

Alenka Zupan, mag.

E-kompetence kot ključni dejavnik za udejstvovanje na delovnem mestu

Strokovni članek

UDK 331.5:004+37

KLJUČNE BESEDE: informacijska tehnologija, e-znanje, e-kompetence, delovna mesta

POVZETEK - Globalna konkurenčnost, skokovit napredek v informacijski in telekomunikacijski tehnologiji, vse bolj razširjena uporaba elektronskega poslovanja, znanje in informacije so postali najpomembnejši organizacijski kapital. Ustvarjanje in distribucija informacij oz. znanja sta postala glavni vir premoženja vsake organizacije. V primerjavi s tradicionalno priznanimi viri, e-znanje narašča. Danes to postaja osnova poslovanja, torej osrednji dejavnik za razvoj organizacijskih sposobnosti in konkurenčne prednosti, ki je odvisna od sposobnosti ustvarjanja dodane vrednosti zaposlenih z znanjem. Vedno bolj poudarjeno znanje o uporabi novih tehnologij sproža potrebe po pridobivanju e-kompetenc, ki so postale v organizacijah ključne za posameznikovo izobraževanje, udejstvovanje na delovnem mestu ter za dostopanje do vedno več vsakdanjih storitev. Naloga menedžmenta pri tem je obvladovanje elektronskega znanja z uspešnim sledenjem spremembam in uvajanjem konceptov učenja zaposlenih, da se bodo tako lažje spoprijemali z izzivi sodobnega časa.

Professional paper

UDC 331.5:004+37

KEY WORDS: ICT, e-knowledge, e-competences, workplace

ABSTRACT - Global competitiveness, rapid progress in information and telecommunications technology, more and more widespread use of electronic commerce, knowledge and information have become the most important organizational capital. Creation and distribution of information and knowledge have become the main source of an organization's wealth. Compared to the traditional resources, e-knowledge is increasing. Today, e-knowledge is becoming the basis of every business and the key factor for the development of organizational skills and competitive advantages, which depend on the ability to generate the added value of employees with knowledge. Increasingly emphasized knowledge on the use of new technologies generates the need to acquire e-competences, which have become crucial for an individual's education, participation in the workplace and for accessing everyday services in organizations. The management's task is to master the electronic knowledge with successful tracking of changes and to introduce the learning concepts to employees, making it easier for them to cope with the challenges of modern times.

1 Uvod

Hitro spreminjajoči se tehnološki napredek je postal del vsakdanjega življenja. Od njega smo lahko odvisni, lahko ga ustvarjamo sami, lahko mu sledimo ali pa ne, kar je odvisno od koristnosti spremembe za organizacijo. Tehnološke spremembe prinašajo novo kakovost, novo prednost, izboljšave in inovacije. V organizaciji se uspešno izvedejo le, če za to pridobimo zaposlene. Svet postaja vse bolj gospodarsko in zasebno prežet z informacijsko tehnologijo in tisti, ki bodo sledili spremembam, osvajali novo znanje in uporabljali elektronske pripomočke, bodo lahko v bistveni prednosti glede možnosti poslovnega uspeha, uspeha pri izobraževanju, obetih glede zaposlitve in tudi na drugih področjih življenja.

Problem, ki ga je izpostavila EU, je, da se kljub visoki brezposelnosti primanjkljaj e-veščin še vedno povečuje v vseh sektorjih. Vzroke za vrzel v prevzemanju informacijsko-komunikacijsko-tehnoloških veščin, je treba iskati v dejstvu, da uporabnikom primanjkuje digitalnega in medijskega znanja za zaposlovanje, učenje, ustvarjalnost, aktivno sodelovanje ter samozavestno in razsodno uporabo digitalnih medijev. Zato sta digitalna pismenost in usposabljanje med prednostnimi nalogami v uredbi o evropskem socialnem skladu 2014-2020 (ES, 2015).

V Sloveniji sodobno tehnologijo premalo uporabljamo, premalo vlagamo v izobraževanje zaposlenih, prav tako je premalo optimizacij v procesih. Opaziti je pomanjkanje uporabe ustrezne metodologije pri uvajanju sprememb v organizacijah. Poleg tega jo še vedno dojemamo kot strošek in ne kot konkurenčno prednost, ki bi lahko prinesla boljši položaj na trgu (Mikuš, 2014). Med neizkoriščenimi priložnostmi Slovenije se izpostavljata tudi načrtovanje in upravljanje kompetenc.

2 Metodologija

Raziskava je izvedena kot empirično–eksplikativna oziroma kavzalna metoda. Namen prispevka je raziskati, zakaj nastajajo potrebe po pridobivanju e-kompetenc, in prikazati različne dejavnike, ki vplivajo na sodobno delovno mesto zaposlenih. Pri tem je predpostavka raziskovalnega vprašanja: »Za udejstvovanje na sodobnih delovnih mestih so vse bolj potrebne e-kompetence«, ki so pomembne za izpopolnitev digitalnih spretnosti.

Problem raziskave je vezan na lastno raziskavo o potrebah sodobnega delovnega mesta za uspešno delo v organizaciji, kjer sem zaposlena, ob uvajanju projekta »e-računi«. Analiza temelji na preučevanju, katera znanja, veščine, spretnosti in sposobnosti potrebujejo zaposleni na sodobnem delovnem mestu. Na podlagi deskriptivne in funkcionalne analize ter analize dejavnikov, potrebnih za sodobno delovno mesto, jih predstavimo in opišemo.

3 E-kompetence kot ključni dejavnik za na delovnem mestu

Ključne kompetence zaposlenih niso povezane s pooblastili, temveč so to tiste odločilne lastnosti, sposobnosti, veščine/spretnosti, znanje, vedenje in ravnanje posameznika, ki je motiviran in z osebnim stilom naravnano k uspešnemu opravljanju dela in nalog v konkretnem delovnem okolju (Merkač Skok et al., 2010).

Kos (2011) kompetentnost definira kot stopnjo akumulacije notranjih virov in pravi, da več kot smo v preteklosti akumulirali notranjih virov, bolj smo kompetentni. Danes, v ustvarjalni družbi, je kompetentnost največja varnost, ki jo lahko imamo, in glavni vir za samoaktualizacijo. Bolj kot smo kompetentni in boljše kot znamo kompetentnost konvertirati v zunanje vire, bolj smo osebno in poslovno uspešni v življenju.

V delovnem okolju posamezniki dosegajo in presegajo načrtovane rezultate, svoje kompetence pa razvijajo z neposrednimi izkušnjami, za kar je potreben čas in opazovanje njihovega vedenja.

3.1 Razvoj digitalne tehnologije ustvarja potrebe po e-kompetencah

Spremembe v tehnologiji vodijo do novih profilov delovnih mest, ki niso striktno računalniška. Razvijajo se na nivoju poklicnih strokovnjakov v financah, bančništvu, svetovanju, marketingu, prodaji, nabavi, proizvodnji avtomobilov, hotelih ali drugje ... Nova nastajajoča delovna mesta, ki se pojavljajo prek tehnologij, še niso zajeta v statistiki delovnih mest. S tem prihaja tudi do definiranja in implementacije novih poslovnih procesov (ES, 2015). Vendar bolj, kot je delo kompleksno, učinkoviteje ga lahko opravi stroj. Človek je postal nadomestljiv v določenih sektorjih gospodarstva in tudi v celi vrsti drugih poklicev. Tako tehnološki razvoj ne ogroža zgolj slabo izobraženega proletarca, pač pa tudi sloj, ki sodi v storitveni sektor.

Vedno bolj poudarjeno znanje o uporabi novih tehnologij sproža potrebe po pridobivanju e-kompetenc, ki so postale v organizacijah ključne za posameznikovo izobraževanje, delo in za dostopanje do vedno več vsakdanjih storitev. Pri tem je formalna izobrazba predpogoj in predstavlja zgolj del informacij, ki so mu za izvedbo dela potrebne.

V sodobnem svetu je čedalje več poklicev povezanih z neko obliko procesiranja informacij. Ustvarjanje in distribucija informacij ter znanja sta postala glavni vir premoženja organizacij. Krosova (ES, 2015) pravi, da večina Evropejcev danes dostopa do interneta, živi digitalno življenje in opravlja več digitalnih storitev. Ostaja pa razkorak v digitalnih spretnostih in če ne bomo naredili na tem področju kaj več, bomo imeli deprivilegirani sloj digitalno nepismenih ljudi. Preseganje vrzeli med ponudbo in povpraševanjem po e-veščinah zahteva načrtovanje učenja in potrjevanja e-kompetentnosti (ES, 2015).

Predpogoj za učinkovito funkcioniranje kakršne koli organizacije, sploh pa sodobne, je kompetenten menedžment in ustrezno sposobni ter motivirani zaposleni. Ena od nalog menedžmenta je tudi, da glede na nove potrebe organizacije išče e-kompetentne sodelavce, ki znajo v spremenljivih razmerah učinkovito reševati naloge, ki izhajajo iz specifičnih tehnologij (Kos, 2012).

3.2 Dejavniki, ki vplivajo na sodobno delovno mesto

V zadnjih desetletjih je prišlo do premika v razumevanju dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost posameznika. Glede na smeri razvoja sodobnih tehnologij v nadaljevanju prikazemo, kateri dejavniki vplivajo na sodobno delovno mesto ter e-znanje, e-veščine in sposobnosti, ki jih bomo potrebovali v prihodnosti. Povzemamo jih po Korajžiji in Ugovšku (2014) ter Kosu (2012) in Mikuševi (2014);

Obvladovanje veščin 21. stoletja – novodobni elektronski način dela zahteva, za obvladovanje posameznikove profesije ali domenskega znanja, ne glede na vrsto delovnega mesta, nova e-znanja, spretnosti, sposobnosti in e-veščine. Zato mora mene-

džment uspešno slediti sodobnim spremembam, obvladovati elektronsko tehnologijo in zaposlenim omogočiti e-izobraževanje.

Slika 1: Obvladovanje kompetenc 21. stoletja



Vir: Lastna izdelava.

E-kompetence zaposlenim prinesejo bistvene prednosti. Znajo si sami dodeliti procesorje, pomnilnike, ki jih za opravljanje dela potrebujejo. Učinkoviteje rešujejo težave in izzive na različnih lokacijah. Povezujejo velikanske količine naprav z vgrajenimi senzorji, ki bolj ali manj samostojno komunicirajo med seboj. Omogočajo jim zaznavati različnosti v okolju. V skladu s sprejetimi opredelitvami in kakovostjo organizacije se znajo povezovati, usklajevati ter se prilagajati spremembam, tehnologijam, tržišču, izzivom in stopnjam rasti sprememb. Lažje izdelujejo prototipe ali celo tiskajo izdelke. Pri tem potrebujejo še ostalo znanje za uporabo naprednih družabnih omrežij v poslovnem okolju, veščine za upravljanje s pametnimi stroji ter ravnanje v skladu z informacijsko varnostjo.

Odgovornost ter vračanje skupnosti – imeti toliko kompetenc, da brez problema v nekaj mesecih najdemo novo službo.

Vseživljenjsko učenje in neprestano izpopolnjevanje – imeti možnost za izobraževanje, izpopolnjevanje in razvijanje. Napredku na ravni posameznika sledi napredek na ravni celotne organizacije.

Produktivnost in usmerjenost k rezultatom – znanje samo po sebi ne pomeni nič, če ga ciljno usmerjenega ne uporabimo v praksi. Dodana vrednost, doprinos, kaj znaš in do kdaj boš to lahko naredil, so ključni pojmi poslovnega delovanja.

Podjetnost – uspeh organizacije temelji prav na vsakem zaposlenem in več kot je podjetnih zaposlenih, večjo možnost uspeha ima organizacija na trgu.

Radovednost – delo lahko izpolnjujemo le preko treh temeljnih prvin notranje motivacije: radovednosti, potrebe po (razvijanju) sposobnosti in potrebe po dosežkih.

Kreativnost – levji delež prispevne vrednosti se danes nahaja v znanju in kreativnem potencialu posameznika.

Vodenje iz naslova neformalne avtoritete – poleg preko formalne avtoritete, vodimo zaposlene tudi preko neformalne avtoritete.

Pravo interdisciplinarno timsko delo – vsak s svojim ekspertnim znanjem dopolnjuje tim, skupaj pa naredimo izjemen izdelek.

Popolna mobilnost in tuji jeziki – zahteva poznavanje in tekoče govorjenje tujih jezikov, predvsem angleščine, ter udeležbo na posvetovanjih po svetu.

Mešanje zasebnega in delovnega segmenta življenja – upravljanje s časom, določanje prioritet, disciplina, soočenje z odlašanjem in podobno je pomembna veščina sodobnih zaposlenih.

Fleksibilni delovni čas – koncept zahteva več pripadnosti in zavezanosti posameznika organizaciji.

Virtualnost – delovno mesto se je na nek način preselilo v virtualnost – kjer se nahajajo vse informacije, ljudje, s prihodom računalništva v oblaku pa so v virtualnem svetu tudi dokumenti, programska oprema in druga vsakdanja orodja, ki jih uporabljajo zaposleni.

Uporaba lastne računalniške opreme – posameznik ima lahko na računalniku ali telefonu svoj najljubši operacijski sistem, svoje aplikacije, popolno personaliziran način uporabe, prav tako pa lahko obenem uporablja opremo za domačo in službeno rabo.

Kultura organizacije, ki ceni talent – pomeni, da imajo zaposleni, če to potrebujejo in si želijo »drobne« ugodnosti, priboljške, nekoliko več tehnološke opreme ali kaj drugega.

Široke socialne mreže posameznika – socialni kapital je danes dostopen vsem, povežeš se lahko skoraj s komer koli želiš.

Grajenje vezi v realnem svetu – trdne socialne mreže so pomemben element sodobnega delovnega mesta, teh pa se ne da zgraditi zgolj v virtualnem svetu.

4 Sklep

Računalniki in internet spreminjajo svet. Informacije in socialno povezovanje je dostopno povsod. Digitalna tehnologija spreminja svet z neizmerno hitrostjo, zato se je treba temu tudi gospodarsko prilagajati. Novosti kreirajo in spreminjajo gospodarstvo v digitalno. Izzivi, na katere poprej niti pomisliti nismo mogli, postajajo dosegljivi. Zmožnost organizacij za konkuriranje in razvoj je vedno bolj odvisna od inovativne in

učinkovite rabe novih tehnologij, s čimer se oblikujejo boljši pogoji za inovativnost in rast ter za novo nastajajoča digitalna delovna mesta.

Novodobni elektronski način dela zahteva za obvladanje posameznikove profesije ali domenskega znanja, ne glede na vrsto delovnega mesta, nove vrste e-znanja in e-veščin ... E-kompetence postajajo osnova poslovanja in osrednji dejavnik za udejstvovanje na sodobnem delovnem mestu, za razvoj organizacijskih sposobnosti ter za konkurenčno prednost, ki je odvisna od sposobnosti ustvarjanja dodane vrednosti zaposlenih z znanjem. Pri tem bo moral menedžment poskrbeti za e-učenje zaposlenih, znati delati z njimi in jim dajati možnosti, da se bodo lahko udeleževali na pravih delovnih mestih. Zaposleni z e-znanjem pridobijo bistvene prednosti glede možnosti poslovnega uspeha, uspeha pri izobraževanju, obetih glede zaposlitve in tudi na drugih področjih življenja.

Glede na digitalno sedanost, lahko z gotovostjo napovemo tudi digitalno prihodnost in tisti, ki bodo imeli potrebno znanje in spretnosti z jasno razvitim občutkom za inovacije in podjetništvo, bodo v takšnem svetu napredovali in uspeli.

Alenka Zupan, MA

E-skills as a Key Factor for Participation in the Workplace

The rapidly changing technological progress has become a part of everyday life. We can depend on it, we can create it, we can follow it or not, depending on the usefulness of the change for the organization. Technological change brings a new quality, new priority, improvements and innovations. It can be successfully implemented in the organization only if it motivates the employees.

The problem highlighted by the EU is that despite the high unemployment, the deficit of electronic skills is still increasing in all sectors. The reasons for the gap in take-up of information and communication-technology skills should be sought in the fact that users lack the digital and media skills for employment, learning, creativity, active participation and self-confident and sensible use of digital media. Consequently, digital literacy and training are among the priorities in the regulation on the European Social Fund 2014-2020 (EC, 2015).

In Slovenia, there is a lack of modern technology usage, under-investing in the employee education and not enough optimization of processes. We can observe a lack of application of the appropriate methodology in the introduction of change in organizations. Moreover, it is still perceived as a cost and not as a competitive advantage, which could bring a better market position (Mikuš, 2014). Among the missed opportunities of Slovenia we can also highlight the planning and management competencies.

The survey was conducted following the empirically - explicative and causal method. The purpose of this paper is to investigate why are the needs still occurring after the acquisition of the electronic competences and to show the various factors that

affect the modern workplace of employees. The research assumption is therefore that for the participation in contemporary workplaces, the electronic skills are even more necessary. They are important "for filling the skill gaps" in digital skills. The research problem is linked to our own study of the needs of employees in the contemporary workplace for carrying out performance at work, for introducing project electronic invoices in our organization. The analysis is based on the study of the knowledge, skills and abilities which are necessary for the employees in the contemporary workplace. On the basis of descriptive and functional analysis, and analysis of the factors necessary for a modern workplace, we will present and describe the factors.

Key competences of employees are not related to authorisations, but the decisive ones are: characteristics, skills, abilities/skills, knowledge, attitudes and behaviour of the individual, who should be motivation-oriented and geared to personal style for a successful performance of work and tasks in a specific work environment (Merkač Skok et al., 2010). Competency is defined as the rate of accumulation of internal resources. Today, in the creative society, competency is the maximum security, as well as the main source for the self-actualization. The more we are competent and the better we know how to convert competency to external resources, the more we can expect a personal and business success in life (Kos, 2011).

Changes in technology also lead to new job profiles which are not strictly computational jobs. Employees have become interchangeable in sectors of the economy and also in a wide range of other professions. Technological development not only threatens the poorly educated proletariat, but also the whole class that falls within the services sector.

Increasingly more highlighted knowledge on the use of new technologies raises the needs of acquisition of electronic competences that have become essential for the individual's education, participation in the workplace and access to more and more everyday services. For that cause, the formal education is a prerequisite and represents the only part of the information which they need to perform the work. In the modern world, there are more and more professions associated with some form of information processing. The creation and distribution of information and knowledge has become the main source of wealth in organisations. The precondition for the effective functioning of any organisation, especially the contemporary ones, is a competent management and properly motivated and capable staff. One of the tasks of management is to look for, according to the new needs of organizations, (electronic) competent employees (Kos, 2012).

In the recent decades there has been a shift in the understanding of factors that affect the performance of the individual. Adjustments in development of modern technologies hereinafter show which factors affect the modern workplace, electronic skills and electronic competences needed for the future. We summarize from proficiency in the skills of the 21st century by Koražija and Jugovšek (2014), by Kos (2012) and by Mikuš (2014):

- e-skills for managing various »iCloud« services,*
- handling modern mobile devices,*

- *e-skills for the »big data« analysis,*
- *e-skills for the »Internet things«,*
- *3-D printing,*
- *abilities for e-tracking and customization.*

E-skills bring significant advantages to employees. They can determine processors, memories, which are used for carrying out the work needed by themselves. They can efficiently solve problems and challenges at different locations. They bring together the enormous amount of devices with embedded sensors, which more or less autonomously communicate with each other. It allows them to perceive the difference in the environment. In accordance to the agreed definitions and quality of organisations, they are able to integrate, coordinate and adapt to changes, technology, markets, challenges and growth rates of change. They can produce prototypes or even print the products.

The remaining knowledge is needed for the use of advanced networks in business environments, skills management with smart machines and to comply with the information security.

Liability and return of community – having so many competencies that finding a job in a few months is no problem.

Lifelong learning and continuous perfecting – having the possibility for education, training and development.

Productivity and results orientation – knowledge in itself does not mean anything if it is not used targeted into practice. The added value - what you can do and until when you are able to do it, are the key concepts of business functioning.

Entrepreneurship – the success of the organisation is based precisely on each employee and more than enterprise, the employees make a greater chance of success the organisation has on the market.

Curiosity – the work can be done only through the three basic elements of intrinsic motivation: curiosity, the need to (develop) the ability and the need for achievements.

Creativity – the lion's share of the contribution value today is located in the knowledge and creative potential of the individual.

The real interdisciplinary teamwork – each with their own expertise complements the team, and together they make an extraordinary product.

Full mobility and foreign languages – requires knowledge and fluent speaking of languages, particularly English, as well as travelling the world.

Virtuality – the workplace is somehow moved into virtuality - where all information, people, with the advent of cloud computing are available, also documents, software and other everyday tools used by employees.

Using their own computer equipment – an individual can have on the computer or phone, their favourite operating system, applications, fully personalized method of administration, and may also use the equipment for both domestic as well as official use. Keeping from informal authority – employees, in addition to formal authority, can be also led on the basis of informal authority.

The mixing of private and working life – time management, prioritisation, discipline, coping with delays, etc., are important skills of modern employees.

Flexible working hours – the concept requires more belonging and commitment of the individual to the organisation.

Organizational culture that values talent – it means that employees, if they need and want, can have »small« benefit, treats, slightly more advanced technological equipment.

A wide social networks of individuals – social capital is now accessible to all, you can connect virtually with anyone you want.

Knitting ties in the real world – solid social networks are an important element of the modern workplace, but these cannot be built only in the virtual world.

Digital technology is changing the world with an immense speed – therefore it demands an economic adjustment. Novelties create and change economy into the digital. The challenges that previously could not have been even thought of, are becoming achievable. The ability of organisations to compete and develop is increasingly depending on innovative and efficient use of new technologies. Thereby they are creating better conditions for innovation and growth, and the new emerging digital jobs.

E-skills are becoming the base of operations and a key factor for pursuits in the modern workplace, to develop organizational capabilities and competitive advantages, which depend on the ability to generate added value of employees with knowledge. The management will have to be able to introduce the concepts of e-learning to employees, and then know how to implement them and give them options so that they can engage in the right jobs. Employees with e-skills obtain significant advantages in terms of opportunities for business success, success in education, prospects of employment and in other areas of life.

LITERATURA

1. EC-European Commission (2015). Evropska skupnost. Pregled uspešnosti na področju digitalne tehnologije za leto 2014: kako ste se odrezali? Pridobljeno dne 5. 2. 2015 s svetovnega spleta: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-609_sl.htm.
2. Koražija, N. and Ugovšek, J. (2014). 9 trendov, ki bodo spreminjali industrijo v letu 2015. Finance, št. 249.
3. Kos, B. (2011). Kompetentnost posameznika. Pridobljeno dne 11. 11. 2014 s svetovnega spleta: <http://www.blazkos.com/kompetentnost-posameznika.php>.
4. Kos, B. (2012). Novodobni način dela in sodobno delovno mesto. Pridobljeno dne 5. 2. 2015 s svetovnega spleta: <http://www.blazkos.com/novodobni-nacin-dela-in-sodobno-delovno-mesto.php>.
5. Merkač Skok, M. et al. (2010). Razvoj kariere. Celje: FKPV.
6. Mikuš, Š. (2014). 5 IT usmeritev, ki spremljajo posel. Finance, št. 118.