Uloga ureda budućnosti u digitalnom društvu

Draganić, Marinela

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:534980

Rights / Prava: Attribution 3.0 Unported/Imenovanje 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Repository / Repozitorij:

Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
V A R A Ž D I N

Marinela Draganić

ULOGA UREDA BUDUĆNOSTI U DIGITALNOM DRUŠTVU

Završni rad

Varaždin, 2020.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

Marinela Draganić

Matični broj: K-41571/12-Izv

Studij: Primjena informacijske tehnologije u poslovanju

ULOGA UREDA BUDUĆNOSTI U DIGITALNOM DRUŠTVU

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Doc. dr. sc. Zvonimir Sabati

Varaždin, lipanj 2020.

Marinela Draganić

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

_____

Sažetak

U završnom radu na temu - Uloga ureda budućnosti u digitalnom društvu ću pisati o pojmu ureda budućnosti, koje su posljedice, koje su prednosti odnosno nedostaci ureda budućnosti, o utjecaju koronavirusa na digitalizaciju.

Navest ću primjere kako bi rad na daljinu trebao postati pravilo, pisat ću o integraciji uredskog poslovanja, općenito o digitalnom društvu, digitalnoj revoluciji, digitalnoj transformaciji, općenito o elektroničkom poslovanju te o primjeru dobre prakse, odnosno o estonskom primjeru digitalizacije.

Treba prihvatiti promjene koje se svakodnevno nameću, htjeli mi to ili ne, pretvoriti ih u svoju prednost nad konkurencijom i stvoriti ured budućnosti.

Digitalizacija mora biti prihvaćena i poboljšana, a ne ignorirana i potisnuta, trebamo živjeti u koraku s vremenom, a kao uzor nam treba biti Estonska digitalizacija.

Ključne riječi: ured budućnosti, digitalno društvo, rad na daljinu

Sadržaj

1. Uvod 1
2. Ured 2
2.1 Digitalni ured 3
2.2 Mobilni ured 3
2.3 Virtualni ured 4
3. Ured budućnosti 5
4. Uredsko poslovanje 10
4.1 Integracija uredskog poslovanja 12
5. Digitalna revolucija 13
6. Elektroničko poslovanje 16
7. Digitalna transformacija 17
8. Estonski primjer 20
9. Rad na daljinu 22
10. Digitalno društvo 24
11. Koronavirus 26
12. Zaključak 28
Popis literature 29
Popis slika 32

1. Uvod

Od Abaka do digitalizacije. Kako će promjene digitalizacije utjecati na radna mjesta u budućnosti? Efikasnost posla od kuće? Gubljenje vremena dva ili više sata dnevno na putovanje? Umor od putovanja, vožnje? Rano ustajanje u zimsko vrijeme? Ili odmornost i posao iz udobnosti doma? Fleksibilno radno vrijeme? Hoće li čovjeka robot sve više početi zamjenjivati? Društvene mreže su postale gotovo dio svakodnevice!? Radnici pred mirovinom i digitalizacija? Kako se oni mogu prilagoditi na digitalizaciju koja je sve brža? Automatizacija? Roboti? Internet? Umjetna inteligencija? Virtualna stvarnost? Hoće li softveri ili roboti preuzeti poslove i tvrtke? Činjenica je da je trenutno četvrta industrijska revolucija, kao i da se mijenja način rada, način komuniciranja, način korištenja usluga i proizvoda. Kada ćemo znati odgovor na svako prethodno postavljeno pitanje? Događa li se to stvarno? Ili je to samo još jedno futurističko predviđanje? Što tek slijedi? Možemo istraživati i nagađati.

Međutim, na neka pitanja pokušat ću dati odgovor u ovom radu.

2. Ured

Ured je organizacijska jedinica koja ima opću funkciju. Ona raspolaže i upravlja informacijama o kojima ovisi funkcioniranje čitave organizacije te pruža podršku funkcioniranju organizacije. Ured mora zadovoljiti poslovne funkcije odnosno zadatke.

Zadaci ureda su uspostavljanje poslovnih odnosa putem formalnih dokumenata kao što su: ugovori, promocija proizvoda, kadrovski poslovi; zatim provođenje ugovorenih obveza, poput računa i plaća; zadatak je i organizacija rada, odnosno planiranje i kontrola; uslužni poslovi poput prepisivanja, slanje i dostava pošte te stvaranje i opskrbljivanje drugih novih informacija, odnosno istraživanje, prikupljanje i obrada podataka, konzultiranje.

Ured je kroz povijest prolazio kroz industrijsku, birokratsku i telekomunikacijsku revoluciju. Osnovne karakteristike industrijske revolucije su jedinstvo radnog mjesta i vremena, standardizacija, specijalizacija, maksimizacija, sinkronizacija, koncentracija, centralizacija, konkurencija, donošenje odluka u upravi, dok je ured bez značaja te visok stupanj autoritativnosti. Karakteristike birokratske revolucije su velik broj informacija odnosno podataka, telerad, fleksibilno radno vrijeme, mobilnost, pokretni ured, značajna uloga tajnice u uredu, velik broj informatičara i preopterećenost informacijama. Karakteristike telekomunikacijske revolucije su potrebne informacije u pravo vrijeme, mobilna radiotelefonija, telekonferencija, videokonferencije, mrežno komuniciranje, ured nije klasičan već koordinirajući, prikuplja najvažnije informacije. Cilj telekomunikacijske revolucije je ured bez papira. (Matija Varga, Menadžment uredskog poslovanja, 2011)

Cilj ureda je stvoriti sustav koji će proizvesti pravu informaciju i dostaviti je pravodobno na pravo mjesto unutar ili izvan organizacije uz minimalne troškove.

S obzirom na raznovrsnost zadataka koje ured obavlja, postoje: višefunkcionalni uredi koji obavljaju većinu zadataka suvremenog ureda, specijalizirani uredi se obično bave samo jednom vrstom posla i profesionalni uredi u kojima se zadaci rijetko ponavljaju, a to su: rukovoditelji, pravnici i liječnici. (Skripta iz kolegija Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

Svakom uredu je potreban Hardware, Software, Lifeware, Orgware, Dataware, Netware. Hardware predstavlja fizičku komponentu sustava, opremu i ostale elemente koji čine materijalnu

osnovicu računala. Software je nematerijalni dio informacijskog sustava, to je skup programa koji upravljaju računalom ili se izvode na računalu. Lifeware je ljudski faktor u sustavu. Orgware je organizacijski dio sustava. Dataware je komponenta sustava vezana za organizaciju baze podataka i informacijskih resursa. Netware označava komunikacijsko povezivanje elemenata i dijelova sustava u cjelinu.

Vrste E-ureda su: digitalni uredi, mobilni uredi i virtualni uredi.

2.1 Digitalni ured

Digitalni ured se odnosi na digitalnu izradu dokumenata, obradu, pohranu i prijenos informacija.
Zadaci digitalnog ureda su: standardizacija, automatizacija i digitalna izrada pisanih poslovnih komunikacija, digitalna obrada poslovnih podataka te integracija različitih oblika digitalnih poslovnih komunikacija.
Ciljevi digitalnog ureda su povećanje učinkovitosti ureda, brzina izvođenja, brži i jeftiniji protok informacija unutar i između organizacija i poboljšana kvaliteta komuniciranja.
Digitalni ured ubrzava izradu i odvijanje poslovnog komuniciranja, on povećava i kvalitetu poslovnih komunikacija dodavanjem neverbalnih elemenata u pisane poslovne komunikacije te je temelj za ostvarenje mobilnog i virtualnog ureda.

2.2 Mobilni ured

Kod mobilnih ureda fiksna lokacija zaposlenika ne postoji, organizacija ne mora posjedovati uredski prostor, smanjen broj osoba i smanjenje vremena koje je potrebno za obradu poslovnih procesa, zaposlenik može pristupiti putem bilo kojeg uređaja poslužitelju poduzeća.
Prednosti mobilnih ureda su brža dostupnost informacija, fleksibilnost odluke o poslovnom procesu donose se na licu mjesta i to na temelju ažuriranih informacija.
Nedostaci su mobilni uređaji koji su još uvijek puno slabijih mogućnosti nego stolna računala, imaju manju veličinu i rezoluciju zaslona, visoka cijena pristupa mobilnim mrežama, imaju manje raspoložive memorije za pokretanje i pohranu programa i podataka.

2.3 Virtualni ured

Postoje posebne tvrtke koje se bave osnivanjem i obavljanjem poslova potpuno opremljenih virtualnih ureda za svoje klijente, a one nude: registraciju tvrtke na adresi, na odabranoj lokaciji, telefonski i telefaks broj, osobnu tajnicu, poštanski sandučić, web i e-mail adresu, izradu internetske stranice, ali i mogućnost najma prostora za sastanke.

Virtualni ured nije određen fizičkim prostorom, umreženost zaposlenika, tima i grupe ljudi koji razmjenjuju znanje uporabom internet tehnologije, on omogućuje korisnicima slobodu kretanja i više vremena za obavljanje zadataka, virtualni zaposlenici pripadaju jednom uredu.

Prednosti virtualnog ureda je rad kod kuće, čišća okolina, manji stres, više slobodnog vremena, manji troškovi, mogućnost više zaposlenih, fleksibilnost radnog vremena, usluga virtualne tajnice i prestiž.
Nedostaci virtualnog ureda su nemogućnost produktivnijeg rada, osjećaj izolacije, nesporazum i nejasnoće kod komunikacije te osjećaj odsutnosti.

Virtualna tajnica ima zadaću evidentirati zaprimljene pozive te prosljeđivanje istih na e-mail (voice to mail) ili evidentiranje u CRM aplikaciji, odgovaranje na upite klijenata, procjenu i prosljeđivanje hitnih poziva, ažuriranje baze podataka, izdavanje ponuda i računa, ostale operativne i administrativne poslove, odlazni pozivi, usluga „fax to mail“, prijem i/ili slanje pošte za klijente. (Prezentacije - Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

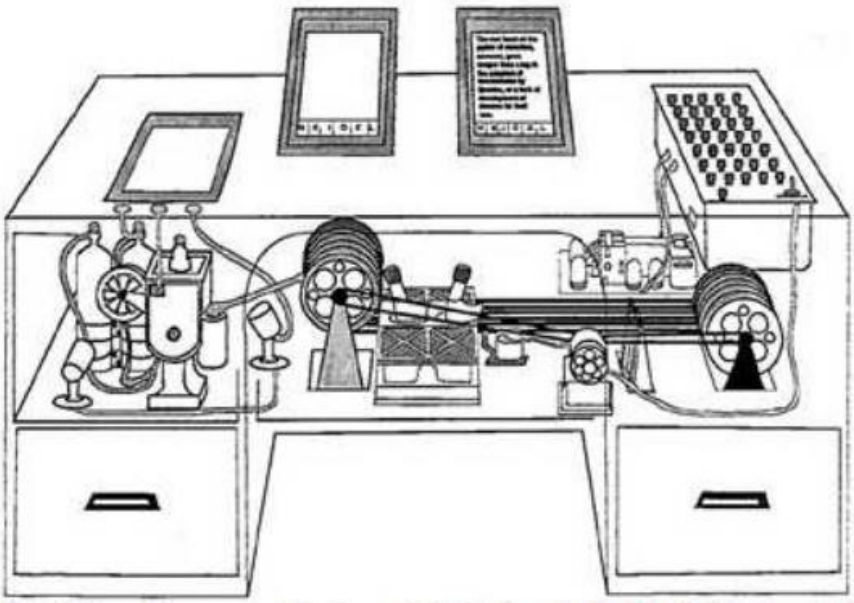
Istražujući o virtualnim uredima u Hrvatskoj, zaključila sam kako su u Hrvatskoj prisutne specijalizirane tvrtke koje se bave obavljanjem poslova potpuno opremljenih virtualnih ureda za svoje klijente. A to podrazumijeva registraciju tvrtke na adresi, telefonski broj, osobnu tajnicu, poštanski sandučić, web, e-mail, postoji i mogućnost najma prostora za sastanke. Uzevši u obzir da je u prosjeku u Zagrebu kvadrat poslovnog prostora između 60 - 100 kuna, ovisno o lokaciji, bliži ili dalji centar grada, pa računica ako se uzima 100 kvadrata mjesečno, dolazimo do računice između 6 000 - 10 000 kuna, što na godišnjoj razini iznosi 72 000 - 120 000 kuna, što je samo primjer za određenu kvadraturu poslovnog prostora, i to samo prostor, bez ostalih mjesečnih troškova. Korištenje usluge virtualne tajnice je oko 700 - 2 000 kuna mjesečno, odnosno 8 400 – 24 000 kuna godišnje. Stoga je iz ovog primjera vidljivo koliko je usluga virtualne tajnice i po nekoliko puta isplativija. Virtualni uredi su naša budućnost.

3. Ured budućnosti

Ured budućnosti je radno okruženje u kojem je moguće povećati produktivnost, uštedjeti novac i lakše izraditi dokumentaciju, elektronički razmijeniti informacije, lakše minimiziranje ekološke štete.

Pojam „office of the future“ datira još od 1940. godine kada je bio sinonim za pojam „paperless office“. Početak uvođenja ureda budućnosti u praksu je serija Memex uređaja koji su bili prezentirani u Life magazinu 1945. godine. (Prezentacije - Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

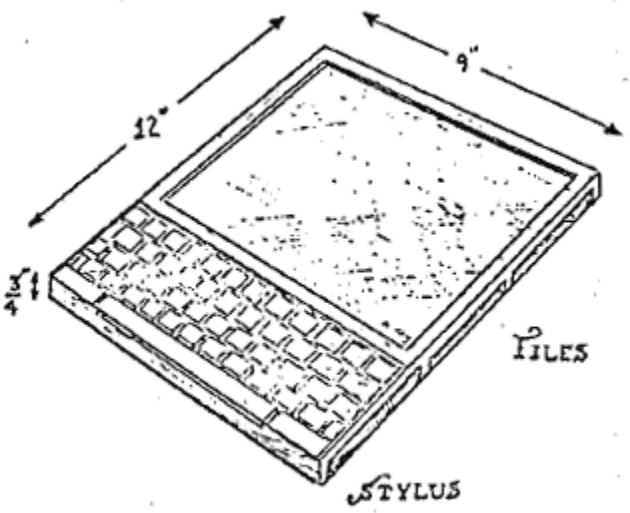
Vannevar Bush je jedan od osnivača ARPAneta, u srpnju 1945. je objavio članak „As we my think“ koji govori o korištenju informatičke tehnologije odnosno o uređaju „memex“. Memex je uređaj na kojem pojedinac pohranjuje svoje knjige, bilješke i komunikacije; komad namještaja kojem će se s udaljenosti moći pristupati brzo i fleksibilno. (www.povijest.net)



Slika. Prikaz Memex uređaja, izvor: John L. Cuadrado, Maciej Ceglowski, Peer-to-Peer Semantic Search Engines: Building a Memex , NITLE, The National Institute for Technology and Liberal Education http://www.knowledgesearch.org/presentations/etcon/slide0002.htm (pristupano 13.11.2010.)

Slika 1: Memex Izvor: www.foi.hr[moodle]

Dynabook koncept je zamislio Alan Kay 1968. godine prema konceptu KiddiComp, razvijen i opisan kao Dynabook u prijedlogu iz 1972. godine. Naveo je da je Dynabook - Osobno računalo za djecu svih dobnih skupina. Dynabook bi iznosio zahtjeve za konceptualni prijenosni obrazovni uređaj te bi baterija vječno trajala. Odrasli bi mogli koristiti Dynabook, ali ciljana publika su bila djeca. Dynabook nikada nije bio izgrađen jer je predaleko napredovao u odnosu na vrijeme kada je osmišljen. (www.en.wikipedia.org)



Slika 2: Dynabook Izvor: www.en.wikipedia.org

Nakon Busha šezdesetih i sedamdesetih godina prošlog stoljeće i Dynabook pojavili su se mnogi koncepti "office of the future", i to Starfire, BroadBench, BlueSpace.

Jedna od novih vještina ureda budućnosti je analiza koja se temelji na konceptu 3-C (thinking), odnosno kritično razmišljanje (evaluacija informacija i stvaranje preporuka na temelju razumijevanja strateških ciljeva poduzeća), kreativno razmišljanje (stvaranje inovativnih rješenja) i kognitivno razmišljanje (stvaranje veza između ljudi, podataka i ideja te korištenje istih za povećanje efikasnosti rada). Suradnja je također vještina, ona je sposobnost da se stvori radni tim čime se povećava prilagodljivost i odgovornost prema različitim vrstama zadataka te se ujedno stvaraju i različiti radni stilovi i osobnosti. Tehnička sposobnost je zainteresiranost za prihvaćanjem nove tehnologije, pronalaženje najboljeg tehničkog rješenja te treniranje kolega za rad s najnovijim alatima. Jedna od vještina je intuicija, ona pomaže zaposleniku u identificiranju načina na koji se može riješiti neki problem kao i potrebe i radne stilove njegovih suradnika. Edukacija se odnosi na nužnost pronalaženja novih izvora informacija i nadogradnje znanja. Dok

vještina pregovaranje uključuje korištenje različitih taktika pregovaranja, kako s klijentima tako i s radnim suradnicima, s ciljem postizanja pozitivnih rezultata. (Prezentacije - Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

Internet korisniku nudi niz usluga, od kojih su danas neke toliko razvijene da su postale standardni internetski servisi, a to su: World Wide Web (www ili web), elektronička pošta, dostavne liste, daljinsko preuzimanje datoteka, rad u korisničkim diskusijskim grupama, čavrljanje i internet telefonija. (Prezentacije - Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

Neke od tehnologija su ne tako davno bili napredna rješenja, no vrlo brzo su postali prošlost. Pritom mislim na čuvanje dokumentacije na disketama, CD/DVD pa na kraju na USB-u, a danas se dokumentacija pohranjuje na „oblake“. Tako se oslobodilo čuvanje nepotrebnih fizičkih dokumenata koji zauzimaju previše mjesta, a opet, prelazak na “oblak” je temelj efikasnog i uspješnog poslovanja.

Primjer “izumrlog” komunikacijskog alata je - telefaks. Uređaj kojem je prodaja u pet godina porasla od pola milijuna primjeraka do pet milijuna (razdoblje 1985.-1990.) Telefaks je danas zaboravljen uređaj, postoji i dalje u uredima, ali se rijetko koriste.

Digitalizacija je ušla na velika vrata i velikom brzinom. Transformacija koju donosi postavlja sasvim nova pravila poslovanja te nepovratno mijenja način poslovanja. Ulaganje u digitalizaciju je dugoročno isplativo ulaganje u budućnost poslovanja.

Jer, tehnologija je promijenila granice svakog radnog mjesta na mnogo načina. Ne tako davno su zaposlenici bili „zaglavljeni“ u uredu, dok danas zaposlenici nisu ograničeni. Uredski resursi koji su nekad bili komoditet ograničavali na mnogo načina. Zaposlenici sada žele i traže mogućnost rada s bilo kojeg mjesta – fleksibilnost zahvaljujući pametnim telefonima, aplikacijama u Cloud-u i brzim WIFI mrežama. (www.womeninadria.com)

Postavlja se pitanje kakva će biti uloga ljudi u visoko automatiziranom svijetu? Koje će se kompetencije odnosno, vještine, iskustva i znanja najviše cijeniti i kako ih stjecati? Hoće li radna mjesta nestajati? Zaposlenici su isto mislili i 70-ih godina prošlog stoljeća kada je započela treća industrijska revolucija, da će računala preuzeti sva radna mjesta i postojao je jak otpor njihovom korištenju. Danas se ne može zamisliti posao bez korištenja računala. Poslovi su još uvijek aktualni, ali zaposlenici su produktivniji, lakše surađuju i mnogi poslovni procesi su automatizirani

bez ljudske pomoći. Poslovi koji su pod visokim rizikom od automatizacije su pomorski agenti, knjigovođe, računovođe, revizorski službenici, administrativna zanimanja kao npr. naručitelji i nabavljači, uredski službenici, odnosno telefonski operateri, poštanski službenici, pravni asistenti; dok su poslovi budućnosti i dalje menadžeri ljudskih potencijala, marketinga i prodaje, administratori baze podataka, međunarodni konzultanti, programeri, voditelji obuke i razvoja, analitičari računalnog sustava, industrijski i organizacijski psiholozi, podatkovni analitičari, upravitelji društvenih mreža i administratori računalnog sustava.

Nove vrste zanimanja zahtijevaju nove tipologije radnog mjesta koje mora sadržavati sve dostupne digitalne alate za rješavanje dnevnih procesa koji mogu biti automatizirani. Zamjenom postojećih starih radnih stolova novim oblicima radnih jedinica uklanjaju se nepotrebni i često usporeni koraci u razvoju novih ideja te se dobiva više na vremenu. Praćenjem životnog stila i potreba nove generacije zaposlenika ured postaje mjesto koje potiče kolaborativni rad i dijeljenje ideja, a sam rad se može odvijati bilo gdje, na plaži, kafiću, susjednoj državi…

Brojni dokumenti danas se čuvaju u cloud tehnologiji. Osim što tako zauzimaju manje fizičkog prostora i štede papir, dokumente u digitalnom obliku bitno jednostavnije i brže pronalazimo, a svi su podaci sigurni od bilo kakve fizičke prijetnje i možemo im pristupiti bez obzira na to gdje se nalazimo. Dok su uredi u prošlosti uključivali prepune police registratora, tone papira koje ni nisu bile potrebne.

Jednostavna matematika kaže da se izgubi čak 7,5 posto dokumenata koji u papirnatom obliku uđu u određeno poduzeće, od čega ih se čak 3 posto nikad ne pronađe. To je izgubljeno vrijeme u traženju dokumenata, odnosno izravan gubitak novca. Problem u poslovanju nastaje ako tvrtka upravlja s mnogo dokumenata. Također je problem poslovanja spora administracija, loša komunikacija među sektorima zaduženima za obradu dokumenata te spomenuto gubljenje dokumenata koji putuju kroz tvrtku. Takva tvrtka postaje spora tvrtka te se bavi previše sama sa sobom, ona gubi bitku s konkurentom tvrtkom koja ima brže poslovanje. Neke od bitnih karakteristika je da se najvažniji poslovni procesi zasnivaju na brzim, djelotvornim efikasnim i jednostavnim tokovima poslovnih dokumenata. (www.lider.media)

Nije cilj ukinuti ured, ne mogu roboti zavladati svijetom, cilj je optimizacija ureda, jer sastanci povećavaju inovativnost ureda, dok najbolje ideje često nastaju na neformalnim druženjima. Na primjer, Google ima grupu ljudi koja brine o košnicama pčela i druge slične

skupine s posebnim interesima. Neki od njihovih najvažnijih proizvoda, poput Gmaila ili Street Viewa nastali su u neformalnim razgovorima ne na velikim i ciljanim brainstorming sastancima.

Digitalizacija na poslu sve više mijenja i radne zadatke, pokazalo je istraživanje Europskog statističkog ureda Eurostata. Istraživanje Eurostata pokazuje da u 2018. godini najveći udio zaposlenih korisnika interneta koji su na poslu koristili računala, pametne telefone, tablete ili druge prijenosne uređaje, odnosno kompjuteriziranu opremu, zabilježen je u Nizozemskoj, (93%), a najniži u Rumunjskoj (36%).
U Hrvatskoj taj postotak iznosi 69 posto, dok je prosjek u EU 74 posto. U kategoriji razmjene mailova ili pristupa bazama podataka Hrvatska je na razini prosjeka, s udjelom od 60 posto, a na razini prosjeka je i u kategoriji kreiranja ili objave elektronskih dokumenata, s udjelom od 48 posto. Podaci su dio istraživanja provedenog 2019. godine u EU o korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija kod kućanstva i pojedinaca. (www.ec.europa.eu)

4. Uredsko poslovanje

Prema Uredbi o uredskome poslovanju (NN 7/2009) iz 16. siječnja 2009. godine - Uredsko poslovanje je skup pravila, mjera u postupanju s pismenima, njihovu primanju i izdavanju pismena, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu.

Postupanje s pismenima u elektroničkom obliku obavlja se sukladno propisima kojima se uređuje postupanje s elektroničkim ispravama. (www.narodne-novine.nn.hr)

Menadžer uredskog poslovanja je dužan:

- Planirati: razviti cilj za svaku od uredskih djelatnosti, odrediti promjene koje treba uvesti u postojećim djelatnostima, procijeniti potrebu za primjenom novih djelatnosti, planirati proračun odjela, odrediti potrebu za osobljem, prostorom i opremom.
- Organizirati: odrediti način organizacije za postizanje ciljeva, način izvršavanja zadataka, radnih metoda, procedura, tehnika itd.
- Osigurati potrebno osoblje: osigurati korištenje djelotvornih procedura za odabir zaposlenika uključujući razmještaj i uvođenje novih radnika, pružiti dovoljno prilika i iskustva za napredak zaposlenika, odnosno pružiti izobrazbu i osposobljavanje.
- Upravljati: koristiti učinkovite tehnike za nadziranje i motiviranje zaposlenika, uspostaviti učinkovitu komunikaciju unutar odjela, osigurati poštovanje poslovne politike tvrtke te odrediti pošten i objektivan pristup određivanju plaće.
- Kontrolirati. (Matija Varga, Menadžment uredskog poslovanja, 2011)

Načela uredskog poslovanja su jednostavnost, točnost, jednoobraznost, ekonomičnost, racionalnost i produktivnost odnosno proizvodnost.

Faze razvoja uredskog poslovanja:

- Uredska mehanizacija (pojedinačni zadaci i aktivnosti – rad s papirima),
- Automatizacija uredskog poslovanja (tekst – računala, bušene kartice, trake; obrada teksta),
- Informatizacija uredskog poslovanja - osobno računalo s tehnologijama: komunikacijske (elektronska pošta, telekonferencije); znanstvenog menadžmenta (sustavi za podršku

odlučivanju, ekspertni sustavi, modeliranje i simuliranje), obrada teksta i stolno izdavaštvo, obrada poslovnih informacija: pohranjivanje i pretraživanje baze podataka i elektroničke arhive; organizacija osobnog rada: planiranje sastanaka, rokovnik, kalkulator, osobne bilješke; upravljanje projektima: planiranje, kontrola i vođenje projektnih zadataka, izrada dokumentacije,

- Integracija (normizacija strojne i programske podrške, mrežne opreme i komuniciranja; integracija svih poslovnih ureda u mrežu; multimedija; standardni protokoli).

Funkcije uredskog poslovanja su komunikacijske funkcije (prijenos podataka, distribucija dokumenata, prijenos faksimila, elektronička pošta, javni informacijski servisi, telekonferencije), obrada i arhiviranje dokumenata (pohranjivanje i pretraživanje, upravljanje dokumentima, kompozicija i reprodukcija dokumenata), obrada teksta i grafike (oblikovanje teksta, obrada slika, integracija teksta i slika, teletekst, teletex, telefax, videotext, tablične kalkulacije), obrada podataka (ažuriranje baza podataka, pretraživanje podataka, kontrola izvođenja), podrška u odlučivanju (aplikacijski programi i poslovna grafika) te planiranje i organizacija rada (kalendar, terminski planer, registar adresa, podsjetnici).

Automatizacija uredskog poslovanja je opredjeljenje da se sav administrativni uredski rad prenosi na informacijsku tehnologiju, uz korištenje inteligentnih terminala kao radnih stanica, kao i primjenu sinteze obrade podataka i obrade teksta. Također pruža neslućene mogućnosti komunikacija. Automatizacija uredskog poslovanja je višefunkcijski, integrirani, na računalima utemeljeni sustav koji omogućava da se mnoge poslovne aktivnosti u uredu obavljaju koristeći suvremenu informacijsku tehnologiju. (Skripta iz kolegija Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

Intranet služi za povezivanje između više ureda unutar jedne tvrtke, unutarnja informacijska veza ostvarena je internetskom tehnologijom i standardima, zaštićen zaštitnim stijenama koje ga štite od neovlaštenog pristupa podacima, dok s druge strane omogućuje pristup internetu te zaštitu podataka. Ekstranet čini intranet mreže povezane ruterima u jednu cjelinu, povezuje poslovne partnere preko kanala u privatnom vlasništvu, omogućuje vezu između dviju organizacija preko protokola kako bi se osigurala zaštićena komunikacija i prijenos podataka u elektroničkom obliku.

4.1 Integracija uredskog poslovanja

Integracija uredskog poslovanja podrazumijeva sustavni pristup problemima i djelotvornu komunikaciju podsustava.

Osnovni aspekti integracije su funkcionalna integracija, integracija medija (prirodnija komunikacija s korisnikom), sustavna integracija (podsustavi čine jedinstvo), disciplinarna integracija (uključenje stručnjaka iz različitih područja, počevši od projektiranja IS-a).

Integrirani informacijsko-automatizirani ured počiva na ideji integracije informacijsko telekomunikacijskih tehnologija s novim organizacijskim oblicima rada i propisanim standardima za ispunjavanje svih potrebnih poslovnih i upravnih funkcija ureda.

Cilj uredskih aktivnosti je stvoriti sustav koji će proizvesti pravu informaciju i dostaviti je pravodobno na pravo mjesto unutar ili izvan organizacije uz minimalne troškove.

Kod automatizacija uredskog rada je važno opredjeljenje da se administrativni uredski rad prenosi na informacijsku tehnologiju, uz korištenje inteligentnih terminala kao radnih stanica, kao i primjenu sinteze obrade podataka i obrade teksta.

Integrirani automatizirani ured ima direktan pristup podacima, distribuirano korištenje baze arhiviranih dokumenata, smanjeni troškovi, jeftinija oprema, k tome i univerzalnija.

Prednosti integriranog automatiziranog ureda u odnosu na klasično arhiviranje je udvostručenje tj. utrostručenje kapaciteta obrade, reduciranje broja ljudstva (smanjenje troškova arhiviranja), trenutni odaziv na zahtjeve, smanjenje prostora arhive za 70-80%, visoki stupanj zaštite izvornih dokumenata.

Tipovi ureda su rutinski ured (računovodstvo, financije), nerutinski ured (nisu jednake procedure, marketing, planiranje), uredi za izvršavanje osnovnih procesa, uredi za kontroling (kontrolu) i koordinaciju, predindustrijski, industrijski, postindustrijski uredi, uredi za kontrolu i koordinaciju (interna revizija tvrtke),predindustrijski tipovi malih tvrtki (zaposlenik samostalno obavlja posao), industrijski tipovi-ne postoji kontrola izvršenja, postindustrijski tipovi (zaposlenik je zadužen za veći broj klijenata, poslovne procedure podržane računalom), menadžerski uredi, profesionalni uredi,inženjerski uredi, s obzirom na raznovrsnost zadataka (višefunkcionalni, specijalizirani, jedna vrsta rada, profesionalni-pravnici, liječnici). (Skripta iz kolegija Ured i uredsko poslovanje[Moodle] Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacija i informatike, Varaždin)

5. Digitalna revolucija

Svaka industrijska revolucija je obilježena je specifičan način, jer tehnologija iz temelja mijenja društvo.

Prva industrijska revolucija započela je u Britaniji oko 1760. godine. Pokrenuta je izumom parnog stroja koji je omogućio nove proizvodne procese, što dovodi do stvaranja tvornica.

Druga industrijska revolucija stigla je otprilike jedno stoljeće kasnije i bila je obilježena masovnom proizvodnjom u novim industrijama poput čelika, nafte i električne energije, razvojem prometa i komunikacija. Izmjenična struja, telefon i motor s unutarnjim izgaranjem neka su od ključnih otkrića i izuma tog razdoblja.

Treću industrijsku revoluciju obilježili su otkrića i izumi poluvodiča, osobnog računala i interneta u razdoblju od šezdesetih godina 20. stoljeća. Poznata još kao “digitalna revolucija”. Digitalna revolucija je promjena iz analogne i elektronske tehnologije u digitalnu tehnologiju, koja se pojavila 1980. godine. Ona također označava početak razdoblja informacija. Godine 1990. je tek 0,25 posto svjetske populacije koristilo mobilne telefone, dok je procjena da je danas taj postotak preko 80 posto svjetske populacije, a još jedna zanimljivost je da će za koju godinu veći postotak ljudi biti korisnici mobilnih telefona negoli struje. Zanimljivo je da je trebalo 75 godina da 100 milijuna ljudi dobije pristup telefonu, no digitalnu igricu Pokemon Go 100 milijuna ljudi skinulo je 2016. u manje od mjesec dana. Što je jedan od dokaza kako je svaka revolucija sve brža.

Četvrta industrijska revolucija razlikuje od treće iz dva razloga, i to jaz između digitalnog, fizičkog i biološkog svijeta se smanjuje, a tehnologija se mijenja brže nego ikad. U razvijenim zemljama svijeta, četvrta industrijska revolucija je već ostavila traga. (www.tockanai.hr)

Vrijeme velikih promjena je stiglo. Četvrta industrijska revolucija je u tijeku. Očekuje se kako će do 2025. godine najmanje 25 posto svjetske ekonomije biti temeljeno na digitalnim tehnologijama, a čak 5 od 7 vodećih globalnih korporacija će pod utjecajem digitalnih tehnologija morati mijenjati svoje poslovne modele. (www.jutarnji.hr)

Glavni cilj digitalne revolucije je razvitak za bolje sutra, jer ona treba biti prihvaćena i poboljšana, a ne ignorirana i potisnuta.

Zaključak je da svaka industrijska revolucija donosi višu kvalitetu života i bolje radne uvjete. S promjenom uvijek dolaze nova radna mjesta, novi načini rada ili zapošljavanja te mnoge nove mogućnosti.

Digitalni napredak u svakodnevnom svijetu:
1. Digitalizacija u hotelijerstvu - Najnoviji primjeri su online turističke agencije, poput Booking-a i Airbnb-a.

2. Digitalizacija u online trgovini - Već je uobičajena praksa svjetske populacije kako shopping obavljaju iz svog doma, primjer je Amazon, E-bay...

3. Digitalizacija u bankarstvu - Banke znatno ulažu u tehnologiju i infrastrukturu. Od online bankarstva do dostupnosti bankomata na svakom koraku, obogatili su sveukupno korisničko iskustvo.

Zanimljivi podaci su i da je:

- 1990. godine 12,4 milijuna, odnosno 0,25% svjetske populacije bilo korisnika mobilnih uređaja, a korisnika internet je 2,8 milijuna, odnosno 0,05% svjetske populacije;
- 2002. godine je 1 174 milijarde, odnosno 19% svjetske populacije bilo korisnika mobilnih uređaja, a korisnika interneta 631 milijuna, odnosno 11% svjetske populacije
- 2010. godine je 4 milijarde, odnosno 67% svjetske populacije korisnika mobilnih uređaja, a korisnika interneta 1,8 milijardi, odnosno 26,6% svjetske populacije
- 2020. godine je oko 6 milijarde, odnosno 80% svjetske populacije korisnika mobilnih uređaja, a korisnika interneta 4,5 milijardi, odnosno 60% svjetske populacije

Izvještaj Digitala 2020 pokazuje kako se svijet sve više digitalizira, što pokazuju i brojke, i to da Internet u svijetu koristi više od 4,5 milijardi ljudi, a njih 3,8 milijardi koristi društvene mreže, također izvještaj je pokazao kako je u godini dana broj ljudi koji koriste internet porastao za 298 milijuna. Prosječni korisnik interneta dnevno na mreži provede šest sati i 43 minute. Spavamo li osam sati dnevno, to znači da više od 40 posto budnog života koristimo internet. Količina vremena koja se provede na internetu se razlikuje od zemlje do zemlje, pa tako Filipinci provode devet sati i 45 minuta dnevno, dok Japanci sat i 22 minute na internetu. (www.tportal.hr)

Ipak, Hrvati provedu nešto manje vremena na internetu u odnosu na svjetski prosjek, Hrvati u prosjeku provedu pet sati dnevno na mobitelu, pokazalo je to istraživanje Masterindex koje je

provela agencija Improve, krajem 2019. godine. Istraživanje je pokazalo da je 82 posto Hrvata zadovoljno aktualnom razinom digitalizacije, dok čak 67 posto stanovnika pametne telefone koristi za plaćanje računa. Kada je riječ o svakodnevnom korištenju digitalnih usluga, najviše se koristi za komunikaciju i informiranje, internetsko pretraživanje, društvene mreže, elektroničku poštu, online kupnju te internetsko ili mobilno bankarstvo. (www.novac.hr)

6. Elektroničko poslovanje

Postoji razlika između elektroničke trgovine i elektroničkog poslovanja.

E-trgovina opisuje proces kupovine, prodaje, transfera ili razmjene proizvoda, usluga ili informacija putem interneta, dok je elektroničko poslovanje ili e-poslovanje nešto složeniji pojam.

Elektroničko poslovanje ili E-business je sustav izvršavanja svih elemenata poslovnih aktivnosti ekonomskog procesa elektroničkim putem, odnosno stvaranje dodatnih vrijednosti koristeći se ICT tehnologijama.

Prednost e-poslovanja je da se može poboljšanim marketingom povećati prodaja, kao i veličinu prodajnog programa te smanjiti troškove vezane za upite kupca. E-poslovanje proširuje tržište poslovanja i time povećava različite mogućnosti kupovine. Kupcima su informacije o proizvodima i uslugama dostupnije, imaju veći izbor proizvoda po nižim cijenama, a kupovina im postaje praktičnija i prilagodljivija zbog dužeg radnog vremena, tj. dostupnosti proizvoda od 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu. E-poslovanjem smanjuju se transakcijski troškovi kojima su izloženi i kupci i proizvođači. Ono smanjuje transakcijske troškove tako da poboljšava tok informacija i poboljšava koordinaciju aktivnosti. Jednom kad je prednost E-poslovanja prepoznata, unutar pojedine tvrtke, najvažnije što menadžeri i tehničko osoblje trebaju razmotriti jest infrastruktura internetski zasnovanog poslovanja, od pojedinačnog internetskog poslužitelja što je povoljno za manju tvrtku pa sve do sustava informacijski intenzivne online obrade transakcija kakve grade velike zrakoplovne kompanije i turističke agencije.

Nedostaci E-poslovanja i E-trgovine kriju se u prebrzom mijenjanju tehnologije i međunarodnim kulturološkim i zakonskim poteškoćama. Također, neki proizvodi nisu prikladni za ovaj način prodaje, a to su lako kvarljivi proizvodi. (www.hr.wikipedia.org)

One tvrtke koje ne primjenjuju elektroničko poslovanje imaju male šanse da prežive u budućnosti kao tvrtka - zato što kupci danas odgovore na svoja pitanja uglavnom traže putem interneta.

7. Digitalna transformacija

Digitalna transformacija je temeljita promjena u organizaciji i načinu tradicionalnog poslovanja korištenjem digitalnih tehnologija i primjenom novih poslovnih modela s ciljem poboljšanja performansi organizacije i brže prilagodbe u okruženju koje se stalno i brzo mijenja. Digitalna transformacija je proces uvođenja digitalnih tehnologija u sve segmente života i poslovanja, mijenjajući iz korijena poslovne procese i navike. Također se radi i o određenoj kulturnoj promjeni u kojoj se neprestano mijenja, prilagođava promjenama i razvija. Takva vrsta transformacije je danas ključna za sve vrste poslova svugdje u svijetu, od običnih ljudi koji tek ulaze u svijet poduzetništva do velikih uhodanih poduzeća. Ako tvrtke žele postati ili ostati relevantne, moraju se mijenjati skupa s trendovima. A trend je taj da je cijeli svijet digitalan. (www.nos.hr)

Riječ 'transformacija' opisuje proces u kojem prolazimo određenu promjenu i koji traje određeno vrijeme. Digitalna transformacija odnosi se na proces koji započinje od trenutka kada organizacija krene razmišljati o uvođenju digitalnih tehnologija u svim područjima poslovanja i traje do trenutka njihove potpune integracije. Digitalnu tehnologiju nije dovoljno samo uvesti u poslovanje, važno je i educirati zaposlenike. Digitalna transformacija može obuhvatiti područja kao što su digitalni marketing, digitalizacija, automatizacija poslovnih procesa, digitalna nabava i slično. Dok je problem odgoda odluka vezanih uz uvođenje novih tehnologija. (www.ec.europa.eu)

Digitalizacija društva koja je započela krajem 20.-og stoljeća i koja se ubrzala u prvom desetljeću 21.-og stoljeća potaknula je digitalnu transformaciju koju danas poduzimaju mnoge organizacije. Organizacije se moraju transformirati puno brže i mnogo češće, kao rezultat spoja različitih tehnologija koje oblikuju očekivanja modernih kupaca.

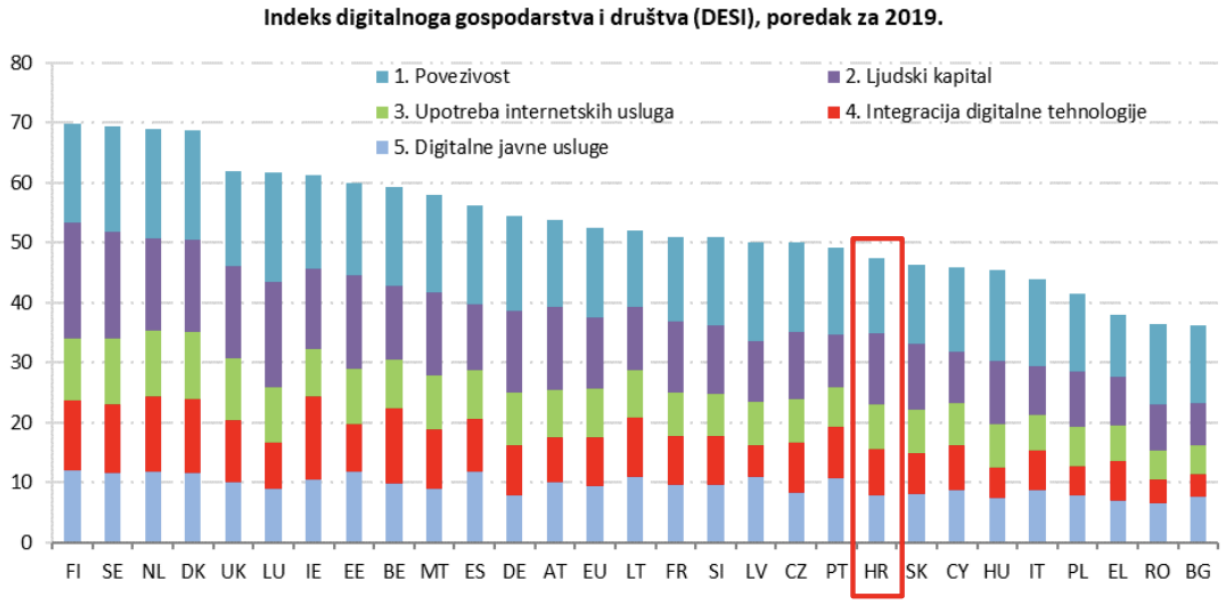
Kod pojma digitalna transformacija nije dovoljno imati samo profil na društvenim mrežama i otvorenu e-mail adresu. Tu se radi se o puno većoj integraciji dostupnih tehnoloških rješenja, ali i promjeni razmišljanja o poslovanju tvrtke i mogućnostima na svim poljima. Ne postoji univerzalna formula za uspješnu digitalnu transformaciju jer je svaka tvrtka drugačija na svoj način, svaka tvrtka ima svoje specifičnosti. Uspješna digitalna integracija se može ocijeniti tek kada tvrtke integriraju digitalnu tehnologiju u sva područja svog poslovanja, razmišljanja o poslovanju i kada

tehnološki napredak krajnjim korisnicama pruži bolju uslugu od onog što su do tada mogli isporučiti.

Uz pogodnosti koje nosi digitalna transformacija, najvažniji razlog za većinu je, naravno opstanak na tržištu. Ta investicija je skupa i u početku riskantna. Naravno, takva investicija ne smije predstavljati kratkoročno rješenje već se radi o dugoročnoj investiciji. Drugi najvažniji razlog za digitalnu transformaciju je brzina poslovanja. Na kraju, najbitnije je nuđenje novih, inovativnih proizvoda i usluga koje bez digitalizacije ne bi postojale.

Tvrtke bi trebale prepoznati bitnost digitalne transformacije i postati svjesni današnjice u kojoj moraju "trčati" kako bi opstali na tržištu. Jer bez strategije teško je biti konkurent tvrtki koja je digitalno transformirana.

Digitalna transformacija poslovanja i društva EU-u ima velik potencijal rasta za cijelu Europu, dok se prema DESI analizi za 2019. godinu koju provodi Europska komisija i koja prati evoluciju digitalne kompetitivnosti članica EU, Hrvatska nalazi na 21. mjestu od 29 država te se prema tome nalazi u kategoriji manje uspješnih zemalja. DESI analiza pokazuje kako je Hrvatska ostvarila napredak u kategorijama upotrebe internet i digitalnih javnih usluga. Ipak, Hrvati su među najbrojnijim čitateljima vijesti na internetu u EU, a hrvatska poduzeća iskorištavaju mogućnosti društvenih medija, Big Data tehnologija i e-trgovine, a petina Hrvata se uopće ne koristi internetom. Međutim, Hrvatska ostvaruje dobre rezultate u pogledu e-recepta, visoka je razina interakcije javnih tijela i javnosti na internetu, u porastu je dostupnost usluga e-uprave za poslovanje, najbolji primjer u digitalizaciji ima Estonija. (www.ec.europa.eu/eurostat)



Slika 3: Indeks digitalnoga gospodarstva i društva (DESI) Izvor: www.europa.eu

8. Estonski primjer

Jedna od zemalja koja je primjer prave digitalne revolucije te kako jednostavno može funkcionirati birokracija je – Estonija. Estonija je jako dobar primjer u korištenju digitalizacije, ona je najnaprednija zemlja Europe u pogledu e-Government servisa, što znači da je implementirala i iskoristila određene servise računalstva u oblaku. U državi je nakon problema s nedovoljnim brojem radne snage i nedovoljno novaca, nastala ideja o digitalizaciji cijelog sustava kako bi se olakšale aktivnosti vezane uz birokraciju, a time i dugoročna ušteda novaca. (www.infotrend.hr)

Estonija je država koja ima oko 1,3 milijuna stanovnika te svaki stanovnik može gotovo sve poslove s državom obaviti putem interneta. Estonska predsjednica je izjavila kako se u Estoniji još jedino ne može kupiti nekretnina i oženiti se putem interneta. Svi stanovnici imaju ID Card koja im omogućuje povezanost s bankama, državnim institucijama itd. 99% državnih servisa je online. ID Card je sve u jednom – osobna iskaznica, vozačka dozvola i zdravstvena iskaznica, budući da je Estonija povezana i s privatnim sektorom, ista kartica je i kartica za bodove za neku trgovinu, služi i kao članska iskaznica za teretanu ili knjižnicu. Osmislili su i mobilni identitet, odnosno SIM karticu s kojom se obavljaju telefonski pozivi, šalju poruke, a ujedno je i čip, kao i čip kartice digitalnog identiteta. Postoji i Smart ID koja postaje sve popularnija zbog jednostavnosti korištenja te aplikacije.

Estonce je dovoljno pitati jednom za neki podatak. Nakon toga taj je podatak dostupan svima u javnoj upravi jer su svi umreženi. Nema dvostrukih baza podataka, dok u Hrvatskoj građani još uvijek moraju dokazivati svoj identitet i donositi iste potvrde nekoliko puta na ista ili različita mjesta, u Estoniji je, zahvaljujući digitalnom identitetu, to riješeno od prve. Službeni dokumenti potpisuju se elektroničkim potpisom umjesto vlastoručnim. Prema procjenama digitalizacija državne uprave Estoncima godišnje uštedi 800 godina radnog vremena. Glavni grad Tallinn je gotovo potpuno pokriven besplatnim bežičnim internetom. Korespondencija s liječnikom, čak i za traženje recepata, obavlja se SMS-om. Na izborima 2017. godine, 30% birača glasovalo je putem e-voting sustava. Već nekoliko godina estonska se vlada na sjednicama ne koristi tiskanim materijalima.

Dok je trošak osnivanja tvrtke je 100 eura, zahtjevi državne birokracije su minimalni, čak se i vođenje poslovanja odvija putem interneta, a vrijeme potrebno za osnivanje tvrtke je 5 minuta. Na državnom portalu propisano je više od 2600 e-usluga koje se digitalno koriste. (www.it-mixer.com)

U Estoniji je osmišljen Skype, prvi su pokrenuli e-Residency, odnosno e-državljanstvo kojim posljednje tri godine svojim digitalnim građanima omogućava otvaranje tvrtke, poslovanje, bankovne transakcije i slično. Stoga su međunarodno priznati kao najnaprednija e-država, prema DESI Indexu, Estonija je lider po pitanju javnih službi.

Vjerujem da će kroz koju godinu Hrvatska početi sve više napredovati, prateći estonski primjer.

9. Rad na daljinu

E-work ili rad (k)od kuće je vrsta posla u kojem zaposlenici imaju veću fleksibilnost u vezi mjesta i vremena obavljanja svog posla.

Odnosno, svakodnevno putovanje na posao i s posla je zamijenjen telekomunikacijskim pogodnostima kao što su intranet, LAN, WLAN VPN, video konferencija, itd. koje su u današnjem svijetu širokopojasnih veza na Internet postale upotrebljive i uobičajene.

Telework ili tele-rad je širi termin koji objašnjavamo učestalim motom „posao je nešto što se radi, ne nešto kamo putujete“. Odnosno, tele-radnici ne putuju ni na kakvo mjesto obavljanja svog posla, bilo ono neko opuštajuće mjesto ili ne, već svoj posao obavljaju gdje i kad se sjete, poštujući rokove.

Rad na daljinu posljednjih godina postaje sve značajniji i sve više napreduje na tržištu, posebice u poslovima kao što je informatički sektor, novinarstvo i slično te dozvoljava sve većem broju ljudi da, umjesto u uredu, rade u toplini svoga doma. (www.wikipedia.hr)

Prednosti rada na daljinu je da nema uobičajenog radnog dana u uredu, nema brige oko prijevoza, odjeće ili hrane; nema stresa, svađa, ogovaranja i podmetanja od drugih zaposlenika, istima se ne treba plaćati najam uredskog prostora, veća je fleksibilnost radnog vremena, kao i produktivnost. Nema osjećaja kao da radni tjedan traje predugo, dok vikend proleti prebrzo. Osjećaj “kućnog ureda” pruža osjećaj udobnosti, radi se nesmetano, ali s ciljem. Također je i prednost što se tako zaposle i ugrožene grupe poput majki i očeva s malom djecom ili osobe s poteškoćama u kretanju, kao i osobe koje žive u udaljenim područjima. Manje se zagađuje okoliš, smanjena je ovisnost o nafti te ispuštanja štetnih stakleničkih plinova.

S prednostima, dolaze i nedostaci rada na daljinu, koliko god osjećali udobnost rada iz vlastitog doma u pidžami, toliko se osjeti i izoliranost i usamljenost od ostatka tima, kolega s posla. Koliko god bila prednost to što šefa u blizini nema, toliko je i teško odvojiti kod kuće poslovno od privatnog. Nedostatak je i stres i više posla ako svoje radno mjesto ne shvate kao obavezu već kao povremeni rad, rizik gubitka integriteta podataka o kompanijama koje zaposlenici imaju kod kuće, rizik krađe osobnog računala. Činjenica da je e-rad jeftiniji od uobičajenog ne znači ujedno i da informacijska tehnologija nema svoje zahtjeve, kako financijske, tako i tehnološke. Sumnja u integritet zaposlenika koji nisu pod stalnim nadzorom. Nedostatka fizičke komunikacije licem u lice i postizanja radne učinkovitosti jer komunikacija putem Skypea nije kao “oči u oči”. Nedostatak u radu od kuće je i nedostatak timskog rada, jer timski rad je pokretač svakog uspjeha svake

kompanije, timski rad zbližava radnike te stvara pozitivnu atmosferu, u ovom slučaju timskog rada nema. Jedan od velikih problema rada na daljinu su i online prijevare.

Svi potencijalni e-radnici moraju biti svjesni da ako poslovna ponuda sadržava i obećava izostanak rizika, malo napora i velike profite, zasigurno je prijevara. Također, ako se radnik u potrazi za poslom sretne s ponudom koja zahtjeva ulaganje određene količine novca da bi došlo do zarade, može biti siguran da se u tom slučaju radi o prevari i ulovu za neiskusne radnike te su takvim naivnim ponudama proteklih nekoliko godina lažne, nepostojeće kompanije zaradile milijune dolara i ujedno izbjegle kaznene postupke. Smatram da bi se kompanije i zaposlenici, stoga, trebali uvijek biti svjesni zakonskih, sindikalnih i lokalnih odredbi te ih se pridržavati.

U Europi, po broju zaposlenih na daljinu prednjači Skandinavija, a slijedi ju Velika Britanija. U Hrvatskoj teleworking primjenjuju veće kompanije, kao što su Ericsson Nikola Tesla, Podravka, Polar... Stručnjaci predviđaju da će ovaj trend, kako u svijetu tako i kod nas, zasigurno rasti, a virtualne konferencije, grupni chatovi, Skype i ostali načini virtualnih komunikacija postati normalan oblik poslovanja. (www.net.hr)

Ipak je pozitivna informacija je da sve više poslodavaca u Hrvatskoj vidi prednosti rada svojih zaposlenika kod kuće i prije pandemije, koliko im je to u mogućnosti, odnosno rad preko virtualnog ureda jer su svjesni da smanjuju fiksne troškove poslovanja. Za razliku od vođenja starog ureda, virtualni ured poduzetnicima omogućava bitnu uštedu jer ne zahtijeva posjedovanje stalnoga radnog prostora, već samo povremeno korištenje, ovisno o potrebi.

10. Digitalno društvo

U Hrvatskoj je osnovan 2016. godine Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva koji je središnje tijelo državne uprave sa zadatkom praćenja i unaprjeđenja razvoja digitalnog društva te usklađivanja sa smjernicama i regulativom Europske unije na području digitalnog društva i ekonomije.

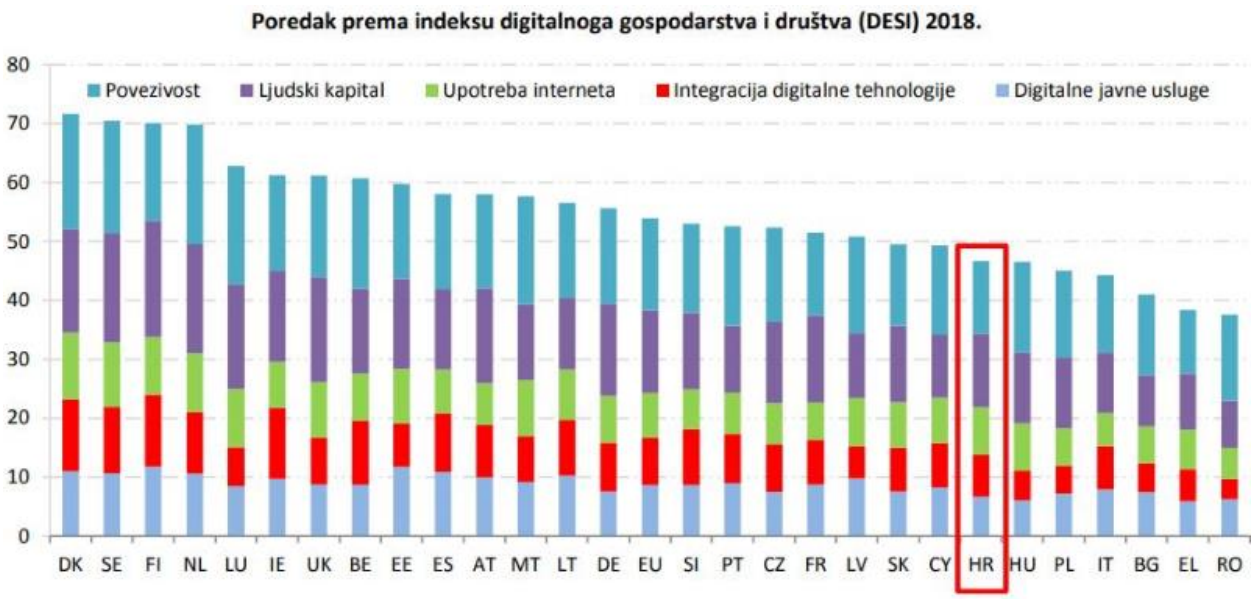
Vizija Ureda je razvijeno, sigurno i uključivo digitalno društvo ostvareno kroz sinergiju gospodarstva, javne uprave, znanosti, istraživanja i obrazovanja.

Misija je stručna podrška Vladi Republike Hrvatske pri razvoju sigurne digitalne infrastrukture i javnih digitalnih usluga te popularizacija razvoja digitalnog društva u svim područjima života i djelovanja hrvatskih građana, gospodarstva i javnog sektora.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva je osnovan s ciljem da što bolje iskoristi brojne potencijale i odgovori na sve izazove koje donosi današnje digitalno društvo, on se bavi otvorenim podacima, kibernetičkom sigurnošću, registrima i bazama podataka, standardizacijom elektroničkih usluga i informacijskih sustava međusobne komunikacije između registara i baza podataka te komunikacijom s tijelima Europske komisije. (www.rdd.gov.hr)

Republika Hrvatska godinama radi na centralizaciji svih podataka kao obliku racionalizacije poslovanja i upravljanja. Po razini digitaliziranosti Hrvatska je trenutno na 20. mjestu u odnosu na EU 28 i u godinu dana napredovala je za dva mjesta, objavila je Europska komisija u DESI indeksu za 2019. kojim se mjeri stupanj digitaliziranosti gospodarstva i društva. Od mogućih 100 posto DESI indeks za Hrvatsku u 2019. iznosi 47,4 posto.

Hrvatska više nije na dnu s Bugarskom, Rumunjskom i Grčkom, već je bolja i od Poljske, Italije, Mađarske, Cipra i Slovačke, a samo malo niže od Portugala, Češke i Latvije. Usporedbe radi, najbolja je Finska sa 70 posto, a slijedi dominacija država članica iz sjeverne, a potom srednje Europe. (www.ec.europa.eu/eurostat)



Slika 2: Poredak prema indeksu digitalnog gospodarstva i društva (DESI) Izvor: www.arhivanalitika.hr

Hrvatska se može pohvaliti sa sustavom e-Građani, e-Dnevnikom, e-Maticom, e-Porezna uprava, e-Recept,...
Čitajući primjere ostalih država članica EU, Hrvatska je prespora u svom naumu digitalizacije. Dok su Estonija, Finska i Island su najpozitivniji primjeri kako se koristi digitalizacija.

11. Koronavirus

Kada sam započela s pisanjem završnog, nitko nije znao što je koronavirus, na kraju sam virus uvrstila u završni rad. Rad k(od) kuće o kojem sam pisala je postao pravilo.

Pandemija koronavirusa je u samo nekoliko tjedana u potpunosti promijenila način funkcioniranja, svaka promjena sa sobom donosi i pozitivne aspekte koji pomažu u unaprjeđenju poslovanja.

Nije se moglo predvidjeti kako će koronavirus utjecati na cijeli svijet. Čitajući o digitalizaciji u doba koronavirusa sam pronašla zanimljivu izjavu prof.dr.sc. Kristijana Krkača s početka pandemija, a ona glasi: "Dvadeset godina se sve moralo raditi offline, a u zadnjih dvadeset dana se za čudo Božje odjednom sve može online". (www.apsolon.com)

Vrijednost digitalnih tehnologija i proizvoda postala je neprocjenjiva poduzećima i kupcima diljem svijeta. Više od 2,1 milijun Hrvata je online 'shoppingiralo' u vrijeme epidemije, od toga je 130 000 onih koji prije nisu kupovali preko interneta, pokazalo je istraživanje konzultantske agencije Equestris. Prema navedenoj analizi, prije ožujka ove godine, hranu i prehrambene proizvode od domaćih trgovačkih lanaca putem webshopa kupovalo je 24 posto Hrvata, a u ožujku je broj skočio na 39 posto. (www.moj-posao.hr)

Uz ugostiteljske objekte, OPG-ovi također u krizi koronavirusa moraju preživjeti, pa su se tako razvijale platforme za objedinjavanje narudžbi OPG-ova i malih proizvođača. (www.netokracija.com)

Velike promjene tijekom pandemije zatekle su osnovnoškolce, srednjoškolce i studente koji su predavanja u učionicama, zamijenili online predavanjima.

Nemogućnost odlaska na posao u razdoblje karantene postala je stvarnost većine zaposlenika u Hrvatskoj, ali i u svijetu. Poduzeća su morala organizirati rad od kuće za svoje zaposlenike, uz pomoć Skypea, Google Meeta i Zooma, i to one tvrtke koje o tome nisu ni razmišljale. Vjeruje se da će upravo ovo razdoblje biti vrijeme koje će prevagnuti i nakon kojeg će mnoge tvrtke početi više koristiti rad od kuće koji je u nekim slučajevima i produktivniji nego onaj klasični iz ureda.

Također, je pozitivna strana pandemije bila i državna uprava, gdje su se putem e-građani, e-porezne i ostalih aplikacija izbjegli bespotrebni odlasci na šaltere, već se velik dio posla obavljao virtualno. Korona je dokaz da se može živjeti bez pečata i papirologije.

Brzo se uvela internetska stranica koronavirus.hr, ona pruža jednostavan i organiziran način informiranja javnosti o samoj bolesti, o svim donesenim mjerama, korisnim savjetima, također je i 14.travnja 2020. godine predstavljen i novi kontakt u WhatsApp sustavu – Andrija. Uz pomoć Andrije kao digitalnog asistenta od strane Ministarstva zdravstva, građani mogu kroz svega nekoliko pitanja utvrditi svoje zdravstveno stanje I rizik od zaraze te dodatno informiranje o bolesti. (www.koronavirus.hr)

Sedam pozitivnih promjena koje je korona donijela je:

1. Skok u digitalizaciji privatnog i javnog sektora
2. Rast online trgovine i dostava na kućni prag
3. Općeprihvaćen rad na daljinu i fleksibilno radon vrijeme
4. Fokus na lokalne proizvođače i pojačan otkup OPG-ova
5. Beskontaktno plaćanje postaje standard
6. Prednosti telemedicine
7. Virtualizacija događaja i sastanaka (www.lider.media.hr)

12. Zaključak

Nakon proučavanja, istraživanje teme završnog rada, odnosno koja je uloga ureda budućnosti u digitalnom društvu mogu zaključiti da je Hrvatska relativno konzervativno društvo kada je riječ o usvajanju novih tehnoloških ideja, ali se svake godine vidi pomak na bolje prateći trendove digitalnih država.

Uredima budućnosti stariji radnici nude iskustvo, stručnom i znanje, a mladi daju pozitivnu energiju, entuzijazam, agilnost i spremnost, to je spoj iskustva i mladosti, jer smo mi generacija Y Z, poznata kao „digitalno društvo“. Napredne tehnologije i umreženost svakodnevno mijenjaju način rada, dok zahvaljujući informacijama dostupnim na internetu, možemo masovno učiti, dijeliti, komunicirati...

Digitalizacija treba biti prihvaćena i poboljšana, a ne ignorirana i potisnuta. Jer živimo u vremenu kada je normalno dostavljati robu bespilotnim letjelicama, gledati live stream prijateljevih provoda na godišnjem odmoru, a mobiteli u našim džepovima imaju mnogostruko više procesorske snage od kompjutera koji su donedavno slali ljude u svemir.

Nema sumnje da možemo očekivati visoko automatiziranu budućnost za sve nas. To će pozitivno utjecati na sve industrije i sva radna mjesta.

Promjene se ne događaju preko jedne noći, već kontinuirano. Čovjek ima mogućnost postepeno se prilagođavati, svakim danom sve brže. Želimo li preživjeti i uspjeti u digitalno doba, moramo biti svjesni promjena koje se nalaze pred nama i kontinuirano raditi na sebi kako bi uvijek bili u skladu s vremenom, jer - budućnost je svijetla!

Za kraj, pandemija Covid – 19 pomogla je digitalizaciji Hrvatske više nego ijedna inicijativa do sada! Pandemija je kriza, no iz te krize nam je pouka da smo počeli razmišljati „digitalnije“.

"Prvo pravilo bilo koje tehnologije koja se koristi u poslovanju je da automatizacija koja se primjenjuje na učinkovit rad povećava učinkovitost. Druga je činjenica da se automatizacija primijenjena na neučinkovitu operaciju povećala neučinkovitost". - Bill Gates

Popis literature

[1] M. Spremić, Digitalna transformacija poslovanja, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2017.

[2] D. Tolmač, Analiza uštede energije izabravši dobivanjem materijala tehnologije reciklira ELV-a "Zbornici Kongresa o procesnoj industriji", lipanj 2017.

[3] Ž. Primorac, Hrvatskoj je potrebna nova industrijska politika, rujan 2013.

[4] Tušek, Perspektiva razvoja i izazovi funkcije interne revizije u eri digitalne transformacije poslovanja, Ekonomski fakultet Zagreb, 2018.

[5] RI, »Reforma javne uprave može se provesti jedino uz pomoć digitalnih tehnologija,« svez. Dostupno: www.direktno.hr, 29.09.2018. u 18:53.

[6] S. FOI, »Ured i uredsko poslovanje [Moodle],« svez. Dostupno: www.foi.hr.

[7] S. d. portal, »O Središnjem državnom uredu [Internet],« svez. Dostupno: www.rdd.gov.hr.

[8] »Digitalna transformacija ureda [Internet],« svez. Dostupno: www.tportal.hr.

[9] V. Starčević, »Sve više hrvatskih gradova 'na rubu pameti',« svez. Dostupno:www.lider.hr [Internet], 09. travanj 2018..

[10] »Digitalizacija na poslu sve više mijenja i radne zadatke,« svez. Dostupno:www.n1.hr [Internet], Pristupljeno: 31. srpanj 2020..

[11] »Digitalizacija u vrijeme koronavirusa: Kako je nemoguće postalo moguće,« svez. Dostupno: www.apsolon.hr [Internet].

[12] https://www.jutarnji.hr/globus/biznis/direktorica-e-estonia-showrooma-eliminiramo-birokratske-procese-iz-javne-uprave-krajnji-je-cilj-nulta-birokracija-7112565, »www.jutarnji.hr,« 2018. [Mrežno]. Available: https://www.jutarnji.hr/globus/biznis/direktorica-e-estonia-showrooma-eliminiramo-birokratske-procese-iz-javne-uprave-krajnji-je-cilj-nulta-birokracija-7112565. [Pokušaj pristupa 2020].

[13] Wikipedia, »Digitalna revolucija,« [Mrežno]. [Pokušaj pristupa 2020].

[14] ideje.hr, »ideje.hr,« 2017. [Mrežno]. Available: http://ideje.hr/estoniji-digitalnim-potpisom-potpisano-350-milijuna-transakcija-vise-ostatku-eu/. [Pokušaj pristupa 31 07 2020].

[15] ec.europa.eu, »ec.europa.eu,« [Mrežno]. Available: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/estonia. [Pokušaj pristupa 28 07 2020].

[16] »BLOG: Elektroničko poslovanje - kako, što, gdje?“ PANTHEON,« Pristupljeno 31. srpanj 2020.. [Mrežno].

[17] »Kako se pripremiti za izazove digitalnog doba na radnom mjestu? [Internet],« svez. Dostupno: www.lider.hr, Pristupano: 19. srpanj 2018..

[18] digitaltakeover.hr, »digitaltakeover.hr,« [Mrežno]. Available: https://digitaltakeover.hr/content/2020/digitalni-uzor-godisnje-ustede-800-godina-radnog-vremena/. [Pokušaj pristupa 15 09 2020].

[19] ec.europa.eu, »ec.europa.eu,« [Mrežno]. Available: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Main_Page. [Pokušaj pristupa 16 07 2020].

[20] poslovni.hr, »poslovni.hr,« 15 06 2020. [Mrežno]. Available: https://www.poslovni.hr/poduzetnik/tri-strucnjakinje-zaposlene-u-tvrtki-kojoj-prihodi-rastu-4235696. [Pokušaj pristupa 30 07 2020].

[21] nos.hr, »nos.hr,« [Mrežno]. Available: https://www.nos.hr/digitalna-transformacija-poslovanja/. [Pokušaj pristupa 31 07 2020].

[22] M. u. p. 2. Matija Varga, »UredskoPoslovanjeMatijaVarga,« 2011. [Mrežno]. Available: https://bib.irb.hr/datoteka/584665.UredskoPoslovanjeMatijaVargaEUCopyright.pdf. [Pokušaj pristupa 31 07 2020].

[23] NN, »narodne-novine.nn,« 16 01 2009. [Mrežno]. Available: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2009_01_7_171.html. [Pokušaj pristupa 15 09 2020].

[24] tockanai.hr, »tockanai.hr,« 21 01 2019. [Mrežno]. Available: https://tockanai.hr/biznis/cetvrta-industrijska-revolucija-19821/. [Pokušaj pristupa 16 09 2020].

[25] jutarnji.hr, »jutarnji.hr,« 11 09 2018. [Mrežno]. Available: https://www.jutarnji.hr/naslovnica/dolazak-cetvrte-industrijske-revolucije-i-digitalnog-drustva-a-s-njima-i-vrijeme-velikih-promjena-8039735. [Pokušaj pristupa 19 07 2020].

[26] novac.hr, »novac.hr,« 11 11 2019. [Mrežno]. Available: https://www.jutarnji.hr/novac/aktualno/hrvati-na-mobitelu-provedu-gotovo-pet-sati-dnevno-evo-za-sto-ga-najvise-koristimo-9599887. [Pokušaj pristupa 20 07 2020].

[27] tportal, »tportal.hr,« 06 02 2020. [Mrežno]. Available: https://www.tportal.hr/tehno/clanak/statistika-ne-laze-zivimo-u-digitalnom-svijetu-40-posto-budnog-vremena-provodimo-na-internetu-20200206. [Pokušaj pristupa 20 07 2020].

[28] wikipedia, »e-poslovanje,« [Mrežno]. Available: https://hr.wikipedia.org/wiki/E-poslovanje. [Pokušaj pristupa 21 07 2020].

[29] womeninadria, »womeninadria,« 29 11 2018. [Mrežno]. Available: https://www.womeninadria.com/digitalizacija-poslovanja/. [Pokušaj pristupa 30 07 2020].

[30] povijest.net, 29 08 2006. [Mrežno]. Available: https://povijest.net/2018/?p=2374. [Pokušaj pristupa 26 07 2020].

[31] lider.media, 06 02 2018. [Mrežno]. Available: https://lider.media/aktualno/e-poslovanje-pripremite-se-2018-bit-ce-godina-pocetka-potpune-digitalizacije-32138. [Pokušaj pristupa 15 07 2020].

[32] infotrend.hr, »nfotrend.hr/,« [Mrežno]. Available: http://www.infotrend.hr/clanak/2013/11/egovernment-u-oblaku,78,1040.html. [Pokušaj pristupa 15 09 2020].

[33] net.hr, »net.hr,« [Mrežno]. Available: https://net.hr/danas/veca-produktivnost-uz-rad-na-daljinu/. [Pokušaj pristupa 14 09 2020].

[34] it-mixer.com, 21 09 2020. [Mrežno]. Available: https://it-mixer.com/estonija-zemlja-digitalna/. [Pokušaj pristupa 25 09 2020].

[35] netokracija.com, »netokracija.com,« 07 04 2020. [Mrežno]. Available: https://www.netokracija.com/digitalizacija-covid-19-a1-165812. [Pokušaj pristupa 16 09 2020].

Popis slika

Slika 1: Memex Izvor: www.foi.hr[moodle] 5
Slika 2:Dynabook Izvor:www.en.wikipedia.org 6
Slika 3: Indeks digitalnoga gospodarstva i društva (DESI) Izvor: www.europa.eu 19
Slika 4: Poredak prema indeksu digitalnog gospodarstva i društva (DESI) Izvor: www.arhivanalitika.hr 25