzočih oseb (prič), da takšna ravnanja prijavijo pristojnim/odraslim osebam (učiteljem, staršem, policiji ...).

6 Zaključek

V naši raziskavi smo prikazali, da se starši mladostnikov zavedajo resnosti izzivov, ki izhajajo iz spletnega nasilja, saj so izkazali svoje strinjanje z dejstvom, da je spletno nasilje resna problematika in da bi bilo tej obliki nasilja ter njenemu blaženju in preprečevanju potrebno nameniti več pozornosti, kot jo namenjamo sedaj, saj ima veliko negativnih posledic na mladostnike, kar lahko zajema tudi samomor, zato smo hipotezo »Starši mladostnikov so

nezadostno poučeni glede izzivov spletnega nasilja» zavrnili. Vendar pa je v povezavi z navedenim zaskrbljujoča ugotovitev naše raziskave, saj je po mnenju staršev mladostnikov večina mladostnikov zaznala pojav nasilja nad nekom drugim, vseeno pa niso ukrepali, kar nakazuje na dejstvo, da bo v prihodnje potrebno nameniti več pozornosti izrazitejšemu ozaveščanju z namenom opolnomočenja žrtev ali navzočih oseb (prič), da takšna ravnanja prijavijo pristojnim/odraslim osebam (učiteljem, staršem, policiji ...).

Zato je nujno zavzeti aktivno vlogo v smislu prijave zaznav spletnega nasilja, za kar pa je pomembno doseči ustrezno ozaveščanje ljudi. Ugotavljanje in preprečevanje spletnega nasilja bi se moralo vključevati v sisteme kakovosti v šolstvu, saj se lahko tako ta problematika naslavlja tudi z institucionalnega vidika, ki je zelo pomemben, zato bi morali v šolah več pozornosti nameniti spletnemu nasilju, saj se tako lahko ustvari bolj varno okolje, kajti iz odgovorov kot staršev izhaja, da so skeptični glede stališča, da imajo učitelji v šolah dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja.

Raziskava, ki smo jo izvedli, je zelo pomembna, saj jo lahko pri svojem delu uporabijo različni pedagoški in nepedagoški delavci ter raziskovalci, ki preučujejo omenjeno področje. Prikazali smo namreč dejstvo, da anketirani starši mladostnikov menijo, da učitelji v šolah pogosto nimajo dovolj znanja o problematikah spletnega nasilja. Omenjen pomislek je potrebno ustrezno nasloviti, saj so učitelji namreč pogosto tisti prvi strokovni delavci, ki imajo stik z mladostniki, ki izvajajo ali nad katerimi se izvaja spletno nasilje, posledično pa so to lahko tudi ti strokovni delavci, ki lahko na mladostnike najbolj vplivajo, bodisi preko individualnega pogovora in pomoči žrtvam bodisi preko poučevanja o težavah spletnega nasilja učencem v učilnicah. Prav zaradi tega je v članku izpostavljeno dejstvo, da bi morali učitelji krepiti in širiti svoje znanje o spletnem nasilju. Članek ponudi dobra izhodišča, ki pokažejo, da bi se lahko problematika spletnega nasilja preučevala in vključevala tudi v sisteme kakovosti v šolstvu, saj članek temelji tako na teoretičnih izhodiščih izbrane problematike kot tudi na empiričnih izsledkih, ki kažejo na realne odgovore glede pojavnosti spletnega nasilja.

Nasilje med mladostniki predstavlja pomembno družbeno problematiko, pri čemer pa postaja vse pomembnejše tudi spletno nasilje, ki je v zadnjih letih s širjenjem uporabe spleta in družbenih omrežij postalo zelo pereče, vodi pa do velikih in ogrožajočih negativnih duševnih in fizičnih posledic. Prav zaradi tega smo skušali s člankom prispevati k družbeni ozaveščenosti glede izbrane problematike, ki se vedno pogosteje pojavlja tudi v Sloveniji, pri čemer smo se dodatno osredotočili na obdobje covida-19, ki je imelo velike družbene posledice tudi v sklopu spletne prisotnosti med mladostniki.

V članku, še posebej v empiričnem delu, smo prikazali različne vidike mladostniškega spletnega nasilja, ki jih je potrebno za dobrobit družbe podrobneje preučevati. Članek ponudi dobro osnovo za ravnanje v primeru spletnega nasilja, na kaj je potrebno biti pozoren, na to, kako ga preprečiti in kako se na splošno spopadati z izzivi, s katerimi se v tem sklopu lahko

srečujemo. Članek predstavlja tudi precejšen družbeno relevanten doprinos, saj obravnava povezavo spletnega nasilja v povezavi s časovnim obdobjem pred in med covidom-19. Covid-19 predstavlja obdobje, ki je zelo spremenilo potek življenja celotne populacije, ker je ta tematika nova, pa v tem kontekstu še ni bilo narejenih dovolj raziskav. Ta raziskava je tako zgolj začetek preučevanja izbranega področja in posledično se lahko nanjo obrnejo številni strokovnjaki, ki želijo temo nadalje preučiti.

Kljub temu da so v članku na tematiko porasta nasilja na spletu med mladostniki v času covid-19 podane koristne informacije iz tega področja, kar zajema tudi empirično raziskavo, pa lahko izpostavimo tudi nekatere od omejitev, ki smo jih identificirali po zaključku analize. Kot prvo lahko izpostavimo dejstvo, da bi lahko bil vzorec anketiranih večji, kot je sedaj. V primeru, da bi bil vzorec obsežnejši, bi lahko dosegli tudi večjo uporabnost rezultatov, saj bi jih, v kolikor bi dosegli reprezentativnost vzorca, lahko posploševali tudi na celotno populacijo in ne bi veljale zgolj za naš vzorec. Kot nadaljnjo omejitev raziskave lahko izpostavimo tudi morebitno pristranskost odgovarjanja in podajanje družbeno zaželenih odgovorov zaradi občutljivosti preučevane problematike.

V prihodnosti bi lahko raziskavo o spletnem nasilju v času covid-19 razširili na različne načine. Če bi razširili kvantitativno raziskavo, bi lahko vanjo vključili več anketiranih, kar bi vodilo do tega, da bi lahko opravili primerjave med različnimi skupinami anketiranih – vključili bi lahko denimo mladostnike, kjer bi preučevali razlike glede na njihovo starost, šolski uspeh in pogostost uporabe spleta, večji nabor staršev in širši nabor demografskih podatkov, da bi tudi med njimi naredili raziskavo glede razlik, kot je na primer regija, v kateri živijo. Kvantitativno raziskavo bi lahko v prihodnosti opravljali tudi na tak način, da bi se osredotočili zgolj na en točno določen vzorec anketiranih in tako preučevali stališča staršev glede spletnega nasilja v eni šoli, enem razredu ali pa v enem samem kraju.

V prihodnje bi bilo smotrno raziskavo razširiti tudi tako, da bi dopolnili rezultate te obstoječe raziskave in jo podkrepili s kvalitativno raziskavo. Tako bi lahko opravljali različne intervjuje, kjer lahko kot prvo izpostavimo, da bi lahko opravili intervjuje z mladostniki oziroma starši, ki so se pogosto soočali s spletnim nasiljem, saj bi od njih dobili realen vpogled v problematiko spletnega nasilja, razloge za pričetek nasilja ter njihove občutke o tej problematiki. Posledično bi lahko iz rezultatov črpali tudi primerne ugotovitve, ki bi pomagale pri preprečevanju te oblike nasilja. Nadalje bi lahko kvalitativno raziskavo razširili tako, da bi opravili intervjuje z učitelji v osnovnih šolah, saj se ti pogosto soočajo z različnimi oblikami nasilja, kjer je pomembno tudi spletno nasilje. Tako bi dobili dober vpogled v problematiko z vidika strokovnih delavcev, zaradi česar bi bili naši zaključki še toliko strokovnejši. Nenazadnje bi lahko raziskavo razširili tudi tako, da bi izvajali različne fokusne skupine z mladostniki in starši različnih demografij, saj bi tako dobili dober in koristen vpogled in bi lahko podrobneje preučili izbrano problematiko porasta nasilja na spletu med mladostniki v času covid-19.

Reference

1. Ang, R. P. (2015). Adolescent cyberbullying: A review of characteristics, prevention and intervention strategies. *Aggression and Violent Behavior, 25*, 35–42. doi: 10.1016/j.avb.2015.07.011
2. Blank, G. & Lutz, C. (2018). Benefits and harms from Internet use: A differentiated analysis of Great Britain. *New media & society, 20*(2), 618–640. doi: 10.1177/1461444816667135
3. Coady, C. A. J. (1986). The Idea of Violence. *Journal of Applied Philosophy, 3*(1), 3–19.
4. Cook, C. R., Williams, K. R., Guerra, N. G., Kim, T. E., & Sadek, S. (2010). Predictors of Bullying and Victimization in Childhood and Adolescence: A Meta-analytic Investigation. *American Psychological Association, 25*(2), 65–83.
5. Dehue, F., Bolman, C., & Völlink, T. (2008). Cyberbullying: Youngsters' Experiences and Parental Perception. *Cyber Psychology & Behavior, 11*(2), 217–223. doi: 10.1089/cpb.2007.0008
6. Englander, E. (2021). Bullying, Cyberbullying, Anxiety, and Depression in a Sample of Youth during the Coronavirus Pandemic. *Pediatric Report, 13*, 546–551. doi: 10.3390/pediatric13030064
7. Ferrara, P., Ianniello, F., Villani, A., & Corsello, G. (2018). Cyberbullying a modern form of bullying: Let's talk about this health and social problem. *Ital. J. Pediatr.* 44, 14. doi: 10.1186/s13052-018-0446-4
8. Hamby, S. (2017). On defining violence, and why it matters. *Psychology of Violence 7*(2), 167–180. doi: 10.1037/vio0000117
9. Hamm, M. P., Newton, A. S., Chisholm, A., Shulhan, J., Milne, A., Sundar, P., ... Hartling, L. (2015). Prevalence and Effect of Cyberbullying on Children and Young People: A Scoping Review of
10. Henry, S. (2000). What Is School Violence? An Integrated Definition. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 567*(1), 16–29.
11. Imbusch, P. (2003). The Concept of Violence. V W. Heitmeyer & J. Hagan (ur.), *The Concept of Violence. International Handbook of Violence Research* (str. 13–29). Berlin: Springer.
12. Kranjc, T. (2019). Šolska kultura in klima – 2. del. *Vzgoja in izobraževanje, 50*(2–3), 26–32.
13. Kranjc, T., Drolc, A., Nose Pogačnik, Š., Pevec, M., Slivar, B., Uranjek, J., & Weilguny, M. (2019). *Varno in spodbudno učno okolje*. Ljubljana: Šola za ravnatelje.
14. Kričkić, D., Šincek, D., & Babić Čike, A. (2017). Sexting, cyber-violence and sexually risk behaviour among college students. *Kriminologija & socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju, 25*(2), 15–28. doi: 10.31299/ksi.25.2.2
15. Lee, C. S. (2021). Analyzing Zoombombing as a new communication tool of cyberhate in the COVID-19 era. *Online Information Review, 46*(1), 147–163. doi: 10.1108/OIR-05-2020-0203
16. Menesini, E. & Nocentini, A. (2009). Cyberbullying Definition and Measurement, *Journal of Psychology, 217*(4), 230–232. doi: 10.1027/0044-3409.217.4.230
17. Milekšič, V. & Kos Kecojević, Ž. (2011). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v osnovnih šolah. V Ž. Koc Kecojević & S. Gaber (ur.), *Kakovost v šolstvu v Sloveniji* (str. 105–137). Ljubljana: narodna in univerzitetna knjižnica.
18. Miro-Llinares, F. & Rodriguez-Sala, J. J. (2016). Cyber hate speech on twitter: Analyzing disruptive events from social media to build a violent communication and hate speech taxonomy. *International Journal of Design & Nature and Ecodynamics, 11*(3), 406–415. doi: 10.2495/DNE-V11-N3-406-415
19. Mrevlje, T. P. (2014). *Kaj nam povedo slovenske raziskave in podatki policije o nasilju v družini?* (Diplomsko delo). Univerza v Ljubljani, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana.
20. Myers, C.-A. & Cowie, H. (2019). Cyberbullying across the Lifespan of Education: Issues and Interventions from School to University. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*, 1–14. doi: 10.3390/ijerph16071217
21. Nazir, T. & Thabassum, L. (2021). Cyberbullying: Definition, Types, Effects, Related Factors and Precautions to Be Taken During COVID-19 Pandemic. *The International Journal of Indian Psychology, 9*(4), 480–491. doi: 10.25215/0904.047

22. Notar, C. E., Padgett, S., & Roden, J. (2013). Cyberbullying: A Review of the Literature. *Universal Journal of Educational Research* 1(1), 1–9. doi: 10.13189/ujer.2013.010101
23. Nunnally, J. C. (1975). Psychometric theory – 25 years ago and now. *Educational Researcher*, 4(10), 7–21. doi: 10.3102/0013189X004010007
24. Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. New York, NY: Wiley-Blackwell.
25. Peterson, J. & Densley, J. (2017). Cyber violence: What do we know and where do we go from here? *Aggression and Violent Behavior*, 34, 193–200. doi: 10.1016/j.avb.2017.01.012
26. Policija. (2022). *Medvrstniško nasilje na spletu*. Pridobljeno na <https://www.policija.si/svetujemo-ozavescamo/varnost-na-internetu/spletno-nasilje-in-spolnezlorabe-otrok-na-internetu/medvrstnisko-nasilje-na-spletu>
27. Postigo, S., Schoeps, K., Ordóñez, A., & Montoya-Castilla, I. (2019). What Do Adolescents Say about Bullying? *Annals of psychology*, 35(2), 251–258. doi: 10.6018/analesps.35.2.301201
28. Reisen, A., Viana, M. C., & Santos-Neto, E. T. (2019). Bullying among adolescents: are the victims also perpetrators? *Brazilian Journal of Psychiatry*, 41(6), 518–529. doi: 10.1590/1516-4446-2018-0246
29. Rutherford, A., Zwi, A., Grove, N., & Buthart, A. (2007). Violence: A glossary. *Journal of epidemiology and community health*, 61, 676-80. doi: 10.1136/jech.2005.043711.
30. Safe.si. (2020). *Digitalno življenje otrok v času korona krize*. Pridobljeno na <https://safe.si/raziskave-in-trendi/digitalno-zivljenje-otrok-casu-koronakrize-kidicoti>.
31. Stanko, E. A. (2001). Re-Conceptualising the Policing of Hatred: Confessions and Worrying Dilemmas of a Consultant. *Law and Critique* 12(3), 309–329.
32. Stark, S. W. (2015). Verbal Abuse. V P. Moglia (ur.), *Psychology and Behavioral Health* (str. 1975–1977). New York City: Salem Press at Greyhouse Publishing.
33. Statistik. (2022). *Cronbach alfa koeficient*. Pridobljeno na <https://www.statistik.si/cronbach-alfa-koeficient/>
34. Svetovna zdravstvena organizacija. (2002). *World report on violence and health*. Ženeva: Svetovna zdravstvena organizacija.
35. Utemissova, U. G., Danna, S., & Nikolaevna, N. V. (2021). Cyberbullying during the COVID-19 pandemic. *Global Journal of Guidance and Counseling in Schools. Current Perspectives*, 11(2), 77–87. doi: 10.18844/gjgc.v11i2.5471
36. Volk, A. A., Dane, A., V., & Marini, Z. A. (2014). What is bullying? A theoretical redefinition. *Developmental Review*, 34, 327–343. doi: 10.1016/j.dr.2014.09.001
37. Volk, A. A., Farrell, A. H., Franklin, P., Mularczyk, K. P., & Provenzano, D. A. (2016). Evolutionary Perspectives on Child Development and Education. V D. C. Geary & D. B. Berch (ur.), *Evolutionary Psychology* (str. 167–191). Bern: Springer International Publishing Switzerland. doi: 10.1007/978-3-319-29986-0_7
38. Wright, E. M. & Benson, M. L. (2010) 'Relational Aggression, Intimate Partner Violence, and Gender: An Exploratory Analysis'. *Victims & Offenders*, 5(4), 283–302. doi: 10.1080/15564886.2010.509649

Romana Likar se je po končani srednji Farmaceutski šoli zaposlila kot Obratni tehnik v obratu Sterilna proizvodnja injekcij v Krki d.d. Zaradi želje po znanju se je vpisala na dodiplomski študij Fakultete za organizacijske študije v Novem mestu., ki ga je v oktobru 2022 tudi uspešno zaključila. Pridobljeno znanje na Fakulteti za organizacijske študije si želi uporabiti v dobrobit podjetju, kjer je trenutno zaposlena.

Maja Pucelj je docentka na Fakulteti za organizacijske študije. Diplomirala je na Fakulteti za javno upravo in Fakulteti za management ter zaključila magistrski študij na Fakulteti za državne in evropske študije ter Evropski pravni fakulteti. Prvi doktorat je opravila na Alma Mater Europaea -ISH s področja humanistike, trenutno pa zaključuje drugi doktorat na Fakulteti za državne in evropske študije s področja mednarodnih študij s poudarkom na človekovih pravicah. Njeno raziskovalno področje posega na področje človekovih pravice, vprašanje spolov, integracije muslimanov, sovražnega govora in še posebej na presečišča teh območij. Je avtorica ali soavtorica številnih akademskih publikacij.

Abstract

The Quality of Online Relationships in the Time of Covid-19

Research question (RV): Are the parents of adolescents in Slovenia adequately educated regarding the challenges of cyberbullying?

Purpose: The purpose of the article is to investigate the area of cyberbullying among Slovenian adolescents in the time of covid-19 through the perception of parents of adolescents in Slovenia.

Method: In the article, we used a descriptive method, with the help of which we described the theoretical starting points. In the empirical part of the article, we used a quantitative method, where we used a survey questionnaire that examines the perception of parents of adolescents regarding the possible increase in cyberbullying among adolescents in the time of covid-19.

Results: Parents of adolescents from all over Slovenia participated in the research of the article. The statement that, according to the parents of adolescents, the majority of adolescents noticed the occurrence of violence against someone else, but did not take any action, is worrying.

Organization: With the help of research, we wanted to examine the frequency of cyberbullying in relation to the time before and during covid-19, which is especially important for organizations (in this case, schools), as they take care of creating a safe and stimulating learning environment, where it is necessary to start with by preventing this form of violence, insofar as we want to achieve the inclusion and physical and psychosocial safety of adolescents.

Society: The article examines a socially relevant topic, and due to the fact that covid-19 is a relatively new challenge in the field of virology, the mentioned area is included under the researched area, therefore the present research represents only the beginning of the study of the selected area. The results of the present research can be used by many experts who want to study the topic further, or adolescents, parents and teachers who want to get to know the mentioned area better.

Originality: The originality of the article can be seen in the study of a very current social issue, which affects the so far little-researched impact of the covid-19 era on peer violence and cyberbullying among adolescents from the perspective of their parents.

Limitations/further research: The limitations of the research are reflected in the limitation of the studied sample, and in addition, incompletely completed questionnaires appeared during the implementation of the survey questionnaire. The research could be expanded to include in-depth interviews among participants, both adolescents and parents as well as education professionals, as school quality is strongly linked to a safe and stimulating learning environment. Further research could also allow us to understand open communication in school, which creates a stronger sense of belonging to the school, because a favourable climate can allow the school to transform into a learning community, which means building a stimulating learning environment characterized by mutual respect and trust both for students and teachers.

Keywords: peer violence, cyberbullying, covid-19, internet, social networks, adolescents, parents.

Copyright (c) Romana LIKAR, Maja PUCELJ



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Vpliv državnih presejalnih programov na zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka

Robert Sotler*

Univerza v Ljubljani, Zdravstvena fakulteta, Zdravstvena pot 5, 1000 Ljubljana
robert.sotler@zf.uni-lj.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Ali državni presejalni programi vplivajo na zmanjšanje obolevnosti in smrtnosti zaradi rakavih bolezni?

Namen: Namen raziskave je bil opraviti sistematičen pregled virov, ki se navezujejo na tri organizirane državne presejalne programe in njihov vpliv na zgodnje odkrivanje in zmanjševanje rakavih bolezni.

Metoda: V raziskavi smo uporabili deskriptivno metodo za pregled literature in verodostojnih internetnih virov na temo rakavih bolezni v povezavi z delovanjem državnih presejalnih programov. Izključili smo vse poljudne in nestrokovne vire ter tudi literaturo, ki ni prosto dostopna v celotnem besedilu

Rezultati: Številne rakave in predrakave spremembe se uspešno odkrije s pomočjo državnih presejalnih programov. Velik del bolezni/sprememb, odkritih v zgodnji fazi, je možno pozdraviti brez invazivnega onkološkega zdravljenja ter poznih posledic za zdravje.

Organizacija: Dobra organizacija presejalnih programov je bistvenega pomena za njihovo učinkovitost delovanja.

Družba: Ustrezna ozaveščenost družbe o pomenu skrbi za lastno zdravje je pomembna za zmanjševanje splošne obolevnosti v populaciji.

Originalnost: Ob predstavitvi vpliva presejalnih programov na zgodnje odkrivanje raka, bomo predstavili še pomembne ovire, ki omejuje njihovo polno učinkovitost pri delovanju.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Raziskava je preučevala vpliv treh državnih programov na pojav rakavih bolezni. Za splošno oceno učinkovitosti in kakovosti programov priporočamo izvedbo poglobljene raziskave z vključenim vidikom zdravstvenih izvajalcev programa in z oceno zadovoljstva pacientov.

Ključne besede: preventiva raka, Slovenija, organizacija, smernice.

1 Uvod

V Sloveniji živi več kot 110.000 oseb, ki boleha zaradi rakave bolezni ali so v preteklosti zbolele zaradi nje. Najvišja ogroženost za pojav bolezni je pri osebah nad 65 let starosti. Pri starejših je bil porast obolevnosti v letu 2018 kar 64 %. Demografske napovedi nakazujejo povečevanje staranja prebivalstva, zato je posledično pričakovati povečevanje obolevnosti. Po podatkih iz leta 2018, v Sloveniji za rakom letno zbolijo približno 15.905 oseb, od tega 8.515 moškega spola.

Na letni ravni umre zaradi raka več kot 6.500 oseb, delež moških je nekoliko višji (3.500 oseb). Med najpogostejšimi odkritimi raki v Sloveniji prevladujejo rakave bolezni kože, pljuč, prostate, dojke ter rakave bolezni danke in debelega črevesja. Izračun kaže, da bo od rojenih oseb v letu 2018, do njihovega dopolnjenega 75. leta, zbolel za rakom vsak drugi moški in vsaka tretja ženska (Rak v Sloveniji, 2018, str. 15-16).

V letu 2020 je bila predstavljena pobuda evropskega načrta za boj proti rakavim boleznim. Načrt daje podporo članicam Evropske unije (EU) pri preventivnih ukrepih usmerjenih v preprečevanje raka in pri ukrepih, ki zagotavljajo prebolelim z rakom ter njihovim svojcem višjo kakovost življenja. Namen načrta je zajem celotne obravnave rakavih bolezni od preprečevanja, zgodnjega odkrivanja, diagnoze in zdravljenja. S pobudami in podpornimi ukrepi bo EU v podporo državam skupnosti pri izmenjavi virov in strokovnih znanj ter pri dostopu do pomembnih zdravstvenih podatkov o sodobnih zdravljenjih in možnih vzrokih za nastanek rakavih bolezni. Vsem državljanom EU naj bi bilo zagotovljeno boljše zdravljenje in zdravstvena oskrba, izvajalcem zdravstvenih storitev pa dostopnost do najsodobnejših diagnostično-terapevtskih možnosti in zdravil (Evropski načrt za boj proti raku, 2020, str. 1-3).

V nadaljevanju vsebine bodo v zvezi preprečitve rakavih bolezni predstavljene pomembnejše organizacije ter aktivnosti na mednarodnem nivoju. Predstavljeni in analizirani bodo trije državni presejalni programi za zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka ter njihov vpliv na zmanjšanje obolevnosti ter smrtnosti.

2 Teoretična izhodišča

Rak lahko prične nastajati kadarkoli in kjer koli v našem telesu in v različnih starostih obdobjih, delež nekaterih rakov pa je specifičen za posamezne spole. Tako so na primer otroci do 20. leta starosti dovzetnejši za krvne rake in rake živčnega sistema, mlajši moški za rake mod, mlajše ženske za rak dojke. Starejši moški najpogosteje obolevajo zaradi raka prostate in nemelanomske oblike kožnega raka, starejše ženske pa najpogosteje obolevajo zaradi raka dojke in nemelanomske oblike kožnega raka (Rak v Sloveniji, 2018, str. 18). Vsled naraščanja števila smrtnosti žensk, zaradi raka dojke in materničnega vratu, posebno med populacijo z nižjimi dohodki in brez zavarovanja, je Ameriški kongres leta 1990 sprejel posebno zakonodajo. Z njo je pooblastil zdravstvene centre za nadzor in preprečevanje bolezni (Centers for Disease and Prevention - CDC), da vzpostavijo nacionalni program zgodnjega odkrivanja raka dojke in materničnega vratu. Z letom 1991 je v Združenih državah Amerike (ZDA) pričel delovati »National Breast and Cervical Cancer Early Detection Program« (NBCCEDP). Ta program zagotavlja kakovostne in pravočasne presejalne diagnostične teste za zgodnje odkrivanje malignih sprememb na dojkah in materničnemu vratu (NBCCEDP, 2021; Lee in dr., 2014, str. 2540-2548).

Na mednarodnem nivoju se s spremljanjem rakavih bolezni in preprečitve ukvarjajo številne organizacije. V tabeli 1 predstavljamo le pomembnejše. Na nivoju Svetovne zdravstvene organizacije (SZO) potekajo različne aktivnosti v zvezi spremljanja in preprečitve rakavih bolezni, saj rakave bolezni zasedajo drugo mesto po smrtnosti v svetovnem merilu (Cancer, 2021). Za analitično spremljanje rakavih bolezni je pri SZO vzpostavljen globalni observatorij »Global Cancer Observatory« (GCO). Ta je postavljen v obliki interaktivne spletne aplikacije za spremljanje različnih globalnih statističnih podatkov za namen informiranja ob nadzoru in raziskavah o raku (GCO-WHO, 2021).

Tabela 1. Pomembnejše strokovne organizacije na globalnem področju v zvezi zdravljenja rakavih bolezni (vir: SZO, 2021)

Originalni naziv + (okrajšava)	Prevod v slovenski jezik
World Health Organization (WHO)	Svetovna zdravstvena organizacija (SZO)
International Agency for Research on Cancer (IARC)	Mednarodna organizacija za raziskovanje raka
US National Cancer Institute	Nacionalni inštitut za raka ZDA
WHO Regional Office for Europe	Evropski urad SZO
International Union Against Cancer (UICC)	Mednarodna zveza za boj proti raku
European School of Oncology (ESO)	Evropska šola za onkologijo
European Commission – Public Health	Evropska komisija za zdravstveno politiko – javno zdravje

V letu 2010, je v okviru Ministrstva za zdravje (MZ) in na priporočila EU in SZO, sprejet Državni program obvladovanja raka (DPOR 2010-2015, str.1-42) z zastavljenimi cilji do leta 2015 in z namenom celostnega obvladovanja obolevnosti zaradi raka na državnem nivoju. V letu 2016 so na MZ pripravili posodobljen nacionalni program za obdobje od 2017 do 2021. V ciljih programa so podane strateške usmeritve zmanjševanja obolevnosti in povečanja preživetja ter kakovosti življenja obolelih z rakom. V dokumentu so za doseg ciljev opredeljene časovnice in ukrepi z znanimi nosilci dejavnosti.

Onkološki inštitut Ljubljana (OI), ki deluje od leta 1938, sodi v sam vrh centrov za zdravljenje onkoloških bolnikov v srednji Evropi. Z uvajanjem multidisciplinarnega pristopa pri celostnem pristopu zdravljenja bolnikov in z uravnoteženim razvojem vseh onkoloških strok, je OI centralna institucija v Sloveniji za zdravljenje onkoloških bolezni, ki se nenehno razvija na strokovnem, raziskovalnem in pedagoškem področju. V strateških ciljih poudarjajo pomen intenzivnega sodelovanja z DPOR. Med glavnimi cilji so izpostavili upočasnitev pojavnosti malignih obolenj, zmanjšanje umrljivosti in povečanja preživetja s pomočjo zgodnje diagnostike in zdravljenja ter z izvajanjem aktivnosti preventive na primarni in sekundarni ravni (Strategija razvoja OI 2010-2016, str. 1-47).

Med nevladnimi organizacijami izstopa »Zveza slovenskih društev za boj proti raku«, ki je najstarejša na področju preventive rakavih bolezni. Ustanovljena je bila leta 1971 in združuje

11 regijskih društev ter je zelo pomembna na področju prevencije raka. Že ob ustanovitvi so si ustanovni člani zastavili cilje ozaveščanja prebivalstva o raku in prvih opozorilnih znakih te bolezni ter o pomembnosti zdravega življenjskega sloga (Zveza SD BPR, 2021). Pri obvladovanju malignih obolenj z OI tvorno sodelujejo tudi ostale nevladne organizacije (tabela 2), ki ozaveščajo javnost, zastopajo bolnike in jim nudijo podporo. Organizacije v javnosti prispevajo k odpravi še vedno prisotne mistifikacije malignih obolenj (Nevladne organizacije, 2021).

Tabela 2. Nevladne organizacije, ki sodelujejo pri obvladovanju malignih obolenj (vir: OI, 2021)

NEVLADNE ORGANIZACIJE
Zveza slovenskih društev za boj proti raku
Združenje ONKO NET
Društvo onkoloških bolnikov Slovenije in revija Okno
Europa Donna - Slovensko združenje za boj proti raku dojk
Europacoln – združenje za boj proti raku debelega črevesa in danke
Slovensko združenje bolnikov z limfomov in levkemijo
Slovensko društvo Hospic
Ustanova Mali vitez
Društvo bolnikov s krvnimi boleznimi Slovenije
Onkoman – slovensko onkološko društvo za moške
Društvo ko-RAK.si
Društvo uroloških bolnikov Slovenije

V slovenskem prostoru poznamo tri nacionalne strokovno utemeljene presejalne programe za odkrivanje rakavih bolezni in predrakavih sprememb (tabela 3). Uvedbo programov je v letu 2003 priporočil Svet Evropske zveze. Za oba spola se izvaja presejalni program za odkrivanje raka na debelem črevesju (program SVIT), samo za ženski spol se izvajata programa za zgodnje odkrivanje raka na dojki (program DORA) in predrakavih sprememb na materničnem vratu (program ZORA). Sodelovanje v presejalnem programu je za državljane Slovenije z veljavnim zdravstvenim zavarovanjem brezplačno. Vsi trije presejalni programi kažejo pozitivne učinke in uspešno prispevajo k zmanjšanju incidence raka v Sloveniji. Statistični podatki izkazujejo občuten upad pojavnosti teh rakov (Nenalezljive bolezni in stanja, 2021). Učinkovitost presejalnih programov se spremlja s kazalniki kakovosti, ki odražajo izračunane vrednosti iz podlage zbranih podatkov o zdravstvenih storitvah in določenih zdravstvenih vidikih. Ključno za vpeljavo izboljšav pri kakovosti, je doslednost pri zbiranju, shranjevanju in vrednotenju podatkov (Jarm idr., 2020, str.77).

Tabela 3. Nacionalni presejalni programi za obvladovanje raka

PRESEJALNI PROGRAMI	Nosilec programa
»DORA« - presejalni program za odkrivanje raka dojk	OI
»SVIT« - presejalni program za odkrivanje raka na debelem črevesju	NIJZ
»ZORA« - presejalni program za odkrivanje raka materničnega vratu	OI

Presejalni program DORA zelo dobro deluje kot nacionalni presejalni program za odkrivanje rakavih sprememb na dojkah v katerega so prostovoljno vključene ženske v starosti med 50 in 69 let, ki jih na dve leti vabijo na rentgensko slikanje dojk- mamografijo. Pogoji za vključitev v program so poleg ustrezne starosti še: stalno/začasno bivališče v Sloveniji, urejeno zdravstveno zavarovanje in preteklo zdravstveno stanje brez ugotovljene diagnoze raka dojk. Ravno rak dojk je najpogostejši rak med žensko populacijo. Na letni ravni za tem rakom zbolijo okoli 1400 žensk. Običajno se bolezen pojavi v starosti nad 50 let (DORA, 2021). Presejalni program je pričel nastajati sledeč EU smernicam. Zdravstveni svet je v letu 2004 sprejel predlog za uvedbo programa organiziranega presejanja rakavih sprememb dojk ter ob tem pooblastil OI za organizacijo in izvedbo programa. Skladno z EU smernicami so bili sprejeti pomembni pogoji za kakovostno izvajanje programa. Le ti vključujejo ustrezno izobražen in usposobljen multidisciplinaren tim strokovnjakov ter predpisane tehnične karakteristike rentgenskih aparatov (Primic Žakelj, Krajc, Zadnik, 2009, str. 92).

Kakovost programa DORA se spremlja s kratkoročnimi, dolgoročnimi in nadomestnimi kazalniki kakovosti. Kratkoročne kazalnike se uporablja za merjenje kakovosti izvedbe presejalnega programa kar napr. zajema število poslanih vabil, udeležbo ciljne populacije, delež vnovično vabljenih in primerjavo deleža odzivnih, delež zdravstvenih posegov, delež malignih in nemalignih biopsij in delež časov med določenimi stopnjami obravnave. Cilj presejalnega programa je zmanjšanje umrljivosti za rakom dojk, kar je dolgoročni kazalnik. Za ugotavljanje učinkovitosti presejalnega programa je potrebno vrednotenje po 10 letih in po celotnem zajetju ciljne populacije v presejalni program. Nadomestne kazalnike se uporablja pri napovedih umrljivosti za rakom dojk in so usmerjeni v delež odkritih stopenj rakov, stopnjo rakov odkritih na 1000 presejalnih mamografij ter delež rakov glede na stadij ob ugotovljeni diagnozi in delež rakov glede na velikost sprememb tkiva (Jarm idr., 2020, str.77-78).

Presejalni program SVIT je v Sloveniji začel delovati leta 2009 pod okriljem MZ, nosilec programa je Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). Mešana ciljna populacija, v starosti med 50 in 74 let, vsake dve leti prejme na dom vabilo za sodelovanje v programu. Po podpisu izjave o prostovoljnem sodelovanju jim pošljejo na dom komplet z nazornimi navodili za odvzem vzorcev blata. Vzorce blata v priloženi pisemski ovojnici nato vrnejo pošiljatelju in v nekaj dneh na dom prejmejo obvestilo o rezultatih. V primeru negativnega rezultata na prisotnost krvi v vzorcih blata, se osebe ponovno povabi k sodelovanju čez dve leti po enakem postopku. V primeru pozitivnega izvida v vzorcih blata, se osebe napoti k specialistu, ki opravi

načrtovani pregled črevesja z optičnim inštrumentom-kolonoskopom. Med preiskavo specialist odstrani manjše polipe in s tem lahko zaključi zdravljenje brez operativnega posega. Pri izrazitih in sumljivih polipih se osebe glede na stanje bolezni napoti na dodatno zdravljenje. Osnovni cilj presejalnega programa je zmanjšanje pojavnosti raka na debelem črevesju in danki. Strokovnjaki ocenjujejo, če bi se vsaj 70% oseb odzvalo vabilu za odvzem vzorcev blata, bi zaradi te bolezni v Slovenji umrlo vsaj 200 ljudi manj na letni ravni. Od pričetka delovanja presejalnega programa vse do leta 2018, so bile odstranjene predrakave spremembe pri kar 21.000 osebah (SVIT, 2021; Smernice Programa SVIT, 2015, str. 36-45).

Rak na debelem črevesju in danki sodi med pogostejše rake pri obeh spolih. Večinoma se rak razvije iz predrakavih sprememb (polipov), ki zrastejo na steni črevesja. Majhne spremembe v obliki polipov ne povzročajo težav ali bolečin pri formiranju blata in odvajanju, povzročajo pa očem nevidne krvavitve, ki jih s posebnim reagentom najdemo v vzorcih blata. Opazni znaki bolezni (bolečine, krči, huda zaprtost) se običajno pojavijo v poznejšem stadiju, ko je rak že razširjen in težje obvladljiv, zato so možnosti ozdravitve ter tudi preživetja močno zmanjšane (Primic Žakelj, Krajc, Zadnik, 2009-str. 93).

SVIT se spremlja s 32 kazalniki kakovosti, ki so razvrščeni v 4 sklope (Smernice Programa Svit, 2015, str. 49):

- 9 kazalnikov je strukturno organizacijsko -logističnih;
- 11 kazalnikov je diagnostično kliničnih;
- 8 je kazalnikov kakovosti opravljenih kolonoskopij;
- 4 so zgodnji kazalniki vpliva.

Učinki programa se evalvirajo na spremljanju umrljivosti in obolevnosti populacije, ki jih zbira Register raka Republike Slovenije (RRRS) in vodi evidenco pojavnosti raka na danki in debelem črevesju. Primerjava podatkov pred uvedbo presejalnega programa in po njegovi uvedbi kažejo na učinkovitost presejalnega programa (Smernice Programa Svit, 2015, str.48-49).

Presejalni program ZORA je bil pripravljen na osnovi gradnikov evropskih strokovnih smernic za zagotavljanje kakovosti pri presejanju raka materničnega vratu (RMV), ki so v veljavi od leta 1991 in so bile posodobljene v letu 2008. (ZORA, 2021).

Program zajema odkrivanje rakavih in predrakavih sprememb materničnega vratu, spremljajočo diagnostiko, zdravljenje in spremljanje učinkov zdravljenja. V ciljno populacijo sodijo ženske v starostnem razponu med 20 in 64 let s stalnim ali začasnim bivališčem na območju Slovenije. V zdravstveni obravnavi sodeluje multidisciplinaren tim strokovnjakov. Vabljen se zglasijo v ginekološki ambulanti, kjer jim zdravnik v okviru ginekološkega pregleda odvzame bris materničnega vratu (BMV) in vzorec brisa nato pošljejo v histopatološki laboratorij. V primerih patološkega izvida, se žensko ponovno vabi v ginekološko ambulanto. Skladno s strokovnimi priporočili se zdravnik odloči za ponovni BMV ali druge diagnostične

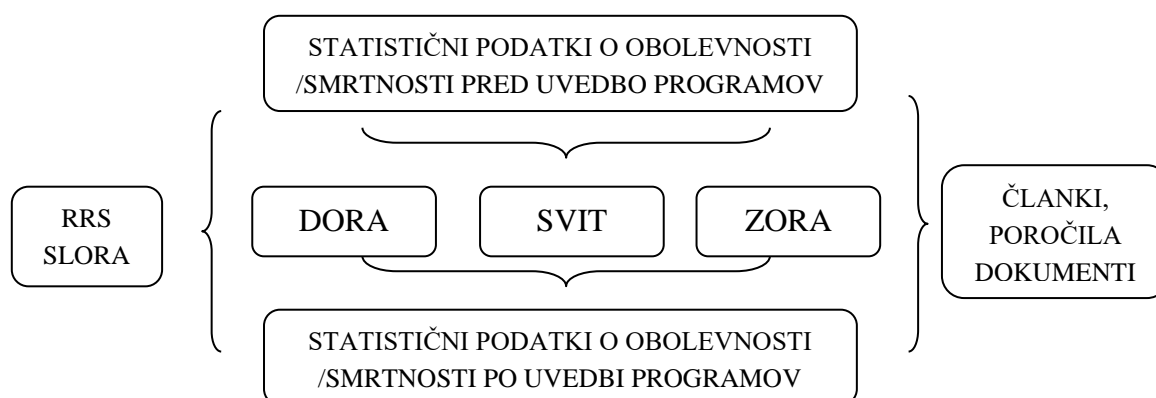
posege vse do odvzema sumljivega tkiva za nadaljnjo histopatološko preiskavo. Glede na rezultate laboratorija in stopnjo sprememb tkiva, se indicira zdravljenje in spremljanje tega poteka (Ivanuš idr., 2022, str. 9- 10).

RMV nastane najpogosteje kot posledica okužbe pri spolnem odnosu s humanimi papilomavirusi (HPV). Okužba običajno poteka brez znakov in simptomov, kasneje lahko nastanejo genitalne bradavice ali RMV. Najvišja pogostnost okužbe s HPV je v starosti med 15 in 25 let in velja za oba spola (HPV,2021).

Za kakovostno izvajanje presejalnega programa ZORA so bili določeni osnovni gradniki v obliki podpornih mehanizmov, ki so zbrani v 4 sklope. Prvi sklop je namenjen seznanitvi populacije s prednostmi presejalnega programa in vzpostavitvi ustreznega informiranja ciljne populacije žensk ter povečanja vključenosti v program. Drugi sklop se osredotoča na zagotavljanje pretočnosti informacij iz različnih registrov raka, saj so tovrstne informacije izjemno pomembne vsem deležnikom interdisciplinarnih timov. Tretji sklop se osredotoča na upravljanje kakovosti, ki zajema spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter nadzor. Četrty sklop pa se osredotoča na razvoj programa z odpravo pomanjkljivosti in uvajanjem novosti z upoštevanjem sodobnih strokovnih smernic (ZORA, 2021).

3 Metoda

V modelu raziskave (slika 1) je prikazan potek iskanja odgovorov na temeljno raziskovalno vprašanje o vplivih državnih presejalnih programov na zmanjševanje smrtnosti in obolevnosti zaradi rakavih bolezni.



Slika 1. Model raziskave

Analizirali smo znanstvene članke in javno dostopne strokovne dokumente/podatke, ki so se nanašali na državne presejalne programe in prevencijo raka. Gradivo nam je bilo vedno na voljo, tako smo ga lahko večkrat proučevali in analizirali. Izbrane dokumente v naši raziskavi uvrščamo med javne uradne dokumente. Gre za dokumente, ki so rezultat znanstvenega dela avtorja (ali več teh) ali dokumente, ki so objavljeni na ravni nacionalnih strategij s strani javnih

organizacij ali dokumente svetovnih organizacij s področja zdravstva. Uporabljena je bila deskriptivna metoda dela s sistematičnim pregledom domače in tuje strokovne ter znanstvene literature. Za iskanje smo uporabili Medline/PubMed, ScienceDirect, Google učenjak, Cinahl in Cochrane Library. Pri selekciji virov literature smo upoštevali prosto dostopnost do celotnega besedila in ključne besede v povezavi z raziskovalnim vprašanjem (tabela 4).

Tabela 4. Raziskovalno vprašanje s ključnimi besedami

Raziskovalno vprašanje:		Ključna beseda:	
Slovensko	Angleško	Slovenska	Angleška
Ali državni presejalni programi vplivajo na zmanjšanje obolevnosti in smrtnosti zaradi rakavih bolezni?	Do national screening programs reduce cancer morbidity and mortality?	»preventiva raka«	»cancer prevention«
		»Slovenija«	»Slovenia«
		»organizacija«	»organization«
		»smernice«	»guidelines«

4 Rezultati in razprava

Osnovni namen prispevka je preučiti vpliv državnih presejalnih programov (DORA, SVIT ZORA) na zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka. V tabeli 5 smo zbrali ključne ugotovitve o učinkovitosti državnih presejalnih programov.

Tabela 5. Ključne ugotovitve

Avtor/vir (letnica)	Ključne ugotovitve
Cancer. (2021).	SZO ocenjuje, da se je s presejanjem in zgodnjo diagnozo, možno izogniti smrti v 30-50% primerih.
DORA. (2021).	Z zgodnjim odkrivanjem bolezni bolnice hitreje okrevajo in zmanjšuje se umrljivost .
Evropski načrt za boj proti raku. (2020).	Presejalni programi so najboljša možnost preprečitve raka in ohranitve življenj.
Jarm idr. (2020).	Dobra organizacija in spremljanje kakovosti dviguje učinkovitost programov.
Letno poročilo DORA. (2020).	Rak dojk se pri presejanju odkrije v zgodnji fazi . Veliko število vabljenih , samo v letu 307.450 oseb. Ugotovljene so bile številne sumljive spremembe črevesja, ki lahko prerastejo v raka.
Letno poročilo SVIT. (2020).	Pada incidenca RMV . Slovenija je pod povprečjem EU glede umrljivosti pri večini rakavih boleznih.
Rak v Sloveniji. (2018).	Presejalni program zmanjšuje incidenco raka debelega črevesja in danke ter RMV.
Rak v Sloveniji. (2019).	Nižji stroški zdravljenja, če je rak odkrit skozi presejalni program.
Smernice Programa SVIT. (2015).	Imamo dobro delujoč register raka.
Zadnik in Žagar. (2022). ZORA. (2021).	Povečuje se število pregledane populacije.

Pri oblikovanju rezultatov smo iskali odgovore na raziskovalno vprašanje ali državni presejalni programi vplivajo na zmanjšanje obolevnosti in smrtnosti zaradi rakavih boleznih. Ob analizi izbranih znanstvenih člankov in referenčnih virov smo se osredotočili na tri državne presejalne programe DORA, SVIT in ZORA. Odgovor na temeljno raziskovalno vprašanje je pritrdilen, kar v nadaljevanju utemeljujemo z rezultati.

Strokovnjaki SZO ocenjujejo, da se je možno izogniti smrti zaradi raka med 30 do 50% s preventivnimi aktivnostmi in doslednim izogibanjem ključnim dejavnikom tveganja. SZO opredeljuje dve poglobljeni strategiji za preprečitev obolevnosti in smrti zaradi malignih boleznih z namenom čim prej napotitve na potrditev diagnoze in pričetek zdravljenja. Poleg zgodnje

diagnoze, s katero se simptomatsko prepoznava maligno obolenje v najzgodnejši fazi bolezni je izjemno pomembno presejanje prebivalstva. Na ta način se ciljano prepoznajo osebe brez razvitih znakov bolezni, a s specifičnimi nepravilnostmi/odstopanji v delovanju organizma (Cancer, 2021).

Tako kot SZO je tudi EU zaključila, da so presejalni programi nesporno dober ukrep boja proti raku, saj evidentno zmanjšujejo smrtnost in pripomorejo k ohranjanju življenj.

Evropska komisija je leta 2020 v uradnem dokumentu v zvezi boja proti raku zapisala, da presejalni državni programi zagotavljajo najboljše možnosti boja proti raku in ohranjanja življenj. Ugotovitve žal nakazujejo precejšnje neenakosti pri 25. članicah EU, v zvezi izvajanja presejalnih programov. Pri izvajanju presejalnih programov dojk ugotavljajo izrazite neenakosti pri pokritosti populacije s presejanjem, ki so med 6 in 90 %, pri RMV pa med 25 in 80 % (Evropski načrt za boj proti raku, 2020, str. 15). V evropskih državah je potekala raziskava preživetja odraslih bolnikov s petnajstimi vrstami rakavih bolezni, ki so različnega izvora. Podatki o obolelih v časovnem obdobju od 2010-2014 so za Slovenijo vzpodbudni, saj je naša država pod povprečjem EU glede umrljivosti pri večini primerov raka (Rak v Sloveniji, 2018, str. 23). Cilj državnega presejalnega programa DORA, je zmanjševanje umrljivosti žensk za 25 do 30 %. Presejalni program sicer nima posebnega učinka na preprečevanje obolevanj, se pa z zgodnjim odkrivanjem bistveno izboljšajo učinki in skrajšuje čas zdravljenja, bolnice hitreje okrevajo in zmanjša se umrljivost. Program ima številne prednosti, saj se z zgodnjim odkritjem raka v začetni fazi bistveno poveča možnost ozdravitve, zdravljenje je krajše in manj obsežno, ob tem pa se izboljša kakovost življenja (DORA, 2021). Vsi presejalni programi, ki smo jih v Sloveniji uvedli na priporočilo Sveta Evropske unije, vplivajo na zmanjšanje umrljivosti zaradi rakov dojk, danke in debelega črevesja in RMV. Pri rakih danke in debelega črevesja ter RMV se zmanjšuje tudi incidenca (Rak v Sloveniji, 2019, str. 15).

Zaslediti je naraščanje števila odkritih pred-rakavih sprememb v zgodnji fazi bolezni, kar povečuje možnost preživetja, skrajšuje zdravljenje in tudi znižuje stroške zdravljenja.

Iz pregleda letnega poročila DORA za leto 2020 je razvidno, da je bilo v opazovanem letu odkritih 600 primerov rakavih sprememb na dojkah, pri številu vključenih 99.679 žensk, ki so jih presejali z mamografom. Na poslano vabilo se je odzvalo 74,3 % žensk, kar je malo pod ciljno vrednostjo kazalnika kakovosti, ki je predpisan v EU smernicah in znaša >75 %. V sklopu strokovnega konsenza dvojnega odčitovanja posnetkov so povprečno obravnavali 11,5 % žensk od vseh, ki so bile vključene v presejanje. Ob pregledu statističnih podatkov presejanja od leta 2008 ugotavljajo naraščanje števila žensk, pri katerih so s presejanjem in nadaljnjo diagnostiko odkrili rakave spremembe dojk, pretežno v zgodnji fazi bolezni (Letno poročilo DORA, 2020). Z uvedbo programa SVIT od leta 2008 do leta 2011 je zaznati kar 65-70 % letni upad pojavnosti novih primerov raka na debelem črevesju, ki bi jih drugače morali invazivno zdraviti z onkološko terapijo. Iz podatkov za leto 2019 je razvidno, da je bilo v tem letu v program povabljenih 308.155 oseb, od tega je 201.352 podpisalo izjavo o sodelovanju (65,59

%) in v 6,09 % primerih je bil izvid pozitiven, kar predstavlja 10.950 oseb. Z opravljenimi 10.736 kolonoskopijami je bilo odkritih 172 primerov rakov na debelem črevesju in danki in 2.016 primerov napredovalne oblike adenoma z večjim tveganjem nastanka raka (SVIT, 2021). Upoštevajoč izključitvene kriterije, (kolonoskopija v zadnjih treh letih, rak na debelem črevesu in kronična bolezen črevesja), in ostale ovire, se je ob izteku leta analiziralo 176.731 vzorcev blata. Pozitivni izvid je imelo 11.061 oseb od tega je bil pri 10.741 osebah opravljen pregled črevesja s kolonoskopom. S preiskavo je bilo odkrito 10.361 nenormalnih sprememb debelega črevesja in danke. V 216 primerih so bile odkrite značilne rakave spremembe debelega črevesja in danke. Kar pri 2.131 osebah so bile ugotovljene napredovalne spremembe sluznice črevesja (adenom), ki pomenijo večje tveganje za nastanek rakavih sprememb in jih je potrebno spremljati (Letno poročilo SVIT, 2020). Pri oceni stroškov zdravljenja rakavih bolezni črevesja in danke so s statističnimi modeli strokovnjaki izračunali, da je strošek podaljševanja življenja pri obolelih osebah, vključenih v presejalni program, povprečno nižji. Če je bolezen odkrita v poznejši fazi, narastejo stroški ob povečevanju umrljivosti (Smernice Programa SVIT, 2015, str. 29). Pri vpogledu v Register raka Republike Slovenije (RRS) za leto 2008 zasledimo, da je zaradi uvedenega nacionalnega presejalnega programa ZORA v primerjavi z letom 2003 (210 novih primerov), zaznati samo v petih letih skoraj polovičen upad novih primerov raka materničnega vratu (130 novih primerov). Stopnja pregledanosti žensk je zrasla nad 70 %, kar Slovenijo uvršča med države z dobro prepoznavnostjo presejalnega programa (ZORA, 2021).

Poleg zmanjšanja umrljivosti in hitrejšega okrevanja, posamezni presejalni programi vplivajo na zmanjševanje incidence.

Od uvedbe državnega presejalnega programa SVIT od leta 2009 je zaznati upad letne obolevnosti za -2,5 % pri ženskah in -2,7 % pri moških. Pred uvedbo programa je obolevnost naraščala na letni ravni za 5,2 % (Rak v Sloveniji, 2018, str. 21). Od uvedbe državnega presejalnega programa ZORA incidenca RMV v zadnjih desetih letih občutno upada in znaša na povprečni letni ravni – 3,6 % (Rak v Sloveniji, 2018, str. 21). Spremljanje statističnih podatkov pojavnosti novih primerov RMV od leta 2003 nakazuje postopno upadanje novo odkritih primerov. V letu 2003 je bilo odkritih 211 primerov, najnižje število je bilo leta 2017 (86), v letu 2020 pa je bilo zaznati dvig obolevnosti na 131, kar strokovnjaki opisujejo kot zaskrbljujoči podatek. Kljub vsemu je v zadnjih letih opazen povprečni upad obolevnosti, kar strokovnjaki pripisujejo dobro delujočemu presejalnemu programu in programu cepljenja. Ocenjujejo, da presejalni program ZORA po 17 letih delovanja dosega dobre rezultate, za kar so zaslužni zdravstveni timi, široka pregledanost populacije in ustrezne zakonske podlage. Od leta 2011 do 2014 je bilo v okviru programa pregledanih 455.004 žensk v starosti od 20 do 64 let, kar predstavlja 71,6 % pregledanost ciljne populacije žensk. V letu 2020 je bilo registriranih za 16.214 manj presejalnih pregledov/odvzetih BMV kot v povprečju zadnjih 5 let, kar se pripisuje omejitvam zaradi epidemioloških ukrepov (Ivanuš, Jerman in Florjančič, 2021, str. 8-18). Stopnja pregledanosti žensk je zrasla nad 70 %, kar Slovenijo uvršča med države z dobro prepoznavnostjo presejalnega programa (ZORA, 2021).

Za učinkovito delovanje presejalnih programov je pomembna dobra organizacija delovanja presejalnih programov z rednim spremljanjem kazalnikov kakovosti.

V letu 2018 je bil sprejet Pravilnik o izvajanju državnih presejalnih programov za zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka. Pravilnik opredeljuje kateri so državni presejalni programi, njihov obseg, organiziranost, način izvajanja, nosilstvo programov ter izvajalce, obseg zdravstvenih storitev in hrambo dokumentacije (Pravilnik, 2019). V Sloveniji imamo od 1950 delujoč Register raka Republike Slovenije (RRS), ki sodi med najstarejše populacijske registre v Evropi. Uslužbenci RRS zbirajo, shranjujejo, analizirajo ter interpretirajo podatke o rakavih bolnikih iz celotnega področja Slovenije. Od 1961 so podatki javno dostopni na portalu SLORA (Zadnik in Žagar, 2022). Za ustrezno učinkovitost presejalnih programov je pomembna dobro usklajena organizacija izvajanja programov. S spremljanjem kazalnikov kakovosti, se lahko uvajajo izboljšave (Jarm idr., 2020, str. 77). Delo posameznega izvajalca vključenega v presejalni program ZORA se centralno analizira 1x letno. V letnem poročilu so zajeti kazalniki kakovosti in obseg dela, vsako večje odstopanje je označeno. Letno poročilo zajema podatke ambulantne in laboratorijske obravnave. Vsem izvajalcem so skupni minimalni standardi, ki jih morajo dosegati kot pogoj za sodelovanje v presejalnem programu. Minimalni standardi zajemajo ustrezno poročanje v register ZORA, dosledno uporabo obrazcev, navodil in gradiv programa, dovoljenje MZ za opravljanje laboratorijske dejavnosti in sodelovanje pri nadzorih programa. V ginekološki dejavnosti so najpomembnejši kazalniki kakovosti v povezavi z udeleženo žensk v programu in pri nadaljnji diagnostiki ter zdravljenju in z načinom organiziranosti dela ob upoštevanju strokovnih smernic. V laboratorijski dejavnosti so pomembni kazalniki povezani s številom pregledanih brisov, koliko časa je poteklo od sprejema vzorcev BMV do izdaje izvida, kakšna je uporabnost in ocena BMV in kako se ujema ocena BMV z izvidom histopatologije odvzetih tkiv. Na področju molekularne diagnostike se spremlja čas do izdaje izvida, primerljivost rezultatov med različnim laboratoriji za enako indikacijo. Spremlja se tudi rezultate meritev glede na ponovljivost rezultatov. Zadnji sklop kazalnikov kakovosti so s področja histopatologije. Slednji kazalniki spremljajo zopet čas do izdaje izvida in podane ocene pregledanih vzorcev tkiv. Za notranji nadzor kakovosti dela je odgovoren vsak izvajalec, zunanji nadzor kakovosti je v odgovornosti vodje programa, oziroma pooblaščen osebe s strani vodje (Ivanuš idr., 2022 str. 25-27).

Kljub dobri organizaciji presejalnih programov, je odzivnost populacije na poslana vabila nekje še vedno pod pričakovanji.

V letnem poročilu presejalnega programa SVIT (2020) so zabeležili, da je bilo poslanih 307.450 vabil za sodelovanje, odzvalo se je 197.902 oseb, kar znaša 64,3 % vseh vabljenih. Podatek nas preseneča, saj je sodelovanje v tem presejalnem programu izjemno enostavno in v prvi fazi ne opredeljuje osebnega stika z zdravstvenim delavci ali posegov v telo. V domačem okolju se na enostaven način odvzame dva vzorca blata in pošlje naslovniku v priloženi ovojnici, za katero ni potrebno plačati poštnine.

V smeri izboljšanja odzivnosti populacije na vabila v presejalne programe, predlagamo poglobljeno raziskovanje v smeri merjenja zadovoljstva vključenih oseb ter iskanja morebitnih ovir ob vključevanju v presejalne programe. Za izboljšanje kakovosti delovanja programov priporočamo še raziskovanje stališč izvajalcev programa. Pogostejše izvajanje aktivnosti splošnega ozaveščanja populacije o pomenu zdrave prehrane in čistega okolja, o pomenu samopregledovanja in samoopazovanja telesa ter o pomenu vključevanja v presejalne programe, bi lahko dodatno prispevalo k boljši prepoznavnosti programa. Ob ozaveščanju je pomembno poudarjati, da je ob zgodaj odkritih rakah zdravljenje načeloma enostavno in neboleče, bolezen se redkeje ponovi, odkrite pred-rakave spremembe pa se običajno spremljajo brez posebnega zdravljenja in dodatnih zdravstvenih posegov.

5 Zaključek

Rak je bolezen »številnih obrazov« in lahko vznikne pri komurkoli izmed nas in kjerkoli v človeškem telesu. S staranjem populacije se sorazmerno povečuje tudi pojavnost rakov, saj za številnimi vrstami rakov načeloma zbolevalo starejši, ni pa to pravilo. Na pojav raka vplivajo še številni notranji (na primer genetika) ter zunanji dejavniki (okolje, življenjski slog, stres), na slednje lahko veliko vplivamo sami.

V iskanju odgovorov na temeljno raziskovalno vprašanje lahko potrdimo, da imajo državni presejalni programi ugoden vpliv na zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka. Iz rezultatov je razvidno, da se je uvedba slovenskih državnih presejalnih programov pokazala kot dobra rešitev za zmanjševanje pojavnosti določenih rakavih obolenj, skrajševanja zdravljenja in povečanja možnosti preživetja ter zmanjšanja incidence, kar je potrdila tudi naša raziskava.

Uvajanje presejalnih programov je kompleksno opravilo in povezano s finančnimi stroški ter s kadrovsko-prostorskimi izzivi. Za učinkovito delovanje presejalnih je pomembna dobra organizacija in vodenje celotnega programa z upoštevanjem standardov kakovosti. Vsi vključeni v izvedbo programa morajo delovati sinhrono kot celota s skupnimi cilji, ki so usmerjeni v zgodnje odkrivanje in preprečevanje predrakavih sprememb in raka.

Ozaveščanje družbe o pomenu ohranjanja zdravega življenjskega sloga in skrbi za lastno zdravje lahko pomembno pripomore k zmanjševanju pojava rakavih obolenj. Pri ozaveščanju družbe je pomembno poudarjati pomen samozavedanja preventive ter vse koristi vključevanja v presejalne programe, saj je le zgodaj odkrito bolezen še možno pozdraviti največkrat neboleče in brez poznih posledic na zdravje.

Pri osebah, ki so vključene v presejalne programe, se izvaja diagnostika z manj invazivnimi in nebolečimi posegi. Glede na podatek, da je del populacije slabše odziven na vabila za vključevanje v presejalne programe, priporočamo izvedbo poglobljene nacionalne raziskave s

cilji iskanja rešitev za povečanje vključenosti populacije v presejalne programe in odpravo morebitnih ovir, zaradi katerih se določen del populacije ne odziva na vabila.

Slovenski državni presejalni programi se ciljano usmerjajo le v izbrane vrste rakov. Njihovo uvajanje v Sloveniji je potekalo v nekajletnem časovnem zamiku v primerjavi z EU. S poglobljenimi analizami in ekonomskimi ocenami učinkovitosti na zdravstveno blagajno ter z aktivno vključitvijo stroke, bolnikov in politike, bi bilo smotno sprejemati hitreje odločitve o uvedbi novih presejalnih programov sledeč trendu razvoja teh programov v EU.

Reference

1. Cancer. (2021). Pridobljeno 14.4.2022 na https://www.who.int/health-topics/cancer#tab=tab_2
2. DORA- Državni presejalni program za raka dojk. (2021). Pridobljeno 21.5.2022 na https://dora.onko-i.si/presejanje_za_raka_dojk
3. DPOR (2010–2015). Pridobljeno 2.4.2022 na <http://www.dpor.si/wp-content/uploads/2018/06/Dr%C5%BEavni-program-obvladovanja-raka-v-Sloveniji-2010-2015.pdf>
4. Evropski načrt za boj proti raku. (2020). Pridobljeno 16.5.2022 na <file:///C:/Users/sotlerr/Downloads/090166e5d916755c.pdf>
5. GCO-WHO. (2021). Pridobljeno 16.4.2022 na <https://gco.iarc.fr/>
6. HPV. (2021). Pridobljeno 5.2.2022 na: <https://www.nijz.si/sl/najpogostejsa-vprasanja-in-odgovori-o-okuzbi-s-hpv-raku-maternicnega-vratu-in-cepljenju-proti-hpv-1>
7. Ivanuš, U., Jerman, Z., Florjančič, M. (2021). *Poročilo o rezultatih programa ZORA v pandemskem letu 2020*. Zbornik predavanj, 11, izobraževalni dan programa ZORA-ZORA 2021, 8-21.
8. Ivanuš U, Urška Gašper Oblak U, Smrkolj Š, Pogačnik A, Kloboves Prevodnik V, Strojjan Fležar M et al., uredniki. (2022). *Programske smernice Državnega programa ZORA*. Ljubljana: Državni program ZORA, Onkološki inštitut Ljubljana. Pridobljeno 5.2.2022 na: <https://zora.onko-i.si/za-stroko/strokovna-priporocila-in-smernice>
9. Jarm, K., Hertl, K., Krajc, M., Šval, C., Kutnar, V., Kurir, M., Primic Žakelj, M., Zadnik, V. & Kadivec, M. (2020). *Deset let Državnega presejalnega programa za raka dojk DORA*. ONKOLOGIJA, 2, 12-22.
10. Lee, J., Wong, F., Jamison, P. M., Jones, S. F., Galaska, L., Brady, K. T., Wethers, B. & Stokes-Townsend, G. A. (2014). *Implementation of the National Breast and Cervical Cancer Early Detection Program: The beginning*. *Cancer*, 120 (SUPPL. 16), 2540–2548. doi.org/10.1002/cncr.28820
11. Letno poročilo DORA. (2020). Pridobljeno 5.2.2022 na: https://dora.onko-i.si/fileadmin/user_upload/Dokumenti/DORA_Letno_porocilo_2020_splet.pdf
12. Letno poročilo o delovanju Programa Svit za obdobje od 1.1. do 31.12.2020. Pridobljeno 5.2.2022 na: <https://www.program-svit.si/wp-content/uploads/2021/02/2020-Letno-Poro%C4%8Dilo-o-delovanju-Programa-Svit.pdf>
13. NBCCEDP. (2021). Pridobljeno 15.4.2022 na <https://www.cdc.gov/cancer/nbccedp/publications.htm>

14. Nenalezljive bolezni in stanja. (2021). Pridobljeno 9.4.2022 na <https://www.nijz.si/sl/udelezujte-se-presejalnega-programa-svit-in-drugih-dveh-presejalnih-programov-zora-in-dora>
15. Nevladne organizacije. (2021). Pridobljeno 1.4.2022 na https://www.onko-i.si/za_javnost_in_bolnike/nevladne_organizacije
16. Pravilnik o izvajanju državnih presejalnih programov za zgodnje odkrivanje predrakavih sprememb in raka. (2019). Ur .list RS, št. 57/18 in 68/19. Pridobljeno 18.5.2022 na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV13531>
17. Primic Žakelj, M., Krajc, M., Zadnik, V. (2009). *Državni presejalni programi za raka*. 60(41), 90–94.
18. Rak v Sloveniji 2019. (2022). Ljubljana: Onkološki inštitut Ljubljana, Epidemiologija in register raka, *Register raka Republike Slovenije*, 8-63.
19. RRS (Register raka Republike Slovenije). (2022). Pridobljeno 10.12.2022 na: <https://www.onko-i.si/rrs>
20. Smernice programa Svit (2015). Pridobljeno 5.2.2022 na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/smernice_programa_svit.pdf#page=49
21. Strategija razvoja OI 2010-2016. Pridobljeno 7.4.2022 na: https://www.onko-i.si/onkoloski_institut/o_nas/vizija_in_cilji https://www.onko-i.si/fileadmin/onko/datoteke/dokumenti/Strategija_OI_2016-2020.pdf
22. SVIT. (2021). Pridobljeno 21.4.2022 na <https://www.program-svit.si/za-uporabnike/o-programu/kako-poteka-program-svit/>
23. Zadnik V, Žagar T. (2022). *SLORA: Slovenija in rak. Epidemiologija in register raka. Onkološki inštitut*. Pridobljeno 10.12.2022 na: www.slora.si
24. ZORA. (2021). Pridobljeno 19.5.2022 na <https://zora.onko-i.si/program-zora/uspehi>
25. Zveza SD BPR- Zveza slovenskih društev za boj proti raku. (2021). Pridobljeno 2.4.2022 na <https://www.protiraku.si/O-zvezi>

Robert Sotler je absolvent doktorskega študija na FOŠ. Po izobrazbi je diplomirani zdravstvenik, magister javnega zdravja in ima več kot 20 let delovne dobe na različnih področjih v zdravstvu. Trenutno je zaposlen na Univerzi Ljubljana, Zdravstveni fakulteti kot visokošolski učitelj. Habilitiran je v višjega predavatelja s področja zdravstvene nege.

Abstract

Impact of National Screening Programs on Early Detection of Precancer and Cancer

Research question (RQ): Do national screening programs reduce cancer morbidity and mortality?

Purpose: The aim of the study was to conduct a systematic review of sources on three organized national screening programs and their impact on early detection and reduction of cancer.

Methods: In the study, we used a descriptive method to review the literature and credible Internet sources on cancer related to the implementation of national screening programs. We excluded all popular and unprofessional sources and literature that was not freely available throughout the text.

Results: Many cancerous and precancerous changes are successfully detected by national screening programs. Many diseases/changes detected at an early stage can be cured without invasive oncological treatment and late health consequences.

Organization: Good organization of screening programs is essential for their effective implementation.

Society: Adequate public awareness of the importance of taking care of one's health is important to reduce overall morbidity in the population.

Originality: We present not only the impact of screening programs on early cancer detection, but also important barriers that limit their full effectiveness in practice.

Limitations/further research: The study examined the impact of three national programs on cancer incidence. For an overall assessment of program effectiveness and quality, we recommend conducting an in-depth survey involving program health care providers and assessing patient satisfaction.

Keywords: cancer prevention, Slovenia, organization, guidelines.

Copyright (c) Robert SOTLER



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Izboljšanje komunikacije pri vodenju vitke organizacije

Mateja Tomažin *

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 5, 8000 Novo mesto,
Slovenija

mateja.tomazin@ fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kako lahko pravilna oziroma učinkovita komunikacija vodje vpliva na zaposlene v vitki organizaciji?

Namen: Namen raziskave je ugotoviti s čim lahko vodje pripomorejo v komunikaciji k izbranemu cilju. Raziskujemo, kaj pomeni dobra komunikacija med zaposlenim in vodjo ter načinom komuniciranja. Ključni cilj vitke organizacije je namreč večje sledenje popolnosti, ki jo je težko zagotoviti. Vsi udeleženci morajo težiti k izboljševanju procesov, optimizaciji opreme in izboljšanju kakovosti.

Metoda: Uporabili smo kvantitativno metodo, izhajali smo že iz znanih virov. Uporabili smo tudi lastne izkušnje iz organizacije v vlogi zaposlenega kot tudi v vlogi vodje ter predavanj zunaj in v izbrani organizaciji.

Rezultati: Rezultati raziskave kažejo, da je vodja v največji meri odgovoren za dobro in učinkovito komunikacijo. S pravilno komunikacijo daje zgled zaposlenim, boljše razumevanje in posledično večjo kakovost dela ter motiviranost. Komunikacija v organizaciji je ena najpomembnejših stvari, ki pripomore k dobrem delovnem okolju.

Organizacija: Organizacija bi bila bolj povezana in enotna ob pravi komunikaciji, hkrati pa bi s tem rasla tudi kakovost dela. Zaradi sledenja na trgu se lahko poveča fleksibilnost in hitrost izdelave produkta. Zaposleni pa bi še vedno bili motivirani za delo.

Družba: Vidiki družbene razsežnosti kakovosti komunikacije in vitkosti temelji na pravilni komunikaciji. Vodja s pravilno komunikacijo lahko ustvari zaupanje, pravilno predajanje in deljenje dela, hkrati pa tudi sprejemal predloge, pobude in celo kritike zaposlenih. Poudarek pri vitkosti je, da je vse narejeno čim bolj enostavno in hitro. Pri tem pa imajo ključno vlogo sodelovanje, timsko delo in pristop. Hkrati se poveča kakovost, učinkovitost ter uspešnost družbe.

Originalnost: Raziskava pokaže, da ima komunikacija zelo velik pomen pri vodenju. Ob želji voditi vitko podjetje, ki je fleksibilno in uspešno se mora vodja osredotočiti na pomembne informacije, hkrati pa podajati zadostne informacije o delu.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Za širši pogled na vpliv komunikacije pri vodenju, bi morali anketirati tako vodje, kot tudi zaposlene. Hkrati bi bilo smiselno preučiti več organizacij ter literature.

Ključne besede: vitka organizacija, komunikacija, vodenje, vpliv na zaposlene, motiviranje, kakovost dela.

1 Uvod

Komunikacija je proces, ki nas spremlja vsepovsod. Hkrati pa predstavlja dejavnost, ki se ji ne moremo izogniti in jo uporabljamo skozi celo življenje. Komunikacijo predstavljajo vsa naša razmišljanja, ki jih premlevamo sami zase ali pa jih sporočimo svojim bližnjim, sodelavcem, znancem ali neznancem.

Komunikacija je sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij. (SSKJ)

Komunikacijske veščine so spretnosti v medosebnih odnosih, sposobnost poslušanja, učinkovitega spraševanja, ugovora ter ustvarjanje pozitivnega razpoloženja.

Motivacija je učenje, za učenje spodbuda ter navdušenje. (SSKJ)

Vsaka organizaciji si želi biti fleksibilna ter nenehno mora spremljati razmere na trgu.

Hkrati menimo, da za učinkovito vodenje je potrebno več dejavnikov. Zagotovo je ključno sodelovanje vodje in zaposlenega. Za to pa je potrebna prilagodljivost, samoiniciativnost, cilji, izzivi, priznanj ter samo-motivacija.

Vodenje je danes ena najpomembnejših tematik na področju menedžment. Obsega planiranje za določanje ciljev in načinov, organiziranje, ki določa odgovornosti za izpolnitev nalog in kontroliranje kjer gre za nadzor aktivnosti in izvajanja korekcij. Kdor vodi, hkrati skrbi za oblikovanje vrednot in skupne organizacijske kulture. Odgovoren je za komuniciranje, motiviranje in kadrovske politike. (Dimovski, Penger, Škerlavaj & Žnidaršič, 2005)

Naš namen raziskave je preučiti, kakšen vpliv ima komunikacija pri vodenju na zadovoljstvo in kakovost dela ter preučiti možnost izboljševanja le-tega. Raziskava je ključ napak vodenja, ki se dogajajo v organizacijah, hkrati pa predstavlja možnosti izboljševanja načina komuniciranja v želji po večjem zadovoljstvu, motiviranju zaposlenih in kakovosti.

Zakaj smo se odločili za to tematiko? Pred leti, ko smo upravljali študentsko delo v enem izmed večjih podjetjih, smo se srečala s slabo izkušnjo. Slaba izkušnja je temeljila na neučinkoviti komunikaciji s strani vodje. Informacije o delu je podajala hitro, brez natančnih navodil. Od nas je pričakovala, da vse takoj razumemo. Če nismo je posegala po metodah, ki niso bile primerne oziroma ustrezne.

Cilj raziskave je ugotoviti ter preučiti komunikacijo pri vodenju in njen vpliva na zadovoljstvo zaposlenih ter kakovost poslovanja.

2 Teoretična izhodišča

Beseda komunicirati izhaja iz latinske besede *communicare*, kar pomeni razpravljati, vprašati za nasvet oziroma posvetovati se. (Možina, et. al., 1998, str. 22)

Komunikacija je večplastna dejavnost, ki ima različne komunikacijske modele. Linearni modeli predvidevajo, da je jezik preprosto vozilo za prenašanje informacij. Medtem ko interaktivni modeli predstavljajo osredotočenost na kompleksne komunikacijske modele. »Linearna komunikacija morda dejansko ni "komunikacija", ampak "prenos". Da bi prišlo do linearne komunikacije, sprejemnik ni potreben. Za interaktivno komunikacijo pa sta potrebna pošiljatelj in prejemnik, zlasti zato, ker mora prejemnik dati svoje mnenje. Komunikacija je tekoča in relacijska, linearna komunikacija pa teh dejavnikov ne upošteva. Interaktivna komunikacija v odnosu postavi vsakogar nadzor nad pogovorom, medtem ko linearna komunikacija obvladuje samo eno osebo«. (Razlika med linearnimi in interaktivnimi komunikacijskimi modeli, 2022)

»Poslovno komuniciranje je ciljna dejavnost, namenjena doseganju za organizacijo koristnih ciljev«. (Možina et al., 2004, 17)

Ključne najpogostejše delitve načina komuniciranja so prikazane na spodnji sliki. (Ucman, 2003, str. 5-7)



Slika 1. Delitev komuniciranja

Anja Helena Zorman (2017) v svoji diplomski nalogi razloži besedo komuniciranje. Komuniciranje je proces izmenjave informacij med najmanj dvema oseba. Vpliv vodje pri komunikaciji je tak, da njim podaja informacije, svetuje in jih uči. Navaja, da je komunikacija ključna za uspešnost podjetja.

Vodenje (angleško Leadership) lahko opredelimo kot eno izmed funkcij menedžmenta. Hkrati pa predstavlja kompleksno in zapleteno zadevo. Vodenje predstavlja umetnost, kar pomeni, da vodja potrebuje osebne sposobnosti. Pripraviti mora ljudi, da si želijo doseči cilje

in jih povezati z njihovimi potrebami. Navaja tudi, da je funkcija vodenja pomembna tudi v procesu vodenja. Nujno mora biti dober vodja določene dedne dispozicije. Kljub talentiranosti, ki jo ima, mora vodja znati in imeti ustrezno znanje. Poleg navedenega je ključna tudi vzgoja posameznika. Vsak posameznik ima svojo dominantnost z uveljavlja z agresivnostjo ali kooperativnostjo. (Horvat, 2008, str. 8)

»Kavčič (2004, str. 17) meni, da je ena izmed ključnih značilnosti vodenja: »sposobnost usmerjanja sodelavcev z vplivanjem na njihovo obnašanje kot tudi interakcije v in med skupinami za doseganje in uresničitev zastavljenih ciljev.« Pri tem razume vplivanje kot vsesplošen izraz, ki zajema številne elemente, vse od. »poverjanja nalog, spodbujanja, motiviranja, usmerjanja, dogovarjanja, preprečevanja pa do reševanja konfliktov, sporazumevanja in odločanja.« Vodenje torej predstavlja sposobnost ustvarjanja zaupanja in medsebojne podpore med ljudmi, ki želijo doseči skupne cilje. (Tovornik, 2018, str. 10)

Miha Bavec je poslovni trener in kovč. V svojem članku z naslovom »Zakaj vodjem komunikacija povzroča težave«, opiše razloge za slabo komunikacijo vodij. Ti razlogi pa so:

- vodenje ne osvojijo vodstvene vloge kot svoje primarne organizacijske identitete po prioritetah in pomenu,
- pomankanju vodstvenih kompetenc,
- osebne lastnosti vodij.

Vodstvenih vlog dejansko mnoge vodje ne izvajajo, temveč aktivno izvajajo druge vloge, lahko po navedeni operativi, vezano na stroko in operativne izvedbe. Lahko tudi niso bili uvedeni v vodenje in ne poznajo pomen le-tega. Ne vedo, da je vodenje ukvarjanje z vzpostavitvijo odnosno komunikacijskega procesa znotraj skupine. Ko komunicirajo z namenom vodenja, hkrati ne vplivajo na odnosne dinamike in motivacije v skupini. Izvajajo predvsem vsebinsko komunikacijo, ki je vezana na dnevno izvajanje delovnih aktivnosti.

V mnogih procesih vodenja manjkajo tipična vedenja, ki so potrebna v organizaciji. Kot primer bi izpostavili posredovanje informacij, aktivno poslušanje, spodbujanje sodelavcev..

Večina komunikacijskih veščin smo se naučili doma ter nadaljnje v javnih institucijah.

Vodje vedo, da imajo nekatere sestanke brez zaključkov, da ne vedo, kaj naj počnejo s sodelavcem v času, ko morajo izvajati letni razgovor. So nemočni in agresivni, ko se motijo pri delu ali pa ko ni željenih rezultatov. Prepoznavajo aktivno nezavzetost sodelavcev in motnje v procesih dela, lahko poteka slabo uvedba novega sodelavca, vendar pri tem pogosto ne razumejo.

»Ali lahko z dobro komunikacijo izboljšamo rezultate podjetja?« Članek poslovnega trenerja in kovča Tomaža Ovsenika iz leta 2019. Ljudje smo večinoma prepričani, da je način, na katerega komuniciramo pravi, in da komuniciramo dobro. Pogosto se pojavlja celo prepričanje »Jaz pač tak sem in pričakujem, da bodo tudi drugi z mano komunicirali na

moj način«. Vendar pa tak pristop ni ustrezen. Če želimo biti uspešni, je nujno, da komuniciramo z drugimi na način, ki je ustrezen zanje, da torej govorimo v njihovem jeziku. Ustrezen odziv je tisto, po čemer merimo uspešnost komunikacije.

Helena Zajc na svoji spletni strani navaja: »NLP je pot osebnega razvoja, preboja in prebujanja. Z enostavnimi modeli in tehnikami razviješ nove poglede, bolj koristne navade, načine komuniciranja in odločanja ter tako krepiš svoje potenciale in spreminjaš svoje življenje na bolje. In ko se razvijaš sam, pozitivno vplivaš na ljudi okoli sebe.

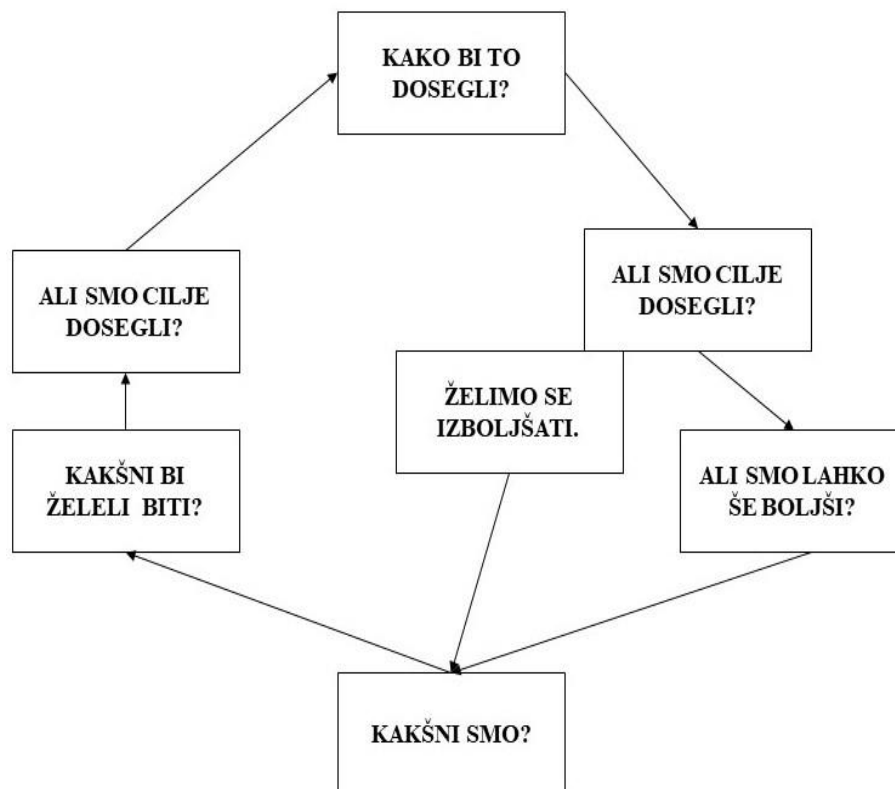
NLP je pogled na življenje in zaveza sebi, da sta sreča in uspeh tvoja sreča in uspeh pravica in dolžnost. Danes je ena najbolj cenjenih metodologij komuniciranja, osebne rasti in poslovne uspešnosti v svetu nasploh, ki temelji na samospoznanju in zaupanju v neomejen potencial vsakega človeka«.

»Razmere na trgu se iz dneva v dan zaostrejujejo in organizacije se morajo sproti prilagajati novim tekmovalnim izzivom. Strmeti je potrebno za dosego čim boljših poslovnih rezultatov in kakovosti. To pa ima pri tem pomembno vlogo – kakovost procesa in kakovost proizvoda, tj. izdelka ali storitve«. (Brcar & Lah, str. 285)

»Nenehno izboljševanje kakovosti procesov in proizvodov, povečuje produktivnost in zmanjšuje stroške. Pri tem so pomembnejša zagotovila za dolgoročen obstoj in rast podjetja na konkurenčnem svetovnem trgu«. (Turk, 2009 str. 23)

Na spletni strani Slovenska kakovost omenjajo prednosti vitkega podjetja. Vsi udeleženi morajo težiti k izboljševanju procesov, optimizaciji opreme, zmanjševanju odpada, čim nižjemu izmetu, izboljševanju kakovosti. Vse naj bo narejeno čim bolj enostavno in hitro, pri tem pa ključno vlogo igrajo dobro sodelovanje, timsko delo in sodoben pristop. Vitka proizvodnja zahteva neprekinjeno sodelovanje vseh udeležencev procesa v smeri stalnih izboljšav proizvodnih procesov. S pomočjo uporabe orodij vitkost izboljšamo procese proizvodnje, povečamo kakovost in učinkovitost proizvodnje ter uspešnost poslovanja. Nujno je, da v nenehne izboljšave sistematično vključujemo svoje zaposlene in s tem povečamo tudi njihovo zadovoljstvo.

Na sliki št. 2 so prikazani elementi vitke organizacije. (Slovenska kakovost, 2022)



Slika 2. Vitka organizacija.

Organizacija mora biti vedno v stanju, ki lahko uspešno razvija vrednost za končnega potrošnika. Poudarjanje vitke komunikacije pomeni biti jasen in neposreden, hkrati pa ohraniti pogovor vljuden. Komunicirati moramo na način, ki vabi druge, da dodajo vrednost poleg omenjenih izjav in ne izvajajo njihovih osamljenih idej za vsako ceno. Pogovor gradimo na podlagi cenilnega poizvedovanja.

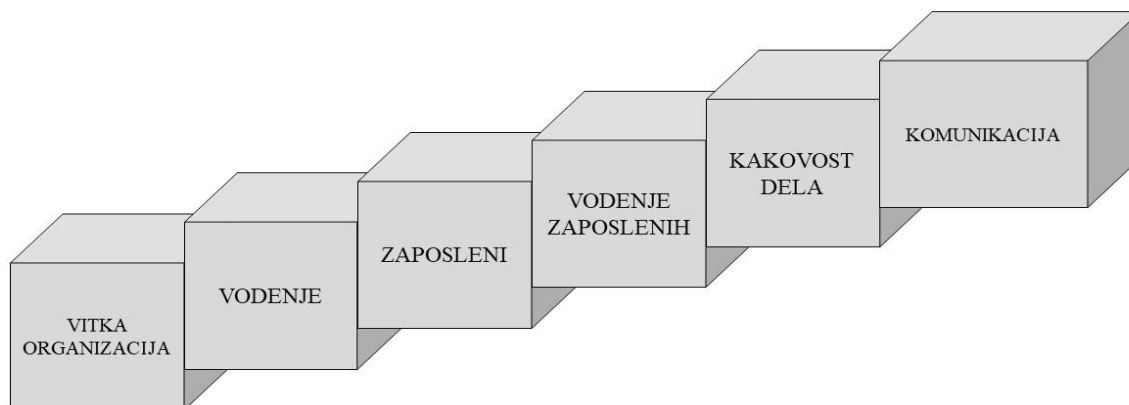
Velika prednost vitkosti je, da gre za revolucijo skozi evolucijo. Zagotavlja veliko vrednosti za stranke. Temelji na konstantnem in nikoli končanem izboljševanju preko enega najpomembnejših virov – zaposlenih. Tu gre za pragmatičen in fleksibilen koncept. Deluje na principu primerjave trenutnega stanja s končnim stanjem in posledično osredotočenostjo na izboljšave za prihodnost oz. doseg željenega stanja. (Aktinson & Nicholls, 2013 str. 12)

»Pri vitkem vodenju gre za razvoj navdihujoče vizije. Zaposlenim omogoča sprejemanje ukrepov nenehnega izboljševanja, ki so nagrajeni s strani vodstva, ki vodi z zgledom«. (Aktinson & Nicholls, 2013 str. 12)

Izboljšanje komunikacije pri vodenju vitke organizacije je zahtevano, a ključno. Imamo več vrst in tehnik komuniciranja. Učinkovita in pravilna komunikacija vpliva na učinkovitost vodenja. Hkrati moramo še upoštevati uspešnosti vitkost, ki je ključ za izboljšanje.

3 Metoda

Pri raziskovalnem vprašanju, kako izboljšati komunikacijo pri vodenju vitke organizacije, smo uporabili kvalitativno metodo z uporabo modela, ki je prikazan na sliki 3.



Slika 3. Model raziskave

Za teoretični del raziskave smo zapisali na podlagi domače in tuje literature s področja, ki se navezuje na doseganje uspehov z nadarjenostjo zaposlenih. Pri iskanju literature smo uporabili ključne besede in poiskali sorodne knjige, članke, diplomska dela, monografije in ostalo primerno literaturo.

Najbolj pogoste ključne besede po katerih smo izvedli poizvedovanje skozi brskalnik Google učenjak, COBISS, Science Direct, Scopus in dLib. Tabela 1 prikazuje pomembne ključne besede.

Tabela 1. Pomembne ključne besede

Pomembne ključne besede	
Slovensko poimenovanje	Angleško poimenovanje
Vitka organizacija	Lean organization
Komunikacija	Communication
Vodenje	Leadership
Kakovost dela	Quality of work
Vpliv na zaposlene	Impact on employess
Motiviranje	Motivating

S pomočjo navedenih ključnih besed smo poiskali literaturo, ki je zavedena v tabeli 1.

V nadaljevanju smo navedeno literaturo preučili in uporabili v razpravi, ki je prikazana v tabeli 2.

Tabela 2. Seznam literature

Avtor	Naslov
Atkinson & Nicholls (2013)	Demystifying Lean Culture Change' and continuous improvement. Management Services
Bavec (2018)	Zakaj vodjem komunikacija povzroča težave?
Brcar & Lah (2011)	Vloga službe kakovosti v organizaciji
Dimovski, V., Penger, S., Škerlavaj, M., & Žnidaršič, J. (2005)	Učeca se organizacija
Horvat (2008)	Vodenje in uspešnost podjetij
Možina et. al. (2004)	Poslovno komuniciranje
Možina, et. al. (1998)	Poslovno komuniciranje
Tovornik (2018)	Čustva in vodenje v organizaciji
Turk (2009)	Nenehno izboljševanje procesa proizvodnje v podjetju Frigomar
Ucman (2003)	Koncepti in veščine komuniciranja
Ovsenik (2019)	Ali lahko z dobre komunikacijo izboljšamo rezultate podjetja?
Zajc (2021)	NLP
/	Razlika med linearnimi in interaktivni komunikacijskim modeli
Zorman (2017)	Vpliv stila vodenja na komuniciranje in motiviranje

Pri pisanju tega članka smo izhajali tudi iz lastnih izkušenj, predavanj o komunikaciji in izkušenj iz šole vodenja. Udeležili smo se večdnevne delavnice Training komunikacije in nastopanja s Carmen L. Oven. Delavnico je organizirala Ljudska univerza Krško. Na delavnici smo spoznali naslednje tematike:

- učinkovita komunikacija (aktivno poslušanje, asertivna komunikacija, razumevanje drugega, kako izražati različna mnenja),
- kako ravnati v neprijetnih situacijah na delovnem mestu (povratna informacija, javna kritika in reakcija nanjo, kdaj in kako se opravičimo, kako se pogovarjamo ob neprijetnih situacijah, pogovor s težavnimi sodelavci, kako se izreče prošnja),
- kako konstruktivno reševati konflikte (tipične strategije odzivanja na konflikte, preprečevanje konfliktov, zakaj nastajajo, različnost mnenj ni konflikt),
- komunikacija, ki podpira dobre medsebojne odnose (aktivno, empatično poslušanje, soočenje z razdiralnim govorom načelo sodelovanja obeh strani verbalna in neverbalna komunikacija).

Pred kratkim je izbrana organizacija organizirala usposabljanje na tematiko Usposabljanje notranjih mentorjev, ki jo je vodila Helena Zajc. Predstavila nam je hipnozo, kjer gre za

spreminjanje od znotraj na navzven, predstavila kovčing, kjer gre za hitro in učinkovito napredovanje proti želenim ciljem in NLP, ki je danes v svetu ena najbolj cenjenih in iskanih tehnik komuniciranja. Med usposabljanjem nas je popeljala skozi številne praktične primere. Delavnico je popestrila z barvnimi miselnimi vzorci, ki nam jih je po končanem kot gradivo tudi posredovala.

4 Rezultati

4.1 Splošna raziskava

Organizacije se morajo v današnjem času na dinamično stanje na trgu odzvati s povečano prilagodljivostjo proizvodnje in njenih procesov. Učinkovitost in uspešnost prilagajanja pa sta v veliki meri odvisni prav od ljudi, ki proizvodne procese načrtujejo in vodijo. Ključna je hitrost in čas, pri tem pa imamo vlogo učinkovitega sodelovanja, timskega dela in sodobnega pristopa. Proizvodnja zahteva neprekinjeno sodelovanje vseh udeležencev procesa v smeri stalnih izboljšav proizvodnih procesov. S pomočjo uporabe orodij vitkost izboljšajo procese proizvodnje, povečajo kakovost, povečajo učinkovitost proizvodnje in uspešnost poslovanja. Nujno pa je, da v nenehne izboljšave sistematično vključujejo svoje zaposlene in s tem povečajo njihovo zadovoljstvo. Strategija vitkega poslovanja namreč narekuje, da je potrebno ljudi (sodelavce), sisteme, pravila, procese in organiziranost usmeriti v nenehno povečanje vrednosti za kupca.

Z dobro komunikacijo lahko razvijemo dober tim, z dobrimi odnosi, večjo motiviranostjo in fleksibilnostjo. Za slabo komunikacijo niso glavni krivci le slabe kompetence ampak tudi naše osebne lastnosti. Ljudje so motivirani, če so zadovoljni in imajo občutek varnosti.

Vodja mora svojim zaposlenim nuditi to varnost in zaupnost. To lahko naredi z več dejavniki kot npr. lepo besedo, poslušanjem, deljenjem nasvetom... S podajanjem informacij potrebnim za delo na način, da ga zaposleni razume, pa se izogne nevšečnim zadevam in slabem mišljenju oziroma izkušnjam.

Avtor	Naslov
Atkinson & Nicholls (2013)	Velika prednost vitkosti je, da gre za revolucijo skozi evolucijo. Zagotavlja veliko vrednosti za stranke. Temelji na konstantnem in nikoli končanem izboljševanju preko enega najpomembnejših virov – zaposlenih. Tu gre za pragmatičen in fleksibilen koncept. Deluje na principu primerjave trenutnega stanja s končnim stanjem in posledično osredotočenostjo na izboljšave za prihodnost oz. dosego željenega stanja. Pri vitkem vodenju gre za razvoj navdihujoče vizije. Zaposlenim omogoča sprejemanje ukrepov nenehnega izboljševanja, ki so nagrajeni s strani vodstva, ki vodi z zgledom. Velika prednost vitkosti je, da gre za revolucijo skozi evolucijo. Zagotavlja veliko vrednosti za stranke. Temelji na konstantnem in nikoli končanem izboljševanju preko enega najpomembnejših virov – zaposlenih. Tu gre za pragmatičen in fleksibilen koncept. Deluje na principu primerjave trenutnega stanja s končnim stanjem in posledično osredotočenostjo na izboljšave za prihodnost oz. dosego željenega stanja.
Bavec (2018)	Razlogi za slabo komunikacijo so naslednji: 1. Vodje ne osvojijo vodstvene vloge kot svoje primarne organizacijske identitete po prioritetah in pomenu. 2. Pomankanje vodstvenih kompetenc. 3. Osebne lastnosti vodij. Vodstvenih vlog dejansko mnoge vodje ne izvajajo, temveč aktivno izvajajo druge vloge, lahko po navedeni operativi, vezano na stroko in operativne izvedbe. V mnogih procesih vodenja manjkajo tipična vedenja , ki so potrebna v organizaciji.
Brcar & Lah (2011)	Razmere na trgu se iz dneva v dan zaostrejejo in organizacije se morajo sproti prilagajati novim tekmovalnim izzivom. Strmeti je potrebno za dosego čim boljših poslovnih rezultatov in kakovosti. To pa ima pri tem pomembno vlogo – kakovost procesa in kakovost proizvoda, tj. izdelka alo storitve.
Dimovski, V., Penger, S., Škerlavaj, M., & Žnidaršič, J. (2005)	Danes je vodenje ena najpomembnejših tematik na področju menedžmenta . Obsega planiranje za določanje ciljev in načinov, organiziranje, ki določa odgovornosti za izpolnitev nalog in kontroliranje kjer gre za nadzor aktivnosti in izvajanja korekcij . Kdor vodi, hkrati skrbi za oblikovanje vrednot in skupne organizacijske kulture . Odgovoren je za komuniciranje, motiviranje in kadrovske politiko.
Horvat (2008)	Vodenje (angleško Leadership) lahko opredelimo kot eno izmed funkcij menedžmenta . Hkrati pa predstavlja kompleksno in zapleteno zadevo . Vodenje predstavlja umetnost , kar pomeni, da vodja potrebuje osebne sposobnosti. Pripraviti mora ljudi, da si želijo doseči cilje in jih povezati z njihovimi potrebami. Navaja tudi, da je funkcija vodenja pomembna tudi v procesu vodenja. Nujno mora biti dober vodja določene dedne dispozicije. Kljub talentiranosti , ki jo ima, mora vodja znati in imeti ustrezno znanje. Poleg navedenega je ključna tudi vzgoja posameznika. Vsak posameznik ima svojo dominantnost z uveljavlja z agresivnostjo ali kooperativnostjo .
Možina et. al. (2004)	Poslovno komuniciranje je ciljna dejavnost , namenjena doseganju za organizacijo koristnih ciljev .
Možina, et. al. (1998)	Beseda komunicirati izhaja iz latinske besede communicare , kar pomeni razpravljati, vprašati za nasvet oziroma posvetovati se .

»nadaljevanje«

- Tovornik (2018) **Vodenja** je sposobnost usmerjanja sodelavcev z vplivanjem na njihovo obnašanje kot tudi interakcije v in med skupinami za doseganje in uresničitev zastavljenih ciljev. Pri tem razume vplivanje kot vsesplošen izraz, ki zajema številne elemente. **Vodenje** torej predstavlja sposobnost ustvarjanja zaupanja in medsebojne podpore med ljudmi, ki želijo doseči skupne cilje.
- Turk (2009) **Nenehno izboljševanje kakovosti procesov in proizvodov**, povečuje produktivnost in zmanjševanja stroškov. Pri tem so pomembnejša zagotovila za dolgoročen obstoj in rast podjetja na konkurenčnem svetovnem trgu.
- Ucman (2003) Načini komuniciranja so naslednji: **neposredno in posredno** komuniciranje, **vsebinsko in odnosno** komuniciranje, **besedno** ali **verbalno** komuniciranje, **zavestno in nezavedno** komuniciranje, **besedno in nebesedno** komuniciranje ter **enosmerno in dvosmerno** komuniciranje.
- Ovsenik (2019) Ljudje smo večinoma prepričani, da je način, na katerega komuniciramo pravi, in da komuniciramo dobro. Pogosto se pojavlja celo **prepričanje** 'Jaz pač tak sem in pričakujem, da bodo tudi drugi z mano komunicirali na moj način.' Vendar pa tak pristop ni ustrezen. Če želimo biti uspešni, je nujno, da komuniciramo z drugimi na način, ki je ustrezen zanje, da torej govorimo v **njihovem jeziku**. Ustrezen odziv je tisto, po čemer merimo uspešnost komunikacije.
- Slovenska kakovost **Prednosti vitkega podjetja** je teženje k izboljševanju procesov, optimizaciji opreme, zmanjševanju odpada, čim nižjemu izmetu, izboljševanju kakovosti. Vse naj bo narejeno čim bolj enostavno in hitro, pri tem pa ključno vlogo igrajo dobro sodelovanje, timsko delo in sodoben pristop. **Vitka proizvodnja** zahteva neprekinjeno sodelovanje vseh udeležencev procesa v smeri stalnih izboljšav proizvodnih procesov. S pomočjo uporabe **orodij vitkost** izboljšamo procese proizvodnje, povečamo kakovost, povečamo učinkovitost proizvodnje in uspešnost poslovanja. Nujno je, da v nenehne izboljšave sistematično vključimo svoje zaposlene in s tem povečamo tudi njihovo zadovoljstvo.
- Zajc (2021) **NLP** je pot osebnega razvoja, preboja in prebujanja. Z enostavnimi modeli in tehnikami razviješ nove poglede, bolj koristne navade, načine komuniciranja in odločanja ter tako krepiš svoje potenciale in spreminjaš svoje življenje na bolje. In ko se razvijaš sam, pozitivno vplivaš na ljudi okoli sebe. Je pogled na življenje in zaveza sebi, da sta sreča in uspeh tvoja sreča in uspeh pravica in dolžnost. Danes je ena najbolj **cenjenih metodologij komuniciranja**, osebne rasti in poslovne uspešnosti v svetu nasploh, ki temelji na samospoznanju in zaupanju v neomejen potencial vsakega človeka.
- Zorman (2017) **Komuniciranje je proces izmenjave informacij med najmanj dvema osebama**. Vpliv vodje pri komunikaciji je tak, da njim podaja informacije, svetuje in jih uči. Navaja, da je komunikacija ključna za uspešnost podjetja.

4.2 Primer dobre prakse v komunikacija je lean vodja

Pri lean vodji gre za stalno osredotočenost na iskanje dodatne vrednosti oziroma stalnih

izboljšav. Hkrati pa se zaveda, da je potrebno stalno izboljševati in nadgrajevati svoje poslovne prakse, skladno s tem, ali še vedno prinašajo dodano vrednost za deležnike. V nadaljevanju predstavljamo ključne značilnosti lean vodje:

- **Neprestano iskanje popolnosti in stalna radovednost:** Hkrati je učitelj in učenec. Ve tudi, koliko tudi še ne ve in je do tega ponižen, ter ceni znanje drugih ter pomembnost različnosti v timskem delovanju. Okoli sebe imajo raje prvorazredne sodelavce, kar pomeni, da razvijajo nove voditelje in ne samo svoje sledilce. Imajo stalno (samo)izobraževanje ter strokovni in osebni razvoj.
- **Šampion v preprostosti:** zna poenostaviti zakomplicirane stvari: Zaveda se, da so najboljše stvari preproste, pogosto pa so kompleksne in težko razumljive. Zato moramo najprej veliko vedeti o predmetu, ker edino na ta način ga lahko drugim predstavimo preprosto. Hkrati tudi zna predstaviti situacijo v razumljivem jeziku sogovornika oziroma razmisli, koliko sogovornik o tem ve, kaj ga s tem v zvezi zanima ... in temu prilagodi vsebino in način svoje komunikacije.
- **Živeti GEMBO (t.i. Walk the talk – Management by walking around):** Prisoten je med sodelavci. Zaveda se da so ljudje bitja, ki za svoje uspešno delovanje, potrebujemo povratne informacije. Pomembno je živeti tisto, kar vodja govori, s tem pridobi kredibilnost v očeh sodelavcev (spoštuje svoje obljube, raje obljubi manj in več izvede, dela, kar govori).

Zaposleni, ki prejmejo negativno povratno informacijo so še vedno 20x bolj zavzeti, kot zaposleni, ki ne dobijo nobene povratne informacije. Njegova povratna informacija je usmerjena v izboljševanje sedanosti in prihodnosti.

Avtentičen – zgleden – spoštljiv + služiti drugim + kovčing /razvoj drugih: Predvsem zna opaziti sedanji in bodoči potencial zaposlenega. Zaveda se, da je njegov uspeh odvisen od uspeha njegovega tima, zato naredi vse za to, da svojim sodelavcem zagotovi kar najboljše pogoje za uspešno delovanje (in pri tem pozabi na svoj ego). Hkrati tudi razvija cono udobja, ki tako postane cona suverenosti (od vodje in od zaposlenega).

Lean vodja je vodja, ki vodi s pravo mero dominantnosti. V tabeli št. 4 so prikazane prednosti in slabosti, ki so bile predstavljene na delavnicah, katerih smo se udeležili.

Tabela 4. Prednosti in slabosti lean vodje

PREDNOSTI	SLABOSTI
------------------	-----------------

Enostavnejši postopki dela zaradi večjega poudarka na dajanju ključnih informacij.	Manjša količina informacij lahko zaposlene prestraši oz. imajo primanjkljaj v pomanjkanju znanja.
Boljše, kvalitetnejše, hitrejše odločitve vodstva zaradi dobrih informacij.	Napačno razumevanje informacij, posledično delovni nalog in zadolžitve neustrezno opravljene.
Pozitivno vplivanje na hitrost celotnega delovnega procesa organizacije, posledica so zadovoljni porabniki oz. kupci.	Pomanjkanje telesnih stikov med vodjo in zaposlenimi (posebno izpostavljamo čas epidemije Covid-a 19).
Hitro reševanje neskladnosti in težav.	Ponavljajoče napake.

Imamo tudi predloge za spremembe. Ključen je cilj sodelovanja vseh zaposlenih v organizaciji (npr. oblikovanje delavnic na katerih se ustvarja in razmišlja kako nekaj narediti hitreje, bolje in ceneje). Pomembna so tudi redna izobraževanja, ki se izvajajo zunaj in znotraj organizacije na tematiko izboljšanja komunikacije in dobra baza podatkov glede preteklih nastalih napak, neskladij, napačnih informacij in predvidevanj (katalog napak, ki nam nudi vpogled v izkušnje).

Kot primer dobre prakse bi izpostavili uporabo korektivnega programa, programa, kjer se vpišejo in zabeležijo neskladnosti. Za urejanje tega programa je potrebno imeti odgovorno osebo. Ko nepravilnost zabeležiš je smiselno dodeliti zadolžitev na službo in osebo, katera to področje pokriva. Hkrati se določi rok za odpravo omenjene nepravilnosti ter polja za komentiranje vsake točke oz. mnenj, dopolnitev, katere smo naredili.

5 Zaključek

Komunikacija je ena najpomembnejših veščin vodenja. Pozitivno vpliva na dobro delovno okolje, kakovost izvedenega dela in motiviranost zaposlenih. Motivacija je ključna za zaposlenega. Hkrati je vodja odgovoren in zgled za učinkovito komunikacijo. Pomembno je, da izločijo nepomembne informacije in osredotočijo na podrobno razlago pomembnega oziroma zadolžitve, ki jih ima zaposleni v (vitki) organizaciji. Pri zaposlenih s pravilno komunikacijo pride do večje motiviranosti pri delu, boljšega odnosa do dela in večjega spoštovanja med sabo. Vodja lahko s pravilno komunikacijo ustvari zaupanje, pravilno predajanje in deljenje dela, hkrati pa tudi sprejemal predloge, pobude in celo kritike zaposlenih.

Po našem mnenju je epidemija COVID-a 19 bila ključna, kjer se je izkazalo sodelovanje vodje ter zaposlenega predvsem pri delu od doma. Temeljiti je morala na komunikaciji in uspešnem zaključku zadolžitev in nalog v prid izbrane organizacije.

V raziskovalni nalogi smo raziskovali komuniciranje in tehnike, vodje do zaposlenega v vitki organizaciji. Kot primer dobre prakse v komunikaciji smo izpostavili lean vodjo ter

primere iz lastnih izkušenj, kjer smo se srečali s dvema kovč trenerkama.

Ustrezna komunikacija je učinkovita metoda za razvoj dobrih praks, hkrati pa organizacijam predstavlja obširen bazen kadra z visokim potencialom. Komunikacija vpliva na vodenje, ki je ena izmed temeljnih funkcij menedžmenta.

Omejitve raziskave je temeljila na lastni izkušnji in izbrani organizaciji, kjer smo bili zaposleni. Smiselno bi bilo preučiti zaposlene iz različnih organizacij ter primerjati izkušnje komuniciranja. Potrebno bi bilo tudi še dodatne tehnike komuniciranja ter izvesti anketni vprašalnik zaposlenih in vodij.

Članek je izdelan kot del obveznosti za potrebe študijskega programa Fakultete za organizacijske študije v Novem mestu.

Reference

1. Zorman, A., H. (2017). *Vpliv stila vodenja na na komuniciranje in motiviranje* (Diplomsko delo). Pridobljeno na <https://core.ac.uk/download/pdf/129399372.pdf>
2. Atkinson, P., & Nicholls, L. (2013). *Demystifying Lean Culture Change' and continuous improvement. Management Services*, 57(3), 10–15. Pridobljeno na <http://content.ebscohost.com.eviri.ook.sik.si/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=90521885&S=R&D=buh&EbscoContent=dGJyMNHr7ESeqLQ4v%2BbwOLCmr02eprdSsa64SLWWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGqt02zrrBKuePfgex44Dt6fIA>
3. Bavec M. (2018). »Zakaj vodjem komunikacija povzroča težave«. Pridobljeno na <https://www.transformacija.com/zakaj-vodjem-komunikacija-z-zaposlenimi-pogosto-povzroca-tezave/>
4. Brcar, F., & Lah, S. (2011). *Vloga službe kakovost v organizacijah. Organizacija*, 44(6), 258–266. Kranj: Založba moderna organizacija.
5. Dimovski, V., Penger, S., Škerlavaj, M., & Žnidaršič, J. (2005). *Učēca se organizacija: ustvarite podjetje znanja*. Ljubljana. GV Založba.
6. Horvat, S. (2008). *Vodenje in uspešnost podjetij*. Kranj. (Diplomsko delo). Pridobljeno na https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/hrovat_sabina-vodenje_in_uspesnost_podjetij_1.pdf
7. Možina S. et al. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Založba Obzorja.
8. Možina, S., et al. (2004). *Poslovno komuniciranje: Evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.
9. *NLP- nevrolingvistično programiranje*. (2021). »pridobljeno« <https://www.helenazajc.si/nlp>
10. Ovsenik, T. (2018). *Ali lahko z dobro komunikacijo izboljšamo rezultate podjetja?* Pridobljeno na <https://transformacija.com/ali-lahko-z-dobro-komunikacijo-izboljsamo-rezultate-podjetja/>
11. *Razlika med linearnimi in interaktivnimi komunikacijskimi modeli*. (2022). »pridobljeno« <https://sl.acevante.com/la-diferencia-entre-modelos-de-comunicacion-lineal-e-interactiva>
12. Slovenska kakovost. *Vitka organizacija* (2022). »pridobljeno« <http://slovenska-kakovost.si/storitve/vitka-organizacija/>
13. SSKJ *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. »pridobljeno«

- <https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=komunikacija>
<https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=motivacija>
14. Tovornik, S. (2018). *Čustva in vodenje v organizaciji*. (Diplomsko delo). »pridobljeno«
<https://repositorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=115361&lang=slv>
15. Turk, S. (2009). *Nenehno izboljševanje procesa proizvodnje v podjetju Frigomar*. Društvo Slovenska akademija za menedžment. »pridobljeno«
<http://www.dlib.si/preview/URN:NBN:SI:DOC-A4PFPXUO/530cacea-3337-47fa-803f0a13c3fbb936>
16. Uzman, I. *Koncepti in veščine komuniciranja*, (2003). Novo mesto. »pridobljeno«
<https://www.leila.si/dokumenti/kom.pdf>

Mateja Tomažin je diplomirala na Fakulteti za kemijo in kemijsko tehnologijo, Univerze v Ljubljani. Trenutno je zaposlena v elektro industriji. Na Fakulteti za organizacijske študije v Novem mestu nadaljuje podiplomski študij Menedžment kakovosti.

Abstract:

Improving Communication in Running a Lean Organization

Research Question (RQ): How can proper or effective communication of a leader affect employees of a slender organisation?

Purpose: The purpose of the research is to determine what leaders can do in communicating to the chosen goal. We are exploring what good communication between the employee and the manager means and the way we communicate. A key objective of a lean organization is to better track perfection, which is difficult to provide. All participants must strive to improve processes, optimise equipment and improve quality.

Method: We used a quantitative method, we came from known sources. We also used our own experience from the organization as an employee as well as a leader and lectures outside and in the selected organization.

Results: The results of the survey show that the leader is largely responsible for good and effective communication. With proper communication, it gives an example to employees, better understanding and, consequently, greater quality of work and motivation. Communication in an organization is one of the most important things that contributes to a good working environment.

Organization: The organization would be better connected and uniform with real communication, while also increasing the quality of work. Tracking in the market may increase the flexibility and speed of product production. Employees, however, would still be motivated to work.

Society: Aspects of the social dimension of the quality of communication and leanness are based on proper communication. With proper communication, it can create confidence, proper handing over and sharing of work, while also maintaining suggestions, initiatives and even criticism from employees. The focus on leanness is that everything is done as easily and quickly as possible. Cooperation, teamwork and approach play a key role in this. At the same time, the quality, efficiency and performance of the company are increased.

Originality: Research shows that communication has a very high importance in leadership. With the desire to run a slender company that is flexible and successful, the manager must focus on important information, while providing sufficient information about the work.

Limitations/Future Research: For a broader view of the impact of communication in leadership, we should survey both managers and employees. At the same time, it would make

sense to examine several organisations and literature.

Keywords: lean organization, communication, leadership, impact on employees, motivation, quality of work.

Copyright (c) Mateja TOMAŽIN



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Izboljšanje kakovosti modela prodajne funkcije – spletno bančništvo

Denis Janc

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 5, 8000 Novo mesto,
Slovenija
denis.janc@fos-unm.si

Katarina Grozina*

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 5, 8000 Novo mesto,
Slovenija
katarina.grozina@fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kako banke izboljšajo prodajo oziroma razširijo storitve? Ugotoviti želimo ali imajo starejši drugačen pogled na spletno bančništvo kot mlajši? Ali starejši ne vidijo prihodnosti v spletnem bančništvu?

Namen: Namen raziskave je raziskati kateri način prodaje/storitve v bančništvu najbolj vpliva na kupce. Analizirati kako na različne generacije vpliva uporabo spletnega bančništva.

Metoda: V raziskavi je uporabljena kvantitativna analiza - izvedli smo spletno anketo z aplikacijo 1KA.

Rezultati: Ugotovili smo, da je v prodaji v bančništvu najboljša opcija spletno bančništvo. Ugotovili smo, da prihodnost v spletnem bančništvu vidijo tudi starejši. Med starejšimi in mlajšimi anketiranci ni bilo bistvenega odstopanja v analizi rezultatov ankete.

Organizacija: Če bi organizacija upoštevala rezultate in se prilagodila temu bi bila to pridobitev za organizacijo.

Družba: Spletno bančništvo je prednost za družbo, saj do svoje finančne slike dostopamo kjerkoli in kadarkoli.

Originalnost: Raziskava je originalna in prva take vrste za spletno banko.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Izvedba ankete je bila na manjšem številu anketiranci v eni regiji. Nadaljnjo raziskavo lahko razširimo na več anketirancev v različnih regijah in tako pridobimo bolj reprezentativen vzorec.

Ključne besede: spletno bančništvo, prodajna funkcija, starejši, mlajši, komitenti, anketa, analiza, prodaja.

1 Uvod

Razvoj družbe se spreminja, se razvija in s tem posledično se ukinja način življenja, ki smo ga poznali zadnjem pol stoletju. Z vse večjim razvojem družbe na vseh področjih, postajajo načini klasični načini oglaševanja, komuniciranja in izvajanja vseh vrst storitev preteklost. Zamenjujejo jih nove, sodobnejše poti. Ena izmed novih, vse bolj sodobnih poti je uporaba interneta in na veljavi pridobiva vse bolj spletno oglaševanje, spletno komuniciranja, spletno kupovanja izdelkov in tudi spletno bančništvo.

V sodobnem svetu je potrošnja vidna praktično na vsakem koraku, kajti z različnimi plačilnimi sredstvi poslujemo praktično vsaki dan. Opravimo nakup osnovnih življenjskih dobrin, različnih storitev ali pa za nakup večje potrošnje. Ker pa je čas v današnjem svetu zelo pomemben dejavnik se na področju potrošnje čedalje več uporablja tako imenovano spletno bančništvo.

Spletno bančništvo nam je prineslo velik napredek, iz več zornih kotov. Pridobimo na času, kajti kadarkoli dostopamo do finančnega računa. Za fizične uporabnike spletne banke v nadaljevanju komitente je uporaba spletne banke bistveno cenejša kot pa fizična uporaba bank. Privarčujejo pri transportu do same banke in tudi storitve so preko spleta bistveno cenejše.

Da so se banke odločile za spletno poslovanje oziroma spletno bančništvo pa je vzrok v modelu prodajne funkcije. Kajti morali so se prilagoditi času in nenehnim spremembam na trgu. Tako, kot so trgovine prešle na spletno prodajo, so banke prešle na spletno poslovanje.

Namen je analizirati kako na različne generacije vpliva uporabo spletnega bančništva.

Cilj članka je na podlagi ankete potrditi ali ovreči zastavljeni hipotezi o bančništvu.

2 Teoretična izhodišča

V svetu je veliko novosti in neprestanega spreminjanja. Skozi desetletja so se pojavljale nove tehnologije, ki so izboljšale kakovost življenja posameznika.

Rast in dvig interneta je eden najbolj pogostih primerjav za razlago pojma globalizacija. V informacijski dobi in vse bolj pomembnem elektronskem poslovanju je ravno oglaševanje na spletu eden izmed najbolj pomembnih dejavnikov za pospeševanje rasti podjetja in širjenje medosebnih odnosov. (Priya, 2019)

Oglaševanje na spletu je postopek, kjer se prikazuje promocijsko gradivo, oglasi na različnih spletnih platformah, kot so lahko družbeni mediji, iskalniki, spletna mesta in katero koli drugo spletno mesto, do katerega je mogoče dostopati digitalno. Oglasi so lahko v slikovni, tekstovni ali video obliki. (Spletnik, 2021)

Danes smo v vsakem trenutku dneva oddani s sporočil, tako preko interneta, televizije ali pa radia. Največji oglaševalec je internet, kot so družabna omrežja, spletno oglaševanje in trženje preko e-pošte. Izstopati in priti do izreza v tako velikem svetovnem spletu je vsak dan težje. Stvari pa dodatno poslabša nenehno spreminjanje pravil, zlasti v družabnem omrežju in v prostoru za optimizacijo iskalnikov. Največja akterja, ki nenehno spreminjata pravila, sta Facebook in Google (Gunelius, 2018).

Če želimo ustrezno oblikovati celovit komunikacijski program moramo postaviti naslednje kriterije: določitev ciljnega občinstva, opredelitev ciljev komuniciranja, oblikovanje sporočila, izbiranje komunikacijskih kanalov, določitev celotnega proračuna za oglaševanje, izbira promocijskega spleta, merjenje učinkovitosti promocije, organiziranje in upravljanje marketinške komunikacije. (Završnik & Mumel, 2003, str. 13-31)

Romanopisec Robert Louis Stevenson je nekoč dejal »Vsakdo živo od tega, da nekaj prodaja«. To seveda drži, kajti prodajo zasledimo v najrazličnejših oblikah na vsakem koraku, pa naj bo to formalno v podjetju ali neformalno na tržnici ali ulici. (Hair, Anderson, Metha & Babin, 2010, str. 91)

Mnogi mislijo, da je trženje smo prodajanje in oglaševanje, vendar je trženje mnogo več. Trženje definiramo kot proces, s katerim podjetja ustvarjajo vrednost za kupce. Če tržniki razumejo kupčeve potrebe, razvijejo izdelke, ki zagotavljajo višjo vrednost za kupca, jim določijo pravo ceno, distribucijo in jih uspešno promovira, potem se bodo ti produkti z lahkoto prodali. (Kotler & Armstrong, 2010, str. 29)

Obstaja vrsta opredelitev trženja, katerega najenostavneje definiramo kot družbeni in managerski proces. Iz družbene opredelitve trženja izhaja, da je to proces, s katerim posamezniki in skupine dobijo to, kar potrebujejo in želijo tako, da ustvarijo, ponudijo in z drugimi izmenjujejo izdelke in storitve, ki imajo vrednost. Managerska opredelitev trženja je opisana kot umetnost prodajanja izdelkov (Kotler, 2004, str. 8-9). Osebe v trženju pogosto niso v stiku s kupci, vendar za oglaševanje zapravijo preveč sredstev in so za končne prodajne rezultate odgovorni le v manjšini (Lee & Scott, 2015, str. 43-44).

Prodaja(nje) pa je ponujanje uporabnih vrednosti različnih pojavnih oblik izdelkov strankam in hkrati povpraševanje po protivrednostih, ki jih stranke ponujajo v zameno. (Snoj & Iršič, 2017, str. 5)

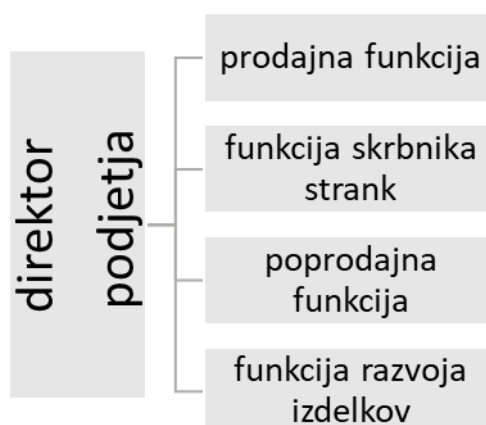
Prodaja danes ne pomeni več samo prodajanje izdelkov in storitev, temveč mora izdelke zadovoljiti tako potrebe, kot želje in zahteve kupca. (Šenk-Ileršič, 2010, str. 9)

Kljub različnim menjanjem, da trženje ni prodaja, mora oddelek trženja dobro pripraviti teren za prodajo, spodbuditi dober ugled podjetja in zaposlenih, prodaja pa je tista, ki mora znati pravilno zaključiti posel, kar se kaže v merljivih rezultatih. Končni prodajni uspeh je tako odvisen od prepletenosti in sodelovanja obeh področij. (Triller, 2014, str. 1)

Organizirana struktura prodaje je orodje vodstva za uresničevanje strategij. Prilagojena naj bi bila razmeram poslovanja. Podjetja, ki želijo najbolje doseči visoko zadovoljstvo strank, morajo svoje prodajno osebje organizirati tako, da stranke dobijo to, kar in kadar želijo in na načine, ki so zanje najbolj primerni. (Tanner, Honeycutt & Erffmeyer, 2009, str. 134)

Prodajni managerji morajo določiti, koliko prodajnega osebja potrebujejo, da lahko zadovoljijo obstoječe in potencialne nove stranke. Ekonomisti menijo, da bi morala podjetja zaposlovati prodajalce, dokler so prihodki tega početja večji od stroškov. V večini podjetij prodajno osebje prodaja celotni proizvodni asortima. (Ribič, 2017, str 19)

Organiziranost prodaje po kupcih je značilna za podjetja, kjer je prodaja posameznim kupcem velika, specifična in prilagojena njihovim potrebam in zahtevam. Organiziranost prodaje po funkcijah (dejavnostih) prodaje je primerna za večja podjetja, manjše število izdelkov in podjetja, ki proizvajajo pretežno homogene in standardne proizvode. Slika 1. prikazuje organiziranost prodaje po funkcijah, kjer je prodajna funkcija ločena od funkcije skrbnika strank, poprodajne funkcije in funkcije razvoja izdelkov. Prodajalci so znotraj vsake funkcije ločeni glede na naloge, ki jih opravljajo. (Grlica, 2010, str. 22)



Slika 1. Organiziranost prodaje po funkcijah

Povzeto in prirejeno po *Snoj B. Management prodaje, zbrano gradivo 2005, str. 170, prikaz 5-8.*

Funkcija vodenja je ena izmed bistvenih pri celotnem procesu managementa prodajnega osebja, saj je od njene izvedbe v veliki meri odvisno ali bodo v procesu delovale tudi ostale funkcije. (Ribič, 2017, str. 21-22)

Računalnik je bil zagotovo izdelek, ki je prinesel ogromen napredek v kakovosti življenja posameznika. S tem pa je prinesel tudi nove možnosti za razvoj. S pojavom interneta se je pa odprlo okno v svet, pojavilo se je neomejeno novih stvari, novih premikov na različne način, od oglaševanja, komuniciranja, trženja in pojavilo se je tudi elektronsko oziroma spletno bančništvo.

Ljudje nimajo časa za obisk bančnega okenca in čakanje v dolgih vrstah, zato od bančnih storitev, ki jih banke ponujajo na ta način, pričakujejo visoko kakovost. Z banko bodo komitenti poslovali elektronsko le v primeru, če bo le-ta poskrbela za varno poslovanje. Banka mora poskrbeti za primerno programsko in strojno opremo, ki zaščiti komitenta pred nepooblaščenim dostopom do podatkov in izvajanjem različnih transakcij. (Vrešak, 1997, str. 61)

Spletno bančništvo je danes prisotno v vseh bankah. Kaj nam spletno bančništvo omogoča, je seveda odvisno od banke. Namen je v tem, da lahko preko interneta, enostavno, varno, hitro in predvsem kadarkoli opravljamo skoraj vse bančne storitve. Pri tem uporabljamo računalnik, prenosnik, tablico ali pametni telefon in to lahko od koderkoli. Vendar pri spletnem bančništvu je potrebno biti previden tako kot smo tudi sicer pri vseh zadevah, v katerih je v igri naš denar. (Portoval, 2018)

Elektronsko poslovanje lahko označimo kot katero koli obliko poslovanja, kjer delujemo elektronsko namesto, da bi poslovali fizično. Rečemo lahko, da smo z elektronskim poslovanjem ukinili fizični stik med osebami. V drugi polovici devetdesetih let se je začel razcvet elektronskega poslovanja. Uporaba računalnikov se je razširila na različna področja poslovanja in internet je močno znižal stroške izmenjave podatkov na različnih področjih. Tehnologija je postala cenejša in je omogočila preprostejšo komunikacijo. Pred tem so elektronsko poslovanje uporabljala le velika podjetja, ki so si lahko privoščila najem telekomunikacijske infrastrukture in zato usposobljenega kadra. Bančni sektor je bil prvi, ki je sprejel elektronsko bančništvo in ob tem so postavili standarde glede varne elektronske izmenjave poslovnih podatkov. Varnost je v bančnem sektorju ključna komponenta poslovanja (Gradišar, Jaklič, Damij & Baloh, 2005, str. 138-139).

Spletno bančništvo (angl. Online banking ali internet banking) spada v ožjem smislu pod elektronsko bančništvo (angl. Electronic banking), v širšem smislu pa pod elektronsko poslovanje (angl. Electronic commerce ali electronic business). Sestavine elektronskega poslovanja so: elektronska izmenjava podatkov, skoraj neomejene vsebine poslovanja in glavne tri skupine udeležencev so: podjetja, država in posamezniki. (Toplišek, 1998, str. 4)

Spletno bančništvo lahko opredelimo kot opravljanje transakcij preko spleta. Pri tem lahko ločimo poslovanje za fizične in pravne osebe. Veliko več transakcij se opravi med podjetji, zato dajejo banke temu načinu poslovanja večji poudarek. Banke ponujajo ločene aplikacije za fizične osebe in za pravne osebe. (Groznik, Trkman & Lindič, 2009, str. 60)

Security First Network Bank iz Amerike je bila prva banka na svetu, ki je omogočila spletno bančništvo. Banka se je srečala z veliko težavami glede bančne zakonodaje. Oktobra leta 1995 je banka prvič zaživela na spletu. Največji poudarek je bil na varnosti, ker poslovanje preko interneta ni vzbujalo zaupanje uporabnikov. (Kalkota & Whinston, 1997, str. 201-202)

Spletno bančništvo v hitrem tempu življenja postaja vse bolj priljubljeno, zaradi številnih prednosti, ki jih ima. Samemu uporabniku omogoča, da hitreje opravi bančne storitve, kjer

koli in kadar koli. Storitve so načeloma tudi cenejše. Ni potrebno čakati v vrsti za bančnim okencem. Uporabniku omogoča različne ponudbe, ki jo lahko izbere kar preko spleta. Banke so tudi podpornice spletnega bančništva, ker se strošek posamezne transakcije bistveno znižajo. V Sloveniji so se pojavili številni ponudniki spletnih bank. Predvsem gre za obstoječe večje banke.

Pri poslovanju se banke srečujejo z težavo, da spletno banko uporabljajo predvsem mladi in zaposleni komitenti. Izziv jim je pridobiti starejše komitente oziroma upokojujence. Določena težava pa je tudi varnostni vidik samega poslovanja.

Teller Vision (2002) meni, da so prednosti spletnega bančništva naslednje:

- možnost izkoriščanja potencialnega trga internetnih uporabnikov, ki se nenehno povečujejo,
- znižanje stroškov poslovanja za banko in za uporabnika,
- enostavnejša in hitrejša uporaba bančnih storitev,
- večja fleksibilnost.

Teller Vision (2002) meni, da so prednosti spletnega bančništva naslednje:

- največji problem je varnost,
- starejši ljudje neradi uporabljajo spletno bančništvo,
- ni osebnega stika z udeleženci,
- visoki so stroški vpeljave elektronskega bančništva in učenje zaposlenih,
- tehnične težave, ki se lahko pojavijo pri spletnem bančništvu.

Za varnost elektronskega bančništva se poskrbi tako, da se podatki naredijo tajni in berljivi le tistemu, kateremu so namenjeni. To dosežemo s šifriranjem podatkov na strani pošiljatelja in z dešifriranjem na strani naslovnika. Vsak komitent posebej in banka imata za šifriranje in dešifriranje podatkov dva ključa: javni in zasebni ključ. Zasebne ključe je potrebno varovati, javni pa morajo biti dostopni vsem. Javni ključ se uporablja za šifriranje podatkov, zasebni pa za dešifriranje. (Wikipedija, 2022)

Na podlagi prebrane literature v teoretičnem delu smo si zastavili hipoteze, katere bomo v nadaljevanju potrditi ali zavrnili:

- HIPOTEZA 1: Starejši imajo drugačen pogled na uporabe spletne banke, kot mlajši.
- HIPOTEZA 2: Starejši ne vidijo prihodnost v spletni banki.

Banke se zavedajo, da je spletno poslovanje prihodnost. Saj ima danes praktično vsak pametni telefon in preko njega kadarkoli dostopa do njihovih storitev. Tudi iz vidika stroškov gre za optimizacijo. To pa vidimo tudi v praksi, kajti večina bank v Sloveniji zapira manjše poslovalnice in s tem tudi dodatno privarčuje stroške.

3 Metoda

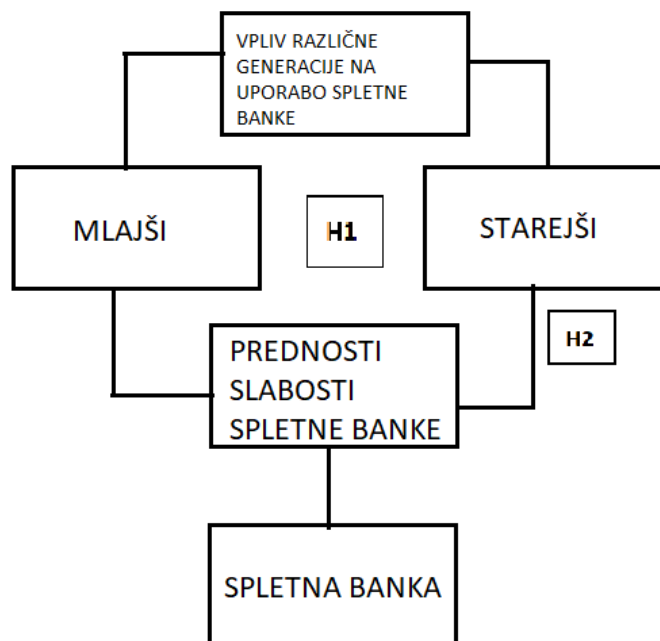
Kvantitativna metoda je raziskovanje, ki uporablja kvantitativne metode zbiranja podatkov in kasnejše analize le teh. V našem primeru smo uporabili anketo, ki smo jo izvedli v spletni aplikaciji 1KA. V Anketi je sodelovalo 14 oseb. Vseh 14 oseb je v celoti odgovorilo na vsa vprašanja.

Anketa je bila sestavljena iz štirih tipov vprašanj. Vprašanje V1 se je nanašalo, če anketiranec uporablja spletno banko.

Vprašanja (V2-V6) pa so naslednja:

- V2: Seznanjenost z uporabnostjo spletne banke.
- V3: Pogostost uporabe spletne banke.
- V4: Izkoristek spletne banke.
- V5: Naklonjenost klasični ali spletni banki.
- V6: Prihodnost bančništva.

Slika 2. nam prikazuje model raziskave.



Slika 2. Model raziskave

4 Rezultati

4.1 Analiza podatkov

Zbrane podatke v anketi smo uredili in jih statistično obdelali.

Zanesljivost in veljavnost podatkov je zaradi omejenega števila anketirancev zgolj informativne narave.

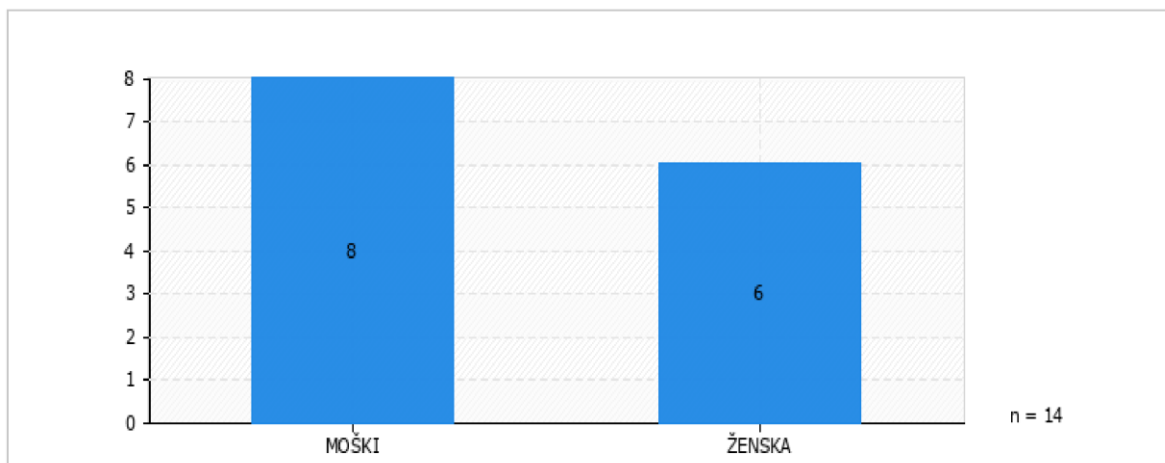
Število sodelujočih v raziskavi je bilo 14 (N=14). Razmerje med moškim in ženskim spolom je naslednje (to je razvidno iz slike 3.):

- moški: 57 %,
- ženske: 43 %.

V anketi so sodelovali mlajši (20-60 let) in starejši (61-80+ let). Razmerje na starost je naslednje (to je razvidno iz slike 4):

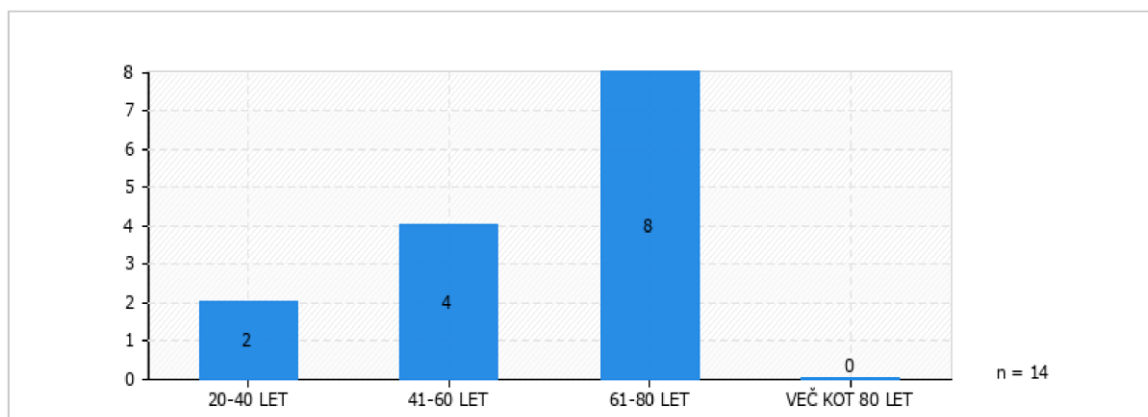
- mlajši: 43 %,
- starejši: 57 %.

Na sliki 3 smo prikazali število anketirancev glede na spol.



Slika 3. Število anketirancev glede na spol

Na sliki 4. smo prikazali strukturo anketirancev glede na starost.



Slika 4. Število anketirancev glede na starost.

Tabela 1. prikazuje obdelane podatke, ki smo jih zbrali z anketo. Demografska vprašanja so se nanašala na spol in starostno strukturo.

Tabela 1. Podatki

SPOL	STAROST	V1	V2	V3	V4	V5	V6
moški	61-80	DA	4	4	3	1	1
moški	61-80	DA	2	2	2	2	2
moški	61-80	NE	1	1	1	2	2
moški	61-80	DA	2	2	2	2	2
ženski	61-80	DA	5	4	3	2	1
ženski	61-80	DA	5	4	3	1	1
moški	41-60	DA	5	3	3	1	1
moški	41-60	DA	5	5	4	1	1
ženski	61-80	DA	5	4	4	1	1
ženski	20-40	DA	3	5	3	1	1
moški	41-60	DA	5	4	3	1	1
moški	61-80	DA	5	5	3	1	1
ženski	41-60	DA	2	3	3	1	1
ženski	20-40	DA	5	5	5	1	1

4.2 Hipoteza 1

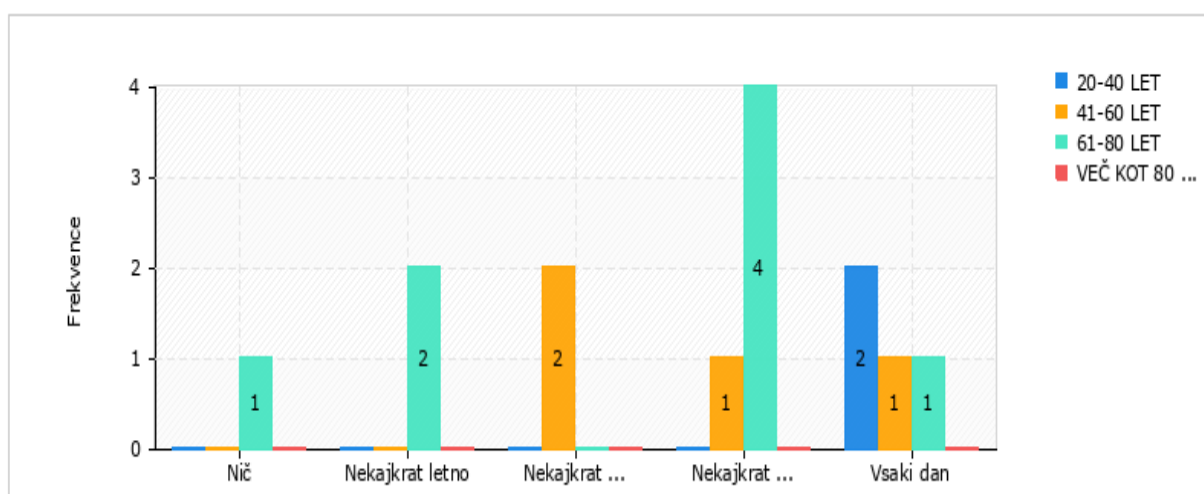
V tabeli 2. so prikazani odgovori ankete glede na trditev o pogostosti uporabe spletne banke glede na starost (vprašanje V3: Pogostost uporabe spletne banke).

Tabela 2. Podatki

Vprašanje	Pogostost uporabe spletne banke			
	mlajši		starejši	
	N	N[%]	N	N[%]
1	0	0	1	12,5
2	0	0	2	25
3	2	33	0	0
4	1	17	4	50
5	3	50	1	12,5

Opomba: za odgovor velja: 1- nič, 5- vsaki dan

Diagram odgovorov je prikazan na sliki 5., prikazuje pa odgovore pri vprašanju V3 glede na pogostost uporabe spletne banke.



Slika 5. Diagram odgovorov v povezavi z V3

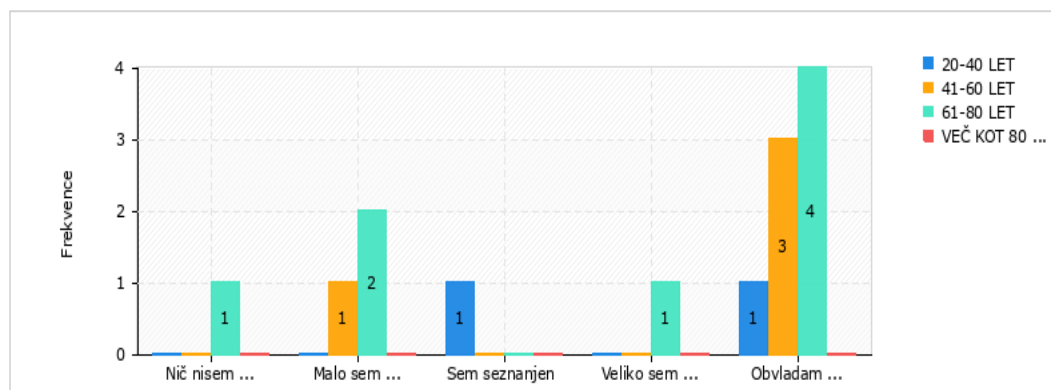
V tabeli 3. so prikazani odgovori ankete, glede na trditev o izkoristku spletne banke glede na starost (vprašanje V4: Izkoristek spletne banke).

Tabela 3. Podatki

Vprašanje	Izkoristek spletne banke			
	mlajši		starejši	
	N	N[%]	N	N[%]
1	0	0	1	12,5
2	1	17	2	25
3	1	17	0	0
4	0	0	1	12,5
5	4	66	4	50

Opomba: za odgovor velja: 1- nič ne izkoristim, 5- obvladam uporabo spletne banke

Diagram odgovorov je prikazan na sliki 6., prikazuje pa odgovore pri vprašanju V4 glede na izkoristek spletne banke.



Slika 6. Diagram odgovorov v povezavi z V4

4.3 Hipoteza 2

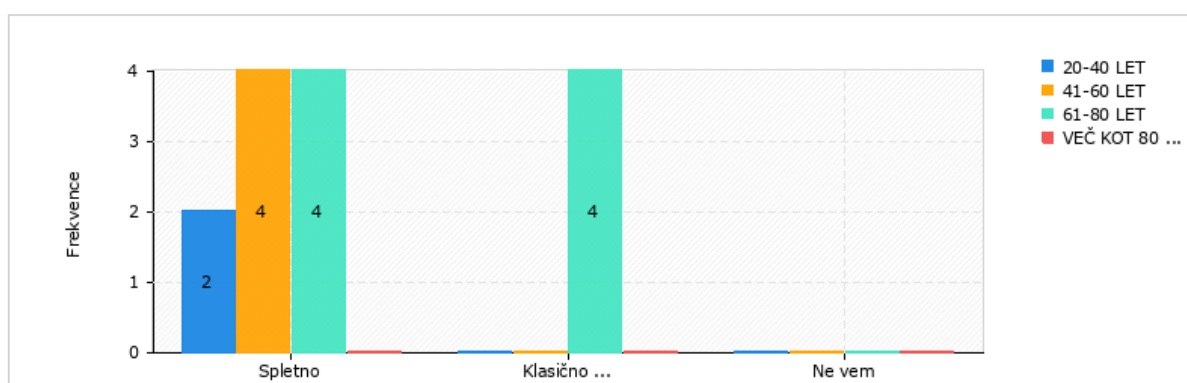
V tabeli 4 so prikazani odgovori ankete glede na trditev o naklonjenosti klasični ali spletni banki glede na starost (vprašanje V5: Naklonjenost klasični ali spletni banki).

Tabela 4. Podatki

Vprašanje	Naklonjenost klasični ali spletni banki			
	mlajši		starejši	
	N	N[%]	N	N[%]
1	6	100	4	50
2	0	0	4	50
3	0	0	0	0

Opomba. Za odgovor velja: 1- spletno, 2-klasično in 3-ne vem

Diagram odgovorov je prikazan na sliki 7., prikazuje pa odgovore pri vprašanju V5 glede na naklonjenost klasični ali spletni banki.



Slika 7. Diagram odgovorov v povezavi z V5

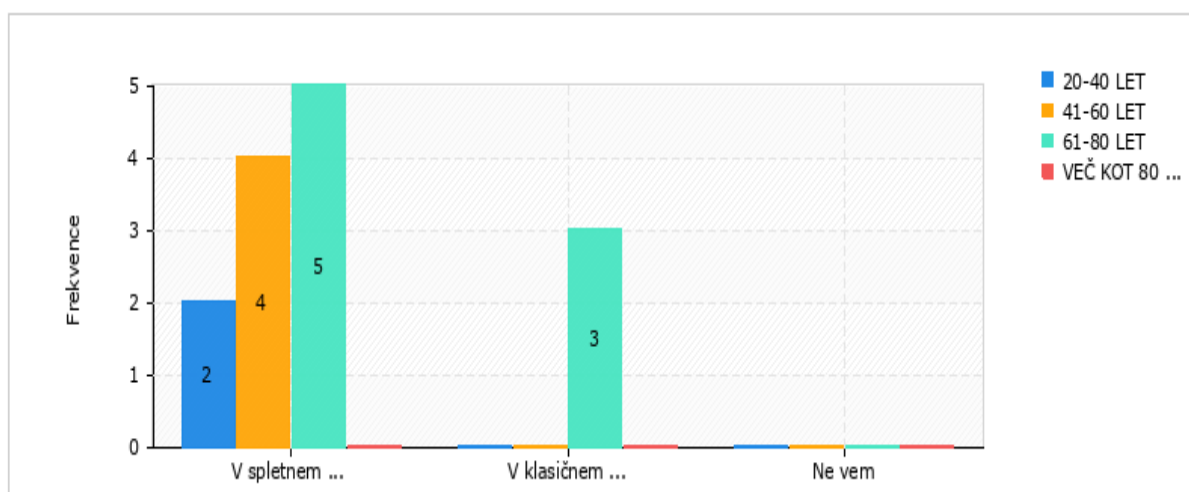
V tabeli 5. so prikazani odgovori ankete glede na trditev o prihodnosti bančništva glede na starost (vprašanje V6: Prihodnost bančništva).

Tabela 5. Podatki

Vprašanje	Prihodnost bančništva			
	mlajši		starejši	
	N	N[%]	N	N[%]
1	6	100	5	62,5
2	0	0	3	37,5
3	0	0	0	0

Opomba: za odgovor velja: 1- v spletnem poslovanju, 2- v klasičnem poslovanju in 3-ne vem

Diagram odgovorov je prikazan na sliki 8., prikazuje pa odgovore pri vprašanju V6 glede na prihodnost bančništva.



Slika 8. Diagram odgovorov v povezavi z V6

5 Razprava

5.1 Hipoteza 1

HIPOTEZA 1: starejši imajo drugačen pogled na uporabe spletne banke, kot mlajši.

Analiza je pokazala, da imajo starejši in mlajši podoben pogled na uporabo spletne banke.

Po analizi V3 (kako pogosto uporabljajo spletno banko) je bil odgovor zelo izenačen, kajti tako mlajši kot starejši so odgovorili, da vsaki dan uporabljajo spletno banko (mlajši 67 %, starejši 62,5 %). To je razvidno iz tabele 3. in iz slike 6..

Po analizi V4 (izkoristek potenciala spletne banke) je bil odgovor tudi zelo izenačen. Da izkoristijo v celoti oziroma, da obvladajo uporabo spletne banke so odgovorili mlajši 66 % in starejši 62 %. To je razvidno iz tabele 4. in iz slike 7.

H1 je ovržena. Po vsej verjetnosti je temu tako, ker je bil vzet nereprezentativni vzorec med starejšo populacijo, kajti anketo je bila poslana bivšim direktorjem večjih podjetji, ki so sedaj v pokoju. Ti pa so že v delovni dobi vsakodnevno koristili spletno banko. Dejstvo je, da je digitalizacija prisotna že zadnjih 20 let. To se pozna tudi pri starejših. Še par desetletji in bo tudi za starejše digitalizacija nekaj povsem vsakdanjega. Tudi glede prodaje se vidi, da je spletno bančništvo zelo dobra poteza za banke. Na račun spletnega bančništva lažje oglašujejo svoje storitve. Če ponudijo kaj novega, je to dostopno vsakemu. Nekatere banke poslujejo v veliki meri samo še preko spleta in prodaja se je na ta račun tudi izboljšala.

5.2 Hipoteza 2

HIPOTEZA 2: starejši ne vidijo prihodnost v spletni banki.

Analiza je pokazala, da tudi starejši vidijo prihodnost bančništva v spletni banki.

H2 je ovržena. Tudi v tem primeru je po vsej verjetnosti hipoteza ovržena zaradi značilnosti starejših anketirancev, glede uporabe spletne banke v preteklosti. Dostopnost spletne banke je glavna prednost za starejše. Tudi prodaja več različnih storitev je v porastu. Storitve se širijo zaradi oglaševanja v spletni banki. Oglaševanje je danes bistvenega pomena. Če je oglaševanje dobro in dostopno za uporabnika, je tudi prodaja boljša. Uporaba spletne banke pa to zelo omogoča.

6 Zaključek

Zaradi novih tehnologij je lahko vsakodnevno življenje bistveno lažje. Pri uporabi spletne banke se je vpogled v naše finančno stanje bistveno izboljšal. Danes lahko bančne storitve opravimo preko pametnega telefona kjer koli na svetu, če imamo le dostop do spleta. Prodaja se je tudi spremenila. Še nedolgo nazaj so v bankah delili letake, kjer so oglaševali svoje storitve. Danes, ko je digitalizacija nekaj vsakdanjega, pa se oglaševanje vrši praktično v vsakem mobilnem aparatu. Gre za nov pristop prodaje, ki temelji na novem oglaševanju – spletno oglaševanje. Z novo tehnologijo pa so se pojavile tudi nove težave. Tudi spletna banka ima te težave in zato se zavedajo resnosti varnosti. Tega se zavedajo tako mlajši in starejši komitentni bančnih storitev preko spleta.

Banke lahko gledamo kot ponudnika oziroma storitev. Njihova naloga je, da imajo čim več komitentov. Ker je svet v katerem živimo polen digitalizacije, so tudi v bankah izbrali nov model prodaje in sicer spletno oglaševanje oziroma spletno bančništvo. S tem so stopili na trg, tako kot druge organizacije, ki želijo nenehno rasti. Njihova glavna naloga je, da skrbijo za varnost uporabe spletne banke, saj tako pridobijo na zaupanju komitentov in posledično pridobijo nove. Oglaševanje spletnega bančništva pa je zelo pomembna za ponudnika, da ustvarja dobiček.

Na podlagi kvantitativne analize je bilo ugotovljeno, da spletno banko uporabljajo tako mlajši kot starejši in obe generaciji vidijo prihodnost bančništva v spletni obliki.

V raziskavo je bilo vključeno relativno majhno število anketirancev. Vsi anketiranci so bili samo iz ene regije. Nadaljnje raziskave lahko usmerimo v večje število anketirancev iz različnih regij. Tudi vprašanja lahko bolj razširimo in dobimo še bolj reprezentativno raziskavo.

Svet je čedalje bolj prisiljen k uporabi novih tehnologij. Mlajši so se v veliki meri temu že prilagodili. Tudi starejši so na dobri poti, zato je spletna banka prihodnost poslovanja z denarjem. Spletno oglaševanje prodaje pa ima tudi mnoge izzive v bližnji prihodnosti. Ena izmed izzivov je umetna inteligenca.

Reference

1. Grlica, Z. (2010). *Prodaja: gradivo za drugi letnik*. Ljubljana: Zavod IRC.
2. Groznik, A., Trkam, P., & Lindič, J. (2009). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta.
3. Gradišar, M., Jaklič, J., Damij, T., & Baloh, P. (2005). *Osnovne poslovne informatike*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta.
4. Gunelius, S. (2018). *Ultimate guide to email marketing for business*. Entrepreneur Press.
5. Hair, F. J., Anderson, E. R., Metha, R. & Babin, J. B. (2010). *Sales menegement: Building Customer Relationship and Partnerships*. Independence, KY: South-Western, a part of Cengage Learning
6. Kalkota, R., & Whinston, A. (1997). *Electronic Commerce. Reading: Addison Wesley Longman*.
7. Kotler, P. (2004). *Management trženja* (11. izdaja). Ljubljana: GV Založba.
8. Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed). Upper Saddle River (New Jersey): Pearson Education, Inc.
9. Lee, H. & Scott, J. C. (2015). *Marketing of sales: the executive decision*. Journal Of Business Strategy, 36 (5).
10. Priya, N. (2019). *Studyind the impact of internet advertising on consumer buying behavior*. Bangalore: Journal Homepage.
11. Portoval (2018). *Spletno bančništvo*. Pridobljeno dne 17.10.2022 na <https://www.portalosv.si/digitalna-pismenost/digitalni-drzavljan-uporablja-e-storitve/spletno-bancnistvo/>
12. Ribič, A. (2017). *Analiza procesa managementa prodajnega osebja v malem podjetju*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta.
13. Spletnik (2021). *Spletno oglaševanje: Sodoben, učinkovit in natančno merljiv način do uspeha*. Pridobljeno dne 17. 10. 2022 na <https://spletnik.si/blog/spletno-oglasovanje/>
14. Snoj, B. (2005). *Management prodaje: zbrano gradivo*. Maribor: Ekonomska poslovna fakulteta.
15. Snoj, B. & Iršič, M. (2017). *Menedžment prodaje – za teorijo in prakso: znanstvena monografija*. Harlow (Esses): Pearson Education Limited.

16. Šenk-Ileršič, I. (2010). *Prodaja: gradivo za 2 letnik* (elektronski vir). Ljubljana: Zavod IRC.
17. Tanner Jr, F. J., Honeycutt Jr., D. E. & Erffmeyer, C. R. (2009). *Sales Management: Sharpening future Sales Leaders*. London: Pearson International Edition.
18. Teller Vision. (2002). *Sell Customers on the Benefits of Online Banking*. New York: Aspen Publishers Inc.
19. Toplišek, J. (1998). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Založba Atlantis.
20. Triller, J. (2014). *Najboljši prodajalci so tisti s strastjo*. ŠIK: Šola internega komuniciranja.
21. Vrešak, S. (1997). *Internet in elektronsko bančništvo*. Bančni vestnik, Ljubljana.
22. Završnik, B. & Mumel, D. (2003). *A companion to media studies*. United Kingdom, TJ International Ltd, Padstow, Cornwall
23. Wikipedija. (2022) Elektronsko bančništvo. Pridobljeno 14. 10. 2022, na spletni strani https://sl.wikipedia.org/wiki/Elektronsko_ban%C4%8Dni%C5%A1tvo

Denis Janc je študent magistrskega študija na fakulteti za organizacijske vede v Novem mestu. Denis je diplomiran inženir strojništva. Od leta 2008 je zaposlen v farmacevtski firmi, sprva kot vzdrževalec strojev v proizvodnji, kasneje pa kot vodja delovne enote. V času službovanja si je pridobil izkušnje na področju vodenja in organiziranja dela in zaposlenih, kakovosti izdelkov in razporejanju dela in zaposlenih.

Katarina Grozina je študentka magistrskega študija na fakulteti za organizacijske vede v Novem mestu. Katarina je diplomirana inženirka kemijske tehnologije. Zaposlena v farmacevtski industriji. Izkušnje si je pričela pridobivati kot pomočnik, nato pa kot vodja delovne enote. Pri delu si je nabrala veliko izkušenj iz vodenja, komunikacije in reševanja konfliktov z zaposlenimi in predstavitev delovanja svojega področja presojam in državnim inšpekcijam.

Abstract:

Improving the Quality of the Sales Function Model - Online Banking

Research Question (RQ): How do banks improve sales or expand services? We want to find out if older people have a different view of online banking than younger people? Do the elderly see no future in online banking?

Purpose: The purpose of the research is to investigate which method of sales/service in banking has the greatest impact on customers. To analyze how different generations are affected by the use of online banking.

Method: Quantitative analysis is used in the research - we conducted an online survey using the 1KA application.

Results: We found that online banking is the best option in banking sales. We found that even the elderly see the future in online banking. There was no significant difference between older and younger respondents in the analysis of the survey results.

Organization: If the organization would consider the results and adapt to it, it would be a gain for the organization.

Society: Online banking is an advantage for society, as we access our financial picture anywhere and anytime.

Originality: The survey is original and the first of its kind for online banking.

Limitations/Future Research: The survey was conducted on a small number of respondents in one region. Further research can be extended to more respondents in different regions and thus obtain a more representative sample.

Keywords: online banking, sales function, senior, junior, customers, survey, analysis, sales.

Copyright (c) Denis JANC, Katarina GROZINA



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Dobra laboratorijska praksa z vidika logistike vzorcev

Dušica Kunšek Rihtar *

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija
dusica.kunsek.rihtar@fos-unm.si

Mateja Zakšek

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija
mateja.zaksek@fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kakšen je vpliv osebja, informacijskih sistemov in identifikacija na logistiko vzorcev z vidika dobre laboratorijske prakse?

Namen: Raziskati razmerja med osebjem, informacijskimi sistemi in identifikacijo vzorcev na dobro laboratorijsko prakso logistike vzorcev, s ciljem prepoznati, ali je kateri od treh vsebin bolj ključen od preostalih dveh.

Metoda: Za raziskavo smo uporabili kvalitativno metodo, kjer smo pregledali in analizirali literaturo in informacije ter primer izbranega laboratorija jugovzhodne regije.

Rezultati: Rezultati so pokazali, da je za dobro laboratorijsko prakso logistike vzorcev ključna dobra usposobljenost in kompetence osebja. Podporo procesu nudi učinkovit laboratorijski informacijski sistem, ki zmanjšuje tveganje za napake v procesu sledljivosti vzorca. Ključna je jasna in enoznačna identifikacija vzorcev v začetku procesa ter sledljivost slednje do konca, do izdaje poročila oziroma izvida.

Organizacija: Raziskava je lahko primer dobre prakse za podobne organizacije, laboratorije, ki preskušajo okoljske, humane in druge vzorce.

Družba: Na podlagi raziskave prebivalci Republike Slovenije dobijo vpogled v logistiko oz. ravnanje z vzorci in zaupanje v sledljivost in pravilno identifikacijo vzorcev.

Originalnost: Raziskava je uporabna za namen učnega procesa na eni izmed fakultet jugovzhodne regije.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: V raziskavo je vključen samo del procesa logistike v laboratoriju ter povzema zgolj analizo literature in enega izbranega primera. V nadaljevanju bi bilo smiselno raziskavo razširiti na področje celotne logistike v laboratorijski dejavnosti ter pregled procesov v večih laboratorijih.

Ključne besede: laboratorij, logistika, vzorec, identifikacija, laboratorijski informacijski sistem, sledljivost, digitalizacija.

1 Uvod

Trenutna svetovna situacija na področju organizacij, predvsem takšnih, ki so proizvodno naravnane, je izjemno zahtevna. Še posebej z vidika kontinuiranega zagotavljanja surovin za proizvodnjo. Zahtevno je tudi na področju laboratorijske dejavnosti, kjer so dobave materialov, kemikalij in drugih surovin omejene.

Ker v preteklosti s tem ni bilo večjih težav, so podjetja precej zmanjšala oziroma celo ukinila svoja skladišča in naročanje na zalogo. Slednje pa je v preteklem obdobju spet pridobilo na pomenu in predstavlja celo konkurenčno prednost na trgu.

Posledično se je povečala tudi potreba po učinkoviti organizaciji interne in eksterne logistike podjetij.

Element interne logistike vzorcev v laboratorijih je področje, ki splošni javnosti ni dobro znano. Obsega posamezne elemente, ki zagotavljajo, da je identifikacija vzorca zagotovljena od vzorčenja, do izdaje Poročila oz. izvida. Proces mora zagotavljati visoko stopnjo zaupanja, da naročniki, pacienti ne izgubijo zaupanja v rezultate.

Logistična funkcija v laboratorijih običajno ni del samostojne funkcije, vendar je del posameznih procesov znotraj dejavnosti. Naloge običajno zajemajo servisiranje naročnikov, načrtovanje potreb, ravnanje z zalogami, logistično komuniciranje, ravnanje in skladiščenje materialov (steklovina, kemikalije, standardi, medlaboratorijski testi,...), interna (vzorci znotraj laboratorija) in eksterna (podizvajalci) distribucija, ...

Namen raziskave je raziskati razmerja med osebjem, informacijskimi sistemi in identifikacijo vzorcev na dobro laboratorijsko prakso logistike vzorcev, s ciljem prepoznati, ali je kateri od treh vsebin bolj ključen od preostalih dveh.

2 Teoretična izhodišča

2.1 Opredelitev pojma logistike

Poznamo več opisov pojma logistika od različnih avtorjev. Avtorja Pavliha in Vlačič sta dejala: »Logistika je prvotno pomenila vojaško vedo, ki se je ukvarjala s preračunavanjem časa in prostora za taktične premike čet, danes pa jo lahko opredelimo kot skupek povezanih dejavnosti (nabava materiala, dostava v tovarno, skladiščenje, notranji in zunanji prevoz, zavarovanje, informatika, koordinacija), ki služijo varnemu, ekološkemu primernemu, hitremu in poceni premikanju surovin, polproizvodov in proizvodov od proizvajalcev do končnih porabnikov«.

Perišič (Perišič, 1990, str. 16) je opredelil logistiko na naslednji način in sicer: »Logistika predstavlja sistem aktivnosti, ki omogočajo oblikovanje, projektiranje, usmerjanje, vodenje in reguliranje pretoka blaga (materiala, proizvodov) energije in informacij znotraj sistema in

med sistemi. «Poslovno logistiko pojmuje kot vedo in kot dejavnost, s katero obvladujemo fizične pretoke izdelkov, energije, informacij in živih bitij, ter pri tem rešujemo probleme časovne in prostorske neenakomernosti med njihovim pridobivanjem, predelavo in porabo z vzajemno usklajenim upravljanjem, vodenjem in izvajanjem storitev zunanjega transporta, notranjega transporta, skladiščenja in pretovornih manipulacij v skladu z danimi potrebami. Organizira se lahko kot del procesa posamezne dejavnosti ali pa je povezana v sistem logistične dejavnosti v podjetju in njegovih medorganizacijskih odnosih».

Po mnenju avtorja Zelenike (Zelenika, 2005, str. 130) je definicija logistike, ki najbolj izraža njeno bistvo naslednja: »Logistika kot znanost zajema skupino interdisciplinarnih in multidisciplinarnih znanj, ki preučujejo in zajemajo zakonitosti številnih in kompleksnih aktivnosti (funkcij, procesov, meril, poslov, pravil, operacij), ki funkcionalno povezujejo vse delne procese premagovanja prostorskih in časovnih preobrazb materialov, dobrin, stvari, snovi, (pol)proizvodov, repromateriala, živih živali, kapitala, znanja, ljudi, informacij v varne, hitre in racionalne (optimalne) edinstvene logistične procese in tokove ter pretoke materiala, kapitala, znanja, informacij od točke predaje do točke prejema. Z minimalnimi sredstvi (proizvodni, finančni) želi maksimalno zadovoljiti zahteve trga«.

»Različne opredelitve pojma logistika pa po drugi strani odražajo razvoj področja logistike. Pri tem velja, da je bilo v začetnih fazah razvoja logistike predvsem govora zgolj o distribuciji, kasneje se je razširilo na področje managementa materialov pa vse do managementa oskrbe verige, ki predstavlja najsodobnejši pogled na področje logistike« (v Potočar & Nedeljko, 2014a, str. 66).

2.2 Organiziranost logistike v organizacijah

Zaradi vse večje pomembnosti logistike v sodobnih razmerah delovanja je potrebno nameniti tudi pozornost organiziranosti logistike v organizacijah. Dolga leta je bilo področje logistike, kot samostojnega funkcionalnega področja v okviru organizacijske strukture, prezrto s strani veliko podjetij. Kljub pomembnosti logistike za veliko podjetij, pa jih veliko še vedno ni uspelo prilagoditi svojih organizacijskih struktur – ter v tem okviru vzpostaviti logistično funkcijo v organizaciji oz. nameniti zadostno pozornost logističnim aktivnostim v podjetju (Rodrigue, 1998; Rushton et al. 2001, str. 141; Murphy & Wood, 2004).

Vsako podjetje mora izbrati ustrezno obliko organiziranosti, kar pa je odvisno od funkcije logistike v posameznem podjetju. Pri organiziranju je potrebno upoštevati (Logožar, 2004):

- da bo imela logistična funkcija enako težo kot druga področja poslovanja;
- da se organiziranost logistike vključi v celotno strukturo podjetja;
- da naj manjša podjetja priključijo funkcijo logistike drugemu področju poslovanja podjetja, ker samostojna organizacijska enotnost ne bi imela smisla.

Za podjetja je pogosto značilno da so imele oz. še imajo različne funkcije oz. aktivnosti logistike razpršene po različnih funkcijah v organizaciji. Takšna tradicionalna razpršenost logističnih funkcij po različnih funkcijah tako pomembno zavira združitev

oz. konsolidacijo vseh temeljnih funkcij logistike v funkcionalno področje logistike v organizaciji. Tako lahko ugotovimo, da je vzrok za razpršenost logističnih funkcij tradicionalna razporeditev posameznih logističnih funkcij po različnih področjih ter ne nujno nezmožnost organizirati logistike kot enovitega funkcionalnega področja v organizaciji (Rushton et al., 2001, str. 142).

»Za tradicionalno strukturo, ki izpostavlja razpršenost logističnih funkcij po posameznih funkcionalnih področjih je v veliki meri značilno pomanjkanje sodelovanja in komunikacije med posameznimi funkcionalnimi področji in njihovimi člani. Posledično tudi velja, da ni mogoče optimizirati logistične funkcije kot celote, saj so posamezne funkcije logistike razpršene po posameznih funkcionalnih področjih v organizaciji. Takšna razpršenost tako onemogoča doseganje visoke učinkovitosti logistične funkcije kot celote. Tako je v poslovni praksi mogoče zaznati, da so dejavnosti logistike razpršene v organizaciji, pri čemer je npr. izhodna logistika v okviru prodaje oz. marketinga. Na drugi strani pa je lahko npr. vhodna logistika organizirana v okviru nabavnega področja, skladišča, ipd.« (v Potočan & Nedelko, 2014a, str. 68-69).

Seveda pa na drugi strani zahteve sodobnega poslovnega okolja zahtevajo vedno večjo konsolidacijo logističnih funkcij v organizaciji v okviru samostojne funkcionalne enote. Sprememba organiziranosti logistike v organizaciji, v tem primeru združevanju razpršenih logističnih funkcij v funkcionalno področje logistike zahteva tudi spremembo organizacijske strukture ter posledično tudi načina dela in koordinacije med funkcijami. Takšen pristop tako poudarja pomembnost planiranja, izvajanja in kontroliranja logističnih funkcij v organizaciji, kot samostojne funkcije v organizaciji. Organiziranost in umeščenost logistične funkcije se med podjetji razlikuje (Rushton et al., 2001, str. 143).

Tipično funkcionalno organizacijsko strukturo, ki prikazuje logistične funkcije povezane v funkcijsko področje omogoča management logistike kot samostojne funkcije v okviru funkcionalne organiziranosti. Funkcija logistike vključuje tri temeljna področja in sicer planiranje in kontrolo, izvedbo in management zalog. Seveda pa pri tem ostaja vitalnega pomena tesno sodelovanje logistične funkcije z ostalimi funkcijami v organizaciji (Potočan & Nedelko, 2014a, str. 69-70).

»Na organiziranost logistike v okviru organizacij, pa je pomembno vplival trend k procesni obravnavi organizacij, kjer se odmikamo od tradicionalne funkcionalne obravnave, k procesom, ki potekajo v organizacijah. Na drugi strani pa tudi težnja k oskrbnim verigam pomembno spreminja način organiziranosti logističnih funkcij v organizacijah« (v Potočan & Nedelko, 2014a, str. 70).

Tradicionalne organizacijske strukture tako pomembno zavirajo integracijo med posameznimi funkcionalnimi področji v organizaciji. Procesna organiziranost pa se

osredotoča na potrebe in zahteve odjemalcev. Takšen način organiziranosti tako pomembno izpostavi pomen zadovoljevanja potreb odjemalcev in hkrati omogoča uresničevanje koncepta logistike oz. koncepta oskrbne verige (Rushton et al., 2001, str. 143-144).

Takšna organiziranost pomembno izpostavlja pomen logističnih funkcij, ki skrbijo za materialne in z njimi povezane informacijske tokove, najpogosteje od vhodov v podjetje, skozi različne procese, pa vse do končnega premika k končnemu odjemalcu (Rushton et al., 2001, str. 145).

Če povzamemo, lahko ugotovimo, da imamo dve oz. tri temeljne možnosti organiziranosti logistike v organizacijah, in sicer centralizirano, decentralizirano in procesno organiziranost logistike. V poslovni praksi velja, da ni enovitega pravila kdaj je katera oblika ustrezna. Ne glede na prednosti, ki jih ponuja npr. konsolidirana oz. centralizirana organiziranost logistike, pa imamo v praksi še vedno veliko podjetij, ki imajo zaradi svojih potreb in ustaljene prakse delovanja decentralizirano organizirano logistiko oz. njene funkcije. Hkrati tudi lahko ugotovimo, da lahko podjetja z različno organiziranostjo uspešno poslujejo. Organiziranost je pomembno odvisna od velikosti podjetja, organiziranosti podjetja, temeljne dejavnosti, itd.

2.3 Cilji logistike

Tako kot vsaka funkcija oziroma organizacijska enota v podjetju ima tudi logistika cilje, ki jim sledi. Temeljni cilji uspešnega vodenja storitev logistike (Logožar, 2004, str. 59):

- zmanjšanje logističnih stroškov, ki znašajo v podjetjih tudi do 30 % in več prodajne cene – to dosežemo s kratkimi dostavnimi potmi, optimalno količino zalog, naročanje ustreznih količin blaga, združevanjem tovara, primernim pakiranjem, napredno informacijsko tehnologijo itd.;
- izboljšanje kakovosti servisa v logistiki – z veliko zanesljivostjo, preko hitrosti in točnosti dobav, izvajanje storitev logistike, >od vrat do vrat<, dostavljanjem ob primernem času in na primernem kraju, dostavo v pričakovani obliki, nepoškodovan, ceni primerno itd.;
- okolju prijazno storitev – največji vpliv na to imajo: embalaža in pakiranje, transport in vplivi na prekomerno onesnaženost ozračja, vode in zvočno onesnaževanje, skladiščenje in primerna prostorska izraba;
- humanizacija dela, z večjo pozornostjo delavni ergonomiji in preprečitvi sodobnih bolezni pri delu.

Če dosegamo nižje stroške logistike, to pomeni, da je tudi končna oziroma prodajna cena produkta lahko za toliko nižja od siceršnje. To nam omogoča, da je naš izdelek na trgu konkurenčnejši.

Zato je po Logožarju in Ogorelcu (2001, str. 7) prvi cilj zniževanje stroškov logistike, ki v podjetjih včasih dosega tudi 30 in več % prodajne cene (citirano v: Drinovec 2007, str. 6).

Logožar (2004, str. 155) še ugotavlja, da so z neko drugo raziskavo, pri kateri je sodelovalo več kot 200 evropskih podjetij, ugotovili, da logistični stroški povprečno znašajo 7,7 % prodajne cene proizvodov, v nekaterih panogah pa tudi dva do trikrat več. Zato je stroške logistike potrebno brzdati.

Logožar in Ogorelc (2001, str. 7) menita, da to zniževanje stroškov dosegamo s skrajšanimi potmi, s primarnim zniževanjem zalog, z naročanjem primernih količin blaga [na primer »just in time« sistem naročanja], da bi se izognili čezmernim zalogam, s koncentracijo tovorov, s pravilnim pakiranjem, z uvedbo ustrezne mehanizacije, s sodobno informacijsko tehnologijo itd. (citirano v: Drinovec 2007, str. 6).

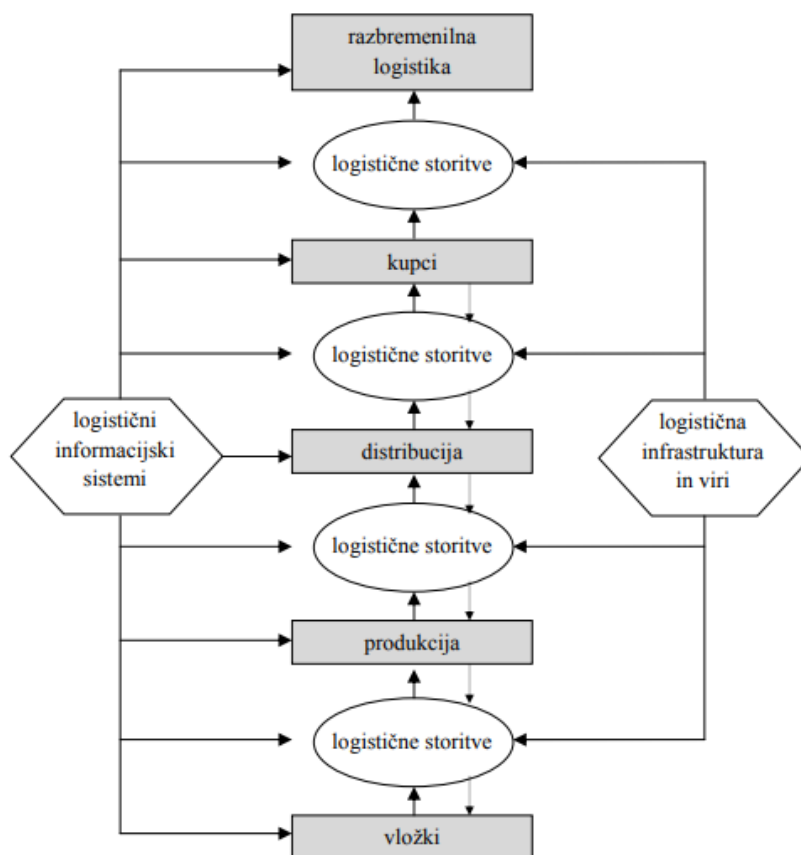
Stroški tovarnega prometa so se znižali tudi zaradi liberalizacije tovarnega prometa. Vse to je v obdobju od leta 1987 do leta 1999 po nekaterih ocenah znižalo logistične stroške v evropskih podjetjih za približno 46 %, čeprav se je povečalo število vrst blaga in izboljšala kakovost servisa (Logožar, 2004, str. 155).

2.4 Naloge logistike

Ključne naloge logistike po razvrstitvi Stock in Lambert (2001, str.19-25) so: storitve za kupce, napovedovanje povpraševanja, uravnavanja zalog, komunikacija logistike, ravnanje z materialom, obdelava naročil, pakiranje, podpora delov in storitev, lociranje skladišč in obratov, nabava povratna logistika, promet transport, skladiščenje.

Logistični proces se deli na štiri faze:

- faza vhodne logistike;
- faza notranje logistike;
- faza izhodne logistike;
- faza po-prodajne logistike (razbremenilne logistike).



Slika 1. Komponente logistike.

Te faze skupaj s tokovi po Tseng (2005, str. 3) prikazuje tudi diagram (slika 1). Logistične storitve, informacijski sistem ter viri in infrastruktura so tri komponente tega sistema in so med seboj tesno povezane. Logistične storitve (faze logističnega procesa) podpirajo gibanje materiala in produktov od vložkov skozi produkcijo do kupcev, prav tako pa je s tem povezana povratna logistika (npr. odpadnega material) ter povratni tokovi. Ti vključujejo aktivnosti znotraj podjetja (npr. uravnavanje zalog pri prodajalcu) ter aktivnosti pogodbenih izvajalcev in storitev. Logistične storitve obsegajo fizične aktivnosti (npr. transport in skladiščenje) kot tudi nefizične aktivnosti (npr. oblikovanje oskrbne verige, izbira pogodbenikov, poslovna pogajanja). Večina aktivnosti logističnih storitev je dvosmernih. Informacijski sistem vključuje modeliranje in menedžment ter pomembnejši stvari: sledenje in lociranje. Infrastruktura zajema človeške vire, finančne vire, pakirnice, skladišča, transport in komunikacije. Večina fiksnega kapitala pripada prav infrastrukturi.

3 Metoda

V modelu raziskave nas zanima kakšen je vpliv osebja, informacijskih sistemov in identifikacija vzorcev na logistiko vzorcev z vidika dobre laboratorijske prakse, kar nam prikazuje slika 2.



Slika 2. Model raziskave

V raziskavi smo uporabili kvalitativno metodo, kjer smo pregledali in analizirali literaturo in informacije. Iskanje literature je potekalo po ključnih besedah, ki so navedene v tabeli 1. Za iskanje smo uporabili bibliografske baze Cobiss, Google Učenjak, priznane strokovne revije, dostopne na spletu, v pregled smo vključili tudi diplomske in magistrske naloge.

Tabela 1. Raziskovalno vprašanje s ključnimi besedami

Raziskovalno vprašanje		Ključna beseda	
Slovensko	Angleško	Slovenska	Angleška
Kakšen je vpliv osebja, laboratorijskih informacijskih sistemov in identifikacija na logistiko vzorcev z vidika dobre laboratorijske prakse?	What is the impact of personnel, laboratory information management systems and identification on logistics of samples from a good laboratory practice perspective?	"osebje"+"logistika" "laboratorijski informacijski sistem" + "logistika" "identifikacija" + "logistika" "vzorec" "dobra laboratorijska praksa"	"personnel" + "logistics" " laboratory information management systems " + "logistics" " identification " + "logistics" "sample" "good laboratory practice"

Iz tabele 2 je razviden seznam uporabljene literature, ki smo jo uporabili pri izbiri ključnih besed, v tabeli 3 pa so navedeni avtorji ter njihove ključne ugotovitve.

Tabela 2. Seznam uporabljenih literature

Avtor (Letnica)	Naslov
European Directorate for the Quality of Medicines & HealthCare. (2016). European Medicines Agency. (2013).	Management of Samples. Guidelines of 5 November 2013 on Good Distribution Practice of medicinal products for human use.
Eržen, Ž. (2019).	Vloga zaposlenih pri zagotavljanju informacijske varnosti – Študija primerov zaposlenih v dveh nacionalnih inštitutih s področja javnega zdravja.
Mahnič, B. (2010).	Inteligentni informacijski sistem laboratorijev v zdravstvu – Sistem iLab.
NCCLS. Standard Guide for Selection of a Clinical Laboratory Information Management System. (2003).	NCCLS document LIS3-A [ISBN 1-56238-491-0]. NCCLS, 940 West Valley Road, Suite 1400, Wayne, Pennsylvania 19087-1898 USA, 2003
Slovenski inštitut za standardizacijo. (2017).	Splošne zahteve za usposobljenost preskuševalnih in kalibracijskih laboratorijev.
Spackman KA. (2006).	Burtis CA, Ashwood ER, Bruns DE. Tietz Textbook of Clinical chemistry and Molecular Diagnostics, Elsevier St. Louis
Vartiainen, I. (1989).	The Role of Positive Sample Identification in Total Logistic of Sample Handling and in Modular Laboratory Automation.

4 Rezultati in razprava

4.1 Identifikacija vzorcev in laboratorijski informacijski sistem

V tabeli 3 so podane ključne ugotovitve po posameznih referencah.

Tabela 3. Ključne ugotovitve

Avtor (Letnica)	Ključne ugotovitve
European Directorate for the Quality of Medicines & HealthCare. (2016).	Vzorci morajo biti enoznačno identificirani skozi celoten proces.
European Medicines Agency. (2013).	Osebj e mora biti usposobljeno glede na zahteve dobre distribucijske prakse.
Eržen, Ž. (2019).	Informacijska varnost je pri obvladovanju občutljivih podatkov ključnega pomena .
NCCLS. Standard Guide for Selection of a Clinical Laboratory Information Management System. (2003).	LIS skladen s priporočili in ter standardi o dobri laboratorijski praksi .
Mahnič, B. (2010).	LIMS bistveno prispeva k avtomatizaciji in optimizaciji dela.
Slovenski inštitut za standardizacijo. (2017).	Laboratorij mora imeti postopke za ravnanje z vzorci ter sistem za enolično identifikacijo.
Spackman KA. (2006)	Laboratorijski informacijski sistem je namenjen popolni informatizaciji .
Vartiainen, I. (1989).	Ključna prednost identifikacije vzorca je lažje dosegljiva z avtomatizacijo laboratorija .

Laboratorij mora imeti postopek za prevoz, sprejem, ravnanje, zaščito, shranjevanje, združevanje in odstranjevanje ali vračilo primerkov za preskuse, imeti mora tudi sistem za enolično identifikacijo primerkov. Ob prejemu primerka za preskus je potrebno zapisati odstopanja od opredeljenih pogojev (Slovenski inštitut za standardizacijo, 2017, str. 25).

Enoznačna oznaka vzorca mora biti del vseh zapisov vzorca, papirnatih in elektronskih, od prejetja ter v vseh fazah preskušanja in shranjevanja. Posebna pozornost mora biti namenjena zmanjševanju tveganja zamenjave vzorca (European Directorate for the Quality of Medicines & HealthCare, 2016, str. 4).

Ključna prednost identifikacije vzorca je lažje dosegljiva z avtomatizacijo laboratorija. Hitrost obdelave in ustrezno shranjevanje podatkov so ključni elementi avtomatizacije procesov v vsaki panogi. V laboratorijski dejavnosti so to kritični faktorji vsake analitične faze. Ključnega pomena je, da je lahko vzorec identificiran v vsaki fazi, kar zmanjšuje možnosti za napake (Vartiainen, 1989, str. 58).

Učinkovita distribucija je odvisna od ljudi, zato mora biti na voljo dovolj usposobljenega osebja za opravljanje vseh nalog, za katere je odgovorna logistična služba. Osebj e mora jasno razumeti individualne odgovornosti in naloge ter voditi zapise. Osebj e, vključeno v distribucijske dejavnosti, mora biti usposobljeno za zahteve GDP- dobre distribucijske prakse, deležno mora biti začetnega in nadaljnega usposabljanja, ki ustreza njegovi vlogi, na podlagi pisnih postopkov in v skladu s pisnim programom usposabljanja (European Medicines Agency, 2013).

Osnovni namen laboratorijskega informacijskega sistema (LIS) je podpora enostavnemu, preglednemu in hitremu načinu dela v medicinskih laboratorijih. Informacijska podpora bistveno vpliva na hitrejši in kakovostnejši dostop do želenih podatkov tako laboratorijem kot tudi naročnikom laboratorijskih storitev, to je zdravnikom. S svojim delovanjem dejansko omogoča temeljito spremembo podobe, strokovne podpore in organiziranosti laboratorija (Spackman, 2006).

Laboratoriji uporabljajo Laboratorijske informacijske sisteme (LIMS), katerih primarna funkcionalnost je shranjevanje, obdelava in analiza podatkov. Zelo pomembna je povezava sistema z napravami in opremo v laboratorijih, saj brez tega sistem ne more delovati pravilno. Sistem LIMS bistveno prispeva k avtomatizaciji in optimizaciji dela in s tem k večji produktivnosti (Mahnič, 2010, str. 4).

Pri izbiri laboratorijskega informacijskega sistema se moramo zavedati, da mora biti le-ta skladen z vsemi mednarodnimi in slovenskimi priporočili ter standardi o dobri laboratorijski praksi. Vsi ti standardi določajo vodljivost in uporabnost grafičnih uporabniških vmesnikov za klinične laboratorije, standarde povezovalnih načinov z analizatorji in drugimi informacijskimi sistemi ter postopki dokumentiranja. Laboratorijski informacijski sistem temeljito spremeni način dela in splošno organiziranost laboratorija. Avtomatizacija v laboratoriju prinaša številne koristi za učinkovito laboratorijsko delo (NCCLS, 2003).

Izzivi s področja informacijske varnosti, s katerimi se srečujejo organizacije v informacijski dobi, so vedno večji. Vdori, kraja in zloraba občutljivih osebnih podatkov ter druge informacijske grožnje, ki pretijo sodobnim organizacijam, so postali del poslovnega vsakdana. Vedno bolj se organizacije zavedajo pomembnosti visokega nivoja informacijske varnosti, predvsem to velja za organizacije, ki upravljajo z velikimi količinami občutljivih osebnih podatkov, katerih uhajanje, kraja ali spreminjanje bi močno načelo ugled in kredibilnost organizacije, v nekaterih primerih pa bi lahko celo ogrozilo poslovanje (Eržen, 2019, str. 83).

4.2 Primer dobre laboratorijske prakse logistike vzorcev izbranega laboratorija

Osnovna zahteva vsakega vzorca je enoznačna in sledljiva oznaka, številka. V izbranem laboratoriju vsak vzorec dobi nalepko. Nalepka vzorca služi označevanju vzorcev na njegovi celotni poti obdelave. Nalepka vsebuje obvezne podatke, kot so številka vzorca, oznaka vzorca, oznaka embalaže, datum odvzema, velikost embalaže oz. količina vzorca, konzervans in podatki o filtriranju. Oblika nalepke je določena v laboratorijskem informacijskem sistemu (v nadaljevanju LIMS).

Vsak vzorec prejme številko vzorca, ki predstavlja enoznačno identifikacijo, ki jo LIMS avtomatsko dodeli vzorcju ob vnosu. Številka vzorca je edinstvena za vsak posamezni vzorec in se uporablja za enoznačno označevanje in zagotavlja sledljivost vzorca in vseh podvzorcev v vseh dokumentih in fazah procesa, od sprejema do izdaje poročila oz. izvida.

Izbrani laboratorij izvaja tako vzorčenje kot preskušanje različnih tipov vzorcev, zato je tudi logistika vzorcev razdeljena v več delov oz. se razlikuje glede na sam proces. Slednje je povezano tudi s kompetencami osebja, ki izvaja posamezen proces. Vsak zaposleni pred samostojnim delom zaključi proces usposabljanja za posamezne naloge. Šele po končanem usposabljanju in podeljenem pooblastilu za izvajanje naloge, je vključen v samostojni delovni proces.

V primeru, da se izvede vzorčenje, izvajalec vzorčenja izvede odvzem v skladu z navodili za metodo odvzema. Vsaka embalaža je že pred vzorčenjem opremljena z nalepko, saj se naloga v LIMS vpiše že pred vzorčenjem, prav tako so tudi že dodeljene oznake. Po zaključenem odvzemu izvede shranjevanje vzorcev v predpisane embalažne enote, označevanje vseh embalažnih enot in zapis obveznih podatkov o pogojih odvzema ter stanju embalažnih enot. V najkrajšem času po odvzemu in obdelavi, vse embalažne enote shrani v hladilne torbe, transportne komore ali druge ustrezne oblike vsebnikov, ki omogočajo hranjenje in transport vzorcev od mesta odvzema in ves čas do sprejema vzorcev v laboratorij pri pogojih, določenih za posamezne embalažne enote.

Izvajalec vzorčenja vzorce dostavi do laboratorija pod pogoji, predpisanimi za posamezne embalažne enote, kot so določene v navodilih. Ob prihodu v laboratorij izvajalec vzorčenja vzorce v najkrajšem času prenese in shrani v prostore z ustreznimi pogoji za hranjenje. Odvzem vzorcev in posameznih embalažnih enot potrdi v LIMS. V primeru, da je dostavil neustrezno embalažo (manjkajoča, poškodovana, nepravilno napolnjena ali razlita embalaža), ali je med transportom prišlo do odstopanja od predpisanih pogojev, vse posebnosti zabeleži v LIMS.

Oseba na sprejemu je zadolžena za sprejem vzorcev, ki jih dostavi zunanja oseba (naročnik ali druga oseba v imenu naročnika). Preverijo vse dele vsakega vzorca (vse embalažne enote) glede na seznam embalažne enote. Če število, vrsta, oblika in stanje embalažne enote ustreza podatkom na seznamu, lahko potrdijo sprejem vzorcev za vse ustrezne embalažne enote. V primeru, da kateri od delov vzorca (embalažna enota) ne ustreza podatkom na seznamu ali je embalaža poškodovana, nepravilno dostavljena ali dostavljeno stanje ne ustreza pogojem, opisanim v seznamu embalaže, navedejo ugotovljeno stanje med opombe na zapisnik.

V primeru, da je preskušanje ali del preskušanja (npr. priprava vzorca) predvideno v katerem od laboratorijev na dislociranih lokacijah, je do teh laboratorijev potrebno organizirati in izvesti transport vzorcev oz. delov vzorcev, namenjenih preskušanju v drugih laboratorijih. Odgovorna oseba pripravi interna naročila za vsaki ciljni laboratorij posebej. Na spremne liste navede vse vzorce in njihove embalažne enote, ki se morajo transportirati do izbranega ciljnega laboratorija. Določi tudi morebitne vmesne lokacije transporta, če ne gre za direktno dostavo od izvirne do ciljne lokacije ter določi pogoje transporta (način hranjenja, čas za dostavo, kriterij temperaturnih pogojev med transportom).

Ob prihodu izvajalca transporta na končni lokaciji oseba na sprejemu prevzame vse pakete in spremno dokumentacijo, pregleda vse embalažne enote in njihovo stanje glede na zahteve o številu, vrsti, obliki in stanju embalaže. Iz priloženega termometra za spremljanje temperature med transportom, odčita vrednosti minimalne in maksimalne temperature v času transporta, te vrednosti zapiše na spremno dokumentacijo. Vzorce shrani na ustrezno mesto, odvisno od predpisanih pogojev hranjenja vzorcev. O dostavljenih vzorcih obvesti kontaktne osebe. Ciljni laboratoriji izvedejo prevzem vzorcev v LIMS.

Logistika vzorca se nato nadaljuje znotraj posameznega laboratorija, ko slednji od sprejemne pisarne potuje v posamezne faze preskušanja (priprava, analize). Skozi celoten proces je identifikacija (oznaka) vzorca nespremenjena in sledi fizičnemu vzorcu in rezultatom v LIMS ter spremljajoči dokumentaciji. Slednje zagotavlja zmanjšanje tveganja za zamenjavo vzorca na minimum.

Vzorci, namenjene za preskušanje na parametre po metodah, kjer je čas pričetka in izvedbe preskušanj časovno omejen na manj od 24 ur, še posebej za mikrobiološke preiskave vzorcev, se preda v dotični laboratorij v najkrajšem možnem času. Opisani postopki potekajo ob podpori LIMS, ki zagotavlja ustrezno sledljivost vseh postopkov. Obrazci v papirni obliki se uporabljajo v izjemnih primerih, kjer je njihova raba smiselna za organizacijo dela ali ni ustrezne oblike podpore v LIMS-u.

Logistika vzorcev v laboratoriju pa se ne zaključi z zaključkom analize, pomemben korak je tudi odstranitev oz. uničenje vzorcev. Slednje ureja Načrt gospodarjenja z odpadki.

4.3 Prednosti, slabosti in predlogi za izboljšave

Raziskava je pokazala nekatere prednosti:

- zmanjšanje tveganja za zamenjavo vzorcev (enoznačna identifikacija vzorca skozi celoten sistem);
- avtomatizacija z LIMSom, ki omogoča enostavno sledljivost vzorca in vseh pripadajočih podatkov na enem mestu, z dosegljivostjo odg. osebam z ustreznimi pravicami;
- izboljšanje kakovosti storitev (točnost, zanesljivost, sledljivost, integriteta podatkov);
- Zmanjšanje možnosti človeške napake.

Vsak proces ima tudi posamezne slabosti. V izbrane primeru so bile prepoznane naslednje slabosti:

- stroškovna in časovna zahtevnost obvladovanja zahtev LIMSa (validacije, obvladovanje sprememb, usposabljanje zaposlenih, izvajanje razvoja);
- odvisnost od zunanjih vplivov (električna energija, dostopnost podizvajalca- lastnika LIMSa, hitrost prilagodljivosti podizvajalca);
- vpliv človeškega faktorja (pravilnost in celovitost vnosa podatkov v sistem).

Na podlagi analize pa je mogoče podati nekatere izboljšave:

- uvedba črtnih kod na nalepkah vzorcev;
- čitalci kod na vseh deloviščih in avtomatski prenos podatkov v LIMS;
- izdelava načrta neprekinjenega poslovanja (backupiranje podatkov, dvojni serverji, UPS v primeru izpada električne energije);
- »pametni laboratorij« (delovna oprema z vgrajenimi čitalci, avtomatskih prenosom podatkov v LIMS, spremljanjem pogojev okolja).

5 Zaključek

V raziskavi smo ugotovili, da je za dobro laboratorijsko prakso logistike vzorcev ključna dobra usposobljenost in kompetence osebja. Podpora procesu nudi učinkovit laboratorijski informacijski sistem, ki zmanjšuje tveganje za napake v procesu sledljivosti vzorca. Ključna je jasna in enoznačna identifikacija vzorcev v začetku procesa ter sledljivost slednje do konca, do izdaje poročila oziroma izvida.

Vodstvo laboratorijev lahko prepozna možnosti za izboljšave in primere dobre prakse logistike vzorcev znotraj in izven laboratorijev. Slednje lahko zagotovi večjo učinkovitost, boljšo sledljivost in vitko organizacijo laboratorijev.

Raziskava je omejena zgolj na pregled literature in en primer konkretnega laboratorija, kar predstavlja določene omejitve v količini podatkov.

Nadaljnjo raziskovanje bi bilo smiselno razširiti na področje celotne logistike v laboratorijski dejavnosti ter na primeru večjega števila laboratorijev.

Reference

1. Drinovec, M. (2007). B&B izobraževanje in usposabljanje. B&B, d.o.o. Dostopno na: http://www.bb.si/doc/diplome/Drinovec_Marija.pdf (15. 10. 2022).
2. Eržen, Ž. (2019). *Vloga zaposlenih pri zagotavljanju informacijske varnosti – Študija primerov zaposlenih v dveh nacionalnih inštitutih s področja javnega zdravja* (Magistrsko delo). Celje: Fakulteta za logistiko.
3. European Directorate for the Quality of Medicines & HealthCare. (2016). *Management of Samples: PA/PH/OMCL (16) 89 R2*. Pridobljeno na <https://www.edqm.eu/en/quality-management-qm-documents>
4. European Medicines Agency. (2013). *Guidelines of 5 November 2013 on Good Distribution Practice of medicinal products for human use*. Pridobljeno na [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013XC1123\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013XC1123(01)&from=EN)
5. Logožar, K. (2004). *Poslovna logistika: elementi in podsistemi*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
6. Mahnič, B. (2010). *Inteligentni informacijski sistem laboratorijev v zdravstvu – Sistem iLab* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za računalništvo in informatiko.
7. Murphy, P. R. J. & Wood, D. F. (2004). *Contemporary logistics*, Upper Saddle River, Person Education.

8. NCCLS. Standard Guide for Selection of a Clinical Laboratory Information Management System NCCLS document LIS3-A [ISBN 1-56238-491-0]. NCCLS, 940 West Valley Road, Suite 1400, Wayne, Pennsylvania 19087-1898 USA, 2003.
9. Ogorelc, A. & Logožar, K. (2001). *Outsoureing of logistics activities in manufacturing industry. Promet* 6, 387-394.
10. Perišič, R. (1990). *Logistika, transport, distribucija*. (interno študijsko gradivo). Beograd: Ekonomska fakulteta.
11. Potočar, V. & Nedeljko, Z. (2014a). *Organizacija logistike v oskrbnih verigah*. Celje: Fakulteta za logistiko Univerze v Mariboru.
12. Rodrigue, J.P. (1998). *Evolution of logistical integration*. P 15. Oktobra 2022 na spletnem naslovu: <http://people.hofstra.edu/>
13. Rushton, A., Oxley, J. & Croucher, P. (2001). *The handbook of logistics and distribution management*. London, K. Page.
14. Slovenski inštitut za standardizacijo. (2017). *SIST EN ISO/IEC 17025:2017: Splošne zahteve za usposobljenost preskuševalnih in kalibracijskih laboratorijev (ISO/IEC 17025:2017)*. Ljubljana: avtor.
15. Spackman KA. Clinical Laboratory Informatics. V: Burtis CA, Ashwood ER, Bruns DE (uredniki). *Tietz Textbook of Clinical chemistry and Molecular Diagnostics*, Elsevier St. Louis 2006, 475–484.
16. Stock, J. R. & Lambert, D.M. (2001). *Strategic logistics management*. (Četrta izdaja) New York: McGraw-Hill.
17. Tseng, T. (2005). *The role of transportation in logistic chain*. *Easter Asia society for transportation studies*, 5(1), 1657-1672.
18. Vartiainen, I. (1989). *The Role of Positive Sample Identification in Total Logistic of Sample Handling and in Modular Laboratory Automation*. *Journal of Association for Laboratory Automation*, 3(5), 58-59.
19. Vlačič P., Pavliha M. (2008). *Pomorska prava*. Uradni list. Ljubljana. 2008.

Dušica Kunšek Rihtar je diplomirala na Zdravstveni fakulteti v Ljubljani, trenutno je študentka magistrskega študija na Fakulteti za organizacijske študije Novo mesto. Zaposlena je v večjem laboratoriju. Je vodilna notranja presojevalka sistemov vodenja kakovosti po ISO 9001, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025 in GMP (dobra proizvodna praksa). Raziskovalno se ukvarja s sistemi vodenja kakovosti, upravljanjem organizacij, dobrimi laboratorijskimi praksami in elektronskimi dokumentnimi sistemi.

Mateja Zakšek je diplomirala na Pedagoški fakulteti v Mariboru, smer Vzgojitelj predšolskih otrok, trenutno je študentka magistrskega študija na Fakulteti za organizacijske študije Novo mesto. Zaposlena je v enem izmed vrtcev jugovzhodne regije, kot vzgojiteljica predšolskih otrok. Je članica timov vzgojiteljskih aktivov ter vodja tima mreženja in samoevalvacije ter drugih različnih projektov znotraj skupine.

Abstract:
Good Laboratory Practice in Terms of Sample Logistics

Research Question (RQ): What is the impact of personnel, information systems and identification on sample logistics from a good laboratory practice perspective?

Purpose: To investigate the relationship between personnel, information systems and specimen identification on good laboratory practice in specimen logistics, with the aim of identifying whether any of the three contents is more critical than the other two.

Method: We used a qualitative method for the research, where we reviewed and analyzed the literature and information, as well as the example of a selected laboratory in the southeastern region in Slovenia.

Results: The results showed that good training and competence of staff is essential for good laboratory practice in sample logistics. The process is supported by an efficient laboratory information system that reduces the risk of errors in the sample traceability process. The key is the clear and unambiguous identification of the samples at the beginning of the process and the traceability of the latter until the end, until the report or conclusion is issued.

Organization: The research can be an example of good practice for similar organizations, laboratories testing environmental, human and other samples.

Society: On the basis of research, residents of the Republic of Slovenia get an insight into logistics or sample handling and confidence in the traceability and correct identification of samples.

Originality: The research is useful for the purpose of the learning process at one of the faculties of the southeastern region in Slovenia.

Limitations/Future Research: Only part of the logistics process in the laboratory is included in the research and it only summarizes the literature analysis and one selected case. In the future, it would make sense to expand the research to the area of overall logistics in laboratory activities and review processes in several laboratories.

Keywords: laboratory, logistics, sample, identification, laboratory information system, traceability, digitization.

Copyright (c) Dušica KUNŠEK RIHTAR, Mateja ZAKŠEK



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Kovčing kot orodje za razvoj organizacije

Simona Pavlin Repovž*

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija

simona.pavlin.repovz@fos-unm.si

Petra Štangelj

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto,
Slovenija

petra.stangelj@fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Ali poznamo metodo kovčinga? Ali se v organizacijah uporablja metoda kovčinga? In ali metoda kovčinga pozitivno vpliva na rast zaposlenih in s tem na rast organizacije?

Namen: Namen je prikazati, da je metoda kovčinga pomembna za rast organizacije in s tem za osebno rast vsakega zaposlenega. Ključno za organizacije je, da vlaga v svoj človeški kapital.

Metoda: Uporabljena je bila kvantitativna metoda z pripravljeno in izvedeno anketo v orodju 1KA. Za članek smo naredili pregled domače in tuje literature na temo kovčing.

Rezultati: Anketiranci poznajo metodo kovčinga, to je potrdilo prvo hipotezo. Prav tako, je bila potrjena druga hipoteza, da organizacije ne uporabljajo metode kovčinga pri svojem delu oziroma vodenju. Tretja hipoteza pa je bila ravno tako potrjena iz strani anketirancev in sicer, da metoda kovčinga pozitivno vpliva na organizacijo. Z primerom dobre proizvodnje prakse podjetja Pošta Slovenije smo prikazali vpliv kovčinga na organizacijo.

Organizacija: Organizacija in menedžerji dobijo vpogled na metodo kovčinga, kakšne so koristi te metode za zaposlene in organizacijo, prednosti, slabosti in priložnost.

Družba: Osebno rast vsakega zaposlenega je bistvo za organizacijo in je ključno do uspeha posameznika in prav tako organizacije in družbe. Pomembno se je zavedati, kako pomemben je človeški kapital.

Originalnost: Raziskava daje splošen pogled na poznavanje metode kovčinga pri nas.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Raziskovanje je bilo omejeno na majhno število anketirancev. Za razširitev raziskovanja, bi lahko anketo objavili na večjih internetnih povezavah in s tem vključili več ljudi. Lahko pa bi dodali še druge vprašanja na temo kovčinga. Za analizo študije primere, bi lahko vzeli tudi druge primere dobre proizvodnje prakse.

Ključne besede: dobra proizvodna praksa, kovčing, kovč, klient, rast, zaupanje.

1 Uvod

Današnje nestabilne razmere na trgu od podjetij zahtevajo, da so fleksibilna, to pomeni da se hitro odzovejo na spremembe, ki se zgodijo in so tako bolj konkurenčna na trgu. Da je organizacija sposobna hitrega odzivanja na trgu je potrebno, da ima organizacija nekaj več, kot le samo zaposlene, potrebuje učinkovine, kreativne in visoko motivirane zaposlene, ki so se pripravljene učiti in hitro odzivati. Da dobimo tako visoko motivirane, učinkovite zaposlene mora organizacij spodbujati kreativnost, inovativnost, znanje in učenje in s tem dobijo visoko motivirane zaposlene.

V današnjem času je izredno pomembno, da zaposleni pridobivajo nova znanja in da so se pripravljene vedno znova učiti in nadgrajevati nova znanja. Za uspešnost organizacije je bistvenega pomena znanje zaposlenih. Le z znanjem je lahko podjetje na trgu uspešno in konkurenčno. Zaposleni v današnjem času imajo še veliko neizkoriščenega potenciala in neizkoriščenih kompetenc, katerih organizacije ne znajo uporabiti za svoje delovanje. Tukaj pride v osredje metoda kovčinga, katera čedalje bolj prihaja v ospredje, kot učinkovita metoda.

Organizacije počasi napredujejo v tej smeri, da postopoma uvajajo kulturo kovčinga v svoje delavne procese. Kovčing je koristen za organizacijo in prav tako ima korist za zaposlene. Posledica kovčinga je, da so zaposleni bolj motivirani, uspešni, samozavestni, samoiniciativni in s tem bistveno pripomorejo k boljši učinkovitosti delavnega procesa. Vodje s kovčingom pridobijo večine kako bolje motivirati svoj tim, kako čim bolj izkoristiti potencial vsakega zaposlenega in s tem ustvariti boljšo delovno okolje za vse. Povdarek na kovčingu je, da nekako strmi medosebnim odnosom, kako zaposlene motivirati, spodbuditi za vseživljensko učenje in osebno rast. Vse to je pomembno, za doseganje boljših rezultatov, za krepitev pripadnosti podjetju in seveda s tem ustvarjajo boljšo organizacijsko klimo in tudi s tem se ustvarja organizacijska kultura.

V članku se bova osredotočili predvsem na pojem kaj je kovčing v organizaciji in njegove pozitivne učinke na zaposlene. V članku je naveden primer dobre proizvodne prakse, opisane prednosti, slabosti in priložnosti metode kovčinga.

Namen članka je raziskati pojem kovčinga in vlogo kovčinga v podjetjih v domačem prostoru in kako kovčing vpliva na zaposlene in na podjetje in predstaviti študijo primera, dobre proizvodnje prakse v podjetju Pošta Slovenije. Cilj članka je prikazati pozitivne vplive kovčinga na zaposlene, na njihovo osebno rast in rast organizacije, kot celote.

2 Teoretična izhodišča

Definicija kovčinga je ciljno usmerjanje mišljenja posameznika, postavljanja ciljev in strategije, katera vodi do doseganja ciljev. Beseda kovčing je ostajala že v srednjeveških časih in sicer »coche« pomeni voz (prenos, nošenje). Kovčing pomen, da kovč pomaga svojemu učencu, da pride iz ene točke do druge. Kovčing je metoda soočanja s spremembami in konstantnega učenja, globalno je prisoten že 40 let, v gospodarstvo je 20 let in pri nas cca. 10 let. (Wikipedija, 2022)

Na ameriških kolidžih so v začetku 19. stoletja študentje-športniki so za pomoč in usmeritve za doseganje boljših rezultatov, dobili coache. Leta 1974 se je na športnem področju začel uveljavljati kovčing, kot ga poznamo danes. Tim Gallwey je bil prvi ameriški igravec tenisa, ki je postavil trditev, da se igravec ne izboljša zaradi nasvetov, ki jih dobi, temveč zarada definiranja pravih vprašanj, ki mu omogoča napredek na podlagi lastnih izkušenj. V poslovni svet je kovčing prvi poklicni dirkač, Britanec sir John Whitmore , ki je bil tudi Gallweyov učenec. (Čeč & Grošelj, 2007, str. 10-11)

Kovčing je praktično učenje na štiri oči, kovč ima v rokah proces, klient pa jasn cilj. Kovč pomaga klinetu s informacijami in usmeritvami o določenem področju delovanja in s tem pripomore k dvigu klientove kompetentnosti. (Čeč in Grošelj, 2007, str. 26-27)

Uporaba kovčinga pri vodenju, predstavlja prednost za vodjo in za organizacijo. Vodja dela kot kovč in s tem lahko visoko motivira zaposlene, vpliva na komunikacijo v timu, ustvarjajo skupino vizijo in zagotavlja, da skupaj dosegajo zastavljene cilje. Smisel kovčinga je zastavljanje vprašanj, ne pa dajanja odgovorov. Kovčing je usmerjen v raziskovanje in iskanju rešitev, ne pa problem, saj rešitve išče v ljudeh samih. (R&D, 2016, str.125)

Kovčing je namenjen, da je v pomoč posameznikom, da se razvijajo, da uporabljajo vire z ciljem, da nek cilj dosežejo. Torej je kovčing metoda, ki deluje tako, da posameznika spodbuja, da dosega vedno višje dosežke. (Erjavšek, 2009, str. 3)

Pri kovčingu uporabljam spodbude, kot so: » Kaj predlagaš?«, Kaj je tukaj bistvo? Kako bi to naredili? in s tem spodbudiš zaposlene, da sami razmislijo in postanejo bolj učinkoviti? (R&D, 2016, str.115)

Pri kovčingu, gre za proces pri katerem kovč in klient oba enakovredno sodelujeta, v korist klienta. Pri procesu kovčinga se klient odloči za kovčing, zaradi potrebe po spremembi načina dela oziroma, da bi bil pri delu bolj učinkovit. Namen kovčinga je, da klient sam pride do rešitev, katere bo uporabljal pri svojem delu. Pot, ki vodi do cilja, je sestavljena tako, da kovč klientu pomaga z raznimi poglobljenimi vprašanji in s tem pomaga klientu, da sam prepozna pot po kateri mora iti, da pride do zastavljenega cilja. Nikoli pri svojem delu kovč ne podaja rešitev klientu, vendar vedno s svojimi vprašanji nekako usmerja klienta do zastavljenega cilja. S zastavljenimi vprašanji vedno poskrbi, da klient nikoli ne zaide s prave poti. (Withworth in drugi, 2007, str.3-13)

Po Rutar ILC (2009, str. 25-27) so povzete značilnosti in načela kovčinga:

- Kovč z podajanjem različnih vprašanj nudi podporo klientu pri njegovem delu in raziskovanju.
- Proces usmerja klient in ne kovč.
- Metoda kovčinga nudi klientom pomoč pri učenju, ne pa pri poučevanju samih njih.
- Cilj kovčinga je opolnomočenje klienta, v smislu, da klient v prihodnosti sam prevzame način (samo) spraševanja in raziskovanja.
- Skozi kovčing klient osvoji različne poglede na reševanje problemov.

Atherton (1999, str. 75-76) navaja še naslednje značilnosti kovčinga:

- Kovčing se izvaja na delavnem mestu in ne nekje v učilnici.
- Kovč v organizaciji opravlja po navadi vodja ali sodelavec, ki je bolj izkušen od klienta, pri zunanjem kovčingiranju, pa je to oseba, ki se izključno ukvarja z kovčingom.
- Med kovčingom prihaja do novih spoznanj klienta in s tem poskrbi za svojo osebnostno rast.
- Kovčing ni psihološka priprava, ni mentorstvo, ni poučevanje, trening.

ICF (2010, str. 20) navaja značilnost kovčinga in kovčev sledeče:

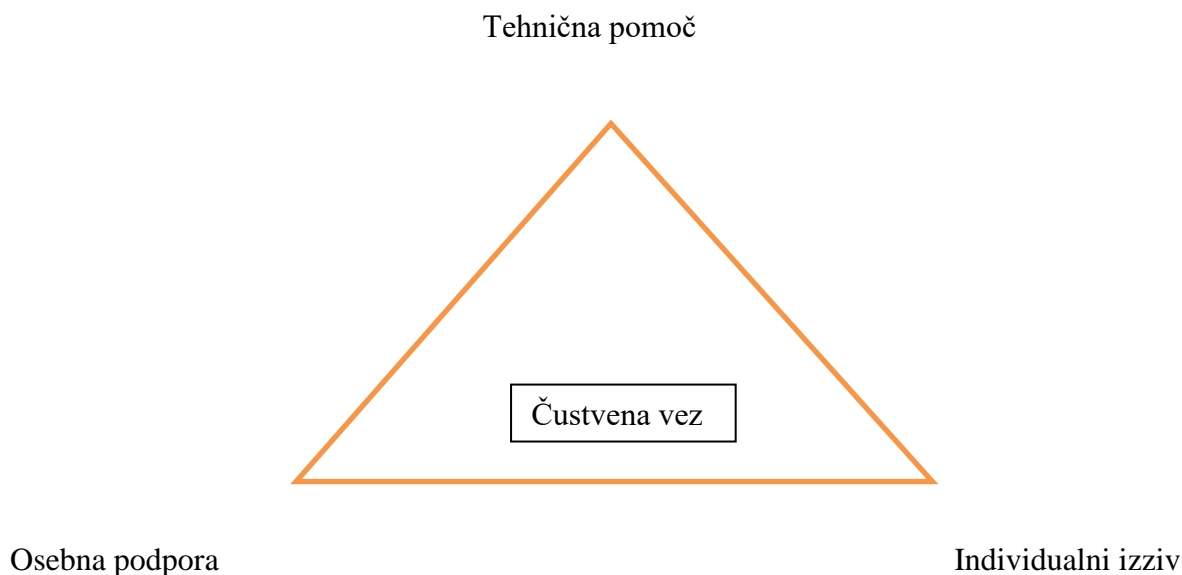
- Za delo, ki ga je potrebno vložiti v celotni proces kovčinga, je odgovoren klient sam.
- Kovči so prepričani, da ima vsak klient potencial za napredek.
- Klient določi cilje in kovč se mora ravnati po izbranem cilju.
- Pri kovčingu gre za individualne potrebe klienta.
- S pomočjo kovčinga se klienti hitreje razvijejo in s s tem so bolj uspešni pri svojem delu.
- Kovči dosežejo, da klientu pri svojem delu vnesejo svežino in nov pristop pri reševanju problemov.

IFC (2010, str.20) navaja, da kovčing temelji na načelih in ključno je, da se teh načel, kar se da upošteva:

- *Prepričanje o sebi.* Klient mora biti prepričan v proces kovčinga, ne sme dvomiti o sebi in mora verjeti, da mu bo takšen način dela prinesel koristi za svoje življenje in svoje delo.
- *Odgovornost.* Klient sam prevzame odgovornost za svoj razvoj. Sam klient mora podajati rešitve in predloge, kovč samo skrbi, da gre po pravi poti. S tem sam klient prevzame odgovornost, za svoje ideje.
- *Zavedanje.* Pri klientu se zavedanje spremeni s tem se klientu spremeni pogled na življenje. Pri klientu se poveča zanimanje in samoiniciativnost pri delu.
- *Izziv.* Kovč klientu skozi reševanje določenih vprašanj, nudi izziv in mu pokaže ogledalo.
- *Usmerjenost v rešitve.* Vseskozi celoten proces, je kovčingiranje usmerjeno v iskanje rešitev.

- *Odsotnost obtožb.* Kovč in klient delujeta popolnoma v odsotnosti, kakršnih koli obtožb.
- *Akcija.* Bistvo kovčinga je, da zna kovč motivirati klienta in priti do željenega cilja.

Grošelj in Čeč (2007, str. 28) navajata Elemente uspešnega kovčinga (Slika 1).



Slika 1. Prikazuje elemente uspešnega kovčinga.

Vrste kovčinga po navedbi Dominika (2013, str.6):

- *Poslovni kovčing.* Je namenjen vsem posameznikom, ki so del poslovnega okolja in si želijo izboljšati poslovne rezultate. Kovč se ukvarja z ljudmi in ne tako s poslovnim procesom. Organizacije kovča najamejo, da največkrat pomaga pri ustvarjanju vizije podjetja, postavljanje novih ciljev, reorganizaciji, odkrivanju skritih potencialov zaposlenih, da zaposleni boljše upravljajo s časom, za zmanjševanje stresa na delavnem mestu, za nastopanje v javnosti itd.
- *Osebnosti kovčing* Kovč lahko dela z posamezniki, pari, družinami na različnih področjih življenja. Lahko ob izgubi, stresu, pri denarnih zadevah, motivaciji, starševstvu. Poslovni kovčing in osebnosti kovčing se velikokrat prepleta, saj je velikokrat težko ločiti privat življenje od službenega.
- *Karierni kovčing* Karierni kovčing je namenjen tistim, ki si želijo zamenjati delavno mesto, tistim, ki so izgubili delo ali pa zgraditi novo kariero. Velikokrat se pripeti, da nekdo ni več zadovoljen s svojim delom. Kovč mu lahko pri tem primeru pomaga pri postavljanju osebne vizije, postavljanju ciljev.

Organizacije morajo biti pri današnjem poslovanju vse bolj fleksibilne in hitre. Da pa je organizacija fleksibilna, mora imeti zaposlene, ki s svojim znanjem hitro pridejo do novih rešitev, idej, spoznanj. V sklopu organizacije je veliko izobraževanj, ki pripomorejo, da se zaposleni razvija, vendar pa ta izobraževanja v največji meri, ne nudijo zadosti znanja oz. ne omogočajo, da zaposleni in s tem organizacija raste osebno, kot strokovno. V zadnjem času je vse bolj priljubljen kovčing. S kovčingom posameznik sam pride do rešitev in s tem pridobi različen pogled, kako pride do željenega cilja. Cilj kovčinga je, dvig človeškega kapitala in s tem organizacijo dvigne na višjo raven in je s tem še bolj konkurenčna na trgu. (Dominika, 2013, str. 18-19).

Da lahko kovčing pozitivno vpliva na poslovanje in na organizacijo, je pomembno, da se ta metoda čim prej implementira v organizacije.

Postavili sva tri hipoteze:

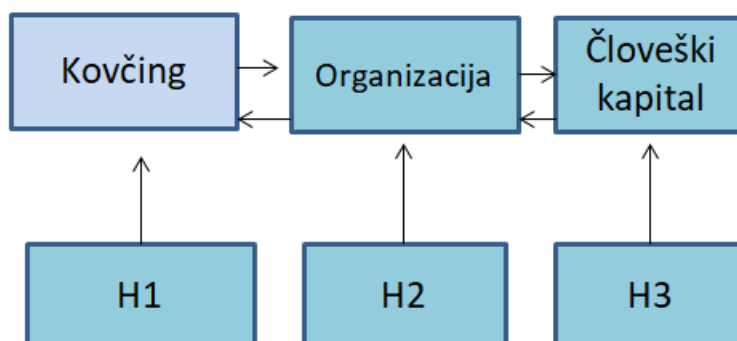
Hipoteza 1: Metoda kovčinga je dobro poznana metoda.

Hipoteza 2: Metoda kovčinga se še ne uporablja v organizacijah.

Hipoteza 3: Metoda kovčinga pozitivno vpliva na organizacijo in njeno rast.

3 Metoda

Za metodo raziskovanja sem opravila oz. pripravila anketo v orodju 1KA. 1KA je aplikacija za spletno anketiranje. Anketo sem objavila na spletu. Anketa je vsebovala 8 vprašanj različnega tipa na temo kovčinga v organizacijah. Anketa je kvantitativna metoda, z njo pridobimo značilnosti širše populacije. Rezultate ankete sem izvozila v program Exell in nato sem s pomočjo programa Exell izvedla obdelavo zbirnih podatkov in jih grafično predstavila v članku. Za članek smo naredili pregled domače in tuje literature na temo kovčing. Prikaz modela raziskave kovčinga je podan na sliki 2.



Slika 2. Prikaz modela raziskave

Anketiranci, ki so sodelovali so pri izpolnjevanju anketnega vprašalnega so bili naključni. Anketa je vsebovala vprašanja o demografskih podatkih akentirancev in vsebinska vprašanja na temo kovčinga.

4 Rezultati in razprava

4.1 Kvantitativna raziskava

V anketi je sodelovalo 26 anketirancev. Anketiranci so bili ženskega in moškega spola, različnih starosti. Njihova izobrazba je bila različna, od osnovnošolske, srednješolske oz. višje, visokošolske in druge. Večina anketirancev je bilo zaposlenih.

Tabela 1. Prikazuje demografske podatke anketirancev.

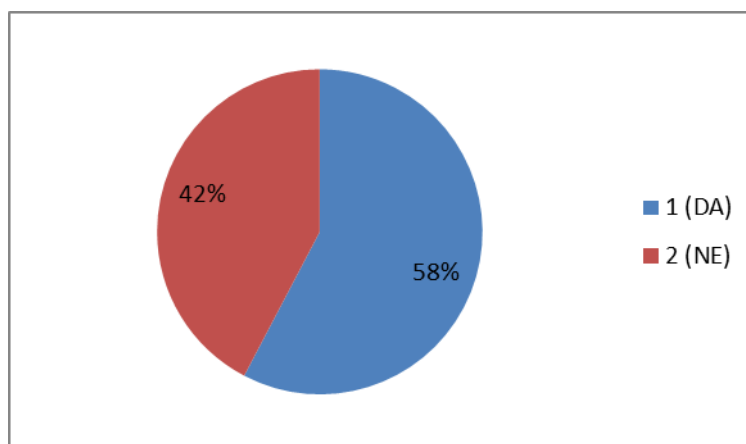
Tabela 1. Demografski podatki

Vprašanje	Odgovor	N	N (%)
Spol	Moški	7	26
	Ženske	19	74
Starost	Do 20 let	0	0
	Od 20 do 40 let	17	65
	Nad 40 let	9	35
Izobrazba	Osnovnošolska	/	/
	Srednješolska	14	55
	Višja. visokošolska	12	45
Zaposlen	Da	26	100
	Ne	0	/

Opomba: N frekvenca; N(%) frekvenca v odstotkih

HIPOTEZA 1: Metoda kovčinga je dobro poznana metoda.

Grafični prikaz poznavanja anketirancev metode kovčinga.



Slika 3. Prikaz razmerja na vprašanje »Ali poznate metodo kovčinga?«

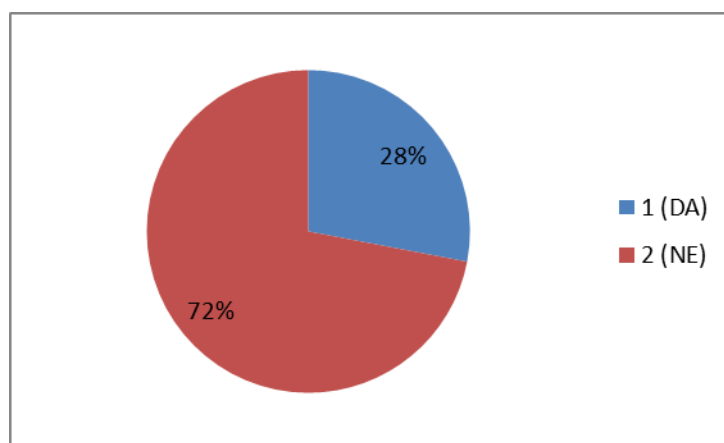
Anketiranci so v večini odgovorili, da poznajo metodo kovčinga in s tem potrdili, da se metoda kovčing počasi uveljavlja v našem poslovni in privatni sferi. Kljub temu so anketiranci odgovorili z 58% da poznajo metodo kovčinga, kar ni tako prepričljivo. 42% anketirancev je odgovorilo, da metode kovčinga ne poznajo. Teza je potrjena. Anketiranci poznajo metodo kovčinga.

V svetu je kovčing prisoten že dlje časa, v Sloveniji je šele v uvajanju. Največ kovčinga uporabljajo podjetja, ki so nekako povezana s podjetji v tujini. Raziskave kažejo, da je Slovenija na isti stopnji, kot južna ali vzhodna Evropa. Države, kot so Nemčija, Velika Britanija, Francija, Češča, Slovaška so že prešle v fazo rasti. (R&D, 2016, str. 122)

V R&D (2016, str.122) navajajo, da se kovčing hitro razvija, saj je na temo kovčinga moč najti veliko literature zadnji 15 let.

HIPOTEZA 2: Metoda kovčinga se še ne uporablja v organizacija.

Grafični prikaz ali v organizacijah uporabljajo metodo kovčinga.



Slika 4. Ali v organizacijah uporabljajo metodo kovčinga?

Velik del anketirancev 72 % je odgovorilo, da metode kovčinga ne uporabljajo v organizacijah. 28 % vseh anketirancev pa je odgovorilo, da metodo v svojih organizacijah uporabljajo. Teza je potrjena. Anketiranci so potrdili, da se metoda kovčinga ne uporablja v njihovih organizacijah.

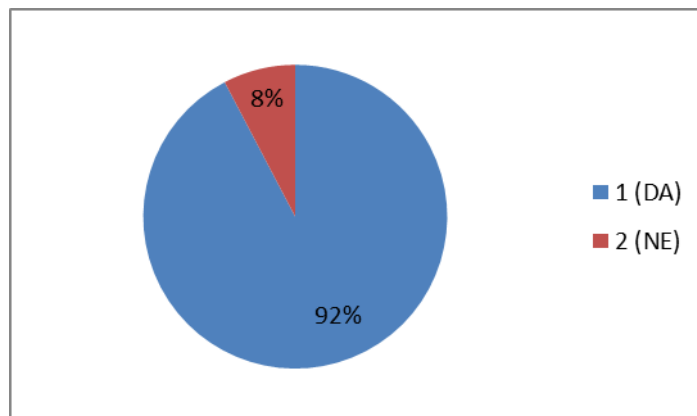
V R&D Research and Discussion (2016, str.122) navajajo, da so ključne ugotovitve glede učinkovitosti kovčinga pri odnosih z drugimi, izboljšamo timsko delo, zaposleni so bolj zadovoljni z delom, zmanjšajo se konflikti med zaposlenimi, zviša se produktivnost, večja organiziranost, boljša kvaliteta in še bi lahko naštevali.

Kovčing ima v organizacijskem smislu, pozitiven vpliv na spretnost posameznika, dobro počutje obvladovanje, naravnost za opravljanje dela in ciljno usmerjeno delovanje. Kovčing ima izjemno pozitivne učinke na vseh ravneh, kar potrjuje, da je kovčing metoda, ki izboljša delovanje posameznika v organizacijah. Pozitiven vpliv kovčinga, se kaže tudi pri zavzetosti

zaposlenih. Zavzetost zaposlenih je eno ključno, saj se povezuje z zadovoljstvom zaposlenih na delavnem mestu in s tem pozitivno lahko povezujemo zavzetost zaposlenih in zadovoljstvo pri delu. (R&D Research and Discussion, 2016 str.112)

HIPOTEZA 3: Metoda kovčinga pozitivno vpliva na organizacijo in njeno rast.

Grafični prikaz ali v metoda kovčinga pozitivno vpliva na zaposlene in na rast organizacije.



Slika 5. Ali mislite, da metoda kovčinga pozitivno vpliva na razvoj zaposlenih in s tem rast organizacije?

Anketiranci so v veliki večini odgovorili in sicer z 92 %, da kovčing pozitivno vpliva na razvoj zaposlenih in s tem rast organizacije. Anketiranci v tej metodi prepoznajo prednosti in koristi za osebni razvoj in prav tako, za prav tako za prednost za organizacijo, ki metodo kovčing ima vpeljana v svoje delovanje. Teza 3 je potrjena in sicer anketiranci so ocenili, da metoda kovčinga pozitivno vpliva na razvoj zaposlenih in s tem na rast organizacije.

V R&D Research and Discussion (2016, str. 120-149) navajajo, da je za organizacijo bistveno, da uspe dvigniti samozavest pri zaposlenih, s ciljem da se zaposleni bolj soočajo z novimi izzivi pri novih nalogah. Organizacije, katere uporabljajo metodo kovčinga prepoznajo večje samozaupanje zaposlenih, boljše medsebojne odnose, boljše komuniciranje in bistveno boljše življenjsko ravnovesje. Za organizacije, katere uporabljajo kovčing, je opazjen tudi napredek pri tiskem delu, pri boljšem odnosu med vodji in zaposlenimi, v večji samozavesti zaposlenih, pri večjem zadovoljstvu zaposlenih in pri večji učinkovitost zaposlenih.

4.2 Študija primera

Namen je ugotoviti, kako vodje upoštevajo usposabljanje na temo kovčinga in kako to dejansko poteka v praksi. Na osnovi rezultatov, je cilj povečati uporabe kovčinga ter spodbuditi ostale kandidate k nadaljevanju dela na področju kovčinga. Cilji raziskave je bil, da se razišče razširjenost uporabe kovčinga, učinke kovčinga za podjetje in zaposlen in identificirati probleme s katerim se vodja srečuje. (Nežič, Raspor & Lazarević, 2016, str. 130)

V raziskavi Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 130) navajajo, da so bili vključeni vsi vodje na upravi družbe Pošta Slovenije, ki so opravili tečaj kovčing. Gre za skupino 49 vodij, na anketo se je odzvalo 46 vodij.

Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 130) navajajo, da je na zastavljeno vprašanje »Ali je kovčing dobro sprejet med vodji?« pokazala, da je kovčing med vodji dobro sprejet ukrep in dobro vpeljan v proces. 50% anketirancev je odgovorilo, da je kovčing zelo uporaben. Anketiranci ocenjujejo, da so vodje, ki uporabljajo kovčing bolj uspešni. Strinjajo se, da je kovčing dobra naložba za podjetje.

V raziskavi Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 130) ali »Vodje uporabljajo kovčing pri vodenju svojih zaposlenih?« 41 % vseh vodij je odgovorilo, da kovčing uporabljajo pri svojem delu redno, večino jih je odgovorilo, da kovčing uporablja pretežno. Glavni razlog navajajo, da je neizvajanje kovčinga pomanjkanje časa, ki ga imajo vodje.

V raziskavi Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 130) so anketiranci navedli, da Kovčing uporabljajo v vsakodnevnih situacijah? « 50% vodij ga uporabljajo za reševanje težav zaposlenih, 20 % takrat, ko zaposleni rabijo pomoč. Anketiranci uporabljajo kovčing predvsem kot orodje, ko gre nekaj narobe.

V raziskavi so Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 137) navedli na vprašanja »Kakšen napredek ste opazili zaradi izvajanja kovčinga?« Vodje so največji napredek prepoznali pri timskem delu. Večje zadovoljstvo pri zaposlenih, večjo učinkovitost zaposlenih in boljši odnosi med vodjem in zaposlenim.

V razpravi Nežič, Raspor & Lazarević (2016, str. 147) navajajo, da je kovčing v Pošti Sloveniji že dobro sprejet in vpeljan v vodenje. Večinoma meni, da je kovčing zelo ali pretežno uporaben, večinoma se strinja, da so vodje z uporabo kovčinga bolj uspešni. Večinoma vodij uporablja kovčing pri reševanju problemov zaposlenih in predvsem kot orodje. Vodje, ki uporabljajo kovčing, prepoznajo predvsem koristi v izboljšanju timskega dela, večjemu zadovoljstvu zaposlenih, boljšimi odnosi in predvsem večja učinkovitost zaposlenih.

Koristi metode kovčing na zaposlene po (Nežič, Raspor & Lazarević, 2016, str.150):

- boljše komunikacijske spretnosti,
- spretnost planiranja,
- boljše motivacijske sposobnosti,
- opolnomočenje posameznika,
- spretnost hitrega odločanja,
- spretnost delegiranja,
- spretnost reševanja konfliktov,
- razvijanje sočutja in empatije,

- boljši medsebojni odnosi,
- boljša spretnost aktivnega poslušanja,
- spretnost povezovanja ljudi,
- povečanje podpore zaposlenemu,
- jasnost vlog pri delu,
- pripadnost organizaciji.

Slabosti metode kovčing na zaposlenega po (Nežič, Raspor & Lazarević, 2016, str. 150):

- ni trdnega dokaza o rezultatih kovčinga,
- ni časa, da bi podjetja izvedla meritev vpliva kovčinga,
- preveč široka definicija,
- ni enotnih standardov,
- premalo strokovnih kovčev,
- klient, je še vedno označen s slabim pečatom,
- med procesom je potrebno sodelovati.

Organizacije morajo svoje vodje in zaposlene vključevati v delavnice kovčinga in jih opolnomočiti na področju kovčinga in odnosov. S konstantnim izobraževanjem bodo organizacije dosegle osebno rast svojih vodij in s tem tudi rast organizacije. Delavnice kovčinga bi morale biti obvezne za vse vodje oz. ali da bi vsak vodja imel svojega kovča, ki bi mu pomagal uspešno po njegovi karierni poti. Možnosti je veliko. Vsekakor pa je to metoda, ki je koristna za organizacijo in za vse zaposlene.

5 Zaključek

Ali sploh poznamo metodo kovčinga ali jo uporabljamo v naših organizacijah in kako vpliva na organizacije, so vprašanja, katera so bila zastavljena. Predstavljena je bila tudi študija primera, dobre proizvodnje prakse podjetja Pošte Slovenije. Metoda kovčinga je metoda, ki je pri nas dobro poznana, vendar je malo organizacij v Sloveniji, ki bi to metodo pri vodenju uporabljali oziroma izvajali metodo kovčinga. Malo vodij gre čez proces učenja, da bi postali kovči. Premalo se organizacije odločajo, da je pomembno vlagati v razvoj zaposlenih. Premalo vodij je vključeno v proces učenja, da postanejo pravi kovči. Anketiranci pa se strinjajo, da bi z vnosom novega načina vodenja prineslo pozitivne učinke na vodenje, na sodelovanje, na samozavest zaposlenih in s tem posledično tudi na rast organizacije. Pomembno je da raste človeški kapital, se razvija in kateri je ključen za rast in razvoj organizacije. Organizacija, katera bo vlagala v znanje svojih zaposlenih, bo prihodnosti sigurno uspešna.

Kovčing je orodje prihodnosti. Organizacije, so primorane v teh težkih gospodarskih situacijah, hitro najti rešitve. Organizacija mora napredovati v smeri razvoja svojih zaposlenih, jim dvigniti kompetence, dvigniti nivo timskega dela, samozavest zaposlenih in s tem zagotovo poskrbi, da je organizacija uspešna.

Metoda kovčing je metoda menedžerjev in vodij. Predvsem vodje so pomembne, da vodijo po načelih kovčinga in s tem bistveno prispevajo na uspešnost in rast organizacije. Ljudi mora voditi kovč, ki zaposlene usmerja po njihovi poti, za doseganje ciljev. Jih spodbuja, motivira, podpira in razume. Če je zaposleni zadovoljen s svojim delom, bo organizacija imela boljše učinkovitost in bo dolgoročno uspešna.

Raziskava je bila omejena na majhno število anketirancev in na eno študijo primera dobre proizvodnje prakse Pošte Slovenija. Za širšo sliko o poznavanju metode kovčinga, bi bilo potrebno vključiti večje število anketirancev, povprašati več različnih vprašanj na temo kovčinga in izvesti oziroma analizirati več študij primerov iz drugih organizacij.

Reference

1. Čeč, F. & Grošel, B. (2007). *Coaching za managerje*. Radeče: Inštitut za coaching.
2. Domika, M., (2013). Osnove coachinga. Najdeno na: https://arhiv.acs.si/ucna_gradiva/Coaching.pdf
3. Erjavšek, B. (2009). *S coachingom povečujemo zavedanje in prevzemamo odgovornost*. HRM Revija, 7 (29)
4. Nežič, M. & Raspor, A. & Lazarević, E. (2016). *Z udejanjanjem coachinga do boljših rezultatov*. Študija primera Pošta Slovenije. R&R Raziskave in razprave. Najdeno na <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-JF2RO3WF/0c127b06-95a5-4bd2-b845-c263d4e3490c/PDF>
5. R & D Reseach and Discussion (2016). *Raziskave in razprave*. Založba vega d.o.o. Pridobljeno na https://www.researchgate.net/profile/AndrejRaspor/publication/311965428_Z_udejanjanjem_coachinga_do_boljsih_rezultatov_Studija_primera_Posta_Slovenije_doo/links/5bd85da2a6fdcc3a8db143e4/Z-udejanjanjem-coachinga-do-boljsih-rezultatov-Studija-primera-Posta-Slovenije-doo.pdf
<https://www.researchgate.net/profile/Andrej->
6. Wikipedija. (2022). *Kovčing*. Pridobljeno na https://sl.wikipedia.org/wiki/Kov%C4%8Ding#Definicija_kov%C4%8Dinga

Simona Pavlin Repovž je po izobrazbi dipl. ing. kemijske tehnologije, zaposlena sem v Krki d.d. kot tehnolog na fazi polizdelkov. Študentka 2. letnika na magistrski stopnji na Fakulteti za organizacijske študije v Novem mestu.

Petra Štangelj je po izobrazbi farmacevtski tehnik, zaposlena v Krki d.d. kot tehnik na fazi oblaganja in pregleda tablet. Študentka 1. letnika visokošolskega študija na Fakulteti za organizacijske študije v Novem mestu.

Abstract: **Coaching as a Tool for Organizational Development**

Research Question (RQ): Do we know the coaching method? Is the coaching method used in organizations? And does the coaching method have a positive effect on the growth of employees and thus on the growth of the organization?

Purpose: The purpose is to show that the coaching method is important for the growth of the organization and thus for the personal growth of each employee. It is crucial for organizations to invest in their human capital.

Method: A quantitative method was used with a prepared and implemented survey in the 1KA tool. For the article, we made a review of domestic and foreign literature on the topic of coaching.

Results: Respondents know the coaching method, this confirmed the first hypothesis. Also, the second hypothesis was confirmed, that organizations do not use the coaching method in their work or management. The third hypothesis was also confirmed by the respondents, namely that the coaching method has a positive effect on the organization. Using the example of the good production practice of Pošta Slovenije, we demonstrated the impact of coachwork on the organization.

Organization: The organization and managers get an insight into the coaching method, what are the benefits of this method for employees and the organization, advantages, disadvantages and opportunity.

Society: The personal growth of each employee is the essence of the organization and is the key to the success of the individual as well as the organization and society. It is important to realize how important human capital is.

Originality: The research gives a general view of the knowledge of the coaching method in our country.

Limitations/Future Research: The research was limited to a small number of respondents. To expand the survey, the survey could be published on several Internet links and thereby involve more people. But we could add other questions on the topic of coaching. To analyze the case study, we could also take other examples of good manufacturing practice.

Keywords: good production practice, coaching, coach, client, growth, trust.

Copyright (c) Simona PAVLIN REPOVŽ, Petra ŠTANGELJ



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.