Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Odjel za matematiku

Sveučilišni nastavnički studij matematike i informatike

*Seminarski rad iz predmeta*

**Uredsko poslovanje**

*Naslov rada:*

**Virtualni ured**

Studenti:

Miroslav Damjanović, broj indeksa: 989, gr:A

Dino Dumančić, broj indeksa: 993, gr:A

Osijek, siječanj 2013.

**Sadržaj:**

1. UVOD.........................................................................................................3
2. E-URED......................................................................................................4
3. VIRTUALNI URED (V-URED)................................................................4
	1. PREDNOSTI V-UREDA.................................................................5
	2. NEDOSTATCI V-UREDA..............................................................5
4. VIRTUALNI POMOĆNICI.......................................................................6
5. VIRTUALNA ORGANIZACIJA...............................................................6
6. PRIMJER V-UREDA U HRVATSKOJ.....................................................7
7. ZAKLJUČAK.............................................................................................8
8. LITERATURA............................................................................................9

**1. UVOD**

 Ured je fizički prostor, sastavni dio strukture poduzeća, u kojemu se zbiva poslovna aktivnost i donose poslovne aktivnosti i donose poslovne odluke (A, Kliment, B.Knežević, V. Srića, 2003.). Začeci ureda se vežu uz začetke trgovine te se razvijaju usporedno od razdoblja trgovačke epohe sve do danas (12.-18.st). Sama svrha ureda je ostala ista, međutim razvijanjem tehnologije i uvođenjem iste u urede bitno se promijenio način poslovanja te brzina obavljanja poslova. Benedikt Kotruljević je u svom djelu O trgovini i savršenu trgovcu iz 1458. godine obradio materiju ureda i uredskog poslovanja, te između ostalog naveo *''Moraš također držati u redu svoju pisarnu te označiti na svim primljenim pismima odozgo odakle su došla, te godinu, mjesec i dan primitka... Pismeni dokumenti ne samo što čuvaju i održavaju u uspomeni ono o čemu se raspravljalo, već se njihovim postojanjem izbjegavaju mnoge svađe, prepirke i skandali... Trgovac mora biti marljiv i u pisanju, koliko u knjiženju svojih poslova, toliko u odgovaranju na pisma.''.* U njegovom radu vidimo kako je koncept ureda i uredskog poslovanja ostao isti sve do danas.Pojavom ENIAC-a 1946. godine podaci se počinju elektronički obrađivati. Razvoj uređaja za elektroničku obradu podataka naglo je porastao, njihova učinkovitost i brzina se narednih godina povećavala, te je tako omogućen brži pristup podacima, lakša razmjena podataka te je uvođenje takvih tehnologija u urede bilo neminovno. Logično bi bilo misliti kako će takve tehnologije zamijeniti uporabu papira u uredima. Međutim, zanimljivo je da je uporaba papira u uredima i dalje puno zastupljenija nego što je to slučaj s elektroničkom pohranom podataka. Tako Bill Gates ističe da se uporaba papira udvostručuje svake četiri godine, te da je, primjerice u SAD-u, oko 95% svih informacija pohranjeno na papiru, a samo 1% se čuva elektronički.



Slika . Ured

1. **E-URED**

 Elektronički ured, poznat kao i e-ured, je pojam koji se odnosi na bilo koje uredsko okruženje koje značajno koristi računalnu tehnologiju u svome radu. Elektroničko uredsko poslovanje obuhvaća tri komponente:

1. Digitalni ured (D-ured)
2. Mobilni ured (M-ured)
3. Virtualni ured (V-ured)

Pojam digitalnog uredskog poslovanja odnosi se na digitalnu izradu, obradu, prijenos i pohranu poslovnih informacija. Tehnologijama za izgradnju digitalnog ureda nastoji se povećati učinkovitost i brzina izvođenja klasičnih uredskih poslova, te omogućiti ostvarenje bržeg i jeftinijeg protoka informacija unutar poduzeća, te između poduzeća i okoline (A, Kliment, B.Knežević, V. Srića, 2003.). On je temelj za ostvarenje mobilnog i virtualnog ureda. Mobilni način poslovanja uvodi se zbog brojnih pogrešaka koje nastaju prilikom unosa podataka između mjesta nastanka i mjesta unosa podataka koje znaju biti veoma udaljene. Također, ako je u izradu i obradu poslovne dokumentacije uključen veći broj osoba broj pogrešaka prilikom unosa podataka u sustav će biti veća. U mobilnom poslovanju fizička lokacija čovjeka više nije bitna, bitno je što je i gdje nastaje poslovna promjena. O mobilnom uredu govorimo onda kada svaki zaposlenik može, ovisno o dodijeljenim pravima, putem bilo kojega uređaja pristupiti poslužitelju poduzeća.

1. **VIRTUALNI URED (V-URED)**

 Virtualni ured je ured koji funkcionira kao udaljeni ured gdje zaposlenici, timovi ili grupe izvršavaju svoje zadatke i razmjenjuju znanja koristeći Internet tehnologije, bez obzira na vrijeme, vremensku zonu ili lokaciju gdje se nalaze, te on nije određen fizičkim prostorom. Koncept virtualnog ureda razvio se na ideji: Osoba ne treba biti u uredu, nego obaviti posao! (A, Kliment, B.Knežević, V. Srića, 2003.). Virtualni ured omogućuje zaposlenicima puno više vremena za obavljanje poslovnih zadataka, omogućuje slobodu kretanja te su im svi potrebni podaci dostupni sa svakog radnog mjesta ili lokacije.

 Temeljni dio virtualnog ureda je virtualni zaposlenik. On koristi računalne sustave i programe za obradu poslovnih procesa te se pomoću komunikacijskih mreža povezuje s drugim virtualnim zaposlenicima u virtualne timove, koji se okupljaju radi rješavanja nekog poslovnog problema. Ovakav oblik rada omogućava organizacijama zapošljavanje najkvalificiranijih ljudi bez obzira na mjesto stanovanja. Pripadnici virtualnog tima komuniciraju elektronskim putem, što znači da se možda nikada niti ne vide ili upoznaju. Međutim, uredske poslove mogu virtualno obavljati i osobe koje nisu stalni zaposlenici. Oni se angažiraju prema potrebi i nazivaju se virtualni pomoćnici. Virtualni pomoćnici sami osiguravaju svoj radni prostor i opremu na kojoj će raditi, a uredske poslove obavljaju posredovanjem informacijsko-komunikacijske tehnologije iz vlastitog radnog prostora.

 

 Slika . Virtualni ured

* 1. **PREDNOSTI V-UREDA**

 U današnje vrijeme, kada je cijeli svijet međusobno povezan, uvođenje virtualnog ureda je bilo neizbježno. Kako poduzeća ne bi morala izdvajati poprilične količine novca samo na opremanje poslovnih prostora, koji znaju biti jako skupi, odlučuju se na angažiranje virtualnih pomoćnika. To donosi brojne pogodnosti, kako za poduzeće, tako i za zaposlene kao virtualni pomoćnici. Poduzeće ostvaruje znatne uštede vremena jer zaposlenici ne trebaju putovati na posao tokom velikih prometnih gužvi. To donosi zadovoljstvo zaposlenicima jer ne moraju putovati na posao, a sa zadovoljstvom se povećava njihova produktivnost. Poduzeća mogu angažirati virtualne pomoćnike iz svih krajeva svijeta, a rad se može izvoditi tijekom puna 24 sata, 7 dana u tjednu. Zaposlenici imaju više slobodnog vremena, prilagođuju si radni prostor vlastitim potrebama u vlastitoj kući što može biti više opuštajuće nego kada rade u uredima, slobodno si formiraju radno vrijeme, a takav posao mogu raditi i osobe s invalitetom ili osobe koje imaju malu djecu.

* 1. **NEDOSTATCI V-UREDA**

 Jedan od najvećih problema poslovanja u virtualnom uredu je nedostatak socijalnog kontakta među zaposlenicima, te kao posljedica toga vlada slabo povjerenje među zaposlenicima. Neki zaposlenici imaju strah od tehnologija, dok neki nisu iskusni u radu s takvim tehnologijama. Zaposlenici mogu biti pod velikim stresom kada rade u velikim timovima i na opsežnim projektima. Postoji i problem kako kontrolirati rade li zaposlenici, koliko rade te jesu li uopće kod kuće. A ako zaposlenici naiđu na neki problem, prepušteni su sami sebi, dok bi se u uredu to puno lakše riješilo u suradnji s ostalim kolegama.

1. **VIRTUALNI POMOĆNICI**

 Uvođenjem virtualnog načina poslovanja razvija se kategorija virtualnih pomoćnika koji nude radnu snagu osobno putem vlastitih Web stranica ili putem Web stranica poduzeća specijaliziranih za posredovanje pri zapošljavanju virtualnih pomoćnika. Prvotno je virtualni pomoćnik obavljao poslove kojima se inače bave tajnice, poput korekture raznih tekstova i dokumenata, obavljanje telefonskih razgovora, rukovođenje bazama podataka i sl. Danas virtualni pomoćnici nude usluge marketinga, grafičkog i web dizajna, pravnog savjetovanja, pisanja pisama i memoranduma, izrađivanja poslovnih prezentacija, upravljanja bazama podataka, itd. Poslovi koje budu oni obavljali zahtijevat će određena tehnička znanja i specifična znanja o poduzeću – tražitelju usluge. Virtualni pomoćnici sa svojim klijentima komuniciraju putem telefona, faxa, e-mailova ili instant messangera, tj. direktnom izmjenom poruka preko Interneta, čime je virtualnom pomoćniku omogućeno da radi za određenog klijenta iako je možda i stotinama kilometara udaljen od njega.



Slika . Suradnja između virtualnih zaposlenika

 Prednosti ovog posla prilično su jasne. Roditelji mogu ostajati doma sa svojom djecom, a ujedno i biti zaposleni, te tako pronaći kompromis između obiteljskog života i karijere. Zapošljavanje virtualnog pomoćnika također nosi brojne prednosti. Kao prvo, isplativo je. Virtualni pomoćnik sam osigurava svoj radni prostor i opremu na kojoj će raditi, a i sam plaća zdravstveno i mirovinsko osiguranje. Takvi pomoćnici dostupni su kada su potrebni. Iako ovakav posao nudi brojne prednosti, svatko tko se želi upustiti u vođenje vlastitog posla koji nudi navedene usluge trebao bi si postaviti određena pitanja. Prije svega koje su to usluge koje možete ponuditi, zatim koliko ste vremena i energije spremni uložiti u posao i da li ćete raditi puno radno vrijeme ili samo honorarno.

1. **VIRTUALNA ORGANIZACIJA**

 Virtualna organizacija je specifičan oblik mrežne organizacije čije postojanje omogućava suvremena informacijska i komunikacijska tehnologija olakšavajući poslovnu suradnju između poduzetnika i poduzeća kroz prostor, vrijeme i organizacijske granice. Virtualna organizacija može biti definirana kao grupa poduzeća, dijelova poduzeća ili samostalnih poduzetnika koji se međusobno povezuju radi obavljanja privremene ili trajne poslovne aktivnosti. Njene osnovne karakteristike su prilagodljivost, brzo reagiranje na zahtjeve okoline i modularnost. Virtualna organizacija je nehijerarhijska organizacija i nema stvarnu strukturu, već kako to samo ime kaže, virtualnu, prividnu, i ponekad nije posve jasno tko što stvarno radi i tko doista upravlja nekim poslom. Ključna prednost virtualne organizacije je smanjivanje ulaganja u razvoj novih proizvoda što smanjuje jediničnu cijenu i oslobađa kapital za ulaganje u ono što organizacija radi najbolje.

 Za ulazak u virtualnu organizaciju tvrtka mora demonstrirati svoje sržne kompetencije i imati jedinstvene vještine i znanja, kreirati viziju o tome što tvrtka može dati organizaciji, biti spremna na diobu rizika, održavati svoja obećanja, biti umrežena (osobno i elektronički) s partnerima, dobavljačima, kupcima. Tvrtka ne treba ulaziti u virtualnu organizaciju kada posjeduje kompetencije i vještine da sama zadovolji tržište, kada to odvlači tvrtku od strategije rasta, kada je rizik prema mogućoj dobiti prevelik, ili kada je sposobnost tvrtke da proizvede kvalitetan proizvod ili uslugu upitna.

 Kao najpoznatiji primjeri virtualne organizacije u kojoj aktivno sudjeluju i hrvatska poduzeća mogu se navesti *Benneton* i  *IKEA.* Benneton je čisti primjer virtualne organizacije s mrežnom organizacijskom strukturom koja pokriva čitav lanac stvaranja vrijednosti; od proizvođača sirovina do krajnjeg potrošača. Proizvodne se operacije izvode eksternalizirano u brojnim partnerskim tvrtkama širom svijeta. Benneton kao liderska tvrtka dizajnira nove proizvode, organizira i optimizira lanac stvaranja vrijednosti te svojim imenom garantira kvalitetu i tržišni plasman proizvoda proizvedenih širom Europe. Pod nazivom IKEA potrošači prepoznaju poznatog švedskog proizvođača namještaja koji svoj uspjeh zasniva na relativno jeftinom i modernom namještaju te brzoj distribuciji i dostavi. Međutim, IKEA je samo liderska tvrtka koja unatrag nekoliko desetljeća uopće nije imala proizvodnih kapaciteta, a i danas ih u svojem vlasništvu ima samo nekoliko. Iako potrošači to ne primjećuju, IKEA predstavlja samo posrednika između proizvođača i potrošača .

1. **PRIMJER V-UREDA U HRVATSKOJ**

Kao primjer virtualnog ureda u Hrvatskoj navodimo tvrtku *Infoarena*  koja je organizator brojnih konferencija, kongresa i seminara te vodeća grupa u kreiranju poslovnih sadržaja, proizvoda i usluga.

 Navedena tvrtka je među prvim tvrtkama u Hrvatskoj koja je odlučila organizirati svoje poslovanje na modelu virtualnog ureda gdje njezini djelatnici rade iz okruženja svog doma. Na ideju da postanu virtualni ured zaposlenici Infoarene su najprije reagirali peticijom 'protiv'. Međutim, 2007. godine tvrtka je odlučila napustit koncept klasičnog ureda prebacivši poslovanje u domove zaposlenika otvaranjem virtualnih ureda, zbog čega je samo izravne troškove (režije, najam prostora i slično) smanjila za 22%. Tako, danas ih 17 radi kod svoje kuće, dok ih je u uredu ostalo samo dvoje ljudi.

1. **ZAKLJUČAK**

Razvoj komunikacijskih i informatičkih tehnologija omogućava sve većem broju ljudi da, umjesto u uredu, rade u toplini svog doma. Prednosti ovakvog rada su brojne: izbjegava se putovanje na posao u vrijeme najvećih gužvi, ostvaruje se više slobodnog vremena, radno vrijeme se slobodno formira, radni prostor se prilagođava vlastitim potrebama u vlastitoj kući.

 Virtualni uredi i drugi virtualni oblici danas su uobičajene pojave poslovanja suvremenih poduzeća. Koristeći prednosti razvijene komunikacijske infrastrukture, virtualni način poslovanja definira nove principe poslovanja čija efikasnost ruši tradicionalni način poslovanja koji se zasniva na korištenju strukturiranih papirnih dokumenata u dobro definiranoj i općeprihvaćenoj komunikaciji između suradnika u procesu poslovanja. Prednosti virtualnog načina poslovanja su povećanje fleksibilnosti poslovanja, povećanje konkurentske sposobnosti, povećanje kvalitete poslovne komunikacije, smanjenje troškova poslovanja, itd. i ovakav način poslovanja može postati značajna komparativna prednost poduzeću na sve većem globaliziranom tržištu.

**Literatura:**

1. A. Kliment, B. Knežević, V. Srića, Uredsko poslovanje, Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb, 2003.
2. <http://hr.wikipedia.org/wiki/Virtualni_tim>, 12.01.2013.
3. <http://burza.com.hr/novac/ideje/2005/07/050707-virtualni-pomocnik/>, 12.01.2013.
4. <http://web.efzg.hr/dok/pds/Strat_pod/Koncept.pdf>, 12.01.2013.