

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**ANALIZA DELOVNE OBREMENJENOSTI V IZBRANEM
RAČUNOVODSKEM SERVISU**

Ljubljana, september 2021

SANDRA ŠUŠTAR ŠMID

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Sandra Šuštar Šmid, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza delovne obremenjenosti v izbranem računovodskem servisu, pripravljene v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Alenko Slavec Gomezel

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 plagiatorstvo – 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 plagiatorstvo 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 _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

| | |
|---|-----------|
| UVOD | 1 |
| 1 DELOVNA OBREMENJENOST V MIKRO IN MAJHNIH PODJETJIH | 1 |
| 1.1 Opredelitev delovne obremenjenosti..... | 3 |
| 1.2 Vzroki za delovno obremenjenost | 3 |
| 1.3 Posledice čezmerne delovne obremenjenosti..... | 4 |
| 1.3.1 Izgorelost na delovnem mestu | 4 |
| 1.3.2 Absentizem na delovnem mestu zaradi delovne obremenjenosti | 5 |
| 1.3.3 Zmanjšanje učinkovitosti na delovnem mestu zaradi delovne obremenjenosti..... | 6 |
| 1.3.4 Fluktuacija na delovnem mestu | 7 |
| 1.3.5 Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja..... | 7 |
| 2 DELOVNA OBREMENJENOST V RAČUNOVODSKIH SERVISIH | 8 |
| 2.1 Opis poklica..... | 8 |
| 2.2 Delovne zadolžitve računovodije | 9 |
| 2.3 Delovna obremenjenost v računovodskih servisih..... | 11 |
| 2.4 Računovodski servisi v času epidemije covid-19..... | 12 |
| 3 ANALIZA DELOVNE OBREMENJENOSTI V IZBRANEM RAČUNOVODSKEM SERVISU | 13 |
| 3.1 Raziskovalno vprašanje..... | 13 |
| 3.2 Raziskovalne metode | 13 |
| 3.3 Predstavitev podjetja..... | 13 |
| 3.4 Analiza primarnih podatkov in ugotovitve | 14 |
| 3.4.1 Analiza primarnih podatkov | 14 |
| 3.4.2 Ugotovitve | 17 |
| 3.5 Omejitve raziskave | 18 |
| SKLEP..... | 18 |
| LITERATURA IN VIRI | 20 |
| PRILOGE..... | 23 |

KAZALO PRILOG

| | |
|---|---|
| Priloga 1: Protokol za intervju | 1 |
| Priloga 2: Opomnik (okvirna vprašanja)..... | 2 |

UVOD

Motivacijo, da napišem zaključno strokovno nalogo na izbrano temo, sem črpala iz lastnih izkušenj. Že nekaj let sem z vmesnimi prekinitvami zaposlena v računovodskem servisu. Problematiko delovne obremenjenosti v računovodskem servisu sem izkusila sama. Vem pa, da se s to problematiko srečujejo v več računovodskih servisih. V našem računovodskem servisu tri zaposlene računovodkinje izvajamo računovodske storitve za več kot 100 podjetij, zato je delovna obremenjenost občutna. Ker delovna obremenjenost vodi do neugodnih posledic za zaposlene in podjetje, kot je izgorelost, ki pomeni kronično izčrpanost, kjer počitek ne zadostuje za izboljšanje počutja, je pomembno narediti analizo stanja in ugotoviti načine, na katere bi se delovna obremenjenost v izbranem računovodskem servisu zmanjšala. Zaradi delovne obremenjenosti je težje usklajevati zasebno in službeno življenje ter prosti čas.

Namen zaključne strokovne naloge je izvesti raziskavo o delovni obremenjenosti zaposlenih v izbranem računovodskem servisu in predlagati načine razbremenitve ter izboljšanja počutja na delovnem mestu s ciljem preprečevanja nastanka izgorelosti. Za dosego namena zaključne strokovne naloge sem si zastavila tri cilje. Prvi cilj zaključne strokovne naloge je pregled in sinteza relevantne strokovne in znanstvene literature o delovni obremenjenosti ter o njenih vzrokih in posledicah s poudarkom na delovni obremenjenosti v računovodskih servisih in okoliščinah epidemije covid-19. Drugi cilj je analiza delovne obremenjenosti v izbranem računovodskem servisu. Opravila jo bom izvedbo kvalitativne raziskave o delovni obremenjenosti zaposlenih v izbranem računovodskem servisu. Tretji cilj zaključne strokovne naloge je predstavitev predlogov za optimizacijo delovne obremenjenosti zaposlenih v izbranem računovodskem servisu.

Raziskovalno vprašanje zaključne strokovne naloge je naslednje: Kako zmanjšati delovno obremenjenost v izbranem računovodskem servisu? Po pregledu literature v zvezi z delovno obremenjenostjo in o njenih vzrokih ter posledicah v podjetjih, pri čemer sem si pomagala s pretežno strokovnimi in znanstvenimi viri, se posvečam raziskovalnemu delu, ki ga opraviš z intervjuji v izbranem računovodskem servisu.

1 DELOVNA OBREMENJENOST V MIKRO IN MAJHNIH PODJETJIH

V Sloveniji poznamo po merilih gospodarskih družb več različnih velikosti podjetij: mikro, majhna, srednje velika in velika podjetja. Merila za razvrščanje podjetij so: čisti prihodki od prodaje, povprečno število delavcev, zaposlenih v poslovnem letu, in vrednost aktive, kar prikazuje premoženje, ki ga ima družba (Honzak, 2018). V zaključni strokovni nalogi se bom osredotočila le na mikro in majhna podjetja. Za mikro podjetje velja, da mora izpolnjevati vsaj dve od naslednjih zahtev (Honzak, 2018):

- povprečno število zaposlenih delavcev v poslovnem letu ne presega števila 10,
- čisti prihodki od prodaje ne presegajo 700.000 evrov,
- vrednost aktive ne presega 350.000 evrov.

Majhno podjetje mora izpolnjevati vsaj dve od naslednjih zahtev (Honzak, 2018):

- povprečno število zaposlenih delavcev v poslovnem letu ne presega števila 50,
- čisti prihodki od prodaje ne presegajo 8.000.000 evrov,
- vrednost aktive ne presega 4.000.000 evrov.

Delovna obremenjenost v mikro in majhnih podjetjih je lahko posledica velike količine delovnih opravil, konfliktnih nalog, neučinkovitega vodenja, pomanjkanja jasnega opisa delovnih nalog, strahu pred negotovostjo in dvomov o napredku, pomanjkanja zaposlenih, pomanjkanja zadostnih izkušenj, predsodkov zaradi starosti ali spola kot tudi etičnih ali verskih konfliktov (Chuang, 2006).

Kralj in Simčič (2012) pri primerjavi delovnega okolja glede na velikost podjetij ugotavljata naslednje:

- Za mikro podjetja velja, da morajo zaposleni zaradi večje delovne obremenjenosti pogosto podaljševati svoj delovni čas, po drugi strani pa so manjša podjetja bolj dovzetna za prilagajanje delovnega časa.
- Zaposleni v srednje velikih podjetjih svoje delo ocenjujejo kot bolj stresno, kot če bi delali v mikro podjetju.
- Zaposleni menijo, da je vodstvo v mikro podjetjih na stres na delovnem mestu bolj pozorno kot v srednje velikih podjetjih. Raziskava za analizo stanja psihosocialnih tveganj na delovnih mestih v mikro, majhnih in srednje velikih podjetjih, kažejo, da 44 % delavcev v mikro podjetjih meni, da se tematiki o stresu namenja dovolj pozornosti, medtem ko je ta delež v srednje velikih podjetjih 10 %. Razvidno je, da večje kot je podjetje, večje je nezadovoljstvo glede reševanja stresa na delovnem mestu.
- Med najbolj pogoste osebne razloge za stres zaposlenih v mikro podjetjih navajajo usklajevanje odgovornosti na delovnem mestu in vpliv tega na zasebno življenje. V srednje velikih podjetjih se stres največ pojavlja zaradi nezmožnosti odločanja in vplivanja, strahu pred odpovedjo, pomanjkanja podpore med sodelavci. V mikro podjetju so najbolj izpostavili negotovost glede obremenitve dela in poznejšega plačila za opravljeno delo. Zaposleni v majhnih podjetjih kot najpomembnejši vir stresa navajajo delovno obremenjenost, pomanjkanje komunikacije in posvetovanja ter premalo pohval za dobro opravljeno delo.
- Zaposleni v mikro podjetjih so glede na majhna podjetja bolj zadovoljni z odnosi s sodelavci, možnostjo napredka, plačo, delom, ki ga opravljajo, s skrbjo podjetja za njihovo zdravje.
- Zaposleni v majhnih podjetjih glede na mikro podjetje poročajo o več zdravstvenih težavah, kot so slaba koncentracija in spomin, kronična utrujenost, z dolgčasnost,

pomanjkanje veselja do dela. Zaradi omenjenih razlogov poročajo tudi o več bolniške odsotnosti.

1.1 Opredelitev delovne obremenjenosti

Daniels (2017) je delovno obremenjenost opisal kot količina dela, ki ga je treba opraviti, a presega tisto, kar smo človeško sposobni opraviti v danem času. Ob povečani obremenitvi dela in pomanjkanju časa so zaposleni običajno prisiljeni podaljšati svoj delovni čas, da opravijo nesorazmerno količino potrebnega dela.

Leta 2016 je raziskava Workplace Matters, ki jo je izvedel French Democratic Confederation of Labour z več kot 200.000 ljudmi v Franciji, pokazala, da več kot polovica anketirancev meni, da imajo na delovne mestu pretirano veliko dela. Zdelo se jim je, da je teden težko uskladiti z osebnim in poklicnim življenjem (Daniels, 2017).

Splošne definicije, koliko ur dela je preveč, ni, saj je to odvisno od vrste dela, panoge, v kateri se delo opravlja, v kateri smo zaposleni. Vse navedene dejavnike moramo upoštevati, da bi lahko določili delovno obremenjenost v vidika delovnih ur na zaposlenega (Skinner & Pocock, 2008).

Največja težava pri delovni obremenjenosti se pojavi pri usklajevanju delovnega časa in zasebnega življenja zaposlenega. Usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja je navadno glavna težava pri zadovoljevanju socialnih potreb, kot so potreba po druženju, čas z družino, prosti čas. Neuravnoteženo razporejanje zasebnega in poklicnega življenja velikokrat vodi v nezadovoljstvo, ob tem se pojavijo najrazličnejše psihološke stiske, kakovost življenja je manjša, vse to pa lahko vodi v izgorelost (Skinner & Pocock, 2008).

1.2 Vzroki za delovno obremenjenost

Za delovno obremenjenost na delovnem mestu poznamo več vzrokov in so povezani tudi s stresom. Stres na delovnem mestu vpliva tako na posameznika kot tudi na podjetje, v katerem je posameznik zaposlen. Delovna obremenjenost in posledično stres vplivata na posameznikovo zdravje, tako psihično kot fizično, kakovost njegovega življenja, na doseganje ciljev v zasebnem življenju in na delovnem mestu, na samozavest in njegovo osebno rast. Na drugi strani se posledice stresa na posameznike kažejo v podjetju kot velik izostanek zaposlenih na delu, zmanjšanje kakovosti dela, slabša komunikacija in kot povečanje števila konfliktov ter v fluktuaciji delavcev. Glavni vzroki za to so (Michie, 2002):

- znotraj podjetja: slabi delovni pogoji, obremenjenost z delom, časovni pritisk, fizične nevarnosti;
- vloga v podjetju: konflikt delovnih vlog, odgovornost za zaposlene;
- karierni razvoj: prehitro napredovanje, nenapredovanje, preprečevanje ambicij;

- odnosi na delovnem mestu: slabi odnosi z nadrejenimi in sodelavci, težave pri prenosu odgovornosti;
- organizacijska struktura: malo ali celo nič sodelovanja pri odločanju, finančne težave, pomanjkanje učinkovitega posvetovanja.

1.3 Posledice čezmerne delovne obremenjenosti

Posledice delovne obremenjenosti se pri zaposlenih kažejo na področju čustev, in sicer kot anksioznost, depresija, utrujenost, jeza, občutljivost, apatičnost, zdlgočasnost. Vse to vpliva na obnašanje zaposlenih in običajno vodi do nesreč in napak in težav s spanjem, poleg tega vodi v zlorabo različnih substanc, kot so alkohol in cigareti, ter pojava težavnega vedenja, kot je na primer agresija (Michie, 2002).

Nash-Wright (2011) omeni, da delovna obremenjenost lahko vodi v že prej navedene duševne bolezni. V raziskavi v Ameriki, ki jo je izvedla uprava za socialno varnost, izsledke pa je objavil Nacionalni inštitut za duševno zdravje, so ugotovili, da je anksioznost ena izmed najbolj pogostih duševnih bolezni med odraslimi Američani. Odsotnosti z dela zaradi duševnih bolezni je vedno več, zato je treba temu posvečati več pozornosti in delavce razbremeniti. Zaradi delovne obremenjenosti na delovnem mestu lahko prihaja do več pojavov, kot so izgorelost na delovnem mestu, absentizem, zmanjšanje delovne učinkovitosti, fluktuacija na delovnem mestu in težave pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja.

1.3.1 Izgorelost na delovnem mestu

Izgorelost je stanje duševne izčrpanosti. Sicer obstajajo različne definicije izgorelosti, a je najpogosteje navajana akademska definicija, izhajajoča iz dognanj Leiter in Maslach (1988). Po njej je izgorelost sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanja osebnih dosežkov. Izgorelost je v tej definiciji sestavljena iz 3 spektrov. Čustvena izčrpanost se nanaša na črpanje čustev iz zahtev za delo, kar povzroča tudi fizično izčrpanost in utrujenost. Depersonalizacija kaže na razvoj negativnega brezčutnega in ciničnega odnosa. Zmanjšanje osebnih dosežkov pa se kaže kot upadanje motivacije in učinkovitosti pri delu (Schaufeli & Salanova, 2014).

Izgorelost je globalna problematika, saj delovna obremenjenost in stres negativno vplivata na posameznikovo psihološko obremenjenost, kar se čuti tudi v podjetjih. Sindrom izgorelosti je povezan s kroničnim stresom in ne samo z občasnim. Posameznik se pri izgorelosti ne more več soočiti z življenjskimi težavami in ne more nadzorovati svojih čustev (Bährer-Kohler, 2013).

Med izčrpanostjo in izgorelostjo je razlika velika. Delovno izčrpanost navadno pripisujemo intenzivnemu delu, ki lahko hitro mine. Izgorelost pa spada k psihičnim motnjam. Ob pojavu

izgorelosti svojega psihičnega stanja ne moremo kmalu popraviti. Delovna izčrpanost je posledica ogromnih delovnih zadolžitev in stresnih situacij, vendar po krajšem počitku tudi mine. Deloholiki so bolj podvrženi izgorelosti, saj si počitka ne privoščijo in delajo do onemoglosti. Navadno morajo biti vseskozi v pogonu, da se počutijo koristne, veliko časa preživijo v službi in tudi v prostem času ne počivajo (Zgonik, 2011).

Izgorevanje je proces, ki vodi v izgorelost. Začne se z občutkom izčrpanosti, pri čemer si ne privoščimo počitka. Zaradi izčrpanosti nam v službi začne upadati učinkovitost, ki jo poskušamo nadomestiti s storilnostjo. Ko je proces na drugi stopnji, se že začnejo kazati prve psihične motnje, in sicer anksioznost, ki včasih vodi tudi v panične napade. Zaradi vse manjše delovne učinkovitosti se začne posameznik počutiti manjvrednega, kar vodi v depresijo. Ob vseh naporih mu na koncu zmanjka energije, sledi veliki psihofizični zlom, ki se imenuje izgorelost (Zgonik, 2011).

Izgorelost na delovnem mestu se kaže tudi v financah. Izgorelost zaposlenih lahko podjetju kot tudi družbi povzroči velike stroške. Raziskave kažejo, da je v Evropski uniji od 50 do 60 % odsotnosti z dela povezanih s stresom na delovnem mestu (Cox, Griffith & Rial-Gonzalez, 2000). Odsotnost z dela, povezana s stresom in izgorelostjo, je leta 2002 gospodarstvo Evropske unije stala približno 20 milijard evrov (Bährer-Kohler, 2013).

V Sloveniji je stanje podobno kot v drugih evropskih državah, saj več kot 60 % zaposlenih izgoreva, približno 10 % jih je že na zadnji stopnji izgorelosti. 27 % ljudi ima prve znake izčrpanosti, 15 % jih je že preveč izčrpanih. Izgorelost se enako pogosto pojavlja pri moških in ženskih ne glede na starost in izobrazbo. Opazi pa se, da izgorelost narašča s stopnjo izobrazbe (Kužet, 2008).

1.3.2 Absentizem na delovnem mestu zaradi delovne obremenjenosti

Definicija absentizma je odsotnost na delovnem mestu ali odsotnost zaposlenih. Odsotnost z dela je kakršnakoli neprisotnost na delu ne glede na razlog. Navadno je to nenačrtovana odsotnost, na primer, ko kdo zbolí, lahko pa je tudi načrtovana, na primer med stavko ali načrtovano odsotnostjo. To pomeni, da je oseba za delo načrtovana, vendar je z dela iz različnih razlogov odsotna. Iz tega izhaja, da absentizem ne vključuje dopustov. Stopnjo absentizma se navadno meri s številom dni odsotnosti, deljenih s številom razpoložljivih delovnih dni v danem obdobju (van Vulpen, brez datuma).

V vsakdanjem življenju se pojavlja več razlogov, da so zaposleni odsotni z dela. Posledica absentizma ima v veliki večini dejavniki, ki mu jih težko pripišemo. Najpogostejši vzroki začasne odsotnosti z dela so poškodbe, bolezni, poklicne bolezni, spremstvo ali nega družinskega člana. V manjšem obsegu poznamo tudi nemedicinske razloge za absentizem. Najpogostejši razlog odsotnosti zaposlenih je stres, sledijo bolečine v hrbtu in bolečine v nogah ter rokah. Med najbolj ogrožene spadajo zaposleni, ki imajo zahtevno delo in nimajo vpliva na delovne obremenitve. Sem spadajo zaposleni, ki imajo preveč ali premalo dela,

niso deležni napredovanja ali opravljajo delo, zaradi katerega so nezadovoljni. Posledice tega se kažejo kot napetost, razdražljivost, psihosomatske bolezni, odhajanje v bolniški stalež in podobno (Logar, 2011).

Absentizem oziroma odsotnost z dela zaradi stresa je v Sloveniji eden izmed najpogostejših razlogov za izostanek z dela. Ob tem je tudi uspešnost podjetja ogrožena, saj so posledica izostankov z dela tudi stroški in tudi manjša delovna učinkovitost zaradi pomanjkanja delavcev (Blatnik, Marinšek & Tušak, 2016).

V organizaciji SmallBusinessPrices.co.uk. (brez datuma) so naredil raziskavo v 26 izgorelosti bolj izpostavljenih državah članicah Evropske unije. Nižje kot je država na lestvici, bolj je izpostavljena izgorelosti. Slovenija je na 19. mestu. Pri usklajevanju delovnega in zasebnega življenja je Slovenija zasedla 18. mesto, pri kazalniku, kako srečni smo Slovenci, pa zaseda 20. mesto. Blatnik, Marinšek in Tušak (2016) navajajo, da raziskave kažejo, da izostanek z dela zaradi delovne obremenjenosti in posledično stresa kot razlog odsotnosti navajajo 3 četrtine delavcev.

Absentizem je izostanek z dela. Veliko zaposlenih ne vidi izhoda iz delovne obremenjenosti, zato so zaradi počitka bolniško odsotni. Posamezniki so bolniško odsotnost začeli izkoriščati ne le za zdravstvene težave, ampak tudi za druge težave- Leta 1976 smo globalno zaradi absentizma zabeležili izgube za 26 milijard dolarjev. Zdaj se je ta številka samo v Združenih državah Amerike povzpela na 74 milijard dolarjev, pri nas pa trenutno znaša 6 % družbenega bruto proizvoda (Blatnik, Marinšek & Tušak, 2016).

Absentizem zelo vpliva tudi na zaposlene, saj so ob daljši odsotnosti z dela upravičeni do manjšega mesečnega prihodka. Zaradi odsotnosti z dela se pojavi strah pred izgubo delovnega mesta. Ob daljši odsotnosti nastopi slabša samopodoba, izgubijo se delovne navade, nastane slab odnos s sodelavci. Absentizem pa vpliva tudi na podjetje, saj nastane izpad dela in izplačati je treba bolniško nadomestilo, drugi zaposleni so nezadovoljni, saj opravljajo delo, za katerega je zadolžen delavec, ki je odsoten. Temu sledijo gospodarska škoda, višji stroški, zmanjšanje proizvodnje. Zato je za podjetje pomembno, da tej problematiki posveča pozornost in da ohranja motivirane in zadovoljne delavce (Blatnik, Marinšek & Tušak, 2016).

1.3.3 Zmanjšanje učinkovitosti na delovnem mestu zaradi delovne obremenjenosti

Zmanjšanje učinkovitosti na delovnem mestu pomeni, da delavec ob prisotnosti na delu ne dela dovolj ali dela premalo učinkovito. Učinkovitost dela je tesno povezan s pogoji dela. Najpogostejši vzroki za zmanjšanje učinkovitosti so delovna obremenjenost, izgorevanje, slaba organizacija dela, vseskozi enako in nezanimivo delo ter tudi prisotnost na delu kljub bolezni (Kralj & Simčič, 2012).

Zaposleni kažejo tudi zmanjšano učinkovitost, ko na delo prihajajo, ko se slabo počutijo in ko jih pestijo različne težave iz zasebnega življenja. Velikokrat ob opravljanju nadur delo več ni tako dobro opravljeno. Nekatera podjetja nadure nagrajujejo in delavce spodbujajo pri opravljanju nadur, vendar se pri tem zmanjšuje kakovost dela (Kralj in Simčič, 2012).

1.3.4 Fluktuacija na delovnem mestu

Fluktuacija na delovnem mestu je odvisna od zadovoljstva delavcev na delovnem mestu. Večje kot je nezadovoljstvo na delovnem mestu, večja je fluktuacija. Prevelika delovna obremenjenost in oteženo usklajevanje zasebnega življenja sta vzrok za večjo fluktuacijo zaposlenih (Wright & Bonett, 2007).

Poznamo dve vrsti fluktuacije. Pri eni vrsti gre za fluktuacijo, ko zaposleni odide iz podjetja zaradi konfliktov, stresnih situacij, slabe plače, neugodnih delovnih pogojev in podobnega. Te vrste vzroke je možno odpraviti. Pri drugi vrsti fluktuacije pa gre za upokojitve, selitev, smrt in podobno. Za razliko od prve vrste fluktuacije teh vzrokov ni možno odpraviti (Roblek & Meško Skok, 2012).

Čeprav pri fluktuaciji običajno pomislimo na negativne vidike, je fluktuacija lahko tudi pozitivna. Pri tem govorimo o odhodu neprimernih in neuspešnih zaposlenih. Ti dajo prostor novim kandidatom, ki lahko v podjetje prinesejo sveže znanje in novo kreativnost. Vendar prevelika fluktuacija vodi v slabo počutje zaposlenih, izguba dobrega imena podjetja in do izgube tihega znanja na ravni podjetja (Roblek & Meško Skok, 2012).

Advise, podjetje, ki se ukvarja s kadrovskoposlovnim svetovanjem, ocenjuje, da je v Sloveniji letna stopnja fluktuacije med 6 % in 9 %. Ta podatek pove, da je slovenski delovni trg pri delovni sili nedinamičen. V Sloveniji je z delom zadovoljnih le 71 % ljudi, medtem ko je povprečje EU 81 % (Roblek & Meško Skok, 2012).

1.3.5 Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja

Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja je v današnjem času pogosta tema. Vsi iščejo uravnoteženo sredino med delom in zasebnim življenjem, velikokrat so omenjeni komentarji, da za eno izmed teh dveh stvari ljudi težko najdejo čas (Lockwood, 2003).

Izraz usklajevanje dela in zasebnega življenja je bil skovan leta 1986, čeprav je bil v vsakdanjem življenju uporabljan že prej. V petdesetih letih prejšnjega stoletja je Kellogg ustvarila štiri šesturne izmene z namenom lažjega usklajevanja dela z zasebnim življenjem. Prvi programi v podjetjih so bili namenjeni predvsem ženskam z otroki, danes pa razlikovanja med spoloma v zvezi s tem ni več (Lockwood, 2003).

Težava pri analizi ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem se pojavi, ko ugotovimo, da delo ni samo običajni delovnik, da vanj sodijo še nadure, prevoz na delo in z

dela, za kar lahko porabimo veliko časa. Težava se je pojavila tudi, ko so se nekatera dela začela opravljati od doma. Tukaj se je čista meja med delom in zasebnim življenjem zabrisala (Guest, 2002).

Da je delo učinkovito, je pomembno zadovoljstvo zaposlenih, zaposleni pa so zadovoljni, če so zadovoljni v zasebnem življenju. Če sta delo in zasebno življenje neuskklajena, lahko začne prihajati do nezadovoljstva. Preobremenjujoče delovno okolje krati zasebno življenje zaposlenega, saj je na koncu dneva brez energije. Vendar pa tudi nezadovoljstvo v zasebnem življenju lahko vpliva na delovno okolje, kar zmanjšuje učinkovitost zaposlenega (Zupan, 2016).

Veliko podjetij se je odločilo za pridobitev certifikata družini prijazno podjetje. Glavni namen certifikata je, da podjetja bolj podpirajo družinsko življenje. Število podjetij, ki ta certifikat pridobi, je z vsakim letom večje. Podjetja po pridobitvi certifikata poročajo, da so zaposleni bolj zadovoljni in da se je zmanjšal absentizem zaradi bolniških odsotnosti. Certifikat družini prijazno podjetje je za podjetja pozitivna pridobitev, saj v njih ugotavljajo večjo učinkovitost svojih delavcev, ker imajo bolj usklajeno zasebno in poklicno (Zupan, 2016).

2 DELOVNA OBREMENJENOST V RAČUNOVODSKIH SERVISIH

2.1 Opis poklica

Računovodstvo je dejavnost spremljanja in proučevanja v denarni merski enoti izraženih pojavov ali poslovnih dogodkov, ki so povezani s poslovnim sistemom. Računovodstvo je v podjetju pomembno, ker je to edina informacijska funkcija, ki evidentira vse poslovne dogodke, ki kakor koli vplivajo na sredstva in obveznosti do virov sredstev (Borštnar, 2020).

Računovodske informacije so kvantitativne informacije, ki se razlikujejo od drugih vrst informacij po tem, da so praviloma izražene vrednostno (npr. podatki o starosti, stopnji izobrazbe in podobni podatki so kvantitativne narave, vendar jih praviloma ne uvrščamo med računovodske informacije). Velikokrat je mejo med računovodskimi in neračunovodskimi informacijami težko določiti, saj so v računovodskih poročilih, predvsem za poslovodstvo podjetja, pogosto vključene tudi ne računovodske informacije, ki uporabniku računovodskega poročila dodatno pojasnijo informacije (Borštnar, 2020).

Osnovne računovodske funkcije so navedene in opisane v nadaljevanju (Borštnar, 2020):

- Knjigovodstvo: Pri tej funkciji se podatki obravnavajo iz preteklosti. Evidentira se podatke, ki so že nastali in so se zgodili v preteklosti. Podatki morajo biti točni.

- Računovodsko predračunavanje: Obravnavajo se podatki, ki bodo nastali v prihodnosti. Pri tem so zajeti računovodski predračuni. Ker temeljijo na predvidevanju, podatki niso točni.
- Računovodsko nadziranje: Gre za presojanje pravilnosti podatkov, ki so evidentirani, in posledično odpravljanje nepravilnosti. Da gre za pravilnost, se pri nas upoštevajo Slovenski računovodski standardi in pojasnila Slovenskega inštituta za revidiranje. Vrste računovodskega nadziranja so: kontroliranje, revidiranje in inšpekcija.
- Računovodsko analiziranje: Temelji na računovodskih podatkih. Gre za ugotavljanje bonitet podjetij, ugotavljanje odmikov načrtovanih in resničnih podatkov. Odmiki kažejo, ali smo dosegli načrt glede na preteklo obdobje in ali so primerni znotraj podjetja. Zunaj podjetja pa uporabljamo kazalnike, ki proučujejo prostor in čas z drugimi podjetji.

Računovodja v podjetju vse manj časa porabi za pripravo standardiziranih računovodskih poročil in vse bolj sodeluje pri procesu razlaganja informacija ter pri sprejemanju strateških in kratkoročnih poslovnih odločitev. Računovodje je zaradi vedno bolj pomembnih funkcij postal ugleden poklic, saj je delo postalo zanimivejše, vizionarsko in proaktivno, kar se kaže tudi v dolgih delovnih časih računovodij. Računovodja ima vedno več zadolžitev pri komuniciranju z dobavitelji, poslovodstvom, kupci, davčnimi organi, s čimer se njegov spekter znanja vedno bolj povečuje, to pa računovodjo postavlja pred nove izzive, ki pa so lahko dolgotrajni in naporni (Igličar, Hočevar & Zaman Groff, 2012).

Poznamo tudi etični kodeks računovodij, ki se osredotoča na naslednje (Koletnik, 2012):

- Strokovnost in odgovornost. Računovodja mora vseskozi nadgrajevati svoje znanje ter se izobraževati. Delovati mora po predpisih in ne sme sodelovati pri nezakonitem poslovanju.
- Zaupnost. Informacije, ki jih računovodja pridobi, morajo biti zaupne in se z njimi ne sme okoriščati.
- Poštenost. Računovodja mora delo opravljati pošteno in ugotavljati mora pomanjkljivosti ali druge ovire, ki onemogočajo poštenost.
- Resničnost. Informacije, ki jih računovodja pridobi, mora poročati pristojnim, ki so za določene ravni zadolženi. O informacijah, ki bi lahko naredile škodo, mora poročati.
- Prizadevnost. Potreba po nenehnem izboljševanju informacijskega sistema v podjetju. Izdelati je treba pravilna poročila, ki ustrezajo standardom, in sodelovanje z uporabniki informacij.

2.2 Delovne zadolžitve računovodje

Računovodja opravlja naloge, določene s predpisi. Delo računovodje zajema širok spekter delovnih nalog in računovodja opravlja veliko različnih del po opisu OŠ Franja Malgaja Šentjur (2015):

- načrtuje, izvaja in vodi delo v računovodstvu;
- odgovarja za zakonito, pravilno in pravočasno izvajanje del in nalog finančno-računovodske službe;
- pripravlja podatke in analize za načrtovanje dejavnosti in druge poslovne odločitve vodstva zavoda;
- načrtuje poslovne stroške, vire financiranja dejavnosti, likvidnosti zavoda, naložb;
- analizira finančne rezultate poslovanja zavoda in svetuje v zvezi s potrebnimi ukrepi;
- vodstvu zavoda posreduje predloge in informacije v zvezi z organizacijo finančno-računovodske službe;
- skrbi za organizacijo in delitev del in nalog, tako da so vsa dela in naloge zakonito, pravočasno in pravilno izvršene;
- obvešča vodstvo zavoda o predpisih in odločitvah, pomembnih za zakonito in pravilno finančno računovodsko poslovanje, ter v primeru sklepov ali odločitev v nasprotju s predpisi in pravili stroke o tem pisno obvesti vodstvo zavoda;
- izdelava predlog zaključnega računa in letnega poročila ter pripravi bilanco stanja, izkaz prihodkov in odhodkov in pojasnila k izkazom ter poslovnemu poročilu;
- ureja zadeve s področja finančno-računovodske službe in sodeluje s pristojnimi ustanovami in organizacijami (banka, organizacija, ki izvaja plačilni promet, pristojno ministrstvo, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije ipd.);
- izvaja finančno načrtovanje in evidentira porabo finančnih sredstev;
- vodi evidenco o opravljenem delu in skrbi za izračun plač ter drugih prejemkov delavcev oziroma drugih oseb iz vseh vrst pogodbenih razmerij;
- izdelava kalkulacije za plačila stroškov in prodajo blaga in storitev za dejavnosti zavoda;
- skrbi za evidentiranje plačil in jih nadzoruje ter skrbi za pošiljanje opominov za plačilo zapadlih obveznosti;
- pripravlja in sproti obnavlja ali dopolnjuje analitični kontni načrt (v skladu z enotnim kontnim načrtom), skrbi za knjiženje poslovnih dogodkov v poslovne knjige;
- vodi evidence osnovnih sredstev in pripravlja podlage za inventuro;
- odgovarja in skrbi za izdelavo statističnih poročil v zvezi s posameznimi izplačili ter poročil, ki jih zahtevajo pristojne ustanove (organizacija, ki izvaja plačilni promet, pristojno ministrstvo in drugi v skladu s predpisi);
- skrbi za izdajanje dokumentov s področja računovodskega poslovanja (nalogov za izplačila, položnic, računov);
- vodi obračunske evidence odsotnosti z dela s pravico do nadomestila plače in skrbi za refundacije;
- skrbi in odgovarja za reševanje reklamacij v zvezi z nalogi za izplačila;
- obračunava plače delavcev in druge osebne prejemke, knjiži in vodi druga administrativna dela, ki so povezana s plačili delavcev in drugimi osebnimi prejemki delavcev;
- skrbi za pravočasno najavo potrebnih sredstev ministrstvu;

- spremlja predpise in spremembe na področjih, povezanih s finančno-računovodskim delom;
- skrbi za lastno stalno strokovno izpopolnjevanje in izpopolnjevanje službe, ki jo vodi;
- opravlja drugo delo, ki je nujno za zakonito in pravilno delovanje finančno-računovodske službe, v skladu s predpisi in navodili vodstva zavoda.

2.3 Delovna obremenjenost v računovodskih servisih

Delo v računovodskem servisu je organizirano tako, da vsak zaposleni skrbi za določeno podjetje. To pomeni, da je za to podjetje odgovoren glede na vse funkcije računovodenja. Pri vsestranskem delu računovodje je navadno ločen del izračuna plač, sej je ta del precej kompleksen. Obračun plač poteka v istem računovodskem servisu, vendar je navadno za to zaposlen računovodja, ki skrbi le za to (Krvina, 2008).

Največja delovna obremenjenost zaposlenih v računovodskih servisih se kaže v obdobju priprave letnih izkazov poslovnega izida in tudi priprave bilanc stanj. V tem obdobju se delovna obremenjenost zelo poveča, saj pogosto računovodja še nima vseh dokumentov strank, da bi lahko letne izkaze pripravil. Tu nastopi boj s časom, saj je treba pridobiti vse dokumente in jih ustrezno obdelati, da lahko izkaze uredi in pripravi za oddajo na pristojne urade.

Delo v računovodskem servisu je obremenjujoče, saj se morajo opraviti velike količine dela v kratkem času, poleg tega je vezano na zakonsko določene roke (oddaja obrazcev za obračun davka na dodano vrednost ali različna poročila, za oddajo katerih so določeni roki). Delo v računovodskih servisih v primerjavi z delom računovodij v računovodskih oddelkih podjetij je veliko bolj zahtevno, ker je delo v računovodskem servisu bolj kompleksno in imajo zaposleni več zadolžitev (Premelč, 2020).

Kolar (2012) je v sklopu svojega znanstvenega članka z naslovom Kako težak je poklic računovodja izbral nekaj najbolj zanimivih odgovorov na vprašanje: »Kako težko se vam zdi opravljanje vašega dela in zakaj?«:

- »Stalno spreminjanje predpisov, sledenje le-teh, kar naprej kratko postavljeni roki za oddajo poročil in pregledi davčne uprave, zraven pa dopovedovanje in razlaganje strankam, sploh malim, kateri ne vedo niti, za kaj gre. (Saj ne moreš na dopust, kaj šele bolniško.)«
- »Delo opravljam z veseljem, me pa ubijajo roki in datumi. Ko razmišljam o dopustu, si ne morem zamisliti, da bi bil/a na dopustu skupaj več kot 10 dni (zaradi rokov).«
- »Delo opravljam z veseljem, vendar me moti, da s strani določenih strank to delo ni dovolj cenjeno in vrednoteno, čeprav zahteva nenehno izpopolnjevanje in spremljanje vsakodnevnih zakonskih sprememb.«

Najbolj obremenjujoče v računovodskem servisu je po mnenju Denžič (2017) poznavanje zakonov in predpisov ter spremljanje njihovih sprememb. Spreminjanje zakonodaje in standardov pomeni vseskozi sledenje in njihovo implementiranje v prakso. Ker računovodje za spremljanje sprememb velikokrat nimajo časa med delavnikom to poskušajo nadoknadi v svojem prostem času. Računovodje se morajo zaradi vseh sprememb tudi nenehno udeleževati izobraževanj. Največja težava pa se pojavi, ko podjetje, za katero opravlja računovodske storitve, nima dovolj znanja s področja računovodstva, kar zahteva veliko časa, da spremembe razložijo strankam. Delovna obremenjenost se tudi pojavlja, saj računovodski servisi navadno vodijo poslovne knjige za podjetja iz različnih dejavnosti. Zato je poznavanje zakonov in predpisov iz različnih panog obvezno.

Poleg strokovne usposobljenosti zaposlenih v računovodskem servisu ima veliko vlogo tudi komunikacija s strankami. Sodelovanje s stranko je predpogoj za vse opravljeno delo. Za nemoteno delovanje je nujno potrebna redna komunikacija med računovodskim servisom in stranko. Pomembno je, da se stranka zaveda svojih obveznosti, ki jih ima do računovodskega servisa. Te so redno prinašanje dokumentacije, odzivnost, informiranost pri spremembah v podjetju, redno plačevanje računovodskih storitev. Delovna obremenjenost pa nastopi, ko stranka teh obveznosti ne izpolnjuje, zato jo je treba redno opozarjati na prinašanje dokumentacije, kar je velikokrat opravljeno le nekaj zadnjih dni pred določenimi roki (Denžič, 2017).

Računovodje dodatno obremenjuje nenehni razvoj tehnologije in digitalizacije. Vse to sicer pripomore k razbremenitvi zaposlenih v računovodskih servisih, vendar je obremenjujoče sledenje spremembam. Biti morajo vseskozi na tekočem, da so lahko na trgu konkurenčni in da lahko svojim strankam ponujajo le najboljše storitve (Denžič, 2017).

2.4 Računovodski servisi v času epidemije covida-19

Epidemija covida-19, ki je vsem zelo spremenila življenje, še posebej obremenjuje računovodje, ki želijo kljub sprejemanju vedno novih zakonov in različnih ukrepov svoje redno delo še vedno opravljati kakovostno. Računovodski servisi nimajo v gospodarstvu takšne moči, da bi lahko vplivali na rast bruto domačega proizvoda, vendar kljub vsemu neposredno vplivajo na poslovanje in odločitve majhnih in srednjih podjetij, s čimer so pomemben dejavnik v gospodarstvu (Zbornica računovodskih servisov, 2021).

Delo računovodij zelo omejuje tudi odsotnost le-teh. Veliko računovodij ima predšolske oziroma šoloobvezne otroke, ki v času razglašene epidemije niso hodili v vrtec oziroma šolo, zato je bil primanjkljaj na delovnih mestih velik. Zelo težko so tudi usklajevali zasebno in službeno življenje, saj sta bili v času epidemije združeni. Velika obremenitev je za računovodje bila tudi spremljanje interventnih zakonov, kar je zelo oteževalo njihovo običajno delo, za katero so zadolženi. Računovodje so morali svojim strankam zagotoviti hitre in kakovostne informacije v zvezi s pomočjo za premagovanje izrednih gospodarskih okoliščin (Zbornica računovodskih servisov, 2021).

3 ANALIZA DELOVNE OBREMENJENOSTI V IZBRANEM RAČUNOVODSKEM SERVISU

3.1 Raziskovalno vprašanje

Raziskovalno vprašanje zaključne strokovne naloge je: Kako zmanjšati delovno obremenjenost v izbranem računovodskem servisu?

3.2 Raziskovalne metode

V raziskovalnem delu zaključne strokovne naloge sem opravila kvalitativno raziskavo z opazovanjem. Intervju je bil sestavljen iz 11 vprašanj, s katerimi sem želela raziskati, kako delovno obremenjeni so zaposleni v izbranem računovodskem servisu. V raziskavi sta anonimno sodelovali dve zaposleni, ki sta v podjetju zaposleni kot računovodji, a imata različne delovne naloge. Intervju je bil odprtega tipa in je intervjuvankama omogočal osebno izražanje mnenj in videnj.

Zaposlenima sem zagotovila, da bo njuno intervjuvanje ostalo anonimno, enako tudi računovodski servis, v katerem sta zaposleni, in da se bodo odgovori, ki bodo snemani, uporabljali izključno za namen zaključne strokovne naloge. Protokol intervjuva se nahaja v prilogi 1, kjer je napisanih 11 vprašanj z dodatnimi podvprašanji za lažje izpeljano raziskavo.

3.3 Predstavitev podjetja

Izbrani računovodski servis, za katerega sem opravila analizo delovne obremenjenosti, je bil ustanovljen leta 2001. Direktorica podjetja je računovodski servis sprva vodila kot samostojna podjetnica, leta 2007 pa ga je preoblikovala v družbo z omejeno odgovornostjo, Isto leto je bila izdelana pisarna. Vse do leta 2011 je bila direktorica podjetja edina zaposlena, po tem letu pa se je število zaposlenih začelo povečevati. Trenutno so v podjetju zaposlene 3 delavke.

Podjetje ima dve poslovni enoti, in sicer eno v Ljubljani in drugo v Žužemberku. Ena zaposlena dela v Ljubljani, druga zaposlena dela v Žužemberku, tretja zaposlena pa dela od doma. V podjetju opravljajo računovodenje za različne panoge, za avtoprevoznike, čistilne servise, gradbenike, električarje, arhitekto, gostince, slikopleskarje, zobozdravnike, društva in itd.

Računovodski servis se ukvarja z vsemi vidiki računovodenja. Želja direktorice pa je, da bi računovodski servis v prihodnosti razširili tudi na kadrovske storitve. Računovodski servis se ukvarja z vodenjem računovodenja za mikro in majhna podjetja. Računovodenje opravlja za več kot 100 podjetij. Strankam nudijo knjiženje izdanih, prejetih računov, knjiženje bančnih izpiskov, izstavljanje računov, izdelavo letnih poročil, obračunavanje plač

zaposlenim, najrazličnejša administrativna dela, sestavljanje pogodb, podjetniško svetovanje in vse, kar je potrebno za uspešno delovanje podjetja.

3.4 Analiza primarnih podatkov in ugotovitve

Pri analizi primarnih podatkov sem uporabila odgovore, ki sem jih pridobila z intervjuvanjem zaposlenih. Intervju je bil sneman katerega sem na to pri analizi zapisala.

3.4.1 Analiza primarnih podatkov

Raziskovalno vprašanje 1: Kako je vaša obremenitev v službi razporejena?

- Zaposlena 1: Pravi, da je v službi zelo obremenjena, saj se ji zgodi, da velikokrat ne more pravočasno poknjžiti celotne dokumentacije, saj je zaradi števila strank te zelo veliko. Količina dela se poveča vsak konec meseca, saj so takrat zaključni roki za oddajo obračuna davka na dodano vrednost. Najhuje pa je, kot pove, na vsake 3 mesece, saj se enomesečnim davčnim zavezancem, za katere se obračun davka na dodano vrednost oddaja vsak mesec pridružijo še stranke, ki so 3-mesečni davčni zavezanci. V takem obdobju se dela nakopiči največ, zato je prisiljena delati zelo hitro in nadure, da opravi vse svoje delo. Najbolj pa se delovna obremenjenost poveča, ko je treba pripraviti letna poročila. Takrat mora poleg svojega rednega dela, ki je že tako obremenjujoče, pripravljati še izkaze poslovnega izida ter bilance stanj.
- Zaposlena 2: Pravi, da se ji delo kopiči, ker ima v podjetju veliko zadolžitev. Poleg knjiženja dokumentacije je zaposlena tudi za administrativne stvari, ki so potrebne za delovanje računovodskega servisa. Delo glede na obdobja ni enakomerno razporejeno, saj se količina dela poveča, ko se približujejo pomembni roki. Pravi, da ko ti roki minejo in je delo opravljeno, se delovna obremenjenost rahlo umiri.

Raziskovalno vprašanje 2: Ali imate v službi jasne naloge?

- Zaposlena 1. Pravi, da občasno od nadrejenih dobi nejasna navodila za delo brez dodatnih navodil oziroma informacij. Da je delo opravljeno kakovostno, mora povprašati za dodatne informacije ali se znajti sama in informacije pridobiti od drugih virov.
- Zaposlena 2. Navodila za delovne naloge dobi jasna, če pa kaj pri nalogah in informacijah ni jasno, vpraša sodelavce ali nadrejenega.

Raziskovalno vprašanje 3: Kakšen odnos imate s sodelavci?

- Zaposlena 1. Odnos s sodelavci opiše kot dober in nekonflikten. Pravi, da si med seboj pomagajo po najboljših močeh, vendar to ni vedno mogoče zaradi delovne obremenjenosti, ki jo ima vsak zaposleni ob svojih nalogah. Težava se pojavi, če ena zaposlena preveč pomaga med delom, saj zaradi tega na drugi strani trpijo njene redne zadolžitve in se ji delo le kopiči.

- Zaposlena 2. Prav, da je odnos s sodelavci »super«. Da so si vedno pripravljene pomagati glede na delovne zmožnosti. Pove, da je vzdušje na delovnem mestu odvisno od obdobja in delovne obremenjenosti. Vendar ji je zelo všeč kolektiv in da se med delom sodelavci spodbujajo ter drug drugemu vlivajo pozitivno energijo.

Raziskovalno vprašanje 4: Ali vas skrbi, da bi postali brezposelni, da bi težko našli novo zaposlitev?

- Zaposlena 1. Zaradi trenutnih epidemioloških razmer v zvezi s covidom-19 jo za obstanek v službi skrbi, saj nekaj strank, za katere v podjetju vodijo računovodenje, svoja podjetja zapira zaradi epidemije covida-19. Povečanja cen drugim strankam pa si ne morejo privoščiti, saj so trenutno zaradi epidemije razmere težje in se vsa podjetja borijo za obstanek. S tega vidika jo skrbi za službo, saj je prihodnost podjetij, za katere računovodski servis vodi računovodenje, negotova. Posledično pa ve, da bi zaradi omenjenih razmer težje našla novo zaposlitev.
- Zaposlena 2. Ta skrb se ji občasno prikraje v misli in ji daje občutek negotovosti. Zaradi družine in kreditov si brezposelnosti ne more privoščiti. Zaradi tega si tudi ne upa reči ne kakšnim delovnim nalogam, zaradi česar mora podaljšati delovnik, saj si službo resnično želi obdržati. Zaveda se namreč, da je trg dela zelo konkurenčen in da bi imela verjetno težave pri iskanju nove zaposlitve.

Raziskovalno vprašanje 5: Kako delo vpliva na vaše čustveno/psihološko stanje? Kako bi ocenili svoje zdravstveno stanje?

- Zaposlena 1. Psihično se počuti zelo izčrpano na določena obdobja v letu. Opaža, da je takrat doma zelo razdražljiva, saj domov prihaja psihično utrujena. Zaradi omenjene razdražljivosti doma pa opaža, da to zelo vpliva na odnose z družinskimi člani.
- Zaposlena 2. Opiše, da v bolj delovno obremenjujočih obdobjih čuti napetost in stres, zaradi česar jo v tistem obdobju spremljajo tudi glavoboli. Opaža tudi, da se ji pri veliki delovni obremenitvi pojavi zaradi skrbi tudi nespečnost, saj se zaveda, kaj jo v naslednjem dnevu čaka na delu.

Raziskovalno vprašanje 6: Ali se med delom pogosto počutite povsem izžeti, fizično ali čustveno izčrpani in ali se počutite povsem utrujeni?

- Zaposlena 1. Ob koncih mesecev, ko so roki za oddajo obračuna davka na dodano vrednost, občuti povečano psihično utrujenost, kar privede do tega, da na delovnem mestu nima volje za delo.
- Zaposlena 2. Tako se počuti velikokrat, saj njeno delo zahteva 100-% zbranost in natančnost. Pri tem delu si večjih napak ne more privoščiti, saj je od njenega dela odvisno, kakšno poslovanje podjetij je prikazano. Zaradi tega čuti veliko odgovornost, kar jo včasih povsem izčrpa.

Raziskovalno vprašanje 7: Ali zaradi obsega dela in napora čutite potrebo, da bi z dela izostali, ker potrebujete počitek?

- Zaposlena 1. Občasno čuti potrebo, da bi z dela izostala. Največkrat se to zgodi v začetku meseca, ko se njene delovne naloge umirijo in popusti adrenalin. Po takem obdobju ji pogosto padeta motivacija in delovna vnema. Takrat si zaželi dan ali dva počitka, vendar si ga zaradi preostalih delovnih obveznostih ne privošči.
- Zaposlena 2. Zaradi usklajevanja zasebnega in družinskega življenja občasno tudi čuti potrebo, da bi z dela izostala in si za kakšen dan malo odpočila. Ob delovno zelo obremenjenih dnevih v službi si želi, da bi imela kakšen dan le zase brez službe in družine, da bi si lahko napolnila baterije.

Raziskovalno vprašanje 8: Ali se vam zdi, da svoje delo opravljate kakovostno, in ali kakovost pada z obremenjenostjo na delovnem mestu?

- Zaposlena 1. Svoje delo, ko ni preveč delovno obremenjena, opravlja zelo kakovostno in natančno. Vendar je takih situacij, ko ni delovno obremenjena, malo. Zelo se trudi, da kljub delovni obremenjenosti delo opravlja kar se da kakovostno, vendar je mnenja, da bi bila kakovost, če bi bila manj delovno obremenjena, še večja.
- Zaposlena 2. Kakovost opravljenega dela postavlja na prvo mesto, zato se potruzi maksimalno. Vendar opaža, da ko je delovnih obremenitev preveč, mora delo opravljati hitreje, da je vse postorjeno, in za takrat priznava, da kakovost pade.

Raziskovalno vprašanje 9: Ali bi drugim predlagali zaposlitev na svojem delovnem mestu, ali ste v svoji službi na dodeljenem delovnem mestu zadovoljni in ali kdaj razmišljate o zamenjavi službe?

- Zaposlena 1. Svojega delovnega mesta načeloma ne bi predlagala drugim, predlagala bi le tistim, ki jih to delo zelo veseli, so hitro prilagodljivi, imajo delovno vnemo ter dobro delajo pod pritiskom. Pravi, da s svojim delovnim mestom ni niti zadovoljna niti nezadovoljna. Ob manjši delovni obremenjenosti to delo rada opravlja. Vendar ob večjih naporih pomisli na zamenjavo službe, omeni, da bi za kakšen mesec šla delat v kakšno tovarno, da bi si odpočila možgane in živce, nato pa bi se vrnila nazaj na svoje delovno mesto.
- Zaposlena 2. Z delovnim mestom je zadovoljna, vendar zaradi stresnih situacij in veliko delovnih obveznosti občasno razmišlja o zamenjavi službe. Delo opravlja rada, vendar jo občasno psihično in fizično izčrpava, zato v takšnih trenutkih pomisli o zamenjavi službe. Svoje delovno mesto bi predlagala tistim, ki radi živijo hitrejši tempo življenja in se ne ustrašijo težjih in napornih delovnih nalog.

Raziskovalno vprašanje 10: Ali se na koncu delovnega časa kdaj počutite čisto izčrpani, kar posledično slabo vpliva na vaše zasebno življenje?

- Zaposlena 1. Zaradi izčrpanosti čuti slabo voljo tudi doma. Ima dva majhna otroka, za katera med tednom skrbi sama, saj je partner službeno odsoten. Po službi se navadno počuti izčrpano, zato bi ji po koncu delavnika prijalo, da bi si odpočila, česar pa zaradi otrok ne more. Občasno mora svoje delo opravljati tudi izven svojega okvirnega delovnega časa in ob vikendih, da uspe opraviti svoje delo. Zaradi tega mora občasno tudi spremeniti svoje načrte, ki jih je imela načrtovane v zasebnem življenju.
- Zaposlena 2. Zaradi službe občasno prilagodi tudi načrte v zasebnem življenju. Se je že zgodilo, da je kljub zasebnim načrtom te morala spremeniti ali tudi kaj odpovedati, ker se je delo v službi zavleklo. V službi so načeloma do zasebnega življenja zelo razumevajoči in prilagodljivi, če ima kakšne neodložljive zasebne opravke, je v službi pri tem ne ovirajo, dokler je vse delo postorjeno tako, kot mora biti.

Raziskovalno vprašanje 11: Kako je epidemija covida-19 vplivala na vašo obremenjenost?

- Zaposlena 1. Covid-19 je delovno obremenjenost le še povečal. Poleg rednega dela je morala biti vseskozi na tekočem z interventnimi zakoni, saj so stranke zahtevale ažurne informacije. Po končanem proučevanju interventnih ukrepov je morala vse razložiti strankam in z njimi imeti posvet, ali je v interventnem zakonu kaj namenjeno njim. Stranke so bile v tem obdobju zelo nejevoljne; opazila je, da so velikokrat slabo voljo stresale kar na njih.
- Zaposlena 2. Zaradi covid-19 smo postali v službi dodatno obremenjeni. Spremembe so se dogajala vseskozi, morala jim je slediti, kar je bilo ob vsem rednem delu težje. Težave so delali vsi novi interventni ukrepi, katere jih je morala vedno znova proučiti in jih strankam ponuditi pomoč pri poslovanju, da so lahko ohranile podjetje, saj se zaposlena zaveda, da je tudi njena služba odvisna od poslovanja podjetij strank. Zdaj ko so se te spremembe z interventnimi ukrepi umirile, so tudi v službi lažje zadihali in se posvetili delu, ki ga je v vmesnem času zanemarjala, nadoknadila.

3.4.2 Ugotovitve

Iz opravljenih intervjujev je razvidno, da so zaposlene v izbranem računovodskem servisu zelo delovno obremenjene. Intervjuvani sta večkrat poudarili, da se počutita izčrpano, da se jima delo kopiči in da ga zato ne uspeeta obdelati dovolj kakovostno. V podjetju je odnos med zaposlenimi dober, vendar se zaposlene zaradi delovne obremenjenosti večkrat počutijo napete. Težko usklajujejo zasebno in poklicno življenje, saj jim večkrat zaradi dela le-ta posega v zasebni del življenja z nadurami in utrujenostjo.

Še večjo delovno obremenjenost je povzročila epidemija covida-19, saj imamo zaradi nenehno spreminjajočih se odlokov in pomoči države iz naslova tako imenovanih protikoronskih zakonov poleg rednega dela še dodatno delo. Vendar pa se intervjuvani zaradi epidemije bojita, da bi bili ob službo, saj so razmere zelo negotove. Svoje delo sicer radi

opravljata, vendar ga drugim ne bi priporočali, razen če gre za osebo, ki rada dela v hitrem tempu in ji izzivi ne pomenijo težave.

3.5 Omejitve raziskave

Pri omejitvah raziskave navajam, da se raziskovalno delo nanaša le na izbrani računovodski servis, da odgovori zaposlenih v tem računovodskem servisu ne posplošujejo delovne obremenjenosti in počutja v vseh računovodskih servisih v Sloveniji.

Izbrala sem podjetje, v katerem sem zaposlena. Gre za manjše podjetje, v njem smo zaposlene 3 delavke. Imela sem manjši raziskovalni vzorec, saj sem intervjuvala le 2 zaposleni. Za bolj relevantne ugotovitve v zvezi z delovno obremenjenostjo računovodij bi morala izbrati večji vzorec intervjuvancev. Vendar se je raziskava nanašala le na izbrano podjetje. Zaposlene v podjetju so ženskega spola, kar je tudi vplivalo na odgovore, saj ženske običajno težje usklajujejo družinsko in poklicno življenje.

Intervju je potekal v živo, in ker sodelavki delata od doma, sem imela manjšo težavo pri usklajevanju urnikov ter dogovoru, kdaj bi intervju lahko izvedli. Pri odgovarjanju je pomembno tudi, kdaj bo intervju potekal, saj so v računovodskem servisu obdobja, ko je dela zelo veliko, in obdobja, ko ga je manj. Intervju je potekal v času po poletnih dopustih, zato se je nakopičilo precej dela. Temu primerni so tudi odgovori, saj je zaznati občutno delovno obremenjenost.

SKLEP

Delovna obremenjenost je povečan obseg dela, ki ga moramo opraviti v predpisanem delovnem času. Zaradi tega se lahko opravljajo nadure ali pa z delom hitimo, kar se običajno kaže v tem, da je delo manj kakovostno opravljeno. Delovna obremenjenost in hiter tempo življenja sta v današnjem času vedno bolj pogosta, kar je tudi dokazala raziskava iz leta 2016, ki jo je objavil Workplace Matters in izvedel French Democratic Confederation of Labour (Daniels, 2017). V raziskavi je sodelovalo več kot 200.000 ljudi v Franciji. Izmed njih jih je več kot polovica priznala, da imajo na delu pretirano veliko dela in da skozi teden težko uskladijo zasebno in poklicno življenje.

Posledice delovne obremenjenosti se kažejo tudi na področju čustev kot jeza, utrujenost, depresija, anksioznost, občutljivost, apatičnost in z dolgočasnost. Zaradi vsega tega prihaja na delovnem mestu do izgorelosti, absentizma, zmanjšanje učinkovitosti, fluktuacije zaposlenih in težav zaposlenih pri usklajevanju njihovega poklicnega in zasebnega življenja.

V raziskavi, opravljeni v izbranem računovodskem servisu, sem želela ugotoviti, kako se zaposleni počutijo, koliko so delovno obremenjeni. Rezultati kažejo, da so zaposleni zelo delovno obremenjeni. Tudi iz opravljenih intervjujev je razvidno, da so zaposleni v izbranem računovodskem servisu delovno zelo obremenjeni. Zaposleni sta večkrat poudarili, da se

počutita izčrpano, da se jima delo kopiči in ga zato ne uspeta obdelati dovolj kakovostno. V podjetju je odnos med zaposlenimi dober, vendar se zaposlene zaradi delovne obremenjenosti večkrat počutijo napete. Težko usklajujejo zasebno in poklicno življenje, saj jim večkrat zaradi dela le-ta posega v zasebni del življenja z nadurami in utrujenostjo.

Še bolj delovno obremenjene sta postali v času epidemije, saj sta imeli zaradi vseskozi spreminjajočih se odlokov in državne pomoči podjetjem poleg rednega dela še ogromno dodatnega dela. Na drugi strani pa se zaradi posledic epidemije bojita tudi izgube službe, saj so razmere precej negotove. Zaposleni delo sicer radi opravljata, vendar ga drugim ne bi priporočili, razen če oseba rada dela v hitrem tempu in izzivi zanjo niso težava.

Dolgotrajna delovna obremenjenost za zaposlene ni dobra, posledično ni dobra niti za podjetje. Dolgo trajajoča delovna obremenjenost lahko vodi v velike fluktuacije na delovnem mestu, dolgotrajne bolniške odsotnosti in v vsesplošno nezadovoljstvo zaposlenih, vse to pa vodi v slabo kakovost opravljenega dela, česar pa si podjetje zagotovo ne želi. Zato morajo podjetja temu nameniti čas, da se delovna preobremenjenost zaposlenih odpravi.

Pri vsem tem moramo skrbeti za psihično in fizično zdravje. Zaposleni si morajo vzeti čas za odmor, za prijatelje, za počitek, morajo se ukvarjati z dejavnostmi, ki jih veselijo. Bolje si morajo razporediti delovne naloge, da se delo ne kopiči. Pri takih težavah pomaga tudi zaposlitev dodatnih delavcev, da se druge zaposlene razbremeni. Dodatni zaposleni zmanjšajo delovno obremenjenost na delovnem mestu, saj je delo bolj enakomerno razporejeno. Pri stresu, ki ga zaposleni doživljajo ob delovni preobremenjenosti, pomagajo tudi različne tehnike sproščanja, kot so dihalne vaje, mišična relaksacija. S tem načinom dosežemo boljše počutje in manj napetosti.

Absentizem na delovnem mestu lahko v podjetju zmanjšamo z ustvarjanjem boljše klime v podjetju, s posvečanjem pozornosti zdravju zaposlenih na način, da jim damo možnost za rekreacijo, razgibavanje, ko gre predvsem za sedeče delo, z motiviranjem zaposlenih in z nagrajevanjem za dobro opravljeno delo.

Pri usklajevanju zasebnega in poklicnega življenja lahko podjetje pomaga s prilagodljivim časom prihoda na delo, z dodatnimi prostimi dnevi, ki jih lahko zaposleni izkoristijo za kakovostno preživeti čas v zasebnem življenju. Za zdrav odnos do obojega je pomembno, da znamo zasebno in poklicno življenje ločiti. Med službenim časom je najbolje, da se posvetimo le delu in da delo pravilno razporedimo od manj pomembnega do bolj pomembnega ter na tak način ustvarimo prioritete. Po drugi strani pa je pomembno, da ko odidemo iz službe, poskušamo odmisлити delo, da v prostem času ne opravljamo službenih opravil in da se posvečamo družini, prijateljem ter dejavnostim, ki nas veselijo.

LITERATURA IN VIRI

1. Bährer-Kohler, S. (2013). *Burnout for experts: prevention in the context of living and working*. London: Springer.
2. Blatnik, P., Marinšek, M. & Tušak, M. (2016). *Psihološki, ekonomski in pravni vidiki promocije zdravja na delovnem mestu*. Ljubljana: Fakulteta za šport.
3. Borštnar, F. (2020). *200-urno usposabljanje za računovodje* (interno gradivo). Ljubljana: Javni zavod Cene Štupar.
4. Chuang, Y. (2006). Occupational and employee stress in small businesses. *HRAL*, 2, 150–158.
5. Cox, T., Griffith, A. J. & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
6. Daniels, R. (2017, 20. november). *Work overload in the workplace: how to handle it*. Pridobljeno 7. avgusta 2021 iz <https://www.businessstudynotes.com/tips-tricks/work-overload-in-the-workplace/>
7. Denžič, M. (2017). *Stres in poklicna izgorelost računovodij v slovenskih računovodskih servisih* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
8. Guest, D. E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41(2), 255–279.
9. Honzak, U. (2018, 27. april). *Pogoji za določitev velikosti podjetja*. Pridobljeno 7. avgusta 2021 iz <https://mladipodjetnik.si/novice-in-dogodki/novice/pogoji-za-dolocitev-velikosti-podjetja>
10. Igličar, A., Hočevnar, M. & Zaman Groff, M. (2012). *Uvod v računovodstvo*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Kolar, I. (2012). Kako težak je poklic računovodij. *Naše gospodarstvo*, 58(5/6), 44–52.
12. Koletnik, F. (2012). Kodeks poklicne etike računovodij. *Revizor*, 23(4), 45–55.
13. Kralj, A. & Simčič, B. (2012). *Analiza stanja psihosocialnih tveganj na delovnih mestih v mikro, malih in srednje velikih podjetjih*. Ljubljana: UL, Fakulteta za družbene vede, Arhiv družboslovnih podatkov.
14. Krvina, K. (2008). *Stres in vzroki stresa računovodij v slovenskih računovodskih servisih* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
15. Kužet, Z. (2008, 3. marec). Izgorelost – poklicna bolezen 21. stoletja. *Večer*, str. 1–4.
16. Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297–308.
17. Lockwood, N. R. (2003). *Work/life balance: challenges and solutions*. Alexandria: SHRM Research.
18. Logar, M. (2011). *Dejavniki stresa na delovnem mestu in njihov vpliv na zdravstveni absentizem* (magistrsko delo). Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management.
19. Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1), 67–72.

20. Nash-Wright, J. (2011). Dealing with anxiety disorders in the workplace: importance of early intervention when anxiety leads to absence from work. *Professional Case Management*, 16(2), 55–59.
21. Oš Franja Malgaja Šentjur. (2015). *Opis delovnih nalog – priloga 2*. Pridobljeno 22. avgusta 2021 iz <http://www.fmalgaja.si/files/2015/03/opis-delovnih-mest.pdf>
22. Premelč, V. (2020). *Obremenjenost in počutje knjigovodij* (magistrsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
23. Roblek, V. & Meško Skok, Z. (2012). Dejavniki managementa znanja in vpliv fluktuacije na dejavnost in učinkovitost tehnoloških parkov. V M. Ferjan (ur.), *Kakovost, inovativnost, prihodnost: zbornik 31. mednarodne konference o razvoju organizacijskih znanosti* (str. 1031–1041). Kranj: Moderna organizacija.
24. Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2014). Burnout, boredom and engagement at the workplace. V M. C. Peeters, J. de Jonge & T. W. Taris (ur.), *An introduction to contemporary work psychology* (str. 293–320). London: John Wiley & Sons.
25. Skinner, N. & Pocock, B. (2008). Work—life conflict: is work time or work overload more important? *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 46(3), 303–315.
26. SmallBusinessPrices.co.uk. (brez datuma). *The European countries with the highest risk of burnout*. Pridobljeno 1. septembra 2021 iz <https://smallbusinessprices.co.uk/european-employee-burnout/>
27. van Vulpen, E. (brez datuma). *Absenteeism in the workplace: a full guide*. Pridobljeno 8. avgusta 2021 iz <https://www.digitalhrtech.com/absenteeism/>
28. Wright, T. A. & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160.
29. Zbornica računovodskih servisov. (2021, 14. januar). *Izjava za javnost: ZRS opozarja na preobremenjenost računovodske stroke med epidemijo bolezni COVID-19*. Pridobljeno 1. septembra 2021 iz https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/Novice/ArticleID/78288/izjava-za-javnost-zrs-opozarja-na-preobremenjenost-racunovodske-stroke-med-epidemijo-bolezni-covid-19
30. Zgonik, A. (2011, 13. november). Izgorelost ni medalja za pridnost. *NeDelo*, str. 4.
31. Zupan, G. (2016). *Usklajevanje družinskega in poklicnega življenja* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za upravo.

PRILOGE

Priloga 1: Protokol za intervju

PROTOKOL ZA INTERVJU

Sandra Šuštar Šmid (mentorica:izr. prof. dr. Alenka Slavec Gomezel)

Zaporedna številka intervjuja:

Datum in ura intervjuja:

Trajanje intervjuja (se izpolni na koncu):

Ime in priimek intervjuvanca:

Tip intervjuvanca: Zaposleni

Druge opombe: /

Lepo pozdravljeni.

Sem Sandra Šuštar Šmid, na Ekonomski fakulteti v Ljubljani zaključujem študij. Za ta pogovor sem vas prosila, ker potrebujem vaše mnenje v povezavi z analizo delovne obremenjenosti v izbranem računovodskem servisu.

Pogovor bo potekal predvidoma 15 minut. Vključeval bo predvsem vprašanja odprtega tipa, pri čemer me bo zanimalo vaše mnenje oziroma pogled na obravnavano tematiko. To pomeni, da ni pravih ali napačnih odgovorov.

Preden začneva, me zanima, ali se strinjate, da najin pogovor snemam, saj mi bo to pri kasnejši obdelavi podatkov v veliko pomoč. Ob tem naj poudarim, da intervju ne bo objavljen, poleg tega pa tudi ne bo nikomur posredovan.

Dovoli snemanje: DA NE

Imate morda še kakšno vprašanje, preden začneva s pogovorom?

Priloga 2: Opomnik (okvirna vprašanja)

Opomnik (okvirna vprašanja)

- Kako je vaša obremenitev v službi razporejena? (se vam delo nabira, pri svojem delo zaostajate, kako hitro morate delati, kako ste obremenjeni z delovnimi nalogami?)
- Imate v službi jasne naloge? (so naloge, ki jih dobite od nadrejenega jasne, pridobite vse informacije, da delo opravite kakovostno?)
- Kakšen odnos imate s sodelavci? (si med delom pomagata, kakšno je vzdušje je delo enakomerno razporejeno, prihaja do konfliktov?)
- Ali vas skrbi, da bi postali brezposelni, da bi težko našli novo zaposlitev?
- Kako delo vpliva na vaše čustveno/psihološko stanje? Kako bi ocenili vaše zdravstveno stanje?
- Ali se med delom pogosto počutite povsem izžeti, fizično ali čustveno izčrpani, ter se počutite povsem utrujeni?
- Ali zaradi vašega obsega dela ter napora čutite potrebo, da bi iz dela izostali saj potrebujete od vse delovne obremenjenosti počitek?
- Ali se vam zdi, da svoje delo opravljate kakovostno, ali ta kakovost pada z obremenjenostjo na delovnem mestu?
- Ali bi na svojem delovnem mestu drugim predlagali zaposlitev, ste v svoji službi na dodeljenem delovnem mestu zadovoljni, ali kdaj razmišljate o zamenjavi službe?
- Ali se na koncu delovnega časa kdaj počutite čisto izčrpani kar posledično slabo vpliva na vaše zasebno življenje? (ali delo posega v zasebno življenje, večkrat moram zaradi svojega dela spremeniti načrte, ki jih imam v zasebnem življenju.)
- Kako je COVID-19 vplival na vašo obremenjenost? (ste se med tem časom bolj počutili obremenjene, ste morali hitro spremljati informacije, kako ste čutili pritisk strank?)