

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VIŠKE POSLOVNE ŠOLE
**UPORABA INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE
MED ZAPOSLENIMI V PODJETJU RAM 2**

Ljubljana, 04. julij 2018

ANA KOPAČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Ana Kopač, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o., pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem dr. Luko Tomatom.

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 29.05.2018

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA.....	1
1.1 POMEN IKT ZA SLOVENIJO.....	2
1.2 VRSTE IKT.....	2
1.2.1. Telefonsko omrežje	2
1.2.2. Mobilna tehnologija.....	3
1.2.3. Internet, intranet in ektranet	3
2 E-VEŠČINE	4
3 PREDSTAVITEV PODJETJA.....	5
4 UPORABLJENA METODOLOGIJA	6
5 ANALIZA REZULTATOV	7
SKLEP	24
LITERATURA IN VIRI	25
PRILOGA	2

KAZALO TABEL

Tabela 1: Izobrazbena struktura zaposlenih v Ram 2 d.o.o.	6
Tabela 2: Starostna in izobrazbena porazdelitev anketirancev.....	7
Tabela 3: Uporaba naštetih računalnika, pametnega mobilnega telefona, tabličnega računalnika.....	8
Tabela 4: Pogostost uporabe navedenih naprav: računalnik, pametni mobilni telefon, tablični računalnik	8
Tabela 5: Veščine v povezavi z uporabo računalnika	10
Tabela 6: Veščine povezane z uporabo programske opreme	11
Tabela 7: Uporaba interneta	13
Tabela 8: Pogostost uporabe interneta.....	13
Tabela 9: Varnostne težave pri uporabi interneta	14
Tabela 10: Podatki, posredovani preko interneta	15
Tabela 11: Dostop do spletnih strani javnih ustanov v zadnjih 12 mesecih.....	16
Tabela 12: Finančne aktivnosti izvedene preko interneta v zadnjih 12 mesecih.....	17
Tabela 13: Nakupi v spletni trgovini	18
Tabela 14: Težave pri spletnem nakupovanju	18
Tabela 15: Uporaba elektronskih identifikacijskih sredstev	20
Tabela 16: Namen uporabe elektronskih identifikacijskih sredstev	20

Tabela 17: Uporaba pametnih mobilnih telefonov.....	22
Tabela 18: Namen uporabe pametnega mobilnega telefona	22

KAZALO SLIK

Slika 1: Prenos informacij med analognim in digitalnim signalom	3
Slika 2: Struktura dejavnosti podjetja Ram 2 d.o.o.....	5
Slika 3: Porazdelitev anketiranih zaposlenih po spolu.....	7
Slika 4: Pogostost uporabe računalnika, pametnega telefona ali tablice.....	9
Slika 5: Veščine povezane z uporabo računalnika	10
Slika 6: Veščine povezane z uporabo programske opreme.....	12
Slika 7: Pogostost uporabe interneta	13
Slika 8: Podatki posredovani preko interneta.....	15
Slika 9: Finančne aktivnosti izvedene preko interneta v zadnjih 12 mesecih.....	17
Slika 10: Težave pri spletnem nakupovanju	19
Slika 11: Uporaba elektronskih identifikacijskih sredstev	21
Slika 12: Namen uporabe pametnih mobilnih telefonov.....	23

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
------------------------------------	---

SEZNAM KRATIC

ang. - angleško

IKT – informacijsko komunikacijska tehnologija

SURS – Statistični urad Republike Slovenije

POTS - plain old telephone service

IT – informacijska tehnologija PSTN - public switched telephone network

RJ – registered jack

TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internetworking Protocol)

RS – Republika Slovenija

UVOD

Živimo v času, ko se informacijsko komunikacijska tehnologija (v nadaljevanju IKT) vedno bolj vpleta v vsakodnevna opravila tako posameznika kot podjetja. Poslovanja podjetja brez IKT si ne moremo več zamisliti, s tem pa narašča tudi potreba po digitalni pismenosti in samostojni uporabi naprav zaposlenih.

Uporaba IKT nam omogoča obdelavo, shranjevanje in prenos podatkov, s čimer razdalja v poslovnem svetu ne predstavlja več težave pri izmenjavi informacij in podatkov. Da prednosti uporabe IKT v čim večji meri izkoristimo, pa je potrebna digitalna pismenost. Za zaposlenega lahko rečemo, da je digitalno pismen, če zna ustvarjati, pridobivati in izmenjevati podatke ter informacije preko IKT (Trček, 2001, str. 68).

Namen zaključne strokovne naloge je primerjati poznavanje in uporabe IKT med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. s poznavanjem in uporabe IKT med aktivnim prebivalstvom v Sloveniji.

Za podjetje, ki posluje s podjetji po vsem svetu je digitalna pismenost zaposlenih pomemben dejavnik. Cilj zaključne strokovne naloge je ugotoviti, v kolikšni meri so zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o. večji uporabe IKT.

Pri pisanju zaključne strokovne naloge za pisanje teoretičnega dela uporabim deskriptivno metodo. Pri empiričnem delu uporabim metodo anketiranja. Anketa je sestavljena na podlagi podatkov, ki so dostopni na Statističnem uradu Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS), kar omogoča primerjavo pridobljenih podatkov z obstoječimi. Podatki za namen strokovne zaključne naloge so pridobljeni tako iz primarnih kot sekundarnih virov.

Prvi del naloge predstavlja teoretični del, kjer predstavim IKT, njene prednosti in slabosti, ter e-veščine, ki se nanašajo na njeno uporabo. Drugi del zaključne strokovne naloge je empirični del, kjer predstavim podjetje Ram 2 d.o.o., v katerem pri zaposlenih z anketo preverim uporabo IKT ter skušam izmeriti njihove e-veščine. V nadaljevanju predstavim rezultate ankete in jih primerjam s podatki, ki so na voljo za delavno aktivne prebivalce v Sloveniji.

1 INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA

Hitri napredek IKT močno vpliva na delovanje podjetij. Lahko bi rekli, da podjetja brez IKT ne morejo več konkurirati v poslovnem svetu. Tako se tudi od zaposlenih zahtevajo določena znanja in sposobnosti na področju IKT. Sodobna družba nam narekuje vse širšo uporabo IKT tako v zasebnem kot poslovnem svetu in računalniška pismenost je zato v moderni družbi nuja.

Informacijska tehnologija je kombinacija strojne in programske opreme ter drugih storitev, ki omogoča zbiranje, obdelavo, shranjevanje distribucijo in izmenjavo podatkov. Nekatera

podjetja IT obravnavajo kot pomemben vir, ki ga je potrebno učinkovito uporabljati, nenehoma obnavljati in varovati (Gradišar, Jaklič & Turk, 2012, str. 62).

Izraz IKT se nanaša na prenos in uporabo vseh vrst informacij. IKT je nosilec mnogih sprememb v 21. stoletju, saj brez le-teh ne bi bilo življenja, kakršnega poznamo danes. IKT omogoča, da razdalje niso več ovira za izmenjavo informacij in podatkov (Čelebić & Rendulić, 2012, str. 1). Kljub temu, se je globalna rast trga storitev informacijske tehnologije v zadnjih letih upočasnila. Upočasnitev rasti se povezuje s segmentom infrastrukture. Kupci se v primerjavi s porabo sredstev za IT infrastrukturo vedno več odločajo za računalništvo v oblaku (SPIRIT Slovenija, javna agencija, 2017). IKT vključuje sredstva, ki so namenjena ravnanju z informacijami in omogočajo komunikacijo. Drugače povedano IKT zajema informacijske tehnologije, elektronske medije, telefonijo, vse različice obdelave in prenosa avdio in video signalov ter vse funkcije nadzora in spremljanja, ki temeljijo na tehnologiji omrežja (Čelebić & Rendulić, 2012, str. 19).

1.1 Pomen IKT za Slovenijo

Ko gre za obravnavo uporabe IKT, študije pogosto govorijo o uporabi tehnologij informacijske družbe (ang. Information Society Technologies). IKT ima močan vpliv na razvoj družbe, temelječe na znanju, in ima neposreden učinek na gospodarsko rast v državi. Uporaba IKT v različnih gospodarskih dejavnostih povečuje produktivnost, kar pa posredno vpliva na rast in produktivnost celotnega gospodarstva (Stare & Bučar, 2005, str. 44).

Pomen IKT za posamezno državo se kaže v razširjenosti uporabe s strani podjetij in posameznikov. Merimo jo lahko z različnimi kazalci razvoja informacijske družbe. Ker pri razvoju tehnologij v sodobni družbi prihaja do zelo hitrega napredka, je zelo težko vzpostaviti standardne kazalnike, s katerimi bi lahko dlje časa merili uporabo IKT (Stare & Bučar, 2005, str. 49).

1.2 Vrste IKT

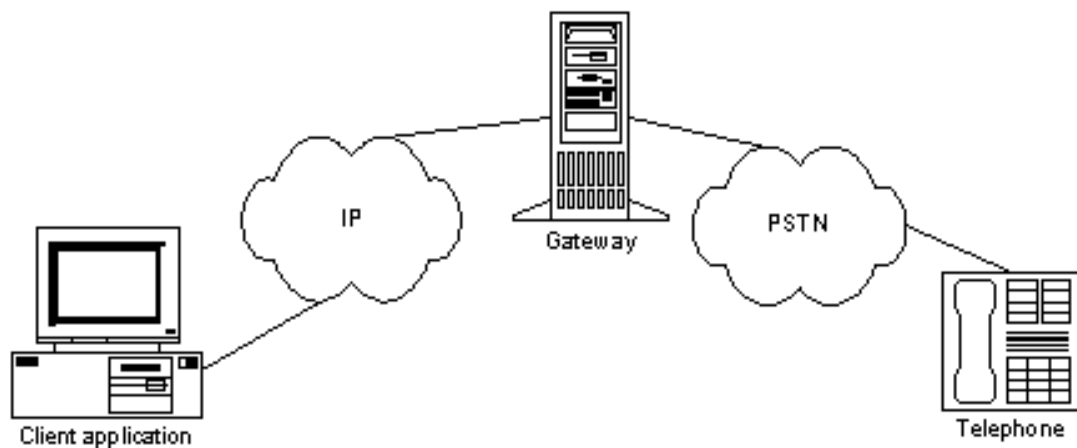
V tem poglavju predstavim telefonsko omrežje, mobilno tehnologijo ter internet, intranet in ekstranet.

1.2.1. Telefonsko omrežje

Javno telefonsko omrežje (ang. public switched telephone network, PSTN) je sopomenka za stare telefonske storitve (ang. plain old telephone service, POTS). To je standardni zvočni telefonski sistem, ki ga najdemo po vsem svetu in ga lahko uporabljamo z asinhronim modemom in z njim oddajamo podatke po raznih računalnikih na raznih lokacijah. Običajni PSTN uporablja bakreni parični kabel, ki ga uporablja večina omrežij, in priključke RJ–11, ki so podobni priključkom RJ–45, ki so uporabljeni na računalniških omrežnih kabljih, le da imajo imajo RJ–11 štiri električne kontakte namesto običajnih osem. PSTN vodi do centralnega omrežja v telefonski centrali, ki lahko klic preusmeri na katerikoli telefon po

svetu. Da lahko podatke iz računalnika pošljamo po tej poti, je potrebno digitalni zapis spremeniti v analognega, da ga lahko telefonsko omrežje prenese. Pretvorba se opravi v napravi imenovani modulator/demodulator, ki je znana kot modem. Modem je naprava, ki omogoča računalnikom komunicirati prek telefonske linije. Modem prevzame digitalni signal iz računalnika ga pretvori v analognega in ga pošlje skozi PSTN. Na drugi strani PSTN modem opravi obratno pretvorbo in zaključi prenos podatkov na drugi računalnik. Povezavo od telefona do računalnika prikazuje slika 1. Telefonsko omrežje je bilo ustvarjeno za zvočne prenose in ne podatkovne. Iz tega razloga so ti pretoki zelo počasni in dosegajo največje hitrosti do 56 kb/s. Kvaliteta prenosov je tudi zelo odvisna od lokacije in kakovosti kabla. Ko modemi zaznajo napako, začnejo počasneje delovati in omejijo prenose, kar je razlog, zakaj se hitrosti prenosov modemov tako spreminjajo (Modemi, 2018).

Slika 1: Prenos informacij med analognim in digitalnim signalom



Vir: Michalack (brez datuma).

1.2.2. Mobilna tehnologija

Mobilne tehnologije so prenosljive tehnologije, ki uporabnikom med uporabo omogočajo mobilnost. V grobem jih delimo na mobilna oziroma brezžična omrežja, mobilne naprave in mobilne storitve. Na razvoj mobilnih storitev vplivajo trije glavni dejavniki – razvoj novih omrežij in omrežnih tehnologij, razvoj novih mobilnih naprav ter zahteve trga oziroma uporabnikov (Hribar, 2007, str. 285-323).

1.2.3. Internet, intranet in ekstranet

Internet je največje svetovno omrežje in temelji na uporabi TCP/IP (ang. Transmission Control Protocol/Internetworking Protocol), kar je okrajšava imen dveh osrednjih protokolov. Omrežje je nastalo ob koncu šestdesetih let prejšnjega stoletja, ko je bilo postavljeno v vojaške namene. V koncu 90. let prejšnjega stoletja se je začela tudi komercializacija interneta. Internet med sabo povezuje množico manjših omrežij, ki ne temeljijo nujno na tehnologiji TCP/IP (Trček, 2001, str. 68).

Zaradi teh povezav so meje med lokalnim in globalnim omrežjem bolj kot ne zabrisane. Od tod pojav terminologije intranet, ki predstavlja lokalna omrežja, ki ne temeljijo nujno na TCP/IP, in tako omogočajo zaposlenim znotraj nekega podjetja, da lahko dostopajo do podatkov in informacij, ki so last podjetja, ter ekstranet, ki je povezava intranetov več podjetij (Trček, 2001, str. 68). Intranet tako omogoča zaposlenim znotraj nekega podjetja, da lahko dostopajo do podatkov in informacij, ki so last podjetja. Dostop do intraneta je torej omejen na neko populacijo, ki ji je dostop dovoljen, internet pa je dostopen širši javnosti. Ekstranet je pravzaprav nadgradnja intraneta. Predstavlja skupek med sabo povezanih intranetov. To je uporabno v primeru, ko se več podjetij odloči, da se zaradi lažjega poslovanja povežejo. Pri tem morajo biti podjetja pozorna, katere podatke bodo delile z zunanjim podjetjem, saj bi sicer lahko prišlo do zlorabe osebnih in zaupnih podatkov podjetja in zaposlenih (Intranet in ekstranet, 2018).

2 E-VEŠČINE

E-veščine so znanja in spretnosti, ki jih imamo in jih znamo uporabiti v povezavi z IKT. E-veščine delimo v štiri skupine, ki se merijo s številom aktivnosti, ki jih posamezniki znajo izvesti (Zupan, 2016, str. 16).

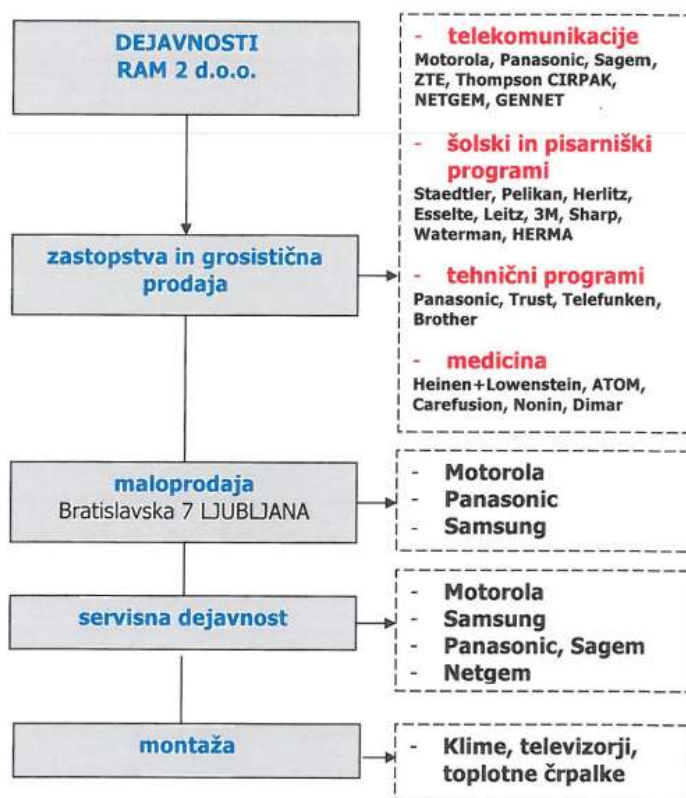
V prvo skupino spadajo informacijske e-veščine: iskanje informacij o izdelkih ali storitvah prek interneta, iskanje informacij o zdravju prek interneta, pridobivanje informacij na spletnih straneh javnih ustanov, kopiranje ali premikanje datotek ali map, uporaba prostora za shrambo na internetu. Druga skupina so komunikacijske e-veščine: pošiljanje ali prejemanje e-pošte, sodelovanje v spletnih družabnih omrežjih, telefoniranje ali video telefoniranje prek interneta, nalaganje lastnih fotografij, video posnetkov ali besedil na spletni strani. Tretja skupina predstavlja e-veščine za reševanje problemov: prenašanje datotek ali map med računalniki in drugimi napravami, nameščanje programske opreme ali aplikacij, spreminjanje nastavitev programske opreme, nakupi prek spleta v zadnjih 12 mesecih, prodajanje prek spletnih strani, udeležba na spletnem tečaju, uporaba spletnega gradiva za izobraževanje, uporaba storitev e-bančništva. Četrta skupina so e-veščine za uporabo programske opreme: uporaba programske opreme za urejanje besedil, uporaba programske opreme za delo s preglednicami, uporaba naprednih funkcij programske opreme za delo s preglednicami, uporaba programske opreme za urejanje slik, video ali avdio datotek, izdelava predstavitev ali dokumentov z vključitvijo besedila, slike tabele ali grafikona, programiranje ali pisanje računalniškega programa (Zupan, 2016, str. 18).

Stopnja obvladovanja e-veščin posameznika je odvisna od tega, koliko obvlada veščine v vseh štirih skupinah e-veščin. Če posameznik zelo dobro obvlada e-veščine v vseh skupinah, se smatra, da e-veščine obvladuje zelo dobro. Osnovne e-veščine obvladuje uporabnik, ki obvlada osnove v vseh štirih skupinah e-veščin. Če posameznik v eni ali največ treh skupinah e-veščin ne obvlada niti ene veščine se smatra, da e-veščine obvladuje pomanjkljivo. Posameznik, ki v zadnjih treh mesecih ni uporabljal interneta, ali ne obvlada nobene veščine v vseh skupinah e-veščin, nima e-veščin (Zupan, 2016, str. 16).

3 PREDSTAVITEV PODJETJA

Ram 2 d.o.o., ki je del poslovne skupine Ram, je trgovsko podjetje, ustanovljeno 14.5.1993. Podjetje se ukvarja s prodajo pisarniškega materiala, medicinskih pripomočkov in elektronskih naprav ter s servisiranjem elektronskih naprav. Lastnik podjetja je Ram Holding d.o.o.. Podjetje ima svoje prostore na Bratislavski 7 v Ljubljani. Na sedežu podjetja je tako poslovno skladišče, kot tudi transportna in servisna dejavnost, ter maloprodajni center (Ram 2 d.o.o., 2017). Dejavnost podjetja Ram 2 d.o.o. je prikazana na sliki 2.

Slika 2: Struktura dejavnosti podjetja Ram 2 d.o.o.



Vir: Ram 2 d.o.o. (2017).

Na dan 31.12.2016 je družba zaposlovala 71 zaposlenih. V podjetju Ram 2 d.o.o. je 23,9 % zaposlenih mlajših od 30 let, 42,3 % zaposlenih je starih med 30 in 40 let in 33,8 % je starejših od 40 let. Tabela 1 prikazuje izobrazbeno strukturo v Ram 2 d.o.o. na dan 31.12.2016 (Ram 2 d.o.o., 2017). Stopnja izobrazbe je merjena v skladu z Zakonom o slovenskem ogrodju kvalifikacij (ZSOK), Ur. l. RS, št. 104/15. Zakon določa Slovensko ogrodje kvalifikacij, ki predstavlja enotni sistem kvalifikacij v Republiki Sloveniji (MIZS, brez datuma).

Tabela 1: Izobrazbena struktura zaposlenih v Ram 2 d.o.o.

Stopnja	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
%	0 %	0 %	2,82 %	14,08 %	64,79 %	14,08 %	4.23 %	0 %
Število zaposlenih	0	0	2	10	46	10	3	0

Vir: Ram 2 d.o.o. (2017).

4 UPORABLJENA METODOLOGIJA

Preden predstavim podatke o uporabi IKT, ki so na voljo za slovensko delavno aktivno prebivalstvo, ter podatke pridobljene z anketo, navajam še nekaj definicij, ki jasno definirajo pomen nekaterih izrazov, uporabljenih v predstavitvi rezultatov.

Redni uporabniki računalnika so posamezniki, ki so v zadnjih treh mesecih pred anketiranjem uporabljali računalnik. Pri tem ni pomembno v kakšne namene (Zupan, 2017, str. 3).

Redni uporabniki interneta so posamezniki, ki so v zadnjih treh mesecih pred anketiranjem uporabljali internet. Pri tem ni pomembno v kakšne namene (Zupan, 2017, str. 3).

Uporabniki spletnih strani javnih ustanov so posamezniki, ki so v zadnjih 12 mesecih pred anketiranjem uporabljali spletne strani javnih ustanov za zasebne namene. Pri tem se ne upošteva komunikacija z ustanovami preko e-pošte (Zupan, 2017, str. 3).

E-kupci so posamezniki, ki so za zasebne namene kupovali izdelke ali storitve prek interneta. Nakup zgolj s komunikacijo po e-pošti se ne upošteva kot nakup prek interneta (Zupan, 2017, str. 3).

Namen zaključne strokovne naloge je primerjati poznavanje in uporabe IKT med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. s poznavanjem in uporabe IKT med aktivnim prebivalstvom v Sloveniji.

V ta namen je bila uporabljena anketa zaprtega tipa vprašanj. S tem načinom zbiranja podatkov rezultate lahko primerjam s podatki, ki so na SURS dostopni za slovensko delavno aktivno prebivalstvo.

Anketni vprašalnik sem v tiskani obliki razdelila 70 zaposlenim v podjetju Ram 2 d.o.o. Zaposleni so anketo prejeli 16.2.2018. Do 1.3. 2018 sem prejela 48 veljavnih izpolnjenih vprašalnikov, kar je 68 % vseh razdeljenih vprašalnikov. Na podlagi pridobljenih odgovorov sem pripravila preglednico z rezultati ankete. V preglednico sem dodala podatke pridobljene s strani SURS-a.

Anketni vprašalnik, ki sem ga razdelila med zaposlene, je priložen v prilogi 1. V nadaljevanju so rezultati pridobljeni z anketo primerjani s podatki za aktivno prebivalstvo Republike Slovenije. Vsi podatki v primerjavi, ki se nanašajo na delovno aktivno prebivalstvo Slovenije, so pridobljeni s strani SURS-a. Glede na to, da se podatki SURS-a nanašajo na delovno aktivno prebivalstvo, v tej primerjavi populacije ne razdeljujem posebej po spolu, starosti in izobrazbi. Ti podatki bodo uporabljeni za namen prihodnje raziskave. Če ni drugače navedeno, se podatki nanašajo na leto 2017.

5 ANALIZA REZULTATOV

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati ankete. Najprej je predstavljeno vprašanje, sledi tabelarni pregled odgovorov in grafikon, nato pa je podana kratka analiza rezultatov.

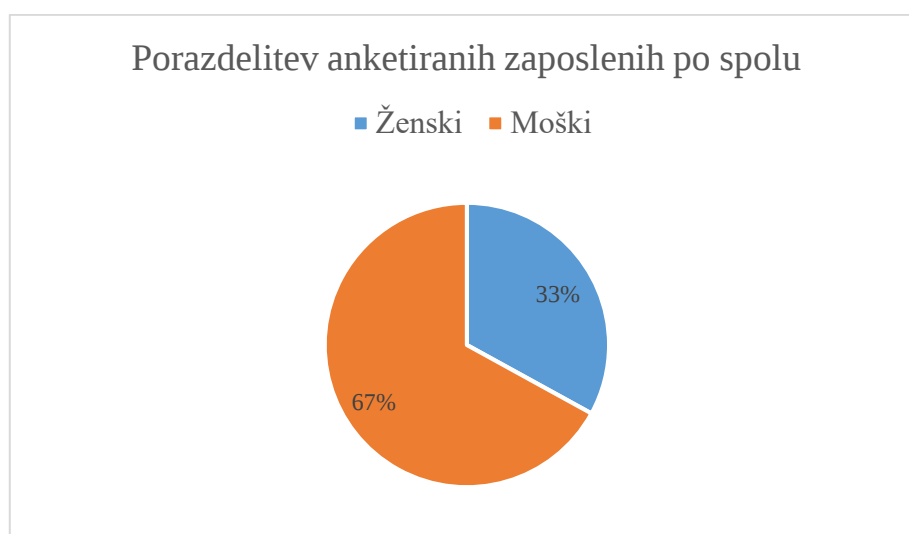
Pri 1. vprašanju so anketiranci opredelili svoj spol, starostno skupino ter izobrazbeno skupino. Tabela 2 prikazuje starostne in izobrazbene skupine, ter njihovo porazdelitev med anketiranci.

Tabela 2: Starostna in izobrazbena porazdelitev anketirancev

Starost:	16-25	4 %
	25-55	79 %
	55 in več	17 %
Izobrazba:	Vsaj osnovnošolska	2 %
	Vsaj srednješolska	17 %
	Vsaj višješolska	81 %

Vir: lastno delo.

Slika 3: Porazdelitev anketiranih zaposlenih po spolu



Vir: lastno delo.

Slika 3 prikazuje porazdelitev anketiranih zaposlenih po spolu. Iz slike je razvidno, da je približno ena tretjina anketiranih zaposlenih moškega spola. Podatek o porazdelitvi anketiranih zaposlenih po spolu, izobrazbi in starosti v nadaljevanju nimajo vloge, saj se primerjava nanaša na celotni vzorec, ne glede na spol, starost ali izobrazbo. 2. vprašanje: Ali uporabljate katero od naštetih naprav: računalnik, pametni mobilni telefon, tablični računalnik?

Tabela 3: Uporaba naštetih naprav: računalnika, pametnega mobilnega telefona, tabličnega računalnika

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Da	100 %	94 %
Ne	0 %	6 %

Prirejeno po SURS (2017).

Drugo vprašanje ankete se nanaša na uporabo naprav IKT. Vsi anketiranci so na to vprašanje odgovorili pritrdilno. Po raziskavi SURS-a v Sloveniji omenjene naprave uporablja 94 % delovno aktivnega prebivalstva. Pri tem vprašanju je rezultat za podjetje Ram 2 d.o.o. pričakovan, saj samo za eno delovno mesto v podjetju po sistematizaciji dela ni predvidena uporaba vsaj ene naprave IKT.

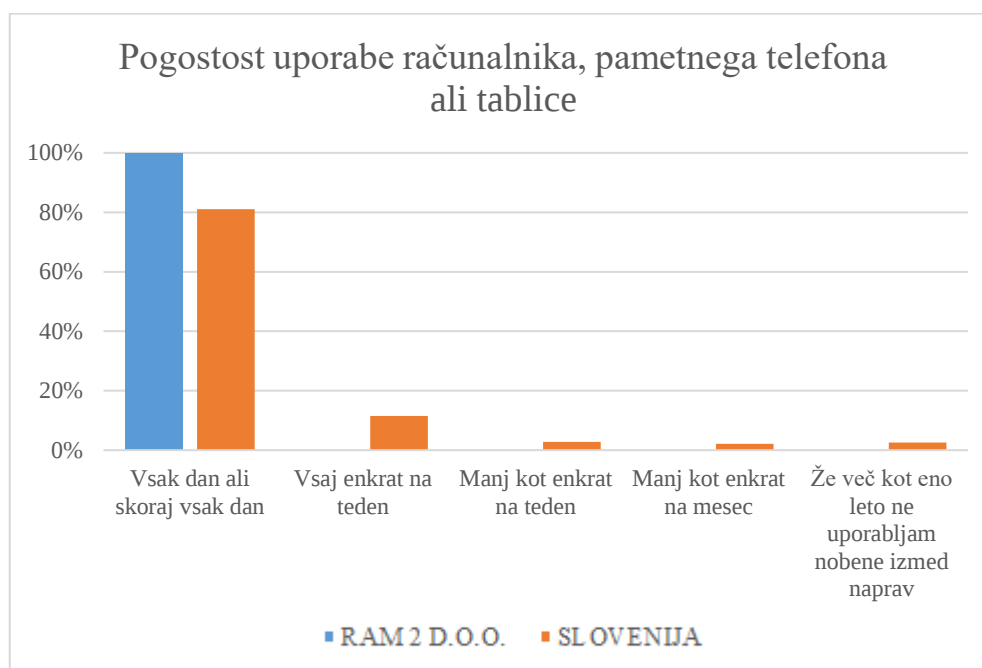
3. vprašanje: Kako pogosto uporabljate vsaj eno od zgoraj navedenih naprav?

Tabela 4: Pogostost uporabe navedenih naprav: računalnik, pametni mobilni telefon, tablični računalnik

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Vsak dan ali skoraj vsak dan	100 %	81 %
Vsaj enkrat na teden	0 %	11 %
Manj kot enkrat na teden	0 %	3 %
Manj kot enkrat na mesec	0 %	2 %
Že več kot eno leto ne uporabljam nobene izmed naprav	0 %	3 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 4: Pogostost uporabe računalnika, pametnega telefona ali tablice



Prirejeno po SURS (2017).

Poleg tega, da vsi anketirani uporabljajo zgoraj navedene naprave IKT, jih uporabljajo vsak dan ali skoraj vsak dan. Za vse anketirane zaposlene torej lahko rečemo, da so redni uporabniki naprav IKT. Slika 4 prikazuje, kako pogosto naprave IKT uporablja delavno aktivno prebivalstvo Slovenije v primerjavi z zaposlenimi podjetja Ram 2 d.o.o.. Iz slike 4 je razvidno, da vsak dan ali skoraj vsak dan naprave IKT uporablja 81 % delavno aktivnih Slovencev. 11 % delavno aktivnih Slovencev naprave IKT uporablja vsaj enkrat na teden, 3 % manj kot enkrat na teden, 2 % manj kot enkrat na mesec, 3 % pa naprav IKT niso uporabljali že več kot leto dni. Pri tem je rezultat za podjetje Ram 2 d.o.o. zaradi sistematizacije delovnih mest zopet pričakovan.

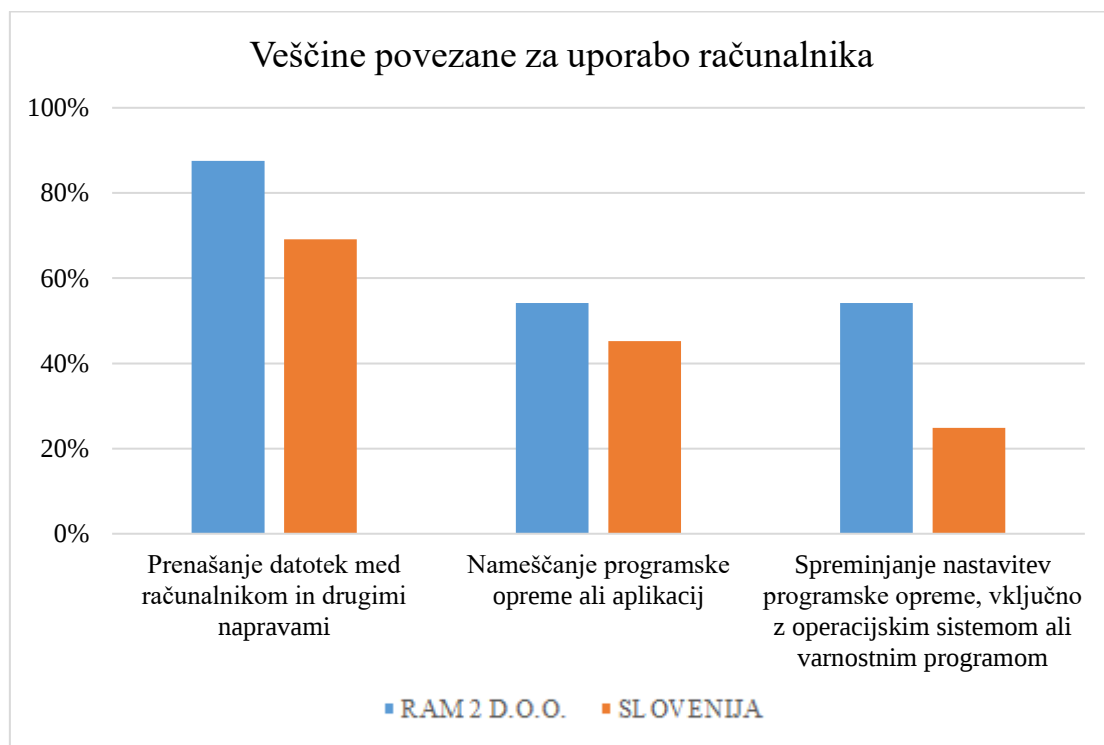
4. vprašanje: Označite, katere veščine po vašem mnenju obvladate v povezavi z uporabo računalnika.

Tabela 5: Veščine v povezavi z uporabo računalnika

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Prenašanje datotek med računalnikom in drugimi napravami	88 %	69 %
Nameščanje programske opreme ali aplikacij	54 %	45 %
Spreminjanje nastavitev programske opreme, vključno z operacijskim sistemom ali varnostnim programom	54 %	25 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 5: Veščine povezane z uporabo računalnika



Prirejeno po SURS (2017).

88 % vprašanih meni, da znajo prenašati datoteke med računalnikom in drugimi napravami. 54 % vprašanih meni, da znajo nameščati programsko opremo ali aplikacije. Prav tako 54 % vprašanih meni, da znajo spreminjati nastavitve programske opreme, vključno z operacijskim sistemom ali varnostnim programom.

Od vseh vprašanih delavno aktivnih prebivalcev Republike Slovenije (RS), ki uporabljajo naprave IKT, jih 69 % meni, da znajo prenašati datoteke med računalnikom in drugimi

napravami. 45 % teh oseb meni, da znajo nameščati programsko opremo in aplikacije. Le 25 % vprašanih delavno aktivnih Slovencev, ki uporabljajo računalnik, pa meni, da znajo spreminjati nastavitve programske opreme, vključno z operacijskim sistemom ali varnostnim programom.

Podatki, razvidni iz slike 5 kažejo, da zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o. po njihovem mnenju v večji meri obvladajo veščine v povezavi z uporabo računalnika kot slovensko aktivno prebivalstvo.

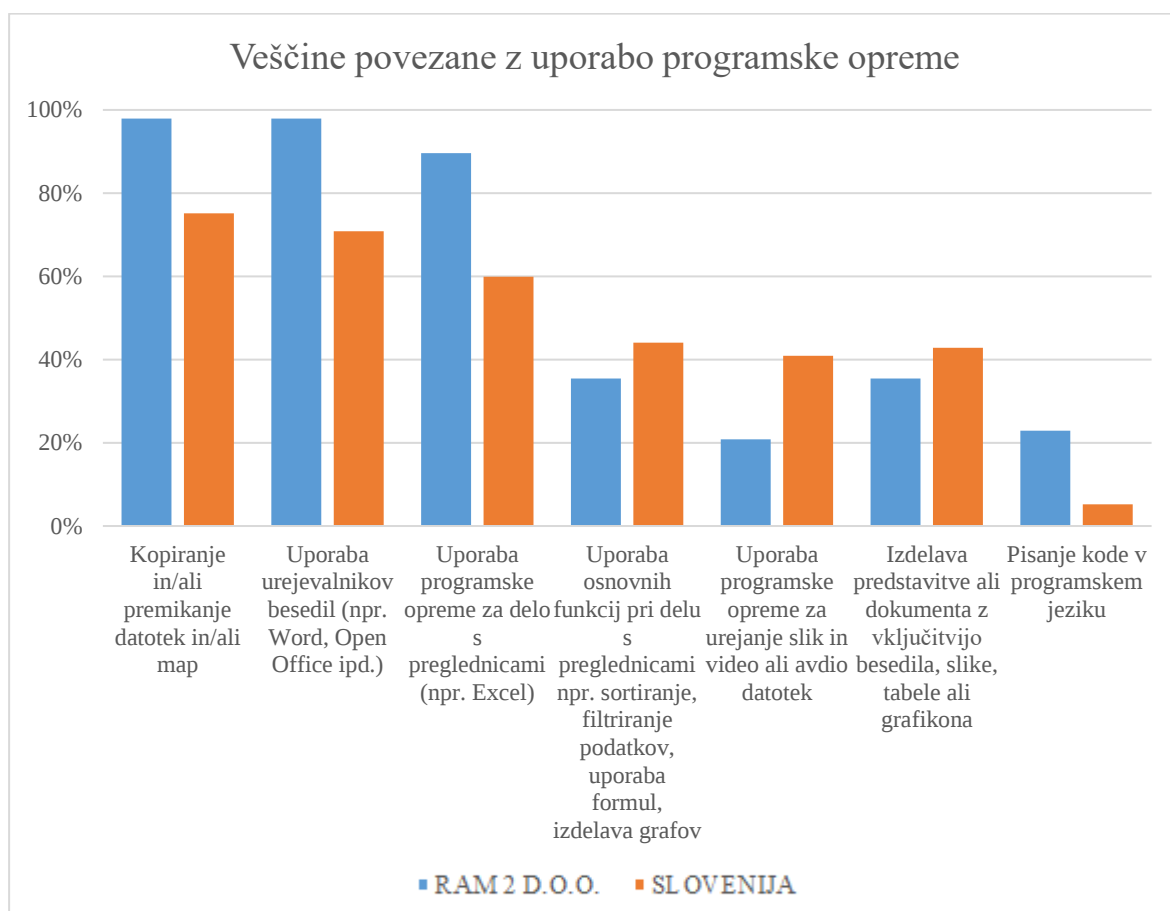
5. vprašanje: Označite katere veščine v povezavi z uporabo programske opreme po vašem mnenju obvladate.

Tabela 6: Veščine povezane z uporabo programske opreme

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Kopiranje in/ali premikanje datotek in/ali map	98 %	75 %
Uporaba urejevalnikov besedil (npr. Word, Open Office ipd.)	98 %	71 %
Uporaba programske opreme za delo s preglednicami (npr. Excel)	90 %	60 %
Uporaba osnovnih funkcij pri delu s preglednicami npr. sortiranje, filtriranje podatkov, uporaba formul, izdelava grafov	35 %	44 %
Uporaba programske opreme za urejanje slik in video ali avdio datotek	21 %	41 %
Izdelava predstavitve ali dokumenta z vključitvijo besedila, slike, tabele ali grafikona	35 %	43 %
Pisanje kode v programskem jeziku	23 %	5 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 6: Veščine povezane z uporabo programske opreme



Prirejeno po SURS (2017).

Poleg veščin povezanih z uporabo računalnika so anketirani samoocenjevali tudi veščine povezane z uporabo programske opreme. Po lastnem mnenju 98 % anketiranih zaposlenih zna kopirati in/ali premikati datoteke in/ali mape, kar je 23 odstotnih točk več od delavno aktivnih prebivalcev Slovenije. Urejevalnike besedil kot na primer MS Word, Open Office zna uporabljati 98 % anketiranih zaposlenih. Med delavno aktivnim prebivalstvom Slovenije ima to znanje po lastni oceni 71 % vprašanih. 90 % anketiranih zaposlenih v podjetju smatra, da se znajdejo v programski opremi za delo s preglednicami, kot na primer MS Excel. Med slovenskim aktivnim prebivalstvom to zase smatra 60 % vprašanih. Za naprednejše poznavalce za delo s preglednicami se smatra 35 % vprašanih zaposlenih v Ram 2 d.o.o. in 44 % vprašanih delovno aktivnih državljanov. Iz rezultatov anket je razvidno, da dobra tretjina tako zaposlenih v Ram 2 d.o.o., kot slovenskih delavno aktivni prebivalcev po samooceni zna izdelati predstavitev ali dokumente, ki vključujejo besedilo, slike, tabele ali grafikone. 23 % vprašanih zaposlenih meni, da znajo pisati kodo v programskem jeziku. Med delavno aktivnimi državljani je teh 5 %. Glede na to, da podjetje med drugim nudi servis IKT naprav, gre razliko v tem primeru pripisati sami dejavnosti podjetja.

Iz slike 6 je razvidno, da zaposleni v Ram 2 d.o.o. znajo uporabljati osnovno programsko opremo. Ko gre za naprednejše delo v programih, kot je urejanje slik, uporaba funkcij nad podatki in izdelava predstavitev, pa zaostajajo za slovenskim delavno aktivnim prebivalstvom.

6. vprašanje: Ali uporabljate internet?

Tabela 7: Uporaba interneta

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Da	100 %	95 %
Ne	0 %	5 %

Prirejeno po SURS (2017).

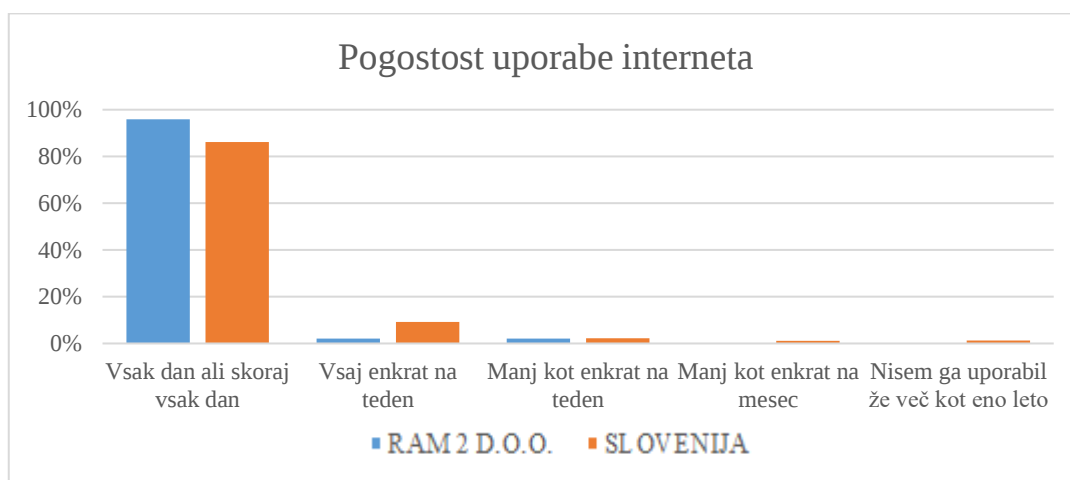
7. vprašanje: Kako pogosto uporabljate internet?

Tabela 8: Pogostost uporabe interneta

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Vsak dan ali skoraj vsak dan	96 %	86 %
Vsaj enkrat na teden	2 %	9 %
Manj kot enkrat na teden	2 %	2 %
Manj kot enkrat na mesec	0 %	1 %
Nisem ga uporabil že več kot eno leto	0 %	1 %

Prirejeno po SURS (2017)

Slika 7: Pogostost uporabe interneta



Prirejeno po SURS (2017).

Eno pomembnejših področij uporabe IKT je uporaba interneta. Vsi anketirani zaposleni uporabljajo internet več kot enkrat na mesece. Za vse torej lahko trdimo, da so redni uporabniki interneta. Podatki za slovensko delovno aktivno prebivalstvo se v tem primeru bistveno ne razlikujejo. Kot je razvidno iz slike 7 je v Sloveniji med delavno aktivnimi prebivalci 2 % takih, ki niso redni uporabniki interneta.

8. vprašanje: Označite varnostne težave, s katerimi ste se srečali pri uporabi interneta v zadnjih 12 mesecih.

Tabela 9: Varnostne težave pri uporabi interneta

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Okužba z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov in/ali časa	8 %	8 %
Zloraba osebnih podatkov ali druge zlorabe zasebnosti	0 %	1 %
Finančna izguba zaradi prejetja prirejenega e-sporočila ali preusmeritve na lažne spletne strani	0 %	1 %
Goljufija pri plačilu s kreditno ali debetno kartico	0 %	0 %
Varnostnih težav pri uporabi interneta ni bilo	92 %	0 %

Prirejeno po SURS (2017).

Uporabniki interneta so opredelili težave, s katerimi so se srečali pri uporabi interneta. Zadnji dostopni podatki za slovensko delavno aktivno prebivalstvo se nanašajo na leto 2016. Tako v podjetju kot med delavno aktivnimi državljani se je 8 % vprašanih srečalo z okužbo z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov in ali uporabnikovega časa. To je najpogostejša varnostna težava, s katero so se uporabniki srečali. Ne več kot en odstotek uporabnikov se je srečalo še z drugimi varnostnimi težavami.

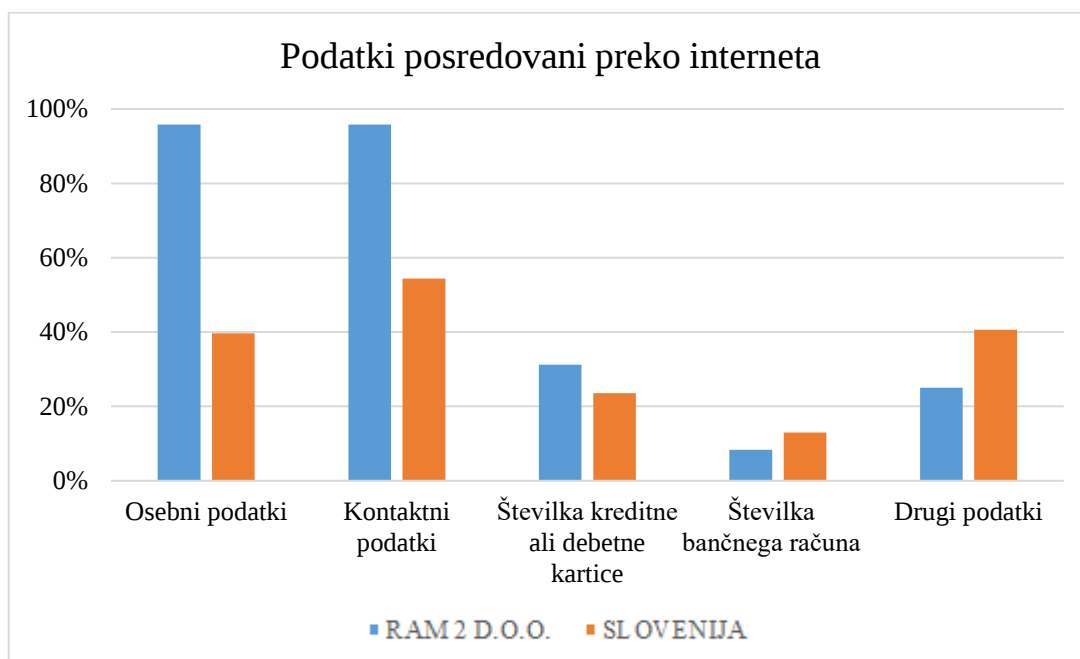
9. vprašanje: Katere podatke ste preko interneta posredovali tretjim osebam (fizična ali pravna oseba) v zadnjih 12 mesecih?

Tabela 10: Podatki, posredovani preko interneta

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Osebni podatki	96 %	40 %
Kontaktne podatke	96 %	54 %
Številka kreditne ali debetne kartice	31 %	24 %
Številka bančnega računa	8 %	13 %
Drugi podatki	25 %	41 %

Prirjeno po SURS (2017).

Slika 8: Podatki posredovani preko interneta



Prirjeno po SURS (2017).

Ob uporabi interneta se pogosto zgodi, da spletno mesto od nas zahteva osebne podatke, v zameno za informacije in podatke. Le 4 % anketiranih zaposlenih pravi, da na internetu niso posredovali nobenih osebnih podatkov. V nasprotju s 40 % anketiranih delovno aktivnih Slovencev, je med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. 96 % vprašanih na internetu delilo svoje osebne podatke. Prav toliko jih je na internetu delilo svoje kontaktne podatke. V državi je takih 54 %. Ta podatek je nekoliko nenavaden, saj vsaj za 14 odstotnih točk delovno aktivnih prebivalcev trdi, da niso delili osebnih podatkov, so pa delili kontaktne podatke.

Od vseh v podjetju anketiranih zaposlenih jih je 31 % delilo številko svoje kreditne ali debetne kartice, 8 % številko bančnega računa ter 25 % druge podatke. Iz grafa je razvidno, da ti podatki za slovensko delavno aktivno prebivalstvo ne odstopajo močno od rezultatov ankete v podjetju. Podatki se nanašajo na leto 2016.

Od vseh v podjetju anketiranih zaposlenih jih je 31 % delilo številko svoje kreditne ali debetne kartice, 8 % številko bančnega računa ter 25 % druge podatke. Iz grafa je razvidno, da ti podatki za slovensko delavno aktivno prebivalstvo ne odstopajo močno od rezultatov ankete v podjetju. Podatki se nanašajo na leto 2016.

10. vprašanje: Ali ste v zadnjih 12 mesecih dostopali do spletnih strani javnih ustanov (e-uprava) in zakaj?

Tabela 11: Dostop do spletnih strani javnih ustanov v zadnjih 12 mesecih

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Nisem dostopal do spletnih strani javnih ustanov	33 %	
Uporabljal sem jih za pridobivanje informacij	60 %	60 %
Uporabljal sem jih za pridobivanje obrazcev	46 %	40 %
Uporabljal sem jih za oddajanje izpolnjenih obrazcev	27 %	25 %

Prerejeno po SURS (2017).

Vedno več storitev, povezanih z javnimi ustanovami, je na voljo v spletni obliki. Za 67 % anketiranih zaposlenih lahko rečemo, da so uporabniki spletnih strani javnih ustanov. Večina jih na spletnih straneh javnih ustanov zbira informacije ter pridobiva obrazce. Približno četrtina uporabnikov spletnih strani javnih ustanov pa na tem mestu tudi oddaja izpolnjene obrazce. Rezultati ankete med zaposlenimi so zelo primerljivi s podatki slovenskega delovno aktivnega prebivalstva.

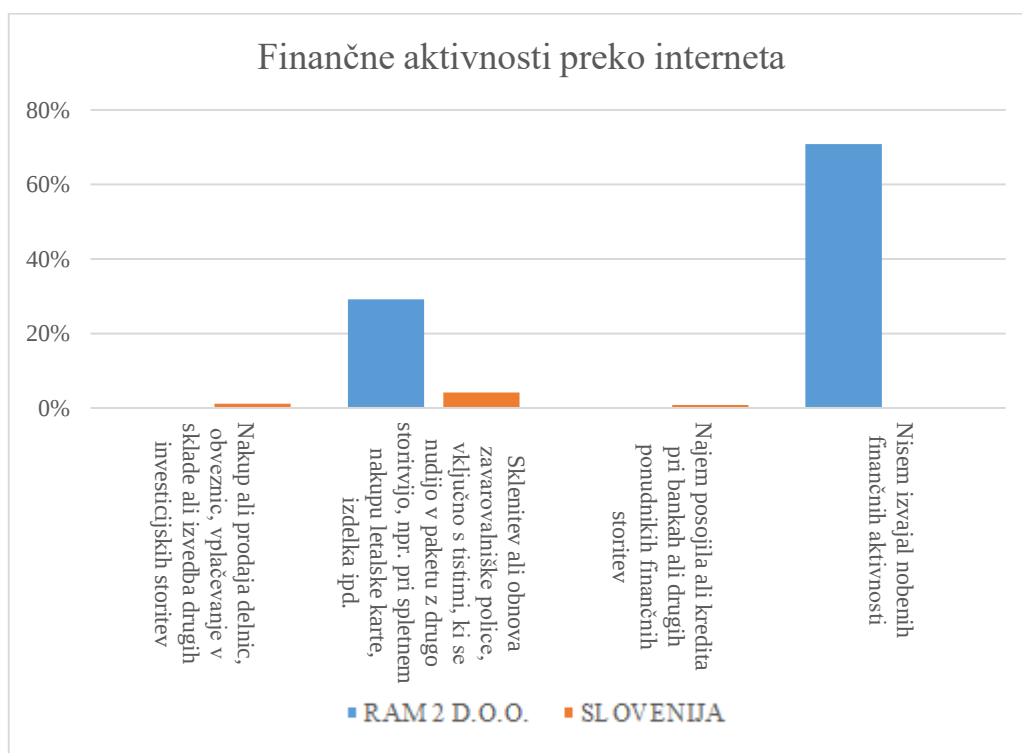
11. vprašanje: Katere finančne aktivnosti ste preko interneta izvajali v zadnjih 12 mesecih?

Tabela 12: Finančne aktivnosti izvedene preko interneta v zadnjih 12 mesecih

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Nakup ali prodaja delnic, obveznic, vplačevanje v sklade ali izvedba drugih investicijskih storitev	0 %	1 %
Sklenitev ali obnova zavarovalniške police, vključno s tistimi, ki se nudijo v paketu z drugo storitvijo, npr. pri spletnem nakupu letalske karte, ipd.	29 %	4 %
Najem posojila / kredita pri bankah ali drugih ponudnikih finančnih storitev	0 %	1 %
Nisem izvajal nobenih finančnih aktivnosti	71 %	

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 9: Finančne aktivnosti izvedene preko interneta v zadnjih 12 mesecih



Prirejeno po SURS (2017).

Glede na to, da slovensko delovno aktivno prebivalstvo v anketi ni imelo na voljo izbrati odgovora – nisem izvajal nobenih finančnih aktivnosti – se tega podatka ne da primerjati. Med tistimi, ki v zadnjih 12 mesecih so izvajali finančne aktivnosti preko interneta, pa je tako med anketiranimi zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o., kot med delovno aktivnimi prebivalci Slovenije, največ anketirancev sklenilo ali obnovilo zavarovalniške police, vključno s

tistimi, ki se nudijo v paketu z drugo storitvijo, kot na primer pri spletnem nakupu letalske karte, izdelka ipd.

12. vprašanje: Ste že kdaj opravili nakup v spletni trgovini?

Tabela 13: Nakupi v spletni trgovini

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Da	77 %	70 %
Ne	23 %	30 %

Prirejeno po SURS (2017).

Nakup v spletni trgovini je že opravilo 77 % anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.. Rezultat anketiranih delavno aktivnih Slovencev je primerljiv, saj je na vprašanje, če so že kdaj opravili spletni nakup, odgovorilo 70 % vprašanih.

12. vprašanje: Ste pri spletnem nakupovanju naleteli na kakšne težave in če da, kakšna je bila narava težave?

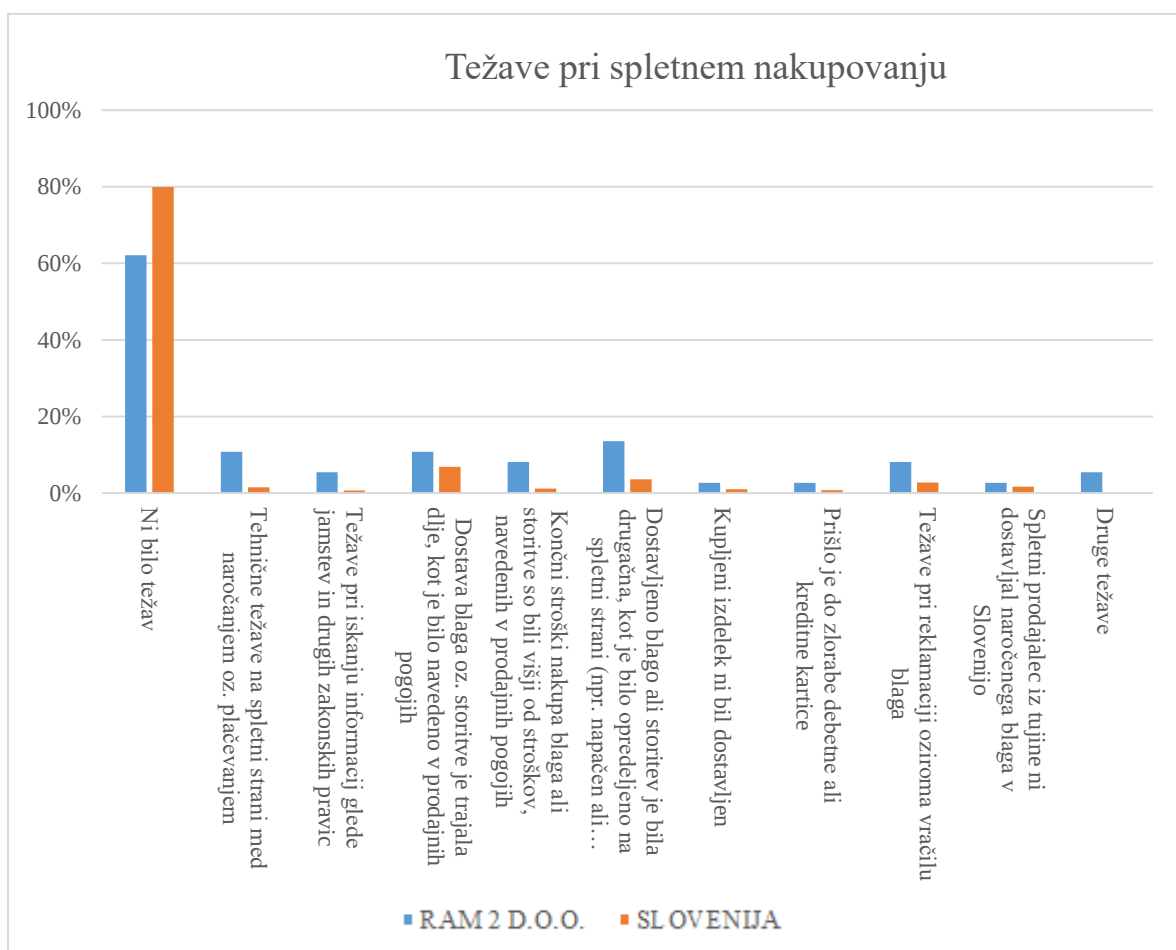
Tabela 14: Težave pri spletnem nakupovanju

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Ni bilo težav	62 %	80 %
Tehnične težave na spletni strani med naročanjem oz. plačevanjem	11 %	2 %
Težave pri iskanju informacij glede jamstev in drugih zakonskih pravic	5 %	1 %
Dostava blaga oz. storitve je trajala dlje, kot je bilo navedeno v prodajnih pogojih	11 %	7 %
Končni stroški nakupa blaga ali storitve so bili višji od stroškov, navedenih v prodajnih pogojih	8 %	1 %
Dostavljeno blago ali storitev je bila drugačna, kot je bilo opredeljeno na spletni strani (npr. napačen ali poškodovan izdelek)	14 %	4 %

Kupljeni izdelek ni bil dostavljen	3 %	1 %
Prišlo je do zlorabe debetne ali kreditne kartice	3 %	1 %
Težave pri reklamaciji oziroma vračilu blaga	8 %	3 %
Spletni prodajalec iz tujine ni dostavljal naročenega blaga v Slovenijo	3 %	2 %
Druge težave	5 %	0 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 10: Težave pri spletnem nakupovanju



Prirejeno po SURS (2017).

Za 77 % zaposlenih lahko rečemo da so e-kupci, saj so že opravili nakup preko spleta. Tudi 70 % delovno aktivnih prebivalcev v Sloveniji je že nakupovalo preko spleta. Večina teh, ki so že opravili spletni nakup pri tem ni naletela na težave. Iz slike 9 je razvidno, da je imelo največ vprašanih v obeh primerih največ težav s samo dostavo blaga, ali pa izdelek ni bil takšen, kakršen je bil predstavljen na internetu. Zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o. so v nekoliko večji meri naleteli na težavo pri naročanju in plačevanju, ter na težavo s stroški

nakupa, ki so bili večji od navedenih v prodajnih pogojih. Kot kaže slika 9, do večjih odstopanj med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. ter slovenskim delovno aktivnim prebivalstvom ne prihaja. Graf kaže, da se je s težavami, kot so: kupljeni izdelek ni bil dostavljen, prišlo je do zlorabe debetne ali kreditne kartice, težave pri reklamaciji oziroma vračilu blaga ter težave z dostavo oz. ne dostavo blaga v Slovenijo, srečal zelo majhen delež tako zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o., kot delavno aktivnih Slovencev.

14. vprašanje: Ali uporabljate elektronska identifikacijska sredstva (kvalificirano digitalno potrdilo)?

Tabela 15: Uporaba elektronskih identifikacijskih sredstev

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Da	60 %	42 %
Ne	40 %	58 %

Prirejeno po SURS (2017).

Zaradi varne izmenjave informacij in podatkov na internetu nekatere spletne strani zahtevajo uporabo elektronskih identifikacijskih sredstev. Med uporabniki najbolj poznano elektronsko identifikacijsko sredstvo je kvalificirano digitalno potrdilo. 60 % zaposlenih, torej več kot polovica, ki so izpolnili anketo pravi, da uporabljajo elektronsko identifikacijsko sredstvo. Med slovenskim delovno aktivnim prebivalstvom je takih uporabnikov 42 %.

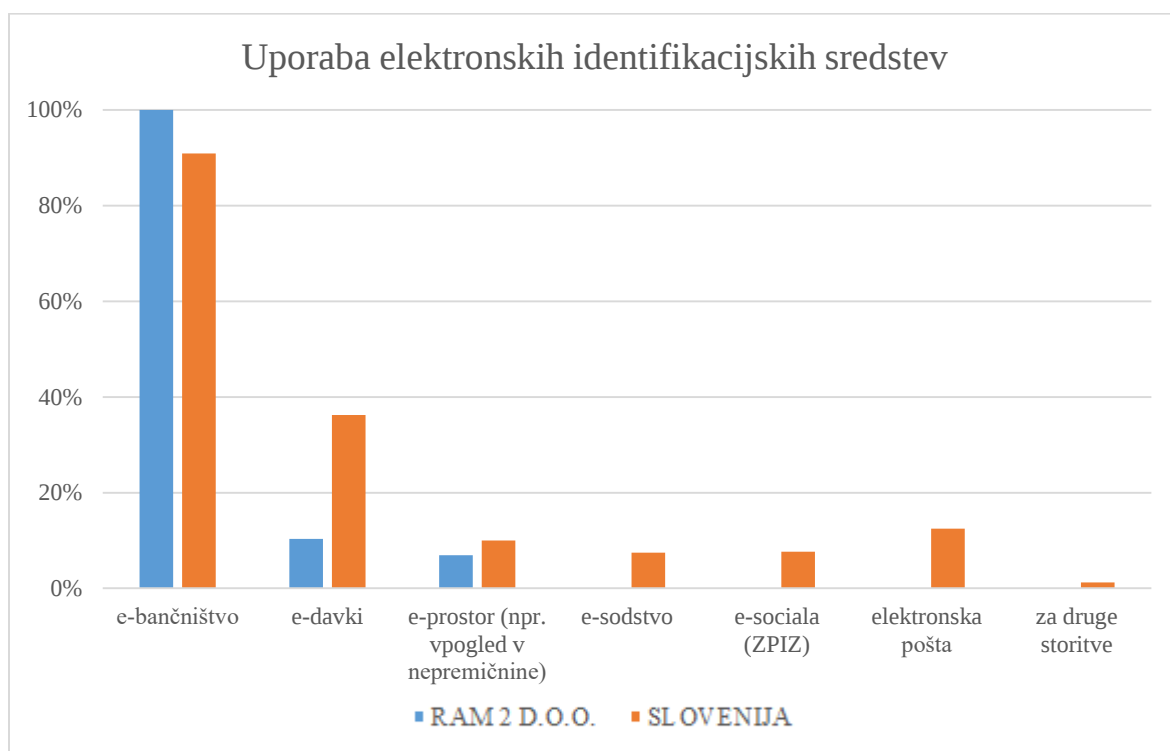
15. vprašanje: Za kakšne namene uporabljate elektronska identifikacijska sredstva?

Tabela 16: Namen uporabe elektronskih identifikacijskih sredstev

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
e-bančništvo	100 %	91 %
e-davki	10 %	36 %
e-prostor (npr. vpogled v nepremičnine)	7 %	10 %
e-sodstvo	0 %	7 %
e-sociala (ZPIZ)	0 %	8 %
elektronska pošta	0 %	12 %
za druge storitve	0 %	1 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 11: Uporaba elektronskih identifikacijskih sredstev



Prerejeno po SURS (2017).

Iz slike 10 je razvidno, da v obeh primerih, tako znotraj podjetja Ram 2 d.o.o., kot med delovno aktivnimi prebivalci, največ uporabnikov elektronskih identifikacijskih sredstev le te uporablja za spletno bančništvo. Znotraj podjetja redki uporabljajo elektronska identifikacijska sredstva v druge namene. Nekateri jih uporabljajo za dostop do e-davkov ter e-prostora, vendar v obeh primerih manj kot 20 % vseh uporabnikov elektronskih identifikacijskih sredstev v podjetju.

Kot se vidi na sliki 10, tudi anketirani delavno aktivni Slovenci, ki uporabljajo elektronska identifikacijska sredstva, le ta v manj kot 20 % uporabljajo za dostop do e-prostora, e-sodstva, e-sociala, elektronske pošte in drugega.

Do največje razlike, kar 26 odstotnih točk, prihaja pri dostopanju do e-davkov. V Sloveniji 36 % delavno aktivnega prebivalstva uporablja elektronska identifikacijska sredstva za dostop do e-Davkov.

16. vprašanje: Ali uporabljate pametni mobilni telefon?

Tabela 17: Uporaba pametnih mobilnih telefonov

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Da	96 %	87 %
Ne	4 %	13 %

Prirejeno po SURS (2017).

V anketi sem preverila tudi uporabo pametnih mobilnih telefonov. V podjetju Ram 2 d.o.o., katerega dejavnost je med drugim tudi prodaja pametnih mobilnih telefonov, 96 % vprašanih uporablja pametni mobilni telefon. Med delavno aktivnimi prebivalci Slovenije je takih uporabnikov 87 %.

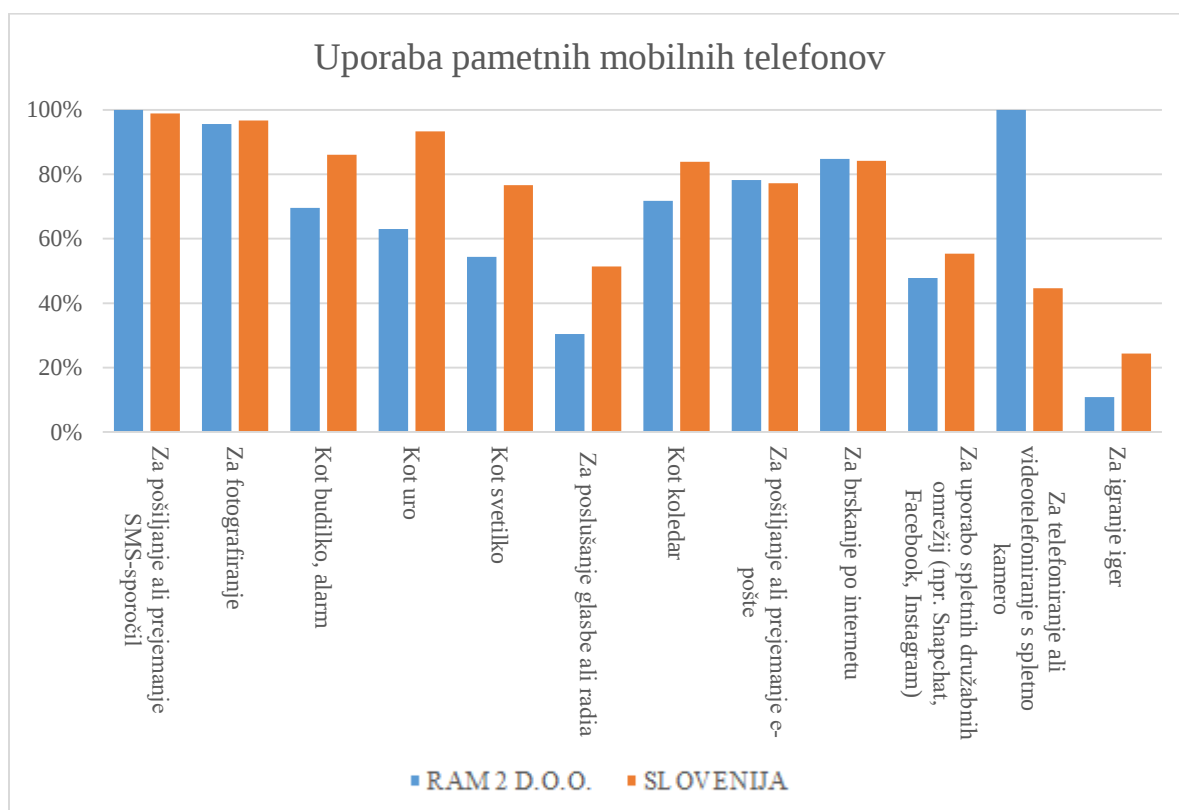
17. vprašanje: Za kakšne namene uporabljate pametni mobilni telefon?

Tabela 18: Namen uporabe pametnega mobilnega telefona

Odgovor	Odstotek anketiranih zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.	Odstotek anketiranih delavno aktivnih Slovencev
Za pošiljanje ali prejemanje SMS-sporočil	100 %	99 %
Za fotografiranje	96 %	97 %
Kot budilko, alarm	70 %	86 %
Kot uro	63 %	93 %
Kot svetilko	54 %	77 %
Za poslušanje glasbe ali radia	30 %	51 %
Kot koledar	72 %	84 %
Za pošiljanje ali prejemanje e-pošte	78 %	77 %
Za brskanje po internetu	85 %	84 %
Za uporabo spletnih družabnih omrežij (npr. Snapchat, Facebook, Instagram)	48 %	55 %
Za telefoniranje ali videotelefoniranje s spletno kamero	100 %	45 %
Za igranje iger	11 %	24 %
Za uporabo zemljevidov oziroma navigacije	78 %	56 %

Prirejeno po SURS (2017).

Slika 12: Namen uporabe pametnih mobilnih telefonov



Prirejeno po SURS (2017).

Ker se je uporaba pametnih mobilnih telefonov v zadnjih letih razširila, sem preverila, v kakšne namene zaposleni uporabljajo pametne mobilne telefone.

Kot je razvidno s slike 11 se rezultati ankete med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. v nekaterih primerih precej razlikujejo od rezultatov ankete, ki je bila opravljena med delovno aktivnimi prebivalci v Sloveniji.

Vsi zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o., ki uporabljajo pametni mobilni telefon, le tega uporabljajo za pošiljanje ali prejemanje sms sporočil ter za telefoniranje ali video telefoniranje s spletno kamero. Tudi delavno aktivno prebivalstvo v Sloveniji pametne telefone uporablja za pošiljanje in prejemanje sms sporočil. Ker je bilo vprašanje o uporabi pametnega mobilnega telefona za telefoniranje in/ali video telefoniranje zastavljeno v vsaki anketi drugače, podatka nista primerljiva.

Za fotografiranje pametni telefon uporablja 96 % anketiranih zaposlenih ter 97 % delavno aktivnih Slovencev. 70 % anketiranih zaposlenih pametni telefon uporablja kot budilko oziroma alarm. V ta namen jih pametni mobilni telefon med delavno aktivnimi Slovenci uporablja 86 % vprašanih. Več kot tri četrtine uporabnikov pametnih mobilnih telefonov znotraj podjetja jih uporablja napravo za pošiljanje ali prejemanje e-pošte, brskanje po internetu, ter za uporabo zemljevidov oziroma navigacije. V obeh primerih se pametni mobilni telefon uporablja za igranje iger. Približno polovica zaposlenih in približno polovica

delavno aktivnega prebivalstva pametni mobilni telefon uporablja za brskanje po spletnih družbenih omrežjih kot so Snapchat, Facebook, Instagram, ipd. Približno polovica delavno aktivnega prebivalstva v Sloveniji pametni mobilni telefon uporablja tudi za poslušanje glasbe ali radia. V ta namen pametni mobilni telefon uporablja 30 % zaposlenih v podjetju Ram 2 d.o.o.. V veliki meri se pametni mobilni telefon uporablja tudi kot koledar. Med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. je takih, ki pametni telefon uporabljajo kot koledar 72 %, med slovenskimi delavno aktivnimi prebivalci pa 84 %.

SKLEP

IKT je del vsakdana posameznikov in podjetij. Tako v zasebnem kot poslovnem svetu je delovanje brez IKT postalo nepredstavljivo. Vedno več procesov je podrejeno IKT, zato se moramo tudi uporabniki temu prilagoditi. Različne vrste IKT v poslovanje vnašajo hitrejše prenašanje informacij in podatkov in povečujejo organiziranost poslovanja ter nadzor nad samim poslovanjem. Da je vse to mogoče, pa morajo zaposleni v podjetjih znati uporabljati IKT.

V zaključni strokovni nalogi ugotavljam znanje uporabe IKT med zaposlenimi v podjetju Ram 2 d.o.o. v primerjavi z aktivnim prebivalstvom v Sloveniji. V ta namen sem naredila anketni vprašalnik. Anketni vprašalnik je prilagojen podatkom, ki so dostopni za delovno aktivno prebivalstvo Slovenije, kar omogoča primerjavo rezultatov za podjetje Ram 2 d.o.o. s celotno slovensko populacijo. Ker pa je bila anketa izvedena znotraj podjetja Ram 2 d.o.o., ugotovitve raziskave ne veljajo nujno za vsa podjetja, ki opravljajo enako dejavnost.

Glede na rezultate ankete, so vsi zaposleni podjetja Ram 2 d.o.o. redni uporabniki računalnika ter redni uporabniki interneta. Večina zaposlenih uporablja pametne mobilne telefone. Le te v največji meri uporabljajo za pošiljanje in prejemanje SMS sporočil, fotografiranje, brskanje po internetu, telefoniranje, ipd. V splošnem se rezultati med zaposlenimi v podjetju ne razlikujejo močno od rezultatov slovenskega delovno aktivnega prebivalstva. Zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o. večinoma dosegajo stopnjo osnovnega obvladovanja e-veščin.

V prihodnje bi bilo smotrno narediti raziskavo v drugih sorodnih podjetjih, ter jih med seboj primerjati. Zanimivo bi bilo tudi raziskati vpliv obvladovanja e-veščin zaposlenih na poslovanje podjetij ter proučiti, v kolikšni meri IKT vpliva na učinkovitost e-poslovanja v odvisnosti od stopnje obvladovanja e-veščin njenih uporabnikov.

LITERATURA IN VIRI

1. Čelebić, G. & Rendulić, D.I. (2012). *Osnovni pojmi informacijske in komunikacijske tehnologije*. Zagreb: Otvoreno društvo za razmjenu ideja (ODRAZI).
2. Gradišar, M., Jaklič, J. & Turk, T. (2012). *Osnove poslovne informatike*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
3. Hribar, U. (2007). *Razvoj mobilnih tehnologij*. V V. Vehovar (ur.), *Mobilne refleksije* (str. 285-323). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
4. *Intranet in ekstranet*. Pridobljeno 8. februarja 2018 iz <http://gradiva.txt.si/galerija/index.php/login/uvod-137/internet-intranet-in-ekstranet/>
5. Michalack, M. (brez datuma). IP-PSTN documentation page. Pridobljeno 10. marca 2018 iz <http://www.ics.agh.edu.pl/Meccano/software/ippstn/index.html>
6. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. (brez datuma). *Stopnje in ravni visokošolske izobrazbe*. Pridobljeno 15. februarja 2018 iz http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_visoko_solstvo/sektor_za_v_isoko_solstvo/stopnje_in_ravni_visokosolske_izobrazbe/
7. *Modemi*. Pridobljeno 15. februarja 2018 iz http://www.egradiva.net/drugo/omrezja/50_wan/01_datoteka.html
8. Ram 2 d.o.o. (2017). *Letno poročilo 2016* (interno gradivo). Ljubljana: Ram 2 d.o.o.
9. SPIRIT Slovenija, javna agencija. (2017). *Informacijsko komunikacijska tehnologija*. Pridobljeno 20. februarja 2018 iz https://www.izvoznookno.si/Dokumenti/Panoge/IKT_8352.aspx
10. Stare, M. & Bučar, M. (2005). *Učinki informacijsko-komunikacijskih tehnologij*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
11. Statistični urad Republike Slovenije (SURS). (2017). *Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) pri posameznikih*, Pridobljeno 5. februarja 2018 iz <http://pxweb.stat.si/pxweb/Databse/Ekonomske/Ekonomske.asp#29>
12. Trček, D. (2001). *Informatika: od tehnologije do poslovanja*. Koper: Visoka šola za management.
13. Zupan, G. (2016). *E-veščine in digitalna ekonomija*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
14. Zupan, G. (2017). *Metodološko pojasnilo. Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v gospodinjstvih in pri posameznikih*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETA: UPORABA INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJE TEHNOLOGIJE PRI POSAMEZNIKIH V PODJETJU RAM 2 D.O.O.

Pozdravljen/a,

sem Ana Kopač, študentka dodiplomskega programa poslovne informatike na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. V tekočem študijskem letu pišem strokovno zaključno nalogo na temo uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije pri posameznikih v podjetju Ram 2 d.o.o..

Pred vami je anketa o vaši uporabi informacijsko komunikacijske tehnologije, kot zaposleni v podjetju Ram 2 d.o.o.. Anketa je anonimna, podatki bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene. Anketa je sestavljena iz 17 kratkih vprašanj, zato vam ne bo vzela veliko časa.

Za sodelovanje se vam vnaprej lepo zahvaljujem.

Odgovori so zaradi poenostavljenja postavljeni v moški slovnični obliki, vendar veljajo za oba spola.

Žiri, 4.2.2018

1. Ustrezno obkrožite:

Spol: Moški Ženski

Starost: 16-24 25-54 55-74

Izobrazba: Vsaj osnovnošolska Vsaj srednješolska Vsaj Višješolska

2. Ali uporabljate katero od naštetih naprav: računalnik, pametni mobilni telefon, tablični računalnik?

- a) Da
- b) Ne

Če ste na 2. vprašanje odgovorili z **Da** nadaljujte, sicer z anketo zaključite.

3. Kako pogosto uporabljate zgoraj navedene naprave?

- a) Vsak dan ali skoraj vsak dan
- b) Vsaj enkrat na teden
- c) Manj kot enkrat na teden
- d) Manj kot enkrat na mesec
- e) Nisem ga uporabil že več kot eno leto

4. Označite vaše veščine v povezavi z uporabo računalnika.
- a) Prenašanje datotek med računalnikom in drugimi napravami
 - b) Nameščanje programske opreme ali aplikacij
 - c) Spreminjanje nastavitev programske opreme, vključno z operacijskim sistemom ali varnostnim programom
5. Označite katere so vaše veščine za uporabo programske opreme.
- a) Kopiranje, premikanje datotek, map
 - b) Uporaba programske opreme za urejanje besedil (npr. Word, Open Office ipd.)
 - c) Uporaba programske opreme za delo s tabelami (npr. Excel)
 - d) Uporaba naprednih funkcij pri delu s tabelami npr. sortiranje, filtriranje podatkov, uporaba formul, izdelava grafov
 - e) Uporaba programske opreme za urejanje slik, video ali avdio datotek
 - f) Izdelava predstavitve ali dokumenta z vključitvijo besedila, slike, tabele ali grafikona
 - g) Pisanje kode v programskem jeziku
6. Ali uporabljate internet?
- a) Da
 - b) Ne

Če ste na 6. vprašanje odgovorili z **Da** nadaljujte, sicer pojdite na vprašanje št. 16.

7. Kako pogosto uporabljate internet?
- f) Vsak dan ali skoraj vsak dan
 - g) Vsaj enkrat na teden
 - h) Manj kot enkrat na teden
 - i) Manj kot enkrat na mesec
 - j) Nisem ga uporabil že več kot eno leto
8. Označite varnostne težave, s katerimi ste se srečali pri uporabi interneta v zadnjih 12 mesecih.
- a) Okužba z računalniškim virusom, ki je povzročila izgubo podatkov ali časa
 - b) Zloraba osebnih podatkov ali druge zlorabe zasebnosti npr. zloraba fotografij, videoposnetkov
 - c) Finančna izguba zaradi prejetja prirejenega e-sporočila ali preusmeritve na lažne spletne strani
 - d) Goljufija pri plačilu s kreditno ali debetno kartico

9. Katere podatke ste posredovali na internetu v zadnjih 12 mesecih?
- a) Osebne podatke, npr. ime, datum rojstva, številko osebne izkaznice
 - b) Kontaktne podatke, npr. domači naslov, telefonsko številko, elektronski naslov
 - c) Številko kreditne ali debetne kartice, številko bančnega računa ipd.
 - d) Druge podatke, npr. lastno sliko, trenutno lokacijo, zdravstvene informacije, zaposlitveni status, prihodek ipd
 - e) Podatki niso bili posredovani prek interneta
10. Ali ste v zadnjih 12 mesecih uporabljali spletne strani javnih ustanov (e-uprave) in zakaj?
- a) Nisem uporabljal spletnih strani javnih ustanov
 - b) Uporabljal sem jih za pridobivanje informacij
 - c) Uporabljal sem jih za pridobivanje obrazcev
 - d) Uporabljal sem jih za vračanje izpolnjenih obrazcev
11. Katere finančne aktivnosti ste izvajali na internetu v zadnjih 12 mesecih?
- a) Nakup ali prodaja delnic, obveznic, vplačevanje v sklade ali izvedba drugih investicijskih storitev
 - b) Sklenitev ali obnova zavarovalniške police, vključno s tistimi, ki se nudijo v paketu z drugo storitvijo, npr. pri spletnem nakupu letalske karte, izdelka ipd.
 - c) Najem posojila ali kredita pri bankah ali drugih ponudnikih finančnih storitev
 - d) Nobenih
12. Ste že kdaj opravili nakup v spletni trgovini?
- a) Da
 - b) Ne

Če ste na 12. vprašanje odgovorili z **Da** nadaljujte, sicer pojdite na vprašanje št. 14.

13. Ste pri spletnem nakupovanju naleteli na kakšne težave?
- a) Ne
 - b) Tehnične težave na spletni strani med naročanjem oz. plačevanjem
 - c) Težave pri iskanju informacij glede jamstev in drugih zakonskih pravic
 - d) Počasnejša dostava blaga oz. storitve kot navedeno v prodajnih pogojih
 - e) Višji končni stroški od navedenih v prodajnih pogojih npr. višji stroški dobave
 - f) Dostavljeno napačno ali poškodovano blago (storitev)
 - g) Žrtev prevare npr. kupljen izdelek ni bil dostavljen, zloraba kreditne kartice
 - h) Težave z reklamacijo oziroma vračilom blaga
 - i) Spletni prodajalec iz tujine ni prejemal naročil iz Slovenije
 - j) Druge težave
14. Ali uporabljate elektronska identifikacijska sredstva (certifikati)?
- a) Da
 - b) Ne

Če ste na 14. vprašanje odgovorili z **Da** nadaljujte, sicer pojdite na vprašanje št. 16.

15. S kakšnim namenom uporabljate elektronska identifikacijska sredstva?

- a) e-bančništvo
- b) e-davki
- c) e-uprava
- d) e-prostor (npr. vpogled v nepremičnine)
- e) e-sodstvo
- f) e-sociala (ZPIZ)
- g) elektronska pošta
- h) za druge storitve

16. Ali uporabljate pametni mobilni telefon?

- a) Da
- b) Ne

Če ste na 16. vprašanje odgovorili z **Da** nadaljujte, sicer zaključite z vprašalnikom.

17. Za kaj uporabljate pametni mobilni telefon?

- a) Za pošiljanje ali prejemanje SMS-sporočil
- b) Za fotografiranje
- c) Kot budilko, alarm
- d) Kot uro
- e) Kot svetilko
- f) Za poslušanje glasbe ali radia
- g) Kot koledar
- h) Za pošiljanje ali prejemanje e-pošte
- i) Za brskanje po internetu
- j) Za uporabo spletnih družabnih omrežij, npr. Snapchat, Facebook, Instagram
- k) Za telefoniranje ali videotelefoniranje s spletno kamero
- l) Za igranje iger
- m) Za uporabo zemljevidov oziroma navigacije