

VPLIV UPORABE MOBILNIH APLIKACIJ V ORGANIZACIJSKIH PROCESIH NA ZAPOSLENE

TINA RADOVANOVIC¹, ANJA ŽNIDARŠIČ² & VESNA NOVAK²

¹e-pošta: radovanovic1994@gmail.com

²Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj, Slovenija, e-mail: anja.znidarsic@um.si, vesna.novak@um.si.

Povzetek Trg dela in delovno okolje se nenehno spreminja zaradi številnih napredkov tehnologije, ki so značilni za digitalno dobo. Eden izmed teh napredkov je prodor uporabe pametnih telefonov in mobilnih aplikacij na delovnih mestih. Izvajanje delovnih nalog je vedno bolj podprto z različnimi mobilnimi aplikacijami, kar doprinese k neomejeni in vsakodnevni uporabi pametnih telefonov ter aplikacij. Zaradi številnih pozitivnih lastnosti uporabe mobilnih aplikacij v organizacijskih procesih se omenjeni digitalni trend hitro širi. Zanimalo nas je, kako razširjen je omenjeni trend v slovenskih podjetjih, kakšen vpliv ima vsakodnevna uporaba mobilnih aplikacij na zaposlene in kakšno mnenje glede uporabe mobilnih aplikacij v delovnih procesih prevladuje med zaposlenimi v Sloveniji. Raziskava je pokazala, da je digitalni trend v porastu tudi v Sloveniji. Med zaposlenimi prevladuje pozitiven vidik glede uporabe mobilnih aplikacij na delovnih mestih, saj delovne procese olajšajo, vendar kljub temu menijo, da za samo izvedbo delovnih nalog niso ključne.

Ključne besede:

digitalna doba, mobilna aplikacija, mobilna tehnologija, informacijsko-komunikacijska tehnologija, IKT.

THE INFLUENCE OF MOBILE APPLICATIONS USAGE IN ORGANISATIONAL PROCESSES ON EMPLOYEES

TINA RADOVANOVIČ¹, ANJA ŽNIDARŠIČ² & VESNA NOVAK²

¹e-pošta: radovanovic1994@gmail.com

²Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj, Slovenija, e-mail: anja.znidarsic@um.si, vesna.novak@um.si.

Abstract Labor market and work space are constantly changing under the influence of progress in technology, which is a characteristic of the digital age. With progression came the usage of smart phones and mobile applications in the workplace. Task performance is increasingly supported by a range of mobile applications, which means unlimited everyday usage of smart phones and applications. Due to numerous positive properties of the use of mobile, this digital trend is rapidly spreading. We wanted to provide a better insight into how widespread the trend in Slovenian companies is, investigate the impact of mobile applications on employees and what their opinion is about the use of mobile applications in the workplace. Research showed that the digital trend in Slovenia is on the rise. Since mobile applications facilitate work tasks, opinions on the use of mobile applications in the workplace were positive; nevertheless, the respondents believe they are not a necessity.

Keywords:

digital age, mobile application, mobile technology, information and communication technology, ICT.

1 Uvod

Digitalna doba je zaznamovana s tehnološkimi napredki in spremembami, ki vplivajo na naše doživljanje vsakdana. Eden izmed teh napredkov se odraža v mobilni tehnologiji in sicer z nastankom pametnih telefonov ter mobilnih aplikacij, ki so marsikatero življenjske procese olajšale. Napredna tehnologija vpliva na poklicno življenje, socialno življenje, zasebno življenje, ekonomijo, družbo, način komuniciranja itd. Pod vplivi se preoblikuje tudi trg dela. Eurofound (2020a) predpostavlja, da bo tehnologija prinesla potrebo po novih delovnih mestih, zahtevo po višje izobraženem kadru in manjše število rutinskih del. S pojavom vsakodnevne uporabe tehnologije so se pojavili tudi vplivi na stres, zdravje, povečanje kognitivnih zahtev delavcev, višja hitrost dela, povečanje delovnega časa, višje število motenj med delom, zameglitev mej med zasebnim in poklicnim življenjem ipd. (Eurofound, 2020b). Tehnologija ima velik vpliv tudi na posameznike same.

S prihodom novih pametnih telefonov, ki imajo vedno več funkcij, je mobilna tehnologija na hitrem porastu. Danes so nepogrešljivo orodje za izvajanje delovnih nalog na delovnem mestu. Delež zaposlenih v Sloveniji, ki uporabljajo prenosno napravo z dostopom do interneta, se je po podatkih OECD (2020) občutno povečal. Pametni telefon ima namreč veliko uporabnih funkcij, kot so dostop do interneta, fotografiranje, pošiljanje sporočil, klicanje, mnoge uporabne aplikacije, ki omogočajo hitro komunikacijo, navigacijo, spletno plačevanje, zabavo in še več. Nekatere aplikacije so v nastajanju ravno v namen lajšanja delovnega procesa.

Napredek in vključenost tehnologije v naša življenja prinese številne prednosti, a nekoliko manj znane so nam posledice, ki jih prinaša vsakodnevna uporaba tehnologije. Ker je tehnologija z vsakim dnem vedno bolj vključena tudi v poklicno življenje, nas je v raziskovalnem delu zanimalo, kako to vpliva na zaposlene. Predvsem nas je zanimalo kako razširjen je mobilni trend v delovnem okolju v Sloveniji. Najprej bomo predstavili digitalno dobo in naravo dela, kakšne spremembe je prinesla tehnologija in kakšen vpliv ima digitalizacija na trg dela. Več si bomo pogledali tudi o mobilni tehnologiji in mobilnih aplikacijah. V nadaljevanju bomo predstavili namen in potek raziskave ter najpomembnejše rezultate raziskave, o katerih bomo na koncu tudi razpravljali.

2 Digitalna doba in narava dela

Novakova (2020) opredeli digitalno dobo kot obdobje zaznamovano s povečano uporabo digitalnih tehnologij na različnih področjih človeške dejavnosti. Uporaba je povečana tudi v delovnih okoljih in na delovnih mestih, kar posledično spreminja trg dela. Spremembe so predvsem opazne pri zahtevanih znanjih kadrov, sposobnosti kadrov, strukturi dela in oblikovanje dela. Tehnologija je vplivala na hitro menjavanje poklicev, podjetij ali oblike zaposlitve, zaradi česar se je spremenil tudi pogled in ravnanje delodajalcev do zaposlenih (Novak, 2017). V svojem bistvu se je v digitalni dobi spremenila tudi sama narava dela, saj delodajalci ne zaposlujejo več na tradicionalen način, vendar se v procesu zaposlovanja poslužujejo interneta, socialnih omrežij ali aplikacij, kar omogoča dostop do delovne sile locirane kjerkoli na svetu (Schwab, 2016). S tem dosegamo porast nestandardnih oblik zaposlovanja, kot so samozaposlitev, začasna zaposlitev in zaposlitev za krajši čas (Novak, 2020). Digitalizacija namreč prinaša neomejen dostop do delovne sile, kar omogoča boljši položaj delodajalcem. Posledično se poslabša položaj delojemalcev, ki so pripravljene sprejeti drugačne, nestandardne pogoje zaposlitve v zameno za priložnost zaposlitve pri delodajalcu (Schwab, 2016). Glavno seme digitalizacije na trgu dela je razblinjanje fizičnih mej in s tem delo na daljavo. Informacijsko-komunikacijska tehnologija (v nadaljevanju: IKT) predstavlja podporni temelj opravljanja delovnih nalog od doma oziroma lokacije izven prostorov delodajalca. IKT pomeni uporabo pametnih telefonov, tabličnih, prenosnih, namiznih računalnikov in je tako glavna značilnost dela na daljavo. Delo na daljavo, podprto z IKT je definirano kot uporaba IKT v namen opravljanja delovnih nalog izven službenih prostorov (Eurofound in ILO, 2017). S pomočjo European Commission (2019) bomo našli glavne spremembe, ki jih prinašata tehnologija in digitalna doba na področju zaposlitve in dela. To so:

- sprememba narave dela,
- preoblikovanje delovnih mest,
- nastanek novih delovnih mest,
- izginjanje delovnih mest (poudarek je na rutinskih delih),
- višja zahteva po nekognitivnih znanjih (organizacija, timsko delo, komunikacija itd.),
- višja zahteva po tehnoloških znanjih,

- povečanje najemanja zunanjih delavcev, agencij, organizacij ipd.,
- porast kratkotrajnih, projektnih del,
- povečanje atipičnih oblik dela.

3 Mobilna tehnologija in zaposleni

Z razvojem pametnega telefona (angl. smartphone) in njegovim napredkom smo ustvarili napravo, ki lahko nadomesti računalnik. Ena izmed glavnih funkcionalnosti pametnih telefonov so mobilne aplikacije. Število le-teh hitro raste, njihova uporabnost pa se širi. Glede na to, da je glavna značilnost pametnih telefonov njihova uporaba od koderkoli, so posledično tudi mobilne aplikacije dostopne od koderkoli in kadarkoli. Z njimi lahko brskamo po spletu, urejamo in kreiramo dokumente, podpisujemo dokumente, kontaktiramo prijatelje, dostopamo do socialnih omrežij, pišemo e-pošto in še. Leta 2000 so se mobilne aplikacije povezale z internetom in leto 2008 je prelomno za mobilno tehnologijo, saj je prodaja pametnih telefonov izjemno narasla. Tako se že skoraj vsak lahko priključi na internet od koderkoli. Vedno boljše povezave in napredek mobilne tehnologije v prihodnosti, bo doprinesel še večji porast mobilnih aplikacij in s tem tudi uporaba mobilnih aplikacij v delovnem okolju (Islam in Mazumder, 2010). Mobilna tehnologija je tako ena izmed pomembnejših IKT, ki podpirajo delo na daljavo.

Različne raziskave navajajo številne pozitivne, kot tudi negativne učinke uporabe IKT na delovnem mestu. Najprej bomo predstavili pozitivne učinke. Eurofound (2016) navaja, da IKT v delovnem okolju omogoča večjo fleksibilnost in možnosti koordiniranja poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih, saj imajo možnost boljše organizacije osebnih obveznosti. Delo na daljavo prihrani delavcu čas pri transportu do delovnega mesta. Poviša se zadovoljstvo in zmanjšuje stres zaradi preobremenjenosti. Med negativne učinke IKT Eurofound (2016) navaja zameglitev med zasebnim in delovnim časom, saj se lahko poveča delo v prostem času. Povečajo se tudi zahteve delodajalcev, motnje med delom in osebnim življenjem. Posledica tega so višje kognitivne zahteve. Skupek vsega tega je negativen vpliv na zdravje zaposlenega. Povečanje uporabe tehnologije lahko poveča glavobole, bolečine v očeh, stres, tesnoba itd. Delo se opravlja tudi v času bolniškega dopusta, saj to IKT omogoča. Zaposleni so veliko bolj dostopni in tako se meje med zasebnim in poklicnim življenjem meglijo.

Zaposleni so neprestano dosegljivi, poveča se število delovnih ur, čas za počitek je krajši, tudi kakovost dela lahko pade. Eurofound (2020b) navaja, da IKT vpliva na spremembo procesa dela, delovno organizacijo, hitrost dela, sam delovni čas, število motenj med delom, kognitivnih zahtev posameznika ipd., kar pripelje do višjega stresa in izčrpanosti zaposlenih.

4 Raziskava

4.1 Namen in potek raziskave

Namen raziskave je bil ugotoviti kako razširjena in redna je uporaba mobilnih aplikacij v organizacijskih procesih v slovenskih podjetjih, kakšen vpliv ima uporaba mobilnih aplikacij na delovnem mestu na zaposlene, kako se zaposleni ob tem počutijo in kakšno je mnenje glede uporabe mobilnih aplikacij v delovnih procesih.

Raziskavo smo izvedli s pomočjo anonimnega spletnega anketiranja. Anketiranje je potekalo spomladi 2020, v obdobju epidemije COVID-19, ko je večina ljudi opravljala delo od doma. Epidemija je številna podjetja primorala k širši in rednejši uporabi tehnologije v namen nadaljnjega izvajanja organizacijskih in delovnih procesov. Posledično so bili zaposleni v povečanem stiku s tehnologijo v primerjavi z razmerami pred epidemijo. Anketirali smo izključno ljudi v rednem delovnem razmerju. Spletni vprašalnik je vseboval devet vprašanj, na katera je ustrezno odgovorilo 136 anketirancev. Odgovore smo analizirali s statističnim orodjem SPSS. V sledečem poglavju bomo predstavili najpomembnejše rezultate raziskave. Celotna raziskava je opisana in interpretirana v magistrskem delu (Radovanovič, 2020).

4.2 Rezultati

Anketirance smo vprašali ali je podjetje, v katerem so zaposleni, v svoje delovne procese vpeljala uporabo mobilnih aplikacij. Iz Tabele 1 lahko vidimo, da je na vprašanje 69 % anketirancev odgovorilo z »Da« in 31 % z odgovorom »Ne«. Pri sledečem vprašanju smo anketirance vprašali ali menijo, da bi morale podjetje v katerem so zaposleni, uvesti uporabo mobilnih aplikacij v vse delovne procese. 42 % anketirancev je odgovorilo z »Da« in 58 % z »Ne«. In zadnje pomembnejše

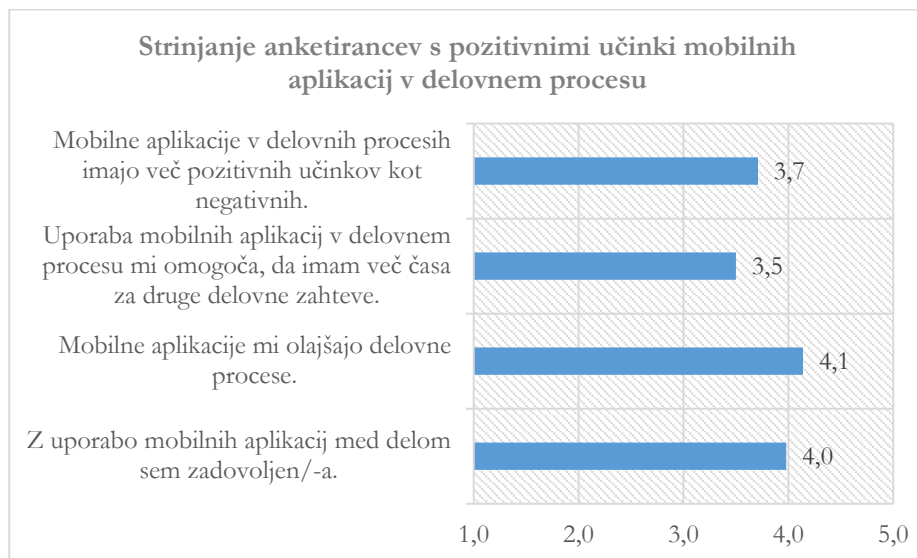
vprašanje se nanaša na to, ali anketiranci v svojem delovnem procesu uporabljajo mobilne aplikacije. Na vprašanje je 67 % anketirancev odgovorilo pritrdilno in 33 % z »Ne«.

Tabela 1: Deleži odgovorov anketirancev na tri različna anketna vprašanja

Vprašanje	DA	NE
Ali je podjetje, v katerem ste zaposleni v svoje delovne procese vpeljalo uporabo mobilnih aplikacij?	69 %	31 %
Ali menite, da bi moralo podjetje v katerem ste zaposleni, uvesti uporabo mobilnih aplikacij v vse delovne procese?	42 %	58 %
Ali v svojem delovnem procesu uporabljate mobilne aplikacije?	67 %	33 %

vir: Radovanovič (2020).

Na 5-stopenjski lestvici so anketiranci ocenjevali trditve o uporabi mobilnih aplikacij v delovnem procesu. Ocena 1 je pomenila »sploh se ne strinjam«, ocena 2 »se ne strinjam«, ocena 3 »niti se ne strinjam niti se strinjam«, ocena 4 »se strinjam« in ocena 5 »povsem se strinjam«. Trditve so ocenjevali anketiranci, ki v svojem delovnem procesu uporabljajo mobilne aplikacije. Takih anketirancev je bilo 67 %. Strinjanje anketirancev s trditvami je razvidno iz Slike 1.

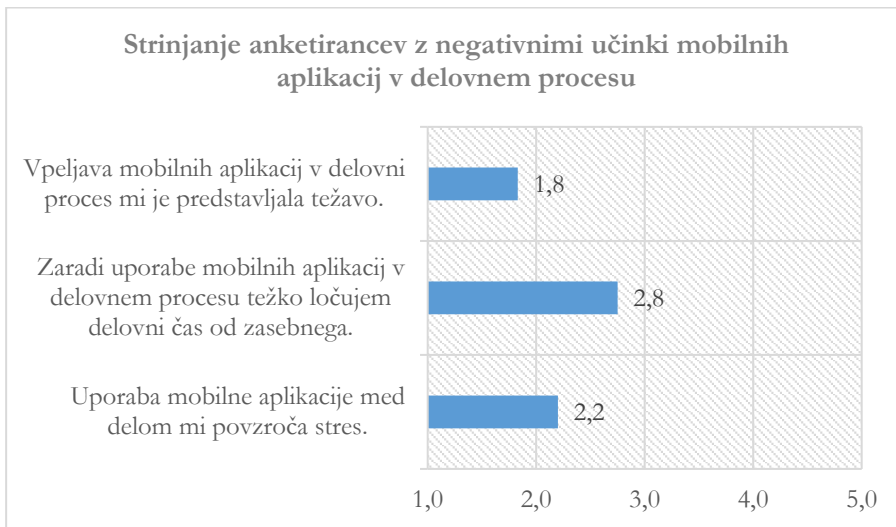


Slika 1: Strinjanje anketirancev s pozitivnimi učinki mobilnih aplikacij v delovnem procesu.

vir: Radovanovič (2020)

Iz Slike 1 lahko razberemo, da so se anketiranci najbolj strinjali s trditvijo, da mobilne aplikacije olajšajo delovne procese ($\bar{x} = 4,1$). Druga trditev se je nanašala na zadovoljstvo z uporabo mobilnih aplikacij med delom ($\bar{x} = 4,0$). Sledili sta še trditev o pozitivnih učinkih mobilnih aplikacij v delovnih procesih ($\bar{x} = 3,7$) in trditev o vplivu mobilnih aplikacij na povečanje časa za druge delovne zahteve ($\bar{x} = 3,5$).

Slika 2 predstavlja strinjanje anketirancev s trditvami o negativnih učinkih mobilnih aplikacij v delovnem procesu. Najmanj so se strinjali s trditvijo, da je vpeljava mobilnih aplikacij v delovni proces predstavljala težavo stres ($\bar{x} = 1,8$). Sledila je trditev, da uporaba mobilnih aplikacij med delom povzroča stres ($\bar{x} = 2,2$). Nevtralni so bili pri trditvi, da zaradi uporabe mobilnih aplikacij v delovnem procesu težko ločujejo delovni čas od zasebnega stres ($\bar{x} = 2,8$).



Slika 2: Strinjanje anketirancev z negativnimi učinki mobilnih aplikacij v delovnem procesu.

vir: Radovanovič (2020).

5 Razprava

Mobilne aplikacije in mobilna tehnologija so v porastu. S tem se povečuje tudi njihova uporaba na delovnih mestih, saj številne procese in delovne naloge olajšajo, pohitrijo in poenostavijo. Vsaka novost prinese tudi svoje določene posledice. Natančnejše posledice vsakodnevnega stika s tehnologijo lahko dandanes zgolj predvidevamo, saj smo šele dobro vstopili v digitalno dobo. Kljub temu so nekateri vplivi že poznani. Če se osredotočimo zgolj na mobilno tehnologijo v povezavi z delovnimi mesti in zaposlenimi, lahko omenimo vplive na zdravje, stres, povečanje kognitivnih zahtev, preobrazbo trga dela, preobrazbo narave dela, razblinjanje mej med zasebnim in poklicnim življenjem, spremembe v oblikah zaposlitve, višje število atipičnih zaposlitev, hitrejšo opravljanje dela, hitrejšo komunikacijo, dostopnost, boljše organiziranost dela, opravljanje dela na daljavo in še. Trenutno veliko število posledic ne moremo označiti kot pozitivne ali negativne, saj za to potrebujemo čas in dodatne raziskave. V našem prispevku smo se predvsem osredotočili na razširjenost mobilnega trenda v slovenskih podjetjih in kakšen je pogled na uporabo mobilnih aplikacij na delovnih mestih s strani zaposlenih.

Z našo raziskavo smo prišli do sledečih ključnih ugotovitev. Večina zaposlenih se v namen dela poslužuje uporabe mobilnih aplikacij, kar prikazuje 67 % delež odgovorov na omenjeno vprašanje, poleg tega večina meni, da podjetja ne rabijo uvesti uporabe mobilnih aplikacij v vse svoje delovne procese, kar prikazuje 58 % delež odgovorov na omenjeno vprašanje. Iz 69 % deleža odgovorov je razvidno, da slovenska podjetja sledijo digitalnemu trendu in posledično uvajajo uporabo mobilnih aplikacij v organizacijske procese. Raziskali smo tudi mnenja in občutenja anketirancev glede uporabe mobilnih aplikacij v delovnem procesu. Ugotovili smo, da prevladuje pozitiven pogled na mobilne aplikacije v delovnih procesih. Anketiranci so trditve, ki so se nanašale na negativne učinke mobilnih aplikacij v delovnih procesih, ocenili z nižjo oceno strinjanja. Kar pomeni, da ne vidijo uporabe mobilnih aplikacij med delom kot stresne, vpeljava mobilnih aplikacij ravno tako ni povzročala težav in da le-te ne vplivajo na težje ločevanje delovnega časa od zasebnega. Dodatno so anketiranci trditve, ki se nanašajo na pozitivne učinke uporabe mobilnih aplikacij v delovnih procesih, ocenjevali z visoko oceno strinjanja. Anketiranci menijo, da mobilne aplikacije olajšajo delovne procese, da so zadovoljni z njihovo uporabo med delom, imajo pozitivne učinke v delovnih procesih in omogočajo več časa za druge delovne zahteve.

V splošnem lahko zaključimo, da v Sloveniji prevladuje pozitiven pogled na uporabo mobilnih aplikacij v delovnih procesih. Kot omenjeno, smo se v digitalni dobi komaj znašli in mobilni tehnološki trend je novejši pojav. Zavedamo se, da je raziskava zgolj ocenitev trenutnega stanja in trenutnih, kratkoročnih vplivov mobilne tehnologije. Pomembni koraki na tem področju bi bilo opravljanje dodatnih, obširnejših raziskav skozi več let. Zavedati se moramo, da se tehnologija zelo hitro razvija in napreduje. Vedno bolj je vključena tudi v naših delovnih okoljih. Ob morebitnih posledicah bi bilo najbolje le-te hitro zaznati in jih poskušati odpraviti. Zato se moramo zavedati mogočih različnih izidov, ki jih prihodnost prinaša in se na njih pripraviti in ustrezno reagirati. Menimo, da bi bilo potrebno tovrstno raziskavo v prihodnosti ponoviti še v večjem številu podjetij in anketirancev. Tako bomo dosegli še jasnejšo sliko o stanju v Sloveniji. Zanimivo bi jo bilo opraviti po pandemiji COVID-19, ko bi zaposleni resnično izkusili delo od doma v vsej svoji celoti. S tem bi lahko računali na bolj natančno mnenje zaposlenih o uporabi mobilne tehnologije na delovnih mestih.

6 Zaključek

V prispevku smo predstavili digitalno dobo, naravo dela, mobilno tehnologijo in vpliv na zaposlene. Raziskali smo, kako razširjena je mobilna tehnologija in uporaba mobilnih aplikacij v Sloveniji in kakšno je mnenje zaposlenih o uporabi mobilnih aplikacij na delovnem mestu. Ugotovili smo, da se uporaba mobilnih aplikacij v delovnem okolju širi, saj so že vključene v organizacijske in delovne procese. Pogled na uporabo mobilnih aplikacij v delovnih procesih je s strani zaposlenih v povprečju zelo pozitiven. Kot največji potencialni problem lahko identificiramo zameglitev mej med zasebnim in poklicnim življenjem. To prinaša mobilna tehnologija, saj omogoča dostopnost posameznika od koderkoli ter kadarkoli. V splošnem lahko zaključimo, da so zaposleni zadovoljni z uporabo mobilnih aplikacij v delovnih procesih.

Omeniti moramo, da je digitalna doba in mobilna tehnologija novejši pojav. Šele v zadnjih nekaj letih je uporaba pametnih telefonov in mobilnih aplikacij v namen opravljanja delovnih nalog eksponentno narastla. Mobilne aplikacije zaposlenim delovne naloge in procese olajšajo. Vsakodnevno bodo zaradi svojih pozitivnih vplivov bolj vključene v organizacijske in delovne procese. Ker bodo vplivi in posledice očitnejše šele skozi čas ter z ekstenzivno uporabo, bi bilo potrebno tovrstno raziskavo ponoviti v širšem spektru. Danes so izraženi zgolj kratkotrajni vplivi tehnologije, širše potencialne vplive pa lahko v današnjem času zgolj predvidimo.

Zavedamo se, da bo tehnologija vsak dan bolj vpeta v podjetja in med ljudmi. Ne smemo pa pozabiti, da so osnovni gradnik vsakega podjetja zaposleni. Zato je pomembno, da skrbimo za dobrobit le-teh.

Literatura

- Eurofound in the International Labour Office [ILO]. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Publication Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- Eurofound. (2016). Sixth European Working Conditions Survey – Overview report. Publication Office of the European Union, Luxembourg.

- Eurofound. (2020a). Game-changing technologies: Transforming production and employment in Europe. Publications office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound. (2020b). Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age. New forms of employment series. Publication Office of the European Union, Luxembourg.
- European Commission. (2019). The changing nature of work and skills in the digital age. Publications office of the European Union, Luxembourg.
- Islam, R. in Mazumder, T. (2010). Mobile application and its global impact. Researchgate.net. Pridobljeno na https://www.researchgate.net/publication/308022297_Mobile_application_and_its_global_impact.
- Islam, R. in Mazumder, T. (2010). Mobile application and its global impact. Researchgate.net. Pridobljeno na https://www.researchgate.net/publication/308022297_Mobile_application_and_its_global_impact.
- Novak, V. (2017). Izzivi zaposlovanja v novem tisočletju. V Bernik, M. (ur.), Kadrovski management v sodobni organizaciji (str. 107 – 124). Maribor: Univerzitetna založba Univerze v Mariboru. doi:10.18690/978-961-286-102-5.
- Novak, V. (2020). Narava dela in zaposlovanje v digitalni dobi. V I. Podbregar (ur.), Zaposleni v digitalni dobi (str. 27 – 51). Maribor: Univerzitetna založba Univerze v Mariboru. doi:10.18690/978-961-286-326-5.
- Organisation For Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2020). ICT Access and Usage by Businesses. OECD.Stat. Pridobljeno na https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=ICT_BUS
- Radovanovič, T. (2020). Vpliv uporabe mobilnih aplikacij v organizacijskih procesih na zaposlene. (Magistrsko delo). Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
- Schwab, K. (2016). Četrta industrijska revolucija. World Economic Forum: Geneva.