



RUO

*Revija za
univerzalno
odličnost*

Journal of Universal Excellence

Letnik 11, številka 2, junij 2022

Volume 11, Issue 2, June 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**

B O R I S B U K O V E C

**UREDNIŠKI ODBOR /
EDITORIAL BOARD**

Milan Ambrož - Fakulteta za organizacijske študije, 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, 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

Naslov uredništva / Editorial address:

Fakulteta za organizacijske študije v Novem mestu

Ulica talcev 3

8000 Novo mesto, Slovenija



77

GENDER DIFFERENCES IN EMPLOYEE-TURNOVER PREDICTORS IN ORGANISATIONS FACING A CRISIS

Rok Pipan

93

STATISTIKA KRIMINALA V LETU 2020 V SLOVENIJI

Franc Brčar

106

PRENOVA PROCESOV DOLGOTRAJNE OSKRBE V DOMAČEM OKOLJU

Marija Milavec Kapun, Rok Drnovšek

124

POMEMBNOST MEDKULTURNE KOMUNIKACIJE V ZDRAVSTVENI NEGI

Sara Ušaj, Kristina Medvešček, Tanita Kaja Černe, Sabina Ličen, Mirko Prosen

140

VPLIV TEHNOLOŠKIH ČASOV V PROIZVODNEM PROCESU

Rajko Zakšek

153

ODNOS DO TUJIH JEZIKOV PRI ŠTUDENTIH POSLOVNIH IN EKONOMSKIH VED

Igor Ivašković

Gender differences in employee-turnover predictors in organisations facing a crisis

Rok Pipan *

Faculty of Organisation Studies Novo mesto, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto, Slovenia
rok_pipan@t-2.net

Milan Ambrož

Faculty of Organisation Studies Novo mesto, Ulica talcev 3, 8000 Novo mesto, Slovenia
milan.ambroz@fos-unm.si

Abstract:

Research Question (RQ): Are there any gender difference in motivation to leave an organisation facing a crisis?

Purpose: The article seeks to establish gender differences in employee-turnover predictors during a crisis in an organisation.

Method: A retrospective study based on 469 participants in Slovenia who had voluntarily left an organisation facing a crisis. Confirmatory factor analysis is used to assess the instrument's factor structure. Binary regression analysis is relied on to determine gender differences in the employee turnover predictors of job satisfaction, employee inclusion in the organisation's crisis-solving process, and employee turnover intentions.

Results: Significant gender differences are shown in the turnover predictors of job satisfaction and employee inclusion in the organisation's crisis-solving process. Employees with lower job satisfaction and greater inclusion in the organisation's crisis-solving process who exit the organisation during a crisis are more likely to be female than male.

Organisation: Organisations can successfully deal with crises by planning and taking gender-specific activities to keep employee turnover low.

Society: Retaining employees in the organisation when in a crisis and harnessing their knowledge and competencies regardless of their gender can help with successful crisis resolution. Society must provide conditions for all citizens (including employees) that allow them to participate in all activities that lead to the success of both society and organisations.

Originality: This research adds to understanding of gender differences in employee-turnover predictors in organisations encountering a crisis.

Limitations/further research: Only three predictors of employee turnover are investigated: job satisfaction, employee inclusion in the organisation's crisis-solving process, and turnover intentions of employees. The non-random sampling and small sample of employees limit the generalisability of the results. Future research could compare gender differences in predictors of employee turnover before, during and after a crisis facing an organisation.

Keywords: gender, employee turnover, turnover intentions, job satisfaction, employee inclusion, organisational crisis.

1 Introduction

Over the last 20 years, a range of crises has confronted organisations and their survival. The complexity of these crises and possible unclear consequences have disrupted many organisations (Collings, Nyberg, Wright, & McMackin, 2021, p. 1). Recent major global crises include the 2007 financial one that triggered a global economic recession (Mattick, 2013, pp. 11-17), the COVID-19 pandemic that turned into a global crisis causing the worst economic downturn since the Great Depression (Gopinath, 2020, p. 1) along with the war in Ukraine that began in 2022 and has already impacted the world economy with higher energy and food prices. Organisations may also be affected by local, sectoral or specific organisational crises that arise from the environment or the organisation itself.

Organisations cannot simply avoid crises and the changes occurring in the organisational environment just like they cannot stop employees leaving the organisation during a crisis. Crises can be a considerable challenge even for organisations holding contingency plans for such a situation. Sufficient resilience to crises is essential if organisations are to survive the difficult times of a crisis. Organisational resilience is based on and strongly linked to the employees' motivation to participate in overcoming the crisis and accomplishing the organisational goals. Ensuring low employee turnover during a crisis requires a deep understanding of specific employee groups' turnover behaviour, including any gender differences. Still, employee turnover studies have often neglected or paid insufficient attention to the importance of gender differences concerning employee turnover (Weisberg & Kirschenbaum, 1993, p. 988; Lee, Chua, Miska, & Stahl, 2017, p. 289). Weisberg and Kirschenbaum (1993, p. 1002) conclude that gender holds a significant impact on employee turnover. Bardoel et al. (2020, p. 7) add that turnover intention and employee turnover are higher among male employees working part-time than their female counterparts.

Literature is studied regarding gender differences in job satisfaction, employee inclusion in the organisation's crisis-solving process, and turnover intentions. We examine gender differences in the perception of employee-turnover predictors that shape the decision to leave an organisation facing a crisis. Finding such differences would then add to the call for gender-specific organisational actions to keep employee turnover low in an organisation during a crisis.

2 Theoretical framework

Modern organisations operate in a highly unpredictable environment (Adim & Emumena, 2020, p. 102), with crises occurring frequently on the global, local, regional and organisational levels. Crises challenge organisations' resilience and put their reputation at risk (Adim & Emumena, 2020, p. 104). Organisations should develop resilient behaviour based on constant anticipation of all kinds of crises as part of mentally and physically preparing their employees to control them (Ozturk, 2021, p. 37).

Locke (1969, p. 316) believed job satisfaction is the perceived relationship between what an employee expects from their job and what they believe their job provides. Monte, 2019 (p. 688) add that the evaluation of job satisfaction concerns how employees feel at work and the extent to which they perceive their own values are being realised. Azim, Haque and Chowdhury (2013, p. 489) argue that dissatisfaction occurs when an employee receives less than they expect from their job. As regards the job satisfaction–employee turnover relationship, Artz (2021, p. 14) state that employees tend to quit dissatisfying jobs. Spector (1996, p. 234) concluded that dissatisfaction is the factor that makes employees leave the organisation.

The influence of gender on job satisfaction is unclear. Azim et al. (2013, p. 495) and Snow Andrade, Westover and Peterson (2019, p. 34) did not find any significant influence of gender on turnover intentions. Markovits, Boer and Van Dick (2014, p. 419) and Sabharwal and Corley (2009, p. 552) found that female employees were less satisfied than male employees. Iqbal and Akhtar (2006, p. 61) determined that female employees were more satisfied than their male colleagues. Song, Wang, Li, Yang and Li (2020, p. 8) obtained similar results during the COVID-19 crisis; namely, that female employees were more satisfied than male counterparts with their job.

During a crisis, organisations cannot afford to exclude any employee from the crises-solving efforts. Yet, as Mor Barak (2015, p. 85) notes, exclusion is one of the most pressing problems facing today's diverse workforce. Mor Barak, Cherin and Berkman (1998, p. 97) stated that female members of racial and ethnic minorities are included less than other groups of employees. Mor Barak (2003, 249) concluded that the exclusion of women and members of racial and ethnic minorities increases employee turnover.

Bae, Sabharwal, Smith and Berman (2017, p. 4) show that gender dissimilarity is negatively associated with perceptions of inclusion and the negative relationship is more acute for males than for females. Nishii (2019, p. 1766) found that when the climate allows considerable inclusion the negative relationship between relationship conflict and unit-level satisfaction fades, which is important given that unit-level satisfaction is negatively associated with employee turnover. However, Mousa (2021, p. 119) did not find a significant relationship between gender diversity and organisational inclusion.

Turnover intentions are built on the desire of an employee to change their job or leave the organisation by quitting or moving to another organisation (Kuswara & Sukandi, 2020, p. 2805). Similarly, Aydogdu and Asikgil (2011, p. 43) define turnover intentions as an employee's attitude to withdrawing from the organisation. Turnover intentions are often studied in the employee-turnover context since organisations want to identify and respond to employees' turnover intentions prior to them leaving the organisation. Russell and Van Sell (2012, p. 125) and Steel and Ovalle (1984, p. 673) emphasise that turnover intentions is the most important predictor of employee turnover.

Several empirical studies did not establish that gender has a significant influence on turnover intentions (Xu, 2008, p. 607; Lee et al., 2017, p. 301; Naidoo, 2017, p. 12; Urs K & Rao, 2019, p. 3630; Coudounaris, Akuffo, & Nkulenu, 2020, p. 2020). Yet, other studies found gender was a significant predictor of turnover intentions (Iverson & Deery, 1997, p. 75; Emiroğlu, Akova, & Tanrıverdi, 2015, p. 393). A few studies that included the effect of gender on turnover intentions were conducted during crises. While some of those studies show that gender negatively predicted turnover intentions (Mirzaei, Rezakhani Moghaddam, & Habibi Soola, 2021, p. 4; Cole et al., 2021, p. 1789), others did not find a significant influence of gender on turnover intentions (Nashwan, Abujaber, Villar, Nazarene, & Al-Jabry, 2021, p. 5; Yáñez, Jahanshahi, Alvarez-Risco, Li, & Zhang, 2020, p. 1615).

When comparing female and male turnover intentions during the COVID-19 crisis, Mirzaei et al. (2021, p. 5) established that males had stronger turnover intentions than females. Still, Wong et al. (2021, p. 6) and Al-Mansour (2021, p. 5) came to the opposite conclusion, showing that during the COVID-19 crisis females had stronger turnover intentions than males. Wynen and Op de Beeck (2014, p. 579) compared turnover intentions before and during the financial and economic crisis and revealed that, while gender had an effect between 2006 and 2008, it had no effect between 2008 and 2010. They concluded that the gender difference was eliminated by the financial and economic crisis.

We propose three hypotheses to provide clearer evidence of gender differences in the employee-turnover predictors of job satisfaction, employee inclusion in the organisation's crisis-solving process, and turnover intentions:

- H1: An employee with lower job satisfaction who leaves the organisation is more likely to be female than male.
- H2: An employee who is strongly included in the organisation's crisis-solving process and leaves the organisation is more likely to be female than male.
- H3: An employee with lower turnover intentions who leaves the organisation is more likely to be female than male.

3 Method

This retrospective study was based on employees in Slovenia who had voluntarily left their organisation during a crisis. The snowball sampling method was used as the population of employees who had voluntarily left their organisation was unknown and due to limited resources. Data for the research were gathered using online survey. The final sample for this study consisted of 469 female and male employees who had voluntarily left different Slovenian organisations.

Figure 1 shows the research model according to which we researched gender differences in the employee-turnover predictors of job satisfaction, employee inclusion in the organisation's crisis-solving process, and turnover intentions, and tested the hypotheses.

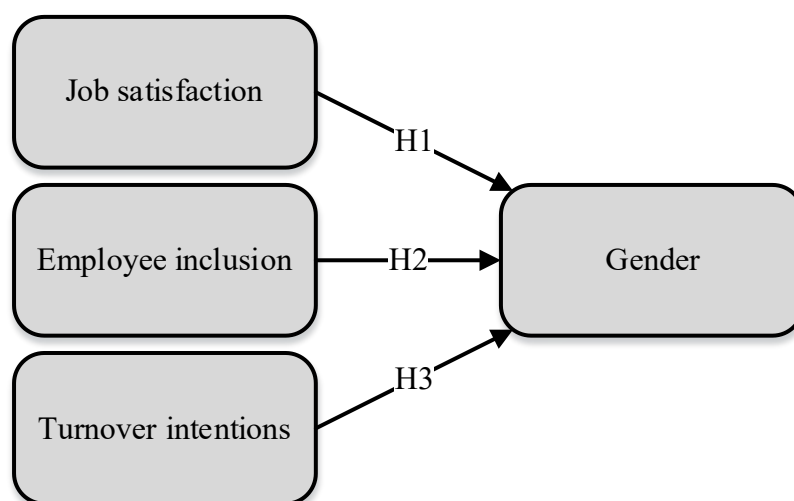


Figure 1. Research model of gender differences in employee-turnover predictors with hypotheses

We used a questionnaire that included items regarding demographic data, job satisfaction, exclusion of employee from the organisation's crisis-solving process (reverse items and factor for measuring employee inclusion in the organisation's crisis-solving process), and turnover intentions (Table 1). Nominal and ordinal scales were used for the demographic items while for the other items a 5-point, Likert-type interval scale was used. The questionnaire was constructed by Pipan and Ambrož (2021, p. 233).

Table 1. Questionnaire items and factors with the factors' Cronbach's α

Factor	Item Text	Cronbach's α
JS	Job satisfaction	.82
	JS1 I was satisfied with the opportunities for advancement in the organisation.	
	JS2 I was satisfied with my relationships with co-workers.	
	JS3 I was satisfied with the opportunities for professional development.	
	JS4 I was satisfied with the freedom the organisation offered me.	
	JS5 Our manager understood that fair work is followed by fair pay.	
	JS6 In the organisation I left, we employees were able to work independently in our work area.	
	JS7 In the organisation I left, they appreciated the commitment and effort I put into achieving my work goals.	
EX	Exclusion of employee	.76
	EX1 During the crisis, the management of the organisation developed new projects and encouraged innovative work from all members of the organisation, but I was not invited to participate, so I decided to leave the organisation.	
	EX2 I did not have the opportunity to constantly communicate with the management and other employees of the organisation in solving the crisis, so I decided to leave the organisation.	
	EX3 Other members of the organisation and management did not want me to be involved in solving crisis problems, so I decided to leave the organisation.	
TI	Turnover intentions	.81
	TI1 Long before I left the organisation due to the crisis, I was actively looking for a new job.	
	TI2 I tried hard to find a new job so I could leave the organisation due to the crisis.	
	TI3 My desire to leave the organisation intensified with the crisis in the organisation.	
	TI4 I talked to other people several times about leaving the organisation because of the crisis.	

Note. Adopted from Turnover Intentions of Employees in Some Slovenian Organisations Experiencing Crisis, by Pipan and Ambrož, 2021, Izzivi Prihodnosti / Challenges of the Future, 4, pp. 229-230, (<https://doi.org/10.37886/ip.2021.028>).

Statistical analyses were performed with IBM SPSS, except for Cronbach's alpha reliability test conducted and confirmatory factor analysis (CFA) in R 4.1.3 (R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria) using the lavaan (Rosseel, 2012) and semPlot packages (Epskamp, 2022). Descriptive statistics were used to describe the demographic data of the sample. Continuous variables of the sample were presented by gender as the mean and standard deviation and categorical variables as the number and percentage. Continuous variables of female and male employees' groups were compared with a t-test for independent groups while categorical variables of female and male employees' groups were compared with the chi-square test.

The instrument's factor structure was assessed using CFA. CFA is method for testing how well measured variables represent a smaller number of factors (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006, p. 773). Since all items were on a Likert scale, the robust estimator of diagonal weighted least squares (DWLS) was used. The DWLS estimator is based on a polychoric correlation matrix, taking the non-normal nature of the data into account. To assess the model fit, the following indicators and recommended criteria were considered (Kline, 2016): chi-square (χ^2/df ; between 2 and 3), root mean square error of approximation ($RMSEA \leq 0.06$), comparative fit index ($CFI \geq 0.95$), Tucker-Lewis index ($TLI \geq 0.95$) and standardised root mean square residual ($SRMR \leq 0.08$).

We then ran binary logistic regression analysis to test our hypotheses within the structural model. The research model's prediction power with respect to gender differences in leaving the organisation during a crisis was tested using binary logistic regression analysis. We tested the extent of the model's overall correct prediction. The Hosmer and Lemeshow test (Hosmer & Lemeshow, 2000) was performed to measure the overall model fit used in the binary logistic regression analysis. Binary logistic regression analysis with the entry method was conducted to determine the predictors that female employees are more likely to leave organisations faced with a crisis than male employees. Hair et al. (2006, p. 275) state that logistic regression is a method for the prediction and explanation of a model with binary categorical variables. The contribution of the predictors was assessed with the Wald statistic (Field, 2009, p. 269) while odds ratios were used while interpreting the binary logistic regression results (Tabachnick & Fidell, 2014, p. 507).

The instrument's reliability was tested with Cronbach's alpha coefficient (Cronbach, 1951). Cronbach's alpha showed an appropriate reliability of the instrument for all factors (Hair et al., 2006, p. 773) (Table 1). We also verified the three-factor structure of the instrument using confirmatory factor analysis. As described by Žnidaršič and Selak (2018, p. 59), the validity of a research model (construct) can be assessed using a variety of multivariate analyses, including confirmatory factor analysis. In addition, we validated the consistency of our research objectives, research model, and instrument with the study's results.

4 Results

4.1 Demographic data

The participants' structure by gender is as follows: 49.5% male (N = 232) and 50.5% female (N = 237). Table 2 shows the demographics of the sample and a comparison by gender. Results of the comparison between female and male employee groups with the t-test for independent groups show that gender is significantly correlated with age ($p = 0.002$) and not significantly correlated with the duration of employment at the organisation which employees last left ($p = 0.460$). The Chi-square test results reveal that gender is significantly related to managerial position ($p < 0.001$) and to the type of organisation the participants in the sample last left ($p < 0.001$). Only 29.5% of female employees held a managerial position compared to 44.8% of their male counterparts, while 38.4% of the female employees in the sample were then working the public sector compared with 18.5% of male employees. The relationships of gender to education level ($p = 0.151$) and to the structure of the organisations in the sample by size ($p = 0.939$) are not statistically significant.

Table 2. Demographic data of the sample

Variables	Male	Female	
	M (SD)	M (SD)	p-value of t-test
Age (years)	45.9 (± 8.3)	43.4 (± 9.0)	0.002
Length of service in organisation last left (years)	7.19 (± 6.0)	7.62 (± 6.5)	0.460
	N (%)	N (%)	p-value of chi-square test
Gender	232 (49.5)	237 (50.5)	
Education level			0.151
Primary school or less, secondary school (SQF* levels 1,2,3,4,5)	28 (12.1)	24 (10.1)	
Higher post-secondary vocational education (SQF level 6)	9 (3.9)	10 (4.2)	
Bachelor's degree (SQF level 7)	27 (11.6)	43 (18.1)	
Master's degree (SQF level 8)	104 (44.8)	115 (48.5)	
Master of science (SQF level 9)	44 (19.0)	33 (13.9)	
Doctoral degree (SQF level 10)	20 (8.6)	12 (5.1)	
Managerial position			< 0.001
Managerial position	104 (44.8)	70 (29.5)	
No status	128 (55.2)	167 (70.5)	
Sector of organisation participants last left			< 0.001
Public sector	43 (18.5)	91 (38.4)	
Private sector	189 (81.5)	146 (61.6)	
Structure of organisations in the sample by size (%)			0.939
Micro/small (0-49 employees)	73 (31.5)	78 (32.9)	
Medium (50-249 employees)	76 (32.8)	75 (31.6)	
Large (250 or more employees)	83 (35.8)	84 (35.4)	

Significant at the 0.05 level * Slovenian Qualifications Framework (SQF)

4.2 Confirmatory factor analysis

The three-factor structure of the instrument was tested using CFA. The results show an acceptable fit with the following indices: chi-square ($\chi^2/df=4.21$), RMSEA (0.083, 90% CI 0.073-0.092), CFI (0.979), TLI (0.974) and SRMR (0.058). The standardised factor loadings

were statistically significant ($p < .001$) and estimates ranged from 0.53 to 0.88 (Figure 2), which according to Hair et al. (2006, p. 777) are suitable since all of the standardised factor loadings' estimates exceeded 0.5. A total of 14 items constituted the three factors. Job satisfaction (JS) was made up of seven items with standardised factor loadings ranging from 0.53 to 0.79, exclusion of employee from the organisation's crisis-solving process (EX) represents three items with standardised factor loadings from 0.61 to 0.83, and turnover intentions (TI) made up of four items with standardised factor loadings ranging from 0.73 to 0.88. The relationship between the factors showed that job satisfaction was negatively correlated with turnover intentions (-0.44) and with exclusion of employee from the organisation's crisis-solving process (-0.31) while exclusion of employee from the organisation's crisis-solving process was positively correlated with turnover intentions (0.52). The CFA results indicate the three-factor structure of the instrument is appropriate and strong enough and can be used in the binary logistic regression.

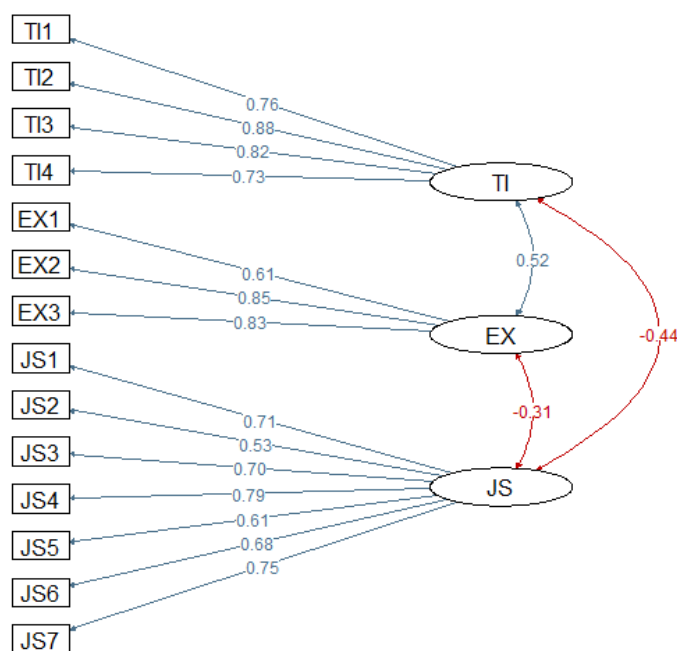


Figure 2. CFA for the three-factor structure: TI-Turnover intentions, EX-Exclusion of employee, JS-Job satisfaction, $p < 0.01$

4.3 Binary logistic regression

Binary logistic regression was used to test the model with three independent and one dependent variable using the following equation:

$$\text{Log(odds)} = \alpha + \beta_1 \times \text{job satisfaction} + \beta_2 \times \text{exclusion of employee} + \beta_3 \times \text{turnover intentions}$$

The results are presented in Table 3. We tested the model's overall prediction power, including the predictors: job satisfaction, employee exclusion from the organisation's crisis-solving process, and turnover intentions.

The model's overall prediction power is 59.1 % (cut values was 0.500). The Hosmer and Lemeshow test showed a non-significant chi-square value (chi-square = 11.371, df = 8, p = 0.182), indicating the model fit is acceptable (Hair et al., 2006, 372). Wald statistic results for the predictors "Job satisfaction" (8.657, p = 0.003) and "Exclusion of employee" (3.143, p = 0.001) show the coefficients are significantly different from zero, which make them significant (p < 0.05) contributors to the power of predicting the outcome (Field, 2009, p. 287). The predictor "Turnover intentions" (0.406, p = 0.524) was not significant and did not significantly contribute to the model.

According to the results, we constructed the model equation:

$$\text{Log(odds)} = 1.912 - 0.372 \times \text{Job satisfaction} - 0.229 \times \text{Exclusion of employee}$$

Hair et al. (2006, p. 365) stated that odds ratios with values below 1.0 indicate a negative relationship whereas values above 1.0 show a positive relationship. The odds ratio of job satisfaction (OR = 0.689, 95%, CI = 0.538 - 0.883) showed that the likelihood a female employee leaves the organisation is 0.689 times greater than for a male employee. When job satisfaction increases, the odds that a female employee leaves the organisation decrease.

The odds ratio of the exclusion of employee (OR = 0.795, 95 %, CI = 0.634 - 0.997) shows the likelihood that a female employee leaves the organisation is 0.795 times higher than for a male employee. When the exclusion of employee increases, the odds that a female employee leaves the organisation go down. The interpretation of all odds ratios was reliable as the confidence intervals (CI) did not exceed 1 (Field, 2009, p. 290).

Table 3. Results of the binary logistic regression

	Coefficient		Wald test	p-value	OR (95% CI)
	(B)	SE			
Job satisfaction	-0.372	0.127	8.657	0.003	0.689 (0.538 - 0.883)
Exclusion of employees	-0.229	0.115	3.927	0.048	0.795 (0.634 - 0.997)
Turnover intentions	-0.072	0.113	0.406	0.524	0.930 (0.745 - 1.162)
Constant	1.912	0.613	9.734	0.002	6.768

Hosmer and Lemeshow test p = 0.182 % of correct prediction value 59.1

Figure 3 displayed the predicted probability of gender differences for job satisfaction and exclusion of employee. The results show that when the exclusion of employee increases, the probability that this employee is female decreases and the probability that the employee is male increases. When job satisfaction increases, the probability that this employee is female decreases and the probability the employee is male rises. As may be seen from the prediction plots, there is a greater gender difference in the case of job satisfaction compared to the

exclusion of employee. The grey areas in the prediction plots represent confidence intervals (CI) with a 95 % predicted probability.

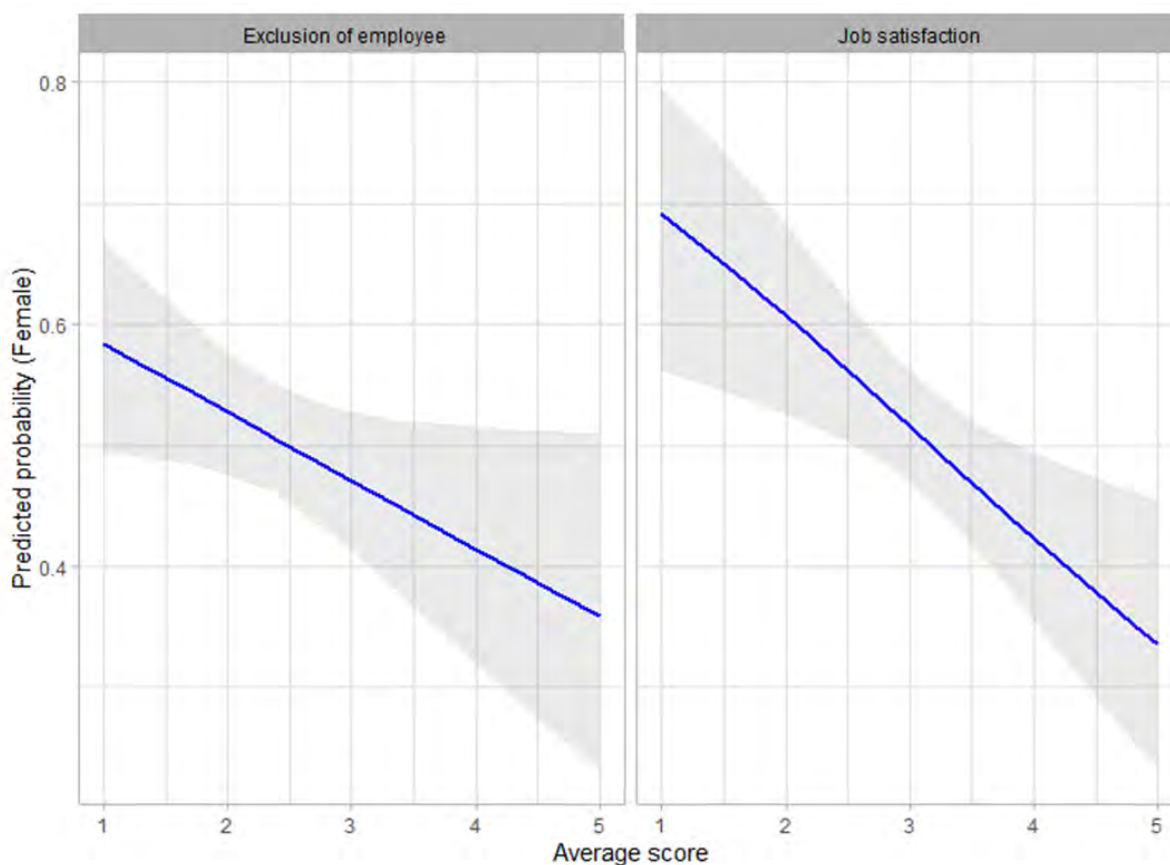


Figure 3. Predicted probability of the gender differences for job satisfaction and exclusion of employee

5 Discussion

The aim of our study is to highlight the importance of gender differences in employee-turnover predictors. The results show that gender differences exist in employee turnover predictors and must be considered while planning actions to lower employee turnover in organisations facing a crisis.

The research findings support hypothesis H1: “An employee with lower job satisfaction who leaves the organisation is more likely to be female than male” and thus we can accept it. Specifically, our results reveal that female employees are more likely to leave the organisation dissatisfied with their opportunities for promotion, professional development, recognition of their work, freedom and independence at work, fair pay for fair work, and relationships with colleagues at work than male employees.

The findings of our study are consistent with the Snow Andrade, Miller and Westover (2021, p. 17) empirical study findings on a global gender comparison of job satisfaction in the hospitality industry, which showed that female employees’ overall job satisfaction is lower than the job satisfaction of their male colleagues. Further, Chiu’s (1998, p. 532) findings

support the study results presented here, which denote that the relationship between gender differences and job satisfaction is significant. However, Chiu argues that the job satisfaction gap is not the result of gender differences but is due to the lack of personal influence and promotional opportunity. The results of Ward and Sloane (2000, p. 296) partly support the findings of the present study, arguing that female employees are less satisfied with their promotion prospects and their job security than male employees.

Further, the research findings confirm hypothesis H2: “An employee who is strongly included in the organisation’s crisis-solving process and leaves the organisation is more likely to be female than male”. The study results confirm that female employees are more likely to leave the organisation when they are more included in solving crisis problems, participate in new projects, are encouraged by innovative work, and have more opportunities to constantly communicate with the management and other employees in the processes for solving the crisis problems compared to male employees. The results also reveal that female employees are more included in solving crisis problems and make an important contribution to successful resolution of the crisis.

Finally, the research findings do not support for hypothesis H3: “An employee with lower turnover intentions who leaves the organisation is more likely to be female than male”; namely, we reject it. Turnover intentions in the present study are not gender-specific. Studies by Coomber and Barriball (2007, p. 308), Griepentrog, Harold, Holtz, Klimoski and Marsh (2012, p. 741) and Dechawatanapaisal (2018, p. 1386) confirm the findings of the study, arguing that their research did not find a significant relationship between gender differences and turnover intentions.

Job satisfaction and employee inclusion in the organisation’s crisis-solving process are gender differentiated. Awareness of the importance of gender differences in employee turnover predictors can contribute to activities that prevent or lower female and male employees’ turnover during a crisis, thereby reducing brain drain from the organization. Moreover, the study shows that gender can also play an important role in employees’ decision-making process to leave the organisation. Self-perceived job satisfaction and inclusion in the organisation’s problem-solving processes can significantly change female employees’ attitudes to their loyalty to their organisation.

6 Conclusion

In this study, gender differences were found in the employee-turnover predictors of job satisfaction and employee inclusion in the organisation’s crisis-solving process. The greater inclusion of female employees in the organisation’s crisis-solving process can cause an overload of crisis resolution efforts and personal stress compared to male employees. Being overloaded by the crisis resolution coupled with greater job dissatisfaction leads female employees to leave the organisation. At the same time, female employees expect appropriate opportunities for promotion, professional development, recognition of their work, freedom

and independence at work, fair pay for fair work, and better relationships with their work colleagues when they assume greater burdens for resolving the crisis facing the organisation, yet they do not get them. Therefore, female employees are also more dissatisfied than their male counterparts, in turn influencing females' decision to leave the organisation.

The present study adds to theoretical understanding of gender differences in employee-turnover predictors in an organisation during a crisis. The study also emphasises the importance of gender differences while forming the decision to leave an organisation during a crisis, which is a scarcely researched topic.

The findings of the study support Weisberg and Kirschenbaum's (1993, p. 1002) claim that gender differences must be considered while researching employee turnover. The originality of this study lies in revealing gender differences in the inclusion of employee in the organisation's crisis-solving process as a predictor of employee turnover. The findings also show that an employee who perceives they are more strongly included in the organisation's crisis-solving process and leaves their organisation is more likely to be female than male. Female employees who perceive greater inclusion in resolving the crisis facing the organisation by participating in associated problem-solving take on new crisis-related projects, encourage innovative work, and participate in ongoing crisis-related communications, which can lead to excess person stress and overload.

Nevertheless, gender differences are not commonly considered in employee-turnover studies. The use of gender differences as the dependent variable in predicting leaving the organisation undergoing a crisis is a novel contribution made to the investigation of employee turnover in an organisation during a crisis.

Practical implications of our study for organisations include the awareness that females and males hold different perceptions regarding the validation of job satisfaction and employee inclusion in the organisation's crisis-solving process. The organisation must take these differences into account while planning and implementing crisis problem-solving activities and maintaining the organisation's resilience during a crisis.

The study has some limitations. The research model included three independent variables for predicating employee turnover through gender differences. The findings imply that certain personal, organisational and cultural factors can be included in a future research model. The non-random sampling and small sample of employees limit the generalisability of the results to the entire population of employees in Slovenia.

We suggest that future research conduct a longitudinal study of gender differences in leaving the organisation before, during and after a crisis.

References

1. Adim, C. V., & Emumena, D. E. (2020). COVID-19 crises management: A contingency perspective. *Journal of International Conference Series*, 1(2), 102–112.
2. Al-Mansour, K. (2021). Stress and turnover intention among healthcare workers in Saudi Arabia during the time of COVID-19: Can social support play a role? *Plos One*, 16(10), e0258101. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258101>
3. Artz, B. (2021). Gender, job satisfaction and quits: A generational comparison. *Social Science Journal*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1994275>
4. Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43–53.
5. Azim, M. T., Haque, M. M., & Chowdhury, R. A. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction An Empirical Study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488–498. Retrieved from <http://irmbrjournal.com>
6. Bae, K. Bin, Sabharwal, M., Smith, A. E., & Berman, E. (2017). Does Demographic Dissimilarity Matter for Perceived Inclusion? Evidence From Public Sector Employees. *Review of Public Personnel Administration*, 37(1), 4–22. <https://doi.org/10.1177/0734371X16671367>
7. Bardoel, E. A., Russell, G., Advocat, J., Mayson, S., & Kay, M. (2020). Turnover among Australian general practitioners: a longitudinal gender analysis. *Human Resources for Health*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00525-4>
8. Chiu, C. (1998). Do professional women have lower job satisfaction than professional men? Lawyers as a case study. *Sex Roles*, 38(7–8), 521–537. <https://doi.org/10.1023/a:1018722208646>
9. Cole, A., Ali, H., Ahmed, A., Hamasha, M., & Jordan, S. (2021). Identifying patterns of turnover intention among alabama frontline nurses in hospital settings during the covid-19 pandemic. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14, 1783–1794. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S308397>
10. Collings, D. G., Nyberg, A. J., Wright, P. M., & McMackin, J. (2021). Leading through paradox in a COVID-19 world: Human resources comes of age. *Human Resource Management Journal*, 1–15. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12343>
11. Coomber, B., & Barriball, L. K. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44(2), 297–314. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
12. Coudounaris, D. N., Akuffo, I. N., & Nkulenu, A. O. (2020). Human resource management for ghanaian nurses: Job satisfaction versus turnover intentions. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12177117>
13. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
14. Dechawatanapaisal, D. (2018). Nurses' turnover intention: The impact of leader-member exchange, organizational identification and job embeddedness. *Journal of Advanced Nursing*, 74(6), 1380–1391. <https://doi.org/10.1111/jan.13552>
15. Emiroğlu, B. D., Akova, O., & Tanrıverdi, H. (2015). The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 385–397. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.108>
16. Epskamp, S. (2022). Path Diagrams and Visual Analysis of Various SEM Packages' Output. *Structural Equation Modeling*. Retrieved from <https://cran.r-project.org/web/packages/semPlot/semPlot.pdf>
17. Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS* (3rd edit.). London, England: SAGE Publications Ltd.
18. Gopinath, G. (2020). The Great Lockdown: Worst Economic Downturn Since the Great Depression. Retrieved from <https://blogs.imf.org/2020/04/14/the-great-lockdown-worst-economic-downturn-since-the-great-depression/>
19. Griepentrog, B. K., Harold, C. M., Holtz, B. C., Klimoski, R. J., & Marsh, S. M. (2012).

- Integrating Social Identity and the Theory of Planned Behavior: Predicting Withdrawal from an Organizational Recruitment Process. *Personnel Psychology*, 65(4), 723–753.
<https://doi.org/10.1111/peps.12000>
20. Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (Sixth edit). Pearson.
21. Hosmer, D. W., & Lemeshow, S. (2000). *Applied logistic regression* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/0471722146>
22. Iqbal, A., & Akhtar, S. (2006). Job Satisfaction of Secondary School Teachers. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 5(1), 49–65.
23. Iverson, R. D., & Deery, M. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71–82. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.1997.tb00290.x>
24. Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). Guilford Press.
25. Kuswara, G. B., & Sukandi, P. (2020). Pandemic Covid-19 Does Not Accord Barista Spirit. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(10), 2798–2816.
26. Lee, H. J., Chua, C. H., Miska, C., & Stahl, G. K. (2017). Looking out or looking up: Gender differences in expatriate turnover intentions. *Cross Cultural and Strategic Management*, 24(2), 288–309. <https://doi.org/10.1108/CCSM-02-2016-0046>
27. Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
28. Markovits, Y., Boer, D., & Van Dick, R. (2014). Economic crisis and the employee: The effects of economic crisis on employee job satisfaction, commitment, and self-regulation. *European Management Journal*, 32(3), 413–422. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2013.09.005>
29. Mattick, P. (2013). *Vse po starem: gospodarska kriza in polom kapitalizma*. Ljubljana: Studia humanitatis.
30. Mirzaei, A., Rezakhani Moghaddam, H., & Habibi Soola, A. (2021). Identifying the predictors of turnover intention based on psychosocial factors of nurses during the COVID-19 outbreak. *Nursing Open*, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1002/nop2.896>
31. Monte, P. A. do. (2019). Gender differences in job dissatisfaction in a developing country. *International Journal of Social Economics*, 46(5), 686–703. <https://doi.org/10.1108/IJSE-08-2018-0403>
32. Mor Barak, M. (2003). Perspectives of workforce diversity and inclusion in national and global contexts. In *Developing and Empowering Staff and Volunteers* (pp. 239–254).
33. Mor Barak, Michal E., Cherin, D. A., & Berkman, S. (1998). Organizational and personal dimensions in diversity climate: Ethnic and gender differences in employee perceptions. *Journal of Applied Behavioral Science*, 34(1), 82–104. <https://doi.org/10.1177/0021886398341006>
34. Mor Barak, Michal E. (2015). Inclusion is the Key to Diversity Management, but What is Inclusion? *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 39(2), 83–88. <https://doi.org/10.1080/23303131.2015.1035599>
35. Mousa, M. (2021). Does Gender Diversity Affect Workplace Happiness for Academics? The Role of Diversity Management and Organizational Inclusion. *Public Organization Review*, 21(1), 119–135. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00479-0>
36. Naidoo, R. (2017). Turnover intentions among South African IT professionals: gender, ethnicity and the influence of pay satisfaction. *The African Journal of Information Systems*, 10(1), 1–20.
37. Nashwan, A. J., Abujaber, A. A., Villar, R. C., Nazarene, A., & Al-Jabry, M. M. (2021). Comparing the Impact of COVID-19 on Nurses' Turnover Intentions before and during the Pandemic in Qatar. *Journal of Personalized Medicine Article*, 11(456), 1–10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jpm11060456>
38. Nishii, L. H. (2019). The Benefits of Climate for Inclusion for Gender-Diverse Groups. *Academy of Management Journal*, 56(6), 1754–1774.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5465/amj.2009.0823>
39. Ozturk, Y. E. (2021). Burnout syndrome of airline crews during crisis and Covid 19 in the world and Turkey. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 2(4), 36–42.
<https://doi.org/10.36096/ijbes.v2i4.232>
40. Pipan, R., & Ambrož, M. (2021). Turnover Intentions of Employees in some Slovenian

- Organisations Experiencing Crisis. *Izzivi Prihodnosti / Challenges of the Future*, 4, 223–242. <https://doi.org/10.37886/ip.2021.028>
41. Rosseel, Y. (2012). lavaan: An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software*, 48(2), 1–36. <https://doi.org/10.18637/jss.v048.i02>
 42. Russell, C. J., & Van Sell, M. (2012). A closer look at decisions to quit. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117(1), 125–137. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2011.09.002>
 43. Sabharwal, M., & Corley, E. A. (2009). Faculty job satisfaction across gender and discipline. *Social Science Journal*, 46(3), 539–556. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2009.04.015>
 44. Snow Andrade, M., Miller, D., & Westover, J. H. (2021). Job Satisfaction and Gender: A Global Comparison of Job Satisfaction in the Hospitality Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1911728>
 45. Snow Andrade, M., Westover, J. H., & Peterson, J. (2019). Job satisfaction and gender. *Journal of Business Diversity*, 19(3), 22–40.
 46. Song, L., Wang, Y., Li, Z., Yang, Y., & Li, H. (2020). Mental health and work attitudes among people resuming work during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5059), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145059>
 47. Spector, P. E. (1996). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
 48. Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673–686.
 49. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Harlow England: Pearson Education Limited.
 50. Urs K, V., & Rao, P. B. (2019). A Study on Turnover Intentions among Employees working in Software Industry. *International Journal of Applied Engineering*, 14(17), 3622–3632.
 51. Weisberg, J., & Kirschenbaum, A. (1993). Gender and turnover: a re-examination of the impact of sex on intent and actual job changes. *Human Relations*, 46(8), 987–1006. Retrieved from <http://hjb.sagepub.com.proxy.lib.umich.edu/content/9/2/183.full.pdf+html>
 52. Wong, A. K. F., Kim, S. (Sam), Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93(102798), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>
 53. Wynen, J., & Op de Beeck, S. (2014). The Impact of the Financial and Economic Crisis on Turnover Intention in the U . S . Federal Government. *Public Personnel Management*, 43(4), 565–585. <https://doi.org/10.1177/0091026014537043>
 54. Xu, Y. J. (2008). Gender disparity in STEM disciplines: A study of faculty attrition and turnover intentions. *Research in Higher Education*, 49, 607–624. <https://doi.org/10.1007/s11162-008-9097-4>
 55. Yáñez, J. A., Jahanshahi, A. A., Alvarez-Risco, A., Li, J., & Zhang, S. X. (2020). Anxiety, distress, and turnover intention of healthcare workers in Peru by their distance to the epicenter during the COVID-19 crisis. *American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4), 1614–1620. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0800>
 56. Žnidaršič, A., & Selak, Š. (2018). Metodološki pogovori: Veljavnost in zanesljivost merskega pripomočka. *Javno Zdravje*, 2(2), 55–62.

Povzetek:

Razlike med spoloma pri dejavnih prostovoljnega odhoda iz organizacij, ki se soočajo s krizo

Raziskovalno vprašanje (RV): Ali obstajajo razlike med spoloma pri motivih za prostovoljni odhod iz organizacije, ki se sooča s krizo?

Namen: Namen te raziskave je, ugotoviti razlike med spoloma pri dejavnih, ki napovedujejo odhod zaposlenih iz organizacije v kriznem obdobju.

Metoda: Retrospektivna raziskava je bila izvedena v Sloveniji in je vključevala 469 udeležencev, ki so prostovoljno zapustili organizacijo. Za oceno faktorske strukture instrumenta je bila uporabljena konfirmativna faktorska analiza. Z binarno regresijsko analizo smo ugotavljali razlike med spoloma pri dejavnih prostovoljnega odhoda iz organizacije: zadovoljstvo z delom, vključenost zaposlenih v proces reševanja krize v organizaciji in namere za prostovoljni odhod iz organizacije.

Rezultati: Rezultati so pokazali pomembne razlike med spoloma pri zadovoljstvu z delom in vključenosti zaposlenih v proces reševanja krize. Ženske pogosteje kot moški prostovoljno zapustijo organizacijo v krizi zaradi manjšega zadovoljstva pri delu in večje vključenosti v proces reševanja krize v organizaciji.

Organizacija: Organizacije se lahko uspešno spoprijemajo s krizami z načrtovanjem in izvajanjem specifičnih aktivnosti glede na spol zaposlenih, in tako ohranjajo nizko stopnjo prostovoljnih odhodov ter ohranjajo njeno odpornost.

Družba: Zadrževanje zaposlenih v organizaciji ter uporaba njihovega znanja in kompetenc, ne glede na spol, prispeva k uspešnemu reševanju krize. Družba mora zagotoviti enake pogoje vsem državljanom in zaposlenim tako, da jim omogoči sodelovanje v vseh dejavnostih, ki vodijo k uspehu družbe in organizacij.

Originalnost: Ta raziskava prispeva k razumevanju razlik med spoloma pri dejavnih odhoda iz organizacije v krizi.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Raziskovali smo le tri dejavnike prostovoljnega odhoda iz organizacije: zadovoljstvo pri delu, vključenost v proces reševanja krize in namero za prostovoljni odhod. Uporaba nenaključne tehnike vzorčenja in majhen vzorec omejujeta posploševanje naših rezultatov na celotno populacijo. Nadaljnje raziskave se lahko osredotočijo na raziskovanje razlik med spoloma pri prostovoljnih odhodih iz organizacije pred, med in po krizi.

Ključne besede: spol, prostovoljni odhod iz organizacije, namera za prostovoljni odhod iz organizacije, zadovoljstvo pri delu, vključenost zaposlenih, organizacijska kriza.

Rok Pipan is a doctoral student of Quality Management at the Faculty of Organisation Studies in Novo mesto. He has worked for over 20 years with various local and international organisations in the areas of human resources, information technology, and digitalisation of HR processes.

Milan Ambrož is a Professor Emeritus at the Faculty of Organization Studies in Novo mesto. His research interests are human resource management, organizational culture, leadership, and time management. He has published several scientific, professional articles and books. He has received awards as a landscape and abstract photographer.

Copyright (c) Rok PIPAN, Milan AMBROŽ



Creative Commons License

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

Statistika kriminala v letu 2020 v Sloveniji

Franc Brcar *

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

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kakšno je bilo stanje na področju kriminala v letu 2020 v Sloveniji?

Namen: Kriminal je zelo škodljiva aktivnost v družbi. Namen in cilj raziskave je narediti pregled stanja na tem področju in predlagati predloge za izboljšanje.

Metoda: Uporabljena je bila frekvenčna statistika in HI-kvadrat test. Ti dve statistični metodi sta relevantni za tovrstne raziskave.

Rezultati: Prikazana je statistika kriminala po demografskih podatkih in po vrsti kriminalnih dejanj.

Organizacija: Rezultati so pomembni za policijo, sodišča in za izobraževanje. Ženske so pogostejše žrtve kaznivih dejanj v primerjavi z moškimi. Mlajša in starejša generacija sta pogostejše žrtve kaznivih dejanj v primerjavi s srednjo generacijo.

Družba: Zavedanje o tej problematiki na ravni celotne družbe je pomembno. Samo s tem lahko izboljšamo stanje.

Originalnost: Raziskava je pomembna za povečanje varnosti na ravni celotne družbe.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Uporabljeni so bili samo podatki za leto 2020. Potrebne so poglobljene kvantitativne in kvalitativne analize.

Ključne besede: kriminal, kriminalci, varnost, policija.

1 Uvod

V vsaki družbi se dogajajo pozitivne in tudi negativne aktivnosti. Tudi Slovenija in Slovenci nismo pri tem izjeme. Vprašanje pa je, koliko je teh negativnih pojavov in kolikšno škodo povzročajo. Zaradi kriminala trpijo posamezniki, družine, organizacije in celotna družba. Nasprotno pa se posamezniki, njihove družine in organizacije s kriminalom lahko zelo okoristijo. In to je bistvo vsakega kaznivega dejanja.

Raziskovalni problem ali raziskovalno vprašanje tega članka je, kakšno je bilo stanje na področju kriminala v Sloveniji v letu 2020. Raziskava je omejena samo na navedeno leto, saj podatki za leto 2021 še niso na razpolago.

Osnovni namen raziskave je prikazati statistične podatke kaznivih dejanj v navedenem letu. Cilj pa je prikazati značilnosti ali trende teh aktivnosti.

* Korespondenčni avtor / Correspondence author

Prejeto: 25. marec 2022; revidirano: 4. april 2022; sprejeto: 19. maj 2022. /

Received: 25th March 2022; revised: 4th April 2022; accepted: 19th May 2022.

2 Teoretična izhodišča

Ministrstvo za notranje zadeve oz. Policija izvaja svoje aktivnosti, na internetni strani pa tudi objavlja poročila in tudi izvirne podatke kaznivih dejanj (Ministrstvo za notranje zadeve, 2022). Podatki in poročila so pomembni za obveščanje in osveščanje vseh zainteresiranih.

Zadnjih nekaj let se spopadamo s covid-19 krizo. Zanimivo je razmišljanje, kako taka epidemija vpliva na kazniva dejanja. Meško in Urbas (2021, str. 24) ugotavljata padec števila kaznivih dejanj na vseh policijskih upravah v letu 2020 primerjano z letom 2019, razen na Generalni policijski upravi, kjer je prišlo do povečanja.

Pomembno je tudi geografsko raziskovanje. Medij za neodvisno novinarstvo – podcrtano.si. (2016) navaja: »Kočevju med kraji z največ nasilja sledijo Črnomelj, Piran, Maribor in Gornja Radgona. Med kraji z najmanj nasilja pa so Idrija, Tržič, Škofja Loka, Ilirska Bistrica in Ajdovščina.«. Po analizi stanja in identifikaciji vzrokov lahko – seveda če želimo – stanje hitro izboljšamo.

Kazniva dejanja lahko obravnavamo na različne načine, glede na neodvisne spremenljivke oz. dejavnike. Pogosto jih obravnavamo glede na različne demografske podatke. Schiks, van de Weijer in Leukfeldt (2022, str. 3–6) so raziskovali, kako intelektualne sposobnosti vplivajo na kriminalna dejanja in še posebej na visoko-tehnološki kriminal. Poleg tega, lahko pri raziskovanju kaznivih dejanj uporabljamo vse raziskovalne metode. Najbolj razširjene so kvantitativne metode, s tem, da lahko s kvalitativnimi metodami odkrijemo še bolj poglobljene rezultate. Ta ko so npr. Agarwal, Nagpal in Sehgal (2013, str.1–4) uporabili analizo grozdov (*cluster analysis – clustering*), ki je med statističnimi metodami redkeje uporabljena.

Glede na teoretična izhodišča in samo naravo raziskave definiramo dve hipotezi:

Hipoteza 1: Ženske so pogostejše žrtve kaznivih dejanj v primerjavi z moškimi.

Hipoteza 2: Mlajša in starejša generacija sta pogostejši žrtvi kaznivih dejanj v primerjavi s srednjo generacijo.

3 Metoda

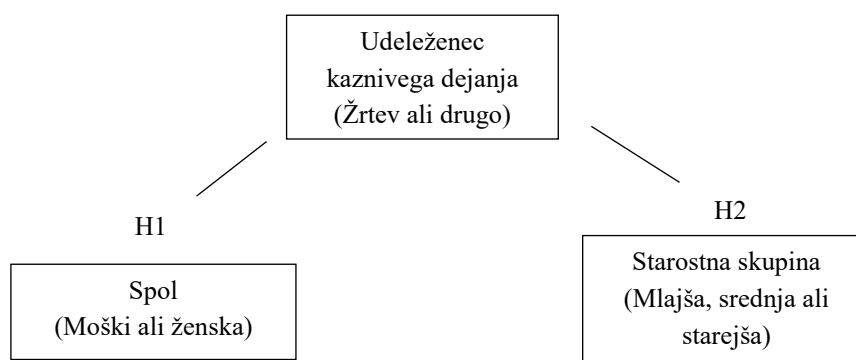
V raziskavi smo uporabili podatke Ministrstva za notranje zadeve (2022), ki so dostopni na njihovi internetni strani. Podatki so v datoteki v CSV (*Comma-Separated Values*) formatu. Vseh zapisov, ki so se zgodili v letu 2020, je bilo 61.574. To pomeni, da je bilo toliko udeleženih oseb v kaznivih dejanjih, samih kaznivih dejanj pa je bilo 39.400. Pri enem kaznivem dejanju lahko sodeluje več oseb in pravna oseba je vodena kot ena oseba. V podatkovni datoteki je trintrideset spremenljivk, v analizi pa je bilo uporabljenih naslednjih dvajset: (1) datum storitve kaznivega dejanja (MM.LLLL); (2) ura storitve kaznivega dejanja (intervali); (3) dan v tednu; (4) PU storitve kaznivega dejanja; (5) atribut o tem, ali je osumljenec policiji znan ali ne (povratnik); (6) klasifikacija kaznivega dejanja (zakon/člen/odstavek/točka/alinea - tekst člena); (7) vrsta kriminalitete (splošna/gospodarska);

(8) vrsta kriminalitete (organizirana); (9) vrsta kriminalitete (mladoletniška); (10) dokončanost kaznivega dejanja; (11) podroben opis prizorišča kaznivega dejanja; (12) kot kaj nastopa oseba v kaznivem dejanju; (13) starostni razred, ki mu oseba pripada ob storitvi kaznivega dejanja; (14) spol; (15) državljanstvo osebe (samo slovensko ali tuje); (16) poškodba osebe; (17) vpliv alkohola; (18) vpliv mamil; (19) pripadnost organizirani združbi in (20) materialna škoda v EUR.

Za analizo je bila uporabljena frekvenčna statistika, HI-kvadrat test in prikaz rezultatov s kontingenčnimi tabelami. Vsi rezultati so prikazani v tabelarni obliki. Vsi podatki niso popolni. Tako so v tabelah prikazani »veljavni« in »manjkajoči« podatki. Za manjkajoče podatke velja, da polje ni bilo izpolnjeno. Za to obstajajo različni vzroki, npr. da stanja ni poznano. Manjkajočih vrednosti je praviloma manj kot en odstotek, tako da to ne vpliva na celoten rezultat.

Podatki so bili pridobljeni na uradni strani Ministrstva za notranje zadeve. Podatki se zbirajo ob intervencijah policije pri kaznivih dejanjih. Zato lahko z gotovostjo trdimo, da so podatki zanesljivi in veljavni.

Na sliki 1 je prikazan model raziskave. Zanima nas predvsem ogroženost zaradi kaznivih dejanj glede na spol in starost.



Slika 1. Model raziskave

4 Rezultati

4.1 Analiza oseb udeleženih v kaznivih dejanjih

Vseh oseb udeleženih v kaznivih dejanja je bilo v Sloveniji v letu 2020 61.574 (Tabela 1). Pri tem za 384 (0,6 %) oseb ni podatka, za kakšno vrsto osebe gre. Za 61.190 oseb pa vemo, kakšen je bil njihov status v kaznivem dejanju. 40.220 oz. 65,3 % od vseh je bilo nedolžnih žrtev, 14.081 (22,9 %) pa ovadenih osumljencev. Ostalih, npr. neoškodovanih udeležencev je bilo 6.672 (10,8 %). Neovadenih osumljencev je bilo 217 oz. 0,4 %. Vloge so take kot so. Komentiramo lahko, da je več kot 60.000 oseb udeleženih v kaznivih dejanjih v enem letu na dva milijona Slovencev verjetno velika številka. Pozitivno je, da je število neovadenih osumljencev relativno nizko. Idealno bi bilo, da bi bila ta vrednost enaka nič.

Tabela 1. Vrsta osebe

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Žrtev	40220	65,3
	Ovadeni osumljenec	14081	22,9
	Ostalo	6672	10,8
	Neovadeni osumljenec	217	0,4
	Skupaj	61190	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	384	0,6
Skupaj		61574	100,0

V tabeli 2 so prikazani starostni razredi udeležencev kaznivih dejanj. Pravne osebe ne upoštevamo. Najpogostejše sodelujejo v kaznivih dejanjih osebe v starosti od 34 do 54 let. Teh je skupaj 24.617 oz. 39,9 %. To sovпада s podatkom, da je povprečna starost v Sloveniji 43,8 let (Statistični urad Republike Slovenije, 2022).

Tabela 2. Starostni razred udeležencev

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Pravna oseba	12652	20,5
	34-44	11965	19,4
	44-54	9008	14,6
	24-34	8691	14,1
	54-64	5756	9,3
	Nad 64	5163	8,4
	18-24	3951	6,4
	07-14	1276	2,1
	16-18	1033	1,7
	14-16	854	1,4
	00-07	798	1,3
	Nezanesljiv podatek	38	0,1
	Ni pojava	5	<0,05
	Skupaj	61190	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	384	0,6
Skupaj		61574	100,0

Mož udeleženi v kaznivih dejanjih je bilo 53,9 %, žensk pa 24,9 % (Tabela 3). Žensk je bilo več kot polovico manj, kar pomeni, da je kriminal v moški domeni.

Tabela 3. Spol udeležencev

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Moški	33190	53,9
	Ženski	15345	24,9
	Pravna oseba	12652	20,5
	Skupaj	61187	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	387	0,6
Skupaj		61574	100,0

V tabeli 4 so prikazane osebe po državljanstvu. Slovencev je bilo 55.510, tujih državljanov pa 5.680. Tujcev je bilo 9,2 %. Kako je mogoče, da država dovoli, da je v kaznivih dejanjih skoraj deset odstotkov tujcev? Logično bi bilo, da bi bil delež tujcev nižji. In normalno bi

bilo, da bi se tujci v svojih državah ukvarjali s kaznivimi dejanji in ne da za to uporabljajo Slovenijo.

Tabela 4. Državljanstvo udeležencev

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Slovensko	55510	90,2
	Tuje	5680	9,2
	Skupaj	61190	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	384	0,6
Skupaj		61574	100,0

V večini kaznivih dejanj ni poškodovanih oseb (43,7 %). Poleg tega imamo v tabeli 5 navedeno, da za kar 54,5 % oseb ni podatka o poškodbi. Vseh skupaj je bilo poškodovanih 1.091, kar je zelo veliko. Devetintrideset osebe je pri tem izgubile življenje.

Tabela 5. Poškodbe udeležencev

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Brez poškodbe	26911	43,7
	Lahka telesna poškodba	949	1,5
	Huda telesna poškodba	99	0,2
	Smrtna poškodba	39	0,1
	Posebno huda telesna poškodba	4	<0,05
	Skupaj	28002	45,5
Manjkajoči	Ni podatka	33572	54,5
Skupaj		61574	100,0

V tabeli 6 je prikazana prisotnost alkohola pri kaznivem dejanju. Alkoholiziranih je bilo 73 oseb oz. 0,1 % od vseh udeležencev kaznivih dejanj.

Tabela 6. Vpliv alkohola

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Ne	17536	28,5
	Da	73	0,1
	Skupaj	17609	28,6
Manjkajoči	Ni navedeno	43965	71,4
Skupaj		61574	100,0

Še manjši je delež mamil. Razširjenost mamil je manjša od alkohola. Pri sedemnajstih osebah je bila ugotovljena prisotnost mamil (Tabela 7). Pri vplivu alkohola in mamil je velik delež, da podatek ni naveden (manjkajoča vrednost). Za alkohol 71,4 % in za mamila 71,5 %. Podatek ni naveden, ker preverjanje alkohola in/ali mamil ni bilo izvedeno.

Tabela 7. Vpliv mamil

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Ne	17509	28,4
	Da	17	<0,05
	Skupaj	17526	28,5
Manjkajoči	Ni navedeno	44048	71,5
Skupaj		61574	100,0

V tabeli 8 je prikazano, da je 597 oseb pripadalo organiziranim kriminalnim združbam. Delež en odstotek je relativno nizek, vendar je potrebno povedati, da so organizirane družbe bolj agresivne in nasilne, kot pa posamezniki pri kaznivih dejanjih. Poleg tega gre pri organiziranih združbah tudi za večja oškodovanja in za najbolj huda kazniva dejanja.

Tabela 8. Organizirana združba

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Ne	60593	98,4
	Da	597	1,0
	Skupaj	61190	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	384	0,6
Skupaj		61574	100,0

Pri 31.807 oz. 51,7 % osebah ni bilo povzročene škode. Največ je bilo kaznivih dejanj, kjer je bila povzročena škoda med 100 € in 1.000 €. Samo štirinajst oseb je bilo udeleženih v kaznivih dejanjih s povzročeno škodo več kot 500.000 € (Tabela 9). Število je relativno majhno, tu so tudi pravne osebe, zneski oškodovanja pa so lahko še bistveno višji. In tu citirajmo zurnal24.si (2020), ki citira eksperta za finančni kriminal Simiča: »Simič ocenjuje, da imajo Slovenci do 20 milijard evrov gotovine sumljivega izvora.«. Izraz »sumljiv izvor« verjetno lahko nadomestimo z izrazom »ukraden izvor«, da bo zadeva bolj razumljiva.

Tabela 9. Povzročena škoda

Podatki	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Veljavni	Brez	31807	51,7
	100 - 1.000 €	14257	23,2
	Do 100 €	8170	13,3
	1.000 - 10.000 €	5955	9,7
	10.000 - 100.000 €	908	1,5
	100.000 - 500.000 €	79	0,1
	Nad 500.000 €	14	<0,05
	Skupaj	61190	99,4
Manjkajoči	Ni podatka	384	0,6
Skupaj		61574	100,0

V tabeli 10 je prikazana kontingenčna tabela in HI-kvadrat test, katerega zapišemo v sledeči obliki: $\chi^2(6)=10.103,024$, $p<0,001$. Test je statistično značilen. Predvsem nas zanima odnos spola proti vlogi osebe v kaznivem dejanju. Od vseh žensk jih je 75,0 % v vlogi žrtve kaznivega dejanja, nasprotno je mož, ki so žrtve samo 49,7 %. Hipotezo 1, da so ženske pogostejše žrtve kaznivih dejanj v primerjavi z moškimi, lahko s tem potrdimo.

Ovadenih osumljencev pa je med moškimi kar 35,5 %, med vsemi ženskami pa samo 13,3 %. Iz tega lahko potrdimo, da so moški pogostejše ovadeni osumljenci, ženske pa nedolžne žrtve. Še bolj izrazito pa je pri pravnih osebah. Od vseh pravnih oseb, ki so se znašle v kaznivem dejanju, jih je bilo kar 96,6 % v vlogi žrtve. Zaključimo lahko, da so pravne osebe bolj ranljive in da so zato pogosto tarča kaznivih dejanj.

Tabela 10. Povezava med vrsto osebe in spolom

			Spol			Skupaj
			Moški	Pravna oseba	Ženski	
Vrsta osebe	Neovadeni osumljenec	Frekvenca	153	9	55	217
		% po Spolu	0,5	0,1	0,4	0,4
	Ostalo	Frekvenca	4752	179	1741	6672
		% po Spolu	14,3	1,4	11,3	10,9
	Ovadeni osumljenec	Frekvenca	11794	246	2041	14081
		% po Spolu	35,5	1,9	13,3	23,0
	Žrtev	Frekvenca	16491	12218	11508	40217
		% po Spolu	49,7	96,6	75,0	65,7
	Skupaj	Frekvenca	33190	12652	15345	61187
		% po Spolu	100,0	100,0	100,0	100,0

V tabeli 11 je prikazan odnos med starostnimi razredi in vlogami oseb v kaznivih dejanjih. HI-kvadrat test je statistično značilen: $\chi^2(36)=11.351,272$, $p<0,001$. Kot ovadeni osumljenci izstopata dve starostni skupini: 17-18 let z 42,0 % in 19-24 let z 43,0 %. Nasprotno pa kot žrtev najmlajši do štirinajstega leta starosti: 0-7 let 7 99,7 % in 8-14 let z 99,6 % in starejši od štiriinpetdeset let: 55-64 let z 68,2 % in nad 64 let z 77,5 %. Najbolj ranljivi so najmlajši in najstarejši, najbolj kriminalno nastrojeni pa so tisti v najbolj ustvarjalnih letih. Hipotezo 2, da sta mlajša in starejša generacija pogostejši žrtvi kaznivih dejanj v primerjavi s srednjo generacijo, s tem potrdimo.

Tabela 11. Povezava med vrsto osebe in starostnim razredom

Vrsta osebe		Starostni razred [let]									
		00-07	08-14	15-16	17-18	19-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Nad 64
Neovadeni osumljenec	f	0	1	4	1	8	42	66	45	27	14
	f[%]	<0,05	0,1	0,5	0,1	0,2	0,5	0,6	0,5	0,5	0,3
Ostalo	f	2	3	146	154	558	1260	1825	1208	750	583
	f[%]	0,3	0,2	17,1	14,9	14,1	14,5	15,3	13,4	13,0	11,3
Ovadeni osumljenec	f	0	1	276	434	1698	3377	4096	2320	1053	564
	f[%]	<0,05	0,1	32,3	42,0	43,0	38,9	34,2	25,8	18,3	10,9
Žrtev	f	796	1271	428	444	1687	4012	5978	5435	3926	4002
	f[%]	99,7	99,6	50,1	43,0	42,7	46,2	50,0	60,3	68,2	77,5
Skupaj	f	798	1276	854	1033	3951	8691	11965	9008	5756	5163
	f[%]	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Opomba. Frekvence (f) in deleži (f[%]) za »NI PODATKA«, »NI POJAVA« in »PRAVNA OSEBA« niso prikazani.

4.2 Analiza kaznivih dejanj

Do sedaj smo obravnavali osebe udeležene v kaznivih dejanjih, od tu naprej pa obravnavamo samo kazniva dejanja. Dejanj ali dogodkov je manj kot oseb in sicer 39.400 v letu 2020. Zanimivo je, da je največ kaznivih dejanj v prvih dveh mesecih leta, najmanj pa v zadnjih treh. V sredini leta pa ne zasledimo zakonitosti. Očitno so bili nepridipravi najbolj aktivni v začetku leta (januar in februar), konec leta jim je zagon pošel (oktober, november in december) (Tabela 12).

Tabela 12. Mesec storitve kaznivega dejanja

Mesec	Frekvenca	Delež[%]
Januar	4655	11,8
Februar	4347	11,0
Julij	4038	10,2
Junij	3933	10,0
Maj	3709	9,4
Avgust	3566	9,1
Marec	3510	8,9
September	3321	8,4
April	3083	7,8
Oktober	2879	7,3
November	1705	4,3
December	654	1,7
Skupaj	39400	100,0

V tabeli 13 so prikazane frekvence kaznivih dejanj po časovnih intervalih dneva. Največ kaznivih dejanj se zgodi med 24:00 in 1:00, najmanj pa zjutraj med 1:00 in 5:00, v času za spanje.

Tabela 13. Ura storitve kaznivega dejanja

	Ura	Frekvenca	Delež[%]
Prvih pet časovnih intervalov z največjo frekvenco pojavljanja	00:00-00:59	3286	8,3
	10:00-10:59	2316	5,9
	12:00-12:59	2279	5,8
	15:00-15:59	2271	5,8
	18:00-18:59	2256	5,7
Zadnjih pet časovnih intervalov z najmanjšo frekvenco pojavljanja	05:00-05:59	531	1,3
	01:00-01:59	523	1,3
	02:00-02:59	461	1,2
	03:00-03:59	445	1,1
	04:00-04:59	414	1,1

Opomba. Navedene so samo frekvence prvih pet in zadnjih pet časovnih intervalov.

Če gledamo aktivnosti po dnevih (Tabela 14), je nedelja dan za počitek tudi za kriminalce. Ob nedeljah se je zgodilo samo 4.271 kaznivih dejanj, kar predstavlja 10,8 odstotka. To je bistveno manj od ponedeljka, ki je najbolj aktiven dan v tednu s 6.355 kaznivih dejanj (16,1 %).

Tabela 14. Dan storitve kaznivega dejanja

Dan v tednu	Frekvenca	Delež[%]
Ponedeljek	6355	16,1
Petek	6253	15,9
Sreda	5979	15,2
Torek	5802	14,7
Četrtek	5695	14,5
Sobota	5045	12,8
Nedelja	4271	10,8
Skupaj	39400	100,0

Policijska uprava Ljubljana je največja v Sloveniji, zato je tudi njen delež največji in sicer 39,5 % kaznivih dejanj (Tabela 15).

Tabela 15. Policijske uprave storitve kaznivega dejanja

Policijska uprava	Frekvenca	Delež[%]
PU Ljubljana	15555	39,5
PU Maribor	5307	13,5
PU Celje	4926	12,5
PU Novo mesto	4411	11,2
PU Koper	3038	7,7
PU Kranj	2701	6,9
PU Nova Gorica	1495	3,8
PU Murska Sobota	1448	3,7
Ni Podatka	467	1,2
GPU	52	0,1
Skupaj	39400	100,0

Opomba. PU policijska uprava, GPU generalna policijska uprava.

Tabela 16 prikazuje, ali je storilec policiji znan (povratnik), ali ne. Od vseh oseb udeleženih v kaznivih dejanjih je kar 7 % povratnikov.

Tabela 16. Povratnik

Povratnik	Frekvenca	Delež[%]
Ne	36651	93,0
Da	2749	7,0
Skupaj	39400	100,0

Še slabše je z ovadenimi osumljenci. Povratnikov je 18,7 %. Tukaj si lahko postavimo vprašanje, kako deluje prevzgoja. Podobno je z neovadenimi osumljenci (15,6 %), zanimiv pa je tudi delež povratnikov med žrtvami (4,5 %). Očitno je med nedolžnimi žrtvami precej takih, ki so bili v preteklosti v vlogi ovadenega osumljenca, oz. so policiji poznani (Tabela 17).

Tabela 17. Povezava med vrsto osebe in ali je oseba poznana policiji (povratnik)

			Vrsta osebe				Skupaj
			Neovadeni osumljenec	Ostalo	Ovadeni osumljenec	Žrtev	
Povratnik	Da	Frekvenca	14	153	1260	1322	2749
		% po Vrsta osebe	15,6	5,9	18,7	4,5	7,0
	Ne	Frekvenca	76	2451	5473	28267	36267
		% po Vrsta osebe	84,4	94,1	81,3	95,5	93,0
Skupaj	Frekvenca		90	2604	6733	29589	39016
	% po Vrsta osebe		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Iz tabele 18 vidimo, da je v kategoriji tatvin 44,7 % kaznivih dejanj, precejšen delež (1,9 %) pa pripada neupravičeni proizvodnji in prometu s prepovedanimi drogami in nedovoljenimi snovmi.

Tabela 18. Opis kaznivega dejanja

Opis po kazenskem zakoniku	Frekvenca	Delež[%]
KZ12/204*/2/S/ - Tatvina	6848	17,4
KZ12/205*/1/1 S/ - Velika tatvina	5762	14,6
KZ12/204*/1/S/ - Tatvina	5008	12,7
KZ12/220*/1// - Poškodovanje tuje stvari	3008	7,6
KZ12/191*/1// - Nasilje v družini	1138	2,9
KZ15/135+/1// - Grožnja	879	2,2
KZ12/208*/5/S/ - Zatajitev	853	2,2
KZ12/211*/1/S/ - Goljufija	795	2,0
KZ12/186*/1// - Neupravičena proizvodnja in promet s prepovedanimi drogami, ...	763	1,9
KZ12/211*/5/S/ - Goljufija	721	1,8

Opomba. Navedenih je samo prvih deset opisov kaznivih dejanj po frekvenci pojavljanja.

Od vseh kaznivih dejanj je bilo gospodarskega kriminala 7,3 %, organiziranega kriminala 0,8 % in mladoletniškega kriminala 2,1 % (Tabela 19). Gospodarskega kriminala je veliko in pri tem so tudi oškodovanja velika. Organiziranega kriminala je v deležu relativno malo, je pa to najhujša oblika kriminala. Zaskrbljujoč je tudi delež mladoletniškega kriminala. V področje kaznivih dejanj sodi tudi korupcija, kjer je Slovenija v zadnjem letu nazadovala in se uvrstila na 41. mesto indeksa koruptivnosti (zurnal24.si, 2022).

Tabela 19. Vrsta kriminala

Vprašanje	Odgovor	Frekvenca	Delež[%]
Gospodarski	Splošna	36529	92,7
	Gospodarska	2871	7,3
	Skupaj	39400	100,0
Organiziran	Splošna	39072	99,2
	Organizirana	328	0,8
	Skupaj	39400	100,0
Mladoletniški	Splošna	38573	97,9
	Mladoletniška	827	2,1
	Skupaj	39400	100,0

V tabeli 20 so podani opisi krajev kaznivih dejanj in sicer prvih deset po frekvenci pojavljanja. Izrazito na prvem mestu so nastanitveni prostori. Kazniva dejanja so se zgodila v njih 12.850-krat, kar predstavlja 32,6 odstotka. Veliko kaznivih dejanj se zgodi v družinskem krogu.

Tabela 20. Opis kraja kaznivega dejanja

Opis kraja	Frekvenca	Delež[%]
Nastanitveni prostor z neposredno okolico (dvorišče, vrt ipd.)	12850	32,6
Območje prometa	7105	18,0
Prodajni prostor	6857	17,4
Ostalo	4065	10,3
Prostor za šport, rekreacijo, zabavo	1521	3,9
Naravna površina	1481	3,8
Posebej (za)varovano območje	711	1,8
Prostor za industrijsko, kmetijsko ali obrtno proizvodnjo in storitve	664	1,7
Prostor za denarno-finančne storitve	597	1,5
Prost. Za vzgojnovar. In izobr. Dej. Z nepos. Okol.(dvorišče,šol.igr.)	554	1,4

Opomba. Navedenih je samo prvih deset opisov krajev kaznivih dejanj po frekvenci pojavljanja.

5 Razprava

Vseh udeležencev je bilo v kaznivih dejanjih v letu 2020 61.574. Če nas je cca. 2 milijona Slovencev, je to 3,1 %, kar je nenormalno veliko. Očitno so v Sloveniji ugodne okoliščine za vse vrste kriminala. V kaznivih dejanjih so zastopane vse starostne skupine, najbolj dejavni pa so v starosti med 34 in 54 let. Ženske precej zaostajajo za moškimi, a se ta zaostanek skladno z enakopravnostjo zmanjšuje. Nelogično velik je tudi delež tujcev v kaznivih dejanjih. Vsekakor bi bilo zaželeno, da se s tovrstno dejavnostjo ukvarjajo doma in ne v Sloveniji. Alkohol, mamila in druge opojne substance pogosto botrujejo kaznivim dejanjem. Skladno z globalizacijo, se tudi pri nas vse bolj dejavne organizirane kriminalne združbe, rezultat kaznivih dejanj pa so poškodovane oseba in/ali materialna (denarna) škoda. Ugotovili smo, da so za kazniva dejanja najbolj ranljive pravne osebe in ženske glede na spol, glede na starost pa otroci in starejše osebe.

Kaznivih dejanj je bilo manj kot oseb udeleženih v njih in sicer 39.400. Največ kaznivih dejanj se zgodi v začetku, najmanj pa na koncu leta. Ponoči oz. v zgodnjih jutranjih urah je najmanj kaznivih dejanj. V dnevih v tednu pa sta najbolj intenzivna ponedeljek in petek. Največ dela imajo na Policijski upravi Ljubljana. Povratniki predstavljajo velik delež oseb udeleženih v kaznivih dejanjih, pri čemer je največji delež povratnikov med ovadenimi osumljenci. Po številu so med kaznivimi dejanji najštevilčnejše tatvine. Po vsej verjetnosti se bo družba v prihodnje še pogostejše ukvarjala z gospodarskim kriminalom, organiziranim kriminalom, mladostniškim kriminalom in kaznivimi dejanji, ki se zgodijo v nastanitvenih prostorih oz. v družini.

6 Zaključek

Rezultati kažejo, da je kaznivih dejanj v Sloveniji veliko in preveč. Pri tem nastajajo poškodbe udeležencev in materialna škoda. S tem so prizadeti posamezniki, njihove družine in družba kot celota. Najpomembnejši ugotovitvi raziskave sta: (1) ženske so pogostejše žrtve kaznivih dejanj v primerjavi z moškimi in (2) mlajša generacija do 14 let in starejša generacija nad 45 let sta pogostejši žrtvi kaznivih dejanj primerjano s srednjo generacijo.

Tovrstno raziskovanje je pomembno, da dobimo vpogled v stanje na tem področju. Z raziskavo želimo vplivati na posameznike in na celotno družbo. Rezultate lahko uporabi policija, izobraževane ustanove, organi pregona, itd.

V raziskavi smo uporabili samo podatke za leto 2020, saj za leto 2021 še niso na razpolago. V prihodnje bo potrebno izvesti še bolj poglobljene analize in priporočljivo bi bilo narediti raziskave za daljše časovno obdobje. Samo na tak način dobimo trende, ali se stanje slabša ali izboljšuje. Podobno bi bilo priporočljivo narediti primerjavo med Slovenijo in drugimi državami ali s celotnim svetom. Samo tako bi dobili sliko, kje se nahajamo v primerjavi z drugimi. Potrebno pa bo narediti tudi več kvalitativnih raziskav. Zdaj, ko živimo v demokraciji in zdaj, ko so na vse mogoče načine zagotovljene človekove pravice, bi moralo biti kaznivih dejanj manj, kot jih je bilo v preteklosti.

Reference

1. Agarwal, J., Nagpal, R. & Sehgal, R. (2013). Crime Analysis using K-Means Clustering. *International Journal of Computer Applications*, 83(4), 1–4.
2. Medij za neodvisno novinarstvo – podcrtano.si. (2016, 20. december). *Kje v Sloveniji je največ nasilnega kriminala in kako se država z njim (ne) spopada*. Pridobljeno 23.2.2022, na <https://podcrto.si/zakaj-se-drzava-ne-trudi-zmanjsati-kriminalitete-v-najbolj-nasilnih-delih-slovenije/>
3. Meško, G. & Urbas, V. (2021). Delo policije na področju preiskovanja kriminalitete v Sloveniji v času covida-19 s poudarkom na prvem valu epidemije covida-19 spomladi 2020. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 72(1), 21–35.
4. Ministrstvo za notranje zadeve. (2022). *Kriminaliteta*. Pridobljeno 18.2.2022, na <https://www.policija.si/o-slovenski-policiji/statistika/kriminaliteta>
5. Schiks, J. A. M., van de Weijer, S. G. A. & Leukfeldt, E. R. (2022). High tech crime, high intellectual crime? Comparing the intellectual capabilities of cybercriminals, traditional criminals and non-criminals. *Computers in Human Behavior*, 126(1), 1–8. doi: 10.1016/j.chb.2021.106985
6. Statistični urad Republike Slovenije. (2022). *Število in sestava prebivalstva*. Pridobljeno 18.2.2022, na <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/17/104>
7. zurnal24.si. (2022, 25. januar). *Slovenija zdrsnila na indeksu zaznave korupcije: 'Padec zbujajo skrb'*. Pridobljeno 23.2.2022, na <https://www.24ur.com/novice/slovenija/slovenija-na-indeksu-zaznave-korupcije-najslabse-po-letu-2013.html>
8. zurnal24.si. (2020, 14. maj). *Simič predlaga veliko davčno amnestijo*. Pridobljeno 18.2.2022, na <https://www.zurnal24.si/slovenija/davcna-amnestija-za-346841>

Franc Brcar je univerzitetni diplomirani inženir strojništva, magister informacijsko-upravljaljskih ved in doktor menedžmenta kakovosti. Dalj časa je bil zaposlen v večjem avtomobilskem podjetju. Na začetku je delal kot specialist na področju operacijskih sistemov in baz podatkov. Sledilo je delo na področju uvajanja in vzdrževanja sistemov za računalniško konstruiranje in ERP rešitev. V zadnjem obdobju se raziskovalno ukvarja z menedžmentom, menedžmentom informacijskih tehnologij, menedžmentom poslovnih procesov, inovativnostjo in kakovostjo.

Je predavatelj na več fakultetah na visokošolski, magistrski in doktorski stopnji. Izvaja individualne konzultacije in organizira seminarje za skupine iz statistike (R, SPSS, SAS, Lisrel, ...), analize kvalitativnih podatkov (ATLAS.ti) in pisanja strokovnih in znanstvenih del (kvalitativne in kvantitativne raziskovalne metode, Word, Excel, PowerPoint, Windows, Linux, ...).

Abstract: Crime Statistics in Slovenia in 2020

Research Question (RQ): What was the situation of crime in Slovenia in 2020?

Purpose: Crime is a very harmful activity in society. The purpose and goal of the research is to review the situation in this area and make suggestions for improvement.

Method: Frequency statistics and the chi-squared test were used. These two statistical methods are relevant for this type of research.

Results: Crime statistics are presented by demographic characteristics and by type of crime. Women are more likely to be victims of crime than men. The younger and older generations are more likely to be victims of crime than the middle generation.

Organization: The results are important for the police, the courts, and the educational system.

Society: Raising awareness of the issue throughout society is important. Only in this way we can improve the situation.

Originality: The research is important for increasing security at the level of the whole society.

Limitations/further research: Only data from 2020 was used. An in-depth quantitative and qualitative analysis is needed.

Keywords: crime, criminals, security, police.

Copyright (c) Franc BRCAR



Creative Commons License

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

Prenova procesov dolgotrajne oskrbe v domačem okolju

Marija Milavec Kapun*

Univerza v Ljubljani, Zdravstvena pot 5, 1000 Ljubljana, Slovenija
marija.milavec@zf.uni-lj.si

Rok Drnovšek

Univerzitetni klinični center Ljubljana, Zaloška 7, 1000 Ljubljana, Slovenija
rok.drnovsek@kclj.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kakšne so možnosti za integracijo procesov dolgotrajne oskrbe in kakšne so posledice za oskrbo starejših oseb v domačem okolju?

Namen: Raziskati možnosti za izboljšanje kakovosti in uspešnosti dolgotrajne oskrbe v domačem okolju z osredinjenostjo na prejemnika storitev. Cilj je analizirati obstoječe procese teh storitev, ki jih izvajajo formalni izvajalci. Prav tako na osnovi popisa procesov in analize oblikovati predloge za integracijo procesov ter podati hipotetično oceno učinkovitosti prenovljenega procesa.

Metoda: Narejen je predlog modela prenovljenega procesa dolgotrajne oskrbe z uporabo eEPC pristopa k modeliranju procesov.

Rezultati: Narejen je popis procesov za pomoč na domu in patronažno varstvo. Oblikovan je predlog prenovljenega procesa dolgotrajne oskrbe oseb v domačem okolju, ki vključuje tudi nekatere ključne usmeritve novega zakona na področju dolgotrajne oskrbe. Z integracijo in prenovo procesov se je zmanjšalo število začetnih in zaključnih dogodkov in dogodkov v procesu, število aktivnosti in odločitev. Ocena finančnega učinka integracije procesov oskrbe je narejena hipotetičnem primeru. Stroški oskrbe bi bili nižji skoraj za 20 %, število delovnih ur formalnih izvajalcev pa bi se zmanjšalo za 7 ur na mesec.

Organizacija: Z integracijo storitev oskrbe oseb v domačem okolju in prenovo procesov je možno dosegati višjo kakovost storitev, optimizacijo kadrovskih virov in večjo stroškovno učinkovitost.

Družba: S sistematičnim proučevanjem procesov dolgotrajne oskrbe, integracije in optimizacije se lahko zagotavlja kakovostna in kontinuirana oskrba, ki podpira samostojnost posameznika pri skrbi zase. To lahko pozitivno vpliva na kakovost življenja prejemnikov oskrbe in laičnih oskrbovalcev. Prenovljen proces lahko pozitivno vpliva na družbene izdatke.

Originalnost: Po našem najboljšem vedenju do sedaj ni bil narejen popis procesov v patronažnem varstvu ali v pomoči na domu. Z implementacijo Zakona o dolgotrajni oskrbi v domačem okolju se bo lahko predlog procesa dolgotrajne oskrbe preverjal in smiselno dopolnjeval.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Model še ni preizkušen v praksi. S testiranjem in uporabo se bodo lahko razkrile pomanjkljivosti prenovljenega procesa. Njegovo kontinuirano nadgrajevanje, osnovano tudi na raziskovanju posameznih elementov modela procesa, bo lahko zagotavljalo dolgoročno uspešnost modela procesa. Za to je pomembno nadaljnje proučevanje dejanskih finančnih in drugih učinkov predlaganega modela procesa prek strukturnih kazalnikov učinkovitosti prenove procesa.

Ključne besede: dolgotrajna oskrba, starejši odrasli, pomoč na domu, patronažno varstvo, prenova procesov, integracija.

1 Uvod

Razvite družbe se soočajo s problematiko staranja prebivalstva. Povečuje se predvsem delež oseb, starejših od 80 let, in s tem stroški dolgotrajne oskrbe (DO) (He et al., 2016; Vogelsang et al., 2019; Xu & Chen, 2019). Tudi v Sloveniji delež starejših intenzivno narašča. V zadnji polovici leta 2021 je bilo starejših od 65 let 20,9 % prebivalcev in 5,5 % starejših od 80 let (Statistični urad Republike Slovenije, 2021). S staranjem prihaja do upada fizične moči posameznikov, kar slabša njihovo sposobnost samooskrbe. Večja prisotnost predvsem kroničnih zdravstvenih težav, tudi multimorbidnosti in posledične polifarmacije, s tem tudi slabše fizične zmožnosti, lahko vodijo v manjšanje socialne mreže in slabšanje psihofizičnega počutja.

Zaradi aktualnih demografskih sprememb in modernega načina življenja vedno več starejših oseb živi samih, kar pomeni odsotnost laičnih oskrbovalcev. Zagotavljanje formalnih storitev DO zato postaja pomembna naloga sodobnih družb.

V Sloveniji se področje DO sistemsko ureja s sprejetim zakonom v decembru 2021. Izvajanje DO v domačem okolju se bo skladno z zakonom pričelo 1. 7. 2024 (Zakon o dolgotrajni oskrbi, 2021). Storitve DO se do takrat izvajajo v ločenih sistemih socialne varnosti, ki jih ureja desetih področnih zakonskih in podzakonskih aktov (Nagode et al., 2014). V izvajanje DO na domu se vključujejo laični (npr. prostovoljci, svojci) in strokovni izvajalci s področja zdravstva in socialnega varstva.

Cilj zdravstvenega in socialnega varstva mora biti večanje prilagodljivosti sistemov oskrbe, glede na potrebe ljudi, vrednote in tudi želje. Boljše prilagajanje sistemov oskrbe lahko izvajalcem omogoči, da se na potrebe ljudi odzovejo na različne načine, kar omogoča večjo individualizacijo oskrbe (Bridges et al., 2019). Z namenom boljšega in finančno učinkovitejšega prilagajanja storitev je smiselno raziskati procese DO in oblikovati možnosti za optimizacijo.

2 Teoretična izhodišča

Prvi slovenski zakon na področju DO opredeljuje to kot niz ukrepov, storitev in aktivnosti, namenjenih osebam, ki so zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, invalidnosti, pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti v daljšem časovnem obdobju, ki ni krajše od treh mesecev, ali trajno odvisne od pomoči drugih oseb pri dnevnih opravilih (Zakon o dolgotrajni oskrbi, 2021). Aktualni zakon navaja, da se DO lahko izvaja v instituciji ali na domu. Poleg nezadostnega števila institucij za namestitvev oseb, ki potrebujejo pomoč pri dnevnih opravilih, sta argumenta za spodbujanje DO na domu tudi preferenca starejših oseb za staranje v domačem okolju in njihova močna navezanost na domače okolje (Hvalič Touzery, 2007; Kerbler et al., 2017).

Potrebe oseb, vključenih v DO, lahko definiramo v okviru primanjkljaja na področju osnovnih dnevnih opravil (ODO) in na področju podpornih dnevnih opravil (PDO). PDO so tiste aktivnosti, ki posamezniku omogočajo neodvisno življenje znotraj skupnosti in so npr. kuhanje, čiščenje, pranje perila in urejanje administrativnih zadev. ODO pa zajema aktivnosti, ki so nujno potrebne za funkcionalno življenje, primanjkljaj v njihovem samostojnem izvajanju pa je največkrat razlog za iskanje strokovne pomoči ali koriščenje institucionalnih storitev (Guo & Sapra, 2020).

Sistem zdravstvenih računov (OECD et al., 2017) deli storitve, ki so zagotovljene v okviru DO, na zdravstveni in socialni del (Slika 1). Dokument navaja, da se storitve, usmerjene v podporo, pri ODO izvajajo v okviru zdravstvenega dela DO. PDO pa se zagotavlja s strani socialnega varstva, prav tako dodatne storitve (razširjeni program), ki pa jih plača prejemnik storitve.



Slika 1. Razmejitev dolgotrajne oskrbe. Povzeto po *System of Health Accounts 2011*, OECD et al., 2017, str. 92.

V slovenskem okolju se formalne storitve DO v domačem okolju v večini zagotavljajo v okviru patronažnega varstva (zdravstvo) in pomoči na domu z izvajanjem socialne oskrbe.

Patronažno varstvo je del primarne ravni zdravstva. Nosilec dejavnosti in izvajalec v patronažnem varstvu je medicinska sestra (PMS), ki je zaključila najmanj visokošolski strokovni študij zdravstvene nege (Kramar & Bregar, 2021) in deluje na terenu, predvsem na domovih posameznikov in družin. Patronažno varstvo je lahko organizirano kot samostojna služba ali kot organizacijska enota osnovnega zdravstvenega varstva v zdravstvenih domovih (Zakon o zdravstveni dejavnosti, 2005; Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, 2021). V javno mrežo izvajalcev, ki je geografsko opredeljena, so vključeni tudi zasebni izvajalci s koncesijo (Albreht et al., 2016). Naloga PMS je tako preventivna kot kurativna zdravstveno-socialna obravnava posameznika, družine in skupnosti (Krajnc, 2016). Cilji patronažne dejavnosti so telesno, duševno, duhovno in socialno zdravje ter dobro počutje

subjektov obravnave v socialnem in ekološkem okolju; ohranjeno in izboljšano zdravje; zdrav način življenja; zdravo in izboljšano okolje; povečan človekov potencial za samooskrbo in spodbujanje sosedске pomoči. S tem se želi doseči zmanjšano zbolevanje; preprečiti ali zmanjšati posledice bolezni in dejavnike tveganja ter prepoznati človekove telesne, duševne, duhovne, kulturne in socialne potrebe v času zdravja in bolezni, človekove nezmožnosti in umiranja (Šušteršič, Rajkovič, & ; Zavrl Džana .

Socialna oskrba na domu je po Zakonu o socialnem varstvu (2019) ena izmed oblik pomoči družini na domu, namenjena osebam, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, vendar se zaradi starosti, hude invalidnosti, kroničnih nenalezljivih bolezni ali težje telesne ali duševne motnje ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti. Gre za različne organizirane oblike praktične pomoči na domu, s katerimi se osebam vsaj za določen čas nadomesti institucionalno varstvo v zavodu, v drugi organizirani obliki ali družini (Lebar et al., 2017). Del te storitve je socialna oskrba na domu, ki obsega več sklopov opravil (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2021). Sklop A je pomoč pri ODO: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb ter vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov. Sklop B vključuje gospodinjstvo pomoč: skrb za obroke in osnovno čiščenje bivalnega prostora. Sklop C vsebuje storitve pomoči pri ohranjanju socialnih stikov: vzpostavljanje socialne mreže, spremstvo pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah osebe in priprava na institucionalno varstvo. Izvajalci socialne oskrbe so socialni oskrbovalci, ki po najmanj končani osnovi šoli opravijo še nacionalno poklicno kvalifikacijo za socialnega oskrbovalca.

V okviru Zakona o dolgotrajni oskrbi (2021) se predvideva, da se za izvajanje storitev DO sklene pogodba z enim izvajalcem (42. člen), če je izvajalec DO oskrbovalec družinskega člana ali koristi denarni prejemek. Izvajalci so po zakonu lahko (57. člen): javni zavodi ali druge pravne in fizične osebe, ki samostojno opravljajo dejavnost. DO na domu vključuje pomoč pri ODO (izvajalec ima najmanj izobrazbo socialnega oskrbovalca) in PDO (zaključena najmanj osnovna šola), zdravstveno nego, vezano na ODO (izvajanje skladno s kompetencami), ter storitve za krepitev in ohranjanje samostojnosti (socialni delavec, delovni terapevt, fizioterapevt itd.) (14., 58. in 59. člen). Koordinator DO pa ima zaključeno najmanj prvo stopnjo študija s področja zdravstva, socialne gerontologije ali socialnega dela (65. člen).

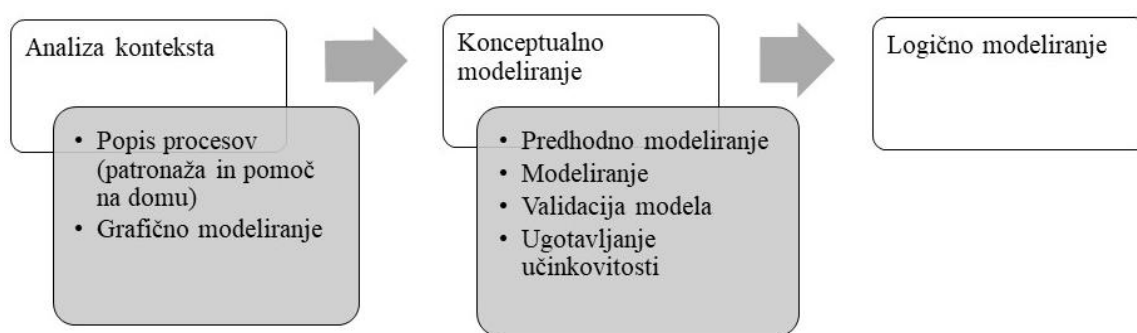
Za vzpostavitev vzdržnega, kakovostnega in na osebo osredinjenega sistema storitev integrirane DO, ki bo vključeval usklajeno delovanje vseh sektorjev na nacionalnem in lokalnem nivoju, sodelovanje med izvajalci in ustrezno razporeditev odgovornosti med njimi (Črnak Meglič et al., 2014), je treba zagotoviti tudi integracijo procesov. Obstoječa organizacija DO izvajalcev ne povezuje, temelji pa na različnih strokovnih (zdravstvo in socialno varstvo) ter pravnih osnovah, kar se deloma rešuje z novo zakonodajo.

Namen raziskave je ugotoviti možnosti za izboljšanje kakovosti in uspešnosti DO v domačem okolju z osredinjenostjo na osebo. Cilja raziskave sta analizirati obstoječe procese storitev za

osebe, ki potrebujejo pomoč pri dnevnih opravilih in bivajo v domačem okolju, ter na osnovi rezultatov analize oblikovati predlog modela procesa integrirane DO. Pri tem smo ugotavljali, kateri procesi oskrbe oseb, glede na obstoječo organiziranost zagotavljanja oskrbe, tečejo vzporedno ali se podvajajo, in poiskati možnosti za integracijo obstoječih procesov DO, s tem utemeljiti prednosti integracije DO za paciente, njihove družine, okolje in družbo ter podati nekatere ocene učinkovitosti in uspešnosti predlaganega modela, ki bi se lahko implementiral v izvajanje v okviru pravnih podlag nove zakonodaje.

3 Metoda

Prenova procesov je potekala v skladu z metodologijo modeliranja procesov v zdravstvu do druge faze (Ferrante et al., 2016). Tretja faza, ki je logično modeliranje in vključuje implementacijo, ni bila izvedena. Potek raziskave prikazuje Slika 2.



Slika 2. Model raziskave

Izdelali smo popis obstoječih procesov oskrbe pacientov v domačem okolju v okviru socialnega in zdravstvenega varstva. S ciljem validacije ustreznosti popisa obstoječih procesov smo k sodelovanju povabili različne strokovnjake, s katerimi smo se individualno srečali in skupaj dopolnili popis posameznih procesov. Vključene so bile vodje in izvajalke storitev v patronažnem varstvu (tri PMS, zaposlene v Zdravstvenem domu Ljubljana, PMS zasebnica, ki deluje v Osrednji Sloveniji), koordinatorke pomoči na domu (dve socialni delavki: ena na območju Ljubljane in ena iz primestnega območja Ljubljane) ter štiri izvajalke socialne oskrbe na območju Škofje Loke, Ljubljane in predmestja Ljubljane. Cilj te aktivnosti je bil celovit popis obstoječih procesov, ki temelji na konsenzu vključenih strokovnjakov. Srečanja so potekala od aprila do avgusta 2015 ter v juliju 2019.

Na osnovi popisa obstoječih procesov smo izvedli analizo obstoječih procesov in nato oblikovali predlog modela integrirane DO osebe v domačem okolju. Pri tem smo upoštevali tudi novo zakonodajo na področju DO. Vsak gradnik novega procesa smo ustrezno poimenovali, določili povezave, zaporedje dogodkov in aktivnosti ter pri tem uporabili logične operatorje. Pri gradnji modela smo upoštevali priporočila za modeliranje procesov 7G (Mendling et al., 2010).

Za modeliranje procesov je bil uporabljen EPC jezik, ki je prevladujoče orodje za modeliranje poslovnih procesov (EPC standard, 2017; Karhof et al., 2016). K modeliranju smo pristopili z uporabo razširjene oblike procesnega modela (extended Event-driven Process Chain – eEPC), ki omogoča natančen zapis zaporedij dogodkov, povezav in aktivnosti. Vključuje tudi evidentiranje drugih gradnikov procesa (organizacijske enote, informacijska podpora itd.) in podrobnejšo razgradnjo posamezne funkcije (EPC standard, 2021). Za to smo uporabili program ARIS Express 2.4e (ARIS Community, n. d.).

Uspešnost prenove procesov smo ugotavljali s pomočjo izbranih strukturnih kazalnikov. Osredotočili smo se na nekatere ključne indikatorje poteka procesa (Urh et al., 2018, 2019). Pri oceni učinkovitosti predlaganega modela smo upoštevali tudi finančni vidik, ki je poleg kakovosti, časa, prilagodljivosti, zanesljivosti, zadovoljstva strank in človeških virov eden izmed indikatorjev za oceno uspešnosti prenove procesov. Vključuje tako material kot stroške dela (Vujica Hercog, 2010).

4 Rezultati

4.1 Popis procesa kurativne obravnave v patronažnem varstvu

Začetek procesa kurativne obravnave oseb v patronažnem varstvu se začne z identifikacijo potreb po izvajanju kurativne obravnave v domačem okolju. Informacija o potrebah osebe je posredovana v ambulantno družinske medicine (ADM). Informacijo lahko zdravnik pridobi ob obravnavi/stiku z osebo in/ali njegovimi svojci, iz zdravstvenih ustanov, kjer je bila oseba obravnavana, ali s strani PMS. Patronažna služba prejme informacijo o potrebah po storitvah z delovnim nalogom, ki ga izda osebni oziroma lečeči zdravnik in je del diagnostično-terapevtskega načrta obravnavane osebe.

Po prejemu delovnega naloga vodja patronažne službe dodeli delovni nalog področni PMS ali njeni namestnici. Sledi priprava PMS na izvedbo patronažnega obiska, ki vključuje pripravo materiala in zbiranje dodatnih informacij o pacientu. PMS izvede prvi patronažni obisk. Ob patronažnem obisku naredi z osebo in/ali družino celostno oceno stanja, kar PMS opredeli v obliki negovalnih diagnoz. Sledi načrtovanje storitev zdravstvene nege. Oblikovan načrt zajema intervencije zdravstvene nege v sklopu posameznih patronažnih obiskov. V izvajanje načrtovanih storitev se lahko vključujejo tudi drugi člani negovalnega tima (npr. tehnik zdravstvene nege). PMS poleg vrednotenja izvedenih storitev ugotavlja tudi doseganje ciljev v skladu z načrtom zdravstvene nege. O spremembah zdravstvenega stanja obvešča zdravnika, ki lahko spremeni obseg in vrsto storitev zdravstvene nege. Proces obravnave v patronažnem varstvu se zaključi, ko so doseženi cilji ali oseba iz različnih razlogov storitev ne potrebuje več (odhod v bolnišnico ali v institucionalno varstvo ipd.).

Izvedene storitve se sproti dokumentirajo, najprej v pisni obliki na terenu, nato pa se v zdravstveni instituciji vnesejo podatki še v informacijski sistem, in v pisni obliki v Patronažni karton družine in v List bolnika (oziroma interni dokument). Na osnovi evidentiranih storitev

se oblikujejo statistična poročila in obračun storitev za plačnika (to je običajno Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije).

4.2 Popis procesa storitev pomoč na domu

Pomoč na domu se začne izvajati na prošnjo osebe ali njegovih svojcev, ko se pojavi potreba oziroma upravičenost do storitev, glede na primanjkljaj v samostojnosti izvajanja ODO in/ali PDO. Informacijo o možnih storitvah lahko potencialni prejemnik storitev dobi od PMS, v zdravstvenih in socialnih organizacijah ali drugje. Za začetek mora oseba oziroma svojci/bližnji (plačnik) kontaktirati z izvajalcem storitev. Po vzpostavitvi kontakta ga koordinator obišče na domu, da preveri upravičenost do storitev (starost nad 65 let, prisotnost kronične bolezni, invalidnost) ter pogoje za delo socialnih oskrbovalcev. Sledi priprava osebnega načrta, ki vključuje določitev vrste, obsega in terminov izvajanja storitev, temu sledi oblikovanje pisnega dogovora o izvajanju storitev. S strani izvajalca pisni dogovor podpiše koordinator, z druge strani pa prejemnik ali svojci, ki poskrbijo tudi za plačilo izvedenih storitev v skladu s socialnim položajem. Po podpisu dogovora se oblikuje izvedbeni načrt izvajanja storitev.

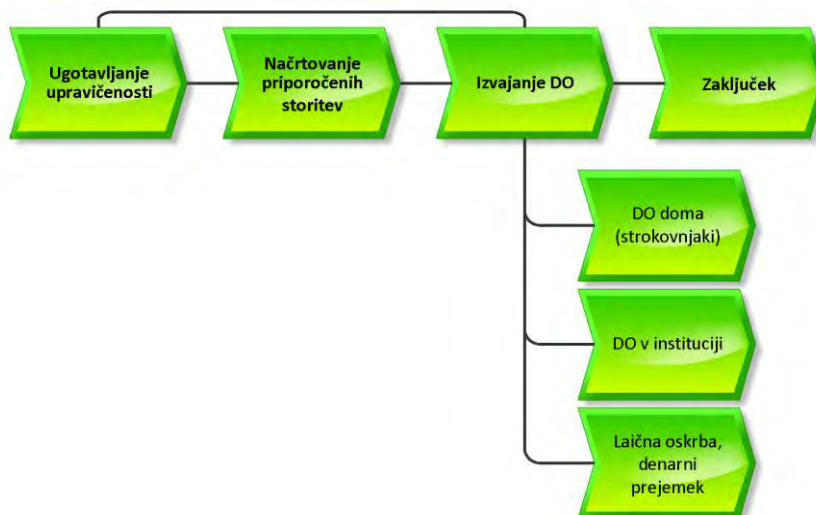
Sledi izvajanje dogovorjenega obsega storitev s strani socialnih oskrbovalcev. Vrsta in obseg storitev se izvaja, glede na izvedbeni načrt oziroma v skladu s potrebami in željami osebe in/ali svojcev. V primeru sprememb zdravstvenega stanja in/ali drugih sprememb življenjskih okoliščin, ki lahko vplivajo na vrsto in obseg storitev socialne oskrbe na domu, oseba sama, svojci ali socialni oskrbovalci te spremembe sporočijo koordinatorju. Ta potem obvešča ustrezne zdravstvene službe ter se dogovori za spremembo obsega in/ali vrste storitev. Koordinator se, glede na življenjsko situacijo osebe, lahko usmeri tudi v iskanje drugih ustrežnejših rešitev za izvajanje socialne oskrbe. Vzporedno z izvajanjem socialne oskrbe poteka nadzor nad storitvami s strani koordinatorja. Na osnovi evidenc izvedenih storitev, ki jih vodijo socialni oskrbovalci, se mesečno pripravi obračun storitev plačniku (oseba oziroma svojci in/ali občina). Izvajanje storitev se zaključi na željo osebe/svojcev ali če oseba ne potrebuje več pomoči.

4.3 Predlog prenove procesa dolgotrajne oskrbe

Na osnovi popisov in analize obeh procesov predlagamo prenovljen proces integrirane obravnave v DO osebe v domačem okolju. Glede na pridobljene podatke, se vsebinsko in organizacijsko delovanje različnih izvajalcev oskrbe oseb v domačem okolju deloma podvajajo. Storitve bi lahko pri istih osebah izvajali tako zdravstveni delavci kot tudi socialni oskrbovalci. Med izvajalci, ki prihajajo iz različnih sektorjev, ni ustrezne koordinacije, ni skupnega načrta in ciljev.

V prenovljenem procesu DO se proces začne na vstopni točki, kjer se ugotavlja upravičenost do storitev DO, glede na potrebe osebe po podpori pri ODO in PDO. Na osnovi ocene se izdelata načrt priporočenih storitev, do katerih je oseba upravičena na osnovi ocene. Če do teh storitev ni upravičena, se obravnava izven sistema DO (npr. socialni servis, tržne storitve). DO se lahko izvaja v instituciji ali v domačem okolju. V domačem okolju storitve lahko izvajajo strokovnjaki ali druge osebe. To je lahko oskrbovalec družinskega člana ali si oseba zagotovi

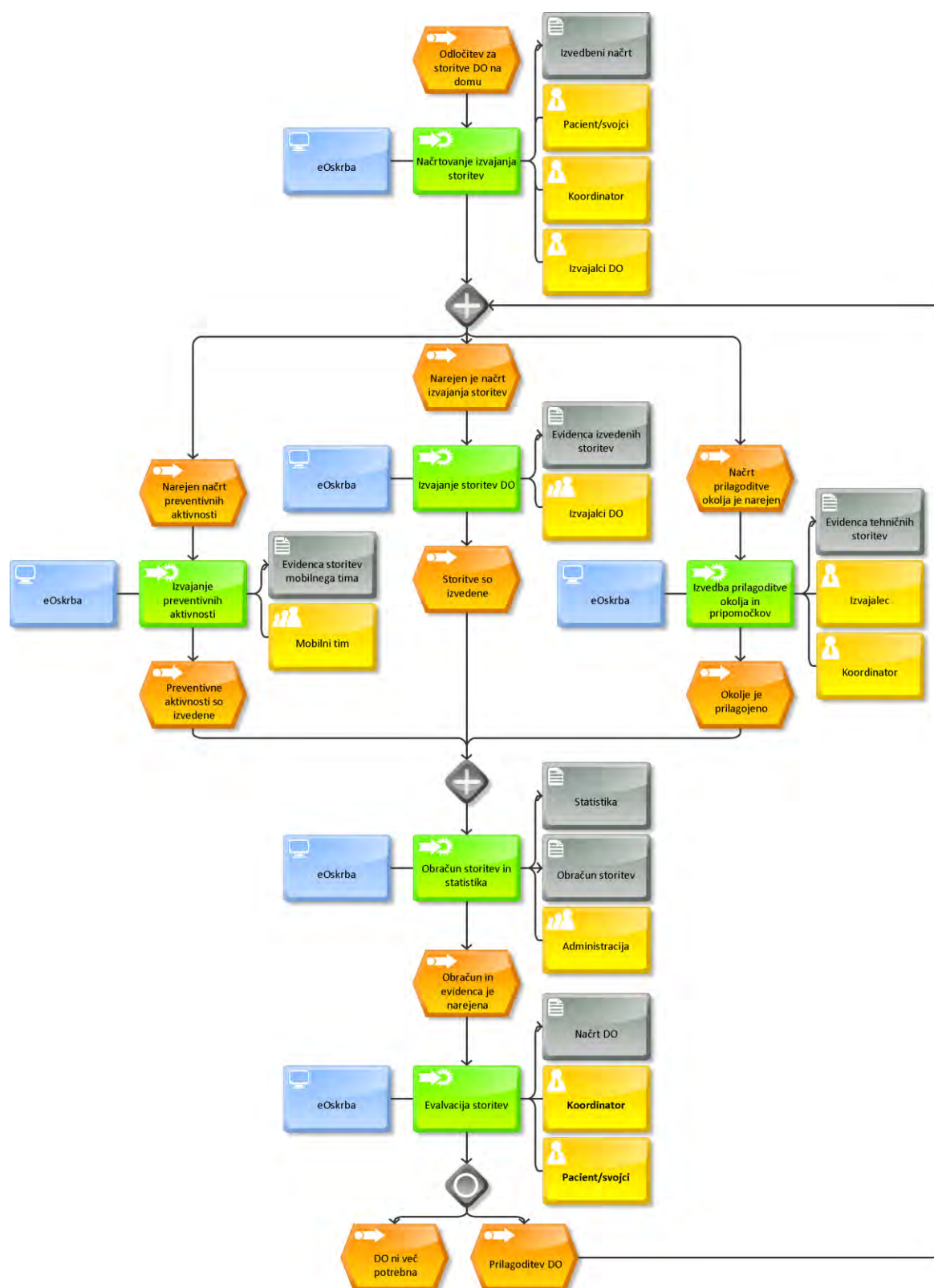
storitve na trgu s prejetim denarnim prejemkom. Pregled ključnih procesov DO je razviden iz Slike 3.



Slika 3. Pregled procesov v dolgotrajni oskrbi

V nadaljevanju podrobneje prikazujemo del procesa, ki prikazuje izvajanje DO v domačem okolju s strani strokovnih izvajalcev (Slika 4). Izhodišče za izdelavo modela procesa integrirane DO deloma predstavlja razpis za izvedbo pilotnih projektov DO (Ministrstvo za zdravje, 2020) in aktualni zakon na področju DO (Zakon o dolgotrajni oskrbi, 2021).

Na osnovi prejetega sklepa o upravičenosti odločitve za zagotavljanje DO na domu koordinator z osebo in/ali svojci naredi izvedbeni načrt storitev DO. Ta vsebuje tako prilagoditev okolja kot tudi preventivno dejavnost mobilnega tima. Vlogo koordinatorja lahko prevzame PMS, ki je že dejavna v skupnosti in je kompetentna za celostno obravnavo ljudi z zdravstvenimi težavami, ki so prevladujoč vzrok za odvisnost oseb pri dnevnih opravilih. Izvajalci storitev lahko izhajajo iz različnih pravnih statusov, zato je pomembno dobro načrtovanje storitev, oblikovanje skupnih ciljev, koordinacija izvajalcev, njihovo povezovanje in dopolnjevanje.



Slika 4. Predlog modela procesa integrirane dolgotrajne oskrbe na domu

Izvedene storitve tako izvajalcev preventivnih dejavnosti, prilagoditve okolja kot tudi izvajalcev pomoči osebi pri ODO in PDO so osnova za pripravo obračuna storitev in statistike.

Izvajalci podatke o izvedenih storitvah sprti evidentirajo s pomočjo informacijskega sistema DO. Koordinator v sodelovanju s prejemnikom storitev oziroma svojci po potrebi ali obdobjno evalvira storitve. Evalvacija izvedenih storitev je osnova za zaključek izvajanja storitev DO, če jih oseba več ne potrebuje zaradi različnih vzrokov (sprememba kraja bivanja pacienta, izboljšanje zdravstvenega stanja, smrt itd.). Lahko pa se storitve DO nadaljujejo po spremenjenem načrtu.

4.4 Analiza učinkovitosti predlaganega modela

Za ugotavljanje učinkovitosti modela procesa DO smo izbrali in analizirali nekatere ključne indikatorje poteka procesa DO in njihovo število primerjali pred prenovo in po njej.

Tabela 1. Nekateri strukturni kazalniki učinkovitosti prenove procesa

Kazalnik	Pred prenovo	Po prenovi
Število začetnih dogodkov procesa	1 + 1	1
Število zaključnih in/ali ponornih dogodkov procesa	1 + 1	1
Število aktivnosti v procesu (funkcije in procesni vmesniki)	11 + 12	14
Število odločitev med izvajanjem procesa	5 + 3	2
Število dogodkov v procesu	16 + 18	22

Tabela 1 prikazuje posamezne strukturne kazalnike, število posameznega kazalnika pred prenovo in po njej. Iz Tabele 1 je razvidno, da se je po prenovi procesa zmanjšalo število aktivnosti, odločitev in dogodkov v procesu.

Finančni učinek prenove in integracije procesov DO z vidika stroškov dela prikazujemo na hipotetičnem primeru, ki ima golenjo razjedo in potrebuje pomoč pri dnevnih opravilih. Oseba prejema storitve pomoči na domu vsak delovnik (45 minut zjutraj in 30 minut v času kosila – pomoč pri osebni higieni, pomoč pri hranjenju (sklop A) in storitve iz sklopa C (ohranjanje socialnih stikov) ter oskrbo s strani patronažne službe trikrat tedensko (zdravstvena nega golenje razjede, kontrola zdravstvenega stanja). Cena storitev je bila pridobljena za leto 2016 iz končnega poročila o izvajanju pomoči na domu in je znašala 16,68 €/uro (Lebar et al., 2017). Za področje patronažnega varstva pa iz Splošnega dogovora za pogodbeno leto 2017 za kurativne storitve. Iz dokumenta je razvidno, da je bila konec leta 2016 urna postavka za storitve diplomirane medicinske sestre v patronažni dejavnosti 26,28 €/h in za tehnika zdravstvene nege 19,89 €/h (Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, 2017).

Tabela 2. Ocena stroškov mesečne oskrbe pacienta pred prenovo procesov in po njej

Izvajalci	Cena (€/h)	Pred prenovo		Po prenovi	
		Število ur/mesec	Znesek	Število ur/mesec	Znesek
Socialni oskrbovalci	16,89	25	422,25 €	10	168,90 €
Diplomirane medicinske sestre	26,28	12	315,36 €	4	105,12 €
Tehniki zdravstvene nege	19,89	0	0,00 €	16	318,24 €
Skupaj		37	737,61 €	30	592,26 €

Tabela 2 prikazuje urno postavko po posameznih izvajalcih, predvideno število ur na mesec in mesečno po posameznih izvajalcih ter ocena mesečnega stroška oskrbe pred prenovo in po njej.

Predlog integracije storitev je bil narejen v smislu, da en izvajalec oskrbe z optimalnim obsegom kompetenc izvede vse storitve v skladu z načrtom oskrbe. Znesek oskrbe se s prenovo zniža za 145,35 €, število ur formalnih izvajalcev pa za 7. Optimizacija storitev DO je dosežena s tem, da tehnik zdravstvene nege ob jutranjem obisku osebo umije, ji oskrbi rano, da zdravila, izmeri vitalne funkcije in pomaga pri hranjenju v času zajtrka. Enkrat tedensko osebo obišče diplomirana medicinska sestra, ki lahko izvede enak obseg storitev kot tehnik zdravstvene nege. Poleg tega še oceni zdravstveno in socialno stanje osebe in svojcev, deluje preventivno, z osebo preveri načrt oskrbe in ga po potrebi prilagodi ter osebo spodbuja in opolnomoča za samooskrbo. V času kosila pa socialni oskrbovalec pomaga osebi pri hranjenju.

5 Razprava

Z naraščanjem deleža starejših se povečujejo tudi potrebe po različnih storitvah v domačem okolju, kjer želijo starostniki preživeti jesen življenja. Obstoječi izvajalci ne zmorejo več slediti naraščajočim potrebam starostnikov in njihovih družin. Njihova dejavnost ni strateško usmerjena, ampak se v skladu z zmožnostmi stihijsko odzivajo na naraščajoče potrebe starajoče populacije. Deloma se to rešuje z novo zakonodajo na področju DO. Trenutno strokovni in laični izvajalci se med seboj premalo usklajujejo in povezujejo. Organizacijo oskrbe najpogosteje prevzame kar oskrbovana oseba ali svojci v skladu z možnostmi in sposobnosti. S prenovljenim modelom procesa integrirane DO se podpira uspešna implementacija področnega zakona, s tem tudi celosten pristop k prejemniku storitev, transparentno delovanje in sodelovanje interdisciplinarnega tima ter posledično racionalizacija stroškov.

Glede na popis obstoječih procesov v Sloveniji, ni zagotovljenega celostnega in integriranega pristopa za obravnavo kompleksnih zdravstvenih in psihosocialnih stanj starostnikov (tudi invalidov in drugih oseb s kroničnim obolenjem) v domačem okolju. Obstoječa razdelitev storitev je lahko opredeljena s specifičnim strokovnim znanjem in pristopi strokovnjakov posameznih strokovnih disciplin. Z novo zakonodajo in razvijajočim se področjem DO se delovanje obstoječih strokovnjakov, ki delujejo na domovih ljudi, bistveno ne spreminja. Pričakuje se dopolnjevanje in zapolnjevanje vrzeli v storitvah za osebe, ki potrebujejo pomoč v vsakdanjem življenju. Izdelani model prenove procesa integrirane DO predstavlja prvi osnutek, ki se bo lahko skozi prakso nadgrajeval in dopolnjeval tudi s podprocesi.

Izvajalci socialne oskrbe v skladu s priporočili Sistema zdravstvenih računov (OECD et al., 2017) lahko izvajajo storitve pomoči pri ODO kot del socialne oskrbe v primeru, če potrebe po pomoči pri ODO niso prevladujoče. Glede na poročila o izvajanju pomoči na domu v Sloveniji, več kot polovica prejemnikov potrebuje pomoč pri ODO (Lebar et al., 2017). Na osnovi tega sklepamo, da ima večina težave pri izvajanju ODO zaradi slabega zdravja. Neustrezna razdelitev področja delovanja je razvidna iz stiske različnih vrst, ki so jo izpostavili nekateri koordinatorji pomoči na domu in socialni oskrbovalci vključeni v popis procesov. Navedli so, da jim *»primanjkuje znanj s področja zdravstva«*. Glede na podatke iz poročila o izvajanju pomoči na domu za leto 2016 zavzemajo velik delež storitev iz sklopa pomoč pri osebnih higieni (45 %) (Lebar et al., 2017). Socialni oskrbovalci, vključeni v popis procesov, povedo:

»Pogledam in pokrijem tudi kakšno rano, če že umivam človeka.« Prav tako zaznavajo potrebe po storitvah, ki jih ne smejo izvajati: *»S temi inzulinimi je vedno križ, ker jih ne smemo dajat, patronažna pa ne sme več prit, ker zavarovalnica ne plača [patronažnih obiskov]. Ljudem pa se trese roka in si ne morejo več sami dajat [injekcij].«* Dileme nastajajo tudi pri deljenju zdravil osebam, ki jih oskrbujejo socialni oskrbovalci in jih na terenu različno rešujejo. To se za osebe, ki bodo vključene v sistem DO (Zakon o dolgotrajni oskrbi, 2021) rešuje, za vse druge pa ostaja problem še vedno aktualen.

V aktualni zakonodaji (Zakon o dolgotrajni oskrbi, 2021) je predvideno, da koordinacijo storitev DO prevzame v prvi vrsti strokovnjak zdravstva. Zato je smiselno, da koordinacijo DO v domačem okolju prevzame PMS, ki že deluje na terenu, predvsem ko oseba potrebuje pomoč pri ODO, in sicer jo potrebuje zaradi zdravstvenih težav. Tako bi bilo zagotovljeno, da v dom vstopa en izvajalec z ustreznim obsegom kompetenc za izvedbo vseh storitev v načrtu DO, ki jih oseba in bližnji potrebujejo. S tem bi se dosegla večja optimizacija DO.

Prenova procesov zasleduje temeljne, vzajemno povezane cilje, kot so zmanjšanje stroškov, krajši čas obravnave, večja kakovost storitev itd. (Harika et al., 2020). Pri tem je pomembna prilagoditev procesov potrebam oseb, vključenih v DO (in svojcev), in njihova vključitev v proces oskrbe. Hkrati se zagotavlja transparentnost delovanja, izkorišča potencial vključenih akterjev in zagotovi uspešnost delovanja (ARIS, n. d.). Oblikovani predlog prenove procesa integrirane DO zagotavlja ustrezno koriščenje razpoložljivih oskrbovalcev. S tem se dosegajo optimalni rezultati oskrbe pacientov v domačem okolju.

Glede na analizo strukturnih kazalnikov je predlog prenovljenega procesa integrirane DO enostavnejši, njegova struktura je bolj jasna, ima le en začetni in en končni dogodek, vključuje manj dogodkov, aktivnosti in odločitev. Predvidevamo, da bodo z uporabo v praksi lahko identificirani dodatni elementi procesa.

Z izračunom stroškov oskrbe na hipotetičnem primeru, ki temelji na integraciji procesov v DO, smo prišli do 19,72 % nižjih stroškov oskrbe hipotetičnega pacienta za en mesec. Za 18,92 % manj ur prisotnosti formalnih oskrbovalcev bi lahko opredelili kot negativni vidik prenove procesa. Vendar se lahko del te prisotnosti nadomestiti z uporabo sodobnih komunikacijskih poti (npr. virtualni obisk strokovnjaka) in s spodbujanjem stikov z bližnjimi. Ni smiselno, da pomanjkanje osebnih stikov nadomeščajo strokovnjaki. Usmerjamo jih lahko v iskanje virov socialne opore v družini in z družabništvom v obliki prostovoljstva in s spodbujanjem gradnje in vzdrževanja socialnih omrežij starostnikov, ker sta osamljenost in socialna izolacija povezana z večjim pojavom srčno-žilnih dogodkov (Bu et al., 2020), ki so najpogostejši vzrok smrti. Prav tako se povezujeta s povišanim krvnim tlakom, holesterolom in glukozo v krvi, kar prispeva k pojavu in slabšanju prisotnih kroničnih bolezni (Christiansen et al., 2021). S tem se stroki socialnega varstva daje priložnost za oblikovanje storitev socialne preventive, predvsem v smeri krepitve posameznika za oblikovanje omrežij socialne opore.

Stroški oskrbe hipotetičnega prejemnika oskrbe se znižajo, če je koordinator PMS, kot je predlagano v našem predlogu prenove modela procesa. Raziskovalci so ugotovili, da so medicinske sestre kompetentne za prevzem vloge koordinatorja DO oseb v domačem okolju (Duncan, 2019). Uspešno lahko zagotavljajo celostno, integrirano in kontinuirano DO, kjer je ključno vertikalno in horizontalno povezovanje med različnimi izvajalci in sektorji (Monaro et al., 2015). Prenovljen model integriranega procesa DO podpira na osebo osredinjeno oskrbo in poenotenje zbiranja podatkov, kar je po ugotovitvah Corazzini in sodelavcev (2019) ključno tudi za vzdržnost sistema DO. Uporaba informacijskega sistema DO, ki podpira vse izvajalce DO, vključno strokovnjake, laike, osebo in druge, lahko pomembno prispeva tudi k transparentnosti in integraciji storitev.

Prenovljen model procesa DO vključuje tudi prilagoditev okolja, kar lahko pozitivno vpliva na samostojnost osebe pri samooskrbi in na zdravje izvajalcev storitev. Te prilagoditve vključujejo tudi uporabo digitalnih tehnologij, s pomočjo katerih se lahko v bodoče zagotavljajo storitve oskrbe na daljavo.

Velik delež pomoči osebam v domačem okolju zagotavljajo tudi laični oskrbovalci, ki nimajo sistematične strokovne podpore in strukturiranih načinov vključevanja v oskrbo. Predlog modela procesa integrirane DO povezuje vse akterje na področju oskrbe, tudi laične oskrbovalce. Medicinske sestre lahko v sodelovanju z drugimi člani interdisciplinarnega tima delujejo preventivno in sistematično ter tako pozitivno vplivajo na samostojnost posameznika pri samooskrbi in pravočasnost ukrepanja v primeru poslabšanja zdravstvenega stanja. Hkrati pa aktivno skrbijo za opolnomočenje tudi laičnih oskrbovalcev ter jim dajejo potrebno podporo, kar zagotavlja njihovo dolgoročno delovanje.

Predlog procesa zagotavlja transparentnost delovanja, stroškovno učinkovitost in povezljivost z drugimi procesi. Predstavlja osnovo za nadaljnji razvoj v skladu s spoznanji, pridobljenimi z uporabo v praksi in po nadaljnjem interdisciplinarnem raziskovanju področja.

6 Zaključek

S staranjem prebivalstva naraščajo potrebe po storitvah tako DO kot tudi drugih oblik oskrbe predvsem starejših ljudi. Zagotavljanje celostne in ekonomsko vzdržne oskrbe starajočega se prebivalstva je zato izjemno aktualna tematika tudi v Sloveniji. Zaradi trendov deinstitutionalizacije se ta oskrba vse bolj usmerja v domače okolje. Ob tem pa se sodobne družbe, vključno s Slovenijo, soočajo z vse večjo problematiko pomanjkanja negovalnega in oskrbnega kadra.

Konec leta 2021 sprejeti zakon na področju DO v Sloveniji odpira prostor za delovanje in sodelovanje različnih izvajalcev na tem področju. V raziskavi smo razvili prenovljen proces integrirane DO za izboljšano sodelovanje različnih izvajalcev na tem področju. Po našem najboljšem vedenju do sedaj ni bil narejen popis procesov v patronažnem varstvu in v pomoči na domu v Sloveniji, ki do implementacije področnega zakona izvajata večino storitev DO v

domačem okolju. Z uporabo Zakona o dolgotrajni oskrbi v domačem okolju prejemnikov storitev se bo predlagani modela procesa lahko preverjal in smiselno dopolnjeval. S tem se v večini rešuje problem oskrbe oseb, ki potrebujejo pomoč pri dnevnih opravilih. Predlagani model procesa DO vključuje tudi oskrbo oseb, ki niso upravičene do storitev DO, vendar so zaradi različnih vzrokov odvisne od pomoči drugih v vsakdanjem življenju.

S sistematičnim proučevanjem procesov oskrbe v domačem okolju, ob tem tudi integracije in optimizacije se lahko zagotavlja bolj kakovostna, kontinuirana in stroškovno učinkovita DO, ki podpira samostojnost posameznika v domačem okolju pri aktivni skrbi zase. To lahko pozitivno vpliva na večjo samostojnost in kakovost življenja ljudi v tretjem življenjskem obdobju ter tudi njihovih laičnih oskrbovalcev. Z vključevanjem laičnih oskrbovalcev v DO, z osredotočenostjo na opolnomočenje in preventivo se lahko vpliva na manjše družbene izdatke za oskrbo starejšega prebivalstva in drugih oseb, ki so v vsakodnevnem življenju odvisne od pomoči drugih.

Poleg oteženega predvidevanja učinkov prenove procesa na socialno mrežo oseb, vključenih v DO, je pomembna omejitev naše raziskave predvsem nepreizkušenos predlaganega modela. Testiranje in uporaba modela v praksi bo lahko razkrila morebitne pomanjkljivosti prenovljenega modela procesa DO in pokazala potrebo po njegovi nadgradnji, ki je v tej fazi razvoja še nismo predvideli. To bo možno s poglobljenim raziskovanjem, tudi posameznih delov procesa. Kljub temu lahko na osnovi analize hipotetičnega primera sklepamo na zmanjšanje stroškov DO ob hkratnem zagotavljanju kakovosti storitev. To bo v procesu DO zagotovljeno s strateškim vključevanjem PMS v oskrbo, ki so glede na ugotovitve drugih raziskav kompetentne za načrtovanje in izvajanje DO. V prihodnje bo smiselno poglobljeno sistematično proučevanje finančnih in drugih učinkov predlaganega modela in njegovih nadgradenj prek strukturnih kazalnikov ter tako spremljanje učinkovitosti prenove oziroma integracije procesa DO.

Marija Milavec Kapun je višja predavateljica na Zdravstveni fakulteti Univerze v Ljubljani, na Oddelku za zdravstveno nego. Poučuje vsebine s področja zdravstvene nege na primarni ravni zdravstva. Raziskuje zdravstveno obravnavo ranljivih skupin prebivalstva in dostopnost zdravstvenih storitev. Ob tem se osredotoča na integracijo in interdisciplinarni pristop k zagotavljanju storitev ter na osebe osredinjeno zdravstveno obravnavo.

Rok Drnovšek je zaposlen kot diplomirani zdravstvenik v intenzivni terapiji na Nevrološki kliniki Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana. Zaključil je bolonjski magistrski študij zdravstvene nege na Zdravstveni fakulteti Univerze v Ljubljani. Med študijem in zaposlitvijo se ukvarja z organizacijo in dokumentiranjem dela v zdravstvu.

Abstract:

Renovation of Long-term Care Processes in the Home Environment

Research Question (RQ): What are the possibilities for the integration of long-term care processes, and what are their implications for the care of older adults in their home environment?

Purpose: The purpose is to identify opportunities to improve the quality and effectiveness of long-term care in the home environment through providing person-centred services. The aim is to analyse existing processes performed by formal caregivers. Based on the process inventory and analysis, opportunities for process integration will be created, and a hypothetical evaluation of the efficiency of the new process will be made.

Method: An inventory of processes was taken, and a proposal for an integrated long-term care process model was developed using the eEPC approach to process modelling.

Results: An inventory of home help and community health care processes was developed. A proposal for an integrated process of long-term care for people in their home environment was drafted, including some important orientations of the new law in the field of long-term care in Slovenia. With the integration of the processes, there has been a decrease in the number of initial and final events and events in the process, the number of activities and decisions. The evaluation of the financial impact of the integration of care processes is estimated based on a hypothetical case. The cost of care would decrease by almost 20% and the number of working hours of formal providers would decrease by 7 hours per month.

Organization: By integrating care services in the home environment and process renovation, it is possible to achieve higher quality of services, optimization of human resources, and greater cost efficiency.

Society: With a systematic approach to the research of care processes, integration, and optimization, it is possible to provide high-quality and continuous care that supports the independence of individuals in caring for themselves. This can have a positive impact on the quality of life of care recipients and their lay caregivers. This may also have a positive impact on social spending.

Originality: To the best of our knowledge, no inventory of community health nursing or home care processes has been conducted yet. With the implementation of the Long Term Care Act in home settings in Slovenia, the proposal for the care process will be able to be verified and may be improved in the future.

Limitations/Future Research: The model has not been tested in practice. Its testing and use may reveal the shortcomings of the process model. Its continuous improvement, based in part on the exploration of individual elements of the process model, will ensure the long-term success of the model. It will also be useful to explore the actual financial and other implications of the proposed process model through structural indicators of the effectiveness of process renovation.

Keywords: long-term care, older adults, home care, community health care, process renovation, integration.

Reference

1. Albrecht, T., Pribakovič, R., Jošar, D., Poldrugovac, M., Kostnapfel, T., Zaletel, M., ... Maresso, A. (2016). Slovenia: Health system review. *Health Systems in Transition*, 18(3), 1–207. Pridobljeno na <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330245/HiT-18-3-2016-eng.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
2. ARIS Community. (n.d.). *ARIS Express*. Pridobljeno na <https://www.ariscommunity.com/>
3. Bridges, J., Pope, C., & Braithwaite, J. (2019). Making health care responsive to the needs of older people. *Age and Ageing*, 48(6), 785–788. doi: 10.1093/AGEING/AFZ085
4. Bu, F., Zaninotto, P., & Fancourt, D. (2020). Longitudinal associations between loneliness, social isolation and cardiovascular events. *Heart*, 106(18), 1394–1399. doi: 10.1136/heartjnl-2020-316614

5. Christiansen, J., Lund, R., Qualter, P., Andersen, C. M., Pedersen, S. S., & Lasgaard, M. (2021). Loneliness, social isolation, and chronic disease outcomes. *Annals of Behavioral Medicine*, 55(3), 203–215. doi: 10.1093/abm/kaaa044
6. Corazzini, K. N., Anderson, R. A., Bowers, B. J., Chu, C. H., Edvardsson, D., Fagertun, A., ... Lepore, M. J. (2019). Toward common data elements for international research in long-term care homes: advancing person-centered care. *Journal of the American Medical Directors Association*, 20(5), 598–603. doi: 10.1016/j.jamda.2019.01.123
7. Črnak Meglič, A., Drole, J., Kobal Tomc, B., Koprivnikar, B., Lebar, L., Nagode, M., ... Toth, M. (2014). *Podpora samostojnemu bivanju v domačem okolju in dolgotrajna oskrba: Analitsko poročilo DP5 projekta AHA.SI*. Pridobljeno na http://www.staranje.si/files/upload/images/aha.si_dolgotrajna_oskrba_porocilo_v1.pdf
8. Duncan, M. (2019). Integrated care systems and nurse leadership. *British Journal of Community Nursing*, 24(11), 538–542. doi: 10.12968/bjcn.2019.24.11.538
9. EPC standard. (2021). *Towards EPC standardization - EPC Standard*. Pridobljeno na https://www.epc-standard.org/collaborate/index.php?title=Towards_EPC_standardization
10. Ferrante, S., Bonacina, S., Pozzi, G., Pincioli, F., & Marceglia, S. (2016). A design methodology for medical processes. *Applied Clinical Informatics*, 7(1), 191–210. doi: 10.4338/ACI-2015-08-RA-0111
11. Guo, H. J., & Sapra, A. (2020). Instrumental Activity of Daily Living. V *StatPearls*. Treasure Island: StatPearls Publishing. Pridobljeno na <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK553126/>
12. Harika, A., Sunil Kumar, M., Anantha Natarajan, V., & Kallam, S. (2020). Business process reengineering: Issues and challenges. V D. Goyal, P. Chaturvedi, A. K. Nagar, & S. D. Purohit (ur.), *Proceedings of Second International Conference on Smart Energy and Communication* (str. 363–382). Singapore: Springer. doi: 10.1007/978-981-15-6707-0
13. He, W., Goodkind, D., & Kowal, P. (2016). *An aging world: 2015: International population reports*. Washington: U.S. Government Publishing Office. Pridobljeno na <https://www.census.gov/content/dam/Census/library/publications/2016/demo/p95-16-1.pdf>
14. Hvalič Touzery, S. (2007). *Družinska oskrba starih družinskih članov* (Doktorska disertacija). Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
15. Karhof, A., Jannaber, S., Riehle, D. M., Thomas, O., Delfmann, P., & Becker, J. (2016). On the de-facto standard of event-driven process chains: Reviewing EPC implementations in process modelling tools. *Lecture Notes in Informatics (LNI), Proceedings - Series of the Gesellschaft Fur Informatik (GI), P254*, 77–91. Pridobljeno na <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF>
16. Kerbler, B., Sendi, R., & Filipovič Hrast, M. (2017). Odnos starejših ljudi do doma in domačega bivalnega okolja. *Urbani izziv*, 28(2), 18–31. doi: 10.5379/urbani-izziv-2017-28-02-002
17. Krajnc, A. (2016). Preventivna in kurativna dejavnost v patronažnem varstvu. V J. Ramšak-Pajk & A. Ljubič (ur.), *Priporočila obravnave pacientov v patronažnem varstvu za diplomirane medicinske sestre* (str. 22–27). Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Strokovna sekcija medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v patronažni dejavnosti. Pridobljeno na <https://www.zbornica-zveza.si/publikacija/priporocila-obravnave-pacientov-v-patronaznem-varstvu-za-diplomirane-medicinske-sestre/>
18. Kramar, Z., & Bregar, B. (ur.). (2021). *Kadrovski standardi in normativi v zdravstveni in babiški negi*. Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije.
19. Lebar, L., Ramovič, N., & Nagode, M. (2017). *Izvajanje pomoči na domu: Analiza*

- stanja v letu 2016, končno poročilo. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Pridobljeno na https://www.irssv.si/upload2/Izvajanje%20PND%20za%20leto%202016_3.pdf
20. Mendling, J., Reijers, H. A., & van der Aalst, W. M. P. (2010). Seven process modeling guidelines (7PMG). *Information and Software Technology*, 52(2), 127–136. doi: 10.1016/j.infsof.2009.08.004
 21. Ministrstvo za zdravje. (2020). *Izvedba pilotnih projektov, ki bodo podpirali prehod v izvajanje sistemskega zakona o dolgotrajni oskrbi*. Pridobljeno na <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/izvedba-pilotnih-projektov-ki-bodo-podpirali-prehod-v-izvajanje-sistemskega-zakona-o-dolgotrajni-oskrbi/>
 22. Monaro, S., White, M., & West, S. (2015). A community of practice as a model of nurse-led wound prevention and management. *Wound Practice & Research*, 23(4), 167–174.
 23. Nagode, M., Zver, E., Marn, S., Jacovi Dominkuš, D. (2014). Dolgotrajna oskrba - uporaba mednarodne definicije v Sloveniji. *Delovni zvezki UMAR*, 23(2), 49. Pridobljeno na https://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/dz/2014/DZ_02_14p.pdf
 24. OECD, Eurostat, & WHO. (2017). *A System of Health Accounts: Revised edition*. Paris: OECD Publishing. doi: 10.1787/9789264270985-en.
 25. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. (2021, 24. december). *Uradni List RS št. št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21*. Pridobljeno na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10060>
 26. Statistični urad republike Slovenije (2021). *Prebivalstvo po starosti in spolu, občine, Slovenija, polletno*. Pridobljeno na <https://pxweb.stat.si/pxweb/dialog/statfile2.asp>
 27. Šušteršič, O., Rajkovič, V., & Kljaji M. (2000). Nova kakovost, ki jo prinaša strukturiran zapis v dokumentiranju zdravstvene nege. *Obzornik zdravstvene nege*, 34(5–6), 185–192. Pridobljeno na http://www.obzornikzdravstvenenege.si/Celoten_clanek.aspx?ID=6a6a1614-1085-46ba-b82a-04c47ca92947
 28. Urh, B., Krhač, E., Roblek, M., & Kern, T. (2018). Ocena učinkovitosti prenove procesa na podlagi strukture procesa. *Uporabna informatika*, 26(1), 3–14. doi: 10.18690/978-961-286-020-2.97
 29. Urh, B., Zajec, M., Kern, T., & Krhač, E. (2019). Structural indicators for business process redesign efficiency assessment. V A. Hamrol, M. Grabowsk, D. Maletic, & R. Woll (ur.), *Advances in Manufacturing II. MANUFACTURING 2019*. Lecture Notes in Mechanical Engineering (str. 14–32). Cham: Springer. doi: 10.1080/10798587.2001.10642807
 30. Vogelsang, E. M., Raymo, J. M., Liang, J., Kobayashi, E., & Fukaya, T. (2019). Population aging and health trajectories at older ages. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 74(7), 1245–1255. doi: 10.1093/GERONB/GBX071
 31. Vujica Hercog, N. (2010). Business process reengineering and measuring of company operations efficiency. V A. Gunasekaran & M. Sandhu (ur.), *Handbook on Business Information Systems* (str. 117–145). World Scientific Publishing. doi: 10.1142/9789812836069_0006
 32. Xu, X., & Chen, L. (2019). Projection of long-term care costs in China, 2020–2050: based on the Bayesian quantile regression method. *Sustainability*, 11(13), 3530. doi:10.3390/su11133530
 33. Zakon o dolgotrajni oskrbi. (2021, 9. december). *Uradni list RS, št. 196/2021*. Pridobljeno na <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2021-01-3898?sop=2021-01-3898>
 34. Zakon o socialnem varstvu. (2019, 25. april). *Uradni list RS, št. 3/07 – UPB, 23/07, 41/07, 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19*. Pridobljeno na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869&d=49683-s=1&d=49683-p=1&d=>

- 49683-o=2&d-49685-p=2
35. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju. (2021, 30. september). Uradni list RS, št. 72/06 – UPB, 114/06 – ZUTPG, 91/07, 76/08, 62/10 – ZUPJS, 87/11, 40/12 – ZUJF, 21/13 – ZUTD-A, 91/13, 99/13 – ZUPJS-C, 99/13 – ZSVarPre-C, 111/13 – ZMEPIZ-1, 95/14 – ZUJF-C, 47/15 – ZZSDT, 61/17 – ZUPŠ, 64/17 – ZZDej-K, 36/19, 189/20 – ZFRO, 51/21, 159/21. Pridobljeno na <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO213>
36. Zakon o zdravstveni dejavnosti. (2020, 4. junij). Uradni list RS, št. 23/05 – UPB, 15/08 – ZPacP, 23/08, 58/08 – ZZdrS-E, 77/08 – ZDZdr, 40/12 – ZUJF, 14/13, 88/16 – ZdZPZD, 64/17, 1/19 – odl. US, 73/19, 82/20. Pridobljeno na <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2020-01-1233?sop=2020-01-1233>
37. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2017). *Splošni dogovor za pogodbeno leto 2017*. Pridobljeno na <https://www.zzzs.si/zzzs/info/egradiva.nsf/o/82D005B0A48C9A75C1258164002781BA>
38. Zavrl Džananovi (2016). *Razmere v patronažnem varstvu Slovenije in predlogi za spremembe*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. Pridobljeno na https://nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/podatki/podatkovne_zbirke_raziskave/pv_ugotovitve_2_analiz_in_predlogi_za_spremembe.pdf

Copyright (c) Marija MILAVEC KAPUN, Rok DRNOVŠEK



Creative Commons License

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

Pomembnost medkulturne komunikacije v zdravstveni negi

Sara Ušaj*

BB dermatologija, Lokarjev drevored 2, 5270 Ajdovščina, Slovenija
97210496@student.upr.si

Kristina Medvešček

Splošna bolnišnica "Dr. Franca Derganca" Nova Gorica, Ulica padlih borcev 13 a, 5290
Šempeter pri Gorici, Slovenija
97210450@student.upr.si

Tanita Kaja Černe

97210419@student.upr.si

Sabina Ličen

Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
sabina.licen@fvz.upr.si

Mirko Prosen

Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
mirko.prosen@fvz.upr.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Medkulturna komunikacija je zelo pomembna pri obravnavi pacientov različnih kultur, se pa prav pri tej pogosto pojavljajo nesporazumi. V skladu s temo in namenom raziskave smo si zastavili naslednja tri raziskovalna vprašanja: v kolikšni meri so medicinske sestre razumevajoče pri obravnavi tujgovorečih pacientov? Koliko znanja imajo medicinske sestre o medkulturni komunikaciji, ki pripomore h kakovosti obravnave tujgovorečih pacientov? Katere so najpogostejše ovire pri obravnavi tujgovorečih pacientov?

Namen: Ugotoviti smo želeli, kako se medicinske sestre spopadajo z ovirami, ki jih prinaša medkulturna komunikacija, katere so te ovire, in ali so medicinske sestre usposobljene za medkulturno komunikacijo.

Metoda: Uporabljena je bila kvalitativna opisna metodologija. Podatki so bili zbrani z dvema fokusnima skupinama med zaposlenimi v zdravstveni negi v primarni in sekundarni zdravstveni dejavnosti. Podatke smo analizirali s tematsko analizo podatkov.

Rezultati: Identificirali smo dve temi: (1) značilnosti komunikacije v zdravstveni negi in (2) medkulturnost v zdravstveni negi. Medicinske sestre so medkulturno komunikacijo označile kot zelo pomembno za razumevanje pacientovih težav in potreb. Izpostavile so, da si želijo dodatnega izobraževanja na temo medkulturne komunikacije, saj jim dosedanje znanje ne zadošča. Največkrat

so kot oviro pri medkulturni komunikaciji navedle jezik; si pa pri medkulturni komunikaciji pomagajo tudi z neverbalno komunikacijo in tolmači.

Organizacija: Višja stopnja kulturnih kompetenc med zdravstvenimi delavci omogoča boljše zdravstveno oskrbo pacientov, ki prihajajo iz drugih kultur. Dodatna izobraževanja o medkulturnosti bi zdravstvenim delavcem pomagala pri izzivih transkulturne zdravstvene nege.

Družba: Na podlagi ugotovitev smo dokazali pomanjkanje znanja medicinskih sester o medkulturni komunikaciji. Predlagamo izvedbo dodatnih izobraževanj na temo medkulturne komunikacije za zdravstvene delavce, kar bi imelo pozitiven vpliv na ustrežnejše vključevanje pacientov iz tujih kultur v zdravstveno oskrbo.

Originalnost: V slovenski literaturi nismo zasledili veliko raziskav na temo medkulturne komunikacije v zdravstveni negi. Z našo raziskavo smo dokazali, da imajo medicinske sestre precej težav pri zdravstveni oskrbi pacientov iz tujih kultur.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Raziskava je bila omejena na medicinske sestre iz goriške regije. V nadaljnjih raziskavah bi bilo dobro k sodelovanju povabiti tudi zdravstvene delavce različnih kultur, da bi lahko primerjali svoje poglede na medkulturno komunikacijo s pogledi zdravstvenih delavcev slovenskih korenin.

Ključne besede: transkulturnost, sporazumevanje, kultura, kompetence, medicinska sestra.

1 Uvod

Pri vsakodnevem komuniciranju nastajajo določene prepreke, ki onemogočajo ustrezno sporazumevanje. Za kakovostno zdravstveno oskrbo je ključnega pomena učinkovita komunikacija med pacientom in zdravstvenim delavcem. Ker se v današnjem času vse pogostejše srečujemo s prepletom različnih kultur tudi v zdravstvu in zdravstveni negi, so pri tem pomembne medkulturne kompetence zdravstvenih delavcev, kar pomeni poznavanje navad in običajev določenih kultur ter slednje učinkovito uporabiti v praksi.

Dodana vrednost naše raziskave je v tem, da smo s pomočjo intervjujev, ki smo jih izvedli v sklopu fokusnih skupin prišli do spoznanj, s katerimi smo opredelili kako razumevajoče so medicinske sestre do pacientov, ki izhajajo iz tujih kultur. Poleg tega smo ugotovili tudi stopnjo znanja o medkulturni komunikaciji ter odkrili ovire do katerih najpogostejše prihaja pri obravnavi tujegovorečih pacientov. S tem smo spoznali, na katera področja bi se morali zdravstveni delavci osredotočiti in se o tem izobraževati, da bi bila zdravstvena oskrba pacienta iz tujekulture učinkovitejša.

Namen raziskave je bil ugotoviti, kako se medicinske sestre pri opravljanju svojega dela spopadajo z ovirami, ki nastopijo pri obravnavi pacientov, ki ne obvladajo slovenskega jezika, oziroma izhajajo iz drugačnih kultur, ter kako to rešujejo.

Cilj je bil spoznati, na kakšen način medicinske sestre rešujejo težave, povezane z jezikovnimi preprekami pri obravnavi tujegovorečih pacientov in kakšna so njihova prepričanja o vključevanju tujegovorečih pacientov v zdravstveno nego. Eden izmed ciljev je bil tudi ugotoviti, ali so medicinske sestre o medkulturni komunikaciji poučene, oziroma ali so bile deležne kakršnega koli procesa učenja s tega področja.

2 Teoretična izhodišča

Zdravstveni delavci, ki so vešči komunikacije, pomagajo pri izidih zdravljenja bolnikov, povečajo zadovoljstvo pacientov, prav tako pa z dobro komunikacijo prispevajo k zadovoljstvu pri opravljanju svojega dela (Paternotte et al., 2016, str. 269). Različno razumevanje zdravja, bolezni in bolečine med pacienti različnih kultur predstavlja za zdravstvene delavce velik izziv (Bofulin et al., 2016, str. 84). Zaradi naraščanja kompleksnosti zagotavljanja zdravstvenega varstva, kulturne varnosti in oskrbe, osredotočene na bolnika, ne smemo spregledati in podcenjevati kulturnih vplivov na komunikacijo med medicinsko sestro in bolnikom (Armah, Martin, Harder & Deer, 2020, str. 1). Bofulin et al. (2016, str. 197) pravijo, da sta komuniciranje in kultura zelo povezana, saj se kultura ohranja in prenaša prav s komunikacijo. Zelo pomembno vlogo na področju komuniciranja igra prav razumevanje kulturnih razlik in prav na področju komuniciranja se največkrat pojavijo napačna prepričanja o kulturi pacienta (Bofulin et al., 2016, str. 197). Ker so medkulturni stiki vse pogostejši, je ključnega pomena razvoj kulturnih kompetenc pri komunikaciji v zdravstveni negi, saj lahko le na ta način zagotovimo učinkovito obravnavo in zgradimo dober medosebni odnos s pacientom (Larsen, Mangrio & Persson, 2021, str. 310). Z razumevanjem koncepta medkulturne komunikacije se tako zagotavlja enake možnosti za vse ljudi, ki dostopajo do zdravstva (Armah, Martin, Harder & Deer, 2020, str. 2). Raziskave kažejo tudi, da ima kulturno kompetentna zdravstvena oskrba velik vpliv na zdravje pacientov (Bofulin et al., 2016, str. 18).

Medkulturno komunikacijo med zdravstvenimi delavci in pacienti žal pogosto povezujemo z nezadovoljstvom in nerazumevanjem (Paternotte et al., 2016, str. 268). Najpogosteje se nesporazumi pri komuniciranju s pacienti različnih kultur zgodijo zaradi jezika, ki ni tak, da bi ga vsi vključeni v pogovor razumeli, zaradi uporabe strokovnih medicinskih izrazov, očesnega stika – pri različnih kulturah je različno opredeljen oziroma si ga različno razlagajo, gest – veliko razlik poznamo pri kretnjah z rokami, zaradi stika med različnima spoloma, vstopanja v osebni prostor, uporabe neposrednega in posrednega komuniciranja, prav tako tudi uporaba metafor in šal lahko velikokrat pripelje do nesporazumov (Bofulin et al., 2016, str. 203). Zaradi slabe komunikacije med zdravstvenim delavcem in pacientom je lahko zadovoljstvo z zdravstveno oskrbo slabše, zgodijo se različne napake, učinkovitost zdravstvene oskrbe je slabša, pacient ne razume lastnega zdravstvenega stanja in zdravstveni delavci so nezadovoljni (Bofulin et al., 2016, str. 197). Štante, Mlinar Reljić & Donik (2018, str. 234) omenjajo, da takšne težave velikokrat nastanejo pri stiku s pacientom, ki ne pozna slovenskega jezika ali prihaja iz drugih kultur, hkrati pa to vpliva na kakovost izvedbe zdravstvene nege. Zdravstvena stroka je postavljena pred odločitev, in sicer, ali poskuša razlike med kulturami odmisлити, ali pa jih bo poskušala sprejeti kot priložnost za še strokovnejše in boljše delo ter za premislek o nas samih (Bofulin et al., 2016, str. 11).

V raziskavi smo postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

RV1: V kolikšni meri so medicinske sestre razumevajoče pri obravnavi tujegovorečih pacientov?

RV2: Koliko znanja imajo medicinske sestre o medkulturni komunikaciji, ki pripomore h kakovosti obravnave tujgovorečih pacientov?

RV3: Katere so najpogostejše ovire pri obravnavi tujgovorečih pacientov?

3 Metoda

V raziskavi, ki smo jo izvedli, smo uporabili kvalitativno opisno metodo, saj ponuja vpogled v kontekst situacij in doživljanja tistih, ki jih vključujemo v raziskavo.

Na sliki 1 je prikazan model, s pomočjo katerega je bila izpeljana celotna raziskava.



Slika 1. Model raziskave

Za metodo zbiranja podatkov smo uporabili fokusni intervju. Sodelujoči v fokusnih skupinah so odgovarjali na dvanajst odprtih vprašanj, na primer: Kako pogosto se srečujete s pacienti drugačne kulture od vaše? Imate kakšno predhodno znanje o komunikaciji? Kako se sporazumevate s pacienti, ki govorijo drugačen jezik od vašega? Katere se vam zdijo največje ovire pri medkulturni komunikaciji? Kakšne so vaše izkušnje s posledicami, učinki slabe komunikacije?

Tabela 1. Demografski in drugi podatki udeležencev fokusnih skupin

Kodirana imena sodelujočih	Stopnja izobrazbe	Starost (v letih)	Izkušnje v zdravstvu (v letih)	Delovno področje
1A	Diplomirana medicinska sestra	34	15	Urgentni center
1B	Diplomiran zdravstvenik	24	1	Urgentni center
1C	Srednja medicinska sestra	24	1,5	Dermatološka ambulanta
1Č	Zdravstveni tehnik	34	6	Dom upokojencev
2A	Diplomirana medicinska sestra	27	4	Intenzivna terapija
2B	Diplomirana medicinska sestra	30	3	Porodnišnica in ginekologija
2C	Diplomirana medicinska sestra	28	6	Intenzivna terapija
2Č	Diplomirana medicinska sestra	25	3	Intenzivna terapija

Namenski vzorec v raziskavi je vključeval 8 zaposlenih v zdravstveni negi (tehnik zdravstvene nege, srednje in diplomirane medicinske sestre), razporejenih v dve fokusni skupini. Zajeti so zaposleni na primarni in sekundarni ravni v Goriški regiji. Demografski podatki o sodelujočih so prikazani v Tabeli 1.

Za sodelovanje smo prosili več zaposlenih v zdravstveni negi iz različnih področij, saj smo želeli v raziskavo vključiti čim več raznolikih izkušenj s področja komunikacije in poznavanja različnih kultur. Poslali smo jim pisno vabilo k sodelovanju. V fokusno skupino smo vključili medicinske sestre, ki so se odzvale na povabilo. Razložili smo jim namen, cilj in način raziskovanja. Glede na njihovo dosegljivost smo se dogovorili za predviden čas in kraj fokusnega intervjuja. Prva fokusna skupina je bila izvedena v novembru leta 2021, druga v decembru 2021. Pred začetkom raziskave smo zaradi upoštevanja etičnih stališč od sodelujočih pridobili podpisan pristanek o prostovoljni udeležbi v fokusni skupini, seznanili smo jih z njihovo anonimnostjo pri sodelovanju in z možnostjo odstopa od sodelovanja kadarkoli med potekom raziskave.

Po opravljenih fokusnih skupinah smo opravili transkripcijo. Imena sodelujočih smo zaradi varovanja osebnih podatkov zamenjali z izmišljenimi kodami. Pogovori v fokusnih skupinah so bili zvočno posneti. Zvočne zapise smo večkrat predvajali in nato naredili dobesečni prepis. Podatki so bili analizirani s tematsko analizo, ki je potekala v treh korakih. Začeli smo s kodiranjem transkripta, kjer smo združevali podobne stavke. Pri tem smo dobili kode, ki

predstavljajo konkretne povzetke transkripta. Nato je sledilo združevanje podobnih kod v podteme. Te smo nazadnje združili v teme, ki so abstraktnejše (Kordeš & Smrdu, 2015, str. 53).

4 Rezultati

Preučevani fenomen lahko pojasnimo z dvema osrednjima temama (Tabela 2).

Tabela 2. Identificirane teme, podteme in kode

Teme/Topic	Podteme/Subtopics	Kode/Codes
Značilnosti komunikacije v zdravstveni negi	Komunikacija zdravstvenih delavcev	Komunikacija med pacienti iz različnih kultur in zdravstvenimi delavci
		Znanje tujih jezikov zdravstvenega delavca
		Pomen komunikacije za zdravstvene delavce
		Poznavanje značilnosti drugih kultur zdravstvenih delavcev
		Izobraževanje na temo komunikacije
Medkulturnost v zdravstveni negi	Aktualne metode medkulturnega sporazumevanja	Tolmačenje
		Pripomočki/orodja pri komunikaciji
	Značilnosti stikov in komunikacije s pacienti različnih kultur	Srečevanje z različnimi kulturami v zdravstveni negi
		Najpogostejše kulture v zdravstveni negi
		Značilnosti komunikacije pacienta z zdravstvenim delavcem
		Etnolingvistična orientacija pacienta
		Prepoznavanje želj pacienta v skladu z njegovo kulturo
	Medkulturno sporazumevanje v zdravstvu	Ovire pri komunikaciji s pacienti iz različnih kultur
		Prepoznavanje posledic neustrezne komunikacije
		Značilnosti komunikacije zdravstvenega delavca s pacientom
		Kaj pomenijo kulturne kompetence za zdravstvene delavce
		Skrb za medkulturno komunikacijo v zdravstvenem sistemu

Značilnosti komunikacije v zdravstveni negi

Komunikacija je pojem, ki opisuje sporazumevanje med posamezniki. Sodelujoči v raziskavi ji pripisujejo velik pomen, saj menijo, da je dobra komunikacija ključ do ustrezne obravnave pacienta.

V našem delu je ključna, ker če ne komuniciramo, ne razumemo, ne moremo obravnavati pacientov. Mu ne moremo pomagati, če ne vemo, kaj nam govori (2B) [...] Nekaj brez česar ne moremo [...] Ker že anamneze in statusi so podani na komunikaciji s pacientom, da potem lahko vsaj vemo kaj naprej delat (1A).

Med udeleženci raziskave je bila posebej izpostavljena tudi neverbalna komunikacija, ki je sodelujočim pri sporazumevanju s pacienti, ki izhajajo iz različnih kultur, zelo pomembna in jim mnogokrat pomaga, ko se z besedno komunikacijo težko znajdejo.

[...] Meni je pomembna tudi neverbalna komunikacija ... včasih je bolj pomembna (2A) Moraš uporabljati ostale vrste komunikacije kot so mimika, geste in tako (1B). Kretnje, počutje se lahko tudi prebere z obraza (1C).

Medicinske sestre in ostali zdravstveni delavci se pri svojem delu vse pogosteje srečujejo z različnimi kulturami in posledično z različnimi jeziki. Sodelujoči v raziskavi so navedli, da so jim srečanja z novimi kulturami velikokrat precejšen izziv pri opravljanju njihovega dela, predvsem zaradi nerazumevanja jezika z ene in druge strani.

Meni se zdi, da ni tak problem zdaj s temi našimi slovanskimi brati se pogovarjat ne (smeh), tu se bomo še razumeli. Res bolj je problem pri teh, ki so priseljeni pri nas, iz Kosovega, Albanije, ker nimajo podobnega jezika in se tudi kar pogosto zgodi, da ne znajo angleško, kot ste že prej povedali in potem zna bit kar problem [...] (1B).

Velikega pomena pri obravnavi pacienta je njegovo razumevanje informacij, ki mu jih podajo zdravstveni delavci. Na vprašanje »Kako se prepričate, ali je pacient razumel informacije, ki ste mu jih podali?«, so sodelujoči odgovarjali na različne načine: *Tako, da ga prosimo, da nam on postavi kakšno podyprašanje, ki bi bilo smiselno v zvezi s tisto temo, da vidimo v bistvu, da je aktiven v našem dialogu. Samo kimanje ni 100 % zanesljivo, da nas je razumel, saj potem ko začneš nek postopek izvajati pri njemu, takoj vidiš po izrazu na obrazu ali je razumel ali ne [...] (2C). Ja mi samo bolj besedno jih sprašujemo, če razumejo. Ste razumeli? Zdaj po telefonskem klicu je to malo težko presoditi ne, tudi po mailu ne, je recimo to težko presoditi [...] (1C).*

Vse pogosteje pa v zdravstvu pri oskrbi tujgovorečih pacientov uporabljajo tolmačenje, ki zdravstvenim delavcem precej pomaga pri sporazumevanju s pacienti. *Drugače pa imamo tudi številke prevajalcev oziroma tolmačev, ki jih lahko pokličemo, da nam prevajajo. Jaz sem to v ambulantni že delala. Sem poklicala prevajalko v Ljubljano (2B).* Če je v bolnišnici zaposlena oseba, ki izhaja iz take kulture kot pacient in pozna jezik, jo prosijo za pomoč pri prevajanju. *Pri nas se poslužujemo, če zna kdo od zaposlenih albansko npr. strežnice, tudi kdo od*

zdravnikov v »hiši« ali kdorkoli (2A). Enkrat smo imeli tudi pacienta, ko je njegov delodajalec prišel prevajati (2Č). Mnogokrat pa tujgovoreči pacienti sami ali njihovi svojci pokličejo po telefonu znanca, ki zna slovensko, in tako omogočijo komunikacijo z zdravstvenimi delavci. Ženske prvo pokličejo domov nekoga, ki zna slovensko (2B) Mi v bistvu govorimo z njim, on njej prevaja, tako poteka vizita pri nas, preko telefona v glavnem (2B).

Sodelujočim smo zastavili tudi vprašanje na temo uporabe pripomočkov oziroma orodij pri komunikaciji s tuje govorečimi pacienti. Poleg že povedanega (neverbalna komunikacija, pomoč sodelavcev) so nekateri omenili tudi uporabo spletnega pripomočka za prevajanje – Google translate.

[...] Mi smo se velikokrat posluževali google translate-a (smeh). Znajdi se ... Si vtikal stavek in je povedalo kot je povedalo (google), ampak ja. Tako no, pripomoček, če smo že na temu (1A) Nekateri sodelujoči so omenili, da se jim zdi dobro, da bi imeli kakšne priročnike ali knjižice, ki bi jim bili v pomoč pri komunikaciji.

Lahko bi meli tudi kakšne priročnike, ki bi bili usmerjeni v zdravstveno nego, kamor bi lahko to pogledali (2A). Da si lahko pogledaš značilnosti od različnih kultur, kar v bistvu moramo vedeti, se nanaša na zdravstveno nego (2C).

Zelo pomembno je tudi izobraževanje na temo komunikacije, ne samo znanje tujih jezikov, ampak tudi poznavanje lastnosti komunikacije. V fokusnih skupinah smo sodelujoče povprašali o predhodnem izobraževanju o komunikaciji. Poudarili so predvsem, da bi potrebovali dodatno znanje o komunikaciji, da jim dosedanje znanje ne zadošča, oziroma nekateri so povedali, da ga sploh nimajo. *Ne nimamo predhodnega znanja (2B). Veliko je poudarka na komunikaciji in kako bi morali znati komunicirati in tukaj tudi ostane. Noben nam kaj konkretno ne pove, nauči kako komunicirati z drugimi kulturami (2A).*

Ena izmed sodelujočih v raziskavi je izrazila željo po delavnicah in izobraževanju na temo poznavanja različnih kultur. *[...] vsekakor kakšne delavnice oziroma izobraževanja na temo drugih kultur, da nam bi kdo predstavil, ki to pozna (2Č).*

Medkulturnost v zdravstveni negi

Sodelujoči v obeh fokusnih skupinah so pri vprašanjih, ki so se nanašala na medkulturnost, podajali svoje izkušnje s pacienti različnih kultur in njihovimi svojci.

V prvi fokusni skupini sta dve sodelujoči v raziskavi povedali, da se z različnimi kulturami srečujeta vsak dan, tudi večkrat na dan. *Ja mi se tu vsakodnevno srečujemo, tudi po večkrat na dan, z različnimi kulturami (1C).* V drugi skupini pa so sodelujoče povedale, da se malo srečujejo z različnimi kulturami, samo nekajkrat na mesec. V obeh fokusnih skupinah so omenjali, da se najpogosteje srečujejo s kulturami bivše republike Jugoslavije ter Albanci, in osebami islamske vere. *V času poletja se večkrat srečujejo tudi z Nemci in Francozi. Poleti je pa bolj tako, da imamo precej tudi Nemcev in Francozov (1A).*

Izpostavili so tudi to, da se velikokrat pri komunikaciji s pacientom druge kulture trudi samo zdravstveni delavec in ne tudi druga stran, kar otežuje komunikacijo. [...] *je trud samo iz naše strani, njih razumet, ni pa truda iz njihove strani, da bi se potrudili oni nas razumet oziroma povedat čimbolj ... vsaj angleško ali nekaj* (1C). *Problem je v tem, ker iz njihove strani ni truda, oni pridejo sem in pač pričakujejo, da bomo mi večjezični ljudje [...]* (1A).

Vemo, da pri obravnavi pacientov različnih kultur ni pomembno samo znanje tujega jezika, ampak tudi poznavanje značilnosti druge kulture, kar se zdi pomembno tudi sodelujočim v fokusnih skupinah. *Meni se pa tukaj zdi, da ne gre za jezik, temveč za neko poznavanje kulture kot take. Poznati njihove osebne vrednote, navade in tradicije [...] kot na primer v nekaterih kulturah lahko samo ženska neguje žensko ali pa pogled v oči pri nas je normalen, v nekaterih kulturah je to znak nespoštovanja* (2C).

Pri komunikaciji je ključno sodelovanje vseh v komunikacijskem procesu. Glede sporazumevanja s pacientom so intervjujane diplomirane medicinske sestre povedale, da se nekateri pacienti trudijo govoriti tudi slovensko, nekateri pa vztrajajo pri svojem maternem jeziku. Izpostavile so željo po tem, da bi tudi pacienti sodelovali pri komunikaciji in prispevali k uspešnejšemu sporazumevanju. *Mislim, da mora biti obojesmerno, če mi nekaj ustrežemo pacientu, mislim da bi se morali tudi pacienti včasih malo potruditi in se srečati z nami »na pol poti«* (2C).

Pri kodiranju smo v kodo »etnolingvistične orientacije« vključili tudi trditve sodelujočih, da bi jim bilo v veliko pomoč, če bi pacienti znali vsaj angleški jezik, vemo pa, da lahko nekateri pacienti prihajajo iz takšnih držav ali kultur, kjer iz različnih razlogov niso imeli pravih možnosti za izobraževanje ali učenje tujih jezikov. *S kolegico smo se srečale z Nemko, ampak je znala slovensko* (1C). *Mislim, da bi se morali tudi oni malo bolj potruditi, če že živijo pri nas in bi se morali vsaj poskušati naučiti angleško, če že ne slovensko. Angleščina je nek svetovni jezik brez katerega dan danes ne moremo praktično živeti* (2B).

Zdravstveni delavci se vedno trudijo narediti najboljše za pacienta, ne glede na to, iz kakšne kulture prihaja. Čeprav so medicinske sestre povedale, da nimajo veliko znanja o drugih kulturah, se vseeno potrudijo ugoditi željam pacientov in spoštovati njihove navade ter običaje. *Ugodimo s hrano, damo brez svinjine in kar si pač zaželi, da se počutijo bolj domače. Enkrat smo pa imeli v porodnem bloku ravno med ramadanom žensko, ki je prišla roditi Muslimanka. Z njo je bil mož, ki si je sabo prinesel tepih. Ga je razgrnil in začel moliti. Žena je rojevala v porodni sobi on je pa spredaj na hodniku molil od sončnega vzhoda naprej. Morali smo to upoštevati, čeprav se je dogajalo sredi porodnega bloka, kjer so tudi druge ženske rojevale* (2B). [...] *spomnim se še ene ženske, bila je Muslimanka. Čez dan je bil pri njej mož, za ponoči sta pa oba zahtevala, da ne sme noben moški vstopat v njeno sobo* (2A).

Nekatere medicinske sestre se ne strinjajo z upoštevanjem vseh navad ali običajev, kot je recimo zavračanje transfuzije zaradi vere, saj to težko sprejmejo, ker vedo, da to ogroža pacientovo zdravje. Ena medicinska sestra je poudarila, da se ji ne zdi pravično delati izjem glede obiskov.

Na primer zdaj v času covida-19, ko so bili obiski prepovedani, so določeni pacienti islamske vere vseeno imeli ob sebi svojce. Nesmiselno se mi zdijo edino tisti, ki zavračajo krvne derivate, ogrožajo si življenje. Potem smo v dilemi, ker mi delamo za njega vse, da si bo čimprej opomogel, od operacije pa do različnih preiskav. Potem pa zavrne aplikacijo transfuzije, težko to sprejmeš (2C). [...] par pacientov smo imeli islamske vere, ki so jim dovolili, da je po en svojec stalno prisoten pri njih v sobi tudi zdaj v času Covida-19. To se mi ne zdi prav do vseh ostalih, ker večina pacientov niti obiskov ni smela imeti, k umirajočim je lahko prišel samo duhovnik in en svojec se poslovit, pri nekemu pa je bila družina stalno prisotna (2Č).

Pri komunikaciji s pacienti različnih kultur poznamo več različnih ovir, začnši z nepoznavanjem kulture ter njihovih običajev in navad. Medicinske sestre, ki so sodelovale v fokusnih skupinah, so kot oviro pri komunikaciji s pacienti različnih kultur navedle jezik, predsodke zdravstvenih delavcev, zakoreninjenost kulture pri pacientih in tudi strah, ki je prisoten pri zdravstvenih delavcih zaradi nepoznavanja drugih kultur. Navedene ovire in slaba komunikacija imajo različne posledice. *Meni se zdijo velika ovira naši predsodki do drugih kultur. Mislim, da se moramo prvo sprijazniti s tem, da obstajajo različni ljudje na tem svetu, različne kulture in se moramo naučiti sobivati skupaj (2C). Ta nek strah nas zadržuje, da nismo mogoče tako sproščeni pred pacientom in hočemo čimprej intervencijo izvest in iti iz sobe, ker se bojimo da nas bo kaj vprašal in se ne bomo razumeli. Se ne toliko poglobimo v njegovo stanje (2Č).*

Dandanes smo obdani s posamezniki, ki prihajajo iz različnih kultur, z različnimi navadami, običaji, ki jih ne poznamo, zato igrajo pomembno vlogo kulturne kompetence. Medicinske sestre v fokusnih skupinah so povedale, da se jim zdijo kulturne kompetence pomembne in potrebne, ter da bi jih morale še dodatno pridobiti. *Jaz si pod besedo kulturne kompetence predstavljam to, da če pride pacient iz druge kulture, se mi kot medicinske sestre po najboljših močeh potrudimo, da bomo pacienta razumele, vključile v obravnavo, tako kot bi pacienta, ki je naše kulture (2B). Da spoštujemo pacientovo kulturo, njihove navade in vrednote in ob tem izvajamo zdravstveno nego, ki je strokovna, kompetentna. Uporabljamo znanje, ki ga pridobimo tekom študija, torej strokovno znanje (2C).*

Potrebo po dodatnem izobraževanju so izpostavile tudi medicinske sestre, ki so sodelovale v fokusnih skupinah. Izpostavile so tudi, da si želijo organiziranih izobraževanj njihovih delovnih ustanov. *Se mi zdi da bi potrebovali dodatna izobraževanja v smeri poznavanja kulture, in to nam bi tudi ustanove morale nuditi (2C). Imamo tudi sodelavce, ki prihajajo iz drugih kultur, ne samo paciente (2Č).* Sprejemanje medkulturnosti je različno od posameznika do posameznika, vsi zaposleni v zdravstvu potrebujejo dodatna znanja, saj imamo v Sloveniji vse več posameznikov iz različnih kultur, kar pomeni, da moramo imeti tudi vse več znanja.

5 Razprava

Za ustrezno obravnavo pacientov, ki prihajajo iz tujih kultur, sta ključna medosebna komunikacija in poznavanje različnih kultur. Učinkovita komunikacija med zdravstvenimi

delavci in pacienti ter medkulturna ozaveščenost sta temelj za varno in kakovostno zdravstveno nego (Larsen, Mangrio & Persson, 2020, str. 310). Kot zelo pomembno dojemajo komunikacijo tudi sodelujoči v naši raziskavi, pri čemer so bila njihova mnenja precej skladna. Menijo, da brez komunikacije ni mogoče izpeljati obravnavo pacienta, saj brez le te (verbalne ali neverbalne) ne moremo razumeti pacientovih težav, potreb in želja. Sodelujoči so izpostavili tudi neverbalni del komunikacije. To so označili kot učinkovito posebej v primerih, ko je potrebna obravnava pacienta iz tuje kulture, ki ne govori slovenskega jezika. Pri tem si pomagajo z mimiko in kretnjami, poleg tega pa so povedali, da lahko z obrazne mimike pacienta prepoznajo njegovo počutje, odziv na določene dražljaje in bolečino. Kot precejšnji izziv so sodelujoči izpostavili komunikacijo z albansko govorečimi pacienti, ki malo ali pa sploh ne poznajo slovenskega jezika. Ti so bili izpostavljeni kot kultura, s katero se pri svojem delu najpogosteje srečujejo. S pacienti, ki imajo južnoslovanske korenine je to precej lažje, saj sta si tako slovenski kot srbski in hrvaški jezik podobna, in komunikacija v tem primeru lažje steče. Podobno so v svojem delu identificirali Prosen, Ličen, Bogataj, Rebec, & Karnjuš (2019, str. 125).

Rezultati raziskave avtorjev Bogataj, Prosen, Karnjuš, Rebec & Ličen (2019, str. 112) so pokazali razmeroma slabo razumevanje in govor slovenskega jezika med sodelujočimi v raziskavi, kar se sklada z odgovori medicinskih sester v naši raziskavi. Te so povedale, da pacienti pogosto poskušajo govoriti slovenski jezik, vendar raje uporabljajo svoj materni jezik. Zato medicinske sestre v takšnih primerih vse pogosteje uporabljajo tolmače. Tudi sodelujoči v raziskavi avtorjev Prosen, Ličen, Bogataj, Rebec, & Karnjuš (2019, str. 125) so izpostavili tolmačenje kot učinkovit pripomoček. Nekatere medicinske sestre, ki so zaposlene na sekundarni ravni, so predvsem izpostavile, da si velikokrat pomagajo s sodelavci, ki prihajajo iz albanske kulture in zato poznajo jezik, s tem pa je omogočen prevod komunikacije v obe smeri. V nekaterih primerih prevaja svojec pacienta, ki zna vsaj malo slovensko. Podobno sta izpostavila tudi Medarić & Sedmak (2019, str. 160), ki trdita, da sorodniki in prijatelji predstavljajo veliko pomoč pri sporazumevanju med tujegovorečimi pacienti ter zdravstvenimi delavci. Ena izmed sodelujočih je celo omenila, da obstajajo tudi telefonske številke prevajalcev ali tolmačev, ki se jih lahko pokliče za pomoč pri komunikaciji s tujegovorečim pacientom. Ker pa dandanes uporabljamo vse več tehnologije, ki nam v veliki meri olajša delo, so nekateri izpostavili tudi uporabo spletnega pripomočka za prevajanje – Google translate. Pri vsem tem nosi velik pomen tudi pacientovo razumevanje podanih informacij s strani zdravstvenih delavcev. Pri preverjanju razumevanja so sodelujoče medicinske sestre povedale, da pacientu zastavljajo razna podvprašanja, s čimer preverjajo njegovo aktivnost v dialogu. Povedale so tudi, da razne geste, kot je kimanje, ne delujejo vedno najbolje in niso prepričljiv dokaz, da je pacient razumel informacije. Ena izmed sodelujočih je v pogovoru v fokusni skupini izpostavila celo, da je po telefonskem pogovoru ali po elektronski pošti zelo težko presoditi, ali je tujegovoreči pacient dojel pomen podanih informacij. Glede na vse povedano lahko trdimo, da se zdravstveni delavci zelo trudijo, da bi paciente iz tujih kultur in tiste, ki ne poznajo slovenskega jezika obravnavali tako kot vse ostale. Avtorji Prosen, Ličen, Bogataj, Rebec, & Karnjuš (2019, str. 125) so omenili kulturno občutljivost pri zagotavljanju zdravstvene nege kot

zelo pomemben dejavnik pri vzpostavljanju zadovoljstva tujegovorečih pacientov. Sodelujoči v raziskavi so izpostavili, da je treba biti pripravljen sprejeti vsakega pacienta takšnega kot je, ter spoštovati njegovo kulturo in običaje, ki so z njo povezani, saj je le tako omogočena celostna obravnava pacienta. S tem smo odgovorili tudi na naše prvo raziskovalno vprašanje, ki se glasi »V kolikšni meri so medicinske sestre razumevajoče pri obravnavi tujegovorečih pacientov?«

Kljub temu, da so se delovna področja sodelujočih v raziskavi razlikovala med seboj, so si bili v odgovorih precej enotni, z izjemo vprašanja o srečevanju s pacienti različnih kultur, kjer so nekatere medicinske sestre povedale, da se malo srečujejo s takšnimi pacienti; manj pogosto srečevanje sodelujočih pripisujemo delovnemu področju – intenzivni enoti. Sodelujoči so v celotnem pogovoru izpostavljali pomanjkanje znanja pri poznavanju značilnosti drugih kultur, poleg tega pa tudi problematiko razumevanja različnih jezikov. Prav tako sta Luiking & Patel (2019, str. 96) identificirali slabo poznavanje jezika in medkulturne komunikacije kot osrednji problem pri zagotavljanju zdravstvene oskrbe. Sodelujoče medicinske sestre so navajale, da je obravnava pacienta zaradi nerazumevanja in slabe komunikacije med pacientom in medicinsko sestro velikokrat neučinkovita. Predvsem so poudarile slabo znanje angleščine med pacienti. Pravijo, da bi jim pacientovo znanje angleščine zelo pomagalo pri razumevanju in bi posledično omogočilo boljšo in bolj kakovostno obravnavo. Prav tako si vse medicinske sestre, ki so sodelovale v raziskavi, želijo dodatnega izobraževanja, predvsem organiziranega s strani delovne ustanove, saj menijo, da bi jim koristilo dodatno znanje tako na temo medkulturnosti kot na temo same komunikacije s pacienti različnih kultur. Tudi Lipovec Čebren, Bombač, Kocijančič Pokorn & Lučovnik (2019, str. 145) navajajo, da se zaradi zanemarjanja komunikacije s tujimi pacienti v zadnjih desetletjih med zdravstvenimi delavci opaža slabo poučenost o jezikovnih vidikih v zdravstveni oskrbi. Dokazano je bilo, da razna izobraževanja o različnih kulturah izboljšajo kulturne kompetence medicinskih sester (Govere & Govere, 2016, v Ličen, Karnjuš, Bogataj, Rebec, & Prosen, 2019, str. 183). Kot posledice neučinkovite komunikacije je bilo največkrat navedeno vračanje pacientov v zdravstveno ustanovo po dodatna pojasnila, kar jim otežuje potek dela, ter slabša in nesuverena obravnava pacientov.

Na drugo raziskovalno vprašanje »Koliko znanja imajo medicinske sestre o medkulturni komunikaciji, ki pripomore h kakovosti obravnave tujegovorečih pacientov?« lahko odgovorimo, da ga imajo malo, saj so vsi sodelujoči izrazili potrebo po dodatnem izobraževanju in navedli, da so nekaj znanja dobili v šolah in višjih šolah, a jim to ne zadostuje. Pri tretjem raziskovalnem vprašanju »Katere so najpogostejše ovire pri obravnavi tujegovorečih pacientov?« so sodelujoči v raziskavi navajali predvsem jezik kot veliko oviro, poleg tega so navedli tudi predsodke in strah zdravstvenih delavcev pri obravnavi pacientov iz različnih kultur.

6 Zaključek

V zdravstvu je učinkovito sporazumevanje med pacientom in zdravstvenimi delavci ključnega pomena za kakovostno zdravstveno oskrbo. Vse pogostejši so medkulturni stiki, kar pri zdravstvenih delavcih zahteva razvoj kulturnih kompetenc pri komunikaciji. Nepoznavanje

kultur in tujih jezikov mnogokrat prispeva k slabim izidom zdravljenja ter razlikam v zdravstvu. V naši raziskavi smo ugotovili, da predstavljajo pacienti iz tujih kultur za zdravstvene delavce precejšen izziv predvsem zaradi nepoznavanja jezika. Jezikovne prepreke rešujejo na različne načine, kot so kretnje, opazovanje mimike obraza pacienta, in s pomočjo prevajalcev. Kljub vsemu medicinske sestre menijo, da je treba paciente, ki izhajajo iz tujih kultur, obravnavati enako kot vse ostale. Z raziskavo smo ugotovili, da je na področju medkulturne komunikacije znanje zdravstvenih delavcev za zdaj še precej okrnjeno, saj niso bili deležni posebnega izobraževanja na to temo. Zato bi bila v prihodnosti dobrodošla izobraževanja na temo različnih kultur in oblikovanje krajših priročnikov, ki bi zdravstvenim delavcem nudili hiter vpogled v določene značilnosti posameznih kultur. S tem bi bila omogočena učinkovitejša obravnava ter boljši medosebni odnos med zdravstvenimi delavci in pacienti iz različnih kultur.

V raziskavi so si bila mnenja sodelujočih precej podobna; ker pa vemo, da se pojavnost različnih kultur razlikuje od regije do regije, bi za prihodnje raziskave predlagali uporabo vzorca, v katerem bi sodelovale medicinske sestre in zdravstveni tehniki iz različnih regij, saj bi tako lahko dobili boljši vpogled v razumevanje vidikov medkulturne komunikacije (Polit, D.F. & Beck, C.T., 2010, str. 1457). Kot prednost naše raziskave pa lahko omenimo raziskovalni vzorec, ki so ga sestavljali tako zdravstveni tehniki kot diplomirane medicinske sestre z različnih delovnih področij. V prihodnosti bi bilo dobro izvesti podobno raziskavo na temo medkulturne komunikacije v zdravstveni negi, v katero bi vključili tudi zdravstvene delavce iz drugih kultur in s pridobljenimi ugotovitvami primerjati pogled na obravnavo pacientov iz različnih kultur zdravstvenih delavcev slovenskih korenin in zdravstvenih delavcev iz tujih kultur.

Z raziskavo smo ugotovili, da bo v nadaljnje potrebno vpeljati dodatno izobraževanje za zdravstvene delavce na temo medkulturnosti, saj se pri svojem delu vse pogosteje srečujejo s pacienti iz različnih kultur. S tem bi bila omogočena boljša in suverenejša zdravstvena obravnava, kar bi pripomoglo tudi k višji stopnji zadovoljstva pacientov.

Reference

1. Armah, N., Martin, D., Harder, N., & Deer, F. (2020). Undergraduate nursing students' perspectives of intercultural communication: A qualitative descriptive study. *Nurse education today*, 95, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104604>
2. Bofulin, M., Farkaš Lainščak, J., Gosenc, K., Jelenc, A., Keršič Svetel, M., Lipovec Čebren, U., ... Zaviršek, D. (2016). Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba – Priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev. Retrieved 8. 11. 2021 from <https://www.nijz.si/sl/publikacije/kulturne-kompetence-in-zdravstvena-oskrba-prirocnik-za-razvijanje-kulturnih-kompetenc>
3. Bogataj, U., Prosen, M., Karnjuš, I., Rebec, D., & Ličen, S. (2019). Current issues and future possibilities for improving healthcare for migrant women in Slovenia. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 107–116). Koper: University of Primorska.

4. Kordeš, U. & Smrdu, M. (2015). Osnove kvalitativnega raziskovanja In J. Vinkler (Ed.), *Analiza kvalitativnih podatkov – analiza besedila in tvorba poskusne teorije* (pp. 53–55). Koper: Univerza na Primorskem <https://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6963-98-5.pdf>
5. Larsen, R., Mangrio, E., & Persson, K. (2021). Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study. *Journal of Transcultural Nursing*, 32(4), 310–317. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/1043659620920693>
6. Ličen, S., Karnjuš, I., Bogataj, U., Rebec, D., & Prosen, M. (2019). Cultural competence in nursing and its impact on the quality of care for patients from culturally diverse groups: A systematic literature review. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 173–186). Koper: University of Primorska. DOI:10.26493/978-961-7055-43-6.173-186
7. Lipovec Čebren, U., Bombač, L., Kocijančič Pokorn, N., & Lučovnik, M. (2019). Monolingual health? Linguistic barriers in Slovene healthcare experienced by migrant/refugee women. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 139–153). Koper: University of Primorska. DOI:10.26493/978-961-7055-43-6.139-153
8. Luiking, M. L. & Patel, H. (2019). Migrants' experiences in the healthcare system. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 95–105). Koper: University of Primorska. DOI:10.26493/978-961-7055-43-6.95-105
9. Medarić, Z. & Sedmak, M. (2019). When language and culture interfere: sexual and reproductive health of migrant women in the coastal region of Slovenia. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 155–171). Koper: University of Primorska. DOI:10.26493/978-961-7055-43-6.95-105
10. Prosen, M., Ličen, S., Bogataj, U., Rebec, D., & Karnjuš, I. (2019). Migrant women's perspectives on reproductive health issues and their healthcare encounters. In S. Ličen, I. Karnjuš & M. Prosen (Eds.). *Women, migrations and health: Ensuring transcultural healthcare* (pp. 117–137). Koper: University of Primorska. DOI:10.26493/978-961-7055-43-6.139-153
11. Paternotte, E., Scheele, F., Seelman C. M., Bank, L., Scherpbier, A. J. J. A., & van Dulmen, S. (2016). Intercultural doctor-patient communication in daily outpatient care: relevant communication skills. *Perspectives on medical education* 5, 268–275. DOI 10.1007/s40037-016-0288-y
12. Polit, D.F. & Beck, C.T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: myths and strategies. *International journal of nursing students*. 47(11), 1451-1458. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.06.004>
13. Štante, A., Mlinar Reljić, N., & Donik, B. (2018). Jezikovne prepreke pri zdravstveni negi tujgovorečih pacientov: kvalitativna opisna raziskava. *Obzornik zdravstvene nege*, 52(4), 233–241. Retrieved from <https://doi.org/10.14528/snr.2018.52.2.207>

Tanita Kaja Černe je diplomirana medicinska sestra. Diplomirala je na Fakulteti za vede o zdravju v Izoli, kjer tudi nadaljuje magistrski študij zdravstvene nege.

Kristina Medvešček je diplomirana medicinska sestra. Diplomirala je na Fakulteti za vede o zdravju v Izoli, kjer tudi nadaljuje magistrski študij zdravstvene nege. Zaposlena je v Splošni bolnišnici dr. Franca Derganca v Šempetru pri Gorici. Delo opravlja v enoti intenzivne terapije.

Sara Ušaj je diplomirana medicinska sestra. Diplomirala je na Fakulteti za vede o zdravju v Izoli, kjer tudi nadaljuje magistrski študij zdravstvene nege. Zaposlena je v dermatološki ambulanti BB dermatologija v Ajdovščini.

Sabina Ličen je raziskovalka in izredna profesorica za področje Zdravstvene nege na Fakulteti za vede o zdravju Univerzi na Primorskem. Raziskovalno se ukvarja s preučevanjem neenakosti v zdravju, transkulturno zdravstveno nego in globalnim zdravjem, profesionalnimi kompetencami zaposlenih v zdravstveni negi in rabo inovativnih metod v izobraževanju za zdravstveno nego. Je avtorica številnih znanstvenih in strokovnih publikacij.

Mirko Prosen je docent na Fakulteti za vede o zdravju Univerzi na Primorskem. Doktoriral je na Filozofski fakulteti Univerze v Mariboru. Raziskovalno se ukvarja s področji sociologije zdravja in bolezni, zdravjem žensk in družin, transkulturno zdravstveno nego in kvalitativnimi metodami raziskovanja. Sodeluje pri številnih domačih in evropskih projektih.

Abstract:

The Importance of Intercultural Communication in Nursing

Research Question (RQ): Intercultural communication is very important in dealing with patients from different cultures, but this is where misunderstandings often arise. In line with the subject and purpose of the survey, we have raised the following three research questions: To what extent are nurses sympathetic to the treatment of foreign-speaking patients? How much knowledge do nurses have about intercultural communication, which contributes to the quality of treatment of foreign-speaking patients? What are the most common barriers to treating foreign-speaking patients?

Purpose: The aim of this study was to determine how nurses face with obstacles created by intercultural communication, what these obstacles are and whether the nurses are taught about intercultural communication.

Method: A qualitative descriptive methodology was used. We conducted two focus interviews, in each group participated four nurses from primary and secondary activities. We analyzed the data by a thematic analysis of the data.

Results: We identified two topics: (1) characteristics of communication in nursing, (2) interculturalism in nursing. Nurses described intercultural communication as very important for understanding patient's problems and needs. They have pointed out that they want additional education of intercultural communication, since knowledge to date is not sufficient. Language was most often cited as an obstacle to intercultural communication; however, they also help themselves through non-verbal communication and interpreters.

Organization: A higher level of cultural competences among health professionals enables better health care for patients coming from other cultures. Additional intercultural education would help health professionals with the challenges of transcultural nursing.

Society: Based on the findings, we demonstrated the lack of knowledge of nurses about intercultural communication. Therefore, we propose the implementation of additional training on intercultural communication for health professionals, which would have a positive impact on the more appropriate inclusion of patients from foreign cultures in health care.

Originality: We have not found much research in the Slovenian literature on the topic of intercultural communication in nursing. With our research, we have proven that nurses have a lot of problems in the health care of patients from foreign cultures.

Limitations/Future Research: The research was limited to nurses from the Gorizia region. In further research, it would be good to invite health professionals from different cultures to participate, so that they can compare their views on intercultural communication with the views of health professionals with Slovenian roots.

Keywords: transculture, conversation, culture, competence, nurse.

Copyright (c) Sara UŠAJ, Kristina MEDVEŠČEK, Tanita Kaja ČERNE, Sabina LIČEN, Mirko PROSEN



Creative Commons License

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

Vpliv tehnoloških časov v proizvodnem procesu

Rajko Zakšek*

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

rajko.zaksek@fos-unm.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Organizacija želi s sistemom stalnega napredka doseči vitko proizvodnjo, katere cilj je odpravljati izgube na vseh področjih dela. Ali nam lahko kaj doprinesejo tudi tehnološki časi?

Namen: Namen raziskave je preučiti vpliv tehnoloških časov v proizvodnem procesu. Cilj pa ugotoviti in analizirati pomembnost tehnoloških časov in njihov vpliv na različne dejavnike, kot so: planiranje, ocenjevanje zaposlenih na osnovi doseganja časovnih normativov v povezavi z zadovoljstvom zaposlenih, ter določanje cene izdelkom. Raziskava naj bi nam potrdila pomembnost ustreznih tehnoloških časov.

Metoda: Uporaba kvalitativne metode z opravljenimi osmimi intervjuji. Intervjuvani zaposleni opravljajo različna dela in so iz različnih oddelkov, zato so njihove delovne naloge povsem drugačne. Pregledali smo tudi strokovne in znanstvene literature, in uporabili raziskovalne metode z analitičnim razčlenjevanjem ter iz njih izluščili bistvo in ugotovitve.

Rezultati: Z raziskavo, ki smo jo opravili s pomočjo kvalitativne metode smo prišli do določenih zaključkov. Zastavljena vprašanja v intervjujih smo analizirali in izdelali povezave med odgovori. S pomočjo analitičnega programskega orodja Atlas.ti 8 smo pridobili shemo povezav med odgovori različnih anketirancev. Na večino vprašanj smo dobili enake odgovore in s tem tudi potrditev tez. Izjema so bili odgovori na vprašanje o izboljšanju zadovoljstva zaposlenih, pri katerem smo dobili različna mnenja anketirancev, zato teze nismo potrdili. Dejstvo je, da so tehnološki časi pomembni za proizvodni proces. Prav tako je to razbrati iz izbrane literature.

Organizacija: Ustrezni tehnološki časi in večje zadovoljstvo zaposlenih sta dva dejavnika, ki lahko vpliva na dvig produktivnosti in posledično izboljšata poslovanje organizacije. S tem imamo večje možnosti vlaganja v tehnologijo, ki je okolju prijaznejša in varnejša za delo.

Družba: Z raziskavo želimo poudariti pomembnost tehnoloških časov v organizaciji. Vsekakor bo raziskava pripomogla k natančnejšemu in hitrejšemu urejanju tehnoloških časov. S to ureditvijo se lahko izboljša planiranje proizvodnih procesov, regulira cene izdelkov, poveča zadovoljstvo zaposlenih in posledično poslovanje organizacije. Boljše poslovanje pomeni boljše plačilo za opravljano delo. V kolikor več zaslužimo lahko tudi več porabimo. Ker se dviguje potrošnja se dviguje tudi ponudba in s tem pozitivno vplivamo na celotno družbo. Z dobrim poslovanjem se lahko tudi več vlaga v investicije, katere bi bile okolju prijaznejše in varnejše za delo. S sodobnimi stroji prav tako vplivamo na varstvo pri delu in zmanjšujemo možnosti nastanka poklicnih bolezni. Eventualno izboljšanje rezultatov poslovanja lahko privede do povečanja obsega del in s tem možnost novih delavnih mest in zaposlitve domačega kadra.

Originalnost: Raziskava obravnava tehnološke čase. Na osnovi intervjujev pojasnjuje njihov pomen in vpliv.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Raziskava je omejena le na eno organizacijo. Zanimivo bi bilo raziskati vpliv tehnoloških časov še na druge dejavnike, kot so zmanjšanje zalog, ugotovitev ozkih grl v podjetju, potrebe po investicijah, število zaposlenih, dvig zadovoljstva kupcev zaradi možnih krajših dobavnih rokov.

Ključne besede: tehnološki čas, planiranje, strošek, zadovoljstvo zaposlenih, nagrajevanje, cena izdelka, učinkovitost, uspešnost.

1 Uvod

Način življenja se nam je v zadnjem letu po izbruhu covid-19 močno spremenil. Nekatere organizacije so bile primorane zmanjšati kapacitete dela, medtem, ko so druge morale v celoti zaustaviti svoje poslovanje, nekaj organizacij pa je celo povečalo proizvodnjo. Bili smo v nekakšnem šoku, saj ni nihče vedel koliko časa bo vse to trajalo. Ko so se epidemiološke razmere počasi začele stabilizirati so se organizacije odzvale in se postopoma pričele odpirati. Po odprtju pa so morale upoštevati stroge preventivne ukrepe, glede preprečevanja širjenja virusa. V organizacijah je nastalo novo vprašanje in izziv, kako svoje zaposlene in stranke varovati pred zdravstvenimi in varnostnimi tveganji povezanimi s širjenem covid-19. Imamo srečo, saj smo organizacija, katerim so epidemiološke razmere močno povečale obseg poslovanja. Ukvarjamo se z izdelovanjem notranjega pohištva za počitniške prikolice ter avtodome.

Zaradi ukrepov covid-19 se vse več ljudi odloča preživeti dopust v naravi in nekoliko distancirani od zaprtih prostorov. To je eden izmed vzrokov rasti povpraševanja po kamp prikolicah in avtodomih medtem, ko so drugi razlogi vse lepša urejenost kampov, vse več ljubiteljev narave, delno aktivno preživetje dopusta

Naloga vsake organizacije je optimizirati stroške izdelave svojih izdelkov. Nujno je potrebno vzdrževati nivo novih naročil in obdržati stare kupce, kar pomeni, da se mora v svoji poslovni kulturi primerno akcijsko obnašati. Potrebno je ves čas nižati stroške dela, razvijati nove izdelke ter iskati artikule z višjo dodano vrednostjo. Organizacija želi s sistemom stalnega napredka doseči vitko proizvodnjo, katere cilj je odpravljati izgube na vseh področjih dela. Cilji so po izboljšani produktivnost in posledično večja izkoriščenost strojev in naprav kot tudi pretočnost naročil, kupcu ponuditi krajše dobavne roke in imeti manjše zaloge. V kolikor želimo vse to realizirati je ena izmed aktivnosti tudi optimizacija proizvodnega časa z ustreznimi tehnološkimi časi.

V raziskavo smo vključili zaposlene v proizvodnem procesu, kot tudi v režiji - pisarnah. Intervjuvanci opravljajo različna dela in so zaposleni v različnih oddelkih. S to raznolikostjo zaposlenih smo želeli pridobiti čim večji spekter različnih pogledov in mnenj na zastavljena vprašanja. Namen raziskave je, da s pomočjo intervjujev, ki smo jih opravili z izbranimi zaposlenimi pridobimo odgovore na zastavljena vprašanja in jih analiziramo.

2 Teoretična izhodišča

Pri tehnoloških časih je potrebno dobro poznavanje poteka dela. V poteku dela sodelujejo človek, delovne naprave in predmeti dela. Pri analizi delovnega poteka moramo čim bolj natančno in podrobno opisati zaporedje odsekov delovnega poteka in čim bolj objektivno določiti dejavnosti človeka z uporabo delovne naprave in samo dogajanje s predmetom dela. (Jus, 2009, str. 10)

Za določanje časov izdelave izdelkov imamo na razpolago več metod. V organizaciji se poslužujemo tako imenovane metode SDD – snemanje delovnega dne. S to metodo določimo čas, ki je potreben za pripravljalno – zaključna tehnološka in pomožna dela ter osnovni čas. Na osnovi podatkov izračunamo potrebni čas za izvedbo tehnoloških postopkov. Določanje časov izdelave, ugotavljanje izgub ter izračunavanje norme so zelo pomembni procesi v proizvodnih organizacijah. Pomembno je, da pri študiju časa upoštevamo in analiziramo naslednje dejavnike:

- natančno izmerjeni izdelavni časi za izdelavo izdelka,
- upoštevanje dejavnikov od katerih so odvisni izdelovalni časi,
- količine izdelkov oziroma serije naročil,
- podatki o pogojih dela.

Izdelavni čas izdelka je čas, ki ga porabimo, da izvedemo želeno delo, ki pa v večini primerov ni odvisen samo od delavca ampak tudi od tehnologije, ki jo uporabljamo, metode dela in okoliščin v katerih opravljamo delo. Vse pridobljene podatke vnašamo v bazo informacijskega programa UPRO z namenom, da jih lahko uporabljamo pri določevanju časov izdelave tudi novih izdelkom.

V kolikor omenjamo stroške je dobro vedeti kako jih lahko razdelimo. V sami organizaciji je potrebno na stroške gledati z različnih zornih kotov, saj so le ti zelo kompleksni in imajo zapleteno strukturo. Najpogostejše stroške razvrstimo v naslednje vrste:

- naravne vrste stroškov,
- izvorni stroški,
- stroški po poslovnih funkcijah,
- stroški stroškovnih mest,
- stroški stroškovnih nosilcev,
- direktni in indirektni stroški,
- stroški v odvisnosti od obsega poslovanja.

Pri izdelku ali proizvodu ni dovolj, da ugotavljamo samo stroške končnega izdelka, ampak moramo opredeliti tudi začasne stroškovne nosilce, le to pa so lahko vmesni izdelki ali polizdelki. (Rebernik, 2008, str. 171)

Želje organizacij so sodobni proizvodni procesi s katerimi želimo biti uspešnejši in konkurenčni, le te pa je potrebno natančno načrtovati, organizirati, voditi, kontrolirati. Vsebovati morajo vse dosežke, ki se vključujejo v poslovno funkcijo. (Buchmeister & Polajnar, 2000, str. 1) Prav tako v praksi velikokrat proizvodnji procesi nimajo popolnoma jasno določene značilnosti. Dogaja se prepletanje s predhodnimi in kombiniranimi oblikami in to v istem delovnem okolju. Obstaja lahko tudi več proizvodnih procesov v okviru istega proizvodnega procesa, ki ima različne karakteristike. (Ljubič, 2000, str. 15)

Planiranje proizvodnje ali storitve organizacije izvajajo na različne načine in z različnimi poslovnimi procesi. Samo planiranje proizvodnega procesa pomeni iskanje najbolj optimalnih proizvodnih procesov in poslovnih prvin za izdelavo izdelkov ali storitev med vsemi možnostmi, ki jih imamo na razpolago. (Jus, 2002, str. 58)

Politika organizacije vključno s politiko države morata biti usmerjena v organizacijo delovnih mest, kjer bodo zaposleni zadovoljni se bodo dobro počutili. Na takšen način se lahko izboljša gospodarska storilnost in dobičkonosnost organizacije. Če imamo na delovnih mestih dobro počutje zaposlenih bo to doprinos k gospodarski produktivnosti. (Diener & Siligman, 2004, str. 1 - 31)

V današnjem svetu ima vsaka stvar svoje ceno, pa naj bo to cena izdelka ali storitve, znanje, najemi, različni ogledi za katere potrebujemo vstopnico in še bi lahko našteval. Cena je eden izmed najpomembnejših elementov, ki močno vpliva na poslovanja vsake organizacije in predstavlja izziv konkurentom. Zavedati se moramo, da so kupci včasih izbirali izdelke na podlagi cene, kar je še vedno značilno za revnejše skupine potrošnikov in primarne izdelke. Sodobnejši pristop, ki ima širok razmah prodaje je določanje ene same cene, ki velja za vse kupce. (Kotler, 1996, str. 488) Prav tako ima samo oblikovanje cen kar nekaj pomanjkljivosti, ker so podatki o cenah zelo razdrobljeni in ni pojasnjena večdimenzionalnost cen. Večinoma se prodajne cene oblikujejo na osnovi časovne, sortimentne, geografske in primerjalne razsežnosti. (Potočnik, 2001, str. 246 – 249)

Ko govorimo o stroških organizacije so to stroški, ki nastanejo pri izdelavi / opravi določene dejavnosti. V fazi obratovanja delavci delajo, material se porablja ali ga spreminjamo, strojna oprema se obrablja in porablja se voda, elektrika. To lahko imenujemo trošenje prvin poslovnega procesa v obliki naslednjih stroškov (Palčič & Vrčon, 2017, str. 18):

- materialni stroški (poraba izdelavnega in retijskega materiala, elektrike, vode, goriva, telefon, internet, ...),
- storitveni stroški (so stroški, ki jih opravljajo drugi in nam jih zaračunajo, zavarovanje, najemnina, kreditiranje, reklamiranje, ...),
- amortizacijski stroški (zgradb, strojne in računalniške opreme...),
- stroški dela oziroma plač (plače vseh zaposlenih),
- drugi stroški (tukaj spadajo vsi tisti, ki ne spadajo v nobeno skupino do zgoraj omenjenih, na primer: izdatki za varstvo okolja, štipendije, nagrade, sponzorstvo,...).

Teze so oblikovane glede na pregled literature oz. teoretična izhodišča. Iz pregledane literature je bilo razbrati nekatere vplive tehnoloških časov. Na tej osnovi smo si postavili nekaj tez, katere želimo s pomočjo raziskave potrditi oziroma ovreči.

Postavili smo naslednje teze:

- TEZA 1: Tehnološki časi vplivajo na natančnejše planiranje proizvodnih procesov.

- TEZA 2: Na osnovi ustreznih tehnoloških časov in posledično normativov bi bilo nagrajevanje zaposlenih glede na odstotkov doseženega časovnega normativa pravičnejše.
- TEZA 3: S pravičnejšim nagrajevanjem zaposlenih, ki naj bi bilo na osnovi odstotkov doseženega časovnega normativa, bi se njihovo zadovoljstvo izboljšalo.
- TEZA 4: Tehnološki časi vplivajo na ceno izdelka.

3 Metoda

V organizaciji, ki ima okoli petsto zaposlenih in se ukvarja z izdelavo karavaning pohištva smo izvedli osem intervju z različnimi zaposlenimi med katerimi so sodelovali: tehnolog, prodajnik, planer, CNC operater, izmenovodja, logist, kontrolor in konstruktor. Vsebina vprašanj je bila za vse enaka. Vsak intervjuvanec opravlja različno delo in ima drugačne odgovornosti in naloge. S to izbiro smo dobili širok spekter zaposlenih v organizaciji z različnimi izkušnjami.

Na osnovi strokovnosti so bila v intervjuju zastavljena naslednja vprašanja:

1. Ali tehnološki časi vplivajo na natančnejše planiranje proizvodnega procesa?
2. Bi bilo pravičnejše nagrajevanje zaposlenih glede na odstotek doseženega časovnega normativa?
3. Če bi bili zaposleni nagrajeni glede na odstotek doseženega časovnega normativa, bi se zadovoljstvo zaposlenih izboljšalo?
4. Ali tehnološki časi vplivajo na ceno izdelka?

Za pridobitev rezultatov smo uporabili metodo kvalitativne raziskave. Vprašanja v intervjujih so bila predhodno definirana. Z zastavljenimi vprašanji smo želeli pridobiti odgovore na postavljene hipoteze.

Pridobljene odgovore in mnenja iz intervjujev smo uredili v ustrezne zapiske. Pri urejanju gradiva smo upoštevali zgolj tiste zapiske, ki so vsebovali ključne podatke za raziskavo. Nato smo iz raziskovalnih vprašanj določili ključne pojme in jih združili v ustrezne kategorije. Izmed nanizanih pojmov in kategorij smo izbrali ključne elemente, ki vplivajo na posamezno vprašanje. V zadnjem koraku smo vzpostavimo vez med postavljenimi kategorijami. Iz omenjenih kategorij smo dobili model kvalitativne analize in opredelili postavljeno teorijo. Vse to smo izvedli s pomočjo analitičnega programskega orodja ATLAS.ti 8.

Za lažjo koordinacijo raziskave smo izdelali model raziskave, ki prikazuje posamične korake raziskave in postavljene teze. Spodnja slika 1. nam prikazuje proces modela raziskave s postavljenimi štirimi tezami. Vsaka izmed tez ima svojo kategorijo odgovorov.



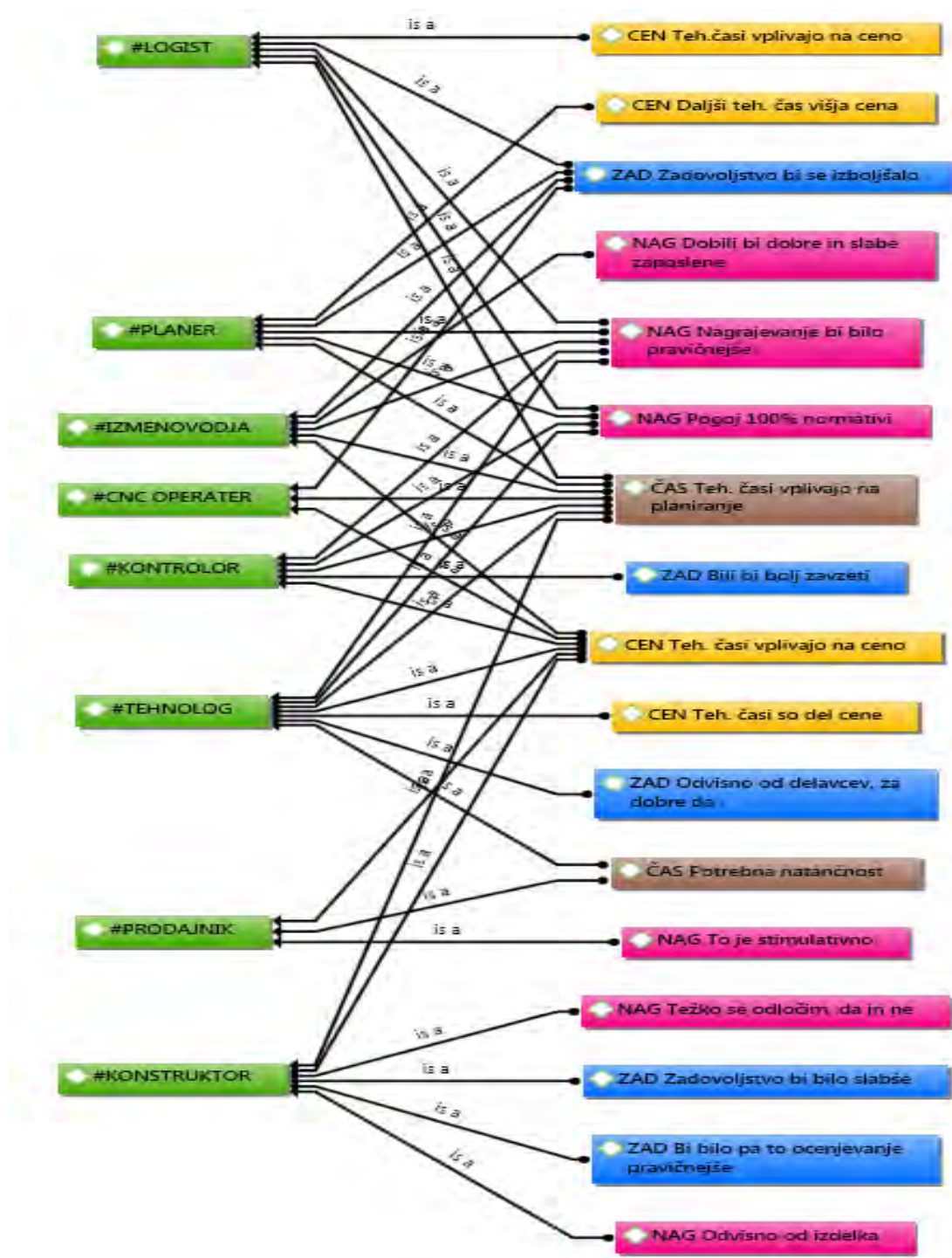
Slika 1. Model raziskave s postavljenimi tezami.

Zaposleni, ki so sodelovali v intervjuju so naključno izbrani, ter so zaposleni na omenjenih delavnih mestih in niso bili predhodno pripravljani ali kako drugače vodeni pri podajanju odgovorov. vsi imajo vsaj pet let delovnih izkušenj. Zaradi preprečitve pristranskosti smo kodiranje dali v pregled drugemu sodelavcu, ki se je strinjal z navedenim.

4 Rezultati

Izvedli smo osem intervjujev ter na njihovi osnovi izdelali urejene transkripte intervjujev. Izvedli smo kodiranje, poiskali relevantne kode in odnose med njimi. Na koncu pridobili model (rezultat) kvalitativne analize. Za lažjo predstavitev rezultatov smo izdelali model. Različne barve prikazujejo odgovore na različne teze. Za nekatere teze smo dobili več različnih odgovorov.

Iz slike 2., ki prikazuje shemo rezultatov so razvidne povezave med različnimi odgovori pridobljenih pri intervjuju omenjenih anketirancev. Na postavljena štiri vprašanja, ki se nanašajo na postavljene teze smo dobili sedemnajst različnih kod.



Slika 2. Shema rezultatov

V povprečju so po tri različne kode na vprašanje. Pridobili smo nekaj skupnih mnenj, ter zelo majhna odstopanja med odgovori. Opazimo lahko tudi nekaj dodatnih kod na postavljena vprašanja, katera nam še dodatno pojasnjujejo odgovor. Na vprašanje o nagrajevanju glede na odstotek doseženega normativa je bilo podanih največ različnih kod in sicer šest (odvisno od izdelka, težko se odločim, da in ne, to je stimulativno, pogoj sto odstotni normativi, nagrajevanje bi bilo pravičnejše, dobili bi dobre in slabe zaposlene). Iz sheme se vidi, da nekateri intervjuvanci postavljajo dodatne pogoje, ki bi morali biti izpolnjeni v kolikor želimo

ustvariti pravičnejše nagrajevanje. Poleg pravičnejšega nagrajevanja izmenovodja omenja, da bi dobili tudi selekcijo delavcev, katere bi razdelili med dobre in slabe.

Vsi anketiranci potrjujejo, da tehnološki časi vplivajo na planiranje naročil. Tukaj je pomembno, da sta tehnolog in prodajnik poudarila, da morajo biti tehnološki časi natančno določeni, kar je pogoj pravilnemu planiranju.

5 Razprava

Po opravljenih in analiziranih intervjujih lahko z gotovostjo trdimo, da so odgovori na vprašanja v večini enaki, oziroma zelo podobni. Strinjajo se, da imajo tehnološki časi vpliv na planiranje, medtem, ko imajo nekoliko različna mnenja o nagrajevanju zaposlenih glede na odstotek doseganja časovnih normativov. Tudi pri zadovoljstvu zaposlenih si odgovori niso popolnoma enaki, vendar je razbrati njihov skupni pomen. Vpliv tehnološkega časa na ceno izdelka pa vsi potrjujejo. Prav tako je iz raziskane literature razbrati pomembnost tehnoloških časov in njihov vpliv na celotno organizacijo.

Za potrebe analize smo anketirali osem zaposlenih v podjetju. Anketiranci so v organizaciji zaposleni že več kot pet let, kar pomeni, da organizacijo dobro poznajo. Anketirali smo zaposlene iz različnih oddelkov in se njihova dela med spoj razlikujejo. Namen je bil zajeti čim širši spekter zaposlenih iz različnih oddelkov z različnim znanjem in različno odgovornostjo. Anketiranci opravljajo naslednja dela. Konstruktor izdeluje tehnične risbe na osnovi katerih tehnolog ureja tehnološko dokumentacijo. Naloga planerja je pripraviti optimalni proizvodni plan poteka naročil. Naročene izdelke CNC operater na različnih strojih obdelava. Logista je odgovoren za transportirati izdelkov po potrebnih zaporednih operacijah iz enega delovnega mesta na naslednje delovno mesto. Kontrolor preverja ustreznost izdelkov med posameznimi tehnološkimi operacijami. Za koordinacijo med različnimi proizvodnimi procesi skrbi izmenovodja. Na koncu je potrebno izdelke prodati naročniku s čim višjo ceno, katero določi prodajnik.

Tehnološki časi – vsi anketiranci so podali odgovor, da tehnološki časi vplivajo na natančnejše planiranje proizvodnega procesa. Prodajnik in tehnolog sta dodatno opozorila, da morajo biti tehnološki časi za potrebe planiranja natančno določeni. Da je temu tako potrjujejo tudi povzetki literatura, katero smo preučili.

Pri vprašanju o pravičnejšem nagrajevanju zaposlenih, ki naj bi bilo glede na odstotek doseženega časovnega normativa, smo dobili nekaj različnih odgovorov. V večini in sicer pet anketirancev je odgovorilo, da bi bilo nagrajevanje pravičnejše. Konstruktor se ni mogel opredeliti in je bil njegov odgovor da in ne, poleg tega je omenil, da bi bilo to odvisno od izdelka, ki bi ga delavec izdeloval. Prodajnik je povedal mnenje, da bi bilo takšno nagrajevanje zelo stimulatívno, saj bi se zaposleni med seboj primerjali in s tem dvigovali uspešnost. Izmenovodja je pritrdil, da bi bilo takšno ocenjevanje delavcev pravičnejše in dodal, da bi dobili dve vrsti delavcev, dobre in slabe. S slabimi bi se več ukvarjali in jih s

pomočjo dodatnih izobraževanj dvigniti na višjo raven. V kolikor bi želeli imeti takšen proces nagrajevanja in, da bi bil pravičen, je pogoj sto odstotni normativi na vseh delovnih mestih so podali mnenje logist, planer, kontrolor in tehnolog.

Vprašanje o izboljšanju zadovoljstvu zaposlenih glede na ocenjevanje po odstotku doseženega normativa smo dobili nekaj različni mnenj. Da bi se zadovoljstvo izboljšalo so pritrdili logist, planer, izmenovodja, CNC operater in tehnolog, ki je dodal še mnenje, da bi bilo to dobro predvsem za dobre delavce, medtem ko za slabše nit ne. Konstruktor je bil menja, da bi bilo zadovoljstvo slabše, bi bilo pa pravičnejše. Kontrolor ni podal jasnega odgovora, predvideva pa, da bi bili delavci bolj zavzeti.

Da tehnološki časi vplivajo na ceno izdelka so vsi pritrdili. Planer je podal še obrazložitev, da daljši kot so tehnološki časi višja je cena izdelka, medtem, ko je tehnolog opomnil, da so tehnološki časi del cene.

V raziskavi smo postavili štiri teze, katere ne moremo v celoti potrditi.

TEZA 1. Predpostavljali smo, da tehnološki časi vplivajo na natančnejše planiranje proizvodnih procesov. Vsi anketiranci so podali enotni odgovor, da tehnološki časi vplivajo na planiranje. Tehnolog in prodajnik sta še opozorila na pomembnost natančnosti tehnoloških časov. Na osnovi pridobljenih rezultatov analize tezo lahko **potrdimo**.

TEZA 2. Na osnovi ustreznih tehnoloških časov in posledično normativov bi bilo nagrajevanje zaposlenih glede na odstotek doseženega časovnega normativa pravičnejše. Da bi bilo nagrajevanje pravičnejše je bila pritrdilnih večina odgovorov. Opozorili so (logist, planer, kontrolor in tehnolog), da je pogoj takšnega ocenjevanja sto odstotno urejeni normativi. Konstruktor je ostal neopredeljen. Glede na to, da je večina dogovor pritrdilnih tudi to tezo lahko **potrdimo**.

TEZA 3. Bili smo mnenja, da s pravičnejšim nagrajevanjem zaposlenih, ki naj bi temeljilo na osnovi odstotka doseženega časovnega normativa, bi se njihovo zadovoljstvo izboljšalo. Pri tej tezi se odgovori med seboj razlikujejo. Samo polovica anketirancev je menja o izboljšavi zadovoljstva, medtem, ko se konstruktor s tem ne strinja. Dobili smo tudi odgovor tehnologa, ki navada, da bi bilo to odvisno od delavcev. Tisti, ki dosegajo normative bi bili zadovoljni ostali ne. Zardi različnih mnenj te teze **ne moremo potrditi**.

TEZA 4. Tehnološki časi vplivajo na ceno izdelka. Odgovori na zastavljeno vprašanje, ki se navezuje na to hipotezo so bili enotni. Tehnolog je še dodal opozorilo o pomenu natančnosti tehnoloških časov. Vsi odgovori potrjujejo vpliv tehnoloških časov na ceno, zato tezo lahko **potrdimo**.

Tehnološki časi imajo zelo velik vpliv na rezultate poslovanja podjetja. Pravilni tehnološki časi so pogoj za natančno planiranje proizvodnih kapacitet. S pomočjo planiranja lahko dosežemo optimalno izkoriščenost kapacitet. Vse bolj se moramo zavedati, da je planiranje pomemben proces, ki vpliva na različna področja. Med temi so: prepoznavanje ozkih grl v proizvodnem procesu, potreba po številu zaposlenih, pomoč pri načrtovanju novih investicij, dvig zadovoljstva kupcev glede na redne in pravočasne dobave naročil, zadovoljstvo zaposlenih, ker ni potrebe po nepredvidenem nadurnem delu za zagotovitev potrjenih rokov odprem, pravočasno opozori proizvodno, če gre karkoli narobe. Planiranje ima vse večji pomen zaradi želje kupcev po krajših dobavnih rokih, vse več različnih izdelkov v proizvodnji in rasti proizvodnje.

Poleg pomembnosti tehnoloških časov pri planiranju ne moremo mimo dejstva, da imajo skoraj polovični vpliv na ceno izdelka, zato je njihova natančnost še toliko bolj pomembna.

Ugotavljamo, da v obravnavani organizaciji tehnološki časi niso več dovolj natančni, zato jih je potrebno urediti. Po končani ureditvi bi lahko zaposlene ocenjevali glede na odstotek doseženega časovnega normativa. Ta ocenjevalni parameter je jasno merljiv in za vse zaposlene enak in kot tak tudi pravičen. V kolikor bi se s tem dvignilo zadovoljstvo zaposlenih bi naredili velik korak k boljšemu poslovanju podjetja. Zavedati se moramo, da pri nezadovoljnih zaposlenih lahko pride do nezaželenih posledic. Te posledice se lahko pokažejo kot odpoved delavnega razmerja, odsotnost z dela, zamude pri prihodu na delo, manjšega prizadevanja pri delu in s tem tudi do nezgod na delavnem mestu. Rezultati organizacije so odvisni tudi od doseganja predpisanih tehnoloških časov in na osnovi dosežkov se regulira tudi plača zaposlenih.

6 Zaključek

Ne moremo mimo dejstva, da smo z raziskavo, ki smo jo opravili s pomočjo kvalitativne metode prišli do določenih rezultatov. Vprašanja zastavljena v intervjujih smo analizirali in izdelali povezave med odgovori. S pomočjo analitičnega programskega orodja Atlas.ti 8, smo pridobili shemo povezav med odgovori različnih anketirancev. Na večino vprašanja smo dobili enake odgovore in s tem tudi potrditev tez. Te potrditve tez lahko razberemo tudi iz povzetkov strokovne in znanstvene literature, katero smo preučili. Izjema so bili odgovori na vprašanje o izboljšanju zadovoljstva zaposlenih, pri katerem smo dobili različna mnenja anketirancev, zato teze nismo potrdili.

Iz raziskave je razbrati, da imajo tehnološki časi velik pomen pri poslovanju organizacije. Zato je potrebno njihovo redno spremljanje in po potrebi spreminjanje glede na nove zahteve v izdelavnem procesu izdelka. Z raziskavo smo ugotovili, da smo nekoliko zaspali na urejanju tehnoloških časov, saj le ti niso več dovolj natančni. Za uspešno poslovanje organizacije je potrebno nenehno uvajanje nove metodologije znanja ter usposabljanje in stimulirati zaposlene.

Ustrezni tehnološki časi in večje zadovoljstvo zaposlenih sta dva dejavnika, ki lahko vpliva na dvig produktivnosti in posledično izboljšata poslovanje. Vemo, da boljše poslovanje lahko pomeni boljše plačilo za opravljano delo. V kolikor več zaslužimo lahko tudi več porabimo, oziroma živimo udobneje, si dvignemo svoj standard življenja. Ker se dviguje potrošnja se dviguje tudi ponudba in s tem pozitivno vplivamo na celotno družbo. Z dobrim poslovanjem se lahko tudi več vlaga v investicije, katere bi bile okolju prijaznejše in varnejše za delo. S sodobnimi stroji prav tako vplivamo na varstvo pri delu in zmanjšujemo možnosti nastanka poklicnih bolezni. Eventualno izboljšanje rezultatov poslovanja lahko privede do povečanja obsega del in s tem možnost novih delavnih mest zaposlitve domačega kadra.

Raziskava je bila izdelana le v eni organizaciji, zato podatki niso za posploševat. Omejeno je bilo število intervjuvancev ter število vprašanj. Da bi se izognili določenim predsodkom smo anketirali seznanili s potekom intervjuja, raziskavo in vzpostavili neko zaupanje. Vsi anketiranci so odgovorili na vsa zastavljena vprašanja, ter bili med intervjujem sproščeni. Lahko rečemo, da smo dobili logične dosledne vzorce, kar se nanaša na konsistentnost samega procesa zbiranja podatkov. Del raziskave bi lahko še nekoliko razširili s povečanim številom intervjuvancev ter dodatnimi vprašanji in s tem dobili natančnejše rezultate. Potrebno je omeniti, da vedno obstaja možnost določenih predsodkov intervjuvancev, da niso odkrito odgovarjali vendar so vse te omejitve priložnosti za nadaljnjo raziskovanje.

Zanimivo bi bilo raziskati vpliv tehnoloških časov še na druge dejavnike, kot so zmanjšanje zalog, ugotovitev ozkih grl v organizacijah, potrebe po investicijah, dvig zadovoljstva kupcev zaradi možnih krajših dobavnih rokov ... Prav tako bi lahko raziskavo razširili še na ostale proizvodne organizacije.

Reference

1. Buchmeister, B., & Polajnar, A. (2000). *Priprava proizvodnje za delo v praksi*. Maribor: Fakulteta za strojništvo.
2. Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2004). *Psychological science in the public interest*. Beyond-Toward an Economy of well-Being. Vol. V, Number 1, 1-31.
3. Jus, B. (2009). *Moja orodja*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
4. Jus, B. (2002). *Organizacija in vodenje proizvodnje*. Portorož: Visoka strokovna šola za podjetništvo.
5. Kotler, F. (1996). *Marketing Management – Trženjsko upravljanje: analiza, nartovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
6. Ljubič, T. (2000). *Planiranje in vodenje proizvodnje*. Kranj: Moderna organizacija.
7. Palčič, D., & Vrčon, T. N. (2017). *Ekonomika podjetja*. Koper: GZS, Center za poslovno usposabljanje.
8. Potočnik, V. (2001). *Trženje v trgovini*. Ljubljana: Gospodarski vestnik založba.
9. Rebernik, M. (2008). *Ekonomika podjetja- učbenik*. Ljubljana: Gospodarski vestnik založba.

Rajko Zakšek, roj. 10.05.1974, diplomiral na Biotehnični fakulteti v Ljubljani-smer lesarstvo in si pridobil naziv inženir lesarstva. Študij nadaljeval na Fakulteti za organizacijske študije smer menedžment kakovosti in si pridobil naziv diplomirani organizator. Zaposlen v organizaciji Podgorje d.o.o., kot vodja Službe tehnološke priprave dela z več kot dvajset letnimi izkušnjami.

Abstract:

Influence of Technological Times in the Production

Research Question (RQ): The organisation aims to achieve lean production through a system of continuous improvement, with the objective of eliminating waste in all areas of work. What technological times can bring us.

Purpose: The purpose of the study is to investigate the impact of technological lead times in the production process. The aim is to identify and analyse the importance of lead times and their impact on various factors such as: planning, employee evaluation based on the achievement of lead time norms in relation to employee satisfaction, and product pricing. The survey should confirm to us the importance of appropriate technological timing.

Method: Qualitative method with eight interviews. The employees interviewed work in different jobs and departments, so their work tasks are completely different. We also reviewed the professional and scientific literature, and applied research methods with analytical parsing to extract the essence and conclusions.

Results: Our qualitative research has led us to certain conclusions. The interview questions were analysed and links between the answers were drawn. Using the analytical software tool Atlas.ti 8, we obtained a diagram of the links between the answers of the different respondents. Most of the questions were answered in the same way, thus confirming the theses. The exception was the question on improving employee satisfaction, where we got different opinions from respondents, so we did not confirm the thesis. The fact is that technology times are important for the production process. This is also clear from the selected literature.

Organization: Adequate technological lead times and increased employee satisfaction are two factors that can have an impact on increasing productivity and, in turn, improving an organisation's performance. This gives us greater opportunities to invest in technology that is greener and safer to work with.

Society: This survey aims to highlight the importance of technology times in an organisation. The survey will certainly help to regulate technology times more accurately and more quickly. This can improve the planning of production processes, regulate product prices, increase employee satisfaction and, as a result, the organisation's bottom line. Better business means better pay for the work you do. If we earn more, we can spend more. As consumption rises, so does supply, with a positive impact on society as a whole. Good business performance can also lead to more investment to make it greener and safer for people to work. Modern machinery also has an impact on occupational safety and reduces the chances of occupational diseases. The eventual improvement in operating results may lead to an increase in the volume of work, and thus the possibility of new jobs and the recruitment of local staff.

Originality: The survey looks at the technological times. Based on interviews, it explains their meaning and impact.

Limitations/Future Research: The survey is limited to one organisation. It would be interesting to investigate the impact of technology lead times on other factors such as inventory reduction, identification of bottlenecks in the company, investment needs, number of employees, increase in customer satisfaction due to possible shorter delivery times

Keywords: technology time, planning, cost, employee satisfaction, reward, product price, efficiency, effectiveness.

Copyright (c) Rajko ZAKŠEK



Creative Commons License

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

Odnos do tujih jezikov pri študentih poslovnih in ekonomskih ved

Igor Ivašković*

Ekonomska fakulteta, Kardeljeva ploščad 17, 1000, Slovenija

igor.ivaskovic@ef.uni-lj.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kakšen odnos imajo študenti in diplomanti poslovnih in ekonomskih ved do učenja tujih jezikov? Ali obstajajo razlike med zaposlenimi in nezaposlenimi ter med študenti dodiplomskih in podiplomskih študijskih programov?

Namen: Namen prispevka je pomagati načrtovalcem izobraževalnih programov na področju ekonomskih in poslovnih ved z analizo odnosa študentov in diplomantov na tem strokovnem področju do učenja tujih jezikov.

Metoda: V teoretičnem pregledu je uporabljena deskriptivna oz. opisna metoda, podatki so bili zbrani s pomočjo spletnega orodja Ika, nato pa obdelani s programom SPSS, pri čemer je bila uporabljena deskriptivna statistična analiza, ki je omogočila prikaz distribucije anketirancev po posameznih razredih. Na koncu sta bili z namenom preverjanja odnosov med spremenljivkami uporabljeni še faktorska in korelacijska analiza.

Rezultati: Rezultati, pridobljeni na vzorcu 283 oseb, kažejo, da se proučevana populacija pogosto sooča s potrebo po znanju tujega jezika. Delovno aktivni, med njimi še posebej zaposleni na delovnih mestih, kjer je potrebna visokošolska izobrazba, bolj zaznavajo to potrebo. Ravno tako zaznavanje potrebe po znanju tujega jezika narašča s stopnjo študija, pri čemer le znanje angleščine ne zadošča vsem potrebam.

Organizacija: Študija prikazuje odnos do tujih jezikov po posameznih segmentih; populacijo razdeli na dodiplomske in podiplomske študente ter na diplomante brez statusa, nato preučuje odnos tudi glede na aktivnost na trgu dela, in sicer populacijo razdeli na neaktivne, zaposlene prek študentskih servisov in redno oz. samozaposlene.

Družba: Rezultati študije ponujajo uvid trenutno stanje v segmentu slovenske družbe, ki deluje na področju ekonomije in poslovanja, poudarja pomen učenja tujih jezikov na tem strokovnem področju in postavlja izhodišče za modifikacijo vloge jezikov v poslovnih in ekonomskih študijskih programih.

Originalnost: Ena obsežnejših raziskav o odnosu slovenskih študentov ekonomskih in poslovnih ved v do učenja tujih jezikov v zadnjem desetletju.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Priporočljive so nadaljnje raziskave med študentsko populacijo skozi daljše časovno obdobje, v različnih okoljih in na različnih strokovnih področjih.

Ključne besede: ekonomija, poslovanje, tuji jeziki, študenti, odnosi.

1 Uvod

Trditev, da je znanje tujih jezikov na področju ekonomije in poslovanja postala nuja za vsakega, ki želi ohraniti konkurenčen položaj na trgu dela, je že postala stalnica v strokovni in znanstveni literaturi (Altbach in Knight, 2007, str. 290; Kohont, 2011, str. 116). Na drugi strani, v sklopu literature, ki obravnava problematiko izobraževanja, že od 60-ih let prejšnjega stoletja prevladuje teza, da je pri oblikovanju oblikovanje učnega procesa nujni element tudi analiza potreb po določenem znanju. V skladu s tem je izpostavljanje potrebnosti znanja tujih jezikov tudi v slovenskem kontekstu spodbudilo posamezne raziskovalce k nekoliko bolj detajlnim analizam konkretnih potreb, ki se pojavljajo pri tistih, ki naj bi jim znanje tujih jezikov najbolj koristilo. Posledično so nekatere študije bile narejene tako med delodajalci kot tudi pri študentski populaciji, ki ji je potencialno učenje tujega jezika namenjeno (Čepon, 2006, str. 155-161; Kilar, 2008, str. 52-65; Jarc in Zorko, 2013, str. 412-429; Ivašković, 2021a, str. 358-369). V slovenski strokovni literaturi se tako lahko najdejo tudi raziskave, ki so namenjene analizi potreb po znanju tujih jezikov na področju ekonomskih in poslovnih ved (Ivašković, 2021b, str. 30-62). Kljub temu še vedno lahko opazimo relativno malo raziskav, ki bi pomagale odkriti, kakšen vpliv imajo stopnja študija, vključenost posameznika v trg dela ter narava delovnega mesta in organizacije na obseg oz. jakost potreb po znanju tujih jezikov. Ravno tako primanjkuje analiz samega odnosa do učenja tujih jezikov pri slovenski populaciji nasploh.

Namen tega prispevka je pomagati načrtovalcem izobraževalnih programov na področju ekonomskih in poslovnih ved z analizo odnosa do učenja tujih jezikov pri študentih in diplomantih na tem strokovnem področju. Pri tem je bilo osnovno vodilo odgovoriti na vprašanje, kakšen odnos imajo študenti in diplomanti poslovnih in ekonomskih ved do učenja tujih jezikov nasploh, pri čemer so se analizirale razlike med zaposlenimi in nezaposlenimi ter med študenti dodiplomskih in podiplomskih študijskih programov. Le tako namreč lahko ugotovimo ne samo, ali obstaja želja po učenju tujih jezikov med populacijo, ki ji je izobraževanje namenjeno, temveč z analizo odnikov med študenti in tistimi, ki so študij zaključili ter so bolj vključeni v trg dela, lahko implicitno sklepamo tudi o skritih potrebah, ki se jih študentska populacija običajno ne zaveda vse do trenutka, preden tudi sama ne pride v stik s trgom dela.

2 Teoretična izhodišča

Proces učenja jezikov je odvisen od razmerij v stvarnem svetu. Kdo se bo komu prilagajal v kontekstu internacionalizacije, je odvisno od številnih predvsem izven-jezikovnih dejavnikov. V okviru različnih oblik poslovne dejavnosti lahko pričakujemo, da bo stopnja prilagajanja in posledična pripravljenost za učenje tujih jezikov sledila trenutnim in pričakovanim interesom posameznika. Z drugimi besedami lahko rečemo, da bo posameznik pripravljen povečevati vložek svojega časa in truda za učenje tujih jezikov do te mere, da bo ta vložek manjši ali enak pričakovanim kumulativnim koristim, ki jih bo imel od znanja tega jezika. V primeru dobrin, ki niso eksistencialne narave in pri katerih na trgu obstajajo razmere svobodne menjave, lahko

predvidimo, da se bo prilagajal tisti, ki ima interes na tujem trgu (ali od subjektov s tujega trga), obenem pa ima manjšo pogajalsko moč ali subjekt v razmerju, pri katerem je prilagajanje bolj enostavno (je hitrejše in povzroča manj stroškov). To dejstvo ne predstavlja nobene presenetljivo nove ugotovitve, zato tudi večina družboslovnih študijskih programov v EU že vključuje predmete s področja tujih strokovnih jezikov. Raziskave namreč potrjujejo tezo o učenju tujih jezikov kot viru konkurenčne prednosti (Akkuyunlu et al., 2009, str. 15). Pri tem je strokovni jezik včasih težko ločiti od splošnega tujega jezika, saj v svetu ekonomije in poslovanja komunikacija ter dogovore izvajajo ljudje, ki so del družbe, v kateri prevladuje splošni jezik, pri čemer je v kritičnih točkah uspešnost posla pogosto odvisna od obvladovanja posebne poslovne (in pravne) terminologije. Rabo določnih besed in fraz sicer lahko vnaprej predvidimo v standardiziranih oblikah komunikacije predvsem v pisni obliki, medtem ko ustnega dela oz. govora skoraj zagotovo ne bomo mogli v celoti predvideti. Posledično je učenje splošnega tujega jezika še kako dobrodošlo, obvladovanje osnovnih ravni znanja pa nujno potrebno za nadaljnje specializirano učenje, pri katerem je poudarek na posebnem besedišču, kot je to v pravnem in ekonomsko-poslovnem jeziku. V skladu s tem je tudi pri analizi potreb učenja med populacijo na področju ekonomije in poslovanja smiselno analizirati odnos do splošnega jezika.

Poučevanje tujih jezikov je še posebej pomembno v slovenskem (visoko)šolskem sistemu. Slovenija je namreč majhna država glede na število prebivalstva, zato je razumno pričakovati, da se bo večji delež le-tega v svojem življenju srečeval s potrebami po znanju tujih jezikov. Poleg tega Slovenija leži na stičišču slovanskega z romanskim in germanskim svetom, kar predstavlja potencial za širši spekter tuje-jezikovnih potreb predvsem na gospodarskem področju. Posledično je kljub dejstvu, da je angleščina prevzela vlogo *lingua franca* v svetovnih gospodarskih in širših družbenih tokovih, mogoče predvidevati, da bo na slovenskem področju potrebno znanje tudi drugih tujih jezikov (Ivašković, 2021b, str. 4). Pri tem je ob jeziku pravne stroke še posebej pomembno poznavanje tujih strokovnih jezikov na ekonomsko-poslovnem področju, kar potrjujejo številne raziskave tako na ravni celotne Evropske unije, še posebej pa to velja za Slovenijo (npr. Jarc in Zorko, 2013; Kilar, 2008; Čepon, 2006).

Prvi korak vsakega načrtovalca učnega programa je analiza potreb pri skupinah, ki jim je izobraževanje namenjeno. Pri tem seveda ne gre zanemariti pomembnosti ostalih deležnikov tega procesa, predvsem učiteljev, visokošolskih organizacij in potencialnih delodajalcev (Jurković, 2003, str. 345-350), a v skladu z mnenjem, ki v literaturi prevladuje od 70-ih let 20. stoletja, je ključni del analiz potreb ravno analiza odnosa do predmetnega učenja pri populaciji, ki ji je učenje namenjeno. Pri sodobnih teorijah poučevanja tujega jezika namreč prevladuje postavljanje študentskih potreb v ospredje. Bolj kot kjerkoli drugje naj bi se ravno pri tem učenju bilo potrebno prilagoditi potrebam učenca, sam proces pa je zaželeno čim bolj personalizirati (Hutchinson in Waters, 1987, str. 21; Jarc in Zorko, 2013, str. 413).

Odnos do učenja tujih jezikov vedno sooblikuje več dejavnikov. Eden bolj pomembnih je zagotovo vključenost posameznika v situacije, ki prinašajo potencial rabe tujih jezikov, kar povečuje potrebo po njihovem znanju. V tem kontekstu je izrednega pomena posameznikovo

delovno okolje, oz. z vidika tistih, ki so še v procesu izobraževanja, njihovo predvideno delovno okolje oz. delovno mesto. Ravno tako naj bi na odnos do učenja nasploh, torej tudi tujih jezikov, vplivalo število in vrsta izkušenj, ki jih je posameznik uspel pridobiti sam v svojem življenju. S tega zornega kota so vsekakor zaželenе raziskave, ki bodo pomagale odkriti, ali in kako se razlikuje odnos do učenja tujih jezikov pri populaciji, ki deluje oz. bo delovala na področju ekonomskih in poslovnih ved, glede na različne stopnja študija ter različno stopnjo vključenosti v trg dela.

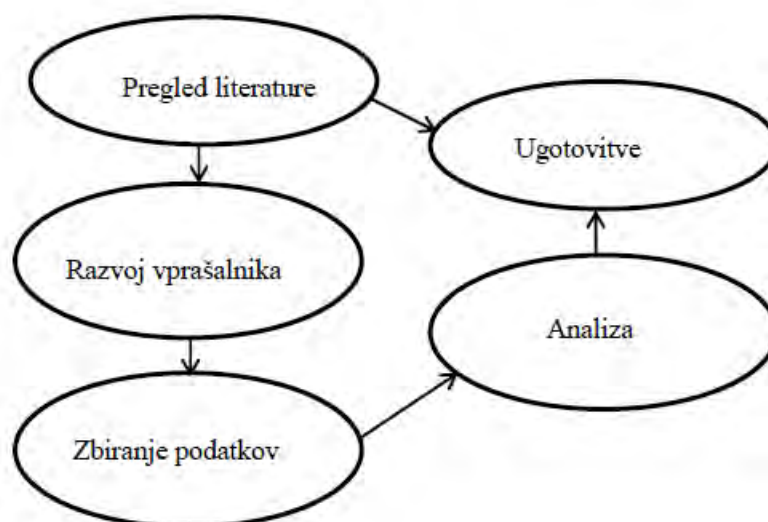
3 Metoda

Podatke smo s pomočjo spletnega orodja 1ka zbirali v dveh študijskih letih, v 2020/21 in v 2021/22, in sicer v sklopu predmetov, ki so bili skupni za vse študente v vsakem letniku dodiplomskih študija, po enem skupnem predmetu v vsakem letniku magistrskih študijskih programov in na doktorskem študiju Ekonomske fakultete v Ljubljani. Ker je bilo število anketiranih doktorskih študentov izredno nizko ($n = 4$), smo za analizo oblikovali enotno skupino podiplomskih študentov. Diplomanti ekonomskih in poslovnih ved so bili o anketi obveščeni prek združenj študentov. Končno število popolnih anket, ki smo jih prejeli, je bilo 283. Med temi je bilo 64,1 % dodiplomskih in 25,8 % podiplomskih študentov, 10,2 % anketirancev pa ni imelo študentskega statusa. Z vidika aktivnosti na trgu dela je bilo 44,9 % anketirancev v trenutku izpolnjevanja ankete neaktivnih, 35 % jih je opravljalo študentsko delo, 20,1 % pa jih je bilo redno zaposlenih. Dodiplomski študenti so bili v večini še neaktivni na trgu dela (59,1 %), med podiplomskimi so imeli relativno večino zaposleni prek študentskega servisa (43,9 %), med anketiranci brez statusa pa je bila velika večina redno zaposlenih (96,2 %) (tabela 1).

Tabela 1. Vzorec ($N = 283$)

Vprašanci (v %)	Dodiplomski (64,1)	Podiplomski (25,8)	Brez statusa (10,2)
Neaktivni (44,9)	59,1	25,8	3,8
Študentsko delo (35,0)	37,2	43,9	0,0
Redno zaposleni (20,1)	3,7	30,3	96,2

Prvi del vprašalnika je anketirance spraševal, v kolikšni meri se strinjajo z 10 trditvami, ki so se nanašale na izražanje splošnega nagnjenja k učenju tujih jezikov. Vprašanci so strinjanje s posamezno trditvijo izražali na petstopenjski Likertovi lestvici. Pri tem je vrednost 1 pomenila, da se anketiranec sploh ne strinja s trditvijo, ocena 5 pa da se z njo popolnoma strinja. Po analizi povprečnih rezultatov smo preučevali razlike med anketiranci glede na študentski status z analizo variance (ANOVA), na kar je bila izvedena še faktorska analiza zbranih odgovorov. V nadaljevanju smo samo v segmentu delovno aktivnih anketirancev na petstopenjski Likertovi lestvici preverjali, v kolikšni meri se strinjajo s sledečo trditvijo: »Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika pri delu (v okviru zaposlitve ali dela preko študentske napotnice), pri čemer smo zopet analizirali razlike glede na stopnjo vključenosti v trg dela in glede na položaj delovnega mesta. Na koncu smo s pomočjo korelacijske analize preverjali povezanost odnosa do učenja tujih jezikov in zaznavanja potrebe po tujih jezikih na delovnem mestu. Celoten načrt raziskave prikazuje Slika 1.



Slika 1. Načrt raziskave

4 Rezultati in razprava

Tabela 2 prikazuje, da povprečni anketiranec učenje tujega jezika vidi kot zelo pomemben del visokošolskega izobraževanja ter si želi znati več tujih jezikov. Jasno je prisotna tudi potreba po znanju tujega jezika, izraža pa se tudi želja po spoznavanju kulture okolja tujega jezika. Zanimivo je, anketiranci v povprečju menijo, da bi se tujih jezikov v visokošolskem okolju morali učiti ne le študenti, temveč tudi visokošolski učitelji.

Tabela 2. Potreba in odnos do učenja tujih jezikov glede na študentski status

	Trditev	Povprečje	Dodiplomski	Podiplomski	Brez statusa
1	Menim, da je učenje tujega jezika pomemben del visokošolskega izobraževanja.	4,50	4,52	4,36	4,69
2	Jeziki, ki jih govorim, povsem zadoščajo za vse, kar počnem in bi želel početi v življenju.	3,02	3,05	2,98	3,18
3	Za učenje tujih jezikov ne najdem časa.	2,96	2,83	3,18	3,19
4	Učenje tujih jezikov je izredno zahtevno.	3,19	3,18	3,28	3,04
5	Od tujih jezikov mi povsem zadošča znanje angleščine.	2,33	2,32	2,39	2,19
6	Želel bi znati več tujih jezikov.	4,52	4,47	4,58	4,69
7	Visokošolski učitelji in sodelavci bi se morali učiti tujih jezikov.	3,95	3,87	3,98	4,35
8	Študentje podiplomskih programov bi se morali učiti tujih jezikov.	4,00	3,93	4,06	4,27
9	Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika.	4,04	3,99	4,08	4,23
10	Pri učenju jezika se je potrebno učiti tudi kulture okolja, v katerem se ta jezik govori.	4,04	4,02	4,05	4,15

Statistično značilne razlike smo odkrili le pri 3. in 7. trditvi, in sicer podiplomski študenti statistično značilno nekoliko bolj od dodiplomskih menijo, da za učenje tujih jezikov ne najdejo dovolj časa (ANOVA posthoc LSD: MD = 0,354, p = 0,038). Istočasno se tisti anketiranci, ki trenutno nimajo statusa študenta, statistično značilno razlikujejo od študentov na dodiplomskem študiju in so nekoliko bolj prepričani, da bi se tujih jezikov morali učiti tudi visokošolski učitelji (ANOVA posthoc LSD: MD = 0,474, p = 0,017).

V kolikor primerjamo rezultate odgovorov na iste trditve (tabela 3), a glede na status zaposlenosti, oziroma glede na vključenost v trg dela, ravno tako lahko opazimo statistično značilne razlike le v primeru dveh trditvev, in sicer pri 7. in 9. Redno zaposleni nekoliko bolj od trenutno neaktivnih na trgu dela menijo, da bi se visokošolski učitelji morali učiti tujih jezikov (ANOVA posthoc LSD: MD = 0,363, p = 0,021). Ravno tako se zaposleni tudi nekoliko pogostejše soočajo s potrebo po znanju tujega jezika od neaktivnih (ANOVA posthoc LSD: MD = 0,377, p = 0,028).

Tabela 3. Potreba in odnos do učenja tujih jezikov glede na vključenost v trg dela

	Trditvev	Redno zaposleni	Študentsko delo	Neaktivni
1	Menim, da je učenje tujega jezika pomemben del visokošolskega izobraževanja.	4,47	4,56	4,43
2	Jeziki, ki jih govorim, povsem zadoščajo za vse, kar počnem in bi želel početi v življenju.	3,08	2,89	3,11
3	Za učenje tujih jezikov ne najdem časa.	3,17	2,89	2,90
4	Učenje tujih jezikov je izredno zahtevno.	3,06	3,23	3,22
5	Od tujih jezikov mi povsem zadošča znanje angleščine.	2,36	2,38	2,28
6	Želel bi znati več tujih jezikov.	4,45	4,57	4,48
7	Visokošolski učitelji in sodelavci bi se morali učiti tujih jezikov.	4,19	3,96	3,83
8	Študentje podiplomskih programov bi se morali učiti tujih jezikov.	4,12	4,00	3,92
9	Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika.	4,26	4,10	3,89
10	Pri učenju jezika se je potrebno učiti tudi kulture okolja, v katerem se ta jezik govori.	4,00	4,08	4,03

V nadaljevanju smo izvedli faktorsko analizo zbranih odgovorov pri predmetnih 10 trditvah. Faktorizacija je ponudila zanimive ugotovitve, in sicer se je nabor podatkov izkazal kot faktorabilen že v prvi iteraciji. Faktorska analiza je bila statistično značilna (Barlettov test: $\chi^2(45) = 665,39$; p = 0,000), Kaiser-Meyer-Olkinova mera primernosti vzorca pa je bila večja od 0,6 (KMO = 0,76). Ravno tako so vse spremenljivke imele zadostno vrednost MSA, in sicer nad mejo 0,5. Opazimo lahko, da se v prvi faktor večinoma vežejo trditve, ki izražajo željo in potrebo po učenju tujih jezikov, drugi faktor vključuje omejitve, medtem ko se tretji faktor nanaša na zadovoljstvo z obstoječim znanjem. Merjene postavke bi torej lahko reducirali na tri spremenljivke, in sicer na splošno potrebo oz. naklonjenost k učenju, na zadovoljstvo z lastnim znanjem (ki zmanjšuje občutek potrebnosti učenja) in na zaznane ovire za učenje. V našem primeru sta to pomanjkanje časa in zahtevnost učenja, za katerim stoji nenaklonjenost ali strah pred prevelikim naporom in potencialnim neuspehom pri učenju jezika (tabela 4).

Indikativno je, da nobena izmed opazovanih skupin glede na status študenta (dodiplomski študenti, podiplomski študenti in osebe brez študentskega statusa), ravno tako kot nobena izmed treh skupin glede na aktivnost na trgu dela (zaposleni, osebe, ki opravljajo študentsko delo in neaktivni na trgu dela), ne kaže statistično značilnega odstopanja od ostalih glede povprečnih vrednosti odgovorov za kateregakoli izmed treh ugotovljenih faktorjev. Sklenemo lahko torej, da so ugotovljeni povprečni rezultati relativno stabilni ne glede na status študenta ali status zaposlitve.

Tabela 4. Faktorska analiza

	Trditvev	Naklonjenost učenju	Omejitve za učenje	Zadovoljstvo s predznanjem
1	Menim, da je učenje tujega jezika pomemben del visokošolskega izobraževanja.	0,68		
2	Jeziki, ki jih govorim, povsem zadoščajo za vse, kar počnem in bi želel početi v življenju.	-0,44		0,71
3	Za učenje tujih jezikov ne najdem časa.		0,75	
4	Učenje tujih jezikov je izredno zahtevno.		0,78	
5	Od tujih jezikov mi povsem zadošča znanje angleščine.	-0,60		0,46
6	Želel bi znati več tujih jezikov.	0,68		
7	Visokošolski učitelji in sodelavci bi se morali učiti tujih jezikov.	0,70		
8	Študentje podiplomskih programov bi se morali učiti tujih jezikov.	0,80		
9	Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika.	0,64		
10	Pri učenju jezika se je potrebno učiti tudi kulture okolja, v katerem se ta jezik govori.	0,45		

Opomba: Faktorji pojasnjujejo 59,58 % variance.

V tabeli 5 lahko opazimo, da je delež anketirancev, ki se s trditvijo o potrebnosti znanja tujih jezikov pri delu povsem strinjajo, večji pri podiplomskih kot pri dodiplomskih študentih, še večji je pri tistih, ki so študij že zaključili in so brez statusa. Enako velja tudi, v kolikor seštejemo odstotke tistih, ki so na predmetno trditev odgovorili z »večinoma se strinjam«, in tistih, ki so označili »povsem se strinjam«. Največji delež je pri anketirancih brez statusa, sledijo podiplomski in na koncu dodiplomski študentje. V kolikor primerjamo zaposlene prek študentske napotnice in ostale zaposlene, ne opazimo pomembnejših razlik. Skupno se torej nekaj manj kot ena tretjina (31,1 %) delovno aktivnih anketirancev povsem strinja s trditvijo, dobri dve tretjini (68,4 %) se bodisi večinoma ali povsem strinja, le 4,2 % pa se jih sploh ne strinja na navedeno trditvijo. Sklepamo torej lahko, da se na delovnih mestih na področju ekonomije in poslovanja delovno aktivni študenti in diplomanti relativno pogosto srečujejo s potrebo po znanju tujih jezikov. Zaposleni na delovnih mestih, kjer je potrebna visokošolska izobrazba, nekoliko bolj zaznavajo obravnavano potrebo. Pomembnih razlik med zaposlenimi na različnih ravneh v organizacijski hierarhiji nismo zaznali.

Tabela 5. Potreba po znanju tujega jezika pri delu (v %) (N= 226)

Trditev: »Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika pri delu (v okviru zaposlitve ali dela preko študentske napotnice).«	Sploh se ne strinjam	Večinoma se ne strinjam	Ne morem se odločiti	Večinoma se strinjam	Popolnoma se strinjam
Dodiplomski	4,5	17,4	12,9	40,9	24,2
Podiplomski	0,0	22,2	5,6	33,3	38,9
Brez statusa	11,5	11,5	0,0	26,9	50,0
Zaposleni prek študentske napotnice	2,3	15,1	10,5	37,2	34,9
Redno zaposleni	6,1	16,3	4,1	34,7	38,8
DM za VŠ izobrazbo	5,0	10,0	3,3	45,0	36,7
DM brez VŠ izobrazbe	4,6	20,0	12,3	33,8	29,2
Vodstveni položaj	25,0	25,0	25,0	25,0	0,0
Položaj srednjega managementa	0,0	20,0	5,0	40,0	35,0
Operativna/izvedbena raven	5,2	14,6	8,3	39,6	32,3
Skupaj	4,2	17,9	9,4	37,3	31,1

Opomba: Odstotki so prikazani glede na vrstico; * - aktivni na trgu dela s podpisano pogodbo o zaposlitvi (vključno samozaposleni) ne glede na časovno (ne)določenost pogodbe; DM – delovno mesto; VŠ – visokošolska.

V nadaljevanju je s pomočjo korelacijske analize preučevana povezanost soočanja s potrebo po znanju tujega jezika pri delu z odnosom do učenja tujih jezikov. Rezultate korelacijske analize prikazuje tabela 6. Pričakovano zaznavanje potrebe po znanju tujega jezika pri delu najmočneje pozitivno korelira s splošno zaznavo soočanja s potrebo po znanju tujih jezikov. Nekoliko šibkeje, a še vedno statistično značilno na ravni $p < 0,01$, omenjeno soočanje s potrebo pri delu pozitivno korelira tudi z mnenji: 1) da bi se tudi študenti podiplomskih programov morali učiti tujih jezikov, 2) da bi se pri tem vsi morali učiti tudi kulture okolja tujega jezika ter 3) z izraženo željo po znanju več tujih jezikov. Na ravni $p < 0,05$ soočanje s potrebo po znanju tujih jezikov pri delu pozitivno korelira tudi stališče, da je učenje tujega jezika pomemben del visokošolskega izobraževanja, obenem pa na tej ravni statistične značilnosti negativno korelira z mnenjem, da je znanje angleščine povsem zadostno na področju tujih jezikov. Slovenski študenti in diplomanti na področju ekonomije in poslovanja se torej pri delu očitno soočajo tudi z drugimi tujimi jeziki. Tudi pri analizi s tremi faktorji, ki smo jih pridobili na podlagi prej izvedene faktorske analize (tabela 7), vidimo, da soočanje s potrebo po znanju tujega jezika pri delu statistično značilno pozitivno korelira s faktorjem naklonjenosti učenju, ne pa tudi s percepcijami omejitev za učenje in z izraženim zadovoljstvom z lastnim znanjem tujih jezikov.

Tabela 6. Korelacija med odnosom do učenja in soočanja s potrebo po znanju tujega jezika pri delu I

Trditev		Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika pri delu (v okviru zaposlitve ali dela preko študentske napotnice).
1	Menim, da je učenje tujega jezika pomemben del visokošolskega izobraževanja.	0,12*
2	Jeziki, ki jih govorim, povsem zadoščajo za vse, kar počnem in bi želel početi v življenju.	-0,09
3	Za učenje tujih jezikov ne najdem časa.	0,03
4	Učenje tujih jezikov je izredno zahtevno.	-0,09
5	Od tujih jezikov mi povsem zadošča znanje angleščine.	-0,13*
6	Želel bi znati več tujih jezikov.	0,16**
7	Visokošolski učitelji in sodelavci bi se morali učiti tujih jezikov.	0,12
8	Študentje podiplomskih programov bi se morali učiti tujih jezikov.	0,27**
9	Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika.	0,41**
10	Pri učenju jezika se je potrebno učiti tudi kulture okolja, v katerem se ta jezik govori.	0,19**

Opomba: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tabela 7. Korelacija med odnosom do učenja in soočanja s potrebo po znanju tujega jezika pri delu II

Trditev	Potreba po učenju	Omejitve za učenje	Zadovoljstvo s predznanjem
Pogosto se soočam s potrebo po znanju tujega jezika pri delu (v okviru zaposlitve ali dela preko študentske napotnice).	0,29**	0,03	0,03

Opomba: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Na koncu lahko ugotovimo, da generalno gledano preučevana populacija na področju ekonomije in poslovanja meni, da je učenje tujih jezikov ne le dobro, temveč tudi potrebno. Zanimivo je, da pri obravnavanih segmentih populacije ni opaziti večjih razlik, ki bi nasprotovale generalnemu sklepu. Nobena izmed opazovanih skupin glede na status študenta (dodiplomski študenti, podiplomski študenti in osebe brez študentskega statusa), ravno tako kot nobena izmed treh skupin glede na aktivnost na trgu dela (zaposleni, osebe, ki opravljajo študentsko delo, in neaktivni na trgu dela) namreč ne kaže statistično značilnega odstopanja od ostalih pri povprečnih vrednosti odgovorov za katerega izmed treh ugotovljenih faktorjev odnosa do učenja tujega jezika. Sklenemo lahko torej, da so ugotovljeni povprečni rezultati relativno stabilni ne glede na status študenta ali status zaposlitve. Kljub temu podiplomski študenti statistično značilno nekoliko bolj od dodiplomskih menijo, da za učenje tujih jezikov ne najdejo dovolj časa, kar sovпада z njihovo višjo stopnjo vpetosti v trg dela. Istočasno se tisti anketiranci, ki trenutno nimajo statusa študenta, statistično značilno razlikujejo od študentov na dodiplomskem študiju in so nekoliko bolj prepričani, da bi se tujih jezikov morali učiti tudi visokošolski učitelji. Glede na to, da je ta segment preučevane populacije najbolj vpet v trg dela in je svoj študij že zaključil, je to mnenje vsekakor indikativno ter nudi izhodišče za razmislek pristojnih organov, predvsem vodstev izobraževalnih institucij na področju ekonomskih in poslovnih ved. V prid temu sklepu gre tudi rezultat, ki potrjuje, da redno zaposleni nekoliko bolj od trenutno neaktivnih na trgu dela menijo, da bi se visokošolski učitelji morali učiti tujih

jezikov. Ravno tako se zaposleni tudi nekoliko pogosteje soočajo s potrebo po znanju tujega jezika od neaktivnih, kar nakazuje na to, da vpetost na trgu dela vendarle povečuje potrebo po učenju. Vključevanje v trg dela torej po eni strani pripomore k osvetlitvi potrebe, istočasno pa prek manj časa za učenje deluje zaviralno na samo možnost učenja. Posledično je toliko bolj pomembno uvrščati vsebine v tujih jezikih v prvih stopnjah študija ekonomskih in poslovnih ved, ko imajo študentje načeloma več časa za učenje. Pri tem je še posebej pomembno poudariti, da v študijske programe ne gre uvrščati le angleščine kot tujega jezika, saj trenutne potrebe izražajo predvsem tisti, ki niso mnjenja, da na področju tujih jezikov znanje angleščine povsem zadošča.

5 Zaključek

Rezultati te študije, ki je bila izvedena na vzorcu 283 študentov in diplomantov poslovnih in ekonomskih ved, kažejo, da se proučevana populacija pogosto sooča s potrebo po znanju tujega jezika. Delovno aktivni, med njimi še posebej zaposleni na delovnih mestih, kjer je potrebna visokošolska izobrazba, bolj zaznavajo to potrebo. Ravno tako zaznavanje potrebe po znanju tujega jezika narašča s stopnjo študija, pri čemer le znanje angleščine ne zadošča vsem potrebam.

Te ugotovitve lahko pomagajo načrtovalcem izobraževalnih programov na področju ekonomskih in poslovnih ved, in sicer predvsem pri anticipaciji odnosa do učenja in posledični prilagoditvi motivacijskih dejavnikov različnim skupinam na tem strokovnem področju. Obenem so rezultati študije uporabni kot izhodiščna oz. primerjalna točka za prihodnje raziskave odnosa do tujih jezikov na področju ekonomskih in poslovnih ved, kar bo omogočilo ocenjevanje trendov v Sloveniji pri izbrani populaciji. Ravno tako lahko izsledki služijo tudi za primerjavo odnosa do učenja tujih jezikov pri populaciji v tej študiji in pri vrstnikih na drugih strokovnih področjih.

Rezultati študije ponujajo uvid trenutno stanje v segmentu slovenske družbe, ki deluje na področju ekonomije in poslovanja, poudarja pomen učenja tujih jezikov na tem strokovnem področju in postavlja izhodišče za modifikacijo vloge jezikov v poslovnih in ekonomskih študijskih programih.

Z ozirom na raziskovalni potencial, ki ga imajo omenjene longitudinalne in komparativne študije, priporočamo nadaljnje raziskave med študentsko populacijo skozi daljše časovno obdobje, v različnih okoljih in na različnih strokovnih področjih.

Reference

1. Altbach, Philip G. in Knight, Jane (2007). The Internationalization of higher education: Motivations and realities. *Journal of Studies in International Education*, 11(3-4), str. 290–305.
2. Akkuyunlu, Arzu, Kovačič, Helena, Svetlik, Ivan in Pavlin, Samo (ur.) (2009). *Development of competencies in the world of work and education: report on the qualitative analysis of higher education institutions and employers in five countries*. HEGESCO: University of Ljubljana, Faculty of Social Sciences.
3. Čepon, Slavica (2006). English language globalism = Globalnost engleskog jezika. V: Jagoda Granić (ur.), *Jezik i mediji* (str. 155–164). Zagreb, Split: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku.
4. Hutchinson, Tom in Waters, Alan (1987). *English for Specific Purposes: A Learning- Centred Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
5. Ivašković, Igor (2021a). Položaj slovanskih jezikov na slovenskem poslovno-ekonomskem področju. *Slavistična revija: časopis za jezikoslovje in literarne vede*, 69(3), str. 355–372.
6. Ivašković, Igor (2021b). *Hrvaški jezik za poslovne in ekonomske vede: analiza potreb in predlogi za pripravo izobraževalnega programa: analiza potreb in predlogi za pripravo izobraževalnega programa*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
7. Jarc, Mojca in Zorko, Vida (2013). Razvoj potrebe po učenju tujih strokovnih jezikov in vloga učitelja pri oblikovanju tujejezikovno kompetentnega diplomanta. *Teorija in praksa*, 50(2), str. 412–442.
8. Jurković, Violeta (2003). Needs analysis in ESP. V: Diana Stolac, Nada Ivanetić in Boris Pritchard (ur.), *Psiholingvistika i kognitivna znanost u hrvatskoj primijenjenoj lingvistici: zbornik radova: sa savjetovanja održanog 18. i 19. svibnja 2001. u Opatiji* (str. 345–357). Zagreb, Rijeka: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku.
9. Kilar, Vita (2008). Der geschäftsbrief: ein versuch der analyse auf der basis der sprechakttheorie und der konversationsmaximen. V: Vahidin Preljević in Vedad Smailagić (ur.), *Transformationsräume: Aspekte des Wandels in deutscher Sprache, Literatur und Kultur* (str. 52–65). Sarajevo: Bosansko filološko društvo.
10. Kohont, Andrej (2011). *Vloge in kompetence menedžerjev človeških virov v kontekstu internacionalizacije*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Igor Ivašković je diplomiral na področju ekonomije, prava, zgodovine, južnoslovanskih jezikov in književnosti ter pedagogike in andragogike, doktoriral je iz prava, poslovnih ved in politologije ter je trenutno zaposlen na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani.

Bibliografija na strani: https://bib.cobiss.net/bibliographies/si/webBiblio/bib201_20220210_114214_34866.html

Abstract:

Attitude Towards Foreign Languages among Students of Business and Economics

Research Question (RQ): What is the attitude of students and graduates of business and economics towards learning foreign languages? Are there differences between employed and unemployed and between undergraduate and postgraduate students?

Purpose: The purpose of this paper is to help planners of educational programs in the field of economics and business by analysing the attitude of students and graduates in this professional field towards learning foreign languages.

Method: Descriptive method was used in the theoretical part, data were collected using the online tool Ika, and then processed with the SPSS program, using descriptive statistical analysis, which allowed showing the distribution of respondents. Finally, factor and correlation analyses were used in order to test the relations between variables.

Results: The results obtained on a sample of 283 respondents show that the studied population often faces the need for knowledge of foreign languages. Employees, especially those in jobs where higher education is needed, are more aware of this need. Likewise, the perception of the need for foreign language skills increases with the level of study, and knowledge of English alone does not meet all the needs.

Organization: The study presents the attitude towards foreign languages by segments; it divides the population into undergraduate and postgraduate students and graduates without status, then examines the relationship according to activity in the labour market (divides the population into inactive, employed through student services and regularly or self-employed).

Society: The results of the study offer an insight into the current situation in the segment of Slovenian society which operates in the field of economics and business; emphasizes the importance of learning foreign languages in this professional field and sets the starting point for modifying the role of languages in business and economic study programs.

Originality: One of the first comprehensive studies on the attitude of Slovenian students of economics and business towards learning foreign languages in the last decade.

Limitations / further research: Further research is recommended among the student population over a longer period of time, in different environments and in different professional fields.

Keywords: foreign languages, economics, business, Slovenia, higher education.

Copyright (c) Igor0 IVAŠKOVIĆ



Creative Commons License

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