



Sofinancira
Evropska unija



INŠTITUT RS ZA
SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA



Ocena stanja digitaliziranosti na centrih za socialno delo

RAZISKOVALNO POROČILO

Ljubljana, 7. 5. 2026

www.irssv.si



Izvajalec: **Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo**
Tržaška 2, 1000 Ljubljana

Naslov poročila: **Ocena stanja digitaliziranosti na centrih za socialno delo**
Vrsta poročila: Raziskovalno poročilo

Avtorji: dr. Nejc Berzelak
dr. Katja Prevodnik
Iris Dežman Burazer
Aljoša Črnko
Maruška Nardoni

Datum izdaje poročila: 7. 5. 2026

Številka izdaje: 01

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

Raziskava je bila izvedena v okviru projekta **DIGIDO - Digitalizacija sistema zapisovanja, shranjevanja in uporabe podatkov v dolgotrajni oskrbi in socialnem varstvu.**

Projekt DIGIDO sofinancirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada plus in Republika Slovenija:

- Operacija se izvaja na območju celotne RS, in sicer tako na območju Kohezijske regije Vzhodna Slovenija (KRVS), kot na območju Kohezijske regije Zahodna Slovenija (KRZS), skladno s tretjim odstavkom 63. člena Uredbe 2021/1060/EU.
 - Obdobje izvajanja aktivnosti investicije je od 1. 4. 2024 do 31. 10. 2028. Obdobje upravičenosti stroškov investicije je od 1. 4. 2024 do 30. 11. 2028. Aktivnosti operacije bodo trajale 55 mesecev.
 - Pogodbena vrednost operacije je 2.129.917,34 EUR, pri čemer je razmerje finančnih sredstev razdeljeno na KRVS 50 %, oziroma 1.064.958,67 EUR in 50 % na KRZS oziroma 1.064.958,67 EUR. Investicijo bo financirala Evropska Unija (v nadaljevanju: EU) v višini 62,5% celotnih upravičenih stroškov (1.331.198,34 EUR), preostanek 37,5 % (798.719,00 EUR) pa bo sofinancirala Republika Slovenija.
-



Sofinancira
Evropska unija



INŠTITUT RS ZA
SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA



Kazalo

Seznam kratic.....	4
1 Namen raziskave	5
2 Raziskovalna vprašanja	5
3 Metodologija	5
4 Predstavitev rezultatov	10
4.1 RV1: Kateri informacijski sistemi oziroma programske rešitve se uporabljajo na CSD in kakšna je povezljivost med njimi?	10
4.2 RV2: Kakšna je stopnja digitaliziranosti ključnih delovnih procesov?	21
4.3 RV3: Kakšne so internetne veščine in digitalne kompetence zaposlenih na CSD?	26
5 Zaključek	34
6 Viri	36

Nekateri uporabljeni izrazi, zapisani v ženski slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za vse spole.

Besedilo ni lektorirano.

Objava besedila in podatkov v celoti ali deloma je dovoljena le z navedbo vira.

Seznam kratic

CSD: Center za socialno delo

DO: Dolgotrajna oskrba

IKT: Informacijsko-komunikacijske tehnologije

IP: Informacijski pooblaščenec

IS: Informacijski sistem

IRSSV: Inštitut republike Slovenije za socialno varstvo

MDDSZ: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

MSP: Ministrstvo za solidarno prihodnost

VT: Vstopne točke

ZUP: Zakon o splošnem upravnem postopku

1 Namen raziskave

Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (IRSSV) kot investitor projekta Digitalizacija sistema zapisovanja, shranjevanja in uporabe podatkov v dolgotrajni oskrbi in socialnem varstvu (DIGIDO) sodeluje tudi pri razvoju informacijskega sistema vstopnih točk za dolgotrajno oskrbo (v nadaljevanju: VT in DO), ki ga vzpostavlja Ministrstvo za solidarno prihodnost (v nadaljevanju: MSP). Ustrezna umestitev informacijske podpore v okvir delovanja centrov za socialno delo je ključnega pomena. V ta namen smo izvedli anketno raziskavo, katere cilj je pridobiti vpogled v stanje digitalizacije na vseh šestnajstih regijskih centrih in njihovih enotah. Vsebina vprašalnika se osredotoča na uporabo informacijskih sistemov in programske opreme med zaposlenimi, obstoječo informacijsko podporo njihovem delu ter digitalne kompetence.

Raziskava bo omogočila vpogled v trenutno stanje digitaliziranosti, identificirala področja, kjer je digitalna podpora pomanjkljiva in potrebna nadgradnje, ter ocenila digitalne kompetence zaposlenih za namen načrtovanja morebitnih ciljnih izobraževalnih programov za krepitev digitalnih kompetenc.

2 Raziskovalna vprašanja

Na podlagi opredeljenih ciljev raziskave smo oblikovali tri raziskovalna vprašanja, ki skupaj pokrivajo tri vsebinska področja: informacijsko infrastrukturo in medsebojno povezljivost sistemov, stopnjo digitaliziranosti delovnih procesov ter digitalne kompetence zaposlenih. Raziskovalna vprašanja so bila izhodišče za oblikovanje anketnega vprašalnika in vodilo pri analizi pridobljenih podatkov.

RV1: Kateri informacijski sistemi oziroma programske rešitve se uporabljajo na CSD in kakšna je povezljivost med njimi?

RV2: Kakšna je stopnja digitaliziranosti ključnih delovnih procesov na CSD?

- V kolikšni meri in na kakšen način je delo na različnih področjih CSD digitalizirano?
- Kakšna je stopnja zadovoljstva zaposlenih z digitaliziranostjo oziroma informacijsko podporo ključnim delovnim procesom?

RV3: Kakšne so digitalne kompetence zaposlenih na CSD?

3 Metodologija

V raziskavo smo vključili vse centre za socialno delo kot celovite organizacijske enote in ne zgolj VT za DO. Projekt DIGIDO namreč ne obravnava zgolj področja dolgotrajne oskrbe, temveč širši sistem socialnega varstva. Cilj projekta je razvoj povezanega in učinkovitega digitalnega okolja, ki bo podpiralo delo posameznih deležnikov v sistemu. Zato bi bilo neustrezno, če bi se osredotočile zgolj na zamejeno deležniško enoto, saj bi tako izgubili pomemben kontekst.

Ustrezno načrtovanje informacijskih rešitev v skladu z ZDOsk-1 zahteva razumevanje digitalnega okolja na ravni celotnega CSD - vključno s stopnjo digitaliziranosti, povezljivostjo sistemov in kompetencami zaposlenih. Celovit zajem vzorca poleg tega omogoča prepoznavanje skupnih in specifičnih potreb različnih delov organizacije ter načrtovanje ciljnih

izobraževanj. Opisani pristop so predhodno podprle tudi nekatere direktorice in pomočnice direktoric CSD.

Kvantitativno zbiranje podatkov je potekalo s spletno anketo preko platforme 1ka. Anketa je bila na voljo med 7. aprilom in 30. aprilom 2025. Respondentke so k izpolnjevanju vprašalnika pristopile na prostovoljni osnovi in anonimno. Z anketnim vprašalnikom nismo zbirali neposrednih osebnih podatkov. Zbrani sociodemografski podatki (npr. starost, izobrazba) in organizacijski podatki (npr. enota CSD, področje dela) so bili zbrani zgolj v obsegu, potrebnem za analizo, in so bili obravnavani agregatno, kar zmanjšuje tveganje identifikacije posameznih respondentk. Odgovori na odprta vprašanja so bili obdelani s pomočjo tematske analize in kvalitativne analize vsebin, kar je omogočilo sistematično identifikacijo, razvrščanje in interpretacijo določenih kritičnih poudarkov in vsebinskih vzorcev. Za zagotavljanje višje stopnje objektivnosti, zanesljivosti in veljavnosti ugotovitev je bil uporabljen postopek triangulacije raziskovalk. Dve raziskovalki sta neodvisno druga od druge izvedli navzkrižno kodiranje podatkov, nakar je sledilo usklajevanje in pregled kodnih shem.

Vprašalnik

Vprašalnik je bil sestavljen iz petih vsebinskih sklopov:

- Prvi sklop je zajemal vprašanja o programskih orodjih, ki jih zaposlene na CSD uporabljajo pri opravljanju svojih delovnih nalog in storitev. Zanimalo nas je, katere informacijske sisteme uporabljajo pri svojem delu, kako zadovoljne so s funkcionalnostmi treh najpogostejše uporabljenih (ISCSD 1, ISCSD 2 in IS Krpan), kako dobro so sistemi med seboj povezani in katere povezave pogrešajo pri svojem delu, s katerimi težavami se srečujejo pri uporabi programskih orodij, kako ocenjujejo zadovoljstvo z različnimi vidiki tehnične podpore in pomoči pri uporabi programskih orodij in - v primeru, da delajo neposredno z uporabniki - kako pogosto uporabljajo digitalne tehnologije pri neposrednem delu z njimi.
- Drugi sklop je bil namenjen oceni digitaliziranosti opravil na CSD po načelu zadostnosti digitalizacije opravil.
- Tretji sklop je zajemal vprašanja o tehnični infrastrukturi ali digitalnih napravah ter tehnični podpori za uporabo digitalnih orodij. Zanimala nas je (ne)uporaba digitalnih naprav in razpoložljivost naprav.
- Četrti sklop je bil namenjen oceni digitalnih kompetenc. Sklop je uvodoma spraševal o izobraževanju na področju IKT: npr. kdaj so se nazadnje izobraževale, ali potrebujejo dodatna izobraževanja, katera, nenazadnje pa smo povprašali tudi po načinih izobraževanja, ki bi jim ustrezal. Za oceno internetnih veščin je bila uporabljena *Lestvica internetnih veščin*¹, ki je bila validirana v predhodnih raziskavah. Sklop smo zaključili s samooceno zadostnosti digitalnih kompetenc za opravljanje nalog v okviru zaposlitve na CSD.
- Zadnji sklop je zajemal osnovne podatke o anketirankah, tj. vprašanja o njihovi vlogi v organizaciji, prevladujočem področju dela na CSD, enoti zaposlitve, letih delovnih izkušenj na CSD; vseboval pa je tudi izbrani sociodemografski spremenljivki starost in stopnja izobrazbe.

¹ Originalna anketna lestvica je predstavljena in empirično testirana v: van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E. J., in Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1078834>. Empirična validacija slovenskega prevoda anketne lestvice je predstavljena v: Grošelj, D., Van Deursen, A. J. A. M., Dolničar, V., Burnik, T., in Petrovčič, A. (2021). Measuring internet skills in a general population: A large-scale validation of the short Internet Skills Scale in Slovenia. *The Information Society*. <https://doi.org/10.1080/01972243.2020.1862377>

Vzorec

K sodelovanju je bila povabljena celotna populacija zaposlenih na CSD v času anketiranja.

Ocena stopnje odgovora

Vabilo k sodelovanju v raziskavi je bilo v skladu z dogovorom posredovano direktoricam Centrov za socialno delo. Prosili smo jih, da k sodelovanju povabijo vse svoje zaposlene na centru za socialno delo. Ker nam direktorice niso sporočile, komu vse so posredovale vabila, ne poznamo točne številke vabljenih v raziskavi – zaradi tovrstnega načina vzorčenja lahko stopnjo odgovora le ocenimo, vendar z določenimi omejitvami. Stopnjo odgovora smo ocenili na podlagi povprečnega števila zaposlenih (glede na število delovnih ur), na podlagi letnih poročil Centrov za socialno delo.

Tabela 1: Ocena stopnja odgovora

	št. sodelujočih	% glede na skupno št. sodelujočih	št. zaposlenih (vir: letna poročila CSD)	ocena stopnje odgovora
CSD Celje	19	6,6%	131,04	14,5%
CSD Dolenjska in Bela krajina	25	8,6%	101,27	24,7%
CSD Gorenjska	31	10,7%	191,99	16,1%
CSD Južna Primorska	4	1,4%	154,61	2,6%
CSD Koroška	18	6,2%	67,86	26,5%
CSD Ljubljana	30	10,3%	384,00	7,8%
CSD Maribor	20	6,9%	254,00	7,9%
CSD Osrednja Slovenija - vzhod	23	7,9%	84,84	27,1%
CSD Osrednja Slovenija - zahod	8	2,8%	37,00	21,6%
CSD Pomurje	27	9,3%	118,72	22,7%
CSD Posavje	20	6,9%	139,00	14,4%
CSD Primorsko-Notranjska	5	1,7%	73,74	6,8%
CSD Savinjsko-Šaleška	13	4,5%	80,63	16,1%
CSD Severna Primorska	21	7,2%	105,25	20,0%
CSD Spodnje Podravje	16	5,5%	97,00	16,5%
CSD Zasavje	10	3,4%	42,72	23,4%
SKUPAJ	290	100,0%	2064	14,1%

Opomba: Pri oceni stopnje odgovora so bile upoštevane sodelujoče, ki so odgovorile na vprašanje na katerem CSD so zaposlene. (n=290)

Omejitve tega načina ocene stopnje odgovora so naslednje:

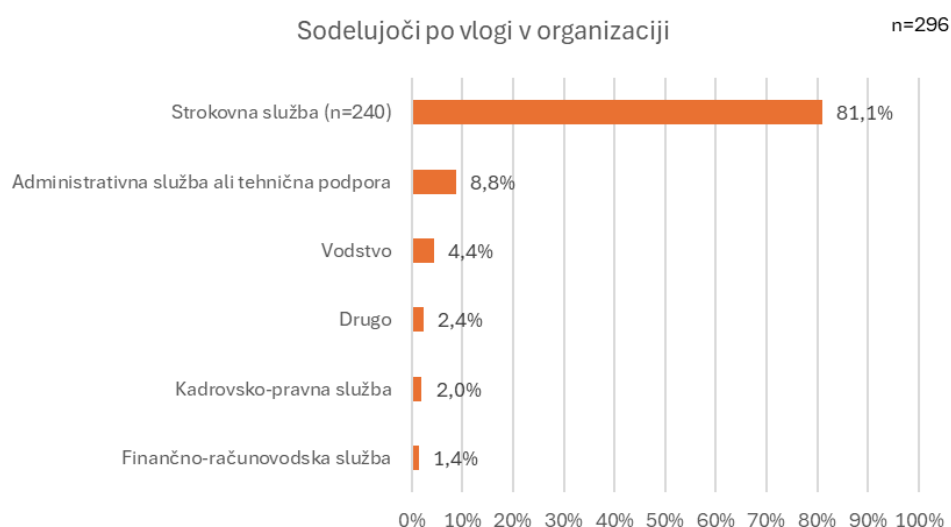
- ne vemo, ali so bila vabila res poslana vsem zaposlenim, saj nismo zbirali povratnih informacij o številu elektronskih naslovov, na katera so bila posredovana vabila;
- v letu 2025 so bile izvedene številne zaposlitve na VT za dolgotrajno oskrbo, ki jih povprečno število zaposlenih v poročilih za leto 2024 ne upošteva.

Na podlagi zgoraj zapisanega lahko sklepamo, da je ocena stopnje odgovora verjetno precejšnja.

Analiza rezultatov

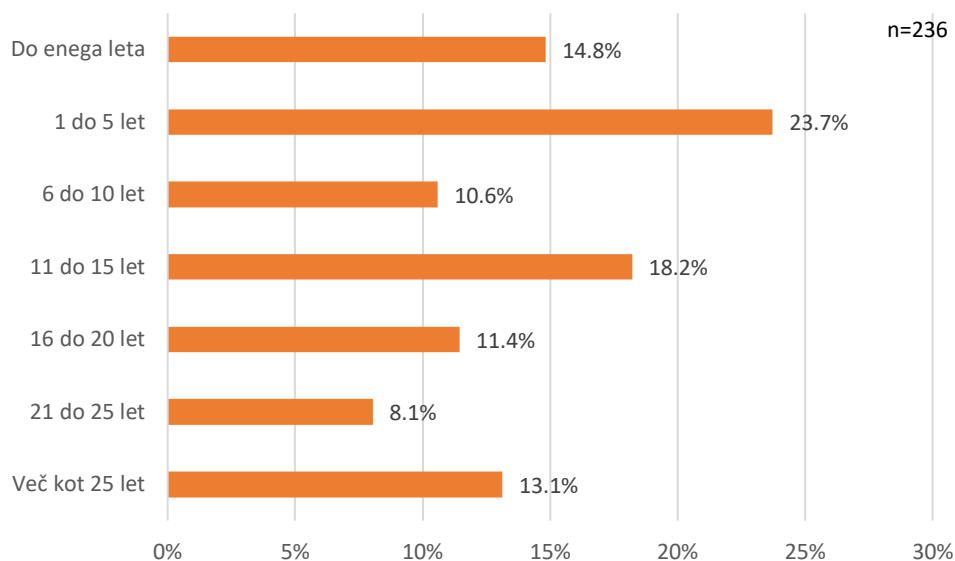
Analiza, predstavljena v tem poročilu, zajema le odgovore sodelujočih, ki so kot svojo vlogo v organizaciji opredelile strokovne službe oz. na CSD službujejo kot strokovne delavke. Odločitev je utemeljena z dvema razlogoma: prvič, število sodelujočih iz ostalih skupin (npr.

administrativne službe, vodstvo, finančno-računovodska služba idr.) je bilo premajhno za zanesljivo analizo; drugič, zaposlene v strokovnih službah glede na naravo svojega dela predstavljajo relativno homogeno skupino. Čeprav se skupina zaposlenih v strokovnih službah deli na nadaljnja področja in podpodročja dela – kakor bo tudi prikazano in pojasnjeno v nadaljevanju –, pa so vse neposredno vpete v uporabo informacijskih sistemov pri delu z uporabniki in odločanju o pravicah. Njihove izkušnje z digitalizacijo so zato za namen te raziskave najpomembnejše. Teh zaposlenih je bilo skupno 240, kar predstavlja 81,1 % vseh sodelujočih (n=296). Ostale sodelujoče so zaposlene v administrativnih službah (n=23), vodstvu (n=13), drugih službah (n=7), kadrovsko-pravni službi (n=6), finančno-računovodski službi (n=4) in službi za administracijo in tehnično podporo (n=3).



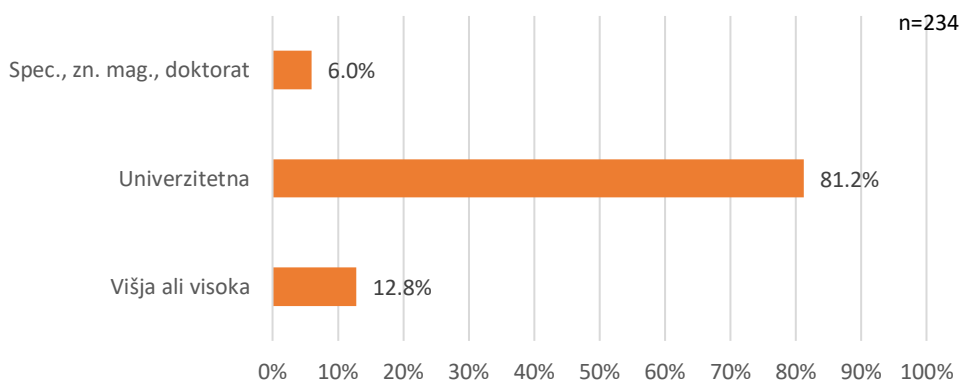
Slika 1 Delež sodelujočih glede na njihovo vlogo v organizaciji, n=296

Na Sliki 2 vidimo bimodalno distribucijo: dva izrazitejša vrhova lahko najdemo v skupini strokovnih delavk z dolgoletnimi izkušnjami – takšne izkušnje je obkrožilo 50,8% vprašanih. Drugi izrazitejši vrh pa lahko najdemo v skupini strokovnih delavk, ki so na CSD zaposlene manj časa ali pa so novinke – takšnih je bilo 38,5% respondentk. Skupina relativno izkušenih strokovnih delavk, tj. tistih, ki so na CSD zaposlene med 6 in 10 let, pa na Sliki 2 predstavlja 'manjkajočo sredino'. Tovrstna distribucija sicer lahko nakazuje na fluktuacijo strokovnih delavk, kakor je lahko obenem povsem mogoče, da je anketa nagovorila predvsem dolgoletno zaposlene, na novo zaposlene in tiste, ki delujejo na CSD 5 let ali manj.



Slika 2: Sodelujoče po času zaposlitve na CSD (samo zaposlene v strokovnih službah), n=236

Slika 3 prikazuje doseženo stopnjo izobrazbe strokovnih delavk na CSD. Naš vprašalnik podrobnejših vprašanj o zaključenem univerzitetnem programu ni zastavljal.



Slika 3: Formalna stopnja izobrazbe sodelujočih (samo zaposlene v strokovnih službah), n=234

Sklepa se, da ima od zgornjih 81,2% vprašanih, poleg opravljenega pripravništva in strokovnega izpita, zaključen ali družboslovni program izobraževanja ali pa kakšen drug izobraževalni program (povzeto po Republika Slovenija, b. d.). Nekateri pretekli viri (glej npr. Rape Žiberna idr., 2020, str. 6-7) sicer poročajo o zmanjševanju deleža zaposlenih na CSD, ki imajo izobrazbo iz socialnega dela; ta trend pa naj bi bil prisoten že v obdobju pred letom 2018, tj. pred izvedbo t.i. reorganizacije področja.

Od sodelujočih zaposlenih v strokovnih službah je starost poročalo 214 sodelujočih. Najmlajša med sodelujočimi je stara 20 let, najstarejša pa 63. Povprečna starost sodelujočih je 42,8 let.

Za predstavitev podatkov pri nekaterih spremenljivkah poročamo tudi primerjavo med posameznimi področji, ki so jih sodelujoče opredelile kot njihova prevladujoča področja dela - to je področje CSD, na katerem v sklopu svoje zaposlitve opravijo največ nalog. Pri opredelitvi področja so anketiranke lahko izbrale več možnosti. Posledično skupine, ki jih primerjamo,

niso povsem vzajemno izključujoče, saj so nekatere zaposlene bile razvrščene v več kategorij hkrati.

Področja dela smo opredelile na podlagi *Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonih in storitev*, ki ga je izdala Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2025). Za namene primerjalne analize smo področja združile v štiri širše kategorije, ki so si vsebinsko sorodne in odražajo prepoznavne sklope dela v praksi CSD.

- **varstvo otrok in družine (n=69)**: zajema statusna razmerja, razmerja med starši in otroki ter posebno varstvo otrok in mladostnikov.
- **varstvo odraslih in dolgotrajna oskrba (n=99)**: združuje naloge s področja varstva odraslih ter naloge dolgotrajne oskrbe.
- **materialna pomoč (n=66)**: vključuje pravice iz javnih sredstev in družinske prejemke.
- **storitve, koordinacija in krizne intervencije (n=93)**: zajema socialnovarstvene storitve, koordinacijo v lokalni mreži pluralnih programov ter druge neopredeljene naloge oziroma krizne intervencije.

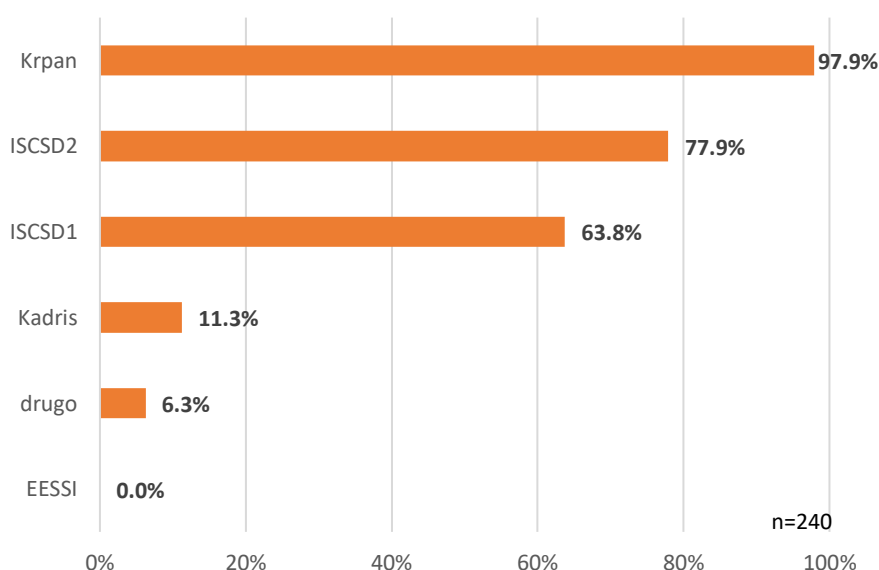
Skupine zaposlenih na teh področjih so med seboj relativno dobro primerljive po številčni zastopanosti udeleženk, obenem pa imajo podobno povprečno starost (42-43 let).

4 Predstavitev rezultatov

Rezultate predstavljamo glede na zastavljena raziskovalna vprašanja.

4.1 RV1: Kateri informacijski sistemi oziroma programske rešitve se uporabljajo na CSD in kakšna je povezljivost med njimi?

Uvodoma nas je zanimalo, v kolikšni meri zaposlene strokovne delavke na CSD uporabljajo osnovne programske rešitve, ki so na CSD na voljo, oziroma druge programske rešitve. Praktično vse zaposlene uporabljajo sistem Krpan, skoraj 80 % jih uporablja ISCSD 2 in približno 64 % jih uporablja ISCSD 1.



Slika 4: Katere informacijske sisteme uporabljate pri svojem delu, strokovne službe, n=240

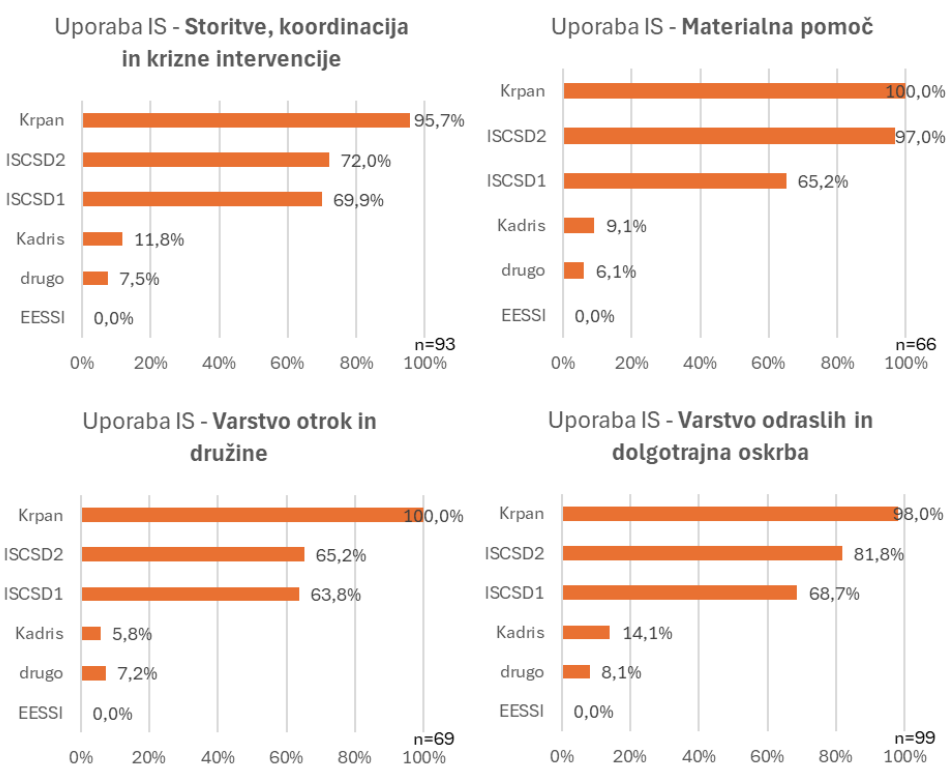
Sistemi Krpan in ISCSD (1 in 2) se po namembnosti razlikujejo: Krpan je namenjen evidentiranju in arhiviranju dokumentov, ISCSD pa služi izračunavanju socialno varstvenih pravic (Ministrstvo za javno upravo, 2019). V prvem primeru lahko govorimo o dokumentnem sistemu, v drugem pa o obliki vsebinskih aplikaciji oz. sistemih, ki nudijo podporo odločanju strokovnih delavk. Pogostost uporabe sistema Krpan lahko pomeni vsaj dve: (1) dokumentni sistem nadvladuje vsebinskega, saj morajo biti vsi dokumenti iz ISCSD 1 in 2 na koncu shranjeni v Krpanu, (2) dokumentna rešitev je dojeta kot koristna pri delu strokovnih delavk področij CSD.

Enotni dokumentni sistem Krpan je na CSD v uporabi od leta 2019 dalje, medtem ko imata ISCSD1 in ISCSD2 daljšo razvojno trajektorijo na področju socialnega varstva (Računsko sodišče RS, 2021, str. 28). Na papirju naj bi sicer predstavljala enotno informacijsko rešitev za podporo delovanju CSD, vendar pa infrastrukturne lastnosti in deležniške percepcije o ISCSD 1 in ISCSD 2 pričajo o dveh ločenih sklopih rešitev, od katerih ima vsaka svojo strežniško strukturo, njune podatkovne baze pa so vzpostavljene ločeno. Zmedo in nejasnosti okoli enotnosti ISCSD izdajajo tudi odgovori na nekatera vprašanja odprtega tipa, kjer del respondentk govori o specifični različici ISCSD (1 ali 2), drugi pa zgolj o ISCSD. ISCSD 1 predstavlja starejši aplikativni sklop, ki podpira področje preživetja, rejnin, posvojitev, starševskih dodatkov in dodatkov za nego otrok, starševskih nadomestil ali dopusta, delnih izplačil za izgubljeni dohodek, štipendije, osebne asistencije idr. področij. Njegov nastanek je povezan z vpeljavo beleženja podatkov o socialnovarstvenih storitvah in javnih pooblastil na CSD, kar je na prelomu v novo tisočletje terjalo vzpostavitev enotne baze podatkov – slednja se je nato preoblikovala v enega izmed modulov ISCSD (Inštitut RS za socialno varstvo, b. d.). Osnova za razvoj in uvedbo ISCSD 2 je nastopila desetletje kasneje, skupaj z novim zakonodajnim okvirom leta 2011 in uveljavljanjem področja pravic iz javnih sredstev (Računsko sodišče RS, 2021, str. 23). Drugi viri (Nograšek, 2013, str. 163) pa trajektorijo med ISCSD 1 in ISCSD 2 pojasnjujejo kot nadgradnjo, skozi katero se je povezalo vse zakonsko potrebne IS z vsemi viri (zunaj in znotraj javne uprave), kar je terjalo vzpostavitev standardizirane pravne, predvsem pa interoperabilne informacijske infrastrukture v vseh povezanih organizacijah. Sklepamo lahko, da je ISCSD 2 v primerjavi s ISCSD 1 bolj kompleksen sistem, ki vsebuje več povezav, zaradi obsežnejših zakonodajnih sprememb in dopolnil pa je bil večkrat posodobljen.

Na tem mestu naj še dodamo, da so se pri obeh načinih kodiranja kvalitativnih odgovorov na odprta vprašanja potrdile teme in kode, ki pridajo težo oznaki dveh aplikacij oz. dveh ločenih sklopih informacijskih rešitev na področjih CSD:

- »vizija integriranega IS« ali »poziv k enotni bazi ali IS« (tema)
- »odsotnost podatkovne integracije« ali »poziv k integraciji obstoječih podatkov« (tema)
- »ročni vnos podatkov«, »ročni vnos istih podatkov«, »ročni prenos podatkov med IS« ali »ročno delo s podatki in dokumenti«, »enkratni vnos podatkov/odsotnost podvajanja podatkov« (kode).

Podatke o uporabi informacijskih rešitev predstavljamo tudi po področjih, kjer lahko opazimo predvsem razlike v rabi ISCSD 1 in ISCSD 2 (glej Sliko 5) – ta razlika je najbolj izrazita pri strokovnih delavkah, ki opravljajo naloge na področju materialne pomoči, v nekoliko manjši meri pa je prisotna tudi na področjih varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe. Pri vseh področjih dela je uporaba ISCSD 2 bolj pogosta od uporabe ISCSD 1, pri čemer pa moramo dodati, da v skupini zaposlenih iz skupine varstva otrok in družine ta razlika znaša zgolj 2,6%. Primerjalno gledano, skupina zaposlenih na področjih varstva otrok in družine v manjši meri uporablja ISCSD 2 kot strokovne delavke drugih skupin oz. področij.



Slika 5: Uporaba informacijskih sistemov glede na prevladujoče področje dela

Ena izmed respondentk, ki po večini opravlja naloge na področju materialne pomoči, je opisala ISCSD 1 »kot povsem zastarel (v primerjavi z ISCSD 2)« in dodala, da zastarelost postane opazna »ko po nekaj letih dela v ISCSD 2 pričneš uporabljati še ISCSD 1«. Druga strokovna delavka istega področja pa je superiornost ISCSD 2 pojasnila na primerih podatkovnih povezav: »Podatke, ki jih ISCSD 2 pridobi avtomatično, jih ISCSD 1 ne pridobi (npr. pri preživetnih ne pridobimo točnih podatkov o šolanju otrok, veljavnih bančnih računih pri nadomestilih)«.

Kategorija področja materialne pomoči zajema odločanje o pravicah iz javnih sredstev, kot so denarna socialna pomoč, varstveni dodatek in izredna denarna socialna pomoč, ter družinskih prejemkih – npr. otroški dodatek, starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka ipd. Gre za pretežno upravno delo, ki poteka v okviru formalnih postopkov po ZUP in je v veliki meri vezano na podatkovne povezave z zunanjimi registri - kar morda pojasnjuje, zakaj so razlike med sistemoma na tem področju še posebej izrazite.

Čeprav Slika 5 prikazuje manjšo razliko med uporabo ISCSD 1 in 2 pri strokovnih delavkah na področjih varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe, pa je bila ta skupina ena izmed tistih, ki je v peščici odprtih odgovorov podala najbolj vokalne kritike o odvečnosti ISCSD 1 (n=5). V vseh primerih poudarjanja odvečnosti ISCSD 1 so respondentke opravljale naloge dveh različnih skupin področij (tj. področij varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe ter področij storitev, koordinacije in krizne intervencije), tako da ni povsem jasno, ali se raba ISCSD 1 kaže kot odvečna zaradi multiplih področij dela, specifičnih kombinacij teh področij ali pa zaradi skupnih imenovalcev (npr. področja varstva odraslih ali pa področja socialnovarstvenih storitev).

Sodelujoče so poleg informacijskih sistemov Krpan, ISCS D 1 in 2 navedle še uporabo: MiniOffice (n=5), EVAPro aplikacijo (n=3), bazo socialnih podatkov oz. BSP (2), LogBook² (n=1), IBM Maximo³ (n=1), socialno aktivacijo (n=1) in elektronsko pošto (n=1). MiniOffice je razvilo slovensko podjetje Biromatik in temelji na sistemu eTM (elektronski terminski management), kar omogoča registracijo delovnega časa, njegovo načrtovanje, napovedi potnih nalogov in podobnih zadev (Računalniške novice, 2025). EVAPro je IS, ki ga je za potrebe beleženja opravljenih storitev javnih socialnovarstvenih programov in njihovega poročanja razvil IRSSV.

Iz celote podanih odgovorov na odprto vprašanje o drugih IS lahko razberemo vzorec, ki verjetno ni specifičen za delo na CSD: zaposlene pojma *informacijski sistem* niso uporabljale v tehničnem smislu, temveč so z njim označevale zelo različne digitalne entitete - od celovitih programskih rešitev do posameznih orodij (npr. elektronske pošte) in spletnih strani (npr. spletne strani socialne aktivacije). Podobno nakazuje peščica (n=6) odprtih odgovorov na vprašanje o uporabi drugih programskih orodij za potrebe dela, kjer zbirka odgovorov vključuje spletni brskalnik Google (n=1), zelo splošno kategorijo e-pošte (n=1), specifičen odjemalec Outlook (n=3) in celo ChatGPT (n=1). Takšna konceptualna prehodnost ni nenavadna, saj smo kot laiki seznanjeni predvsem z upravljanjem tistega, kar vidimo prek grafičnih vmesnikov na zaslonih, ne vidimo pa npr. baze podatkov, omrežnih poti in strežnikov. Ker večina današnjih IS deluje preko brskalnika, uporabniki nimamo občutka, da smo zapustili 'internet' in vstopili v namenski IS; poleg tega pa na spletu dominirajo velike platforme. Posledično nas okolica brez težav razume, kadar e-pošta v službenem kontekstu pomeni Microsoft Outlook, Google pa krovno znamko, ki združuje nabor različnih storitev.

Za najpogostejše uporabljene glavne informacijske rešitve, s katerimi delajo zaposlene na CSD, nas je zanimala ocena zadovoljstva z njihovimi funkcionalnostmi - te smo opredelili kot zmožnosti in lastnosti informacijskega sistema za izvajanje določenih nalog in reševanje specifičnih problemov, za katerega jih uporabljajo. Postavitev sistema vselej zadeva tudi njegovo načrtovanje – torej odločanja o tem, kateri podatke se bodo hranili, kateri procesi se bodo izvajali in kako naj se funkcionalnosti sistema zapakirajo v uporabniku prijazne interakcije. Sama implementacija sistema pa nato terja spoprijemanje z vprašanji določitve parametrov in nastavitvev funkcij, ki so potrebne za izvedbo sistema (McComb, 2018, str. 19-20).

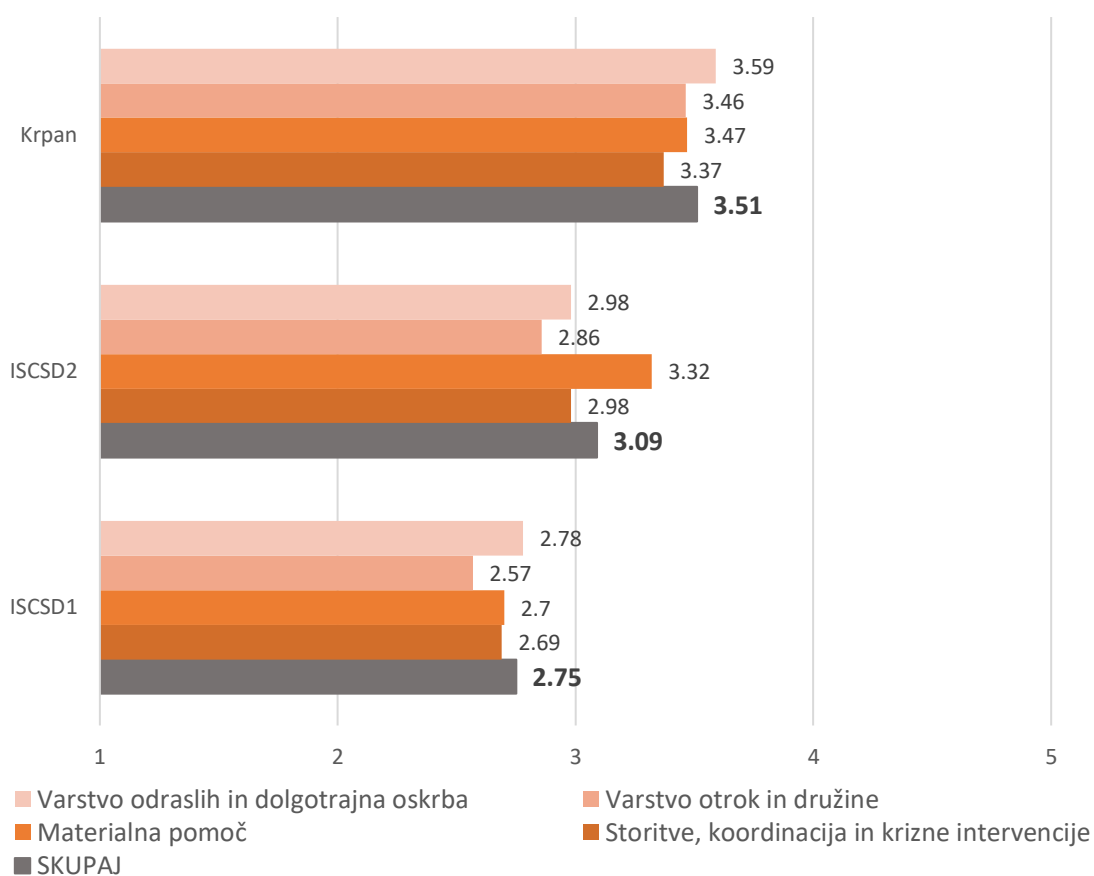
Glede na prikaz rezultatov na Sliki 7, v oceni zadovoljstva z različnimi informacijskimi rešitvami med področji dela ni pomembnejših razlik. Izjema je ISCS D 2, kjer opazimo nekoliko višjo povprečno oceno s področja materialne pomoči ter nižjo s področja varstva otrok in družine – zapažena razlika v oceni zadovoljstva z ISCS D 2 bi lahko bila povezana z razliko v pogostosti uporabe, pri čemer skupina zaposlenih na področjih materialne pomoči najbolj pogosto uporablja ISCS D 2 (97% vprašanih), skupina zaposlenih na področju varstva otrok in družine pa najmanj (65,2%).

To razliko je mogoče vsebinsko pojasniti z naravo dela na posameznem področju: na področju materialnih pomoči zaposleni ISCS D 2 uporabljajo kot osrednje orodje za odločanje o pravicah, pri čemer program zajema pretežno kvantitativne podatke, ki so za ta namen zadostni. Na področju varstva otrok in družine pa so za strokovno odločanje ključne tudi informacije o življenjski situaciji posameznika, družinski dinamiki in socialnem okolju - torej

² Logbook je namenjen beleženju dejavnosti, spremljanju kompetenc in generiranja analitik za delo z mladimi. Razvila ga je švedska mreža KEKS; raba aplikacije pa naj bi se razširila v več različnih evropskih držav. V letih 2018-2020 je potekala pilotna faza uvajanja orodja v občinah Ljubljana, Novo mesto in Brežice, čemur je sledila še pilotna faza na širši nacionalni ravni.

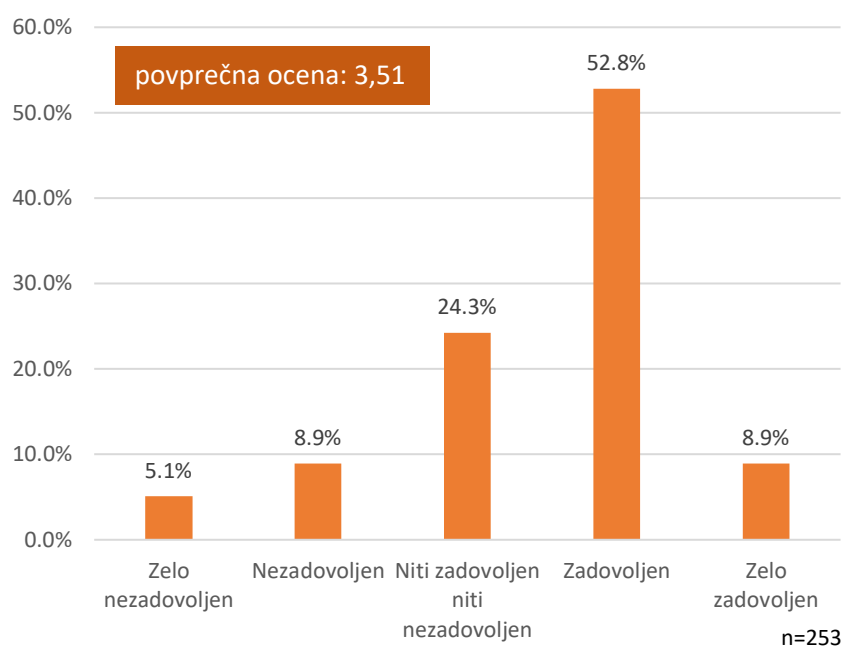
³ IBM Maximo je orodje za upravljanje informacijskih sredstev, ki vključuje še vzpostavitev in organizacijo 'zbirk znanja', ki mdr. vsebuje tudi zbirko odgovorov na pogosto zastavljena vsebinska in tehnična vprašanja (Računsko sodišče RS, 2021, str. 28).

podatki, ki jih ISCSD 2 strukturno ne vključuje. Pomanjkanje ustrezne informacijske podpore za beleženje in upravljanje teh vsebin se tako odraža v nižjem zadovoljstvu zaposlenih.

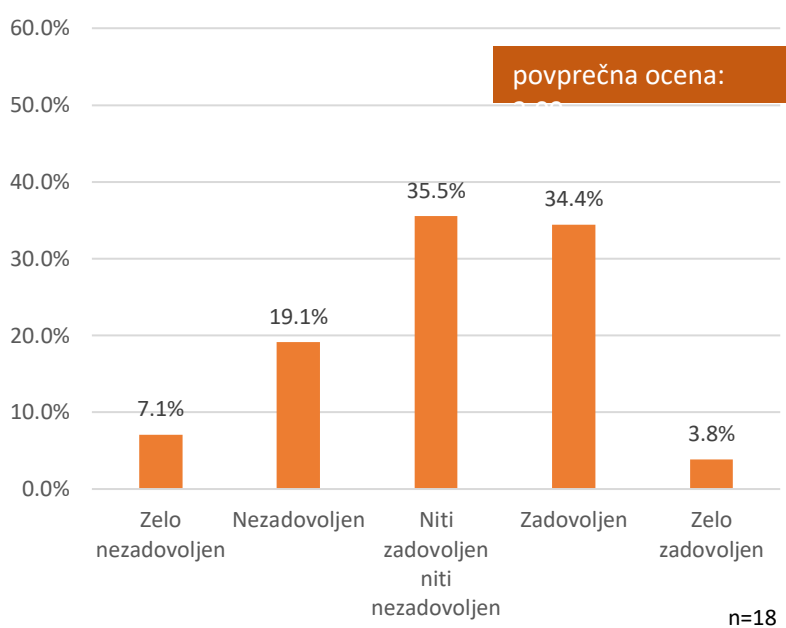


Slika 7: Ocena zadovoljstva s funkcionalnostmi IS Krpan, ISCSD1 in ISCSD2

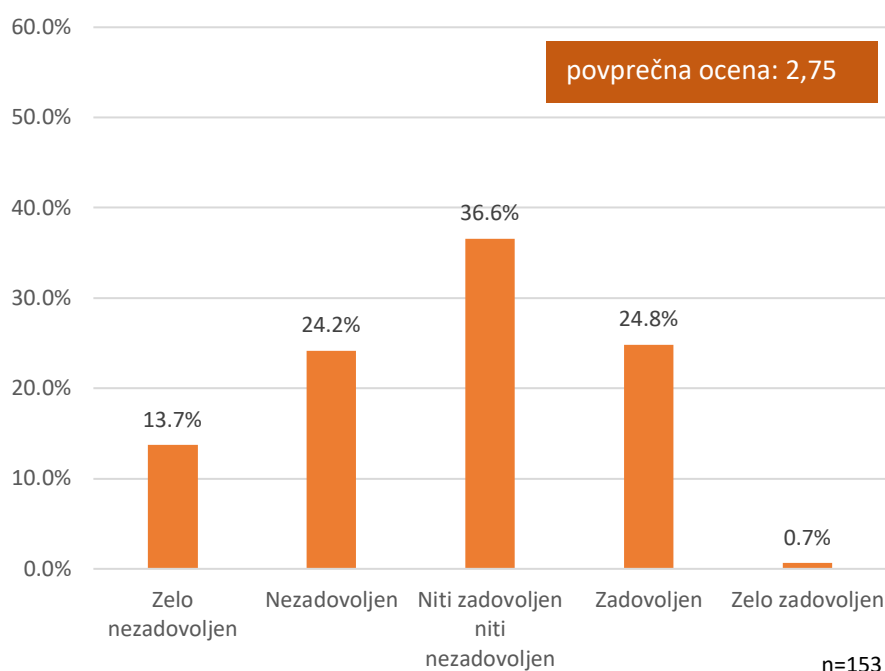
Iz spodnjih ocen zadovoljstva (glej Slika 8, Slika 9 in Slika 10) s funkcionalnostmi IS Krpan, ISCSD 1 in ISCSD 2 lahko razberemo, da so najvišje ocenjene funkcionalnosti najbolj nedavno uvedenega IS, tj. dokumentnega sistema Krpan, najnižje pa funkcionalnosti najstarejšega sistema (ISCSD 1).



Slika 8: Ocena zadovoljstva s funkcionalnostmi z IS Krpan

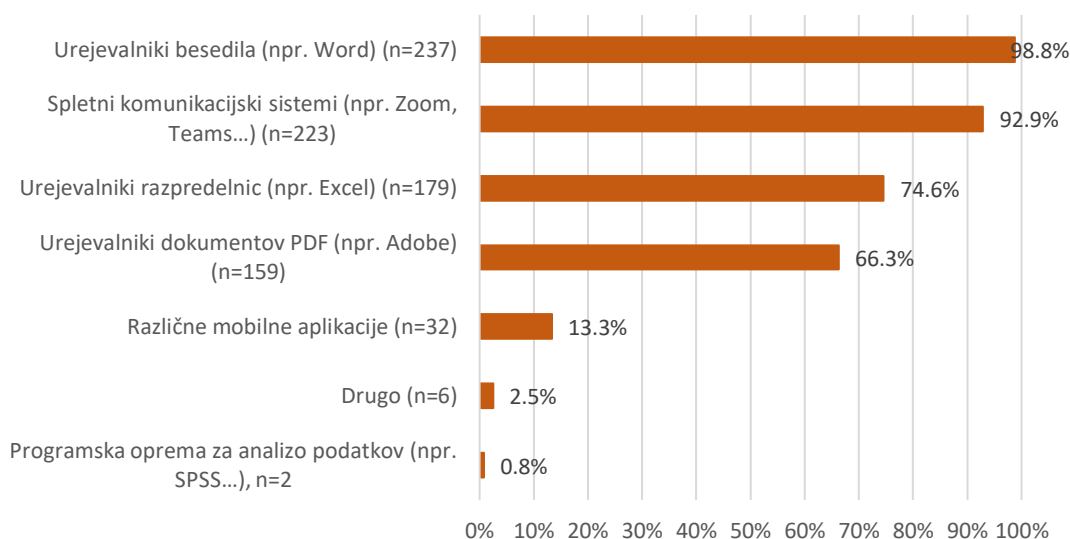


Slika 9: Ocena zadovoljstva s funkcionalnostmi z ISCSD2



Slika 10: Ocena zadovoljstva s funkcionalnostmi z ISCS1

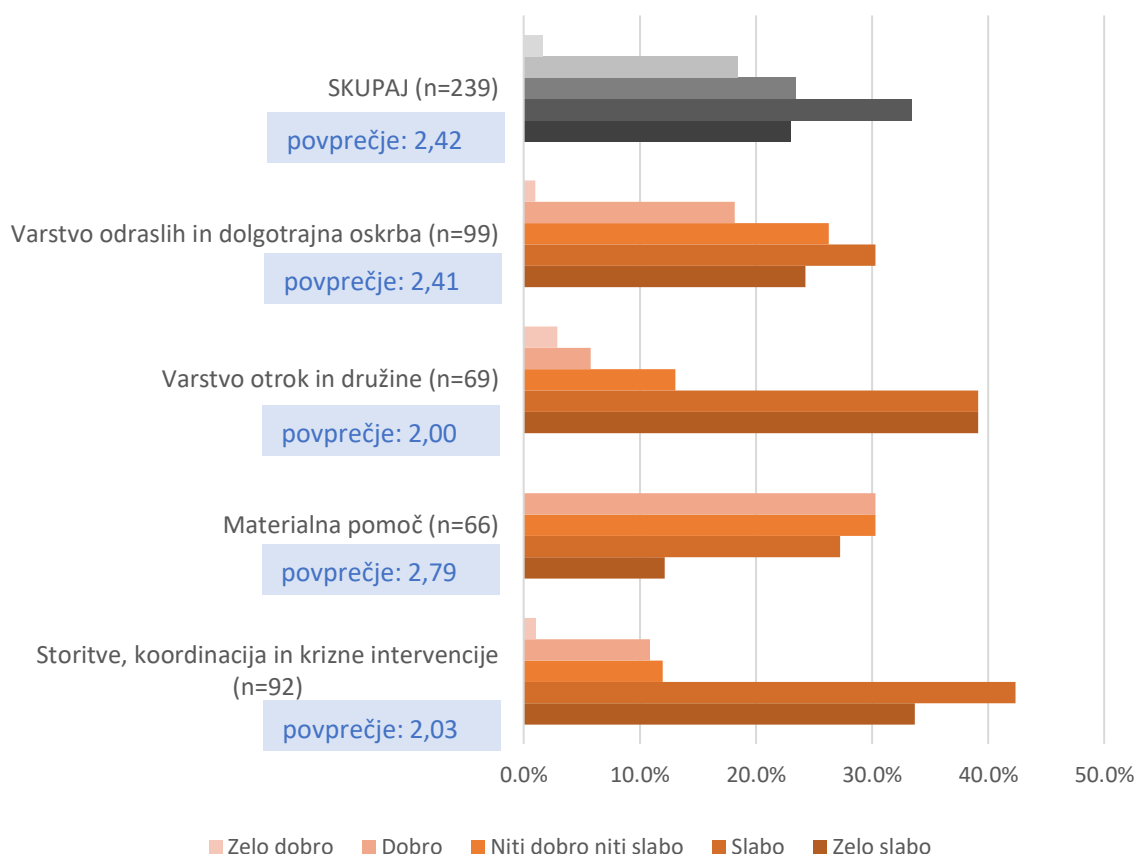
Sodelujoče pri svojem delu v največji meri uporabljajo še urejevalnike besedila in razpredelnice ali dokumentov PDF ter spletne komunikacijske sisteme.



Opomba: Pri vprašanju je bilo možno izbrati več odgovorov.

Slika 11: Delež uporabnic drugih programskih orodij

V nadaljevanju nas je zanimalo, kako dobro so po mnenju sodelujočih med sabo povezani informacijski sistemi, ki jih na CSD uporabljajo za svoje delovne naloge. Povezanost sistemov pomeni, da je mogoče podatke prenašati med informacijskimi sistemi tako, da jih ni potrebno vnašati večkrat. Najvišjo povprečno oceno povezanosti so dodelile zaposlene na področju materialne pomoči, najnižjo pa na področju varstva otrok in družine ter tiste iz skupine področij storitev, koordinacije in intervencije.



Slika 12: Ocena povezanosti med informacijskimi sistemi (porazdelitev in povprečna ocena)

V kolikor vzamemo celoto vseh zbranih odgovorov na odprto vprašanje Q6: “*Katere povezave med informacijskimi sistemi pogrešate pri svojem delu?*”, je večina vprašanih složno pojasnila, da umanjajo povezave med sistemom Krpan in ISCSD, pri čemer pa je prihajalo do variacij glede pojasnjevanja podrobnosti teh manjkajočih povezav iz perspektive dela.

Te variacije lahko razvrstimo v naslednje kategorije, kjer se manko povezav nanaša na:

1. sistem Krpan in aplikacijo ISCSD1
2. sistem Krpan in aplikacijo ISCSD2
3. sistem Krpan in ISCSD, pri čemer je bil posebej izpostavljen modul baza socialnih podatkov

Vse tri vrste pogrešanih povezav lahko najdemo pri vseh štirih skupinah področij CSD. Poleg zapažanja odsotnih povezav med sistemom Krpan in ISCSD, so zaposlene pogrešale še povezave med aplikacijami ISCSD1 in ISCSD2; omenjeni pa sta bili tudi manjkajoči povezavi do podatkov iz AJPES in GURS registrov. Odsotnost IS za ocenjevanje pri VT ob uvedbi ZDOsk-1 je bila v času anketiranja eksplicitno izražena kot akutna težava.

Nezadostna povezanost med sistemom Krpan in ISCSD je bila pojasnjena kot problem podvajanja dela na način:

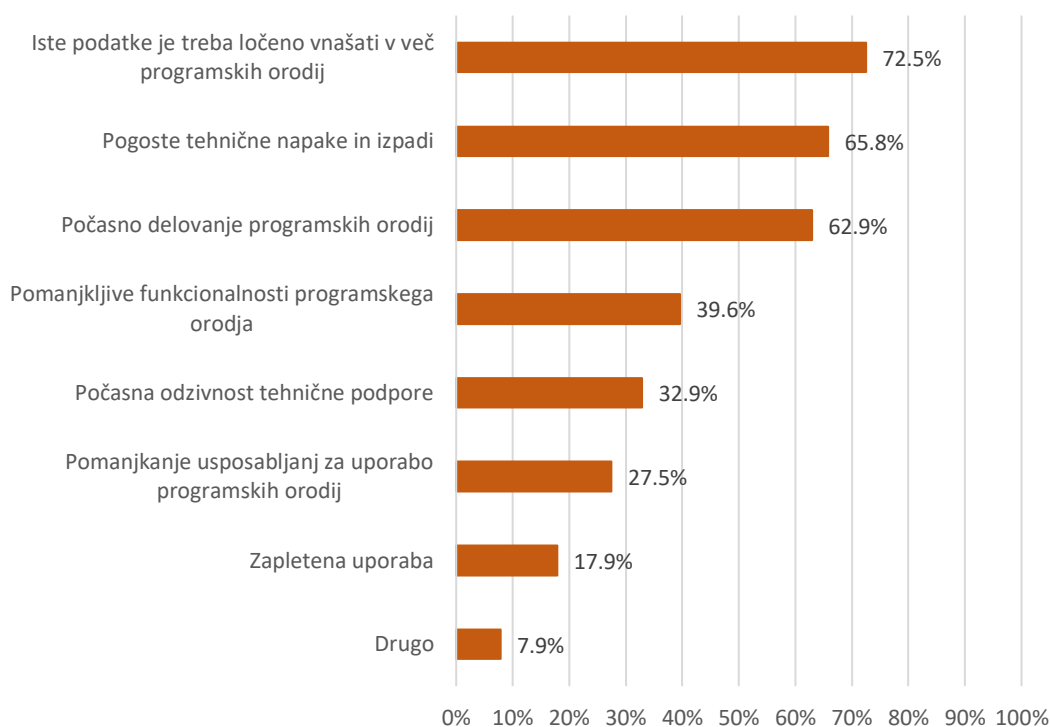
- dvojnega vnašanja dokumentov v dva sistema
- dvojnega knjiženja zadev (tj. vnos zadev, opravljenih nalog, zaključevanja)
- vpisovanje istih podatkov v različne evidence
- dvojno vnašanje zelo podobnih podatkov v sisteme

Do razlik, ki se porajajo glede na področje dela, pa je prihajalo predvsem v načinu argumentacije: zaposlene, ki opravljajo naloge na področjih varstva odraslih in DO so predvsem poudarjale sam manko povezav, medtem ko so zaposlene na področjih varstva otrok in družine podajale bolj elaborirane odgovore, ki manko povezav pojasnjujejo skozi prizmo mejnih primerov (npr. pridobivanje podatkov o preživetnih, šolanju otrok, veljavnih bančnih računih, ukinitvi štipendije med letom itd.). Zaposlene iz omenjenih področij so bile tudi najbolj kritične do primernosti Krpana za izvajanje njihovih delovnih nalog in obveznosti.

Na podlagi rezultatov na Sliki 7 (Ocena zadovoljstva s funkcionalnostmi IS Krpan, ISCS 1 in ISCS 2) ter podanih odgovorov na odprta vprašanja ocenjujemo, da so ravno strokovne delavke področij varstva otrok in družine v delovnih procesih izpostavljene nepopolnim ali delnim integracijam v večji meri: zaradi narave svojega dela so vezane na rabo ISCS 1, ki je za njihove potrebe nezadostno povezan z ISCS 2, ki jim pri delu koristi v manjši meri, kot pa ostalim zaposlenim; po drugi strani pa se pri uporabi dokumentnega sistema Krpan spopadajo z njegovo neustrezno prilagoditvijo. V splošnem, torej znotraj vseh štirih skupin področij CSD, lahko razberemo več načinov argumentacij in navedb, ki se pojavljajo ali v bližini ali pa skupaj z mankom povezav med IS:

- poudarjanje samozadostnosti sistema Krpan, ki se dopolnjuje s pozivi po njegovi funkcionalni dopolnitvi;
- izražena želja po avtomatizaciji in/ali kritika obstoječih sistemov kot zastarelih;
- izpostavljanje vsebinske neskladnosti obstoječih sistemov z ažuriranim katalogom javnega značaja;
- zaskrbljenost nad časovnimi pritiski ter smiselnostjo in kvaliteto opravljenega dela.

Najpogostejše opredeljena težava pri uporabi programskih orodij pri delu je podvajanje vnosa podatkov v programska orodja - težavo je izbralo 72,5 % vseh sodelujočih strokovnih delavk. Sledijo pogoste tehnične napake in izpadi ter počasno delovanje programskih orodij.



Opomba: Pri vprašanju je bilo možno izbrati več odgovorov.

Slika 13: Težave pri uporabi programskih orodij

Kvalitativna analiza drugih težav (n=17) pri delu razkrije, da so respondentke po večini želele le bolj določno in podrobno pojasniti nekatere težave: težave s počasnostjo se npr. nanašajo na Krpanovo delovanje ter delovanje ISCS2 2 (n=10). Ti odgovori pokrivajo spekter od občasnih do stalnih motenj, pri čemer glavnina strokovnih delavk navaja občasne motnje – respondentka na področju materialne pomoči npr. omenja »velikokrat sistem ne deluje, deluje zelo počasi... težave se pojavljajo večkrat mesečno, da sistem kar melje in melje«. O podobni izkušnji govori strokovna delavka področij varstva odraslih in socialnovarstvenih storitev, ki na kratko opiše proces izpada sistema: »večkrat javlja napake in ko jo želiš odpraviti, ugotoviš, da je šlo za sesutje sistema«.

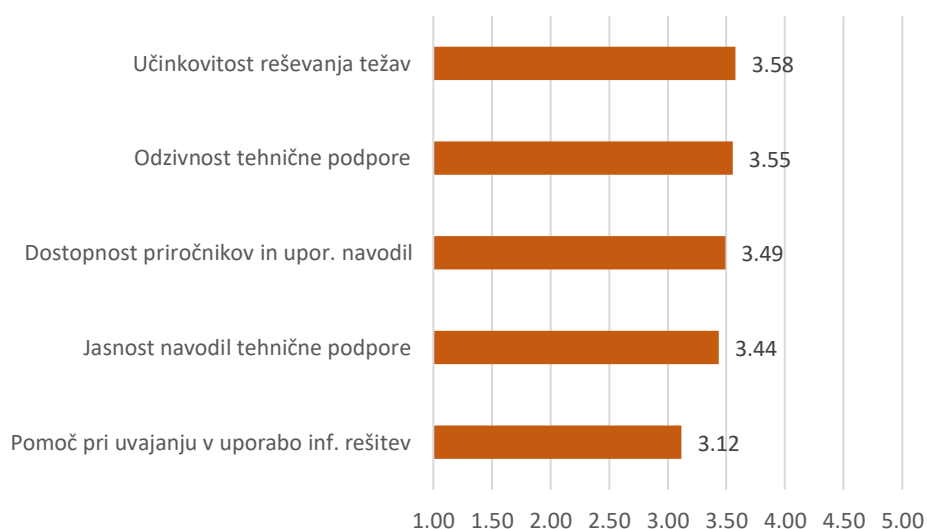
Kot 'druge težave' so bile ponekod izpostavljene pomanjkljive funkcionalnosti - v tej smeri so respondentke omenjale predvsem preveč potrjevanja oz. preobsežen »klikotok« (n=5) tudi za enostavnejše dokumente, kot so vabila. Strokovna delavka na področju dolgotrajne oskrbe opisuje nepotrebne procesne korake pri uporabi ISCS2 2, ki bi ga bilo po njenem mnenju

»potrebno narediti bolj prijaznega – npr. pri odločanju, da ne bi preskakovalo, ko vpisujemo obrazložitev. Vsakič znova se moraš postaviti nazaj na mesto, kjer želiš vpisovati besedilo, če si npr. vmes kliknil nekam drugam.«

Respondentka, ki sicer hkrati opravlja delo na več različnih področjih oz. spada v dve skupini CSD področij, pa deli podobno izkušnjo s sistemom Krpan:

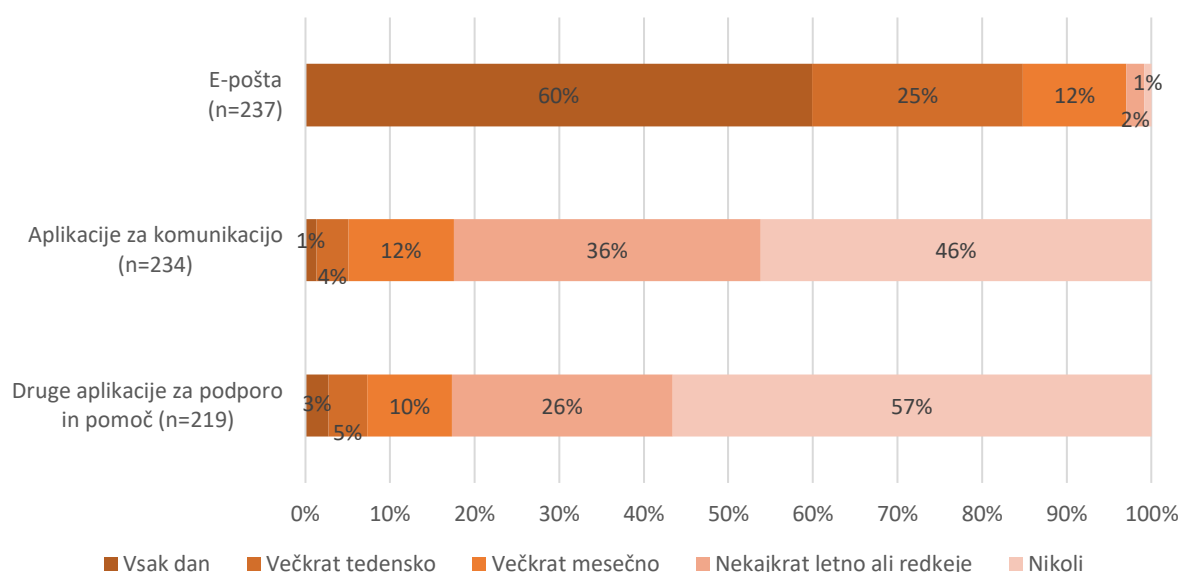
»V Krpanu je absolutno preveč klikanja za en dokument izdelati in poslati ali shraniti – stalno zaklepanje dokumenta, tako da je potrebno toliko več klikanja (odklepanja)... ne vem, čemu to zaklepanje, dokler se dela na dokumentu; v Krpanu večkrat dokumenta ne prenese, dokument izgine in se ne shrani.«

Vse navedene oblike tehnične podpore in pomoči pri uporabi programskih orodij so bile v povprečju ocenjene pozitivno. Ocenjena odzivnost tehnične podpore je torej na nek način sorazmerna z odgovori, prikazanimi na (prejšnji) Sliki 13, kjer približno tretjina vprašanih strokovnih delavk kot problem navaja počasno odzivnost tehnične podpore.



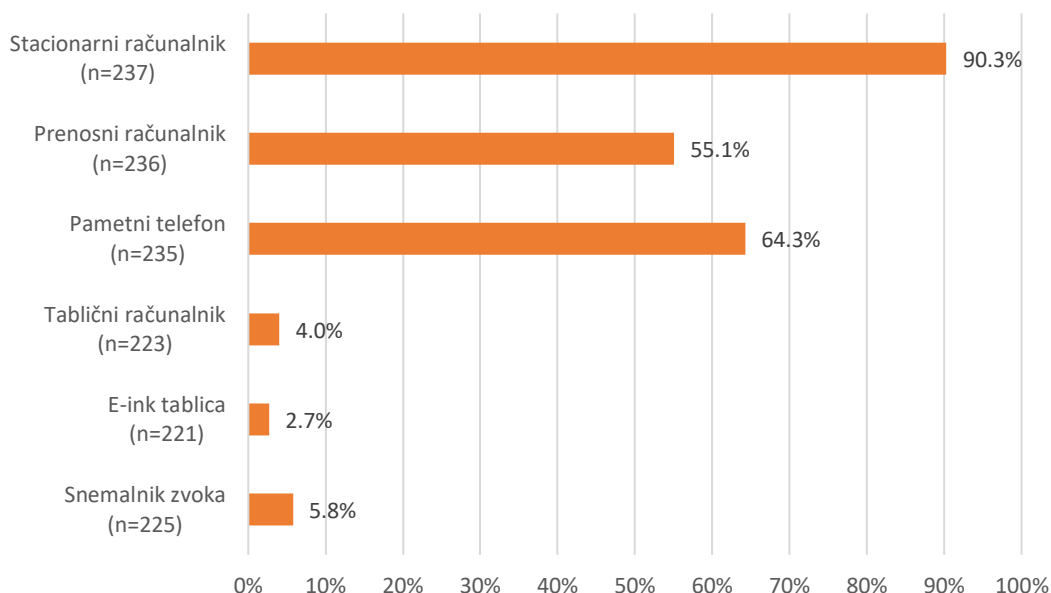
Slika 14: Povprečna ocena zadovoljstva s tehnično podporo (n=239)

Praktično vse sodelujoče strokovne delavke (n=237) delajo neposredno z uporabniki. Med navedenimi načini dela z uporabniki bistveno prednjači elektronska pošta, le redke uporabljajo tudi druge aplikacije za komunikacijo z uporabniki (npr. WhatsApp, Viber, Zoom) oziroma druge aplikacije za podporo in pomoč uporabnikom.



Slika 15: Pogostost uporabe digitalnih rešitev pri neposrednem delu z uporabniki

Z vidika uporabe digitalnih naprav podatki nakazujejo smiselne razlike med posameznimi področji dela. V skupnem povprečju večina zaposlenih strokovnih delavk uporablja stacionarni računalnik – pri svojem delu ga uporablja 90 % oziroma 214 strokovnih delavk. Nekoliko manj pogosti sta raba pametnega telefona in prenosnega računalnika – slednja je verjetno odvisna od razpoložljivosti.



Slika 16: Uporaba digitalnih naprav za opravljanje delovnih nalog (delež uporabnic)

Primerjava med področji dela pa pokaže, da je denimo uporaba prenosnih računalnikov in pametnih telefonov manj pogosta med strokovnimi delavkami na področju materialnih pomoči. Manjše naprednejše, a po rabi bolj specializirane aparate (npr. tablični računalnik, snemalnik zvoka) pa uporablja več strokovnih delavk na področju varstva otrok in družine, kar verjetno lahko povežemo tudi s ciljno skupino njihovih uporabnikov.

Tabela 2: Delež uporabnic digitalnih naprav glede na področje dela

	Storitve, koordinacija in krizne intervencije	Materialna pomoč	Varstvo otrok in družine	Varstvo odraslih in dolgotrajna oskrba
Stacionarni računalnik	86,0%	95,5%	97,1%	89,6%
Prenosni računalnik	63,4%	27,7%	75,4%	56,3%
Pametni telefon	76,1%	35,4%	67,2%	73,2%
Tablični računalnik	4,4%	0,0%	9,8%	3,3%
E-ink tablica	2,2%	0,0%	3,4%	4,3%
Snemalnik zvoka	6,7%	0,0%	14,5%	4,3%

Večina strokovnih delavk razpolaga s stacionarnim računalnikom, ki je v njihovi osebni uporabi. Več solastništva je pri prenosnih računalnikih: skoraj polovica prenosnikov je v souporabi z drugimi sodelavkami, medtem ko si zaposlene med sabo delijo oz. souporabljajo skoraj tretjino pametnih telefonov.

Tabela 3: Lastništvo naprave (strokovne delavke skupaj)

		n	delež
Stacionarni računalnik (n=213)	Lastna službena naprava	194	91,1%
	V souporabi z drugimi	7	3,3%
	Samo osebna naprava	12	5,6%
Prenosni računalnik (n=127)	Lastna službena naprava	53	41,7%
	V souporabi z drugimi	56	44,1%
	Samo osebna naprava	18	14,2%
Pametni telefon (n=147)	Lastna službena naprava	50	34,0%
	V souporabi z drugimi	53	36,1%
	Samo osebna naprava	44	29,9%
Tablični računalnik (n=6)	Lastna službena naprava	0	0,0%
	V souporabi z drugimi	1	16,7%
	Samo osebna naprava	5	83,3%
E-ink tablica (n=4)	Lastna službena naprava	2	50,0%
	V souporabi z drugimi	0	0,0%
	Samo osebna naprava	2	50,0%
Snemalnik zvoka (n=11)	Lastna službena naprava	2	18,2%
	V souporabi z drugimi	3	27,3%
	Samo osebna naprava	6	54,5%

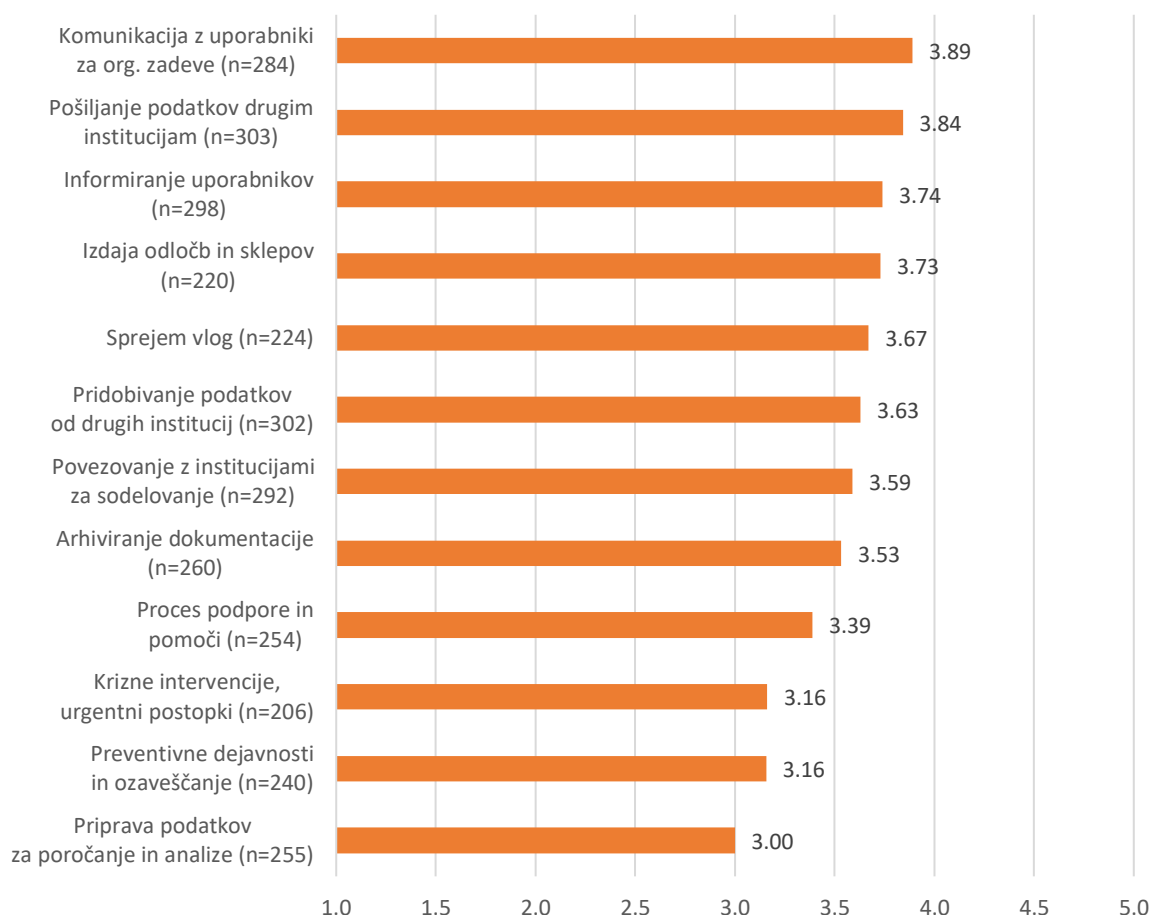
Tiste zaposlene, ki si naprave delijo z drugimi zaposlenimi, smo vprašali tudi, ali jim je naprava na voljo vedno, ko jo potrebujejo. Odgovori pri souporabi prenosnega računalnika in pametnega telefona, kjer je souporaba bolj pogosta, nakazujejo, da približno tretjini anketiranim souporabnicam naprave niso na voljo vedno, ko jih potrebujejo.

4.2 RV2: Kakšna je stopnja digitaliziranosti ključnih delovnih procesov?

Na podlagi sklopa o stopnji digitaliziranosti ključnih delovnih procesov smo poskusili oceniti v kolikšni meri in na kakšen način je delo na različnih področjih digitalizirano, kakšna je trenutna povezanost različnih informacijskih rešitev - oziroma, kako to povezanost vidijo in ocenjujejo zaposlene na CSD - in kakšna je stopnja zadovoljstva zaposlenih z digitaliziranostjo oziroma informacijsko podporo ključnim delovnim procesom.

Za namen spletne ankete smo zato opredelili koncept t.i. zadostnosti digitalizacije posameznih opravil. Seznam opravil je bil pripravljen na podlagi poznavanja splošnih postopkov dela in običajnih opravil na CSD, v obliki, da jih lahko kot splošna opravila posplošimo na različna

področja dela. Kot podlaga je bil uporabljen in pregledan že omenjen *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo* (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2025). Zadostnost v tem kontekstu pomeni, da imajo zaposlene na voljo ustrezne računalniške programe, spletne platforme, baze podatkov ali digitalna orodja (npr. e-pošta, videoklici, sporočila), ki jim pomagajo izvesti posamezne naloge. Navodilo sodelujočim je bilo, da ni nujno, da vsako opravilo potrebuje digitalno podporo – če so bile mnenja, da določeno opravilo tudi brez nje poteka ustrezno, zadostno, so to upoštevale pri svoji oceni. Ocena zadostnosti posameznega opravila je bila podana na petstopenjski lestvici (1-5) z možnimi odgovori: zelo pomanjkljivo – precej pomanjkljivo – niti zadostno niti pomanjkljivo – precej zadostno – povsem zadostno; ob predpostavki petstopenjske lestvice je bila izračunana povprečna ocena.



Slika 17: Povprečna ocena zadostnosti digitalizacije opravil (vse sodelujoče)

Slika 17 prikazuje skupne povprečne ocene zadostnosti digitalizacije posameznih opravil pri vseh anketiranih. V povprečju so bila ocenjena kot najbolj zadostno digitalizirana komunikacijska opravila z uporabniki, ki jim tesno sledi pošiljanje podatkov drugim institucijam. Na repu zadostnosti digitalizacije lahko najdemo pripravo podatkov za poročanje in analize, preventivne dejavnosti in ozaveščanje ter krizne intervencije.

Vseeno pa so sodelujoče zadostnost digitalizacije opravil ocenile različno glede na njihovo primarno področje dela. V spodnji preglednici (glej Tabelo 4) prikazujemo, kako je bila zadostnost digitalizacije posameznih opravil ocenjena glede na področje dela.

Prej omenjena opravila komunikacije z uporabniki so smatrana kot najbolj zadostno digitalizirana pri skupini zaposlenih na področjih varstva otrok in družine ter pri skupini varstva odraslih in DO, medtem ko pri ostalih dveh skupinah zavzemata podobno visoko mesto. Unikum v tem oziru predstavlja skupina zaposlenih na materialni pomoči, ki edina ocenjuje najbolj zadostno stopnjo digitalizacije izdajanju odločb in sklepov; pri skupini zaposlenih iz varstva otrok in družine ter skupini iz varstva odraslih in DO pa menita, da bi ta ista skupina opravil lahko bila bolj digitalizirana.

Pri vseh skupinah konsistentno najdemo kot najmanj zadostno digitalizirana opravila, ki se tičejo priprave podatkov za poročanje in analize – torej tista opravila, ki so tesneje povezana s fragmentiranostjo in mankom podatkovnih povezav med posameznimi IS.

Kvalitativna analiza odprtih odgovorov na vprašanje Q13: *»Kaj bi vam olajšalo pripravo podatkov?«* je izpostavila problematiko vprašanja kvalitete podatkov in časovne zamudnosti dostopa – najsi so bili podatki opisani kot neažurni oz. zastareli najsi pa kot pomanjkljivi, se je ta tema velikokrat pojavila ob boku perečega problema manjkajočih povezav med informacijskimi sistemi. Rešitve glede priprave podatkov za poročanje in izdelavo poročil pa so nekatere respondentke povzele v predlogih k zmanjšani kompleksnosti navodil za poročanje, uporabi predhodno izdelanih in poenoteni predlogah ter dodajanju funkcionalnosti obstoječim informacijskim sistemom, ki bi nato bili zmožni bolj samodejnega izvoza podatkov, se dopolnili s preglednejšim vmesnikom ali pa z uporabnejšimi iskalnimi filtri.



Sofinancira
Evropska unija



INŠTITUT RS ZA
SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA



30
LET / YEARS

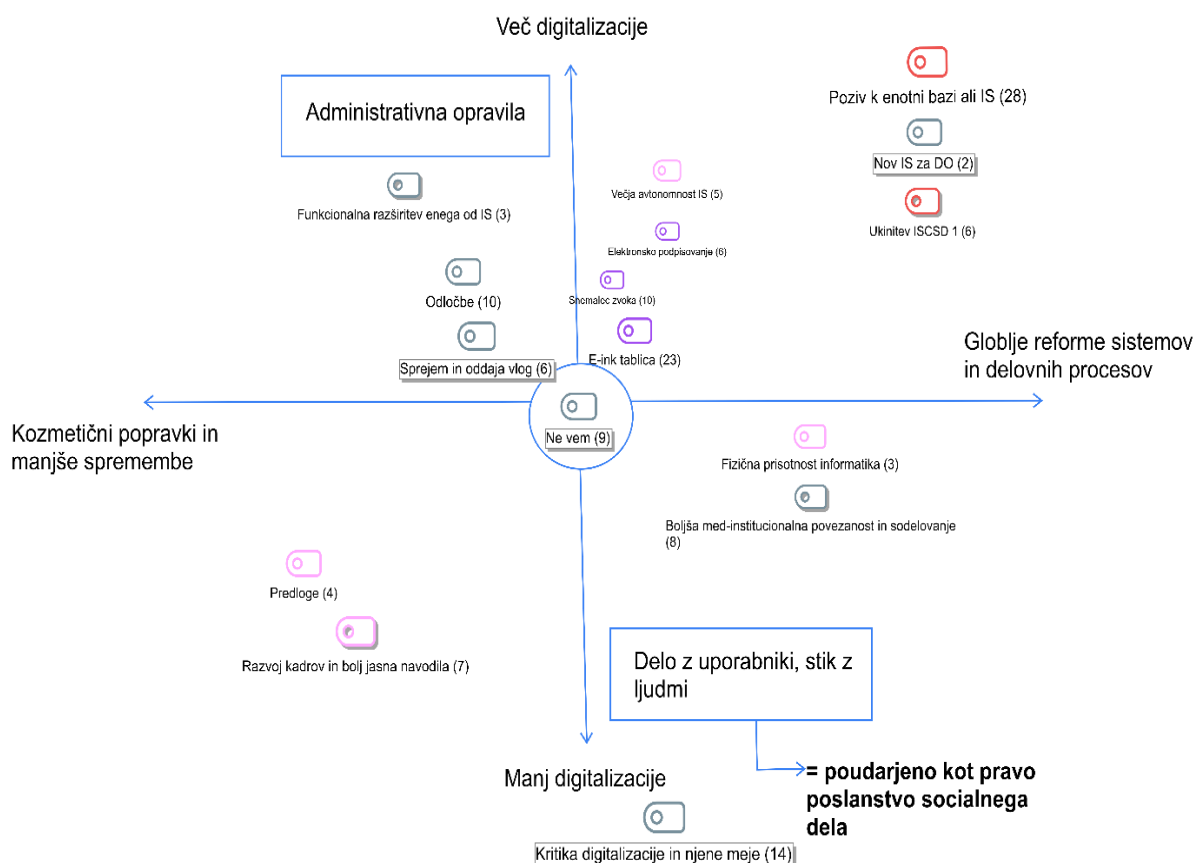
Tabela 4: Primerjava ocene zadostnosti digitalizacije glede na področje dela

Področje	Storitve, koordinacija in krizne intervencije		Materialna pomoč		Varstvo otrok in družine		Varstvo odraslih in dolgotrajna oskrba	
	Opravilo	Povprečna ocena	Opravilo	Povprečna ocena	Opravilo	Povprečna ocena	Opravilo	Povprečna ocena
Najvišje ocenjena zadostnost digitalizacije opravila	Pošiljanje podatkov drugim institucijam (n=91)	3,76	Izdaja odločb in sklepov (n=65)	4,02	Komunikacija z uporabniki za org. zadeve (n=68)	4,06	Komunikacija z uporabniki za org. zadeve (n=96)	3,88
...	Komunikacija z uporabniki za org. zadeve (n=92)	3,70	Pošiljanje podatkov drugim institucijam (n=64)	3,94	Pošiljanje podatkov drugim institucijam (n=68)	4,00	Pošiljanje podatkov drugim institucijam (n=96)	3,78
	Pridobivanje podatkov od drugih institucij (n=90)	3,56	Komunikacija z uporabniki za org. zadeve (n=57)	3,88	Informiranje uporabnikov (n=69)	3,84	Sprejem vlog (n=69)	3,75
	Izdaja odločb in sklepov (n=52)	3,46	Sprejem vlog (n=57)	3,72	Sprejem vlog (n=33)	3,76	Informiranje uporabnikov (n=96)	3,69
	Sprejem vlog (n=53)	3,45	Informiranje uporabnikov (n=65)	3,71	Pridobivanje podatkov od drugih institucij (n=69)	3,74	Pridobivanje podatkov od drugih institucij (n=96)	3,63
	Informiranje uporabnikov (n=90)	3,44	Pridobivanje podatkov od drugih institucij (n=66)	3,65	Arhiviranje dokumentacije (n=52)	3,65	Izdaja odločb in sklepov (n=78)	3,59
	Povezovanje z institucijami za sodelovanje (n=90)	3,43	Povezovanje z institucijami za sodelovanje (n=63)	3,63	Povezovanje z institucijami za sodelovanje (n=67)	3,61	Povezovanje z institucijami za sodelovanje (n=96)	3,50
	Arhiviranje dokumentacije (n=76)	3,41	Arhiviranje dokumentacije (n=56)	3,63	Izdaja odločb in sklepov (n=29)	3,59	Arhiviranje dokumentacije (n=79)	3,46
	Proces podpore in pomoči (n=76)	3,04	Krizne intervencije, urgentni postopki (n=34)	3,53	Proces podpore in pomoči (n=54)	3,28	Proces podpore in pomoči (n=89)	3,34
	Krizne intervencije, urgentni postopki (n=77)	3,03	Proces podpore in pomoči (n=50)	3,50	Preventivne dejavnosti in ozaveščanje (n=52)	3,08	Preventivne dejavnosti in ozaveščanje (n=82)	3,23
...	Preventivne dejavnosti in ozaveščanje (n=77)	2,92	Priprava podatkov za poročanje in analize (n=53)	3,40	Krizne intervencije, urgentni postopki (n=51)	3,04	Krizne intervencije, urgentni postopki (n=70)	3,16
Najnižje ocenjena zadostnost digitalizacije opravila	Priprava podatkov za poročanje in analize (n=76)	2,67	Preventivne dejavnosti in ozaveščanje (n=48)	3,10	Priprava podatkov za poročanje in analize (n=56)	2,55	Priprava podatkov za poročanje in analize (n=82)	3,02

Q14: »Katera opravila bi bilo po vašem mnenju smiselno bolj, manj ali drugače digitalizirati?« je vsebinsko najbogatejše vprašanje in edino, ki eksplicitno odpira razpravo o mejah digitalizacije. Iz tega naslova smo dobljene kode in kategorije razdelili v štiri kvadrante oz. med dve osi, od katerih os x označuje jakost sprememb dela na CSD, medtem ko y os označuje količino digitalizacije (Slika 18).

V kvadrante smo razvrstili nekatere teme in kategorije. Večina respondentk si želi delno, ne-sistemske digitalizacije – tj. digitalizacijo, ki bi z modernejšimi napravami (npr. snemalec zvoka, e-podpisovanje ali e-vročanje odločb, uporaba tablic – z e-papirjem ali brez itd.) podpirala administrativna opravila in terensko delo. Kot zanimivost izpostavljamo priljubljenost tablic z e-papirjem v času anketiranja – sklepamo, da gre lahko za kakšen primer dobre prakse ali pa za trend pri zaposlenih na področju varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe.

Pod y osjo lahko najdemo predloge, ki se vprašanja količine in načina digitalizacije lotevajo drugače: za določena opravila (npr. poročanje, priprava statistik) bi bilo potrebno poenostaviti same postopke ter podati bolj jasna navodila. Druga takšna vrsta predlogov pa gre v smeri oblikovanja predhodnih obrazcev in predlog.



Slika 18 Opravila na CSD med digitalizacijo in spremembami dela

Čisto na dnu Slike 18 lahko najdemo kategorijo Kritika digitalizacije in njene meje (n=14) – pri tem je potrebno dodati, da respondentke ne zavračajo digitalizacije kot takšne, temveč kritizirajo način implementacije, ki ni bil usmerjen v razbremenitev strokovnega dela ali pa menijo, da digitalizacija ni tako pomembna kot nekatere druge spremembe oz. rešitve, ki bi lahko izboljšane obstoječe stanje dela na CSD.

Respondentka, ki dela na področju varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe, npr. meni:

»Potrebno bi bilo najprej poenostaviti zakonodajo. Kar se tiče dolgotrajne oskrbe menim, da digitalizacija ne bo preveč v pomoč. Gre za zagotavljanje pravic ljudi, ki so bolni, manj iznajdljivi, potrebni predvsem hitre in učinkovite pomoči.«

»Digitalizacija ni rešitev za pereče kadrovske težave pri dolgotrajni oskrbi, kjer bo pomembno širiti izvajalce dolgotrajne oskrbe - npr. pomoč na domu, kjer so večmesečne čakalne vrste.«

Znotraj kategorije Kritika digitalizacije in njene meje sicer večkrat naletimo na poudarjanje resničnega poslanstva socialnega dela (tj. dela z ljudmi na terenu), v katerega digitalizacija ne sme posegati. Ena izmed respondentk, ki hkrati opravlja delovne naloge v različnih skupinah, se takole izrazi:

»ŽAL SE POZABLJA, DA IMAMO Z DIGITALIZACIJO ZAPOSLENI VEČ DELA, S SISTEMI (IN SAMI) SE UKVARJAMO VEČ KOT Z UPORABNIKI IN SAMIM DELOM- NE VEM ČE JE TO POSLANSTVO CSD IN CILJ SOCIALENGA DELA Z LJUDMI. DIGITALIZACIJA / VSI SISTEMI IN ZBIRANJE PODATKOV ZAHTEVA VEČ ČASA KOT PREJ KAR POSLEDIČNO POMENI, DA SE SLOGAN SOCILANEGA DELA "NA TEREN K LJUDEM" IZGUBLJA.»

Nekatere respondentke tako menijo, da socialno delo nikoli ne bo moglo biti povsem avtomatizirano in digitalizirano:

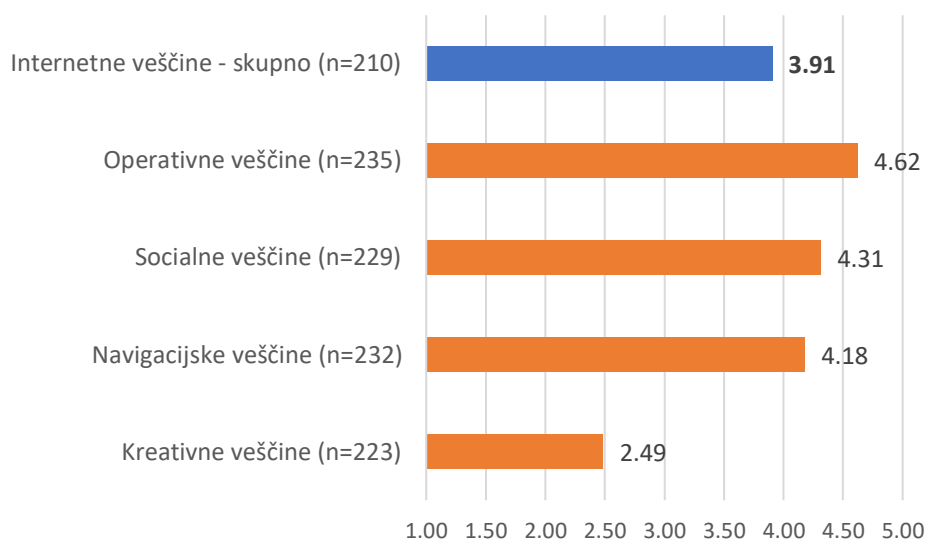
»delo na csd je delo z uporabniki, to je težko digitalizirati«

»socialnega dela se ne da digitalizirati. Naloge CSD bi morale biti prevetrene in ustrezneje normirane, saj so se pojavile nove, spremenile obstoječe. Strokovno delo na CSD je živa stvar in je treba jasno določiti področja dela, kjer pride v poštev digitalizacija in področja dela z uporabnikom, kjer je treba absolutno zmanjšati administrativno tehnične naloge v korist dela z ljudmi.«

4.3 RV3: Kakšne so internetne veščine in digitalne kompetence zaposlenih na CSD?

Z anketo smo želeli na standardiziran in veljaven način oceniti internetne veščine in digitalne kompetence zaposlenih na CSD. Na podlagi opravljenega pregleda validiranih merskih instrumentov smo izbrali kratko različico Lestvice internetnih veščin, ki je ustrezala metodi merjenja (anketa) in je bila empirično validirana tudi v prevodu v slovenski jezik.

Kratka različica Lestvice internetnih veščin obsega 20 trditev na štirih področjih. Anketirani ocenijo v kolikšni meri za njih osebno drži posamezna trditev, na 5-stopenjski lestvici (1 pomeni »sploh ne drži«, 5 pa »povsem drži«), oziroma označijo, da ne razumejo, na kaj se trditev nanaša. Naslednja slika predstavlja povprečno oceno na posamezni skupini veščin za vse sodelujoče strokovne delavke. Najbolje ocenjene so veščine na področju operativnih veščin (npr. odpiranje datotek, prenos datotek, uporaba bližnjic na računalniku), le nekoliko nižje so ocenjene informacijsko-navigacijske veščine (npr. iskanje po spletu, navigacija po spletu, razumevanje spletnih strani) in socialne veščine (npr. znanje o deljenju stvari na spletu, urejanje stikov v spletnih seznamih, nastavitve dostopa do vsebin). Najnižja je samoocena pri kreativnih veščinah. (npr. ustvarjanje novih vsebin iz obstoječih slik, glasbe, itd, postavitve spletne strani, objava vsebin na spletu).



Slika 19: Povprečna ocena internetnih veščin

Če primerjamo oceno med skupinami strokovnih delavk, glede na področje dela, je v splošnem svoje kompetence kot najvišje ocenila skupina zaposlenih, ki dela na področju varstva otrok in družine. Tudi pri samooceni zadostnosti kompetenc za opravljanje nalog na CSD ta skupina izstopa z najvišjo oceno, saj jih največ meni, da večinoma in predvsem povsem zadostujejo. Primerjava med področji je podana v naslednjih grafih.



Sofinancira
Evropska unija

I FEEL
SLOVENIA

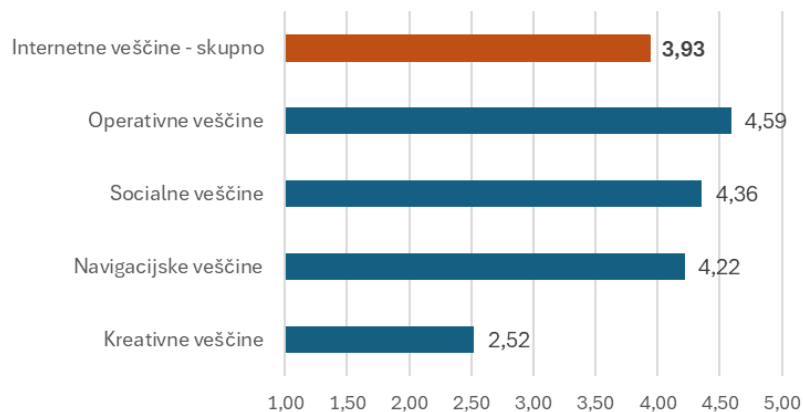


INŠTITUT RS ZA
SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA

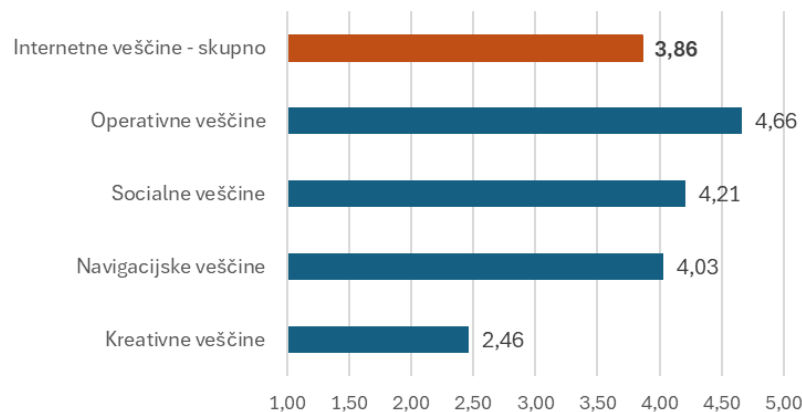


LET / YEARS

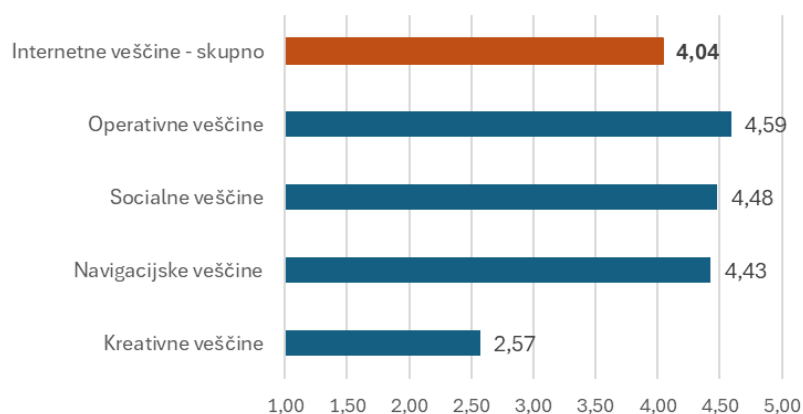
Storitve, koordinacija in krizne intervencije



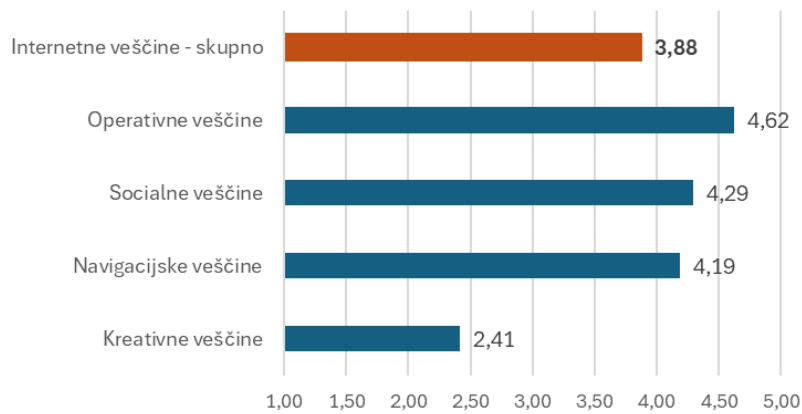
Materialna pomoč



Varstvo otrok in družine



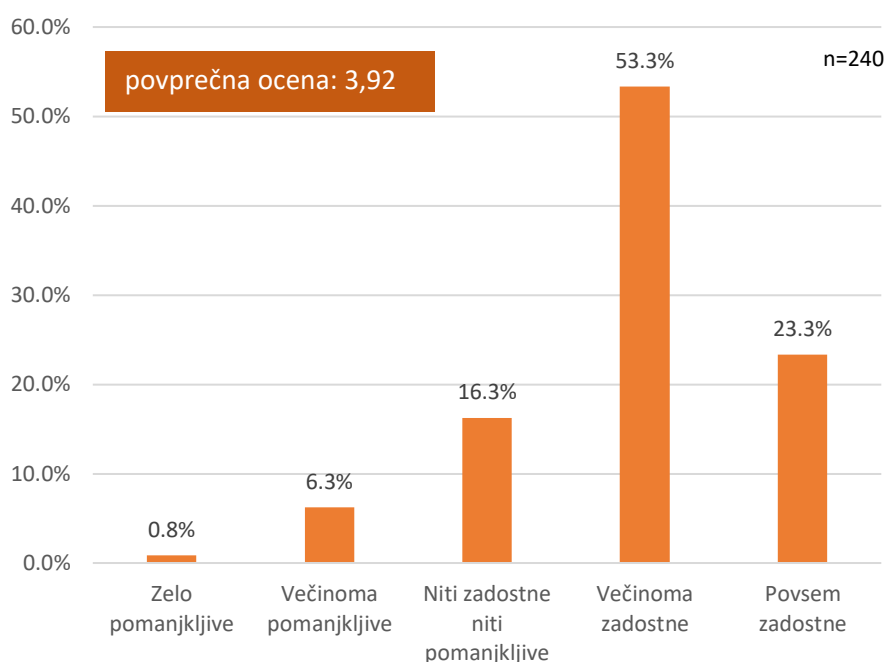
Varstvo odraslih in dolgotrajna oskrba



Slika 20: Internetne veščine, primerjava med področji dela

Poleg lestvice smo sodelujoče prosili tudi za samooceno digitalnih kompetenc, z vidika opravljanja nalog v okviru svoje zaposlitve na CSD. Prosili smo jih, da na 5-stopenjski lestvici (1 pomeni »zelo pomanjkljive«, 5 pa »povsem zadostne«) ocenijo, v kolikšni meri so njihove digitalne kompetence zadostne za opravljanje nalog v okviru zaposlitve na CSD.

Približno četrtnina (23,3 %) sodelujočih je ocenila svoje kompetence kot (zelo) pomanjkljive oziroma niti zadostne niti pomanjkljive. Dobra polovica ocenjuje svoje digitalne kompetence kot večinoma zadostne, skoraj četrtnina (23,3 %) pa kot povsem zadostne.



Slika 21: Samoocena zadostnosti digitalnih kompetenc za opravljanje nalog v okviru zaposlitve na CSD, vse strokovne sodelavke

Primerjava samoocene zadostnosti digitalnih kompetenc za opravljanje nalog v okviru zaposlitve na CSD med področji dela pokaže, da je ta najnižja med zaposlenimi, ki večino nalog opravijo na področju varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe, med katerimi je tudi najvišji delež tistih, ki menijo, da niso zadostne oziroma niti zadostne niti pomanjkljive (29,3 %). Takšna percepcija je lahko povezana z doživljanjem »tehnostresa«, ki nastane ob pomanjkanju primerne informacijske in tehnične podpore ali pa nezadostnega uvajanja v IS. V takšnih primerih se uporabnice IS ne počutijo kompetentne, saj več časa porabijo za ukvarjanje s sistemom kot za svoje strokovno delo. V primeru zaposlenih iz področja varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe »tehnostres« lahko pripišemo odsotnosti IS za VT, pri čemer morajo zaposlene vseeno pridobivati podatke preko obstoječih IS, skupaj s povečanim komunikacijskim bremenom in zanašanjem na začasne in neformalne strategije. Znatno delež anketiranih strokovnih delavk iz področja dolgotrajne oskrbe pa delo na CSD opravlja šele nekaj let oz. manj kot eno leto.

Najvišja samoocena je na področju varstva otrok in družine. Med slednjimi je tudi najvišji delež tistih, ki ocenjujejo, da so njihove digitalne kompetence povsem zadostne za opravljanje nalog na CSD (kar 34,8 %) in obratno – od vseh skupin zaposlenih jih najmanj (17,3%) svoje kompetence ocenjuje kot pomanjkljive ali pa kot niti pomanjkljive in niti zadostne. Podobno

oceno digitalnih kompetenc lahko najdemo v lanskoletni raziskavi o pridobivanju znanja o IKT, v kateri je sodelovalo 206 socialnih delavk, ki delajo z mladimi (Dežman Burazer, 2025, str. 307). Tudi tu socialne delavke ocenjujejo svojo digitalno pismenost kot zmerno do dobro, pri čemer smatrajo, da se digitalne kompetence mladih gibljejo na ravni, ki je višja od njihove lastne. Znanje in veščine za uporabo IKT so v pretežni meri pridobile preko samoizobraževanja (79%) in na delovnem mestu (42%); le slaba tretjina (30%) pa je bila tovrstnega znanja deležna v procesu formalnega izobraževanja. Če tej raziskavi pridružimo še naše rezultate, lahko sklepamo, da zavedanje razkoraka med digitalnimi kompetencami mlajših generacij ter socialnih delavk, ki z njimi delajo, utegne delovati kot gonilo za premoščanje te vrzeli.



Sofinancira
Evropska unija

I FEEL
SLOVENIA

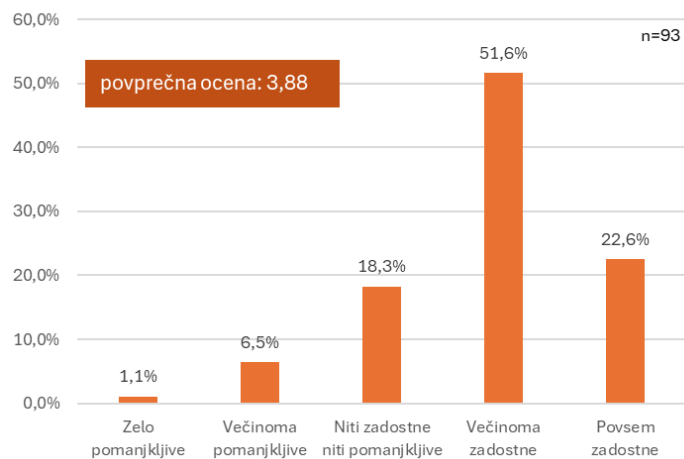


INŠTITUT RS ZA
SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA

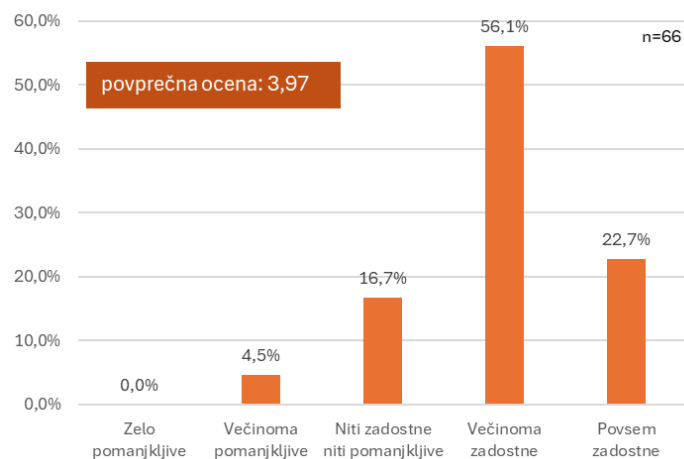


LET / YEARS

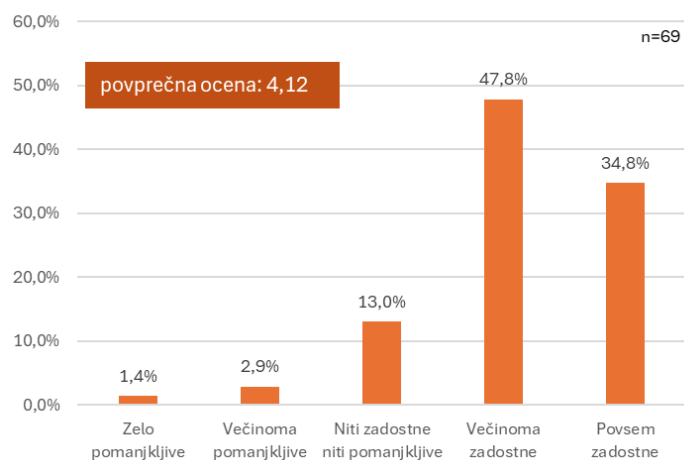
Storitve, koordinacija in krizne intervencije



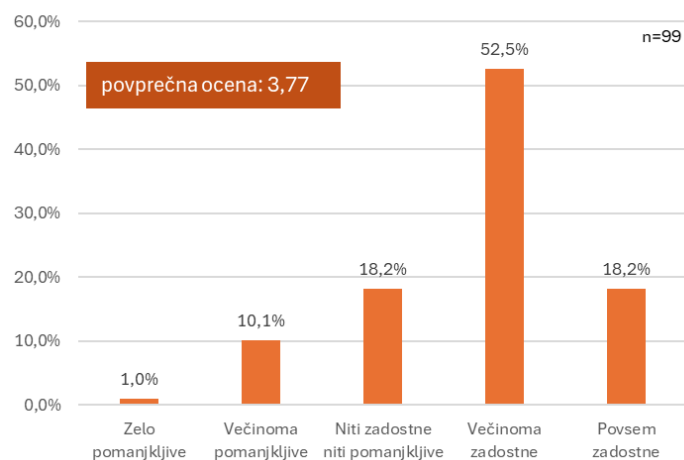
Materialna pomoč



Varstvo otrok in družine

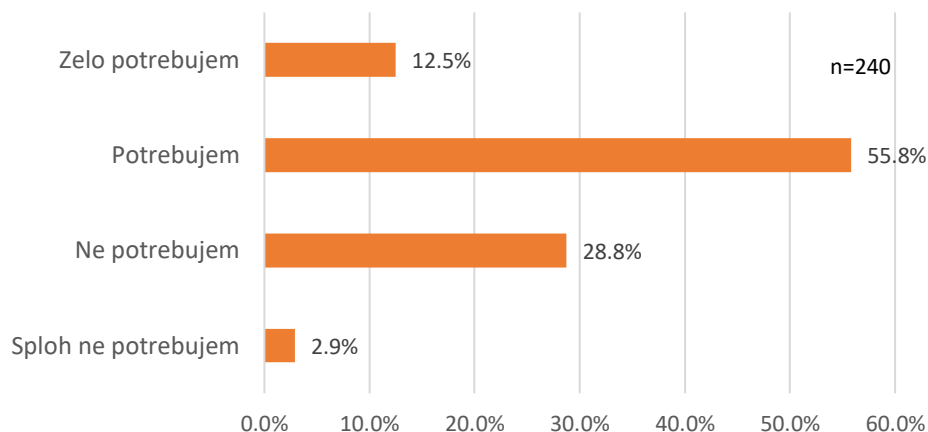


Varstvo odraslih in dolgotrajna oskrba



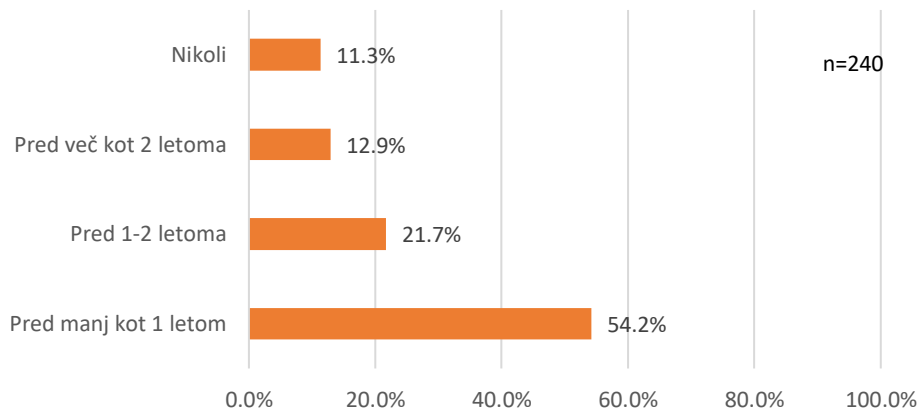
Slika 22: Samoocena zadostnosti digitalnih kompetenc – primerjava med področji dela

Pred oceno kompetenc smo zaposlenim zastavili nekaj vprašanj o izobraževanju na področju IKT in digitalnih kompetenc. Več kot dve tretjini zaposlenih poziva k izobraževanju za krepitev digitalnih kompetenc. Slabih 70 % zaposlenih namreč ocenjuje, da potrebujejo oziroma zelo potrebujejo dodatna izobraževanja za krepitev digitalnih kompetenc.



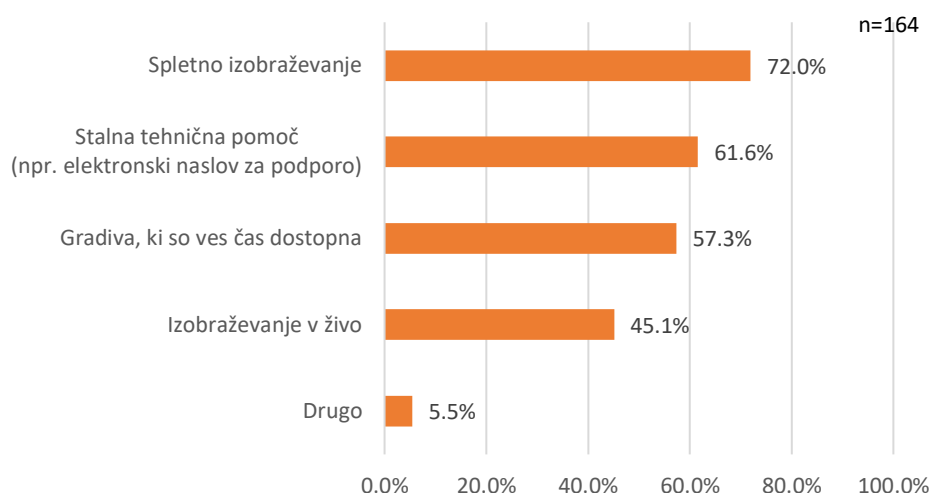
Slika 23: Ocena potrebe po dodatnih izobraževanjih za krepitev digitalnih kompetenc

Kar dobra polovica sodelujočih se je sicer nazadnje udeležila izobraževanj na tem področju pred manj kot enim letom, še petina pa med 1 in 2 letoma nazaj.



Slika 24: Zadnje izobraževanje za krepitev digitalnih kompetenc v okviru službe

Tiste sodelujoče, ki so odgovorile, da dodatna izobraževanja potrebujejo ali zelo potrebujejo, smo vprašali, kakšni načini izobraževanja na tem področju bi jim najbolj ustrezali. Po prioriteti vodijo spletna izobraževanja (72 %), sledi stalna tehnična pomoč (61,2 %) in gradiva, ki so ves čas dostopna (57,3 %).



Slika 25: Želeni načini izobraževanj na področju digitalnih kompetenc

Isto skupino sodelujočih smo vprašali tudi katere digitalne kompetence bi želeli bolj okrepiti z dodatnim vprašanjem. Vprašanje je omogočalo odprti odgovor in lastno navedbo dodatnega izobraževanja ali usposabljanja za krepitev digitalnih kompetenc. Skupno smo prejeli 78 odgovorov, znotraj katerih se je najbolj pogosto omenjalo krepitev digitalnih kompetenc glede uporabe IS Krpan ($n=19$), programa Excel ($n=15$) in želje po krepitvi splošnih kompetenc ($n=15$).

Podrobnejši pregled podatkov je razkril, da glavnina tistih respondentk, ki so na odprto vprašanje odgovorile z omembo Krpana, pravzaprav dela na področjih varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe ($n=7$), materialne pomoči ($n=7$) in socialno varstvenih storitev ($n=6$). Želja po krepitvi digitalnih kompetenc sistema Krpan se je pogosto pojavljala skupaj z Excelom in ISCS (1 ali 2). Pogosta je tudi zahteva za usposabljanje za obstoječe IS (Krpan, ISCS) – kar je paradoksalno, saj gre za orodja, ki jih zaposlene že vsakodnevno uporabljajo; v vzorcu pa lahko najdemo odgovore dolgoletno zaposlenih, kakor tudi izkušenih ter novo-zaposlenih strokovnih delavk. V skupino slednjih spada ena izmed respondentk materialne pomoči, ki je podala predlog o usposabljanju na temo uporabe dokumentne rešitve:

»Delo s Krpanom (da bi bilo prvo izobraževanje krito s strani države, ne CSD - za novo zaposlene, ki še niso delali na CSD npr., ker se je potrebno spoznati s popolnoma novim sistemom. Sicer imaš v pripravi mentorstvo, vendar glede na stanje kaosa na CSD-jih, bi bilo dobro mentorjem stvari olajšati).«

To nakazuje, da uveljavno usposabljanje ob vpeljavi ni bilo zadostno in da IS niso dovolj intuitivni za samoučenje. Znotraj te skupine odgovorov sta bili še v dveh primerih razpoznavni strukturni oviri za usposabljanje. Ena izmed respondentk, ki hkrati opravlja delovne naloge različnih področij, je navedla nezadostnost letne kvote sredstev (200,00 EUR), ki jih CSD namenja za izobraževanje svojih zaposlenih – pri čemer digitalno opismenjevanje izpade, na račun strokovnih vsebin. Druga respondentka pa se v smeri digitalnih kompetenc izobražuje izven delovnega časa in na lastno pobudo.

Podobno ne-intuitiven je iz vidika samoučenja tudi Excel, ki spada med najbolj razširjene programe na svetu, a je hkrati eden tistih, ki povzroča izzive. Sodeč po rezultatih naše raziskave ga uporablja 74,6% vseh vprašanih strokovnih delavk ($n=179$). Pregled odprtih odgovorov s predlogom krepitve znanj v Excelu pa je pokazal, da je najpogostejše imenovan posamičen program ($n=7$); potreba pa je najmočnejše prisotna v skupini respondentk področij varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe ($n=9$) in področja socialnovarstvenih storitev ($n=6$).

Predlogi krepitve splošnih digitalnih kompetenc so se ali začeli ali pa končali z besedo 'vse' (npr. »Na splošno vse«, »Bolj ali manj vse«, »Vse in to čim bolj«, »Pravzaprav vse, kar potrebujem pri svojem delu« ipd.). Najbolj pogosto so želje po krepitvi splošnih kompetenc izrazile strokovne delavke področij varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe (n=8), najmanj pogosto pa iz področij materialne pomoči (n=3). Mestoma je bila želja po doseganju splošnih kompetenc utemeljena s turbulentno dinamiko tehnološkega napredka in težavami s spremljanjem posodobitev in nadgradenj IS in programske opreme – po besedah ene izmed respondentk je tovrstna navigacija še posebno naporna za starejše generacije delavk. Ena izmed zaposlenih na področjih varstva odraslih in dolgotrajne oskrbe je željo po splošnih kompetencah dopolnila z opisom lastne tehnološke averzije: *»Z računalnikom, programi in aplikacijami nismo ravno najboljši prijatelji. Te stvari me niti ne zanimajo niti jih ne obvladam«*.

V kolikor beremo preostanek seznama predlogov za krepitve digitalnih kompetenc (npr. Word, Outlook, Adobe Acrobat, uporaba spleta itd.) na ozadju relativno rekurentne teme predlogov po krepitvi splošnih digitalnih kompetenc (n=15) lahko dobimo vtis, da si zaposlene na CSD želijo predvsem stanovitnih računalniških osnov in sprotne spremljanja posodobitev, saj le zanemarljivo število odgovorov omenja željo po naprednejših znanjih. Nenazadnje pa od tega vzorca odstopa delež odgovorov (n=8), ki izražajo interes ali potrebo po krepitvi kompetenc za uporabo orodij umetne inteligence.

5 Zaključek

Sklepi in ugotovitve

Odgovor na RV1: *»Kateri IS oz. programske rešitve se uporabljajo na CSD in kakšna je povezanost med njimi?«* lahko na kratko povzamemo v obliki, da zaposlene na CSD v največji meri uporabljajo dokumentni sistem Krpan (malodane vse), približno 80% jih uporablja IS CSD 2, medtem ko IS CSD 1 uporabljajo v nekoliko manjši meri oz. ga uporablja približno 64% vseh vprašanih strokovnih delavk. Nezadostna povezanost med sistemi se v praksi kaže kot podvajanje vnosa podatkov, ki ga kot najpogostejšo težavo navaja skoraj tri četrtine vprašanih strokovnih delavk. Zaposlene pogrešajo predvsem avtomatičen prenos podatkov med sistemom Krpan in IS CSD, pri čemer je bila odsotnost namenskega IS za vstopne točke ob uvedbi ZDOsk-1 v času anketiranja izpostavljena kot akutna težava. Gledano širše, pa pri svojem delu več vprašanih koristi urejevalnike besedila (npr. Word), spletne komunikacijske sisteme (npr. Zoom, Teams), za nepogrešljive pa so se izkazali tudi urejevalniki razpredelnice in PDF dokumentov.

Kar se tiče ugotavljanja stopnje digitaliziranosti ključnih delovnih procesov (RV2), zaposlene ocenjujejo digitalizacijo kot najzadostnejšo pri opravilih, ki so pretežno administrativne narave - kot so komunikacija z uporabniki za organizacijske zadeve ter pošiljanje in pridobivanje podatkov od drugih institucij. Najnižje ocene zadostnosti digitalizacije so bile dosledno podeljene pripravi podatkov za poročanje in analize ter preventivnim dejavnostim, in sicer pri vseh skupinah področij dela. Primerjava rezultatov med skupinami zaposlenih je izpostavila tudi nekaj posebnosti: skupina zaposlenih iz materialne pomoči npr. izstopa po tem, da najbolj zadostno stopnjo digitalizacije pripisuje izdajanju odločb in sklepov, medtem ko skupini zaposlenih iz varstva otrok in družine ter zaposlene na področjih varstva odraslih in DO menita, da bi izdajanje odločb lahko bilo bolj digitalizirano.

Kvalitativna analiza odprtih odgovorov kaže, da večina zaposlenih ne zahteva korenite sistemske digitalizacije, temveč si želi ciljnih, praktičnih izboljšav: enkratnega vnosa podatkov, e-podpisovanja, e-vročanja odločb in boljše prilagoditve obstoječih sistemov dejanskim delovnim procesom. Del zaposlenih ob tem izrecno opozarja, da digitalizacija ne sme posegati v strokovno jedro socialnega dela - torej v neposredno delo z ljudmi.

Odgovor na RV3: »Kakšne so digitalne kompetence zaposlenih na CSD?« predstavljajo samoocene strokovnih delavk, ki so na 5-stopenjski Lestvici internetnih veščin v skupnih povprečjih precej podobno – in pozitivno – ocenile svoje operativne, socialne in informacijsko-navigacijske veščine. Na drugi strani je bila povprečna samoocena kreativnih veščin (npr. ustvarjanje novih vsebin iz obstoječih slik, glasbe itd.) vidno slabša. Zaznane so bile manjše razlike med skupinami zaposlenih, ki so se nekoliko bolj izrazile pri samooceni zadostnosti digitalnih kompetenc za opravljanje nalog v okviru zaposlitve na CSD: svoje digitalne kompetence kot nezadostne v največji meri smatra skupina zaposlenih iz področij varstva odraslih in DO (29,3%), medtem ko je ta delež pri zaposlenih na področjih varstva in družine najmanjši (17,3%). V obeh primerih sta samooceni tako internetnih veščin kot tudi zadostnosti digitalnih kompetenc za opravljanje nalog na CSD bili najvišje točkovani pri skupini zaposlenih, delujočih na področjih varstva otrok in družine.

Kot zanimivost in dodatek, ki sicer presega naša raziskovalna vprašanja vendar ostaja istoveten z izraženimi nameni raziskave, pa omenjamo še nakazano željo skupine zaposlenih, ki delujejo na področjih varstva odraslih in DO: preko kvalitativne analize je bilo ugotovljeno, da si ta skupina bolj kot druge želi dodatnih izobraževanj - tako iz obstoječih informacijskih sistemov (Krpan, ISCSO) kot iz splošnih orodij (Excel) in pri krepitvi splošnih digitalnih kompetenc. Pri tem ne gre spregledati strukturnih ovir: zaposlene poročajo o pomanjkanju finančnih sredstev in časa za profesionalni razvoj, uvaljalno usposabljanje ob vpeljavi sistemov pa se kaže kot nezadostno.

Omejitve raziskave

Rezultate raziskave je treba interpretirati ob upoštevanju nekaterih metodoloških omejitev. Najprej je pomembno izpostaviti omejeno možnost posploševanja: raziskava je zajela zgolj zaposlene na centrih za socialno delo, analiza pa se osredotoča izključno na strokovno osebje, kar pomeni, da ugotovitve ne odražajo nujno stanja na celotnem CSD, niti ne v celotnem sistemu socialnega varstva. Poleg tega pridobljeni podatki temeljijo na samoocenah zaposlenih, ki so po naravi subjektivne in lahko odstopajo od objektivnih kazalnikov digitaliziranosti. Potrebno je upoštevati tudi možno pristranskost vzorca, saj so anketo pogosteje izpolnile tiste zaposlene, ki so bolj motivirane za sodelovanje v tovrstnih raziskavah, ali pa npr. tiste, ki imajo do digitalizacije že izoblikovano stališče. Dodatno težavo predstavlja različno razumevanje pojma digitaliziranosti med anketirankami, kar je lahko vplivalo na doslednost odgovorov. Nazadnje velja omeniti, da novozaposlene morda še niso imele dovolj izkušenj z obstoječimi informacijskimi sistemi, da bi podale reprezentativne ocene.

6 Viri

Originalna anketna lestvica *Internet Skills Scale* je predstavljena in empirično validirana v: van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E. J., in Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1078834>

Empirična validacija slovenskega prevoda anketne lestvice *Lestvica internetnih veščin* je predstavljena v: Grošelj, D., Van Deursen, A. J. A. M., Dolničar, V., Burnik, T., in Petrovčič, A. (2021). Measuring internet skills in a general population: A large-scale validation of the short Internet Skills Scale in Slovenia. *The Information Society*. <https://doi.org/10.1080/01972243.2020.1862377>

Creswell, J. W. in Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* [3rd Edition]. Sage Publications.

Dežman Burazer, I. (2025). Pogostost uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije v socialnem delu z mladimi. *Socialno delo*, 63(4), str. 301-317.

Inštitut RS za socialno varstvo. (b. d.). *Vodenje specializiranih baz podatkov*. Dostopno prek: <https://irssv.si/metode/vodenje-specializiranih-baz-podatkov/>

McComb, D. (2018). *Software Wasteland: How the Application-Centric Mindset is Hobbling Out Enterprises*. Technics Publications.

Ministrstvo za javno upravo. (2019, 30. julij). *Odzivi na očitke Sindikata zdravstva in socialnega varstva glede uvedbe in delovanja informacijskega Sistema Krpan v centrih za socialno delo*. Dostopno prek: <https://www.gov.si/novice/2019-07-30-odzivi-na-ocitke-sindikata-zdravstva-in-socialnega-varstva-glede-uedbe-in-delovanja-informacijskega-sistema-krpan-v-centrih-za-socialno-delo/>

Nograšek, J. (2013). *Organizacijski modeli preoblikovanja javnega sektorja v dobi elektronske uprave*. [Doktorska disertacija, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta].

Računalniške novice. (2025, 19. februar). *eDokumenti v sistemu MiniOffice*. Dostopno prek: <https://racunalniske-novice.com/edokumenti-v-sistemu-minioffice/>

Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A. in Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji. *Socialno delo*, 59(1), str. 3-26.

Republika Slovenija (b. d.). *Strokovni sodelavec v socialnem varstvu*. SPOT. Dostopno prek: <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/poklici-in-strokovni-kadri/strokovni-sodelavec-v-socialnem-varstvu>

Revizijsko sodišče Republike Slovenije. (2021). *Zagotavljanje informacijske podpore delovanju centrov za socialno delo: Revizijsko poročilo* (Št. 320-7/2019/34). Dostopno prek: <https://www.rs-rs.si/revizije-in-revidiranje/arhiv-revizij/revizija/zagotavljanje-informacijske-podpore-delovanju-centrov-za-socialno-delo-636/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2025). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Dostopno prek: <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>