

# KONCEPTI ZA POVEĆANJE EFIKASNOSTI UREDSKOG POSLOVANJA

---

**Pušić, Marijana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Polytechnic in Pozega / Veleučilište u Požegi**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:112:006514>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-14**



**VELEUČILIŠTE U POŽEGI**  
STUDIA SUPERIORA POSEGANA

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Polytechnic in Pozega - Polytechnic in Pozega Graduate Thesis Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

# VELEUČILIŠTE U POŽEGI



MARIJANA PUŠIĆ, 7151

## KONCEPTI ZA POVEĆANJE EFIKASNOSTI UREDSKOG POSLOVANJA

### ZAVRŠNI RAD

Požega, 2018. godine.

VELEUČILIŠTE U POŽEGI

DRUŠTEVNI ODJEL

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UPRAVNI STUDIJ

**KONCEPTI ZA POVEĆANJE EFIKASNOSTI  
UREDSKOG POSLOVANJA**

**ZAVRŠNI RAD**

IZ KOLEGIJA: UREDSKO POSLOVANJE

MENTOR: Višnja Tomić Dalić, univ.spec.iur.

STUDENT: Marijana Pušić

Matični broj studenta: 7151

Požega, 2018. godine.

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. UREDSKO POSLOVANJE.....	2
2.1. Načela i temeljni pojmovi u uredskom poslovanju .....	2
3. D – URED (DIGITALNI URED) .....	5
3.1. Standardi ili norme u izradbi poslovnih komunikacija.....	5
3.2. Struktura poslovne komunikacije – norme .....	5
3.3. Norme za oblikovanje poslovnih komunikacija.....	8
3.4. Digitalna izrada pisanih poslovnih komunikacija.....	11
3.5. Digitalna obrada poslovnih podataka.....	13
3.5.1. Digitalizacija poslovnih dokumenata.....	14
3.5.2. Elektronički obrasci.....	15
4. M – URED (MOBILNI URED) .....	18
4.1. Što je mobilni ured?.....	19
4.2. Uređaji.....	20
4.3. Prednosti i nedostaci mobilnog ureda .....	22
5. V – URED (VIRTUALNI URED) .....	23
5.1. Osnovni pojmovi .....	24
5.1.1. Virtualni zaposlenik i virtualni pomoćnik .....	24
5.1.2. Virtualni tim .....	25
5.2. Prednosti i nedostaci virtualnog ureda.....	25
6. BIROTIKA U E – UREDU .....	28
6.1. Pisaći strojevi.....	28
6.2. Diktirni strojevi.....	29
6.3. Kopirni strojevi .....	30
6.4. Računarski strojevi (kalkulatori).....	30
7. ULOGA E – UREDSKOG POSLOVANJA U POBOLJŠANJU KVALITETE POSLOVNIH PROCESA .....	32
8. ZAKLJUČAK.....	33
LITERATURA.....	34
PRILOZI.....	36

## SAŽETAK

Ovaj rad je usmjeren na prikazivanje koncepata za povećanje efikasnosti uredskog poslovanja. U današnje vrijeme tehnologija se brzo razvija pa je tako potrebno razviti i koncepte koje će poboljšati rad djelatnika u uredu, ali i povezati razna poduzeća pa im time omogućiti bolju komunikaciju, protok informacija kako bi bili što produktivniji. Koristeći se raznim normama omogućeno nam je poslovnu komunikaciju podići na veću razinu te pojednostaviti poslovanje u uredu i između različitih ureda/poduzeća.

Ključne riječi: Uredsko poslovanje, D – ured, M – ured, V – ured

## ABSTRACT

This paper focuses on presenting concepts for increasing the efficiency of office operations. Nowadays, technology is rapidly evolving, so it is also necessary to develop concepts that will improve the work of the office staff, as well as connect different businesses, thus enabling better communication and flow of information to be more productive. Using various standards enabled us to raise business communication to a greater level and to simplify office operations and between different office / businesses.

Key words: Office Business, D Office, M Office, V Office

# 1. UVOD

Kada se govori o uredu misli se na mjesto gdje pojedine osobe u ovisnosti o funkciji odrađuju zadani posao. Ako pogledamo Rječnik hrvatskog jezika (Anić, 2000) riječ ured ima dvojako značenje:

- organ službe, nadležstvo, ustanova
- naziv za administrativnu poslovnu prostoriju, zgradu.

Ured je organizacijska jedinica koja raspolaže i upravlja informacijama o kojima ovisi funkcioniranje čitave organizacije te pruža podršku. Ured najprije mora zadovoljiti poslovne funkcije: uspostavljanje poslovnih odnosa, provođenje ugovorenih obveza, organizacija rada, uslužni poslovi, stvaranje i opskrbljivanje drugih novim informacijama. Po prvi puta uredsko poslovanje spominje se 1458. godine u djelu Benedikta Kotruljevića. Djelo je poznato pod nazivom „O trgovini i savršenom trgovcu“ gdje Kotruljević opisuje način poslovanja trgovca, ali i iznosi osobine ureda i uredskog načina poslovanja. Kako se razvijala trgovina tako se pokazala potreba za uredom gdje su se obavljali poslovi vezani za trgovinsko poslovanje. No, kako se svijet brzo razvijao, pojave različitih industrijalizacija, komercijalizacije te pojava informacijske tehnologije, razvijalo se i uredsko poslovanje te sva pripadna oprema za sam rad službenika. U samom radu biti će ukratko pojašnjeno što je digitalni ured, mobilni ured te virtualni ured. Pojava nove informacijske tehnologije i različitih pisanih strojeva omogućuju bržu komunikaciju među poduzećima, različite norme olakšavaju poslovnu komunikaciju, pojava mobilnih uređaja omogućuje brži protok informacija, a pojava virtualnog ureda omogućuje da se okrenemo budućnosti. Povezivanje uredske tehnologije s modernom informacijskom tehnologijom otvara mogućnost izgradnje ureda budućnosti.

## 2. UREDSKO POSLOVANJE

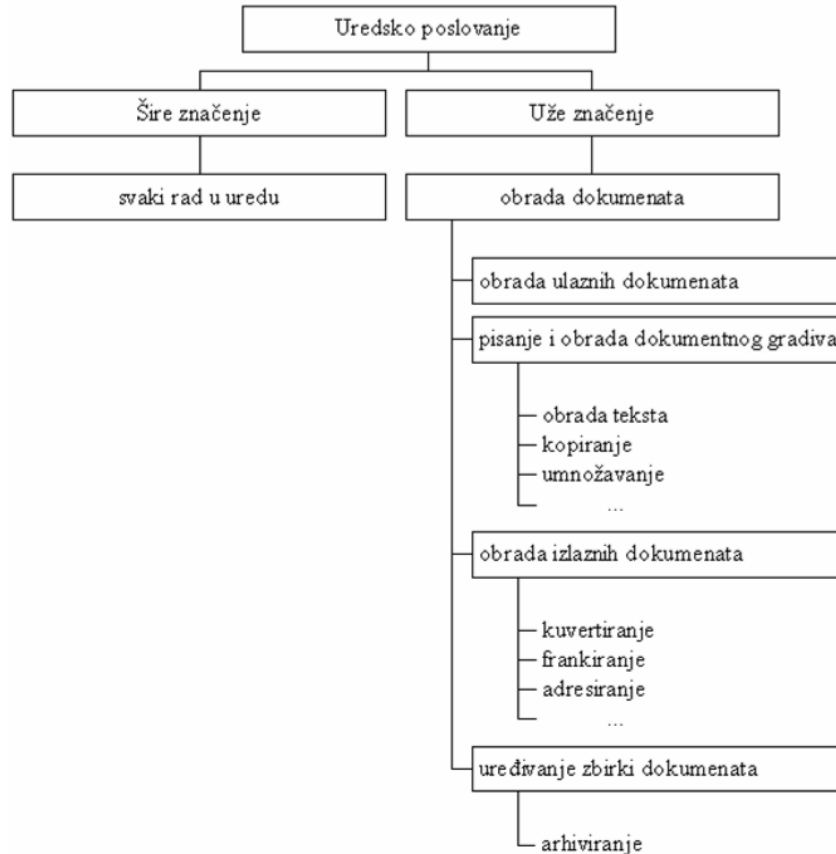
Ured je organizacijska jedinica koja ima opću funkciju. Ona raspolaže i upravlja informacijama o kojima ovisi funkcioniranje čitave organizacije te pruža podršku funkcioniranju organizacije. Ured mora zadovoljiti poslovne funkcije. Cilj je stvoriti sustav koji će proizvesti pravu informaciju i dostaviti je pravodobno na pravo mjesto unutar ili izvan organizacije uz minimalne troškove. (Studenski.hr, URL)

Uredsko poslovanje je rukovanje spisima, njihovo razvrstavanje, evidentiranje i pretraživanje. To su svi oni tehnički postupci na organizaciji dokumenata, pomoćni uredski poslovi koji se svode na upis spisa u knjige, razvrstavanje, praćenje ulaznog i izlaznog prometa spisa i konačno odlaganje u pismohranu. Uredsko poslovanje propisano je Uredbom o uredskom poslovanju, a obuhvaća skup pravila o postupanju s pismenima i njihovom primanju, izdavanju akata, evidenciji (popisu), odnosno upisivanju pismena u propisane evidencije i dostavi u rad, obradi, korištenju i otpremanju te čuvanju u pismohrani tijela, izlučivanju i predaju nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu. (Kasabašić, 2007:24)

### 2.1. Načela i temeljni pojmovi u uredskom poslovanju

Uredsko poslovanje ostvaruje se prema utvrđenim načelima i pravilima, a samo iznimno, ako je za pojedina tijela propisan drugi način vođenja uredskog poslovanja, primjenjuju te propise. Uredsko poslovanje vodi se prema načelu jednostavnosti odnosno sve radnje moraju se obavljati na jednostavan i razumljiv način svima koji koriste uredsko poslovanje u svom radu, zatim prema načelu preglednosti, sve radnje moraju se obavljati pregledno i logičnim slijedom radnji. Načelo ekspeditivnosti, kao jedno od temeljnih načela uredskog poslovanja, znači da sve radnje u uredskom poslovanju moraju biti završene pravodobno, uz minimalno utrošeno vrijeme, ali ne na štetu ispravnosti i kvalitete rada. Načelo jednoobraznosti u uredskom poslovanju zahtijeva da se sve iste radnje u uredskom poslovanju obavljaju uvijek na isti način, prema propisanim pravilima koja su svima dostupna. Načelo ekonomičnosti u uredskom poslovanju znači da se radnje u uredskom poslovanju obavljaju u što kraćem vremenu i sa što manje sredstava, ali ne na štetu načela točnosti, jer sve radnje moraju se obaviti točno i nedvojbeno, uglavnom u pisanom obliku, a način utvrđivanja činjenica mora biti siguran i objektivan. Slika prikazuje pojmove i načela uredskog poslovanja. (Kasabašić, 2011:17)





Slika 1. Pojam i načela uredskog poslovanja  
(Izvor: Studenski.hr, URL)

U primjeni uredskog poslovanja potrebno je, prije svega, razumjeti temeljne pojmove propisane u čl.4. Uredbe o uredskom poslovanju (NN, 7/09) i to: pisarnica, pismohrana, dokument, elektronički dokument, elektronička isprava, pismeno (podnesak i akt), prilog, spis (predmet), dosje i brojeva oznaka kao identifikacija predmeta odnosno pismena (podneska i akta) koje se sastoji od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja. (Kasabašić, 2011:18-19)

- a) Pisarnica je posebna unutarnja ustrojstvena jedinica koja obavlja poslove primanja i pregleda pismena i drugih dokumenata, njihovog razvrstavanja i raspoređivanja, upisivanja u odgovarajuće evidencije (očevidnike), dostave u rad, otpremanja, razvođenja te njihova čuvanja u pismohrani.
- b) Pismohrana je dio pisarnice koja obavlja poslove čuvanja i izlučivanja pismena te drugih dokumenata.
- c) Dokument je svaki podatak, odnosno svaki napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički, elektronički ili bilo koji drugi zapis podataka,

fizički predmet, priopćenje ili informacija, koji sadržajem i strukturom čini raspoznatljivu i jednoznačno određenu cjelinu povezanih podataka.

- d) Elektronički dokument je bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koji nema svojstva elektroničke isprave.
- e) Elektronička isprava je isprava uređena sukladno posebnim propisima.
- f) Pismeno je podnesak ili akt.
- g) Podnesak je pismeno kojim stranka pokreće postupak, dopunjuje, mijenja svoj zahtjev odnosno drugo traženje ili od toga odustaje.
- h) Akt je pismeno kojim tijelo odlučuje o predmetu postupka, odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.
- i) Prilog je svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz (tablica, slika, crtež ili slično) kao i fizički predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt radi nadopune, pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja.
- j) Spis (predmet) skup je pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu.
- k) Dosje je skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zadaću.
- l) Brojčana oznaka je identifikacija predmeta odnosno pismena i sastoji se od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja.
- m) Klasifikacijska oznaka označava predmet prema sadržaju, godini nastanka i rednom broju predmeta.
- n) Urudžbeni broj označava stvaratelja pismena, godinu nastanka i redni broj pismena unutar predmeta.

### 3. D – URED (DIGITALNI URED)

Digitalni ured je temelj za ostvarenje mobilnog i virtualnog ureda. Pojam digitalnog uredskog poslovanja odnosi se na digitalnu izradu, obradu, prijenos i pohranu poslovnih informacija. Značajna područja za izgradnju digitalnog ureda su:

1. standardizacija poslovnih komunikacija
2. digitalna izrada pisanih poslovnih komunikacija, te
3. digitalna obrada poslovnih podataka.

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. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:63)

#### 3.1. Standardi ili norme u izradbi poslovnih komunikacija

Teorija poslovnih komunikacija brzo mijenja tehniku i tehnologiju poslovanja trgovačkih društava. Poslovni procesi ili transakcije uvećavaju se velikom brzinom i tehnologija rada postaje problem u poslovanju. Taj problem rješavaju znanstvenici i gospodarski stručnjaci. Taj proces je tekao u smjeru racionalizacije poslovnih procesa i normiranja ili standardizacije poslovanja. Racionalizacija poslovnih procesa rješava pojedinačne zadatke i aktivnosti u rješavanju poslovnih procesa s ciljem da ubrza upravljanje s papirom, odnosno dokumentacijom. Njome su postignuti ovi učinci: jednostavnija obrada poslovnih komunikacija, brža obrada poslovnih procesa, ušteda materijala, smanjenje tjelesnog i umnog napora osoblja, povećanje produktivnosti rada i smanjenje troškova poslovanja. Standardizacija ili normiranje poslovnih procedura i kruženje dokumenata na papiru i u digitalnom obliku omogućuje jednostavnije i brže odvijanje poslovanja svih sudionika na tržištu u okviru jedne zemlje i na globalnom planu. Standardizacija odgovara na pitanja: Kako ubrzati plasman roba i usluga? Kako sniziti troškove poslovanja i povećati dobit? Standardi ili norme se odnose na više razina i postoje:

1. nacionalne
2. europske
3. međunarodne

(Srića, Kliment, Knežević, 2003:63)

#### 3.2. Struktura poslovne komunikacije – norme

U suvremenom tržišnom poslovanju poslovne komunikacije su „krvotok“ odvijanja poslovanja. Dnevno primamo i šaljemo na desetke i stotine poslovnih komunikacija. Osnovna

je funkcija poslovnih komunikacija prijenos poruke, čime se pospješuje poslovanje. Da bi se to postiglo, potrebno je poznavati strukturu poslovne komunikacije. Prema teoriji poslovnih komunikacija struktura sadrži bitne i sporedne dijelove. Bitni dijelovi poslovne komunikacije jesu: zaglavlje, mjesto i datum, adresa primatelja, pozivne oznake, predmet, oslovljavanje, sadržaj i potpis. Sporedni dijelovi jesu: prilozi, oznaka načina otpreme, oznaka rasporeda kopija i dopisak. Raspored i ispis pojedinih dijelova određuje DIN – norma. Zaglavlje poslovne komunikacije upoznaje primatelja s temeljnim podacima o poduzeću (trgovačkome društvu). Podatci su otisnuti na poslovnom papiru. Mjesto i datum služi za identifikaciju podataka o izradbi poslovne komunikacije. Mjesto pošiljatelja je unaprijed tiskano na poslovnom papiru. Datum pisanja upozorava primatelja, osim na vremenski podatak, i na aktualnost poslovne komunikacije i na vrijeme za odgovor. Adresa primatelja ima gospodarsko (ekonomsko) i pravno značenje. Gospodarsko značenje ogleda se u tome što je to prvi kontakt s primateljem. Primatelj može iščitati poznaje li pošiljatelj poduzeće, njegovu organizaciju, menadžere itd. Pravni značaj ogleda se u tome da je komunikacija pravovaljana i da je izrađena po propisima. Adresu primatelja (unutarnju adresu) potrebno je ispisati kako bi se poslovna komunikacija mogla sigurno uručiti primatelju i kako bi poruka imala individualno značenje, tj. kako bi se znalo da je upućena točno određenom poduzeću ili fizičkoj osobi, koja na temelju primjene komunikacije može sigurno realizirati neki poslovni proces. Adresa primatelja sastoji se od dviju skupina podataka, i to podataka za identifikaciju poduzeća i identifikaciju mjesta, ulice i države. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:78). U domaćem prometu adresa sadrži:

- oslovljavanje (za fizičke osobe)
- naziv poduzeća
- djelatnost ili organizacijsku jedinicu
- ulicu i broj ili broj poštanskog pretinca
- poštanski broj i mjesto.

Spomenuti je broj podataka dovoljan za identifikaciju adrese i sigurnu obradu poslovne komunikacije. Adresa primatelja piše se, prema DIN – normi, ispod zaglavlja na lijevoj strani. Pozivni znakovi pokazuju koja je služba zadužena za rješavanje poslovne komunikacije i u kojoj je fazi neki posao. Predmet sadrži naslov poruke. Služi bržoj evidenciji poslovne komunikacije i dostavi određenoj službi te pojednostavljuje obradu. Predmet, zajedno s isticanjem teksta u sadržaju služi za ultrabrzo čitanje. Prema sadržaju predmet može biti opći i točno definiran. Opći predmet samo najavljuje temu, a ostale podatke čitatelj nalazi u komunikaciji. U točno definiranom predmetu iz naslova se može razabrati i cilj poruke. Predmet

bi, prema teoriji, u dvije – tri riječi trebao upoznati čitatelja sa sadržajem jer su ostali elementi opisani u poslovnoj komunikaciji. Sadržaj poslovne komunikacije omogućuje prijenos poruke i realizaciju određenoga posla, na primjer prodaju robe ili pružanje usluga. Sadržaj se sastoji od uvoda, biti ili jezgre, završetka i pozdrava. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:79)

U uvodu komunikacije čitatelja treba zainteresirati za sadržaj. Na temelju biti komunikacije čitatelj treba uočiti svrhu pošiljateljeve poruke. Bit komunikacije logičan je nastavak uvoda. Kad je u biti komunikacija čitatelju objašnjena, određena poruka komunikacije zaključuje se završetkom. Završetak komunikacije na čitatelja ostavlja poslijedni dojam i utječe na daljnju aktivnost. Stoga ima veliku važnost, a zajedno s biti čini zaokruženu cjelinu poruke. Poslovna se komunikacija završava pozdravom kao uobičajenim znakom pažnje i poštovanja prema njezinu primatelju. Potpisom komunikacija postaje pravovaljanom. Osoba koja se potpisuje u ime poduzeća moralno i materijalno odgovara za sadržaj, a organizacija koju predstavlja preuzima sva prava i obveze koje proizlaze iz poslovne komunikacije. Potpisivanje može biti pojedinačno i sa supotpisnikom. Ako se komunikacija potpisuje pojedinačno, potpisivanje obavlja direktor poduzeća (ravnatelj). Ako se pak potpisuje sa supotpisnikom, onda to čini direktor i osoba određena za to, na primjer neposredni odgovorni rukovoditelj. DIN – norme određuju pojedinačno potpisivanje. Potpis na poslovnoj komunikaciji sastoji se od više dijelova ili elemenata ovako raspoređenih:

- naziv poduzeća (pečat)
- oznaka funkcije potpisnika
- prostor za vlastoručni potpis
- ime i prezime ispisano na osobnom kompjutoru ili pisaćim strojem.

(Uredsko poslovanje, URL)

Naziv i mjesto poduzeća ispisuje se velikim slovima (verzal) ili se stavlja pečat. Prostor za vlastoručni potpis između oznake funkcije i imena potpisnika, piše li se na osobnom kompjutoru (ili pisaćem stroju) treba obuhvaćati najmanje tri proreda, kako bi osoba imala dovoljno prostora za potpis. Stavljanje pečata u nas produžuje vrijeme obrade komunikacije. U međunarodnom prometu pečat se rabi u otpremničkom i carinskom poslovanju. Prilozi su dodaci poslovnoj komunikaciji koji pojačavaju temeljni sadržaj, a mogu biti promotivni (npr. katalog, cjenik, uzorak, itd.) i robno – finansijski dokumenti (npr. račun, dostavnica, izdatnica, itd.). Prilozi se mogu označiti nazivom ili samo riječju „prilog“, te se označuju na lijevoj strani u visini ili ispod ispisanog imena i prezimena potpisnika, a tekst se ispisuje podebljanim slovima. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:80)

Način otpreme pokazuje kako se poslovna komunikacija treba dostaviti poslovnom partneru. Može se uručiti dostavom i preko HP-a kao obična pošiljka, i s posebnim načinom rukovanja. Način otpreme označava se u svim spomenutim primjerima, osim za obične pošiljke. Taj dio poslovne komunikacije označuje se u drugom retku ispod priloga. Ako se rabi omotnica s prozorčićem, način otpreme je sastavni dio adrese. Način otpreme označuje se verzalom. U digitalnoj obradi način otpreme se ne koristi. Raspored kopija je dio poslovne komunikacije i pokazuje u koliko je primjeraka sastavljena poruka i gdje su kopije odložene ili dostavljene. Dopisak (post scriptum – P.S.) u kompjutorskoj obradi gubi važnost. Dopisak je naknadni upis poslije dovršene i potpisane poslovne komunikacije. Pritom dopisak ne smije bitno mijenjati smisao poslovne komunikacije, nego samo upotpuniti njezin sadržaj. Dopisak treba sadržavati vlastoručni potpis osobe koja je potpisala i poslovnu komunikaciju. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:80)

### 3.3. Norme za oblikovanje poslovnih komunikacija

Poslovno komuniciranje danas ima obilježje masovne obrade tržišta. Trgovačko društvo – poduzeće dnevno prima na stotine pa i više pismenih poruka u konvencionalnom i digitalnom obliku. Pismene poruke koje se ističu vanjskim izgledom privlače pozornost čitatelja i ostavljaju dobar dojam o sastavljaču i o poduzeću te omogućuju ugodan prijenos informacija. Estetski izgled poslovne komunikacije postiže se, između ostalog, i vizualizacijom teksta koju možemo postići na više načina, i to:

- vodoravnim rasporedom poruke
- okomitim rasporedom poruke
- pisanjem u ulomcima
- isticanjem teksta
- promjenom oblika pisma (slova)
- pisanjem u boji.

(Uredsko poslovanje, URL)

Vodoravni raspored omogućuje preglednu podjelu teksta po dužini poslovnog papira na temelju DIN – normi. Okomita podjela omogućuje estetski raspored poruke po širini poslovnog papira. Podjela se zasniva na primjeni razmaka pri rasporedu teksta. Estetski izgled postiže se primjenom maloga razmaka, velikoga razmaka, razmaka potpisa i razmaka dopuštene granice pisanja. Sadržaj teksta može se vizualizirati pisanjem teksta u ulomcima. Svaki bi ulomak trebao sadržavati jednu informaciju o proizvodu ili usluzi. Istanjemanjem teksta u komunikaciji

ističe se najvažniji dio poruke. Ta vizualizacija omogućuje da primatelj lakše zamjećuje bit poruke koja, osim toga, treba omogućiti bržu povratnu informaciju. Primjenom suvremene uredske automatizacije poruka se može istaknuti i promjenom oblika pisma, veličine slova te pisanjem u boji. Estetika teksta konkretizira se u primijenjenom obliku. Oblik poslovne komunikacije dio je strategije poslovanja. On je grafički prikaz teksta ili izlazna slika teksta. Oblik daje šarm komunikaciji. Oblike poslovnih komunikacija prema funkciji ili strategiji trgovačkog društva dijelimo na:

- standardne oblike
- atraktivne oblike

Standardnim oblicima pribrajamo oblike koji se mogu brzo napisati i u kojih je poruka pregledna, a poslovni papir dobro iskorišten. Oblik je određen normama. Atraktivni oblici morali bi služiti i za ekonomsku propagandu tj. vanjskim bi se oblikom morali izdvojiti iz mnoštva ostalih komunikacija i drugu stranu privoljeti na ponuđeni posao (akciju). Standardni oblici poslovnih komunikacija rabe se u redovitom poslovanju ili u operativnom poslovanju u domaćem i međunarodnom prometu. Standardni oblici s tehničkog gledišta imaju ove prednosti (Srića, Kliment, Knežević, 2003:81):

- omogućuju brzu izradu poslovne komunikacije
- omogućuju pregledan raspored teksta
- komunikacija ima estetski izgled
- jednostavnija je obrada
- povećava se proizvodnost rada
- ubrzava se obrada poslovnih procesa.


Danas su u uporabi ovi standardni oblici:

- puni blok – oblik
- običan blok – oblik
- kombinirani oblik s proredom.

(Srića, Kliment i Knežević, 2003:81)

Puni blok – oblik je novi DIN/ISO standard. Ubraja se u najjednostavnije oblike za pisanje (izradu). U navedenom obliku poruka je dobro raspoređena, a dijelovi sadržaja istaknuti. Oblik upotrebljava samo mali razmak. Obilježje je punog blok – oblika u tome što se svi dijelovi komunikacije počinju pisati od maloga razmaka. Mjesto i datum piše se u visini pozivnih oznaka od razmaka potpisa. Sporedni dijelovi ispisuju se ispod potpisa. Pisanjem primateljeve adrese od malog razmaka bolje se iskorištava prostor na lijevoj strani i adresa je preglednija.

Komunikacija pisana neprekidno od malog razmaka ima pravokutni izgled pa se često tako i naziva. Radi bolje preglednosti sadržaja, poslije svakog dijela poruke ostavlja se po jedan redak prazan. Primjer punog bloka prikazan na slici 2. Običan blok – oblik upotrebljava mali razmak i razmak potpisa. Od maloga razmaka pišu se svi dijelovi poslovne komunikacije, osim mjesta i datuma te potpisa koji se ispisuju od razmaka potpisa. Sporedni dijelovi ispisuju se od malog razmaka u visini ispisanog imena i prezimena potpisnika. Komunikacija je čitljiva, izrada brza i jednostavna. (Srića, Kliment i Knežević, 2003:82)



TZGZ, Kaptol 5, 10000 Zagreb

Regeneracija  
Služba prodaje  
K. Š. Đalskog 4  
**49210 ZABOK**

VAŠ ZNAK      NAŠ ZNAK  
mz-alk      vm-bb-p

ZAGREB      TELEFON  
2004. 07. 21.      37

**Narudžba**

Poštovana gđo. Grčar,

Najljepše zahvaljujemo na ponudi ručno tkanih tepiha HRVATSKI PLETER od 2. o.mj. i na priloženom uzorku.

Molimo Vas da nam isporučite

**20 kom tepiha «Hrvatski pleten», artikl 501**

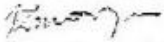
po cijeni Kn 250,00 za komad tijekom 15 dana. Dostava Vašim prijevozom.

Fakturu ćemo podmiriti u zakonskom roku na žiroračun broj 2360000-1101354248 po primitku pošiljke.

Nadamo se da ćemo biti zadovoljni kakvoćom proizvoda i radujemo se nastavku suradnje. Žurno očekujemo novi katalog.

S prijateljskim pozdravom,

TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA ZAGREBA



M. Zmajević, dipl.iur.  
Direktor

Zagreb Tourist Board & Convention Bureau, 10000 Zagreb, Kaptol 5, Croatia  
Tel. + 385 1 48 98 555. Fax. + 385 1 48 14 340. www.zagreb-touristinfo.hr. E-mail: info@zagreb-touristinfo.hr

Slika 2. Puni blok – oblik, DIN norma  
(Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).



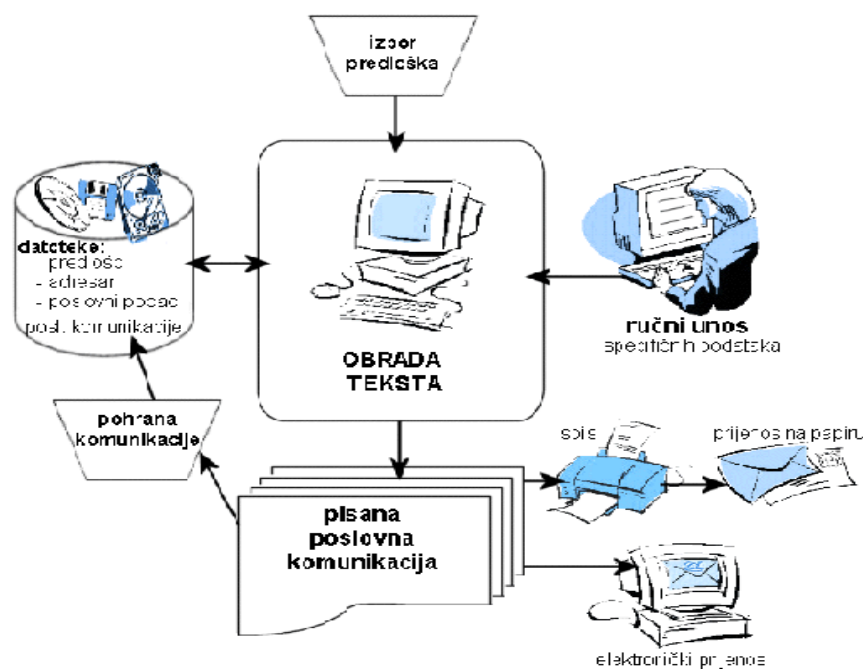
Kombinirani oblik s proredom upotrebljava razmake kao i obični blok – oblik s dodatkom velikoga razmaka. Sadržaj u tom obliku posebno je istaknut. Komunikacija se oblikuje tako da se svi njezini dijelovi pišu od malog razmaka, osim oslovljavanja, mjesta i datuma, potpisa i sadržaja. Oslovljavanje se piše od velikoga razmaka. Početak sadržaja ili uvodni odlomak počinje se pisati od velikoga razmaka, a kad se prelazi u novi redak, nastavlja se od maloga razmaka dok se ne završi misao. Nakon toga prored se ostavlja prazan radi uočljivosti. Od razmaka potpisa piše se mjesto i datum te potpis, a od maloga razmaka ostali dijelovi komunikacije. Prednost kombiniranog oblika je preglednost komunikacije i dobra estetska slika. (Srića, Kliment i Knežević, 2003:83)

### 3.4. Digitalna izrada pisanih poslovnih komunikacija

Standardizacija omogućuje jednostavnije i brže odvijanje poslovanja svih sudionika na tržištu u okviru jedne zemlje i na globalnom tržištu. U suvremenom poslovanju primjenjuju se međunarodni, ISO standardni. Svrha standardizacije je ukidanje tehničkih i administrativnih prepreka u međunarodnoj razmjeni roba i usluga. Osim međunarodnih, u poslovanju rabe se i nacionalni standardi koje razvijaju pojedinačne države (npr. HRN u Hrvatskoj ili DIN u Njemačkoj). Automatizacija poslovnih komunikacija odgovara na pitanje kako uporabom informacijske znanosti ubrzati izradu i prijenos poslovnih komunikacija. Automatizacija se postiže programiranom digitalnom obradom poslovnih procesa. Programirana obrada postiže se integracijom teksta poslovnih komunikacija i različitih podataka iz baze podataka poduzeća. To znači da se u uredskom poslovanju:

- trebaju izraditi predlošci za uobičajene poslovne komunikacije, koji će tijekom poslovnog procesa biti popunjavani specifičnim podacima
- treba iskoristiti mogućnost izrade programiranih poslovnih pisama automatskim upisom adresa primatelja
- trebaju rabiti mogućnosti povezivanja poslovnih komunikacija s ostalim podacima iz baze podataka poduzeća

Pri izradi komunikacije u programiranoj obradi odabrao bi se predložak za odgovarajuću komunikaciju te bi se u programu obrade teksta, individualnim upisom specifičnih podataka i/ili korištenjem podataka iz baze, izradila poslovna komunikacija. (Srića, Kliment i Knežević, 2003:85)



Slika 3. Automatizirana digitalna izrada poslovnih komunikacija  
(Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).

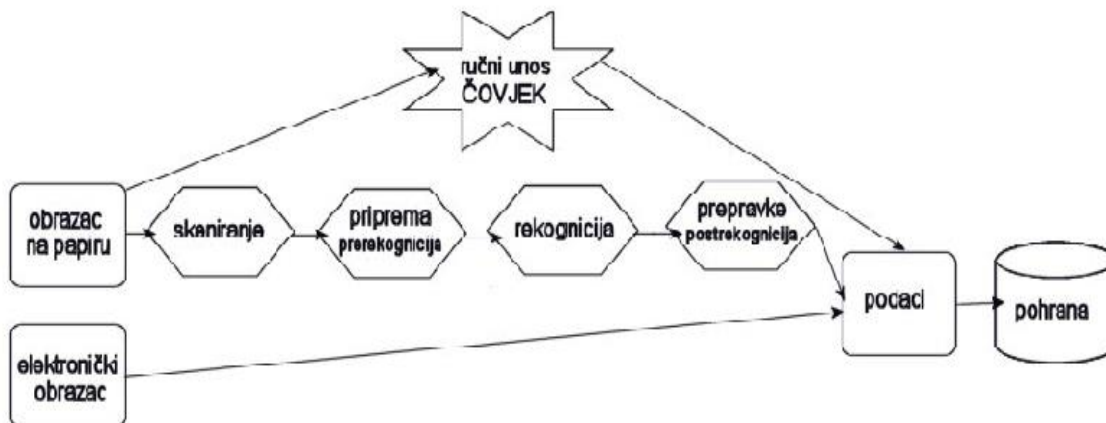
Srića, Kliment i Knežević (2003) kažu kako se predloškom unaprijed određuje struktura, izgled i oblik dokumenta. U predlošku su unaprijed određeni tipovi slova koji se u dokumentu upotrebljavaju (fontovi), veličina slova, stilovi pisanja, makronaredbe, granice pisanja (margine), položaji tabulatora, polja za unos podataka i sl. Pri izradi predložaka primjenjuju se standardi izrade poslovnih komunikacija. Vrijeme izrade poslovnih pisama korištenjem predložaka znatno se skraćuje, a jednom izrađeni predložak može se iskoristiti za izradu beskonačno mnogo pisanih poslovnih komunikacija. Tako će se omogućiti slanje poslovnih komunikacija istoga sadržaja na veći broj adresa poslovnih partnera. Osim teksta, pisane poslovne komunikacije mogu sadržavati i neverbalne elemente kojima se privlači pozornost čitatelja i stvara pozitivno ozračje komunikacije. Poslovne komunikacije mogu biti vizualizirane oblikovanjem teksta (npr. korištenjem geometrijskih oblika), zatim naglašavanjem teksta promjenom boje, veličine, oblika i načina pisanja slova, te korištenjem različitih slikovnih prikaza. Pri uporabi *e – mail* komunikacija postoji mogućnost korištenja multimedijjskih efekata kojima se pospješuje učinak poruke. U *e – mail* poruci može se promijeniti boja, oblik i veličina teksta, promijeniti boja i slika pozadine, dodati slike, animacije i glazba, no potrebno je voditi računa o veličini *e – mail* datoteke. Pisane poslovne s

multimedijskim efektima pogodne su za uporabu u fazi promocije. U operativnom poslovanju trebaju se rabiti standardni oblici pisanih poslovnih komunikacija.

### 3.5. Digitalna obrada poslovnih podataka

Ručni unos velike količine podataka je zamoran posao i velika je mogućnost pojave pogrešaka pri unosu. Informacijska tehnologija za uredsko poslovanje pri obradi poslovnih podataka treba automatizirati prijenos poslovnih podataka i dokumenata s mjesta nastanka poslovne promjene do mjesta evidencije i pohrane, uz automatsku evidenciju poslovnih promjena te generiranje svih dodatnih poslovnih dokumenata. Moguće rješenje za automatizaciju i povećanje efikasnosti uredskog poslovanja u ovom segmentu aktivnosti jest korištenje tehnologije skeniranja i optičkoga prepoznavanja podataka (tehnologija digitalizacije pisanih dokumenata), te uporaba elektroničkih obrazaca za unos podataka. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:92)

Slijedeća slika prikazuje kako je automatizacija uredskog poslovanja zapravo učinkovita, jer kako se vidi od ukupno šest potrebnih radnji da bi se izradio i ispunio obrazac (s kojima se često u uredskom poslovanju susrećemo) pa čak se može reći procesa došlo je samo na dva procesa.



Slika 4. Obrada poslovnih podataka  
(Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).

### 3.5.1. Digitalizacija poslovnih dokumenata

Za masovan unos podataka s obrazaca u informacijski sustav trebala bi se koristiti tehnologija optičkog prepoznavanja podataka. Da bi se iz poslovnih dokumenata u sustav unijeli poslovni podaci, potrebno je provesti redom aktivnosti:

- skeniranje
- prerekogniciju – pripremu
- rekogniciju – prepoznavanje
- postrekogniciju prepravke.

(Uredsko poslovanje, URL)

Skeniranje je postupak kojim poslovni dokument, korištenjem uređaja za digitalizaciju pisanih materijala (*scannera*), pretvaramo u digitalni slikovni zapis. Nakon što je dokument skeniranjem pretvoren u digitalni slikovni zapis, potrebno je provesti određene predradnje prije postupka prepoznavanja znakova. U predradnje ubrajamo: rotaciju dokumenta, izravnavanje nagiba, softwaresko poboljšavanje kvalitete slike te uklanjanje pozadine obrasca. Prepoznavanje podataka ili rekognicija je postupak pretvaranja slikovnoga digitalnog zapisa vizualno čitljivih znakova u kompjutorski čitljive znakove (digitalni zapis slova, brojeva i specijalnih znakova). Nakon što je proveden postupak prepoznavanja – rekognicije, dobiva se rezultat s određenom točnošću.

Točnost može doseći i visokih 99,99%, no na velikoj količini podataka to znači da će na 1000 podataka biti jedan pogrešan podatak koji je potrebno ispraviti. Da bi se podaci ispravili, potrebno je izdvojiti obrazac na kojem postoji pogreška, i to primjenom neke programske metode kao što je usporedba s dozvoljenim rasponom veličina, provjera prihvatljivih znakova, provjera računanjem ili provjera u postojećim evidencijama. Kada je obrazac nekom od metoda izdvojen kao netočan, pristupa se ručnoj korekciji podataka. Osoba koja ispravlja pogrešne podatke, na ekranu ima datoteku rezultat prepoznavanja te slikovnu datoteku dokumenta (rezultat skeniranja). Ekran na kojem se obavljaju korekcije trebao bi biti izrađen u skladu s obrascem koji se prepravlja, što znači da bi trebao imati iste podatke i isti raspored polja za unos kao i originalni obrazac.

Da bi se postupak ručnog prepravljanja dodatno ubrzao, u OCR – programima mjesta pogrešaka označavaju se u boji različitoj od boje točno prepoznatih podataka. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:94)

### 3.5.2. Elektronički obrasci

Elektronički obrasci omogućuju izravan unos poslovnih promjena u bazu podataka poduzeća bez posrednih radnji. Oni omogućuju da se poslovne promjene u sustav unose na mjestu na kojem nastaju te tako može biti provođena obrada u „stvarnom vremenu“. Obradom u stvarnom vremenu, menadžer će u svako doba moći dobiti informaciju o trenutnom stanju poslovnih procesa. Elektronički obrasci u interakciji su s bazom podataka poduzeća, preko njih se u informacijski sustav poduzeća dostavljaju podaci u ASCII zapisu tako da se podaci uneseni u obrazac izravno kompjutorski preuzimaju, obrađuju i pohranjuju u baze podataka. S druge strane, iz baza podataka se na obrasce mogu izravno, programski, pozicionirati potrebni podaci. Tijekom unošenja podataka, na elektroničkom obrascu može se izvršavati automatizirana kontrola prema zadanim uvjetima (npr. ograničenje broja znakova, kontrola računanjem ili formatom sadržaja pojedinog polja za unos). Osim toga, životni ciklus samog obrasca može se automatizirati. Pri uvođenju elektroničkih obrazaca bitno je utvrditi upotrebljavaju li se za poslovanje unutar poduzeća (interni obrasci) ili za poslovanje s okolinom (eksterni obrasci). Ako se elektronički obrasci rabe unutar poduzeća, poduzeće može u potpunosti utjecati na njihov izgled, sadržaj i tijek. Ako služe za poslovanje s okolinom, treba voditi računa o automatizaciji prihvaćanja i interpretiranja podataka od strane različitih informacijskih sustava. Jedno od mogućih rješenja za izravan prijenos podataka između poslovnih subjekata je korištenje EDI tehnologije koje je najčešće vrlo skupo. Drugo rješenje je korištenje obrazaca pripremljenih od strane poslovnog partnera u nekom od standardnih formata zapisa te vraćanje podataka upisanih na obrazac u istom formatu (doc, xls, PDF, itd.). Slika 5. Treće je rješenje korištenje Web tehnologije i izrada Web obrazaca (slika 6.). Najvažnija prednost korištenja Web obrazaca je u tome što su dostupni putem Interneta s bilo kojeg mjesta gdje je moguć pristup Internetu. Drugo, Web obrasci mogu se koristiti i za interno i za eksterno poslovanje što znači da se jedinstvena tehnologija primjenjuje na svim razinama poslovanja (uz moguća ograničenja pristupa pojedinom obrascu). Druge prednosti Web obrazaca su interaktivnost i obrada u stvarnom vremenu te mogućnost njegove prilagodbe krajnjem korisniku (personalizacija obrasca). (Srića, Kliment, Knežević, 2003:96)

Radni list: —>	Novosti	Upute	Referentna stranica	Podaci	Kontrole	Šifre	Dodatne upute
----------------	---------	-------	---------------------	--------	----------	-------	---------------

**fina** **Referentna stranica**

**TI-POD**

**TROMJESEČNI IZVJEŠTAJ PODUZETNIKA**  
za razdoblje \_\_\_\_\_

**Nije upisan** \_\_\_\_\_  
Matični broj Naziv obveznika

**Nije upisan** \_\_\_\_\_  
OIB Mjesto, ulica i kućni broj

Šifra djelatnosti \_\_\_\_\_  
Šifra županije \_\_\_\_\_ Šifra općine \_\_\_\_\_ Oznaka razdoblja \_\_\_\_\_

Neki financijski pokazatelji iz obrasca: Kontrolni broj obrasca

Opis	AOP oznaka	Isto razdoblje prošle godine	Tekuće razdoblje
Ukupni prihodi	07		
Ukupni rashodi	18		
Opis	AOP oznaka	Stanje 1.1. tekuće godine	Stanje na kraju tekućeg razd.
Zalihe	21		
Potraživanja od kupaca	27		
Obveze prema dobavljačima	28		
Opis	AOP oznaka	Isto razdoblje prošle godine	Tekuće razdoblje
Broj mjeseci poslovanja	29		
Oznaka veličine poduzetnika	30		
Oznaka vlasništva	31		
Prosječan broj zaposlenih na temelju sati rada (puni broj)	33		
Vrijednost ostvarenih investicija u dugotrajnu imovinu (AOP 39 + 40 + 41 + 42 + 44 + 45)	38		

Zakonski predstavnik: \_\_\_\_\_  
Osoba za kontaktiranje: \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Telefaks \_\_\_\_\_ Adresa e-pošte \_\_\_\_\_

(potpis voditelja računovodstva) (potpis zakonskog predstavnika)

M.P.

Evidencijski broj  
\_\_\_\_\_  
(popunjava FINA)

Slika 5. Elektronički obrazac u obliku Excel datoteke  
(Izvor: Fina.hr, URL)

Podaci o studentu/ici    Članovi obitelji    Izjave    Podaci o studiju    Prilozi uz prijavu    **Spremi**

**Stipendija D1**

**1** Molimo Vas da prije unosa podataka u tablice, svakako pročitate priložena objašnjenja.

1.1 OIB

1.2 Ime

1.3 Prezime

1.4 Ime jednog roditelja

1.5 Spol

1.6 Datum rođenja

1.7 Državljanstvo

1.8 **PREBIVALIŠTE**

1.8.1 Adresa prebivališta

1.8.2 Mjesto

1.8.3 Poštanski broj

1.8.4 Država

1.9 **BORAVIŠTE**  Isto kao prebivalište

1.9.1 Adresa boravišta

1.9.2 Mjesto

1.9.3 Poštanski broj

**PODACI SA IDENTIFIKACJSKOG DOKUMENTA**

1.10 Broj iden. dok.

1.11 Datum isteka

1.12 Naziv policijske uprave

1.13 **KONTAKT**

1.13.1 Broj mobitela

1.13.2 Broj telefona

1.13.3 Adresa e-pošte

**DODATNI PODACI**

1.14.1 Student/ica je u akademskoj godini 2017./2018. smješten/a u studentski dom

1.14.2 Student/ica ima odobren status stranca na stalnom boravku u RH

1.15 Student/ica ima najmanje 60% utvrđenog tjelesnog i osjetilnog oštećenja

1.16 Vezano uz druge stipendije, izjavljujem da

Slika 6. E- obrazac za dodjelu stipendije  
(Izvor: Državna stipendije 2017/2018. URL)

#### 4. M – URED (MOBILNI URED)

Broj pogrešaka pri unosu podataka u sustav povećava se što je veća udaljenost od mjesta nastanka do mjesta unosa podataka o tijeku poslovnog procesa, te što je veći broj osoba uključenih u izradu i obradu poslovne dokumentacije. Zato poduzeća trebaju razmotriti koristi od uvođenja mobilnog načina poslovanja. U mobilnom poslovanju fizička lokacija čovjeka nije više bitna; da bi se proknjižio učinak poslovne promjene, nije potrebno posjedovati uredski prostor nego je bitno što je i gdje nastaje poslovna promjena. Zbog toga, poslovne informacijske sustave treba izraditi tako da budu otvoreni sustavi koji omogućuju unos, obradu, pohranjivanje i pretraživanje poslovnih podataka neovisno o uređaju koji se koristi za pristup poslužitelju poduzeća. Suvremena informacijska tehnologija omogućuje da se izgradi sustav zaštite baze podataka te omogući takav način rada. O mobilnom uredu govorimo onda kada svaki zaposlenik može, ovisno o dodijeljenim pravima, putem bilo kojega uređaja pristupiti poslužitelju poduzeća. Uređaji koji omogućuju pristup u baze podataka uz mogućnost njihova pregleda ili izmjene jesu (Uredsko poslovanje, URL):

- mobilni Wap telefoni,
- PDA uređaji,
- notebook kompjutori,
- osobni kompjutori,
- WebTV.

S obzirom na to da su cijene Wap telefone i PDA uređaja prihvatljive za mala i srednja poduzeća, valja očekivati da će uporaba te tehnologije u uredskom poslovanju u bližoj budućnosti znatno porasti. Neki autori iznose da se uporabom mobilnih tehnologija u poslovnim procesima postiže minimalno 5%-tni porast produktivnosti radne snage koja sudjeluje u poslovnom procesu. Također, iznose i da 15%-tno povećanje vremena provedenog u izvođenju poslovanja izvan fizičke lokacije ureda do 10%-tno povećanje prihoda od prodaje. Iz navedenog proizlazi da je, primjenom mobilne tehnologije, uredsko poslovanje preuzelo aktivnu ulogu u odvijanju poslovnog procesa. Nedostatci uporabe mobilnih tehnologija jesu:

- još uvijek male brzine prijenosa podataka,
- visoka cijena pristupa mobilnim mrežama
- preveliki utrošak energije u bežičnih uređaja
- nedovoljno pristupačna korisnička sučelja.

(Srića, Kliment, Knežević, 2003:97)



#### 4.1.Što je mobilni ured?

Do prije nekoliko godina „ići na posao“ podrazumijevalo je putovanje od mjesta stanovanja do ureda gdje se potom sjelo za računalo, odradilo posao i nakon toga vratilo kući. No, razvoj pametnih telefona, ultra lakih prijenosnih računala i tableta te sveprisutna veza na internet to je promijenila. Ljudi koji su dislocirani iz ureda odnosno rade od kuće ili s terena više nisu rijetkost. Bez obzira radite li sami za sebe ili ste dio veće tvrtke, radi izvan ureda više nije nekakav problem. (Women in adria. URL)

Dva su koncepta koja omogućuju mobilan način uredskog poslovanja: WAP tehnologija i 3G tehnologija. WAP tehnologija usredotočuje se na rješavanje problema korisničkog sučelja na mobilnim telefonima i razvoj aplikacija namijenjenih mobilnim uređajima korištenjem WML za određivanje prikaza sadržaja na ekranu mobilnog uređaja. 3G tehnologija usredotočuje se na rješavanje brzine prijenosa informacija, a temelji se na radijskoj ćelijskoj transmisiji. U ovoj se tehnologiji primjenjuje promjena brzine prijenosa ovisno o okruženju mobilnog uređaja. 3G tehnologija omogućuje izvršenje šireg spektra uredskih poslova nego što je moguće s WAP tehnologijom. Mobilno uredsko poslovanje temelji se na mobilnom komuniciranju koje zahtijeva pokrivenost radiofrekvencijskim pojasom. Pokrivenost radiofrekvencijskim pojasom ograničena je na područje primopredajnika, zato se pojavljuje problem dostupnosti informacija u svakom trenu. S obzirom na to da će u određenim slučajevima postojati nepokrivenost radijskim signalom, telekomunikacijska poduzeća razvijaju koncept info – stanica. Info- stanica omogućuje brz pristup internetu u području svojega djelovanja, korisnik se neće morati zaustavljati da bi došlo do prijenosa informacija nego će se prijenos odvijati automatski kada se korisnik nađe u području info – stanice. Jedini problem je u tome što se korisnik u području djelovanja pojedine info – stanice ne nalazi konstantno nego u relativno kratkom vremenu prolazi kroz njega. Rješenje toga problema postići će se razvojem velikih brzina prijenosa podataka te razvojem protokola za distribuciju podataka između više info – stanica. Pri uporabi prijenosnih uređaja u uredskom poslovanju, fizička lokacija ureda prestaje biti važna za odvijanje poslovanja. Bitno je da osoba, koja izvršava i obrađuje poslovni proces, u svakom trenutku sa svakog mjesta ima mogućnost pristupa poslovnim podacima te da bazu podataka može nadopunjavati i mijenjati izravno s mjesta nastanka poslovne promjene. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:98)

## 4.2. Uređaji

Vrlo malo ljudi danas koristi mobilni telefon samo za telefoniranje, moderno vrijeme transferiralo je ove uređaje u istinska 'ručna računala', a u posljednjih gotovo četiri desetljeća sve se radikalno promijenilo. Negdje sredinom devedesetih je u ovim krajevima krenula ekspanzija mobilne telefonije, tada smo uglavnom trčali preko granice kupiti te nove, nevjerojatne igračke, koje su mogle, gle čuda - samo primati i slati pozive. Ali, na globalnom nivou, priča se zakotrljala osamdesetih godina prošlog stoljeća, kada su postavljeni prvi repetitori za mobilnu telefoniju. Prva mreža datira iz 1977., mjesto radnje je Illinois u Sjedinjenim Američkim Državama. Od 1980. godine na dalje razvijala se mobilna mreža, iako je zapravo teško govoriti o mobilnim uređajima, s obzirom da je prosječni primjerak iz tog doba težio otprilike 4,5 kilograma. Potom su stigle spomenute devedesete, koje je obilježila Nokia sa svojim sjajnim uređajima. Prvi koji je imao "WAP preglednik" je Nokia 7110 (slika 7.) i s njom je otvorena era "mobilnog surfanja". Svaki novi model bio je sve napredniji, donosio je nove funkcionalnosti, primjerice GPS prijamnik, prvi puta ugrađen u model Benefon ESC! 1999. Novi milenij otvorio je vrata 3G mreži, nekako u to vrijeme sve se nevjerojatnom brzinom počelo mijenjati, mobilni telefoni postajali su pametni telefoni, a svakako jedna od ključnih godina je 2007. kada je predstavljen prvi Appelov iPhone. Prvi 3G uređaji su bili NEC-ovi (slika 8.) i Panasonicovi mobiteli koji su korišteni 2001. godine u Japanu, a 2002. godine Nokia izbacuje svoj prvi 3G mobitel 6620. 3G mobiteli se moraju stalno puniti, jer aplikacije zahtijevaju veliku potrošnju energije. 4G uređaji (slika 9.) pokrivaju širi raspon frekvencija od 800 MHz, 1800MHz i 2600MHz. Najbolja iskoristivost 4G mreže i najveće brzine mogu se postići pri nižim frekvencijama. Najbolja pokrivenost signalom u Hrvatskoj će biti kada se proširi pokrivenost od 800 MHz. PDA uređaj (*Personal Digital Assistant*) je u slobodnom prijevodu osobni digitalni pomoćnik (slika 10.). To je digitalni prijenosni uređaj koji obično stane na dlan. Osnovne funkcije dlanovnika su rokovnik, adresar, podsjetnik, kalkulator, skladištenje i prijenos svakodnevnih podataka, razmjena *e-maila*... Uređaj se sastoji od touch ekrana, olovke koja se koristi za aktiviranje naredbi po ekranu ili za pisanje, tipkovnice kojom se vrše razna upisivanja. Prijenosno računalo ili prijenosnik (slika 11.) je osobno računalo relativno malih dimenzija koje čovjek može lako prenositi. Prijenosno računalo u istom kućištu objedinjuje komponente osobnog računala, za napajanje koristi punjivu bateriju koja omogućava rad računala bez napajanja električne mreže. (Mobilna tehnologija. URL)



Slika 7. WAP telefoni  
(Izvor: Androidrevija.com, URL)



Slika 8. Prvi 3G uređaj – NEC  
(Izvor: Mgms.pl. URL)



Slika 9. 4G uređaji  
(Izvor: Računalo.com URL)



Slika 10. PDA uređaj  
(Izvor: Bug.hr URL)



Slika 11. Prijenosno računalo  
(Izvor: Links.hr URL)

#### 4.3. Prednosti i nedostaci mobilnog ureda

Prednosti mobilnoga uredskog poslovanja očituju se u smanjenju broja osoba i vremena koje je potrebno za obradu poslovnog procesa, dostupnost informacija u svakom trenutku što će rezultirati bržim poslovnim procesom, a to znači ubrzanim protokom robe i novca i boljom informiranosti tijekom poslovnog procesa. Osim toga, uredsko poslovanje dobiva na fleksibilnosti jer se odluke o poslovnim procesima donose na licu mjesta, na temelju ažurnih informacija. Puno više stvari možemo obaviti sami, što bi inače tražilo još nekoliko dodatnih ruku. Prvi i glavni nedostatak mobilnog ureda je što noviji uređaji koje koristimo zbog obilja aplikacija i multifunkcionalnosti troše puno baterije, stoga moramo češće puniti takve uređaje. Također veličina zaslona je manja nego na stolnom računalu pa nam neke stranice odnosno podatci neće biti toliko pregledni, također postoje i razne poteškoće prijenosa sa „klasičnih“ stranica i podataka u podatke koje podržava naš uređaj. Razvojem tehnologije i cijena takvih uređaja opada, međutim želimo li biti u toku te imati novije i funkcionalnije uređaje i dalje to iziskuje dosta financijskih sredstava. Također Internet promet kojeg koristimo znatno je skuplji od ADSL usluge. Danas još niti jedna telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj ne omogućuje korisnicima neograničeno surfanje bez smanjenja brzine nakon određenog broja potrošenih megabajta. Infrastruktura im ne omogućuje tu uslugu jer bi dolazilo do preopterećenja mreže, te stalnih ispada. Web stranice na mobilnim uređajima ne obiluju tolikim grafičkim sučeljima jer se za sada još uvijek ne mogu implementirati. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:99)

## 5. V – URED (VIRTUALNI URED)

Virtualni ured funkcionira kao udaljeni ured gdje zaposlenici obavljaju zadatke putem interneta, bez obzira na vrijeme ili mjesto gdje se nalaze. Rukovoditelji i management s druge strane imaju pregled i uvid u evidencije učinjenog, kontrolu odstupanja od planova itd.. Pristup *mailu* moguć je sa mobitela, računala ili laptopa, isto kao i pristup aplikaciji koja djelatnicima služi kao platforma za rad. Svi podaci pri tom su dostupni svakom sa svakog mjesta, u sklopu ovlasti koje su dodijeljene. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:100)

Većina poduzetnika teži smanjenju troškova poslovanja ujedno nastojeći zadržati kvalitetu rada i pružene usluge. Trošak najma poslovnog prostora te ostali troškova koje podrazumijeva rad u fizički oformljenim uredima, mnogima je stavka koja znatno opterećuje poslovanje. S druge pak strane kvalitetni zaposlenici faktor su kojem će mudar poslodavac posvetiti maksimalnu pažnju, te se barijere udaljenosti mjesta stanovanja zaposlenika od lokacije tvrtke, rješavanju na razne načine. Razvoj tehnologija omogućava razvoj aplikacija koje nisu fizički vezane za pojedino računalo, već su smještene na serverima kojima se može pristupiti sa bilo koje lokacije koja ima vezu na internet. Tvrtke kojima to način poslovanja omogućava, okreću se formiranju virtualnih ureda ili reorganiziraju poslovanje na način da jedan dio poslovanja prebacuju u virtualni segment odnosno na internet. Ovaj način organizacije naročito je pogodan za djelatnosti gdje zaposlenici mogu posao obavljati bilo gdje bez nužnosti dolaska u prostorije poslodavca. Djelatnici tvrtke povezuju se međusobno umrežavanjem, a zadaci i potrebne evidencije bilježe se u CRM aplikaciji kojoj svatko ima pristup u kladu sa svojim ovlastima. Virtualni djelatnici pripadaju jednom uredu, ali ne rade na jednom mjestu. Zaposlenik ne treba "ići na posao", nego obaviti posao. (Virtualni-ured.net, URL)

Poslovanje putem virtualnog ureda primarno je namijenjeno onim djelatnostima kod kojih fizička prisutnost u uredu nije važna za obavljanje posla. Djelatnici virtualnog ureda i dalje pripadaju istom uredu, istoj tvrtki, ali ne rade na jednom mjestu. Od zaposlenika se ne očekuje da svakog dana odlaze na posao već da obave svoj dio posla – od doma, iz kafića ili s nekog trećeg mjesta. U nekim slučajevima se cijelo poslovanje vodi iz doma vlasnika, no on ne želi da mu se sastanci održavaju u dnevnom boravku ili da njegova privatna adresa bude ispisana na svim dokumentima i da mu na nju pristiže pošta vezana uz posao. Zbog takvih i sličnih situacija nastao je virtualni ured. Postavlja se pitanje kontrole i nadzora rada vlastitih zaposlenika. Dok s jedne strane postoje mehanizmi i načini za to, istovremeno je jasno da određeni stupanj povjerenja predstavlja nužni uvjet ako želite uspješno voditi vaš virtualni ured.

Idući važan aspekt su sami zaposlenici, posebice ako se s rada u klasičnom uredu prebacujete na virtualni ured. U te svrhe, treba se poslužiti nekim nepisanim pravilima:

- Društvene mreže: u situaciji u kojoj se zaposlenici ne sreću licem u lice, potrebno ih je zbližiti na neki drugi način, stvoriti zajednicu. Brojne društvene mreže omogućuju stvaranje grupa.
- Skype: moderna tehnologija je omogućila da doskočimo i problemu sastanaka licem u lice pomoću servisa poput Skypea. Dogovorite redovne tjedne ili mjesečne video sastanke sa svojim timom, posebice ako su vam zaposlenici rasprostranjeni diljem države ili svijeta, pa je sastanak uživo gotovo pa nemoguć.
- *Online* pohrana: sve informacije i dokumente važne za poslovanje tima čuvajte na nekom vanjskom, internetskom poslužitelju, kako bi u svakom trenutku bili svima dostupni.
- Softver za upravljanje zadacima: na tržištu se nalaze brojni softveri namijenjeni upravljanju zadacima, projektima, kontaktima i drugim važnim informacijama. Poboľšavaju organizaciju, koordinaciju i balans poslovnih i privatnih obaveza te olakšavaju upravljanje vremenom. Tržište nudi plaćene, ali i odlične besplatne opcije, poput Asane. Na ovaj način svatko će znati koje su njegove dužnosti i neće dolaziti do sukoba ili zanemarivanja.
- Radno vrijeme: kod ovakvog načina rada, najčešće nema potrebe da se radi u točno određeno vrijeme jer naglasak je na rezultatima, a ne na satima. Pokušajte zato izići zaposlenicima u susret i tražiti od njih samo da poštuju rokove, bez nametanja sistema „od 9 do 17“. (Tilio.hr, URL)

## 5.1.Osnovni pojmovi

### 5.1.1. Virtualni zaposlenik i virtualni pomoćnik

Prema Srići, Klimentu i Kneževiću (2003) virtualni zaposlenik je temeljna jedinica virtualnog ureda. To su zaposlenici koji se koriste kompjutorskim sustavima i programima za obradu poslovnih procesa i koji je također preko komunikacijske mreže povezan u virtualne timove sa drugim virtualnim zaposlenicima. Također, uredske poslove mogu obavljati i virtualni pomoćnici (*virtual assistants*), koji nisu zaposlenici poduzeća, nego osobe koje neko poduzeće angažira prema potrebi. Dakle, to su osobe koje uredske poslove obavljaju iz vlastitog doma, također posredovanjem informacijsko-komunikacijske tehnologije. Virtualni pomoćnici se sastoje od pojedinaca ili tvrtki koje svoje usluge pružaju radom na daljinu, pružajući širok

spektar proizvoda i usluga tvrtkama poslodavcima. Virtualna industrija je značajno mijenja jer stalno privlači nove ljude i ideje. Virtualni pomoćnik je uglavnom samozaposlen i pruža stručnu pomoć administrativne, tehničke ili kreativne (društvene) prirode klijentima na daljinu iz kućnog ureda. Zato što su virtualni pomoćnici samostalni poduzetnici, a ne zaposlenici, tvrtke koje ih zapošljavaju nisu odgovorne za bilo kakve odgovornosti plaćanja vezane uz poreze, osiguranje i naknade, osim honorara. Poduzeća koja ih zapošljavaju također nemaju obvezu rješavanja logističkih problema u vezi osiguravanja dodatnog uredskog prostora, opreme ili pomagala. Poduzeće plaća 100 % produktivan rad i može raditi s virtualnim pomoćnicima pojedinačno ili u multi-VA poduzeću kako bi se točnije zadovoljile njihove potrebe. Također, tradicionalno vrijeme-off (bolovanja, odmor, osobne odsutnosti, itd. ...) ne primjenjuje se na virtualnom osoblju. Virtualni pomoćnici obično rade za druge male poduzetnike. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:100)

#### 5.1.2. Virtualni tim

Virtualni timovi su grupe ljudi koji prvenstveno surađuju kroz računalne komunikacijske mreže i sustave kako bi povezali fizički rasprostranjene članove (koji samo povremeno i po potrebi osobno komuniciraju) i tako postigli zajednički cilj. Okupljaju se oko rješavanja jednog poslovnog problema. Virtualni timovi mogu činiti sve stvari koje čine i ostali timovi – dijeliti informacije, donositi odluke, dovršavati zadatke. Također mogu uključivati članove iz iste organizacije ili povezivati članove organizacije sa zaposlenicima iz različitih organizacija (npr. dobavljači i združeni partneri). Mogu se okupiti na nekoliko dana kako bi riješili problem, na nekoliko mjeseci kako bi završili projekt ili trajno postojati. (Scridb.com URL)

Razlikujemo dvije vrste virtualnih timova – oni koji nemaju svoja određena radna mjesta i posao obavljaju na lokacijama koje im najviše odgovaraju, te timovi unutar kojih zaposlenici i dalje rade u standardnim uredima poslujući na različitim lokacijama, ali zajednički obavljaju zadatke za određeni projekt putem informacijske i komunikacijske tehnologije. (Banović i Miljković Krečar, 2014:195)

#### 5.2. Prednosti i nedostaci virtualnog ureda

Prednosti virtualnog ureda su mogućnost rada na različitom mjestu i/ili u različito vrijeme, mogućnost da se virtualni tim sastavi od najboljih pojedinaca u području bez obzira na njihovu lokaciju, niže troškove, mogućnost poslovnog obuhvata većeg područja s manjim

troškovima (ukoliko tvrtka posluje na više lokacija) itd. Također se smatra i da se osim znatnih novčanih ušteda sprječava i pad produktivnosti i loš balans privatnog i poslovnog života zaposlenih osoba koji može biti uzrokovan čestim poslovnim putovanjima, a koja se sad zamjenjuju virtualnim sastancima. Kao nedostatak rada, primjerice u virtualnim timovima često se navodi otežana komunikacija koja može voditi do neuspjeha u obavljanju zadatka i nedovoljan osjećaj povezanosti članova tima. Rizici rada se u virtualnom timu općenito povećavaju u odnosu prema klasičnim timovima. To se posebice odnosi na nedostatak povezanosti projektnog tima, kulturalne i jezične razlike, nedovoljan prijenos znanja i ostale probleme, koje autori nazivaju „tihim ubojicama“. Postoji više preduvjeta koje je potrebno ispuniti da bi virtualni timovi unutar virtualnog ureda mogli funkcionirati i uspješno obavljati svoje zadatke, no potrebna tehnologija i pravi odabir ljudi ističu se kao najvažniji. Pravi odabir ljudi ne odnosi se samo na zaposlenike, već i na kvalitetan menadžment, koji će biti sposoban upravljati timom koji se ne nalazi na istoj lokaciji. Menadžment je također obavezan prepoznati sposobnost potencijalnih članova tima da se uklape u takvu radnu okolinu. Prilikom odabira zaposlenika važno je da su odabrani članovi tima otvoreni i komunikativni, samostalni u radu, motivirani i usmjereni k zajedničkom cilju. Sve te odlike dodatno dobivaju na važnosti u timovima gdje se članovi nikad nisu susreli ili nemaju mogućnost osobnih susreta. Nadalje, menadžer treba odabrati prikladan način rukovođenja, koji će odgovarati specifičnostima članova tima, ali i virtualne komunikacije. Ali, prije početka rada virtualnih timova, formalni procesi trebaju u većoj mjeri biti razvijeni, jer rad u virtualnim timovima zahtijeva jasniju strukturu, definiranje ciljeva i podjelu uloga. No kvalitetna komunikacija među članovima tima od ključne je važnosti. (Banović i Miljković Krečar, 2014:196)

Osim navedenog valja istaknuti da je najveća prednost virtualnog ureda u odnosu na koncept klasičnog ureda smanjeni izravni troškovi poslovanja. Tu se prvenstveno misli na izdatke najma prostora, plaćanja režija, opremanje ureda, nabave namještaja i uredske opreme. Ovakav oblik poslovanja najviše pogoduje novim poduzetnicima koji tek započinju sa poslovanjem zbog nedostatka novca ili obujma posla za otvaranje klasičnog ureda, kao i stranim tvrtkama kojima u početku ne treba ozbiljan poslovni prostor. Najveću prednost bi mogla imati poduzeća koja traže ekspanziju na tržište, i koja sredstva uštedena na izdacima klasičnog „Brick-and-Mortar“ načina poslovanja mogu ulagati u neke druge ekonomske funkcije, npr. marketing, istraživanje tržišta itd. A kad govorimo o nedostacima virtualnog ureda koordiniranje sastanaka može biti otežano pogotovo u slučajevima gdje su suradnici međusobno udaljeni po nekoliko vremenskih zona. Suradnji će u većini slučajeva nedostajati spontanost, jer sve mora biti točno isplanirano upravo radi koordiniranja rasporeda vremenskih



zona. Fleksibilno radno vrijeme može biti i negativna stavka, računajući na to da su zaposlenici dostupni tokom cijelog dana. Ometanje ukućana, neriješeno stambeno pitanje i neriješena obiteljska situacija negativan utjecaj imaju na virtualni način poslovanja. U posljednje vrijeme sve više se proučava utjecaj virtualnog načina poslovanja na obiteljski život zaposlenika, jer u velikom broju slučajeva uz fleksibilnost radnog vremena, zaposlenicima donosi opasnost od gubitka privatnosti te povećanja radnih zadataka koji se izvode izvan radnog vremena, bez dodatnih naknada. Mogućnost gubitka podataka i potrebno vrijeme prilagodbe su također negativne stavke. Tu se prvenstveno odnosi na zaposlenike koji godinama rade u klasičnom tipu poslovanja, gdje je proces prilagodbe znatno duži. Prisutan je i manje profesionalan stav klijenata prema virtualnom načinu poslovanja. (Smallbusiness.chron.com, URL)

## 6. BIROTIKA U E – UREDU

Birotika u općem smislu jest grana informatike koja se najčešće primjenjuje u uvjetima uredskog poslovanja i koja se prvenstveno bavi obradom teksta. Ona izučava aparate, uređaje i strojeve koji se rabe u uredskom poslovanju, i to:

- pisaae strojeve,
- doktrine uređaje,
- računske strojeve (kalkulatore),
- aparate za kopiranje.

(Srića, Kliment, Knežević, 2003:104)

### 6.1. Pisaći strojevi

Pisaći strojevi su dugi niz godina (do 1980 - ih) bili okosnica uredskog informacijskog sustava. S pojavom PC-a njihova uporaba bitno se smanjila tako da ih danas u uredima pronalazimo kao pričuvno sredstvo rada. U razvoju pisaćih strojeva možemo razlikovati tri generacije: mehaničke (do 1950 – ih godina), elektromehaničke (od 1950 – ih do 1980 – ih) i elektroničke (od 1980 – ih). Od mehaničkih pisaćih strojeva danas su u uporabi prijenosi strojevi koji se koriste za pisanje kraćih tekstova. Za veće tekstove u uporabi su elektronički pisaći strojevi. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:105)



Slika 12. Mehanički pisaći stroj  
(Izvor: Enciklopedija.hr, URL)



Slika 13. Elektronički pisaći stroj  
(Izvor: Tvoj-toner.com URL)

Elektronički pisači strojevi kao nositelj otiska upotrebljavaju pisači kotač. Pisači kotači su izmjenjivi i izrađuju se za razne jezike i pisma. Prilikom pisanja upotrebljava se kotač za određeno pismo. Nosioci otiska izrađuju se u više oblika i veličina slova što omogućuje reprezentativan izgled i ugodno čitanje teksta. Strojevi sadrže i uređaj za određivanje gustoće pisanja teksta koji regulira broj znakova u retku. Tekst se može izrađivati u standardnom razmaku što iznosi 10 znakova na 1 inch, ili užem od 12 ili 15 znakova na inch (1 inch = 2,54 cm). Neki modeli imaju i mogućnost pisanja s proporcionalnim razmakom na osnovi istoga nositelja otiska. Takva konstrukcija omogućuje različit raspored teksta, isticanje teksta na osnovi gustoće pisanja, a postoji i mogućnost da se veći tekst rasporedi na formatu papira A4. Neki modeli imaju linijski ekran i radnu memoriju kapaciteta do 256 kB. Linijski ekran služi za kontrolu pisanja teksta. Prilikom pisanja tekst se pojavljuje na ekranu. Ako su u retku pogreške, tada se pomoću radne memorije tekst može ispraviti prije ispisa na papir. Radna memorija služi za bržu izradu (pripremu teksta) i obradu (reprodukciju) teksta. Operator može unaprijed pripremiti neke dijelove poslovne komunikacije (npr. mjesto i datum, pozivne oznake, oslovljavanje, potpis, itd.), te prilikom obrade umetati pripremljene dijelove kako bi se izrada komunikacije ubrzala. Radna memorija može se koristiti i iza izradu potpune komunikacije, što je osobito pogodno pri izradi više primjeraka komunikacije ili slanju komunikacije na veći broj adresa. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:105)

## 6.2. Diktirni strojevi

U obradi teksta važno mjesto imaju diktirni uređaji jer omogućuju zamjenu izravnog načina obrade komunikacija. Diktirni uređaji danas se upotrebljavaju za snimanje i reprodukciju govora, glazbe i ostalih zvučnih efekata, te izradu prijepisa govora. Prema tehnici izrade dijelimo ih na:

- prijenosne sa zapisom zvuka na magnetnu vrpcu
- prijenosne s digitalnim zapisom zvuka
- stolne.

Prijenosni diktirni uređaji rabe se u svrhu povećanja individualne učinkovitosti zaposlenika, a stolni služe za zapis i reprodukciju poslovnih sastanaka te izradu transkripata. Uloga diktirnih uređaja još će se povećati kako se budu razvijali programski sustavi za prepoznavanje govora jer će onda biti moguć izravan prijepis govora s diktirnog uređaja u informacijski sustav poduzeća, čime će vrijeme potrebno za izradu prijepisa biti znatno skraćeno, a obrada govornih informacija ubrzana i olakšana. Za kvalitetnija i duža snimanja raznih sastanaka, konferencija,

savjetovanja i sl. u uporabi su i magnetofoni. Potrebno je napomenuti i da zvučni zapisi nisu dokazano sredstvo u slučaju spora jer vrlo lako mogu biti prerađeni. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:106)

### 6.3. Kopirni strojevi

Kopirni aparati dio su reprografske tehnike. „Pod reprografijom se, u smislu rutinskih funkcija administracije, razumijevaju svi postupci kopiranja i umnožavanja“ (Abramović, 1973:214) Kopirni su se aparati pojavili na tržištu 1960 – ih godina, a njihova serijska proizvodnja započela je 1961. u poduzeću Xerox. Kopirni aparati služe za umnožavanje poslovnih komunikacija i dokumentacije, te raznih pisanih materijala. Postoji izvedba za crno – bijelo kopiranje i u boji. U poslovnoj primjeni češće se rabe crno – bijeli kopirni uređaji namijenjeni kopiranju tekstova na A4 formatu. Brzina kopiranja, ovisno o modelu, iznosi više od 10 stranica u minuti. Kopiranjem upravljaju mikroprocesori. Papir se može umetati ručno ili, najčešće pomoću kasete za automatsko uvlačenje papira. Ako se uz kopirni uređaj pojavljuju i uređaji za svrstavanje dokumenata, dodaci za skladištenje različitih formata papira te uređaji za obostrano kopiranje, tada govorimo o kopirnim sustavima. Brzina kopiranja velikih kopirnih sustava iznosi više od 40 kopija u minuti, a naklada otisaka je viša od milijun primjeraka. Kopirni uređaji danas su dostupni i u izvedbi sve – u – jednom (eng. all – in – one). Izvedba sve – u – jednom pogodna je za uporabu u malim i srednjim poduzećima jer se kopirni uređaj koristi i kao faksimil uređaj, te kao scanner i/ili ispisivač (printer). (Srića, Kliment, Knežević, 2003:107)

### 6.4. Računarski strojevi (kalkulatori)

Srića, Kliment i Knežević (2003) kažu da se računarski strojevi (kalkulatori) u poslovanju rabe za izračunavanje različitih vrijednosti tijekom poslovnih procesa, te za računsku kontrolu poslovnih dokumenata. Zbog jednostavnosti uporabe i brzine obrade, unatoč postojećim programskim rješenjima, njihova uporaba u poslovanju nije se smanjila. Kalkulatore dijelimo na prijenosne i stolne. Prijenosni kalkulatori pogodni su za manje računске obrade podataka u uredu i izvan ureda. Stolni kalkulatori rabe se za duže obrade podataka, imaju veće ekrane i tipkovnice nego prijenosni, tako da je rad lakši i ugodniji. Pojavljuju se u izvedbi s papirnom vrpcom ili bez nje. Ako je izvedba s papirnom vrpcom, tada se rezultati obrade mogu, osim na ekranu, ispisati na papirnoj vrpici čime je povećana mogućnost kontrole izračuna. U poslovanju se, pomoću kalkulatora, najčešće izvršavaju četiri osnovne računске operacije

(zbrajanje, oduzimanje, množenje i dijeljenje) i izračunavaju postotci. Kalkulatori rade uz pomoć baterija ili solarnih ćelija, a stolni modeli i na napon iz električne mreže.



Slika 14. Prijenosni kalkulator

(Izvor: Hgshop.hr URL)



Slika 15. Stolni kalkulator

(Izvor: Mall.hr URL)

## 7. ULOGA E – UREDSKOG POSLOVANJA U POBOLJŠANJU KVALITETE POSLOVNIH PROCESA

Elektroničko uredsko poslovanje obuhvaća tri komponente: digitalni ured, mobilni ured te virtualni ured. Elektroničko uredsko poslovanje ili E – ured omogućuje:

- ubrzanje poslovnih procesa jer je brža obrada poslovnih komunikacija i dokumentacije,
- ostvarenje konkurentске prednosti poduzeća jer se na zahtjeve poslovnih partnera može reagirati promptno, na temelju ažurnih informacija,
- izgradnja pozitivnog imidža poduzeća jer se osoblje koncentrira na kreativne, a ne rutinske poslove,
- povećanje informiranosti tijekom poslovnog procesa jer su poslovne informacije dostupne uvijek i svuda,
- ostvarenje ušteda na raznim područjima uredskog poslovanja počevši od smanjenja količine papira i utroška vremena u obradi poslovnih procesa do smanjenja potrebe za fiksnim radnim mjestima,
- povećanje dobiti (profita) jer se poslovni procesi izvršavaju učinkovitije i brže, s povećanim protokom roba i novca,
- povećava se zadovoljstvo i produktivnost zaposlenih jer se racionaliziraju rutinski poslovi, a povećava se broj poslova koji zahtijevaju kreativnost; osim toga omogućen je i rad na daljinu.

Uvođenje elektroničkoga uredskog poslovanja u poduzeće zahtijeva reviziju i promjene u poslovnoj organizaciji, mijenjanje poslovnih procedura u uredu, promjenu konfiguracije PC-a za uredsko poslovanje, proširenje programskih i mrežnih komponenata, nabavu uređaja za mobilno komuniciranje, stalnu edukaciju uredskog osoblja, edukaciju menadžera. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:109)

## 8. ZAKLJUČAK

Pojmom digitalnog uredskog poslovanja ili D – ureda obuhvaćeni su koncepti automatizacije, standardizacije te digitalne obrade poslovnih komunikacija i dokumentacije tijekom poslovnih procesa. Digitalno uredsko poslovanje ubrzava izradu i odvijanje poslovnog komuniciranja. Ubrzanjem poslovnog komuniciranja, ubrzava se poslovni proces i postiže potpuna informiranost u tijeku poslovnog procesa, te se ostvaruje povećan protok roba i novca unutar poduzeća i između poduzeća i okoline. Uporabom digitalne tehnologije, posebice postupcima digitalizacije poslovnih dokumenata te uporabom obrazaca, postižu se i znatne uštede. Osim toga, povećava se kvaliteta poslovnih komunikacija dodavanjem neverbalnih elemenata u pisanje poslovne komunikacije, a digitalnom izradom poslovnih pisama poboljšana je kvaliteta konvencionalnog komuniciranja.

Mobilno uredsko poslovanje ili M – ured približava poslovanje ureda poslovnom procesu jer omogućuje obradu poslovnih promjena na mjestu i u vrijeme nastanka što pri konvencionalnoj obradi nije bilo moguće. Mobilna tehnologija omogućuje dodatno poboljšanje informiranosti u poslovnom procesu jer su poslovne informacije dostupne s bilo koje vrste mobilnih uređaja, a omogućena je i obrada podataka u stvarnom vremenu. Mobilan način rada utječe i na smanjenje broja fiksnih uredskih radnih mjesta te uredsko poslovanje približava mjestu prodaje.

Virtualno uredsko poslovanje ili V – ured također omogućuje ukidanje fiksnih radnih mjesta te poboljšanje produktivnosti uredskog osoblja jer je moguć rad na daljinu. Uštede se ogledaju u ukidanju troškova poslovanja i nabavi uredske opreme.

S obzirom na to da se mijenjaju procedure uredskog poslovanja, mijenjaju se i znanja koja trebaju imati zaposlenici u uredima, a osoblje u uredima dobiva nove odgovornosti. Različita radna mjesta zahtijevaju različit stupanj obrazovanja, posjedovanje različitih vještina, različitu razinu fizičkih i mentalnih sposobnosti, te različitu odgovornost zaposlenika, potrebno je uvesti sustav vrednovanja rada rangiranjem uredskih radnih mjesta prema spomenutim značajkama.

## LITERATURA

### Knjige:

1. Abramović, I. (1973.) *Organizacija i tehnologija uredskog rada*, Varaždin: Viša ekonomska škola.
2. Anić, V. (2000.) *Riječnik hrvatskog jezika*, Zagreb: Novi Liber, III. izd. 1998.
3. Banović, M., Miljković Krečar I. (2014) *Analiza interne komunikacije virtualnih timova*, Zagreb: Veleučilište VERN.
4. Kasabašić, Š. (2007): *Uredsko poslovanje u primjeni*, III. Izmjenjeno i dopunjeno izd., Zagreb: Novi informator.
5. Kasabašić, Š. (2011): *Uredsko poslovanje u primjeni*, IV. Izmjenjeno i dopunjeno izd., Zagreb: Novi informator.
6. Srića, V., Kliment A., Knežević B. (2003): *Uredsko poslovanje - Strategija i koncepti automatizacije ureda*, Zagreb: Sinergija.

### Uredbe:

1. Uredba o uredskom poslovanju.( NN 7/09 )

### Internet izvori:

1. Androidrevija.com URL: <http://www.androidrevija.com/prvi-40-godina-mobilnih-telefona/> [pristup:15.06.2018.]
2. Bug.hr URL: <https://www.bug.hr/vijesti/motorola-droid/99185.aspx> [pristup:15.06.2018.]
3. Državna stipendije 2017/2018. URL: [https://drzavnestipendije.mzo.hr/Content/upute/Upute\\_stipendije.pdf](https://drzavnestipendije.mzo.hr/Content/upute/Upute_stipendije.pdf) [pristup: 15.06.2018]
4. Enciklopedija.hr URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=48431> [pristup 15.06.2018.]
5. Fina.hr URL: <https://www.fina.hr/Default.aspx?art=9084&sec=915> [pristup:15.06.2018]
6. Hgshop.hr URL:<https://www.hgshop.hr/proizvod/kalkulator-casio-fx-350es-plus/210359> [pristup: 15.06.2018.]



7. Links.hr URL: <https://www.links.hr/hr/prijenosno-racunalo-hp-250-1wz02ea-core-i5-7200u-dvdrw-4gb-ssd-128gb-hd-graphics-15-6-led-fhd-windows-10-crno-014610314>  
[pristup: 15.06.2018.]
8. Mall.hr URL: <https://www.mall.hr/kalkulatori/canon-stolni-kalkulator-canon-mp1211-ltsc> [pristup:15.06.2018]
9. Mgms.pl. <http://www.mgsm.pl/pl/katalog/nec/e228/galeria/nec-e228-01/> [pristup: 15.06.2018.]
10. Mobilna tehnologija <https://zimo.dnevnik.hr/clanak/mobilna-telefonija-kako-se-razvijala-kroz-povijest-i-sto-se-sve-promijenilo---400527.html> [pristup: 16.06.2018.]
11. Računalo.com URL: <http://www.racunalo.com/lg-optimus-f5-i-f7-nova-se-serija-prosirila-i-na-segment-4g-lte-uredaja/> [pristup: 15.06.2018]
12. Scridb.com <https://www.scribd.com/document/58810919/VIRTUALNI-TIMOVI>  
[pristup: 15.06.2018.]
13. Smallbusiness.chron.com <http://smallbusiness.chron.com/advantages-disadvantages-virtual-offices-telecommuting-1167.html> [pristup: 16.06.2018.]
14. Studenski.hr  
[studenski.hr/system/materials/2/df1bb31bcc7086f245e19a3b3a25be6e7cd1b17d.zip](http://studenski.hr/system/materials/2/df1bb31bcc7086f245e19a3b3a25be6e7cd1b17d.zip)  
[pristup: 15.06.2018.]
15. Tilio.hr <http://tilio.hr/virtualni-ured/>[pristup: 15.06.2018.]
16. Tvoj-toner.com URL: <https://www.tvoj-toner.com/strojevi-i-informaticki-pribor-528/528/13/> [pristup:15.06.2018.]
17. Virtualni-ured.net <https://www.virtualni-ured.net/hr/virtualni-ured/item/306-sto-je-virtualni-ured.html> [pristup: 16.06.2018.]
18. Women in adria. <http://www.womeninadria.com/mobilni-ured/> [pristup: 15.06.2018.]

## PRILOZI

### Popis slika

Slika 1. Pojam i načela uredskog poslovanja (Izvor: Studenski.hr URL).....	3
Slika 2. Puni blok – oblik, DIN norma (Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).....	10
Slika 3.. Automatizirana digitalna izrada poslovnih komunikacija (Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).....	12
Slika 4. Obrada poslovnih podataka (Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003).....	13
Slika 5. Elektronički obrazac u obliku Excel datoteke (Izvor: Fina.hr, URL).....	16
Slika 6. E- obrazac za dodjelu stipendije (Izvor: Državna stipendije 2017/2018. URL).....	17
Slika 7. WAP telefoni (Izvor: Androidrevija.com, URL).....	21
Slika 8. Prvi 3G uređaj – NEC (Izvor: Mgms.pl. URL).....	21
Slika 9. 4G uređaji (Izvor: Računalo.com URL).....	21
Slika 10. PDA uređaj (Izvor: Bug.hr URL).....	21
Slika 11. Prijenosno računalo (Izvor: Links.hr URL).....	21
Slika 12. Mehanički pisaći stroj (Izvor: Enciklopedija.hr, URL).....	28
Slika 13. Elektronički pisaći stroj (Izvor: Tvoj-toner.com URL).....	28
Slika 14. Prijenosni kalkulator (Izvor: Hgshop.hr URL).....	31
Slika 15. Stolni kalkulator (Izvor: Mall.hr URL).....	31

## IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Ja, Marijana Pušić, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor završnog/diplomskog rada pod naslovom: KONCEPTI ZA POVEĆANJE EFIKASNOSTI UREDSKOG POSLOVANJA, te da u navedenom radu nisu na nezadovoljavajući način korišteni dijelovi tuđih radova.

U Požegi, rujan 2018.

Ime i prezime studenta:

---