

Funkcije uredskog poslovanja

Kristijan, Boroša

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:211:217577>

Rights / Prava: [Attribution 3.0 Unported](#) / [Imenovanje 3.0](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-04**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Kristijan Boroša

FUNKCIJE UREDSKOG POSLOVANJA

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2018.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Kristijan Boroša

Matični broj: 42829/14-R

Studij: Primjena informacijske tehnologije u poslovanju

FUNKCIJE UREDSKOG POSLOVANJA

ZAVRŠNI RAD

Mentorica:

Doc. Dr. sc. Renata Mekovec

Varaždin, rujan 2018.

Kristijan Boroša

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio 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

Razvoj ureda, uredskog poslovanja i tehnologije koja se danas koristi u uredima trajalo je stoljećima. Da bi se došlo do ureda kakvi su danas trebalo je proći puno godina, faza i generacija da bi se ostvario takav oblik i način rada u uredima. Funkcije uredskog poslovanja mogu biti komunikacijske funkcije, obrada i arhiviranje dokumenata, obrada teksta i grafike, obrada podataka, podrška prilikom odlučivanja, planiranje rada i organizacija rada. Uredsko poslovanje nije nimalo jednostavan posao iako se možda takvim čini. Potrebno je u svakom trenutku pratiti kakva nova tehnologija i novi informacijski sustavi se razvijaju i dolaze. Primjenom, korištenjem nove tehnologije i informacijskih sustava može se postići veliki uspjeh samo zato jer će se postići brzina poslovanja koju korisnik odnosno klijent zahtijeva.

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Metode i tehnika rada	2
3. Ured i uredsko poslovanje.....	3
3.1. Povijest uredskog poslovanja	3
3.2. Ured budućnosti	8
3.3. Razvoj informacijskih sustava.....	10
3.3.1. Povijesni razvoj informacijskih sustava	13
3.4. Sustav uredskog poslovanja	17
3.5. Funkcije uredskog poslovanja	19
4. Temeljni pojmovi u uredskom poslovanju	25
5. Načela uredskog poslovanja	26
6. Trendovi u uredskom poslovanju	28
7. Primjer – ured državne uprave.....	32
8. Zaključak.....	34
Popis literature	36
Popis slika	38

1. Uvod

Kako se razvijao ured tako su se razvijali i uredski poslovi. U samom početku uredskog poslovanja stvari su se nešto sporije mijenjale, ali s vremenom je došlo do svakodnevnog razvoja ureda i uredskog poslovanja. Razvojem ureda došlo je do ubrzanja brojnih procesa i funkcija koje se obavljaju tijekom uredskih poslova. U samom početku uredski poslovi su bili velika nepoznanica međutim s vremenom su dobili na važnosti, pa se može reći kako se danas bez njih ni ne može.

Razvoj ureda, uredskog poslovanja i tehnologije koja se danas koristi u uredima trajalo je stoljećima. Uredi su se razvili u vrijeme razvoja trgovine. Međutim da bi se došlo do ureda kakvi su danas trebalo je proći puno godina, faza i generacija da bi se ostvario takav oblik i način rada u uredima. Kada se govori o tehnologiji koja se koristi za komuniciranje na daljinu ostavila je veliku utjecaj na poslovanje u uredima. Međutim postavlja se pitanje da li je tehnologija kao takva zadovoljila potrebe i ispunila očekivanja uredskog poslovanja. Naime, kada se radi o sastancima, seminarima i raznim konferencijama koje se odražavaju na velikim udaljenostima tehnologija poput videokonferencije je ispunila očekivanja. Veliki trag na razvoj ureda i uredskog poslovanja ostavili su informacijski sustavi. Informacijski sustavi ureda su zapravo jedan skup određenih informacijskih tehnologija (IT) koje omogućuju olakšani rad u uredu i cjelokupnom uredskom poslovanju.

Cilj rada je prikazati na koji način funkcionira uredsko poslovanje i kakve se funkcije primjenjuju da i se ostvario željeni rezultat. Rad se sastoji od ukupno 5 poglavlja. U Uvodnom (prvom) poglavlju se ukratko daje osvrt na predmet i svrhu ovog završnog rada. Drugo poglavlje u radu govoriti će općenito o uredu i uredskim poslovima i povijesti ureda. Također, u drugom poglavlju govoriti će se i o fazama uredskog poslovanja te evoluciji uredskih informacijskih sustava (IS-ova). Govoriti će se i o novim trendovima u uredskom poslovanju. Zatim će se u trećem poglavlju govoriti nešto više o funkcijama uredskog poslovanja i u konačnici će se na praktičnom primjeru prikazati kako se primjenjuju nove promjene koje su se dogodile kroz vrijeme. Na samome kraju iznijeti će se zaključak. Ured ima veliku važnost jer bez poslova koji se u njemu obavljaju vrlo teško da bi funkcionirala bilo koja od grana koja zahtijeva obavljanje uredskih poslova.

2. Metode i tehnika rada

Metode, tehnike analize koje su se koristile prilikom izrade ovog završnog rada su istraživački usmjerene. Za početak je bilo potrebno istražiti i pronaći literaturu koja će pomoći u izradi rada. Rad se sastoji od teorijskog i praktičnog dijela. U praktičnom dijelu potrebno je bilo otići do ureda državne uprave i obaviti razgovor s tajnicom načelnika koja je dala informacije o poslovima koje odrađuje. Za praktični dio iskoristila se metoda razgovora i zapisivanja informacija. Kod teorijskog dijela bilo je potrebno pročitati veću količinu literature kako bi se mogao sastaviti ovaj završni rad. Nakon što je pročitana odgovarajuća literatura započelo se s izradom završnog rada.

3. Ured i uredsko poslovanje

U ovom poglavlju govoriti će se o razvoju ureda i uredskog poslovanja. Proći će se i kroz temeljne pojmove uredskog poslovanja. Ujedno pisati će se i o radnjama koje se provode u tom obliku poslovanja. Kroz slike će se pokušati što bliže prikazati na koji način su razvrstana načela uredskog poslovanja.

Prema Uredbi o uredskome poslovanju (NN 7/2009) „*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.*“

Srića, Kliment i Knežević (2003) kažu kako je ured „*fizički prostor, sastavni dio strukture poduzeća, u kojem se zbiva poslovna aktivnost i donose poslovne odluke. Ono je središte obrade poslovnih informacija u kojem se provode različiti postupci i metode povezane s izradom, obradom, prijenosom i pohranom različitih oblika poslovnih informacija.*“

Pojmovi ured i uredsko poslovanje definirani su od strane brojnih autora i vrlo je teško pronaći neku sveobuhvatnu definiciju koja će zadovoljiti sve ono što su autori rekli. Još u 12. stoljeću se navodi kako je ured prostor izdvojen za obavljanje poslova, tada trgovačkih. Ako se gleda prema Rječniku Hrvatskog jezika ured je riječ koja ima dvojno značenje (Novi Liber, 2018):

1. smatra se organom službe, ustanovom i nadležtvom
2. naziv za administrativnu prostoriju, zgradu, kancelariju ili biro koji se koristi za obavljanje poslova

3.1. Povijest uredskog poslovanja

Poznato je kako pojam ureda odnosno njegovi počeci kreću još u samim začecima trgovine. Navodi se kako se ured pojavio u doba trgovačke epohe koja je trajala od 12. do 18. stoljeća, naime ona traje još uvijek ali se tih nekoliko stoljeća navode kao prva epoha

trgovine. Uredsko poslovanje svoj razvoj dobilo je tek u 19. stoljeću, ono što je bilo specifično i posebno za to razdoblje jest da se trgovina razvila u industrijskoj epohi. To razdoblje se smatra jednim od najposebnijih, jer se u njemu dogodio ubrzani rast gospodarstva. Došlo je do masovne proizvodnje, a paralelno s masovnom proizvodnjom i razvojem tržišta dogodio se i razvoj tržišnog poduzetništva. U industrijskoj revoluciji došlo je do standardizacije, sinkronizacije, centralizacije, konkurencije i dr. karakteristika koje su kreirale jedinstvo radnog mjesta i vremena. U 20 stoljeću nastavio se razvoj gospodarstva i pojavila su se neka nova područja kroz koja su se mogli izvoditi uredski poslovi. Sama materija uredskog poslovanja prvi puta je na području Republike Hrvatske iznesena, odnosno opisana od strane Benedikta Kotruljevića u djelu pod nazivom „O trgovini i savršenu trgovcu“. Knjiga je izdana 1458. godine, a u njoj Kotruljević iznosi eksplicitne postavke o uredu i uredskom poslovanju. (Srića, Kliment, Knežević, 2003., 1-15)



Slika 1: Izgled ureda prije informatizacije poslovanja (bez dat.)

Osim industrijske revolucije uredsko poslovanje prošlo je birokratsku i telekomunikacijsku revoluciju. Kod telekomunikacijske revolucije došlo je do prvih mobilnih tehnologija koje su zapravo bile uvod u telekonferencije i videokonferencije i dr. Nešto više o samoj informatizaciji ureda slijedi u nastavku.

Prva informatizacija ureda pojavila se sa prvim popisima stanovništva davne 1953. i 1961. godine, kada su se podaci koji su obrađeni na klasičan način prenesli u zbirne preglede, ali se više nisu sačuvale kartice. Sačuvane su samo one u fragmentima. Prva obrada izvršena na elektronskim medijima bila je objavljena na temelju podataka iz popisa stanovništva koji je bio izvršen 1971. godine, a nakon idući puta se ponovilo 10 godina

kasnije sa novim popisom. Naime potrebno je spomenuti kako su se na sasvim isti način počeli obrađivati podaci koji su sačinjavali popis iz industrije. (Eržišnik, 2000., 70-71)

Iz ovoga se vidi kako su prve informatički obrađivane informacije usko vezane uz područje statistike. Nakon što su provedene tolike količine informacija kroz prve informacijske sustave krenula je i informatizacija centralnih državnih banaka. Prvo su to učinile nekadašnja banka koja je nosila naziv SDK, a danas je poznata kao ZAP, a nakon nje to je učinila i Narodna banka. Nakon toga nekoliko godina kasnije priključila su se i tijela koja vrše kontrolu prihoda poput današnje porezne uprave, a zatim su se uključile i službe unutarnjih poslova. One su se uključile tek početkom 80-tih godina. Potrebno je spomenuti kako informatizacija koja se desila u jednom trenutku je obrađivala strašno veliku količinu informacija. Kada bi se to svelo na klasičan rad uvidjelo bi se koliko se zapravo vremena troši uzaludno. (Eržišnik, 2000., 71-73)

Za vrijeme 19. stoljeća kada se dešavao ubrzani gospodarski rast i dolazi do masovne proizvodnje razvija se tržišno poduzetništvo, te nastaje nekoliko faza kroz koje uredski poslovi prolaze. Te faze su (Kliment, 1994):

- ✓ mehanizacija
- ✓ informatizacija
- ✓ automatizacija
- ✓ integracija
- ✓ internatizacija – ona je još uvijek aktivna

U fazi mehanizacije osnova uredskog poslovanja je bio izum pisaćeg stroja. Ova faza nastaje u dva dijela, a to je vrijeme nastanka i primjena u uredu. Nakon toga na red su došli pisači koji su bili električni i znatno olakšavaju uredske poslove. Pisanje postaje vrlo jednostavno i brzo. Tehnička pomagala koja se pojavljuju u tom razdoblju su (Kliment, 1994):

- ✓ stroj za fakturiranje
- ✓ fotokopirni strojevi
- ✓ zbrajalice
- ✓ stroj za frankiranje

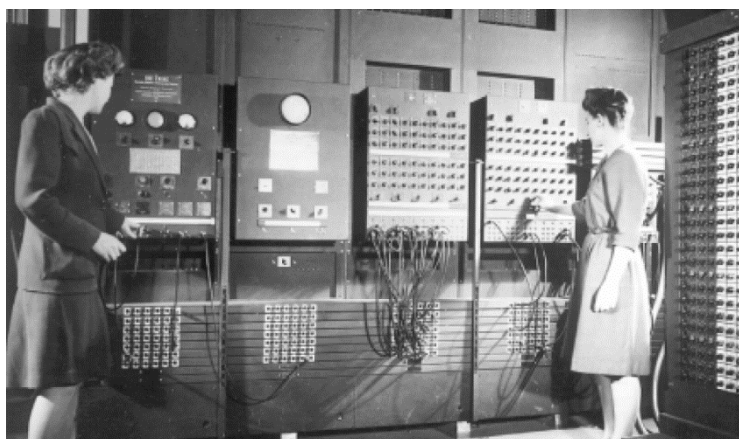
U fazi informatizacije ureda dešavaju se dva velika događaja koja ju obilježavaju. Osim što ona započinje 80-tih godina prošlog stoljeća dešava se sljedeće:

1. Započinje primjena visokokorisničkih mikroračunala kojima korisnici mogu pristupiti putem terminala. Također se uvodi i razmjena podataka, e-pošta, arhive dokumenata postaju zajedničke, ugovaraju se sastanci koji su za sve korisnike vezani uz središnje računalo
2. Uvodi se osobno računalo koja zatim postaje strateški uređaj u uredu. Dolazi do iznenadnog rasta prodaje osobnih računala gdje se zahtijeva dodatni angažman kod razvoja softvera. MS DOS postaje standardni operacijski sustav.

IT tehnologije koje se koriste u automatizaciji ureda mogu se podijeliti na (Srića, 1994):

- ✓ komunikacijska tehnologija
- ✓ tehnologija obrade teksta
- ✓ tehnologija obrade poslovnih informacija
- ✓ tehnologija organizacije osobnog rada
- ✓ tehnologija znanstvenog menadžmenta
- ✓ tehnologija upravljanja projektima

Zatim se nakon prethodno spomenutih tehničkih pomagala pojavljuje prvo računalo koje je izumljeno 1946. godine pod nazivom ENIAC (engl. Electronic Numerical Integrator And Calculator). Do 1980. godine uređaji za elektroničku obradu podataka prošli su kroz četiri generacije razvoja. Svaka od generacija bila je može se reći označena odnosno obilježena pojavom nove tehnologije (izrade računala).



Slika 2: Jedan od prvih primjeraka računala (bez dat.)

Ono što je također vrlo važno za informatizaciju ureda koja je izvršena po prvi puta je obrada podataka koja se vršila u velikim centrima i opremljena je značajnim kapacitetima. Jedan od takvih centara i dan danas je u funkciji i nosi isti naziv kao i nekad - SRCE. Bazirani su na tehnici koju je osmislio i izradio IBM (International Business Machines). Podaci su se tada čuvali na diskovima, kasetama i magnetskim trakama. Kao treća značajka koja je važna za ovu informatizaciju uredskog poslovanja ističe se „pionirska uloga statističke službe“. Statistika je bila prvo područje koje se našlo na udaru informatizacije uredskog poslovanja. Da bi se spisi i razni drugi dokumenti očuvali snimali su se ponovno svakih 2 godine. Što opet dovodi do jednog novog problema, a to je arhiva. Znatno veći problem od statističkih podataka predstavljaju centralne banke i porezna tijela sa svojom dokumentacijom koja je postajala sve veća i veća. Ova faza informatizacije nosi jedan novi naziv, a to je automatska obrada. Iako ona nije bila skroz u uredskim poslovima već je bila „zauzeta“ obradom masovnih podataka ipak je bila veoma karakteristična za današnje razdoblje i današnji način života. (Eržišnik, 2000., str. 70)

Kada se govori o razvoju ureda u Americi tada se odlazi u 1800. godinu kada se počela razvija američka ekonomija koja je bila lokalno usmjerena. Trgovci su uz pomoć nekoliko službenika vodili svoja mala obiteljska poduzeća. Vrlo su male razlike između trgovaca iz Bostona i trgovaca iz Firence. U Americi je uredsko poslovanje doživjelo svoj uspjeh pojavom željeznice koja je ujedinila brojne države i olakšala poslovanje. Naime, kada bi mali ured na primjer trgovca koji se bavio prodajom tekstila počeo širiti, počeo bi predstavljati problem za željeznička poduzeća. Zatim se po prvi puta u poslovanju Amerikanaca počinje javljati financijski oblik ulaganja u poduzeća, ali ona su bila prevelika. Najveće poduzeće koje je bilo multimilijunske korporacije su bile bankarske institucije i željeznice. Kada se govori o fizičkim uredima ono su bili uređeni na svoj način. Iako su izvršni i nadređeni uredi uvijek pokazivali način poslovanja njihovih klijenata i korporacija svi su se slagali s jednom činjenicom, a to je da osoba koja radi u uredu je netko kulturno superiorniji i prosvjetljeniji. (Smithsonian, 2018.)

Današnji izgled ureda nije diktiran od strane proizvoda ili usluga, niti je to pitanje koje je prikazalo da izgleda dobro. Izgled ureda je danas potaknut brojnim tehnološkim inovacijama i samim time potaknut je na ostvarivanje što bolje konkurentnosti, a to se moglo samo brzim tehnološkim napretkom baš kao i danas. Izgled tipičnih Američkih ureda (prikaz na slici 2) kakav danas poznamo nastao je 1990. godine i od tada se kaže kako su zidovi

pali. Javljanje modernog korporativnog načina upravljanja javlja se u poslovnoj kulturi u kojoj timski rad i komunikacija su postali vrlo važni. Manji obujam radnih prostora štedi novac poduzeću, ali zato rastu drugi troškovi. S vremenom su se u uredima pojavila i prva računala na kojima je bilo moguće pretraživati informacije putem interneta. (Smithsonian, 2018.)



Slika 3: Američki stil ureda (bez dat.)

Integracija ureda ima svoje aspekte koji omogućuju pristup problemima i omogućuje djelotvornu komunikaciju podsustava. Osnovnim aspektima integracije smatraju se funkcionalna integracija, interdisciplinarna integracija, sustavna integracija i integracija medija. (Srića, 1994)

3.2. Ured budućnosti

Ured budućnosti je zapravo koncept koji je krenuo davnih 40-tih godina prošlog stoljeća, a na samim počecima bio je poznat kao ured bez papira. Također taj koncept je bio poznat pod nazivom Digitalni nervni sustav (poduzeća). U ovom slučaju radi se o tome da digitalni procesi povezuju svaki aspekt misli i djelovanja poduzeća te dolazi do trenutne pristupačnosti informacijama. U uredu bez papira sve informacije se digitalno pohranjuju. Izgrađuju se virtualni timovi unutar poduzeća i izvan poduzeća na svjetskoj razini. Sedamdesetak godina kasnije nakon pojave koncepta ureda bez papira i ideja koje se nisu uspjele ostvariti dolazi do zaključka kako je koncept na neki način diskreditiran. Ideja „ured u budućnosti“ ima brojne novosti. Prednosti koje pruža ured u budućnosti su smanjenje troškova, smanjenje vremena koje se troši na papire, povećava se sigurnost, znatno bolja zaštita i oporavak od katastrofe, brojne ekološke prednosti i daljinski pristupi za važne

dokumente. Kada se govori o nedostacima virtualnog ureda tu se onda spominju privremeni gubici troškova i produktivnosti, Vlada brojnim propisima i politikom može znatno usporiti prilagođavanje te poduzeća moraju svladati razne tehnološke probleme. (Sabati, Mekovec, 2015)

IBM je jedna od kompanija koja je pokrenula svoju ideju ureda budućnosti. Tu istu ideju ureda u budućnosti podržao je i Microsoft. Cijeli projekt bio je poznat pod nazivom BlueSpace. Radi se o tehnologiji koja se 2010. godine pokušavala probiti na tržište i može se reći da je jednim djelom i uspjela. Tehnologija koja se upotrebljava u BlueSpace projektu vrlo je napredna i u tom konceptu se nalazi sve što se mora nalaziti na jednom kubnom metru prostora. Iako se to smatra vrlo malom površinom prostora omogućilo je smanjiti postojeće prostore i uštedjeti. Iako se čini kako je jeftino ipak nije jer se radi o najnovijim tehnologijama koje svakodnevno dobivaju nove verzije. Kao jedan od konkretnijih primjera BlueSpace tehnologije je onaj u kojem osoba koja se nalazi u uredu neće morati samostalno se prijavljivati i govoriti svojim službenicima da li je na poslu ili ne. Već će preko vrlo jednostavnog softvera računalo samo odašiljati podatke o prisutnosti na poslu. (IBM, 2018.)



Slika 4: BlueSpace ured - ured budućnosti
(bez dat.)

Danas brojni uredi koriste raznu tehnologiju kako bi bili u korak s vremenom i barem na neki način uspjeli biti ured budućnosti. Tako neke od tehnologija koje se koriste u uredima kako bi se ostvarilo bolje i efikasnije poslovanje su:

- ✓ MS Office
- ✓ Open Office
- ✓ Google Docs
- ✓ Office 365
- ✓ Skype
- ✓ TeamViewer

3.3. Razvoj informacijskih sustava

Garača (2008) definira Informacijsku sustav (IS) kao postavke modernog sistemskog pristupa u organizaciji koji se vidi kao komunikacijska mreža putem koje će pojedinci i grupe ljudi razmjenjivati informacije. U skladu s time može se u okviru organizacije kao sustava definirati određeni podsustav koji će biti na razini informacijskih tokova i nazivati se informacijskim sustavom.

„Poslovni informacijski sustav pomaže procesu odlučivanja na način da pomaže menadžerima u donošenju odluka opskrbljujući ih potrebnim informacijama i dajući rješenja za probleme optimizacije, koja im služe kao svojevrsni orijentiri. S druge strane, poslovni informacijski sustav može čak i samostalno donositi odluke u situacijama koje se (očekivano) ponavljaju.“ (EFOS, 2013., str. 1)

Pojam informacijske tehnologije prvi puta se pojavljuje ne tako davne 1958. godine. Spominje se prvi puta u članku koji nosi naziv Management in the 1980's. U njemu njegovi autori Leavitt i Whistler govore o predviđaju kako će računala biti uzrok značajnih promjena u organizaciji i društvu. Vrlo često se događa da društvo poistovjeđuje pojmove informacijska tehnologija i informacijski sustav, dok se zapravo oba pojma odnose na skroz suprotne koncepte. (HBR, 2018)

Također ova dva autora govore i o tome kako bi (HBR, 2018):

1. IT trebala pomaknuti granicu između planiranja i performansi

2. Velike industrijske organizacije će regenerirati svoje postojeće funkcije, na način da će njihovi menadžeri preuzeti veliki dio inovativnih i planiranih funkcija
3. Potrebno će biti na radikalan način preustrojiti srednji menadžment
4. Linija koja će odvajati vrh organizacije od ostatka organizacije biti će veoma jasna

Gledajući Informacijski sustav s modernije strane on se zapravo odnosi na ukupnost komponenta koje su međusobno povezane. To su (HBR, 2018):

- ✓ ljudi
- ✓ računalne komponente
- ✓ programska rješenja
- ✓ baze podataka
- ✓ mrežna topologija
- ✓ pravila i procedure za prikupljanje
- ✓ obrađivanje informacija
- ✓ spremanje informacija
- ✓ distribuiranje informacija
- ✓ kontrola unutar organizacije

Čerić (2004) kaže kako sa sasvim druge strane IT uključuje brojne mogućnosti koje se pružaju od strane:

- ✓ hardvera
- ✓ softvera
- ✓ mreže
- ✓ telekomunikacije
- ✓ ostalih srodnih tehnologija

Potrebno je imati na umu kaže Čerić (2004) kako je informacijska tehnologija tekuća i da se putem nje prenose informacije unutar organizacije i kao takva ona je jedna od glavnih komponenti koje se nalaze u okviru informacijskog sustava i zapravo od nje i kreće sami razvoj informacijskog sustava. IT automatizacijom poslovanja potiče razvoj i ubrzava

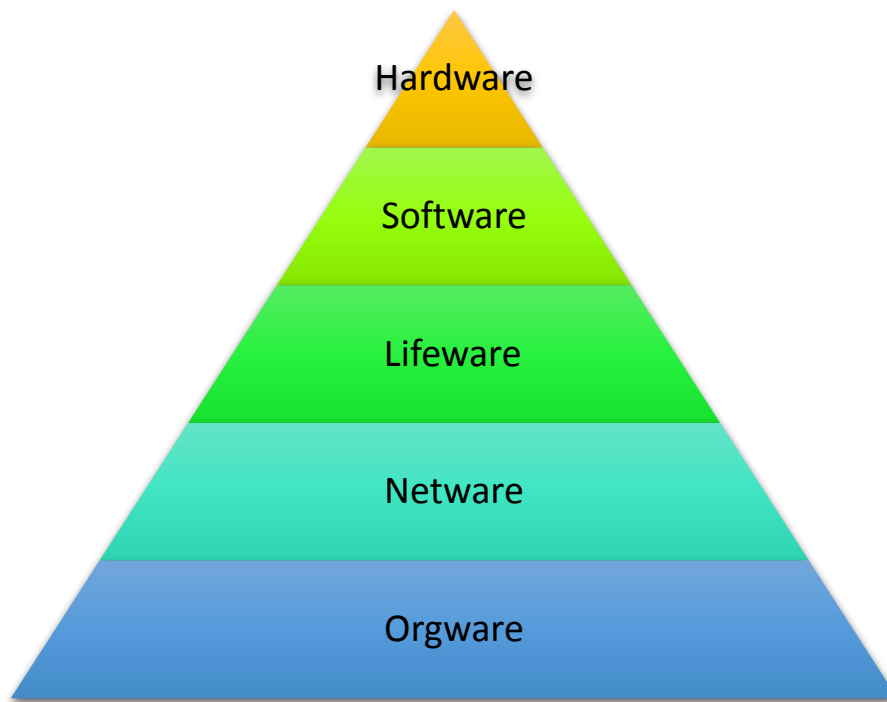
izvođenje brojnih operacija. Svojim razvojem IT osigura rast i razvoj novih informacijskih sustava.

Razlozi uvođenja IS-a:

- ✓ povećanje produktivnosti
- ✓ povećanje kvalitete
- ✓ povećanje efikasnosti
- ✓ povećanje profita
- ✓ kreiranje novih proizvoda
- ✓ stvaranje novih usluga
- ✓ novi poslovni modeli
- ✓ smanjenje troškova
- ✓ poboljšanje odnosa s kupcima i dobavljačima
- ✓ bolje procedure za donošenje odluka
- ✓ osiguranje opstanka organizacije

Informacijski sustav ima svoje elemente, a to su (Element, 2018):

- ✓ hardware (materijalno tehničke komponente)
- ✓ Software (nematerijalne komponente)
- ✓ Lifeware (ljudski resursi)
- ✓ Netware i(mrežne komponente)
- ✓ Orgware (organizacijske komponente)



Slika 5: Poredak komponenti informacijskog sustava

Dijelovi informacijskog sustava su:

- ✓ sustavi za obradu transakcija
- ✓ upravljački izvještajni sustavi
- ✓ sustavi koji su potpora odlučivanju
- ✓ sustavi u uredskom poslovanju

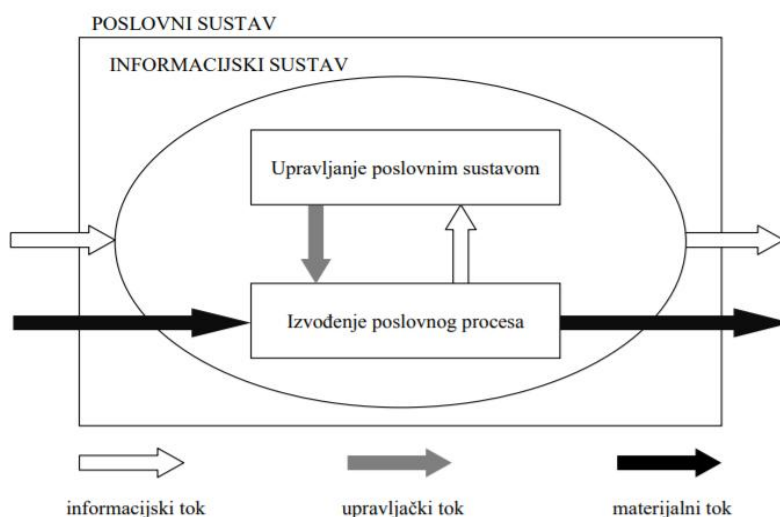
3.3.1. Povijesni razvoj informacijskih sustava

Razvoj informacijskih sustava kroz povijest odvija se u četiri osnovne faze. Sami razvoj informacijskih sustava kroz povijest govori o tome kako su se obrađivali podaci i koja su tehnička sredstva bila dostupna. Neke od faza podudaraju se s fazama razvoja uredskog poslovanja.

- a) Prva faza je faza **ručne obrade**, ona je obilježena vrlo sporom obradom podataka. Za obradu podataka koristio se rad ruku, a mediji za pohranu podataka i alati koji su bili dostupni za pisanje po tom mediju su dodatno usporavali rad. Upravo iz tog razloga obrađivane su vrlo male količine podataka i obrada nije bila u potpunosti pouzdana, te se točnost obrađenih podataka i dobivenih rezultata dovodila pod veliki upitnik. Produktivnost rada bila je vrlo niska i onda se nadoknađivala upotrebom velikog broja ruku koje su se bavile evidentiranjem podataka, a to se smatralo vrlo cijenjenim zanimanjem. (Panian, 2010., 15-19)
- b) Faza **mehaničke obrade podataka** je zapravo posljedica razvoja znanosti i tehnike koje se počelo sve češće dešavati. Razvojem sve kompleksnijih alata koji čovjeku znatno olakšavaju obavljanje poslova dovodi do boljih rezultata i kvalitetnije obrade podataka. Novi alati čovjeku ne samo da olakšavaju uredske poslove olakšavaju i fizičke poslove. Prvi važniji strojevi koji su bili namijenjeni upravo za obradu podataka razvili su se u 17. stoljeću. Tako su Blaise Pascal i Gottfried Wilhelm Leibniz počeli razvijati prve sustave. Prvi stroj koji su razvili zvao se aritmometar, a drugi je bio binarni stroj. Jedan i drugi stroj funkcioniraju po mehaničkom principu, na način da se pokreću međusobno povezani dijelovi koji su poput kotačića i zupčanika. Rezultat koji su davali takvi strojevi određeni su matematičkim proračunima obavljenim u obliku niza jednostavnih matematičkih odnosno računskih operacija. Nije važno da li se radi o zbrajanju ili oduzimanju. Mill je bio taj koji je prvi konstruirao prvi mehanički stroj i time utjecao na vrlo značajan način na informacijske znanosti. Ono što ovu fazu ističe je točnost, produktivnost te veće količine obrađenih podataka.
- c) Faza **elektromehaničke obrade podataka** ili faza kartične, mehanografske i birotehničke obrade podataka. Ova je faza započela u 19. stoljeću i to kada je vlada Sjedinjenih Američkih država raspisala natječaj u kojem traže nekoga tko će konstruirati uređaj kojim će se podaci s popisa stanovništva obraditi u što kraćem roku. Hollerith je bio pobjednik natječaja koji se prijavio s rješenjem da se za nositelja podataka koristi kartica koja je bušena, a za obradu podataka s te kartice da se koriste posebni elektromehanički uređaji. Samim time omogućila se obrada velike količine podataka, a na početku 20. stoljeća Hollerith je utemeljio jednu od danas najpoznatijih i najmodernijih kompanija u svijetu poznatu pod nazivom IBM (International Business Machine).

- d) Posljednja faza, faza **elektroničke obrade podataka**. Ova faza započinje razvojem računala. Prvo računalo se primjenjivalo prvenstveno u vojne svrhe, a kasnije se počinje primjenjivati i u drugim područjima. Značajno pridonosi učinkovitosti provedbe ratnih operacija, a ponajviše onih završnih, a ponajviše u II. svjetskom ratu. Karakteristike ove faze su iznimno velika brzina obrade podataka, zanemarivanje broja grešaka, privremeno i trajni pohranjivanje podataka, povezivanje operacija temeljem podataka. Internet kao najnovije svojstvo funkcije ulazi u ovu fazu, ali i potiče poboljšani razvoj informacijskih sustava.

Na koji način su s vremenom raspoređene razine upravljanja u informacijskom sustavu prikazano je na sljedećoj slici.



Slika 6: Poslovni sustav kao nadređeni informacijskom sustavu

(Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., Poslovno računarstvo, Zagreb 1998, str. 32.)

Na slici se može vidjeti kako je informacijski sustav zapravo podređen poslovnom sustavu, odnosno nalazi se unutar poslovnog sustava. Dok se unutar informacijsko sustava nalazi upravljanje poslovnim sustavom i izvođenje poslovnih procesa. Svaki poslovni sustav ima svoje IS unutar kojeg su razrađeni postupci informacijskih aktivnosti, s time da u poslovni sustav ulaze i izlaze informacijski i materijalni tokovi. Kvalitetan i dobar IS koji se može činiti nevidljivim ipak je nezaobilazni dio poslovnog sustava. S obzirom da poslovni sustav dobiva različite informacije iz različitih izvora nije važno da li je on vanjski ili unutarnji mora ih obraditi. (Čerić et. all, 1998.)

Također za evoluciju uredski informacijski sustava se kaže kako je prošla 4 generacije, a to su:

1) Generacija uredski IS koja je bila 70-tih godina:

- a. samostojeći procesori teksta
- b. elektronička razmjena
- c. telefon, magnetska traka
- d. razmjena, pohrana i pretraživanje informacija kroz diskete

2) Generacija uredskih IS-a:

- a) pojava višekorisničkih mini računala
- b) razvoj stanica na kojima se radi:
 - a. ekonomski isplativa rješenja
 - b. razdioba računalnih resursa
 - c. lokalna razmjena informacija
 - d. višekorisnički rad
 - e. elektronička pošta
 - f. slike, tabele, tekst

3) Generacija uredskih IS-ova:

- a. uredska arhitektura
- b. velike aplikacije
- c. rad u timovima
- d. aplikacije za konferencije
- e. informacijski servisi koji su zajednički

4) Generacija uredskih IS-ova:

- a. komuniciranje bežičnim putem
- b. videokonferencije
- c. učestaliji tehnološki skokovi
- d. multimedijски pristupi

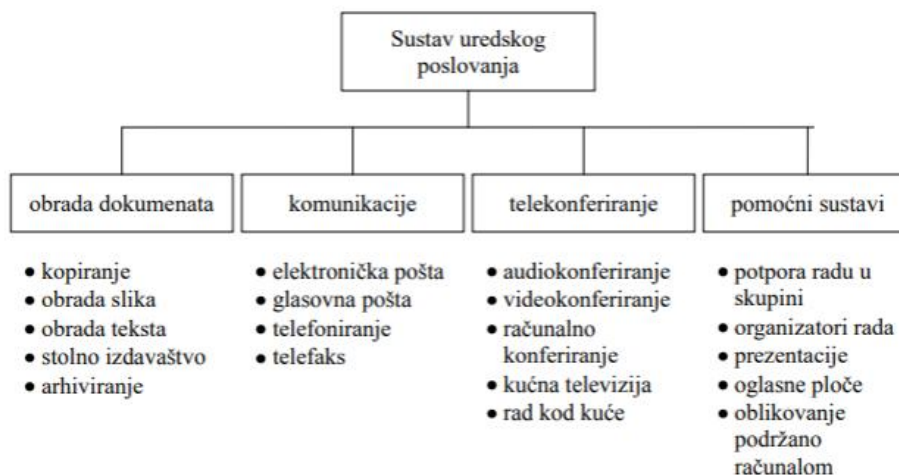
3.4. Sustav uredskog poslovanja

Sustav uredskog poslovanja zapravo je zasebni dio informacijskog sustava, a on uključuje različite primjene IT-a u uredskom poslovanju. Uključuje ih radi obavljanja različitih administrativnih poslova. Također, ima i drugi naziv a to je *Sustav za komunikaciju, suradnju i individualan rad*. Poslovi koji su spomenuti mogu se klasificirati na sljedeći način (Čerić et. al, 1998):

- ✓ Pretraživanje dokumenata
- ✓ Potpora radu u skupini
- ✓ Komunikacije
- ✓ Individualni rad
- ✓ Upravljanje sadržajem

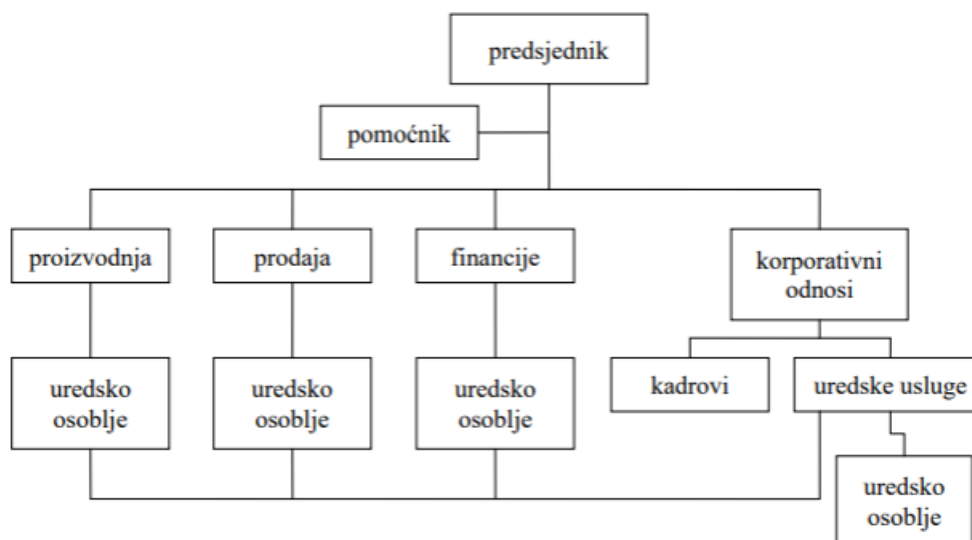
Kako izgleda sustav uredskog poslovanja može se vidjeti na slici 7. Sustav poput ovog vrlo je teško definirati i smatra se jednim od najtežih. Naime zahtijeva da je obuhvaćen veliki obujam poslova što i nije tako jednostavno. Potrebno je definirati veliki opseg različitih tehnologija koje se mogu i koje će se koristiti.

Panian (2010) kaže kako svaki nivo menadžmenta zahtijeva poseban tip i oblik informacijskog sustava neovisno o kojim se uredskim poslovima radi. Upravo iz tog razloga zahtijeva se da poduzeće ima dobro definirane poslovne procese. Uspješna poduzeća i organizacije moraju imati unutar sebe integrirane informacijske sustave. Ukoliko nemaju integrirane informacijske sustave neće biti jednostavno rukovoditi poduzećem i stvoriti će dodatne troškove.



Slika 7: Prikaz sustava uredskog načina poslovanja
(Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., Poslovno računarstvo, Zagreb 1998, str. 41.)

Organizacijska struktura pojavljuje se u svim organizacijama i poduzećima nije važno kojom djelatnošću se bavi. Organizacijska struktura poduzeća i položaj ureda prikazani su na sljedećoj slici, te iz slike se može vidjeti kako sve započinje predsjednikom ili direktorom, a završava uredskim osobljem.



Slika 8: Organizacijska strukutra poduzeća s prikazom položaja ureda
(Quible, Administrative Office Management. New Jersey: Prentice Hall, 2001, str. 28)

3.5. Funkcije uredskog poslovanja

Da bi uredski sustav mogao funkcionirati trebaju postojati i uredske funkcije koje će mu u tome pomoći. Sustav se temelji na kompjuterskim i komunikacijskim uredskim tehnologijama koje zapravo ne mogu bez funkcija raditi. Da nema tih funkcija današnji poslovni svijet bi izgledao potpuno drugačije. Gotovo je nezamislivo da ne postoje. One zapravo pokreću sve.

Kao što će se vidjeti u nastavku rada svaka funkcija se sastoji od nekoliko manjih funkcija i uključuju ljude iz raznih područja znanja. Potrebni su stručnjaci iz područja komunikacije, organizacije, informatički stručnjaci i mnogi drugi. Ono što čini funkcije uredskog poslovanja tako posebnim je ta različitost na jednom mjestu. Dolazi do suradnje potpuno različitih strana.



Slika 9: Suradnja različitih stručnjaka (bez dat.)

Garača (2008) navodi kako su funkcije uredskog poslovanja:

- ✓ Organizacija zaposlenih u uredima
- ✓ Upravljanje zaposlenima u uredu
- ✓ Spajanje poslova koji se vrše na drugim poslovnim funkcijama

- ✓ Spajanje poslova koji se vrše na drugim razinama upravljanja
- ✓ Predstavljanje poslovnih sustava prema njihovoj okolini

Organizacija i upravljanje zaposlenih u uredima se odnosi na radne zadatke, nadležnost i dužnosti, lanac zapovijedanja i definiranje ciljeva. Spajanje poslova se odnosi na povezivanje prodaje, nabave, proizvodnje, marketinga, financija i ljudskih potencijala.

Navodi se također kako funkcije uredskog poslovanja mogu biti (Sabati, 2010):

- ✓ Komunikacijske funkcije
- ✓ Obrada i arhiviranje dokumenata
- ✓ Obrada teksta i grafike
- ✓ Obrada podataka
- ✓ Podrška prilikom odlučivanja
- ✓ Planiranje rada
- ✓ Organizacija rada

Kada se govori o **komunikacijskim funkcijama** može se vidjeti koliko je zapravo komunikacija i način komunikacije uznapredovao. Danas je svaka minuta važna i potrebno je imati odgovarajuća programska rješenja kako bi se što prije mogao odraditi posao. Tako Vidović (1991) kaže da je uredski sustav „popularni izraz za aplikacije kompjuterske i komunikacijske tehnologije za uredske funkcije. Uredski sustav potpomaže ne samo rad uredskog osoblja nego poslovođitelja i visokostručnih radnika.“

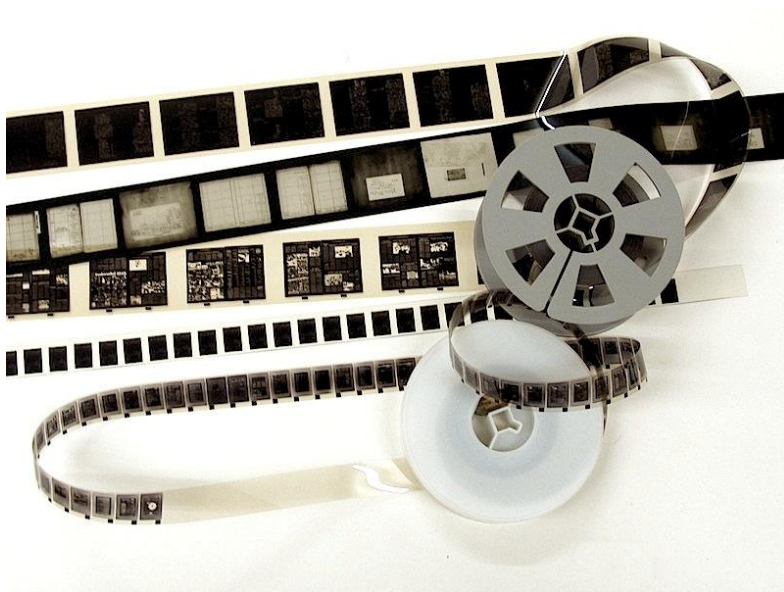
Svatko tko se koristi računalo zapravo i sam može zaključiti na koji način se razvijala komunikacijska funkcija u uredskom poslovanju. Krenuvši samo od nekadašnjeg ručnog pisanja telegrama, pisama ili poruka koje su se slale poštom do telefona koji su ubrzali proces prijenosa informacija, ili sve do današnjih mobitela i računala te interneta koji je ostavio veliki utjecaj u ovom području uredskog poslovanja. Danas je e-pošta vrlo popularna i putem nje se najčešće komunicira. Pisana komunikacija koja ostavlja trag, ali i ubrzava komunikaciju. Komunikacijske funkcije obuhvaćaju (Sabati, 2010):

- ✓ prijenos podataka

- ✓ distribuciju dokumenata
- ✓ elektroničku poštu
- ✓ telekonferencije
- ✓ prijenos faksimila
- ✓ javne informacijske servise

Kod **obrade i arhiviranja dokumenata** nije se desilo puno promjena, ali one koje su se dogodile bile su vrlo značajne. Brojni dokumenti se i danas pohranjuju u papirnatom obliku, a to s druge strane zahtijeva veliki skladišni prostor koji će biti zaštićen od potencijalnih prijetnji. Profesor Sabati (2010) govori o tome kako je jedno od najalternativnijih rješenja mikrofilm koji će znatno smanjiti fizički prostor i olakšati pristup brojnim podacima. Također kao još bolje rješenje u današnje vrijeme prikazuje se fizički automatizirani prostor koji je olakšao pristup podacima. Pristup podacima postao je znatno brži. Korištenjem elektronskih dokumenata stvara se elektronska arhiva. Ljudski rad značajno se smanjio, ali i njihovo trošenje vremena. Arhiviranje dokumentacije uvijek se odvija u arhivskom sustavu koji zapravo služi za:

- ✓ upravljanje arhivskim materijalom
- ✓ stvaranje arhivskog materijala
- ✓ pohranu arhivskog materijala
- ✓ dostavu arhivskog materijala



Slika 10: Mikrofilm – za pohranu podataka (bez dat.)

Obrada teksta i grafike danas jedan od najpoznatijih oblika upravljanja podacima u uredskom poslovanju. Naravno ne u svim uredima, ali u većini. Također, to ovisi o tome čime se uredi bave. Ured koji se danas smatra modernim mora koristiti programe ili programske pakete koji mu omogućuju obradu teksta i grafike (slike). Jedan od takvih paketa već je ranije spomenut u radu, a radi se o Microsoft Office paketu koji sadrži:

- ✓ MS Word
- ✓ MS Excel
- ✓ MS Acces
- ✓ MS Outlook
- ✓ MS PowerPoint
- ✓ One Note

Svaki od tih programa ima svoje funkcionalnosti kojima omogućuje da utječe na tekstualni i grafički odnosno slikovni sadržaj. Kao najpoznatiji programi za obradu grafike smatraju se:

- ✓ PhotoShop
- ✓ GIMP
- ✓ Corel Draw

- ✓ Adobe Illustrator

Videotext se smatra najmanje poznatom aplikacijom koja se može koristiti u elektroničkoj publikaciji tekstualnih datoteka. Kasnije ta ideja prelazi u ono što je nama danas poznato kao web. (Garača, 2008) Panian sa svojim suradnikom Strugarom (2004) ističe kako je program koji se ponajviše upotrebljava za matematičke operacije MS Excel. Najčešće se upotrebljava za izračune računskih operacije, unos velike količine podataka koja će se u vrlo kratkom roku pretvoriti u bazu ili izmijeniti.

Oblikovanje teksta i grafike kada se sumira obuhvaća (Sabati, 2010):

- ✓ Oblikovanje teksta
- ✓ Obrada slike
- ✓ Telefax
- ✓ Teletex
- ✓ Teletekst
- ✓ Videotext
- ✓ Tablične izračune

Garača (2008) kaže kako je „**Obrada podataka** u okviru uredskog poslovanja odnosi se na izradu različitih proračuna i obračuna te na korištenje stolnih baza podataka za one podatke koji nisu obuhvaćeni javnim informacijskim sustavom ili su dio privatnih informacijskih sustava.“

U obradu podataka spadaju tri osnovne funkcije (Sabati, 2010):

- ✓ kontrola baze podataka
- ✓ obnavljanje, ažuriranje podataka u bazi
- ✓ pretraživanje baze

Kako bih cjelokupno uredsko poslovanje moglo funkcionirati potrebno je imati **podršku prilikom donošenja** odluka. Postoje brojni gotovi programi koji omogućuju rješavanje korisničkih ili općih problema. Neki od programa koji se koriste u svrhu rješavanja problema mogu biti namijenjeni za:

- ✓ obradu teksta
- ✓ izradu web preglednika
- ✓ tablične kalkulacije
- ✓ programske jezike

Postoje poduzeća koja nude programska rješenja za područje korisničkih problema:

- ✓ trgovačke kalkulacije
- ✓ obračuni plaća
- ✓ kadrovska evidencija i dr.

Na samome kraju slijedi **planiranje** i **organizacija rada** u koju spadaju kalendari, terminski planeri, registar adresa i podsjetnici. Sve to se koristi kako bi se na što lakši način organizirao odnosno isplanirao posao.

4. Temeljni pojmovi u uredskom poslovanju

Uredba o uredskom poslovanju piše o tome kako su temeljni pojmovi uredskog poslovanja sljedeći (NN 7/2009):

- ✓ **pisarnica** – smatra se posebnom unutarnjom ustrojstvenom jedinicom koja vrši poslove zaprimanja i pregleda pismena te drugih dokumenata, s time da ih ujedno i razvrstava te raspoređuje i zapisuje u pripadajuće evidencije, razvodi ih te sprema u pismohranu na čuvanje
- ✓ **pismohrana-** nalazi se u sklopu pisarnice i brine se za poslove čuvanja i davanja dokumenata i pismena koja se traže
- ✓ **dokument** – predstavlja „*svaki podatak, odnosno svaki napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički, elektronički ili bilo koji drugi zapis podatka, fizički predmet, priopćenje ili informacija, koji sadržajem i strukturom čini raspoznatljivu i jednoznačno određenu cjelinu povezanih podataka*“
- ✓ **elektronički dokument** – vrsta zapisa koja nema svojstva elektroničke isprave
- ✓ **elektronička isprava** – ona je uređena u skladu s posebnim propisima
- ✓ **akt** – vrsta pismena kojim tijelo odlučuje o nekom predmetu postupaka koji se odvijaju i on odgovara na podneske stranke te određuje, prekida ili završava neku od službenih radnji odnosno vrši službeno dopisivanje
- ✓ **prilog** – svaki sastavak ili slikovni prikaz ili bilo koji drugi fizički predmet koji se prilaže u podnesak ili akt radi nadopune
- ✓ **spis** – predstavlja skup pismena
- ✓ **dosje** – skup predmeta koji su povezani s istom cjelinom
- ✓ **brojčana oznaka** – identifikacijska oznaka predmeta i ona se sastoji od URBROJA i KLASE
- ✓ **klasifikacijske oznake** (KLASE) – vrši označavanje predmeta prema njegovu sadržaju, godini stvaranja, rednom broju i obliku predmeta
- ✓ **urudžbeni brojevi** (URBROJ) – predstavlja stvaratelja pisma, godinu njegova nastanka i redni broj pismena koja su unutar predmeta

5. Načela uredskog poslovanja

U uredskom poslovanju načela se smatraju propisanim pravilima koja se koriste u svrhu obavljanja uredskih poslova na pravilan i odgovoran način. Tih načela se posebice moraju pridržavati uredski namještenici. Kao najznačajnija načela ističu se (NN 47/09):

- a) Načelo zakonitosti i točnosti
- b) Načelo efikasnosti
- c) Načelo ekspeditivnosti
- d) Načelo jednostavnosti i preglednosti
- e) Načelo jednoobraznosti
- f) Načelo uljudbenosti
- g) Načelo žalbe
- h) Načelo ekonomičnosti

Načelo **zakonitosti i točnosti** zahtijeva da se uredski akti i alati temelje na činjenicama koje su stvarne te da su drugi podaci i okolnosti utvrđeni na jadan, precizan, nepristran i zakonit način. Ukoliko se dogodi suprotno da se akti temelje na nestvarnim, površnim i ne zakonit način utvrđenim činjenicama doći će do velikih poremećaja u radu. Samim time će pasti i kvaliteta rada te akata kod kojih se najčešće javlja ne zadovoljstvo stranaka. Dolazi do materijalnih gubitaka kako kod stranaka tako i na strani samih organa uprave i organizacija.

Načelo **efikasnosti i ekspeditivnosti** govori o tome da se uredski poslovi moraju obavljati što je moguće brže i da budu propisani u za vremenu koje je preporučeno (unaprijed određenim rokovima). Pri tom se mora paziti da efikasnost ne bude na štetu načela zakonitosti i točnosti. Najbolja efikasnost postići će se kada je osoba u potpunosti koncentrirana na posao koji se obavlja i odbacuje sve radnje koje joj nisu potrebne u uredskom poslovanju. Potrebno je da odradi odgovarajuću pripremu koja se odvija u samom uredu i privatnom životu namještenika. Efikasnost pojedinca je zapravo pretpostavka o tome da li je dobra unutarnja organizacija rada, znači da se bira namještenički kadar. Kako bi efikasnost bila uspješna mora biti osigurana informatizacija i automatizacija u uredskom poslovanju koje se vrši. Isto tako moraju se uvesti tiskanice i standardizirati akti te oblici

komuniciranja koji će sa strankama i drugim namještenicima i službenicima provoditi i koristiti sve to.

Načelo **jednostavnosti, preglednosti i jednoobraznosti**. Kod ova tri načela potrebno je izbjegavati svaku radnju, postupak ili komunikaciju koja bi mogla dovesti do nepotrebnih komplikacija u službenim postupanjima, ali i do suvišnih spisa i evidencija koje nisu pregledne. Kada se obavljaju uredski poslovi potrebno je vršiti ih na što jednostavniji i pregledniji način. Poslovi se uvijek moraju obavljati na jednak način kaže načelo jednoobraznosti. Ulaskom u uredsko poslovanje tu dolazi do čvrstog oblika i znatno se olakšava način rada namještenicima te se povećava ekspeditivnost i vrši podizanje učinkovitosti i ekonomičnosti. Nešto više o samom načelu ekonomičnosti slijedi u nastavku. Da bi se podiglo načelo jednoobraznosti u uredskom poslovanju u RH donesena je i Uredba o uredskom poslovanju te Uputstvo za izvršenje Uredbe o uredskom poslovanju.

Načelo **ekonomičnosti ili štedljivosti** govori o tome kako se u uredskom poslovanju mora ostvariti što veća efikasnost, a da se pri tome potroše što manja novčana i materijalna sredstva. Ujedno potrebno je pripaziti koliko se energije i vremena samih zaposlenika odnosno namještenika troši, ali i stranaka. Poslovi državne uprave koji su pomoćno – tehničkog karaktera ponajviše se financiraju sredstvima iz državnog, županijskog, gradskog ili općinskog proračuna (iz pristojba koje plaćaju građani – biljega). Na taj način svaka neekonomičnost zapravo angažira sredstva koja se mogu upotrijebiti ili su mogla biti upotrijebljena u druge svrhe (one korisnije).

Nakon načela ekonomičnosti dolaze **načelo uljudbenosti i načelo žalbe**. Načelo uljudbenosti kaže kako se kod rukovanja s aktima i prilikom komuniciranja sa strankama i kolegama trebaju izbjegavati svađe koje su uvredljive i teških izraza. Sve sukobe potrebno je riješiti na uljudan i kulturni način Upravne organizacije, ali zajedno s njima i organi uprave svojim djelovanjem odlučuju o pravima i interesima pojedinca i bilo koje druge pravne osobe, a to može nanijeti veliku štetu. Pa nije potrebno dodatno opterećivati grubim ponašanjem, izrazima ili izostancima s radnih mjesta. U načelu žalbe osigurava se pravo odnosno daje mogućnost da stranke koje nisu zadovoljne sadržajem ili načinom rješavanja tog sadržaja mogu podnijeti žalbu. Svaka osoba ima prvo slati pritužbe i predstavke te davati prijedloge državnim i ostalim javnim tijelima. U svakom slučaju može se izboriti za svoj odgovor.

6. Trendovi u uredskom poslovanju

Do trećeg poglavlja govorilo se o razvoju ureda i uredskog poslovanja. Fazama i generacijama koje su ured i uredsko poslovanje prošli. S vremenom su se pojavljivali trendovi koji su „osvojili“ urede i uredski način poslovanja. Neki od njih su se nastavili, a neki ugasili. Nešto više o trendovima u uredskom poslovanju slijedi u nastavku rada.

Sagledavši sve do sad navedeno i pročitano kao neke trendove u uredskom poslovanju koji su se dogodili ili se još uvijek događaju mogu navesti:

- ✓ Informatizacija u kojoj su se pojavila računala (trend koji još uvijek traje)
- ✓ Mobiteli
- ✓ Videokonferencije
- ✓ Projekcije na platnu
- ✓ Internetske stranice
- ✓ Programi za uređivanje sadržaja
- ✓ Internet
- ✓ Informacijski sustavi

Ako se gleda s područja ureda onda se kao trend mogu istaknuti mobilni i virtualni ured. Mobilni ured ili M – ured predstavlja način rada u kojem svaki od zaposlenika može prema svojim dodijeljenim pravima pristupiti u bilo kojem trenutku onome što njemu treba, na bilo kojem mjestu. To znači da zaposlenik ima pravo raditi od kuće. Da bi bila moguća provedba ovakvog oblika ureda važno je da su informacijski i poslovni sustav izgrađeni na pripadajući način. Potrebno je da imaju mogućnost unosa podataka, uređivanja podataka, prijenosa podataka, obrade i pohrane podataka. Glavni čimbenik kod M – ureda je mobilna tehnologija. Tehnologija koja se koristi u M uredima koji predstavljaju jedan od trendova koji je tek unazad nekoliko godina zaživio je (Ericsson, 2018.):

- ✓ WAP tehnologija
- ✓ 3G i 4G tehnologija

Svaka od ovih tehnologija ima svoje prednosti i mane koje omogućuju rad od kuće, ali i s bilo kojeg drugog mjesta. Dobra strana ovakvog oblika uredskog poslovanja je u tome što se očituje smanjenje broja osoba i vremena koje je potrebno da bi se obavio neki od poslova. Odluke se donose na temelju informacija koje se ažuriraju na licu mjesta. Kao nedostatak može se istaknuti manjak energije, problem s veličinom zaslona ili memorijom.

Virtualni ured (V – ured) omogućuje kao i M – ured rad na daljinu zbog čega se znatno pojačava produktivnost rada osoblja u uredu. Ured poput ovog ne postoji, naime on se temelji na grupama koji komuniciraju i mrežama ljudi koji komuniciraju korištenjem Internet tehnologije. Zaposlenik koji se smatra virtualnim je zapravo temeljna jedinica virtualnog ureda, a služi se kompjuterskim sustavom i programima koji omogućuju obradu poslovnih procesa. Brojni poduzetnici teže smanjenu troškova pa svojim zaposlenicima dozvoljavaju da si odberu mjesto s kojeg će raditi. Ujedno, danas je tehnologija na vrlo visokom nivou i omogućuje povezivanje s različitih lokacija i daje mogućnost prebacivanja cjelokupnog poslovanja na Internet.

Tvrtka Valdez provodi virtualni ured i oni kažu kako: „*Virtualni djelatnici pripadaju jednom uredu, ali ne rade na jednom mjestu. Zaposlenik ne treba "ići na posao", nego obaviti posao.*“

(Virtualni ured, 2018.)



Slika 11: Virtualni ured (bez dat.)

Sedam trendova koje navodi The Receptionist (2018) poduzeće kao uredski trendovi:

- 1) Oblak – Cloud
- 2) Automatizacija zadataka
- 3) Pridruživanje mobilne radne snage
- 4) Softver za upravljanje radom
- 5) Računalo koje je potpomognuto upravljanjem objekata
- 6) Rad na aktivnostima
- 7) Ponesite vlastiti uređaj

Naime na prvi pogled ovih 7 trendova djeluje besmisleno pa može se reći i banalno, ali svaki od njih ipak ima svoj utjecaj na uredsko poslovanje. Oblak je danas jedna od poznatijih stvari u poslovanju i na njemu se vrlo često čuvaju velike količine podataka koje su korisniku dostupne u svakom trenutku u kojem on ima pristup internetu. Najčešće se koristi kod virtualnih ureda. Kod automatizacije uredskih zadataka tehnologija koja to omogućuje ostvarila je veliki porat u prodaji i korištenju jer omogućuje znatno bržu obradu i pohranu podataka, što je od velike važnosti.

Inc navodi 5 trendova u uredskom poslovanju (INC, 2018):

1. Mjesta za sastajanje pojedinih timova
2. Omogućeni prostori za samostalni rad
3. Akustična kontrola
4. Prostorija za bijeg od monotonije
5. Podsjetnici zašto se svaki dan dolazi na posao

Prethodnih 5 navedenih trendova nisu uobičajeni trendovi s kojima se susrećemo svaki dan ili svake godine. Ovdje se naime radi o sasvim drugačijem pristupu trendovima koji se odvijaju u uredskom poslovanju. U ovim trendovima je u samom fokusnom području zaposlenik, dok je inače uredski posao. Brojni zaposlenici žele osjetiti brigu za njih kako bi dobili dodatnu motivaciju za rad stoga je potrebno nekada se pobrinuti da dobiju ono za čim čeznu najviše. Što znači da ukoliko im se postave slike njihove obitelji na upečatljiva mjesta svaki puta kada je pogledaju sjetiti će se da rade upravo zbog njih. (INC, 2018)

Kao jedan od trendova navodi se i pojava elektroničkih obrazaca. (Srića, Kliment, Knežević, 2002). Pojavom elektroničkih obrazaca svi oni koji su poznavali uredsko poslovanje kroz propise i prakse u javnim službama mogu ga sada zaboraviti. Ono i dalje poštuje propise propisane Uredbom o uredskom poslovanju, ali je znatno poboljšano i ubrzano. Kao nekakav prvi oblik pojave elektroničkih obrazaca u ozbiljnijem smislu pojavio se u računovodstvu kada su izrađeni informacijski sustavi za ispunjavanje potrebnih podataka i informacija kao npr. za obračun plaća, gdje je izrađen obrazac pod nazivom JOPPD. Brojna sveučilišta i veleučilišta također imaju uvedene mogućnosti ispunjavanja obrasca odnosno on-line testova koje studenti ispunjavaju putem računala na predavanju.

Slika 12: Elektronički obrazac za unos podataka (PBZ elektronički obrazac za unos podataka, bez dat.)

IoT (Internet of things – Internet stvari) navodi se kao jedan od trendova u uredskom poslovanju. Analitički alati koji se koriste kod uredskog poslovanja mogu obrađivati velike količine podataka, a biti smješteni u oblacima. Ne moraju imati fizičku lokaciju. Naravno ono što IoT donosi ovakvom obliku poslovanja jest još veće količine tehnologije. To se može predstaviti kao pozitivna i negativna strana uredskog poslovanja, jer što se više želi smanjiti uredski prostor i učini što funkcionalnijim, nove tehnologije to neće dopustiti. Internet stvari može koristiti bilo koji hardver, ali izazov je kao i svugdje korištenje i održavanje novih tehnologija. Način na koji Internet stvari utječe na uredsko poslovanje su upravo sve te nove tehnologije kojima omogućuje znatno poboljšanje i ubrzanje rada (Forbes, 2016).

7. Primjer – ured državne uprave

U ovom poglavlju za primjer će se koristiti Ured državne uprave. Bilo da se radi o uredima koji se nalaze u ministarstvima, gradovima, općinama, županijama ili bilo kojem drugom dijelu koji spada pod državnu upravu većina njih ima jednake obaveze. Konkretnije ovdje će se obuhvatiti primjer za ured tajnice općinskog načelnika.

Tajnica (administrativna referentica) općinskog načelnika kao i ostali djelatnici općine posjeduje svoj ured i zadužena je za sve poslove koji su joj dodijeljeni od strane njezinog nadređenog.

Poslovi koje tajnica obavlja su:

- ✓ primanje i uzvratanje poziva
- ✓ zaprimanje i slanje pošte
- ✓ priprema dokumenata za potpisivanje
- ✓ arhiviranje dokumenata
- ✓ vođenje evidencije
- ✓ odgovaranje i slanje e-mail-ova
- ✓ dogovaranje sastanaka
- ✓ organiziranje događaja
- ✓ primanje stranki

U prethodno navedene poslove ubrajaju se slijedeće funkcije:

- ✓ uređivanje teksta i slike
- ✓ obrada podataka
- ✓ arhiviranje podataka
- ✓ prijenos podataka
- ✓ faksimil

- ✓ kadrovska evidencija
- ✓ e-pošta i dr.

Svaka od ovih funkcija spada u jednu od aktivnosti odnosno poslove za koje je tajnica (administrativna referentica) zadužena. Na koji način je to povezano slijedi u nastavku. Ukoliko je potrebno dogovoriti vrijeme sastanka u ime općinsko načelnika administrativna referentica uzeti će mobitel, telefon ili će pute e-mail kontaktirati odgovarajuću osobu i zatražiti od nje da dođe na sastanak. Isto tako ukoliko je potrebno u kratkom vremenskom roku(hitno) proslijediti određeni dokument na neku veoma udaljenu lokaciju to će izvršiti putem faksimila ili skenera pa poslati elektroničkom poštom.

Kako Općina zaprima veliki broj pismena (akata) koji imaju pravnu težinu potrebno ih je pohraniti na odgovarajuća mjesta, ali prije toga ih je potrebno urudžbirati kako bi se moglo lakše pronaći kasnije. U ovom slučaju arhiva je još uvijek u većini fizičkog oblika, dok se tek manji dio pohranjuje na računalu odnosno udaljenim serverima.

Ujedno, Općina u svojim počecima je sve podatke obrađivala ručno i nije imala pristup tehnologiji koja bi olakšala rad na uredskim poslovima. Kako se razvijao ured i uredski poslovi tako se mijenjao način rada u Općini. Pa je općinska tajnica (administrativna referentica) s u potpunosti ručnog rada prešla na automatizirani sustav, gdje sada odrađuje samo manji dio poslova ručnim putem, odnosno oni najnužniji poput ispisivanja datuma, stavljanja štambilja i potpisivanja.

Administrativna referentica još uvijek ne koristi video razgovore kako bi dogovorila nešto, ali zato Općinski načelnik održava videokonferencije putem kojih vrši sastanke.

8. Zaključak

Uredsko poslovanje iako se smatra vrlo jednostavnim oblikom posla, ipak zahtijeva mnogo više truda i rada da bi uspjelo. Kroz rad se moglo vidjeti kako je bio potreban dugi niz godina da bi se razvio način uredskog poslovanja kakvo danas poznajemo. Ured u samim počecima nije bio čak ni fizička prostorija u kojoj je boravila osoba i obavljala uredske poslove, već se taj posao izvršavao na raznim mjestima.

Vrlo važno je reći kako današnje poslovanje bez uredskog poslovanja ne bi moglo ni funkcionirati. Ne postoji poduzeće, tvrtka ili institucija koja nema uredsko poslovanje. Nije važno gdje se odvija već na koji način se odvija. Potrebno je pridržavati se načela uredskog poslovanja jer je važno na koji način se uredsko osoblje odnosni prema klijentima, potencijalnim kupcima i svima ostalima koji dolaze kod njih. Brzina kojom se danas mijenjaju uvjeti i način poslovanja nikada se nije mijenjala tako brzo kao danas. Razvoj IT sa sobom donosi brojne nove izazove i ukoliko se želi ostvariti uspjeh u poslovnom svijetu potrebno je pratiti sve te tehnološke inovacije.

Najzastupljeniji oblici koje se koriste kao programska rješenja za ubrzavanje procesa uredskog poslovanja su MS Office, Skype i dr. Bilo koji od tih alata koji omogućuje oblikovanje, uređivanje, pisanje, izradu tablica ili prezentacija vrlo je koristan uredskom poslovanju. Može se istaknuti kako im je odlika to što omogućuju planiranje proizvodnje i automatsku uštedu vremena prilikom procesa proizvodnje. Danas je najviše zastupljeno elektroničko uredsko poslovanje, ono je ujedno podiglo poslovanje na novu razinu. Pravi uredi počeli su se zamjenjivati virtualnim uredima, neki čak i mobilnim uredima. Pametni telefoni postali su mala računala koja omogućuju obavljanje velike količine poslova. Znatno su se smanjile količine papira, te ušteda na uredskom namještaju. Informacije su dostupne u svako vrijeme na bilo kojem mjestu čak i bez mogućnosti pristupa internetu.

Potrebno se pobrinuti da uredsko poslovanje prati procese i funkcije koji su važni. Bez adekvatnog načina praćenja i upravljanja uredskim poslovanjem mogu nastati brojni problemi koji će samo stvoriti dodatni pritisak. Pravilnom organizacijom uredskog poslovanja zaposlenici će se nalaziti na odgovarajućim mjestima i zadovoljiti sve potrebe. Potrebno je kontinuirano pratiti trendove koji će unaprijeđivati taj oblik poslovanja. Kao što se može vidjeti

iz rada svatko trendove u uredskom poslovanju tumači na drugačiji način od znanstvenika do časopisa koji se bave poslovnim svijetom. Može se istaknuti kako je jedan od najpoznatijih trendova bila pojava računala koja je ostala trend zapravo sve do danas, jer nikada se neće naići na ured koji nema barem jedno računalo i svu popratnu opremu koja ide uz to računalo. Još jedan trend koji se može istaknuti tu virtualni uredi. Danas su oni postali sve učestaliji i popularniji. Ljudi nekada daju puno veći produkt kada imaju mogućnost odabira mjesta s kojeg će raditi nego da moraju se konstantno nalaziti u jedno te istom mjestu. Videokonferencije pojavile su se prije 10-tak godina i koriste se dan danas. Ubrzavaju način poslovanja omogućuju odvijanje sastanaka na daljinu. Iako još uvijek taj oblik komunikacije nije u potpunosti prihvaćen pitanje je samo vremena kada će biti, kada će u potpunosti zamijeniti sastanke licem u lice.

Na samome kraju potrebno je reći da uredsko poslovanje nije nimalo jednostavan posao iako se možda takvim čini. Potrebno je u svakom trenutku pratiti kakva nova tehnologija i novi informacijski sustavi se razvijaju i dolaze. Primjenom, korištenjem nove tehnologije i informacijskih sustava može se postići veliki uspjeh samo zato jer će se postići brzina poslovanja koju korisnik odnosno klijent zahtijeva.

Popis literature

Knjige, Zakoni, Uredbe, Radovi, Članci u časopisu:

1. Čerić, Vlatko, Varga, Mladen, Birolla, Hugo, (1998) Poslovno računalstvo, Znak, Zagreb
2. Eržišnik, Davorin, (2000) Informatizacija i uredsko poslovanje - povijesni pregled i perspektive, Hrvatski državni arhiv Marulićev trg 21 Zagreb,
3. Kliment A., Kreativnost umjesto rutine, Infotrend br. 19/2/94, Zagreb 4
4. Panian Ž, Čurko K, (2010) Poslovni informacijski sustavi. Zagreb: Element
5. Panian Ž, Strugar I, (2004) Primjena računala. Zagreb: Singerija nakladništvo d.o.o.,
6. Sabati Z, (2010) Fakultet organizacije i informatike, Skripta iz kolegija Ured i uredsko poslovanje
7. Srića, V. , (1994) Inventivni menadžer. Zagreb: Croman i MEP Consult
8. Srića, V., Kliment, A., Knežević, B., (2002) Uredsko poslovanje - Strategija i koncepti automatizacije ureda, Zagreb, Sinergija–nakladništvo
9. Uredba o uredskom poslovanju NN 7/2009
10. Zakon o općemu upravnom postupku NN 47/2009

Internet izvori:

1. <http://www.efos.unios.hr/poslovni-informacijski-sustavi/wp-content/uploads/sites/216/2013/04/1.-POSLOVNI-INFORMACIJSKI-SUSTAVI.pdf>, dostupno 04.09.2018.
2. <https://www.forbes.com/sites/theyec/2016/02/02/how-new-trends-in-office-technology-will-impact-your-business/#581aa5391b00>, dostupno 16.08.2018.
3. <http://www.smithsonianeducation.org/scitech/carbons/text/birth.html>, dostupno 27.07.2018.
4. <https://www.ibm.com/us-en/?lnk=m>, dostupno 27.07.2018.
5. <http://hjp.novi-liber.hr/?show=search>, dostupno 28.07.2018.
6. <https://hbr.org/1958/11/management-in-the-1980s>, dostupno 29.07.2018.
7. <https://element.hr/artikli/file/1387>, dostupno 29.07.2018.
8. <https://www.ericsson.com/en>, 01.08.2018.

9. <https://www.virtualni-ured.net/hr/virtualni-ured/item/306-sto-je-virtualni-ured.html>, dostupno 02.08.2018.
10. <https://thereceptionist.com/7-trends-modern-office-management/>, dostupno 16.08.2018.
11. <https://www.inc.com/kevin-j-ryan/worlds-coolest-offices-trends-2018.html>, dostupno 16.08.2018.

Prezentacije:

1. Mekovec R., Sabati Z., Ured budućnosti 2. dio, Ured i uredsko poslovanje, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike, 2015.

Popis slika

Slika 1: Izgled ureda prije informatizacije poslovanja (bez dat.)	4
Slika 2: Jedan od prvih primjeraka računala (bez dat.)	6
Slika 3: Američki stil ureda (bez dat.).....	8
Slika 4: BlueSpace ured - ured budućnosti (bez dat.)	9
Slika 5: Poredak komponenti informacijskog sustava	13
Slika 6: Poslovni sustav kao nadređeni informacijskom sustavu (Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., Poslovno računarstvo, Zagreb 1998, str. 32.).....	15
Slika 7: Prikaz sustava uredskog načina poslovanja (Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., Poslovno računarstvo, Zagreb 1998, str. 41.).....	18
Slika 8: Organizacijska strukutra poduzeća s prikazom položaja ureda (Quible, Administrative Office Management. New Jersey: Prentice Hall, 2001, str. 28)	18
Slika 9: Suradnja različitih stručnjaka (bez dat.).....	19
Slika 10: Mikrofilm – za pohranu podataka (bez dat.)	22
Slika 11: Virtualni ured (bez dat.).....	29
Slika 12: Elektronički obrazac za unos podataka (PBZ elektronički obrazac za unos podataka, bez dat.).....	31