

# Ured budućnosti i moderno uredsko poslovanje

---

**Tomašegović, Ana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*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:211:690877>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported](#) / [Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerada 3.0](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-15**



*Repository / Repozitorij:*

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



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

**Ana Tomašegović**

**URED BUDUĆNOSTI I MODERNO**  
**UREDSKO POSLOVANJE**

**ZAVRŠNI RAD**

**Varaždin, 2021.**

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

**Ana Tomašegović**

**Matični broj: K-44190/15-I**

**Studij: Primjena informacijske tehnologije u poslovanju**

**URED BUDUĆNOSTI I MODERNO UREDSKO POSLOVANJE**

**ZAVRŠNI RAD**

**Mentor/Mentorica:**

**izv.prof.dr.sc. Mekovec**

**Renata**

**Varaždin, Rujan 2021.**

*Ana Tomašegović*

### **Izjava o izvornosti**

Izjavljujem da je moj završni/preddiplomski 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

U završnom radu obradit će se tema Ureda budućnosti i modernog uredskog poslovanja. Rad će biti podijeljen na teorijski i praktični dio. U teorijskom djelu obradit će se pojam ureda, povijesni razvoj ureda kao i pojam uredskog poslovanja i povijesni razvoj informatizacije uredskog poslovanja. Nadalje, navesti će se načela te objasniti cjelokupan sustav uredskog poslovanja. Zatim će se obraditi pojam ureda budućnosti, vrste te koncepti. U praktičnom djelu će se provesti anketa iz koje će se pokušati saznati mišljenja i stajališta ispitanika o uredima budućnosti i modernom uredskom poslovanju. Ova tema predstavlja iznimnu važnost kako u današnje vrijeme tako i u buduće vrijeme, kako zbog trenutne situacije tako i zbog sve većeg napretka digitalizacije i modernizacije.

**Ključne riječi:** ured, uredsko poslovanje, ured budućnosti, koncepti

## Sadržaj:

1. Uvod	1
2. Ured i uredsko poslovanje	2
2.1. Definiranje ureda	2
2.2. Povijest ureda i uredskog poslovanja	3
2.3. Uredsko poslovanje	5
2.4. Povijesni pregled informatizacije uredskog poslovanja	7
2.5. Sustav uredskog poslovanja	9
2.6. Načela uredskog poslovanja	11
3. Ured budućnosti	13
3.1. Trendovi uredskog poslovanja	13
3.2. Ured bez papira	17
3.3. Koncepti ureda u budućnosti	19
3.3.1. Koncept Alana Key-a	19
3.3.2. Broadbench koncept	20
3.3.3. Memex	21
3.3.5. Rad od kuće kao novi ured budućnosti	23
4. Praktični dio	29
4.1. Metodologija istraživanja	29
4.2. Instrumenti istraživanja	29
4.3. Uzorak i način prikupljanja podataka	29
4.4. Obrada podataka	30
4.5. Rezultati istraživanja i rasprava	30
5. Zaključak	41
6. Literatura	43
7. Popis slika	45

## **1. Uvod**

Ovaj završni rad za cilj ima prikazati način uredskog poslovanja koje će se odvijati u budućnosti u uredima budućnosti. Tako će se za početak rada govoriti o uredu i uredskom poslovanju općenito, a nakon čega će se posvetiti više uredu i uredskom poslovanju u budućnosti. U radu će biti odrađen i praktični dio povezan s navedenom temom.

Rad se sastoji od pet dijelova, to jest od teorijskog i praktičnog dijela. U teorijskom djelu rada najprije će se obraditi pojam ureda i povijesni razvoj ureda. Zatim će se obraditi uredsko poslovanje i povijesni razvoj informatizacije uredskog poslovanja. Nadalje, naglasak se stavlja na sami sustav i načela uredskog poslovanja. Nakon što se objasni navedeno, prijeći će se na posebno poglavlje u kojem će se govoriti o Uredu budućnosti gdje će se objasniti navedeni pojam te vrste ureda budućnosti kao i trendovi u suvremenom uredskom poslovanju. Drugi dio rada čini praktični dio gdje će se provesti anketa među ispitanicima, a cilj će biti saznati stajališta ispitanika o uredima budućnosti te modernom uredskom poslovanju.

### **1.1. Cilj rada**

Cilj rada je prikazati i objasniti što je to ured budućnosti, koji su sve koncepti takvih ureda, kako funkcionira ured bez papira, Broadbench koncept, Startfire. Poveći naglasak će se staviti na rad od kuće kao ured budućnosti.

### **1.2. Izvori podataka**

Prilikom pisanja završnog rada korišteni su izvori literature koji su usko povezani s naslovom i tematikom rada. Koristit će se znanstveni i stručni radovi jednako tako i knjige koje su napisane od strane autora koji su stručnjaci u području koje je tema ovog rada.

## **2. Ured i uredsko poslovanje**

U ovom poglavlju će se definirati ured i uredsko poslovanje zajedno s nekim karakteristikama, ali i pravnim izvorima koji reguliraju uredsko poslovanje i ured. Također, istaknuti će se i standardi koji su važni za ured i ergonomiju ureda.

### **2.1. Definiranje ureda**

Rječnik hrvatskog jezika na nekoliko načina definira ured. Svako od tih značenja može se reći daje međusobno povezano s obzirom na to da je jedno značenje to da je ured organ službe, drugo značenje je usmjereno na to kako je ured zapravo opći naziv za administrativnu poslovnu prostoriju odnosno zgradu (Anić, 2000).

Definiciju ureda dao je i Kotruljević koji je definirao i svrhu ureda. Tako Kotruljević navodi kako je ured zapravo pisarna koja se nalazi u izdvojenom prostoru za poslovne namjene. Svrha ureda prema Kotruljeviću je: vođenje i organiziranje poslovnih sastanaka, zaključivanje poslova, provođenje trgovačkih dopisivanja, vođenje trgovačkih knjiga i u konačnici razvrstavanje i čuvanje poslovnih pisama i dokumenata.

Potrebno je napomenuti kako neki ured nazivaju i kancelarijom te se definira kao ograđeni prostor unutar kojega su se obavljali poslovi sudbenog karaktera, izrađivali ugovori i javne isprave izdavale i dr. (enciklopedija.hr, 2020) Srića sa suradnicima (2003) ured definira kao mjesto u kojem stručno osoblje (menadžeri, stručni suradnici, tajnice i dr.) i ostalo uredsko osoblje obavlja poslove upravljačkog karaktera i administrativnog karaktera. Velika većina poslova koji se obavljaju u uredu spada u neku od sljedećih kategorija (Srića sa sur., 2003):

- manipuliranje podacima,
- odlučivanje,
- komunikaciju,
- arhiviranje,
- manipulaciju dokumentima.





Slika 1: Prikaz ureda  
(dizajndoma.hr, bez.dat)

## 2.2. Povijest ureda i uredskog poslovanja

Današnji uredi rezultat su zaista duge povijesti poslova. Naši preci bili bi šokirani kad bi vidjeli kako se danas obavlja uredski posao. U prošlosti, pa čak i danas, uredski je posao bio povezan s administrativnom i intelektualnom proizvodnjom. Budući da se ljudska bića vrlo lako prilagođavaju promjenama s kojima se suočavaju, ured se uvelike promijenio od davnina do danas. Sama promjena nije utjecala na namjenu ureda, već na dizajn, ergonomiju, tehnologiju i sve ostale aspekte koji su se uvelike poboljšali od daleke prošlosti do danas. Uredi su se počeli spominjati kao "skriptori" u srednjem vijeku, kada se pojavio oblik rada koji se koristi i danas, a to je plaća (Quible, Zane, 2017.:52)

Takvi su se uredi nekad nalazili u samostanima, a to su bila mjesta na kojima su redovnici slijedili znanje o antici, a takav se posao obavljao u posebnim prostorijama gdje su mogli stajati u potpunoj izolaciji i koncentraciji budući da se sjedenje u to vrijeme smatralo privilegijom i trajalo je nekoliko stoljeća.

Tijekom trinaestog stoljeća tijekom renesanse intelektualna proizvodnja religijskog svijeta postala je usmjerena na znanost i trgovinu. Počele su se razvijati nove tehnike, gospodarstvo je dobilo novu granu, radnici su se obrazovali, a uredi sveli na novu razinu. Trgovci su se počeli koristiti računovodstvom, izvođači su koristili različite dizajne kao i inženjeri i umjetnici, a svima im je bilo zajedničko da su počeli koristiti stol s mogućnošću sjedenja (Quible, Zane, 2017.:53)

Nakon takve evolucije, između sedamnaestog i osamnaestog stoljeća, uredi su ponovno dosegli novu razinu. Posao se uvelike povećao, a time se povećala i upravna organizacija, a u to se vrijeme zahtijevalo da se uprava, arhiva i državni sud nalaze u istoj zgradi (Quible, Zane, 2017.:54)

To je postignuto u zgradi Uffifi Palazzo u Firenci 1581. godine. Kako je vrijeme odmicalo, čovječanstvo se moderniziralo, pa je tako 1890 -ih industrija u američkim gradovima uredne učinila bolje opremljenim za upravljanje administracijom. Tako su uredi postali komercijalni i primili mnogo više tehnologije poput telefona i telegrafskih strojeva, a uredi nisu morali biti smješteni na mjestu tvornice, već su mogli biti potpuno na drugom mjestu. 1900 -ih, američki inženjer Frederick Taylor smatra se jednim od prvih ljudi koji su dizajnirali uredski prostor od nule. Radni prostori dizajnirani su po strogom redu, gdje su zaposlenici raspoređeni u skladu s gustim rasporedom. Samom idejom o Tayloru birokratski rad postao je temelj ureda i koristio se u komercijalne svrhe, s osiguravajućim društvima i državnim agencijama. Kako je tehnologija napredovala, ured je postajao sve praktičniji, a podjela rada postala je lakša kombinacijom pisaćih strojeva i električne rasvjete. Istraživanja su pokazala da od svih poslova u suvremenim organizacijama produktivnost uredskog rada raste najsporije. Dok tehnologija, osobito elektronička informacijska tehnologija, brzo povećava produktivnost svih ostalih vrsta posla, uredski rad i dalje prečesto izaziva bolne uzdahe korisnika zbog papirologije, sporosti, birokracije, neučinkovitosti, grubosti i opće neučinkovitosti (Quible, Zane, 2017.:56-60).

I gotovo da nema razlike govorimo li o javnom sektoru, državnim institucijama, državnim agencijama, administraciji i službenicima koji u njemu rade, ili o privatnim poslovnim i poslovnim sustavima koji se bore sa žestokom konkurencijom na globalnom tržištu. Budući da je industrija sve više napredovala pa je trebalo pronaći rješenja koja bi olakšala poslovanje. Tijekom 20. stoljeća pojavio se ENIAC<sup>3</sup> i započela je uporaba elektroničke obrade podataka (EOP). Tijekom tog stoljeća EOP je prošao četiri generacije razvoja gdje su se u početku koristile elektroničke cijevi, zatim tranzistor, zatim integrirani krugovi i na kraju visoko integrirani krugovi 1980 -ih. Budući da su se računala u to vrijeme još razvijala, pisaći strojevi, diktatori, fotokopirni strojevi, uređaji za pohranu mikrofilmova, računski strojevi, knjigovodstveni strojevi, strojevi za fakturiranje, strojevi za balansiranje i mnogi drugi uveliko su se koristili u uredima. Drugi strojevi i uređaji koji su bili korisni. Kako je vrijeme odmicalo, tehnologija se razvijala i pojavilo se prvo računalo, pa je tako i procvat informacijske tehnologije za poslovne potrebe (Quible, Zane, 2017.:61-63)

S razvojem svijeta, arhitektura je pridonijela velikoj važnosti uloge ureda. Izgrađeni su neboderi i velike poslovne zgrade pa se koncept ureda promijenio. Radna mjesta postala su prostrani prostori gdje su postojala otvorena radna mjesta kao i privatni uredi, a u nekim sobama su bile i kuhinje i menze. Razvojem tehnologije radnici su postali mobilniji i uveden je novi način rada koji je bio fleksibilniji i temeljen na aktivnostima. S obzirom na novu granu tehnologije, radnici više nisu bili prisiljeni koristiti stol i ured, ali ured je postao mobilan i bilo je moguće raditi bilo gdje. S vremenom je postalo normalno vidjeti ljude koji rade od kuće ili u kafićima, pa čak i u parkovima, a dizajn ureda postao je slobodan prostor za rad.

S druge strane, industrijskoj revoluciji postojala je standardizacija, sinkronizacija, centralizacija, konkurencija itd. karakteristike koje su stvorile jedinstvo radnog mjesta i vremena. U 20. stoljeću nastavio se razvoj gospodarstva i pojavila su se neka nova područja kroz koja se mogao obavljati uredski posao. Sama stvar uredskog poslovanja prvi put je predstavljena u Republici Hrvatskoj, odnosno opisana od strane Benedikta Kotruljevića u „djelu pod naslovom "O trgovini i savršenom trgovcu"". Knjiga je objavljena 1458. godine, a u njoj Kotruljević iznosi izričite izjave o uredu i uredskom poslovanju (Srića, Kliment, Knežević, 2003., 1-15).

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 ostalo.

### **2.3. Uredsko poslovanje**

Uredsko poslovanje je sustav tehničkih radnji i postupaka koji osiguravaju učinkovitu organizaciju, pretraživanje i pohranu dokumenata. "(Malvić, 2002: 9)

To su svi oni tehnički postupci o organizaciji dokumenata, pomoćnom uredskom poslu koji se svode na unos spisa u knjige, razvrstavanje, praćenje dolaznog i odlaznog prometa spisa i na kraju njegovo pohranjivanje u arhivu. Svrha uredskog poslovanja je snimanje i pretraživanje datoteka, ali ne i obrada sadržaja, obradu sadržaja obavljaju stručne službe stvaratelja, uredske operacije su pomoćna usluga i u funkciji su profesionalne obrade datoteka.

Cilj uredskog poslovanja i arhiviranja je brzo i jednostavno korištenje datog dokumenta, njegovo lako dohvaćanje. I brže i sigurnije rješavanje glavnih zadataka autora.

Osim toga, arhivskim operacijama postiže se arhivska urednost i osigurava cjelovitost građe, tako da je i u funkciji fizičke zaštite građe.

Za svaku svoju datoteku organizacija bi trebala znati u svakom trenutku gdje se nalazi u organizaciji, u kojoj fazi obrade i za dovršene stavke pohranjene u arhivi u kojoj se tehničkoj jedinici nalaze, gdje se nalaze, jesu li i kada izvučeni su, te jesu li pri predaji u arhiv (Jelinović i Slovinac, 2016: 13).

Srića sa suradnicima (2003) piše o tome kako se uredsko poslovanje počelo razvijati već u 19. stoljeću kada se počinju pojavljivati sasvim nova područja kao što je organizacija rada ili planiranje radnog prostora u uredu. Ministarstvo uprave (2020) definira uredsko poslovanje kao skup pravila i mjera koje se koriste prilikom postupanja s pismenima, a koje obuhvaća (Ministarstvo uprave, 2020):

1. primanje, izdavanje i evidentiranje,
2. dostavu u rad,
3. obradu i otpremanje,
4. čuvanje,
5. izlučivanje te
6. predaju nadležnim arhivama ili nekom drugom nadležnom tijelu.

Uredsko poslovanje obuhvaća određene pojmove koji ga sačinjavaju potpunima, a to su (Ministarstvo uprave, 2020):

1. pisarnica,
2. pismohrana
3. dokument,
4. pismo,
5. podnesak,
6. akt i
7. spis.

Da bi se razumio pojam uredskog poslovanja potrebno je razumjeti neke od osnovnih pojmova koji se javljaju kada je u pitanu uredsko poslovanje. Pa je tako prema Kasabašiću, (2011) potrebno znati što je to: klasifikacijska oznaka, brojčana oznaka, dosje, urudžbeni broj, pismohrana, dokument, elektronički dokument, prilog, elektronička isprava, spis, pisarnica.

Uredsko poslovanje ima i svoje evidencije uredskog poslovanja koje se koriste svakodnevno, a uključuju urudžbeni zapisnik u koji se navode pismena koja su dio neupravnih postupaka i uključuju upisnik predmeta upravnog subjekta u koji se navode

pismena prvostupanjskog i drugostupanjskog upravnog postupka. Potrebno je spomenuti i kako uredsko poslanje ima šire i uže značenje. U užem smislu ono je:

1. zaprimanje, upisivanje,
2. dostava u rad,
3. otpremanje,
4. razvođenje,
5. stavljanje u pismohranu,
6. čuvanje,
7. upisivanje,
8. pregledavanje,
9. razvrstavanje i dr.

Dok u širem smislu ono predstavlja:

1. prijem stranaka,
2. raspored prostorija,
3. stručnu knjižnicu,
4. pečate,
5. žigove,
6. službu koja je dežurna.

Uredsko poslovanje obuhvaća i određene pojmove koje je potrebno poznavati, a propisani su na temelju članka 4. Uredbe o uredskom poslovanju. Također, promjenama koje su nastupile u srpnju 2017. godine u navedenoj Uredbi predstavlja sustav putem kojeg će obveznici primjene propisa o

uredskom poslovanju upravljati dokumentima, povezanim poslovnim procesima, tijekovima rada i podacima, uključujući: pripremu dokumenata, zakazivanje, obradu, izdavanje, otpremu, arhiviranje i izdvajanje, unutar javnog tijela (Uredba o uredskom poslovanju, 2021.).

## **2.4. Povijesni pregled informatizacije uredskog poslovanja**

Prva informatizacija ureda pojavila se prvim popisima stanovništva 1953. i 1961. godine, kada su podaci obrađeni na klasičan način preneseni u zbirne ankete, ali kartice se više nisu čuvale. Sačuvani su samo oni u fragmentima. Prva obrada provedena na elektroničkim medijima objavljena je na temelju podataka iz popisa stanovništva 1971., a zatim je sljedeći put ponovljena 10 godina kasnije s novim popisom. Naime, potrebno je spomenuti da su se podaci koji su činili popis iz industrije počeli obrađivati na potpuno isti način. (Eržišnik, 2000., 70.-71.)

Iz toga se može vidjeti da su prve informacije obrađene u bliskoj vezi sa statističkim područjem. Nakon što je toliko informacija provedeno kroz prve informacijske sustave, započela je informatizacija središnjih državnih banaka. Prvo je to radila bivša banka koja se zvala SDK, a danas je poznata kao ZAP, a nakon toga je to učinila Narodna banka. Nakon toga, nekoliko godina kasnije, pridružila su se tijela za kontrolu prihoda poput današnje porezne uprave, a zatim su se pridružile i službe unutarnjih poslova. Uključili su se tek početkom 80 -ih. Treba spomenuti da je informatizacija koja se dogodila u jednom trenutku obradila strahovito veliku količinu informacija. Kad bi se to svelo na klasični rad, vidjelo bi se koliko je vremena zapravo izgubljeno. (Eržišnik, 2000., 71-73). Tijekom 19. stoljeća, kada se dogodio brzi gospodarski rast i masovna proizvodnja, razvilo se tržišno poduzetništvo i pojavilo se nekoliko faza kroz koje je prošao uredski rad.

Ove faze su (Clement, 1994):

1. mehanizacija
2. informatizacija
3. automatizacija
4. integracija
5. internalizacija - još uvijek je aktivna

U fazi mehanizacije temelj uredskog poslovanja bio je izum pisaceg stroja. Ova faza nastaje u dva dijela, a to je vrijeme stvaranja i primjene u uredu. Nakon toga, na red su došli pisači koji su bili električni i znatno su olakšali uredski rad. Pisanje postaje vrlo jednostavno i brzo. Tehnička pomagala koja se pojavljuju u ovom razdoblju su (Kliment, 1994):

1. stroj za fakturiranje
2. fotokopirni aparati
3. zbrajalice
4. stroj za frankiranje

U fazi informatizacije ureda događaju se dva značajna događaja kako bi ga obilježili. Osim što je to započelo 80-ih godina prošlog stoljeća, događa se i sljedeće: 1. Počinje primjena

mikroračunala za velike korisnike kojima korisnici mogu pristupiti putem terminala. Također uvodi razmjenu podataka, e-poštu, arhive dokumenata postaju uobičajene, dogovaraju se sastanci za sve korisnike vezane uz središnje računalo 2. Uvodi se osobno računalo koje tada postaje strateški uređaj u uredu. Naglo se povećava prodaja računala gdje je potrebno dodatno uključivanje u razvoj softvera. MS DOS postaje standardni operativni sustav.

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

1. komunikacijska tehnologija
2. tehnologija obrade teksta
3. tehnologija obrade poslovnih informacija
4. tehnologija organizacije osobnog rada
5. tehnologija znanstvenog upravljanja
6. tehnologija upravljanja projektima

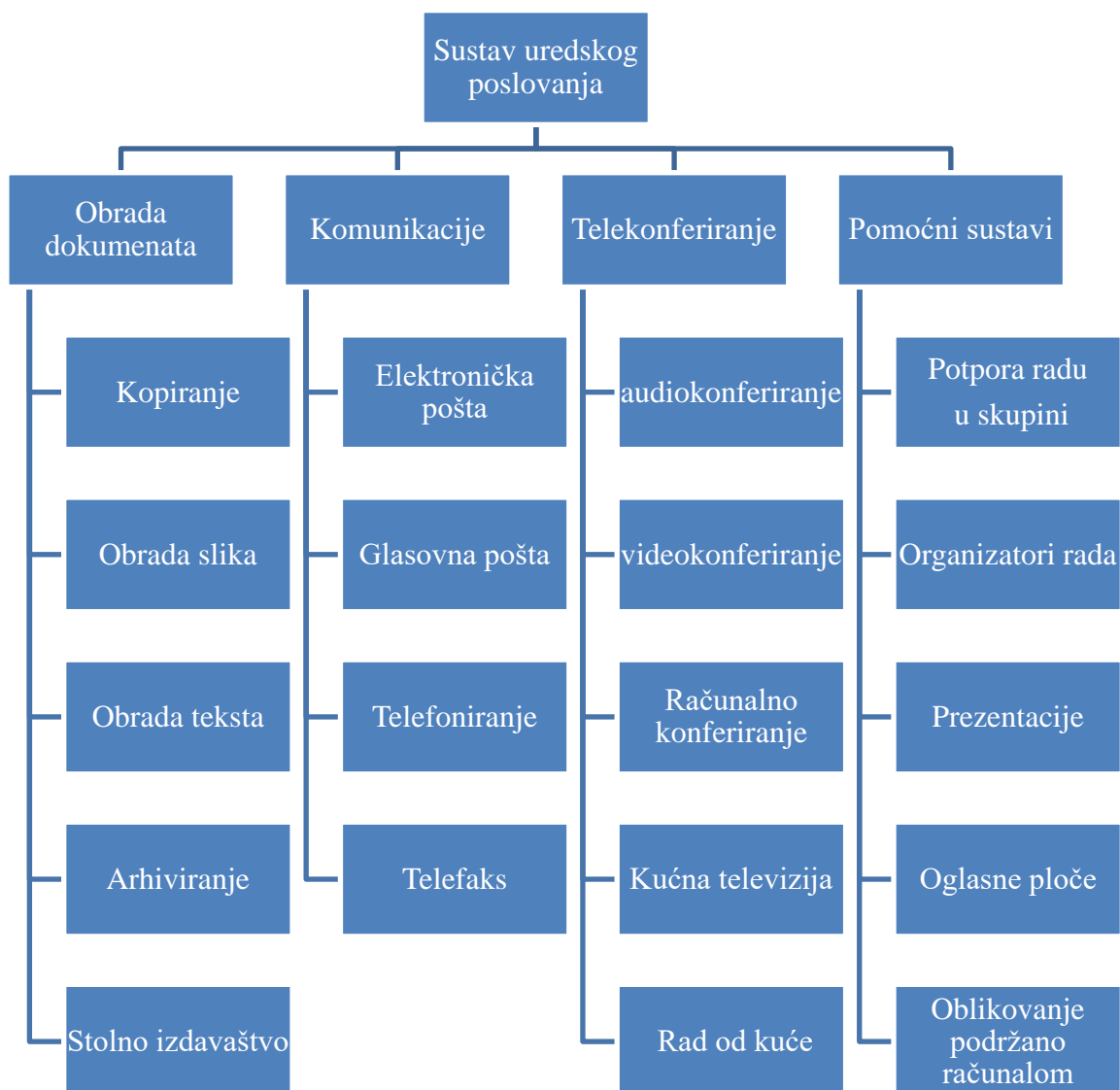
Zatim se, nakon spomenutih tehničkih pomagala, pojavilo prvo računalo izumljeno 1946. godine pod nazivom ENIAC (elektronički numerički integrator i kalkulator). Do 1980. godine uređaji za elektroničku obradu podataka prošli su četiri generacije razvoja. Svaka od generacija bila je, da tako kažemo, obilježena pojavom nove tehnologije (proizvodnja računala). Današnji uredski izgled ne diktiraju proizvodi ili usluge, niti je to problem koji je pokazao da izgleda dobro. Današnji izgled ureda potaknut je brojnim tehnološkim inovacijama te je tako potaknut na postizanje bolje konkurentnosti, a to se moglo postići samo brzim tehnološkim napretkom, baš kao i danas.

## **2.5. Sustav uredskog poslovanja**

Svako poslovanje ima informacijski sustav kojim upravlja i koji koristi za svoje poslovanje, pa tako je uredsko poslovanje posebni dio informacijskog sustava i uključuje različite primjene informacijske tehnologije kada je u pitanju uredsko poslovanje. Čerić sa suradnicima (1998) kaže kako se tu radi o sustavu za komunikaciju, individualni rad i suradnju, pritom se poslovi koji se obavljaju mogu klasificirati na sljedeći način:

- ✓ pretraživanje dokumentacije i ključnih riječi,
- ✓ potpora za rad u grupama,
- ✓ komunikacije,

- ✓ individualni rad te
- ✓ sustavi za upravljanje sadržajem.

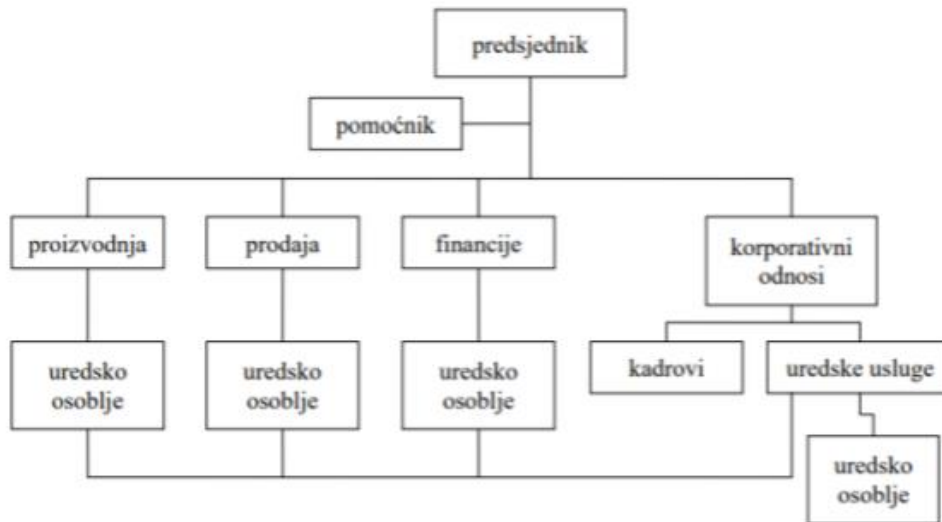


Shema 1: Sustav uredskog načina poslovanja

Izvor: Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., 1998.

Uz sustav uredskog poslovanja koji je prikazan na prethodnoj shemi postoji i organizacijska shema na kojoj je vidljivo gdje je pozicioniran ured, naime to je shema koja se koristi u svim poduzećima neovisno o djelatnosti kojom se bavi neko poduzeće. Na shemi 2 je vidljivo kako se uredsko osoblje nalazi na u svakom odjelu. Isto tako to daje dodatni značaj uredskom poslovanju, odnosno znači da se bez uredskog poslovanja ne može očekivati da će poduzeće funkcionirati.





Shema 2: Struktura poduzeća s položajem ureda

Izvor: Quible, 2001

## 2.6. Načela uredskog poslovanja

Uredsko poslovanje ima pisana i nepisana pravila koja se primjenjuju prilikom kreiranja određenih dokumenata/akata. Da bi se poslovanje moglo nastaviti kontinuirano razvijati važno je da se poštuju unaprijed definirana pravila. Jedan od takvih pravila su upravo i načela uredskog poslovanja. Maroja i Ramljak (2015) navode sljedeća načela:

1. načelo točnosti,
2. načelo jednakosti,
3. načelo transparentnosti,
4. načelo zakonitosti

Korištenjem ovih načela dobiva se uvid u to kako određeni dokumenti moraju izgledati odnosno na koji način moraju biti strukturirani. Što znači da načelo transparentnosti potiče na to da se nikome ne pogoduje, načelo zakonitosti da se treba pridržavati zakona i svih propisa, načelo točnosti da se daju jasne i istinite informacije (npr. kada je u pitanju postupak javne nabave ne stavljaju se kriteriji koji će određenog ponuditelja diskriminirati već se slažu na način da se što više ponuditelja može javiti). U konačnici načelo ekonomičnosti potiče na razmjernu potrošnju resursa koji se koriste prilikom kreiranja akta (npr. kupuju se veća

pakiranja papira ili tonera koji se koriste za ispis službenih dokumenata). (Maroja i Ramljak, 2015)

Prema Zakonu o općem upravnom postupku (NN 47/2009) načela koja se trebaju koristiti za vrijeme uredskog poslovanja nešto se razlikuju od prethodno spomenutih, a u njih spadaju uz prethodno spomenuta još i:

- ✓ načelo ekspeditivnosti – ako je rok za slanje rješenja na neku žalbu 10 dana od podnošenja žalbe poštivanjem načela ekspeditivnosti rješenje će biti doneseno u za to propisanom roku,
- ✓ načelo uljudbenosti – npr. pristojno ponašanje prema strankama koje dolaze,
- ✓ načelo jednoobraznosti – posao u uredu se odvija na konzistentan način znači da se ne mijenjaju na svakodnevnoj bazi poslovi koji su rutinskog karaktera kao npr. urudžbiranje,
- ✓ načelo jednostavnosti – sve mora biti jasno i sažeto napisano i sadržavati najvažnije informacije npr. odluke, rješenja i dr. službeni dokumenti, i
- ✓ načelo zakonitosti – npr. kada se za vrijeme provođenja upravnog postupka poštuju propisani zakoni i uredbe.

### 3. Ured budućnosti

Ured budućnosti je koncept koji se pojavio još s pojavom mobilnog i virtualnog ureda jer su to uredi koji su dali jednu sasvim novu dimenziju uredskom poslovanju. Koncept ureda budućnosti započeo je još u 40-tim godinama prošlog stoljeća i u početku se tretirao kao ured bez papira i nosio je naziv „Digitalni nervni sustav“ (poduzeća). Naime, ovdje se radi o tome da digitalni procesi povezuju aspekt i misli djelovanja poduzeća. U ovom slučaju sve informacije bi se pohranjivale digitalno i izrađivali bi se virtualni timovi unutar poduzeća, ali i izvan kada je u pitanju svjetska razina. Prednosti koje omogućuje ured u budućnosti su (Sabati i Mekovec, 2015):

- ✓ niski troškovi,
- ✓ veća produktivnost,
- ✓ manja arhiva,
- ✓ smanjenje vremena koje se troši na papire,
- ✓ povećava se sigurnost,
- ✓ znatno je bolja zaštita,
- ✓ razne ekološke prednosti,
- ✓ daljinski pristup važnim dokumentima,
- ✓ bolja i kvalitetnija zaštita podataka i dr.

#### 3.1. Trendovi uredskog poslovanja

Kako je tema usko vezana uz ured budućnosti za uvod u iduće poglavlje ukratko će se govoriti o trendovima koji se javljaju u uredskom poslovanju. Smatram da trendovi koji se trenutno javljaju u uredskom poslovanju ili točnije rečeno u posljednjih nekoliko godina obuhvaćaju sljedeće:(Sabati i Mekovec, 2015):

- ✓ mobitele,
- ✓ projekcije na platnu,
- ✓ internet,
- ✓ informacijske sustave,
- ✓ programi za uređivanje sadržaja,
- ✓ videokonferencije i dr.

Dakako tu i razne tehnologije i razne vrste ureda koje se razvijaju, ali o tome nešto više u nastavku rada. Ericsson (2018) ističe dvije vrste ureda koje se javljaju kao trend u to vrijeme, a to su virtualni ili V ured i mobilni ili M ured. Mobilni ured predstavlja način rada u kojem svi zaposlenici mogu prema svojim dodijeljenim pravima pristupiti u bilo kojem trenutku onome što mu je potrebno. Što znači da je ured prilagođen svim potrebama zaposlenika, ali i da može raditi s lokacije koja se nalazi dalje od njegova stvarnog fizičkog ureda (npr. rad od kuće, s konferencija, odmora i dr.). Kako bi ova mogućnost bila izvediva potrebno je da se informacijski i poslovno sustav izgrade na jedan odgovarajući način s mogućnošću kontinuiranog unosa podataka, uređivanja podataka, spremanja i obrade podataka u bilo kojem trenutku. Isto tako Ericsson (2018) navodi kako je glavni čimbenik ureda tehnologija te tehnologija koja se koristi u mobilnim uredima predstavlja upravo jedan od trendova koji je zaživio tek u posljednjih par godina, a tu se radi o WAP tehnologiji i 3G i 4G tehnologiji. Dakako tu je nova 5G tehnologija koja se može već dodati u budući trend.



Slika 2: Prikaz mobilnog ureda

Izvor: <https://www.blacksheep-van.com/en/minibus-and-mobile-office/>, 15.07.2020.

Tu je i Virtualni ured koji je također kao i mobilni ured zapravo ured na daljinu i tu dolazi do potpunog povećanja produktivnosti rada osoblja u uredu. Ured kao što je ovaj zapravo ne postoji i temelji se na grupama koje komuniciraju korištenjem interneta. Naime,

zaposlenik koji je virtualan odnosno smatra se virtualnim je zapravo temeljni dio ureda i koristi se programima i računalnim sustavom koji omogućuju obradu poslovnih procesa. Virtualni uredi u Republici Hrvatskoj također su sve popularniji, pa se tako može istaknuti da je prije nekoliko godina bilo oko dvadesetak ureda, dok ih je sada oko 150. Ono što je važno za istaknuti da isti funkcioniraju da preko aplikacije Voffice koja predstavlja „ured u pokretu“ rezerviraju sastanke i ostale obveze. Također, mogu se naći i različiti blogovi te skenirana pošta, pohraniti dokumenti i slično. Svaki virtualni ured u svojoj ponudi ima nekoliko paketa koji osim osnovnih usluga (ime, prezime, adresa, poštanski sandučić) nude i dodatne usluge ovisno o potrebama određene tvrtke (<https://www.uredinfo.com.hr/clanak/intervjui/tko-su-virtualni-asistenti-i-kako-registrirati-virtualni-ured-razgovarali-smo-s-matijom-fontanom-direktorom-tvrtke-virtual-office-croatia>). Primjeri nekih virtualnih ureda u Republici Hrvatskoj su Virtualni ured na adresi Božidara Magovca 50, 1020 Zagreb (<https://www.virtualniured.hr/>), Virtualni ured poduzeća Regus ([https://www.regus.com/en-gb?gclid=Cj0KCQjwkIGKBhCxARIsAINMioKJYI90Xh8oYMYz9obh3Lt-TqRfzshHq7tOiozYGcitpl L5mJe794aAk IEALw\\_wcB&gclsrc=aw.ds](https://www.regus.com/en-gb?gclid=Cj0KCQjwkIGKBhCxARIsAINMioKJYI90Xh8oYMYz9obh3Lt-TqRfzshHq7tOiozYGcitpl L5mJe794aAk IEALw_wcB&gclsrc=aw.ds)), Virtualni ured Krilas d.o.o. koji je iz Splita, a ima poslovnicu i u gradu Varaždinu (<https://www.krilas.com/kontakt>).

Tablica 1: Razlika između virtualnog i mobilnog ureda

Razlika između virtualnog i mobilnog ureda	
Virtualni ured	Mobilni ured
<ul style="list-style-type: none"> <li>- online ured</li> <li>- zadaci se obavljaju putem interneta</li> <li>- pristup mailu je moguć s mobitela, računala, tableta i dr.</li> <li>- nema troškova najma ureda</li> <li>- koriste se tehnologije koje nisu fizički vezane za računala već se nalaze na serverima i pristupa im se u bilo koje vrijeme neovisno o mjestu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fizički oblik ureda (na raznim lokacijama)</li> <li>- djelomični trošak najma ureda</li> <li>- korištenje dijela tehnologija vezanih uz računala odnosno fizički oblik tehnologije pa je potreban konstantan pristup tehnologija koja omogućava korištenje tih tehnologija</li> <li>- trošak najma ureda</li> <li>- web stranica ne tako nužan element</li> </ul>

- web stranica nužan element

Izvor: Virtualni-ured.net (2020), Virtualniured.hr (2020), Fortuno.hr (2020)

Kod virtualnog ureda dovoljno je posjedovati adresu na kojoj će biti prijavljen i na koju će dolaziti, pošta. Jedno od poduzeća koje nudi upravo takvu uslugu odnosno uslugu virtualnog ureda je Regus (<https://www.regus.hr/virtual-office>). Usluge koje Regus nudi su poslovna adresa, odgovaranje na pozive, prilagođavanje plana rada, jednostavno preseljenje na bilo koju od njihovih adresa, rukovanje poštom. Nude 3 vrste paketa to su profesionalna adresa, virtualni ured i virtualni ured plus (Regus.hr, 2020).

Treba imati na umu da je tehnologija danas jako napredovala i da svakim danom sve više i više napreduje i da omogućuje povezivanje s različitim mjestima te omogućava prebacivanje poslovanja online. Jedno od poduzeća koje provodi virtualni ured je i Valdez international corporation. Ovo je poduzeće koje se bavi pružanjem IT usluga i dio radnika ne dolazi uopće u urede već radi virtualno. Kako oni kažu nije važno gdje se osoba odnosno zaposlenik nalazi i dolazi li u ured već je važno da obavi svoj posao (Valdez, 2020).



Slika 3: Prikaz virtualnog ureda

Izvor: <https://www.entrepreneurshiplife.com/5-benefits-of-virtual-office-for-startups/>,  
25.07.2020.

### **3.2. Ured bez papira**

Jedan od ureda budućnosti je i ured bez papira (engl. paperless office). Ured bez papira predstavlja kako i sama riječ kaže poslovanje bez papira je veoma teško i zahtijeva se veliki broj promjena za većinu poduzeća, međutim postepeno uvođenje te prilagodba organizacije na ovakav način poslovanja omogućuje niz vrijednosti poduzećima. Svijet bez papira bio je publicistički slogan, namijenjen opisivanju ureda budućnosti. To je olakšalo populariziranje računalnih terminala za video prikaz, poput IBM 2260 iz 1964. godine. Rano predviđanje ureda bez papira dano je u članku Poslovnog tjedna iz 1975. Ideja je bila da bi automatizacija ureda učinila papir suvišnim za rutinske zadatke, poput zapisa -vođenja i knjigovodstva, a do izražaja je došlo uvođenjem osobnog računala.

Poboljšanja u pisačima i fotokopirnim strojevima znatno su olakšala masovnu reprodukciju dokumenata, zbog čega se upotreba uredskog papira u svijetu od 1980. do 2000. više nego udvostručila. To se pripisuje povećanoj jednostavnosti proizvodnje dokumenata i širokoj uporabi elektroničke komunikacije, što je rezultiralo time da su korisnici primali veliki broj dokumenata koji su često ispisivani. Međutim, od otprilike 2000., barem u SAD -u, upotreba uredskog papira izjednačila se i sada se smanjuje. Prema podacima Agencije za

zaštitu okoliša Sjedinjenih Država, prosječni uredski radnik generira približno dva kilograma proizvoda od papira i kartona svaki dan.

Izraz "Ured bez papira" prvi je put u trgovini upotrijebio Micronet, Inc., tvrtka za automatiziranu uredsku opremu 1978. godine. (<http://pages.citebite.com/j3h0k9a4f7mqk>)

Ured bez papira još nosi naziv eUred i predstavlja radno okruženje koje koristi minimalni fizički papir i umjesto toga koristi prvenstveno digitalne dokumente. (Laserfiche.com, 2020)

Neke od karakteristika ureda bez papira su (<https://www.papersave.com/blog/the-common-characteristics-of-a-paperless-office/>):

1. Povratne informacije i smjer
2. Digitalno dijeljenje
3. Automatizacija
4. Skeniranje i pretvorba

Uzevši u obzir da je papir sveprisutan u poslovanju krenuvši od ugovora i računa pa sve do običnih zapisa na dokumentima koji se prenose iz ureda u ured uvidjet će se kako se zapravo troše velike količine papira. Kada su u pitanju srednje i velike organizacije vrlo često se dešava da se određeni papiri kopiraju i po nekoliko puta te se stvara dodatna potrošnja. Razlozi zbog kojih bi trebalo težiti uredu bez papira su (Ilmcorp.com, 2019):

- ✓ Uklanjanje pisača odnosno printera ne bi li se prestale ispisivati nepotrebne stranice,
- ✓ Odabir programa koji će osigurati lakši prelazak – znači odabrati program koji će zaposlenicima olakšati izvršavanje poslova i
- ✓ Uvođenje novih tehnologija – postavljanje skenera kojim će se omogućiti jednostavnije baratanje i dijeljenje dokumenata bez nepotrebnog prikupljanja nekoliko primjeraka iste dokumentacije,
- ✓ Lak pristup podacima – brz i jednostavan pristup podacima jer su uvedene nove IT tehnologije,
- ✓ Smanjenje troškova – smanjuju se troškovi poštanskih usluga, ali i usluge printanja i kopiranja.

Također postoji i 7 savjeta kako uvesti ured bez papira (eVision.hr, 2020):

- 1) prihvatiti ideju ureda bez papira,
- 2) pronaći tip papira koji usporava rad,
- 3) razvijte tijekove rada,
- 4) obranite ured od papira već na ulazu,



- 5) razvijte naviku digitalizacije dokumenata,
- 6) koristite prave alate za digitalizaciju,
- 7) postavite tok tranzicije do ureda bez papira.

### **3.3. Koncepti ureda u budućnosti**

Ured u budućnosti kako je već ranije rečeno se pojavio još u 40-tim godinama prošlog stoljeća. Memex koncept je jedan od koncepata koji se pojavio pojavom Memex uređaja koji su se prezentirali u Life časopisu ne tako davne 1945. godine. Memex koncept uređaja nije još uvijek u potpunosti primijenjen u uredskom poslovanju iako se zapravo uopće ne čini naprednim i nečime što može zadovoljiti potrebe uredskog poslovanja.

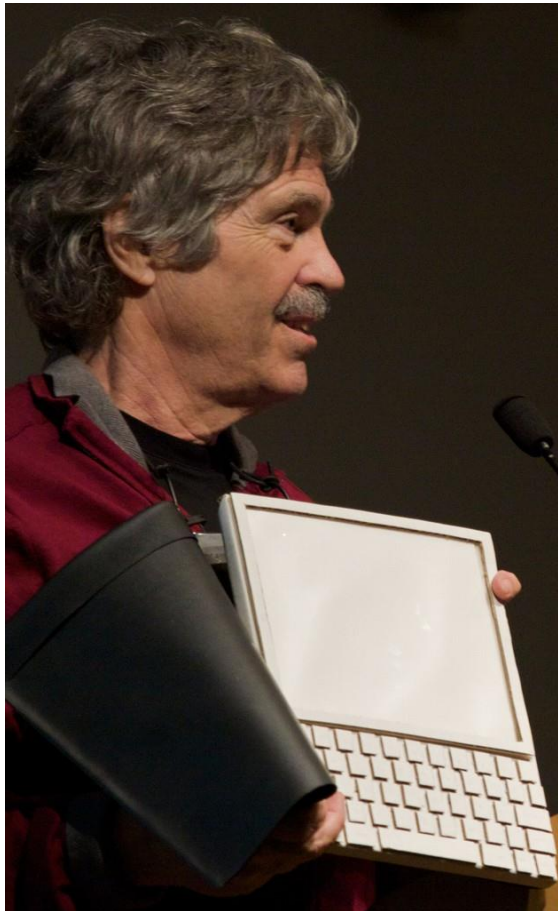
Uređaj sadrži radnu ploču koja ima na sebi ekrane za pregled, tipkovnicu, tipke i razine s vanjske strane, dok se s unutarnje strane tog „radnog stola“ nalaze mehanizmi koji vrše pohranu informacija koje dobivaju preko mikro fotografije. Informacije se preko mehanizama za pohranjivanje unose uz pomoć tipkovnice, mikrofilma ili korištenjem mokre fotografije. Naime, Memex uređaj nije služio samo za pohranu informacija i povezivanje informacija koje se prenose korisniku. On je služio za stvaranje veza između informacija.

#### **3.3.1. Koncept Alana Key-a**

Alan Key je 1968. godine u Americi kreirao koncept ureda u budućnosti koji je nosio naziv Dynabook koncept. Cilj Alana Keya je bio da stvori osobno računalo koje će koristiti djeca svih uzrasta. Naime, tu je u pitanju bilo tanko prijenosno računalo koje je bilo dinamično i jednostavno za korištenje. Prilikom razvoja tankog prijenosnog računala izrađen je prototip računala poznat pod nazivom Xerox Alto koji je kasnije postao Dynabook (History Computer, 2020).

Kako je izgledao Dynabook prikazano je na slici ispod, a sastojao se od velikog ekrana te tipkovnice i olovke koje su bile ugrađene ispod, smatra se kako je on bio i preteča današnjim tabletima odnosno PC računalima koja imaju sve veću primjenu u poslovnom

svijetu. Razlog tome je upravo mobilnost koja omogućuje razvoj tehnologije i pad cijena na tržištu (History Computer, 2020).



Slika 4: Dynabook

Izvor: <https://luxuryactivist.com/high-tech/who-is-the-next-king-of-cool/>, 23.07.2020.

### **3.3.2. Broadbench koncept**

Ovo je vrsta ureda gdje se kaže kako se ekrani omotavaju oko korisnika, a korisnik se lakše snalazi na ovakvim ekranima jer se koristi koncept rangirane građe pa se tako najvažnije informacije smještaju u središte ekrana, a sa svake strane se nalaze preferirane informacije. Aplikacije i zadaci zajedno s podacima se grupiraju te premještaju vizualno. Kada se odvijaju sastanci ovakvog tipa onda se u sobi u kojoj se odvija sastanak nalazi kamera 360 stupnjeva ona prepoznaje govornika te se može fokusirati na bilo koju točku stola (Deutsch, 2019.:6).



Slika 5: Primjer Broadbench koncepta

Izvor: <http://robert-ibatullin.narod.ru/2222/lateage.html>, 26.07.2020.

### 3.3.3. Memex

Vannevar Bush bio je američki inženjer, kreator politike i upravitelj znanosti, poznat prvenstveno po svom radu na analognom računarstvu i svojoj političkoj ulozi u razvoju atomske bombe.

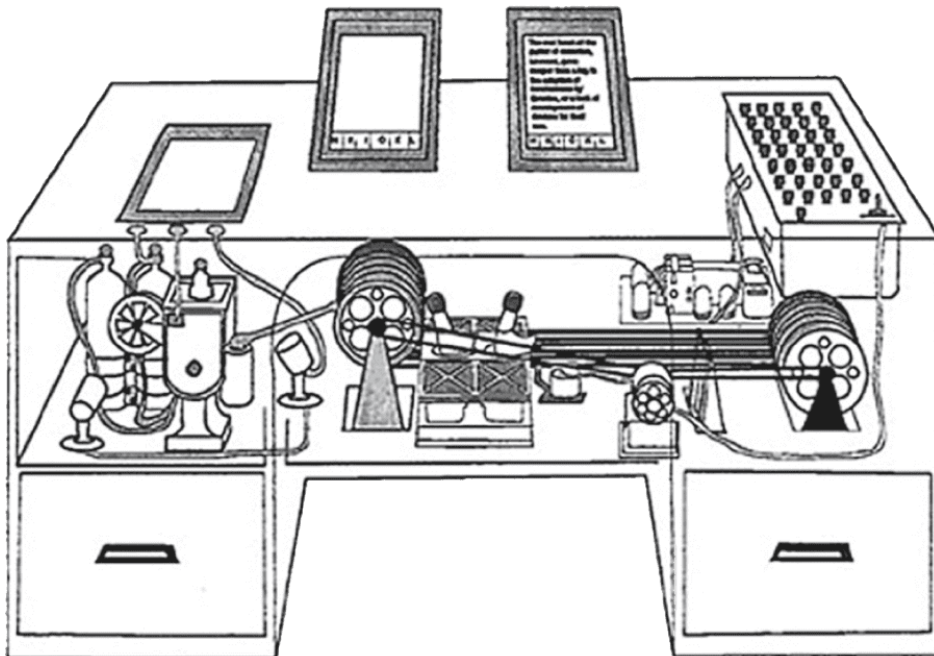
1945. godine u članku *As We May Think* (rad je izvorno napisan 1939., ali je izvorno objavljen u broju časopisa *The Atlantic Monthly* u srpnju 1945.), Bush je predložio teoretski proto-hipertekstualni sustav (elektromehanički uređaj, nazvan memex ), što je utjecalo na razvoj kasnijih hipertekstualnih i računalnih sustava.

Busha su inspirirale percepcije potreba koje su slične onima koje su inspirirale Paula Otleta, Herberta Wellsa i Emanuela Goldberga. Nakon širenja znanstvene aktivnosti, došao je do uvjerenja da trenutne metode prijenosa i pregleda rezultata istraživanja više nisu primjerene. Kako se povećavala znanstvena specijalizacija potrebna za napredak, istraživač je zatečen nalazima i zaključcima tisuća drugih radnika - zaključcima za koje ne može pronaći vremena da ih shvati, a još manje zapamti, kako se pojavljuju.

Bushovu ideju treba promatrati iz povijesne perspektive tehnologije mikrofilмова razvijene prije 1945., budući da je Bush bio uključen u razvoj ove tehnologije i usmjeravao stvaranje brzog selektora fotoelektroničkog mikrofilma na MIT-u tijekom 1938.-1940.

Ekstrapolirajući od tehnologije svog vremena, Bush je opisao novu vrstu uređaja koji je bio neka vrsta mehanizirane datoteke i biblioteke. Nazvao ga je "memex" (od "proširivač memorije") te ga je opisao na sljedeći način:

*Memex je uređaj u kojem pojedinac pohranjuje sve svoje knjige, zapise i komunikacije i koji je mehaniziran tako da se s njim može konstatirati s velikom brzinom i fleksibilnošću. To je povećani osobni dodatak njegovu sjećanju. Sastoji se od radnog stola i iako se njime vjerojatno može upravljati iz daljine, on je prvenstveno komad namještaja na kojem radi. Na vrhu su kosi prozirni ekrani, na koje se materijal može projicirati radi lakšeg čitanja. Tu je tipkovnica, te skupovi gumba i poluga. Inače izgleda kao običan stol. (<https://history-computer.com/products/memex-complete-history-of-the-memex-of-vannevar-bush/>)*



Slika 6: Prikaz memex uređaja

Izvor: <https://hyfen.net/memex/> , posjećeno:08.09.2021.

### 3.3.4. Startfire

Još jedan od koncepata modernog ureda je i Startfire koji koristi brojne tehnologije kada su u pitanju sastanci. Naime, soba za sastanke ima mogućnost teleprisustva sudionika sastanka, veliki je ekran na multimedijске prezentacije ima laptop i računala, omogućuje wireless vezu između laptopa, servera i veliki ekran. (Paleogfuture.com, 2020)

Također, posjeduje i bidirectional hypertext links između zapisa baze. Ovaj se koncept pojavi 1992. godine kada je SunSoft odjel unutar poduzeća Sun Microsystems napredno integrirao komunikacijsko sučelje (kompjuterski). (Paleofuture.com, 2020) Godine 1994. napravljen je film odnosno koncept video i dan dana su dostupni pojedini isječci iz filma u kojem je vidljivo na koji način će izgledati zapravo ured u budućnosti. (Paleofuture.com, 2020)



Slika7: Startfire

Izvor: <https://paleofuture.com/blog/2007/6/27/starfire-1994.html>, 26.07.2020.

### **3.3.5. Rad od kuće kao novi ured budućnosti**

S obzirom na trenutnu situaciju s pandemijom COVID-19 rad od kuće je postao zapravo novim uredom. Naime, već ranije se spominjalo kod mobilnog ureda rad od kuće, ali je predstavljen kao trend (telework). Rad na daljinu ili rad od kuće je oblik organiziranja i / ili obavljanja posla uz korištenje informacijske tehnologije, u kontekstu ugovora o radu, gdje se posao koji bi se mogao obavljati i u prostorijama poslodavca, redovito obavlja izvan tih prostorija. (Eurofound.europa.eu, 2020)

Svega 8 zemalja posjeduje pravnu definiciju rada na daljinu. Neke od zemalja su Belgija, Finska, Francuska, Njemačka, Grčka, Italija, Latvija, Malta, Portugal. Kakva je učestalost rada na daljinu pokazuje sljedeća tablica kada su u pitanju zemlje Europske unije, a izdvojene su samo one s najvećim i najmanjim postotkom u odnosu na tadašnjih 27 članica. Republika Hrvatska se tada (2005) nije nalazila u EU te nije moguće dati podataka o njezinom stanju. Kao najbolja zemlja članica ističe se Češka s 15,2%, a najgora Malta s 0%.

Tablica 2: Učestalost rada na daljinu u zemljama članicama EU (njih 8)

Naziv	%
Češka	15,2
Danska	14,4
Belgija	13
Latvija	12,2
Malta	0,0
Bugarska	1,6
Portugal	1,8
Italija	2,3

Izvor: <https://www.eurofound.europa.eu/hr/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>, 05.09.2020.

Prema najnovijim statističkim analizama koje su napravljene na temelju 2020. godine na razini Europe dobiveni su sljedeći podaci kada je u pitanju rad od kuće (Statista.com, svibanj, 2021):

Tablica 3: Popis zemalja prema statističkim podacima iz 2020. godine s % ljudi koji rade od kuće

Naziv zemlje	%
Finska	25,

	1
Luksemburg	23, 1
Irska	21, 5
Austrija	18, 1
Nizozemska	17, 8
Belgija	17, 2
Danska	17, 0
Francuska	15, 7
Njemačka	14, 8
Malta	14, 8
Portugal	13, 9
Estonija	12, 6
Italija	12, 2
Španjolska	10, 9
Poljska	8,9
Island	8,7
Slovenija	7,4
Švedska	7,3
Srbija	7,2
Češka	7,2

Grčka	7,0
Crna Gora	5,8
Slovačka	5,7
Litva	5,4
Švicarska	4,9
Ujedinjeno Kraljevstvo	4,7
Norveška	4,7
Latvija	4,5
Cipar	4,5
Mađarska	3,6
Hrvatska	3,1
Turska	3,0
Sjeverna Makedonija	2,9
Rumunjska	2,5
Bugarska	1,2

Izvor: prema <https://www.statista.com/statistics/879251/employees-teleworking-in-the-eu/#statisticContainer>, 16.08.2021.



Trenutno je rad od kuće novi trend, a posebice zbog socijalnog distanciranja koje je nastupilo zbog pandemije COVID-19 virusa. Međutim rad od kuće bi mogao postati trajnim, a posebice kada su u pitanju uredski poslovi u kojima nije potrebno komunicirati s velikim brojem klijenata. Dakako sve to zvuči odlično, ali se ipak javlja jedna velika mana, a to je utrošeno vrijeme. Koliko god se uredski posao definira u određenim radnim okvirima u radnom vremenu od 8h dnevno toliko kada se radi od kuće dolazi se do toga da se radi i više od 8h dnevno, a da se to na prvu ni ne primijeti. Najbolje se to osjeti kada je potrebno istovremeno izvršavati kućanske obaveze i obavljati uredski posao, jer tada se radi sve odjednom ili prvo jedno pa drugo, a zatim dođe do zaborava na utrošeno vrijeme. Svakim danom sve je manje važno s koje se adrese odvija određena vrsta posla i potreba za provođenjem vremena u fizičkom uredu je sve manja i manja.

Nadalje, rad na daljinu omogućuje zaposlenicima da obavljaju svoje dužnosti i odgovornosti izvan mjesta izvan službenog radnog mjesta. To bi moglo uključivati rad od kuće, drugu poslovnicu, kafić, knjižaru ili čak prostor za suradnju.

Iako je često izvan ureda, radnik na daljinu razlikuje se od zaposlenika na daljinu jer je povremeno potrebno osobno prisustvo u uredu-iako to nije uvijek slučaj. Druga ključna razlika je u tome što je radnik na daljinu geografski bliže lokaciji glavnog ureda od udaljenog radnika.

Rad na daljinu idealna je opcija za zadatke ili poslove koji zahtijevaju pisanje, istraživanje, čitanje, analizu podataka, rad na računalu, telemarketing i slično (<https://www.wrike.com/remote-work-guide/faq/remote-work-vs-telework/>).

U Republici Hrvatskoj rad od kuće je reguliran Zakonom o tržištu rada (2020.), Zakonom o zaštiti na radu (2018.) i popratnim podzakonskim aktima. Zakon o tržištu rada izričito propisuje obvezu poslodavaca da u ugovor o radu izričito uključe uvjete koji se odnose na rad na daljinu (npr. radno vrijeme, potrebni alati i oprema, nadoknada troškova, obuka zaposlenika itd.). Moguće je (i prilično uobičajeno) regulirati rad od kuće putem politike poslodavca, što je praktičan pristup, ali ne isključuje obvezu reguliranja tog pitanja u ugovoru o radu.

Također, tvrtka bi trebala nadoknaditi zaposleniku troškove dok radi od kuće. Međutim, ne postoji pravni okvir niti objavljena sudska praksa koja bi kvantificirala rad od kuće ili način utvrđivanja tih troškova (npr. troškovi interneta, električne energije, drugih komunalnih usluga ). Stoga se strankama savjetuje da navedene troškove naknade navedu u ugovoru o radu (<https://cms.law/en/int/expert-guides/cms-expert-guide-to-mobile-working/croatia>).



Slika 8: Ured od kuće

Izvor: <https://www.bestar.com/5-ways-create-beautiful-professional-home-office/>,

28.07.2020.

Eurostat je u svibnju 2021. godine objavio nekoliko novih i zanimljivih podataka, a koji pokazuju udio zaposlenih ljudi u dobi između 15 i 64 godine koji u Europi obično obavljaju poslove kod kuće. U zadnjem desetljeću to se kretalo na oko 5%, a pandemija je porasla na 12,3%. Finska za sada ima najveći udio radnika na daljinu u EU-u.

Nakon nje dolaze Luksemburg i Irska, a koji oboje imaju udjele za obavljanje poslova kod kuće preko 20 posto. Stope kućnih ureda daleko su niže u dijelovima istočne Europe i praktički je nepoznato u Bugarskoj i Rumunjskoj gdje je udio samo 1,2%, odnosno 2%.

## **4. Praktični dio**

U ovom djelu rada provest će se empirijsko istraživanje vezano za problematiku ureda budućnosti i modernog uredskog poslovanja. U nastavku rada će se navesti metodologija istraživanja, instrumenti istraživanja, načini prikupljanja podataka, uzorak istraživanja te rezultati.

### **4.1. Metodologija istraživanja**

Istraživanje je provedeno putem ankete pod nazivom „Ured budućnosti i moderno uredsko poslovanje“ provedene u vremenskom periodu između 22. kolovoza pa sve do 2. rujna 2021., godine. Anketa je bila dostupna putem internetske poveznice, bila je anonimna, a istoj su mogle pristupiti sve zainteresirane osobe, naravno punoljetne. Anketa je sadržavala 13 pitanja u kojima se pokušalo saznati mišljenje ispitanika vezano za urede budućnosti te moderno uredsko poslovanje. Pitanja su koncipirana tako da je dio pitanja sadržavao već ponuđene odgovore, no dio pitanja je bio gdje su ispitanici morali izraziti svoje mišljenje o temi koja im je postavljena.

### **4.2. Instrumenti istraživanja**

Empirijsko istraživanje provedeno je putem ankete koja se sastoji od 13 pitanja na koja su oba spola odgovaranjem ili zaokruživanjem dala svoje mišljenje o navedenoj tematici. Na početku ankete postavljaju se pitanja o dobi i spolu ispitanika, a zatim se prelazi na pitanja vezana za pojam ureda budućnosti te koliko su ispitanici upoznati s uredskim poslovanjem i njegovim funkcijama. Zatim se postavljaju pitanja o prednostima i nedostacima uredskog poslovanja kao i pitanja vezana za organizaciju modernog uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj. Korištena je anketa djelomično otvorenog tipa, a djelomično zatvorenog tipa budući da su odgovori na neka pitanja bili ponuđeni, a na neka ne.

### **4.3. Uzorak i način prikupljanja podataka**

Ovim istraživanjem obuhvaćeni su svi ispitanici, muški i ženski, zaposleni i nezaposleni, osobe u javnim ili privatnim organizacijama. Zbog raznih ograničenja, anketa je provedena putem e – pošte, a ispitivanju je pristupilo 48 ispitanika iz svih dijelova Republike Hrvatske. Istraživanje je provedeno na internetu objavljivanjem upitnika na Facebook stranicama i slanjem pojedinačno putem e-pošte.

## 4.4. Obrada podataka

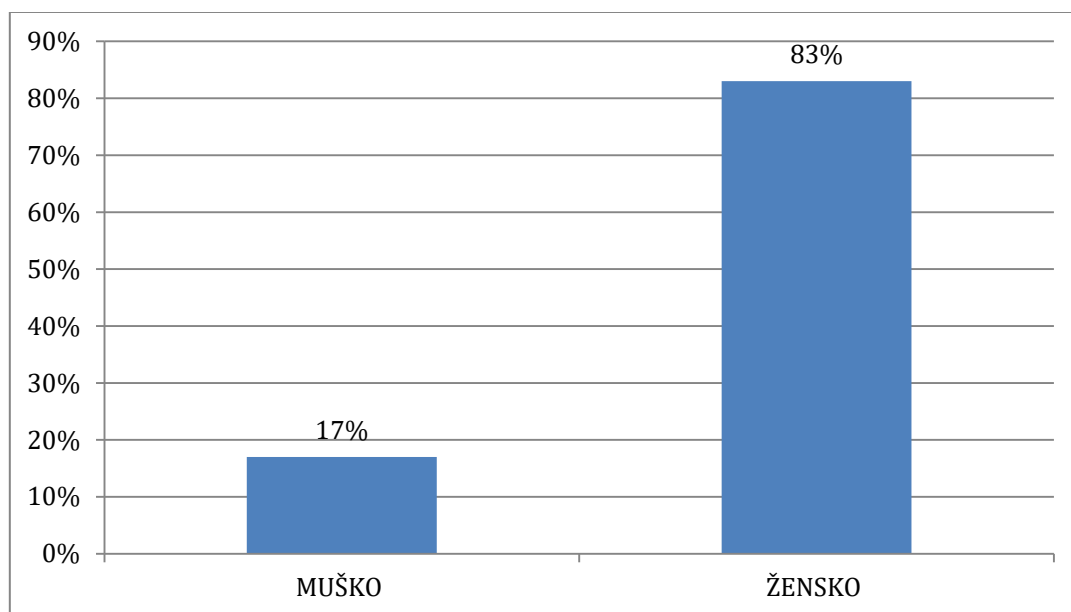
Podaci su prikupljeni u Google Docsu te su nadalje obrađeni pomoću Microsoft Excela.

## 4.5. Rezultati istraživanja i rasprava

Navedeni rezultati istraživanja bit će prikazani pomoću grafikona te prikazom odgovora na pitanja gdje se zahtijevalo da ispitanici pojedinačno istaknu svoje mišljenje.

### Pitanje broj 1: Spol

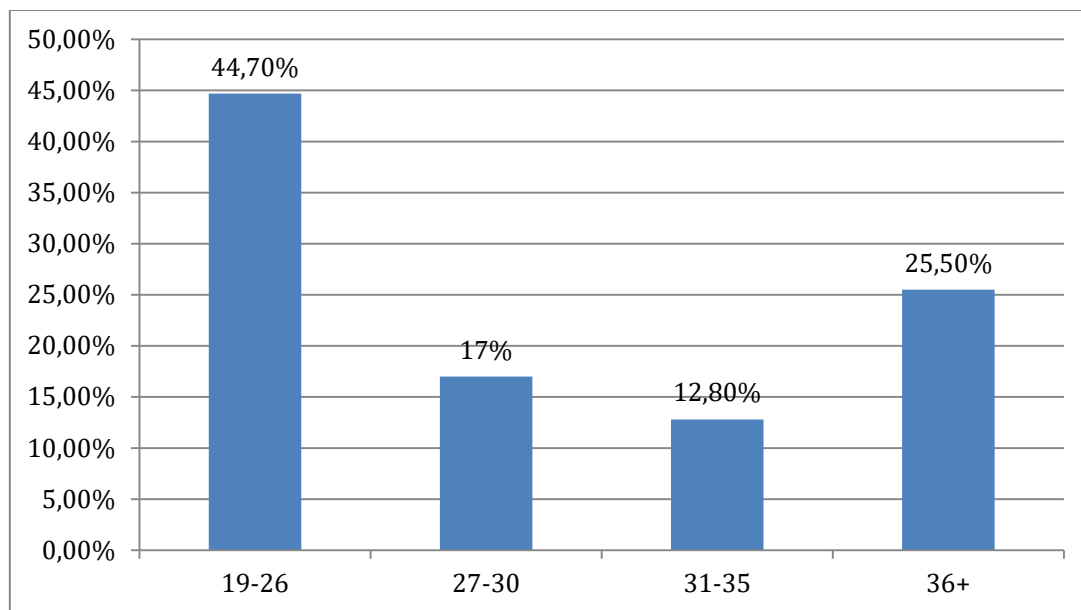
Grafikon 1: Prikaz spolne strukture ispitanika



Navedeni grafikon prikazuje postotak ženskih i muških ispitanika. Sukladno rezultatima, istraživanju je pristupilo 39 žena (83%) te 8 muškaraca (17%).

### Pitanje broj 2: Dob (godine)

Grafikon 2: Prikaz dobne strukture ispitanika



U gore navedenom grafikonu prikazani su podaci o dobnoj strukturi ispitanika koji su pristupili istraživanju. Rezultati su sljedeći: U dobi od 19-26 godina pristupio je 21 ispitanik (44,70%), u dobi od 27-30 8 ispitanika (17%), u dobi od 31-35 6 ispitanika (12,80%) te u dobi od 36+ 12 ispitanika (25,50%).

**Pitanje broj 3:** Što su to po Vašem mišljenju Uredi budućnosti?

U pitanju broj 3., tražilo se mišljenje ispitanika o tome je li znaju što su to Uredi budućnosti. Zabilježena su 32 odgovora. Neki od odgovora su sljedeći:

1. *Aplikacija*
2. *Digitalni uredi*
3. *Home office*
4. *Nemam mišljenje*
5. *Rad od kuće*
6. *Spoj obiteljskog života i karijere*
7. *Rad bilo gdje u bilo kakvim uvjetima*
8. *Gdje možemo doći i isplanirati neku nama skromnu budućnost za život*
9. *Dostupnija sredstva za rad*
10. *Prostor gdje svatko radi u svoja dva kvadrata*
11. *Uredi s boljom organizacijom, bržim pristupom informacijama i puno većom produktivnosti*
12. *Šume*

13. Uredi u kojima će elektronika i informatika preuzeti „poslovanje.“

14. Ured u kojem nema previše papira i odlaganja papira, gdje je sve dostupno virtualno

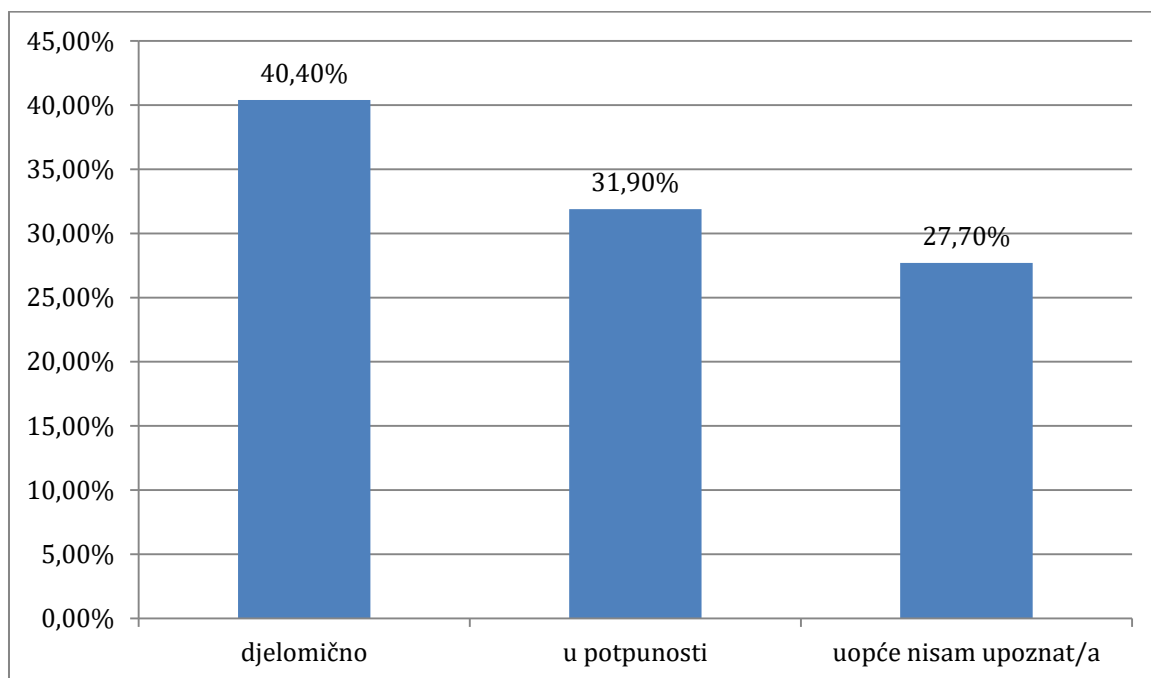
15. Najnovija tehnologija, rad od kuće i online, umjetna inteligencija

16. E uredi s mogućnosti ftf kontakta

Na temelju navedenih odgovora može se zaključiti da je većina ispitanika ipak upoznata s navedenim pojmom te sukladno tome su dali i dosta točan odgovor. S druge strane, zanimljivo je kako ispitanici koji se nisu susreli s navedenim pojmom, Ured budućnosti definira najviše kao rad od kuće i rad u nekim boljim uvjetima.

**Pitanje broj 4:** Jeste li upoznati s organizacijom uredskog poslovanja na Vašem radnom mjestu?

Grafikon broj 3: Prikaz upućenosti ispitanika s organizacijom uredskog poslovanja na njihovom radnom mjestu

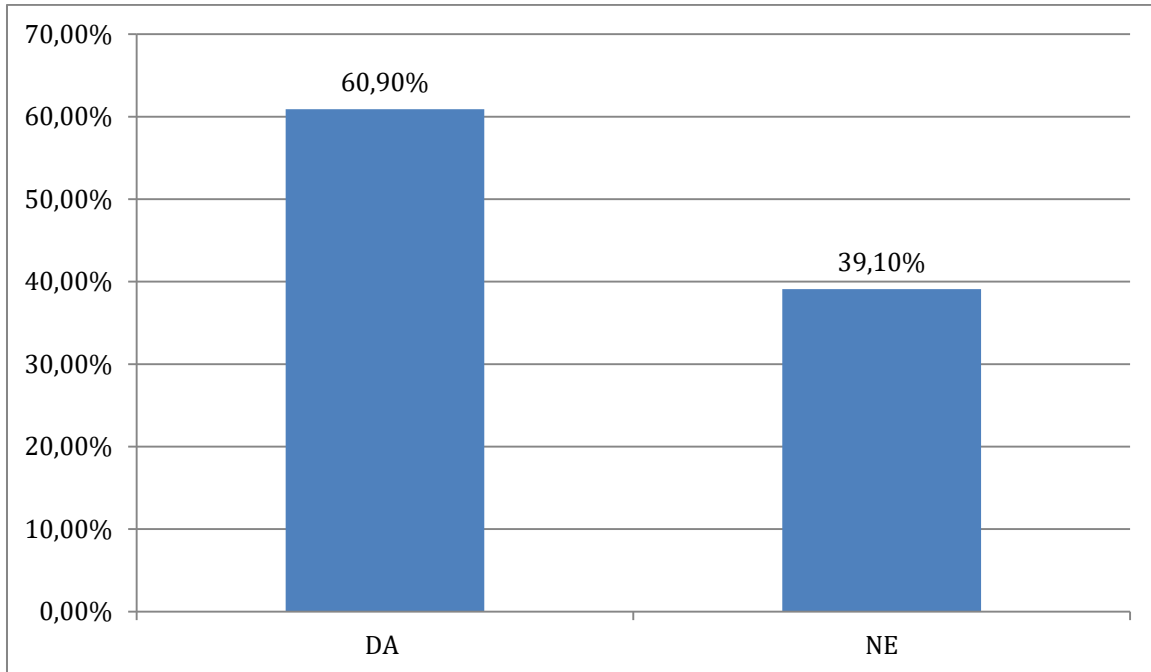


U navedenom grafikonu prikazani su rezultati upućenosti ispitanika s organizacijom uredskog poslovanja na njihovom radnom mjestu. Zabilježeno je ukupno 47 odgovora. Odgovorom djelomično je odgovorilo 19 ispitanika (40,40%), odgovorom u potpunosti 15 ispitanika (31,90%) te odgovorom uopće nisam upoznat/a 13 ispitanika (27,70%). Rezultati na temelju prikazanog grafikona ističu da je ipak većina ispitanika upoznata s organizacijom uredskog poslovanja na radnom mjestu na kojem se nalaze. Relativno je mali broj ispitanika koji nisu upoznati, možda su neki od razloga ti da na njihovom radnom mjestu ne postoji

organizacija uredskog poslovanja, a možda s druge strane ne rade na mjestu gdje se to zahtijeva i provodi.

**Pitanje broj 5:** Znete li koje su funkcije uredskog poslovanja?

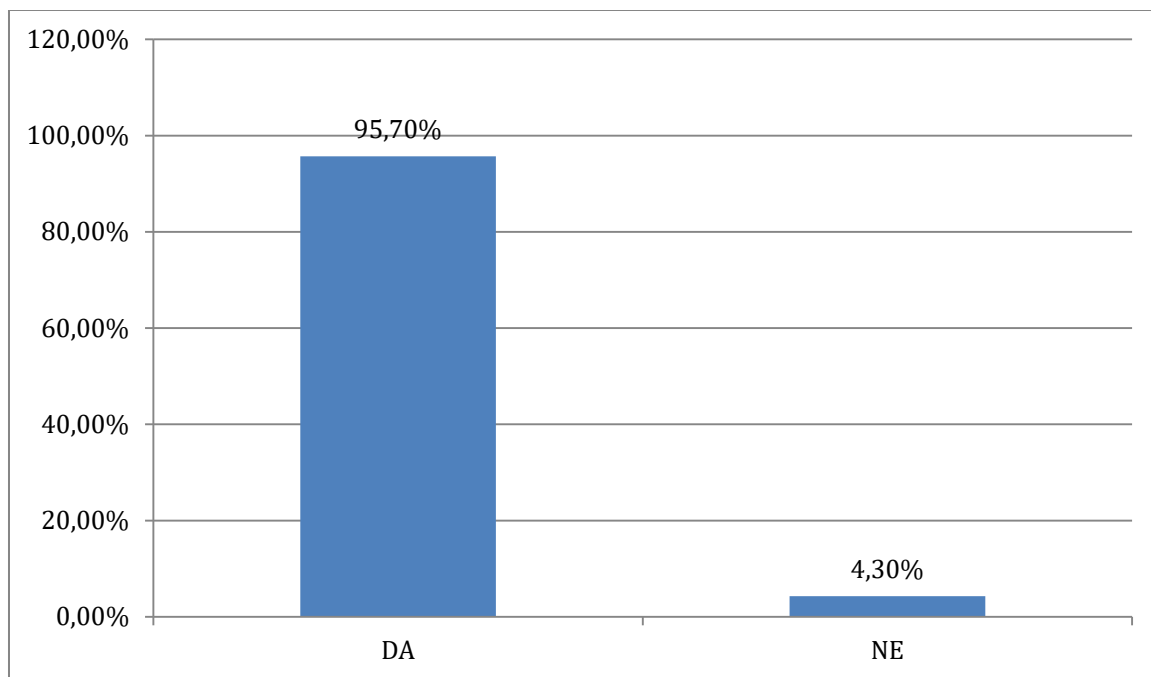
Grafikon 4: Prikaz poznavanja funkcija uredskog poslovanja



U navedenom grafikonu prikazano je poznavanje funkcija uredskog poslovanja, to jest ispitanike se pitalo jesu li upoznati s funkcijama uredskog poslovanja. Odgovor je dosta zadovoljavajući jer na temelju rezultata e vidljivo da je 28 ispitanika upoznato (60,90%), dok ih 18 uopće nije upoznato (39,10). Pretpostavlja se da se radi o ispitanicima koji ne rade u području gdje se primjenjuje uredsko poslovanje.

**Pitanje broj 6:** Smatrate li da je potrebna modernizacija uredskog poslovanja?

Grafikon 5: Prikaz potrebe za modernizacijom uredskog poslovanja

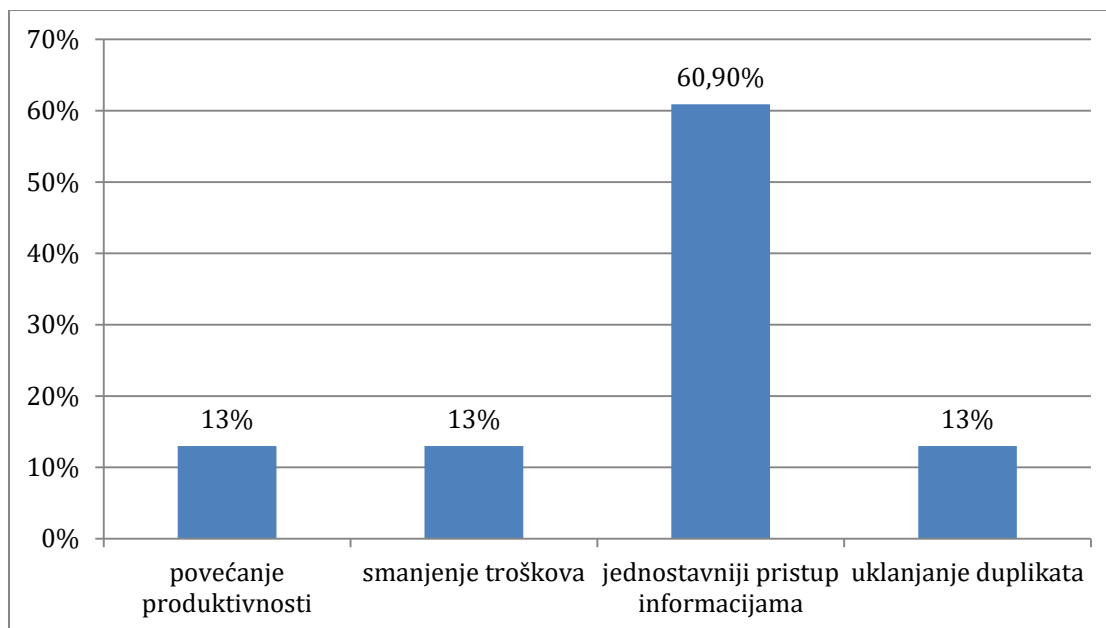


U navedenom grafikonu prikazan je rezultat o potrebi modernizacije uredskog poslovanja. 45 ispitanika od njih 47 odgovorilo je da je modernizacija zaista neophodna, dok je 2 odgovorilo da ista nije potrebna. Sukladno dobivenim podacima vidljivo je da trenutno stanje uredskog poslovanja nije zadovoljavajuće te da je potrebna modernizacija koja će unaprijediti cjelokupni sustav a samim time i povećati zadovoljstvo osoba koje u takvim područjima rade.

**Pitanje broj 7: Što smatrate najvećom prednosti ureda budućnosti?**

Grafikon 6: Prikaz prednosti ureda budućnosti





Kao najveću prednost Ureda budućnosti ispitanici vide jednostavniji pristup informacijama (60,90%), njih 28 je odgovorilo. Nadalje, podjednako ispitanici vide prednost koja se odnosi na povećanje produktivnosti, smanjenje troškova te uklanjanje duplikata. Na temelju rezultata dalo bi se zaključiti kako je najveći nedostatak trenutnog uredskog poslovanja upravo loš i kompliciran pristup informacijama, vjerojatno se tu misli na informacije koje bi ispitanici htjeli da su dostupne online i to u svakom trenutku bez upisivanja kompliciranih lozinki, ispunjavanja obrazaca ili pretjerane korespondencije preko e-maila. To jest, htjeli bi da su im informacije ipak „nadohvat ruke.“

#### **Pitanje broj 8:** Što su po Vama najveći nedostaci "Ureda Budućnosti?"

U navedenom pitanju traži se mišljenje ispitanika o nedostacima Ureda budućnosti. Na pitanje je odgovorilo svega 22 ispitanika. Odgovori su sljedeći:

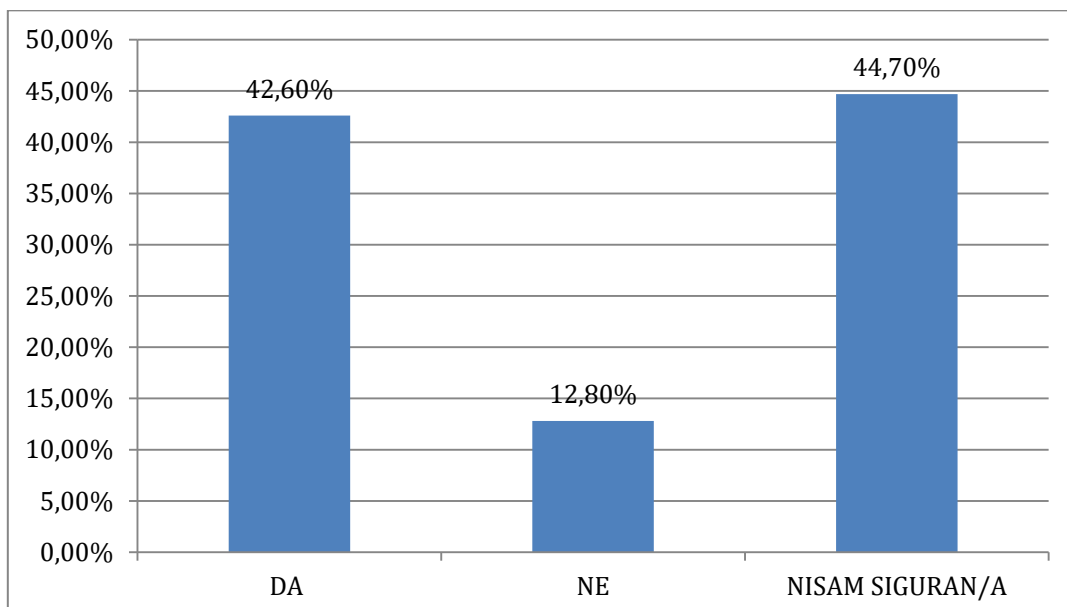
1. *Nema ih*
2. *Previše papirologije*
3. *Prečeste promjene*
4. *Što nema svatko interneta i što se netko ne razumije u takve stvari.*
5. *Moguće pogreške u sustavu*
6. *Nedostatak socijalnog kontakta*
7. *Previše tehnologije a premalo iskustva*
8. *Moguća otpuštanja zaposlenih zbog modernizacije poslovanja.*
9. *Ne znam ni što je to uopće*

10. Ogromna količina podataka i posla.
11. Fali verbalna komunikacija
12. Jednostavnost
13. Nemaju svi identične uvjete
14. Previše dokumentiranja
15. Sve manje radnih mjesta jer bi sve više posla obavljala sama računala, smanjenje osobnog kontakta što uzrokuje razne psihičke bolesti
16. Organizacija
17. Zagađenje okoliša
18. Starost
19. Ne znam
20. Manje radnih kolega.
21. Svašta
22. Otuđenost

Na temelju dobivenih odgovora vidljivo je da ispitanici imaju mišljenje da je nedostatak Ureda budućnosti manjak socijalnih kontakata, previše dokumentiranja, mogućnost pogreške sustava, previše tehnologije a malo iskustva. Neki od ispitanika nemaju ni predodžbu o nedostacima Ureda budućnosti.

**Pitanje broj 9:** Smatrate li da će tvrtke uskoro prijeći na koncept rada od kuće?

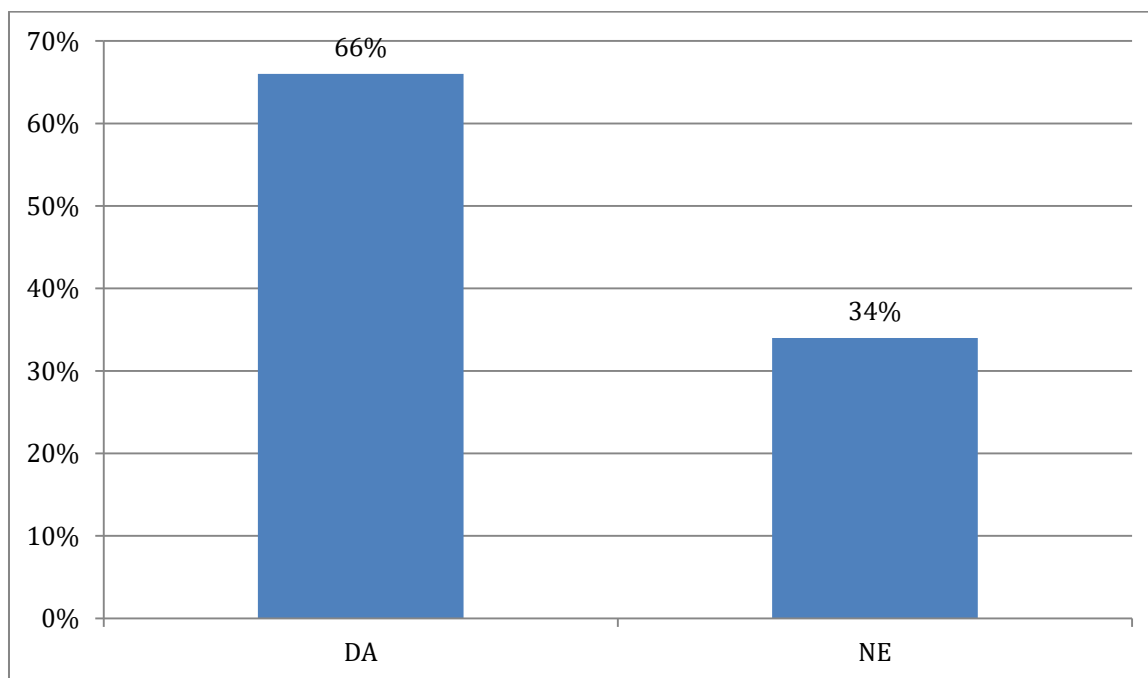
Grafikon 7: Prikaz mišljenja prelaska tvrtki na koncept rada od kuće



Gore navedeni grafikon prikazuje rezultate ispitanika o tome trebaju li tvrtke prijeći na koncept rada od kuće ili ne. Prema navedenim rezultatima vidljivo je da najveći broj ispitanika nije siguran/na (44,70%), dok je odmah ispod njih 42,60% za to da se prijeđe na rad od kuće. Tek 12,80% njih smatra da ne trebaju tvrtke uvesti rad od kuće. Razlog navedenim rezultatima je vjerojatno i utjecaj pandemije koronavirusa prilikom koje su pojedinci bili „prisiljeni“ na rad od kuće te su tada uvidjeli i benefite takve vrste rada. Naravno najveći broj od njih nije siguran zato što kod kuće nemaju možda dovoljno prostora gdje bi si organizirali potrebne radne uvjete (posebna stol, računalo i slično), mala djeca te ostali uvjeti koji vjerojatno u određenoj mjeri dekoncentriraju osobu te joj je tako smanjen radni kapacitet.

**Pitanje broj 10:** Smatrate li da svaki ured budućnosti mora biti prilagođen pojedincu posebno?

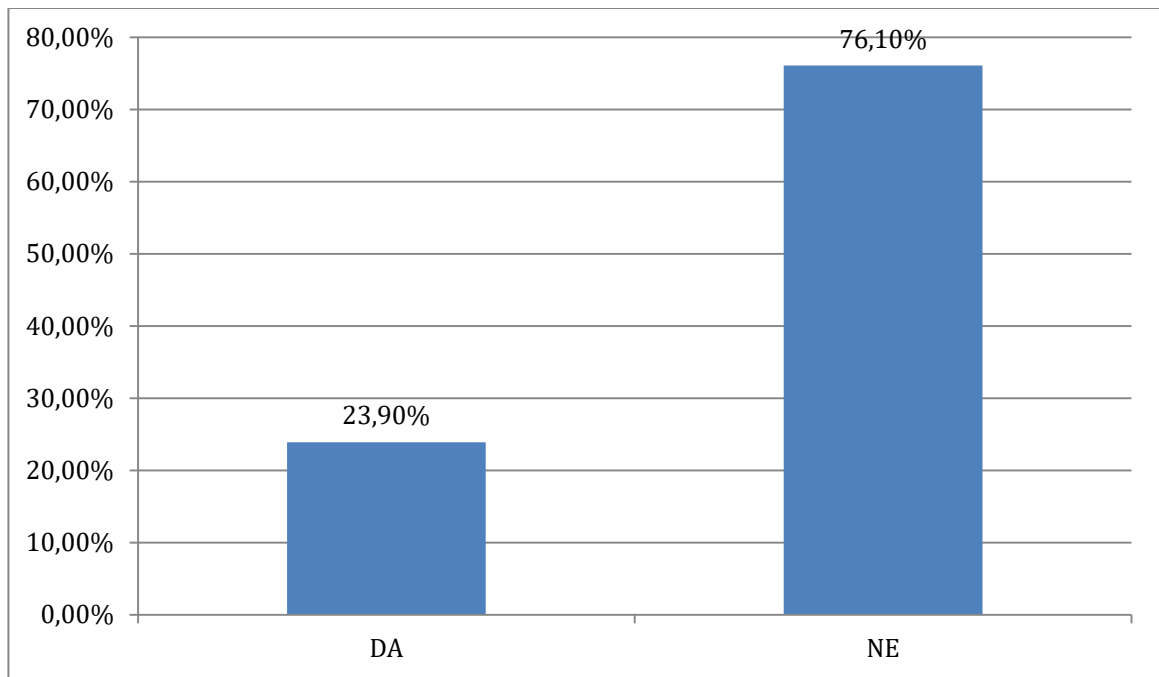
Grafikon 8: Prikaz mišljenja ispitanika o prilagodbi Ureda budućnosti pojedincu



Navedeni grafikon odgovara na pitanje o prilagodbi Ureda budućnosti svakom pojedincu posebno. Sukladno tome, 31 ispitanik (66%) je odgovorio potvrdno, da bi svaki ured trebao biti prilagođen pojedincu posebno, dok njih 16 (34%) smatra da to nije potrebno.

**Pitanje broj 11:** Smatrate li da je u RH takva organizacija poslovanja u potpunosti provediva?

Grafikon 9: Prikaz mišljenja vezano za potpunu provedivost organizacije Ureda budućnosti u RH



U navedenom grafikonu prikazano je mišljenje ispitanika vezano za potpunu provedivost organizacije poslovanja (Uredi budućnosti) u RH. Ispitanici, većina njih smatra da to nije u potpunosti provedivo u RH, njih 35 (76,10%). Zašto je to tako? Jedan od razloga može biti što i sada još Republika Hrvatska nema razvijen moderni sustav upravljanja, ne samo uredskim poslovanjem već ostalim područjima (gospodarstvo, socijalna skrb, a poseban naglasak će se staviti i na zdravstvo koje je unatoč dobrom glasu i vrhunskim liječnicima još uvijek zastarjelo po pitanju sustava). Nadalje, njih 11 (23,90%) je optimistično te smatra da je to ipak provedivo u potpunosti.

#### **Pitanje broj 12:** Zašto nije / je po Vašem mišljenju provediva?

U navedenom pitanju tražilo se obrazloženje ispitanika na prijašnju tvrdnju. Zabilježen je 20 odgovora. Odgovori su sljedeći:

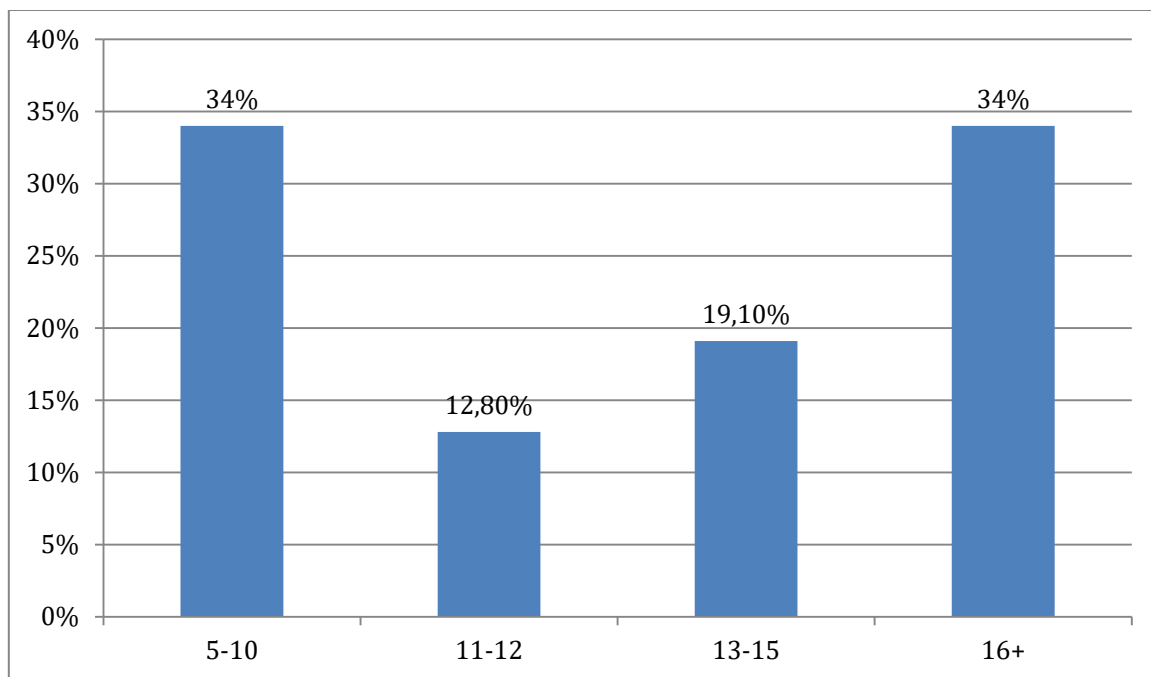
1. *Nismo inače modernizirana država*
2. *Informatička pismenost pridonosi tome najviše*
3. *Uz malo truda, učenja i organizacije sve je provedivo, ali se mora znati struktura i cilj*
4. *Jer neće biti onako kako je to "vlada" odlučila i što se ne mogu zaposliti oni koji bi to voljeli i naučili raditi. Jer nemaju ili dovoljnog iskustva za takav posao ili nemaju neku određenu školu s kojim bi takav posao mogli raditi.*
5. *Zato što se državni novac troši na manje potrebne stvari, a ne na ono što treba*

6. *Hrvatska je premala država i sredina i teško bi se snašla u uvjetima koji su normalni u tvrtkama u velikim državama poput SAD-a i sl.*
7. *Otpor ljudi prema promjenama*
8. *Zato što nama kao naciji nikad ništa nije dovoljno dobro i svemu tražimo nedostatke. A da ne spominjem nespremnost ili neslaganje uredskih djelatnika na nove uvjete i modernizaciju rada.*
9. *Zato što Hrvatska ima potencijal za takvu organizaciju pod pravim vodstvom.*
10. *Nisu svi informatički pismeni*
11. *Još uvijek postoje ruralne sredine gdje to baš i nije izvedivo*
12. *Zbog čestih promjena propisa*
13. *Premalo sredstva, losa organizacija*
14. *Zbog korupcije*
15. *Zato jer je u RH*
16. *Ne znam*
17. *Nedostatak financijskih sredstava*
18. *Jer nas krađu*
19. *Zbog organizacije posla*
20. *Nije provediva jer se nikome ne da "igrati" s takvim stvarima pošto i ovako funkcionira dovoljno dobro.*

Sukladno navedenim rezultatima vidljivo je da je dosta ispitanika mišljenja kako pojedinci nisu spremni na promjene, kako ima i dalje osoba koje nisu informatički pismene, zbog korupcije i loše organizacije vlasti, zbog samog društva i načina razmišljanja ljudi i slično. Upravo su to razlozi zašto se u Republici Hrvatskoj najvjerojatnije neke promjene ne događaju ili se sporo događaju.

Pitanje broj 13: Što mislite, koliko će godina biti potrebno da se u potpunosti modernizira uredsko poslovanje?

Grafikon 10: Prikaz broja godina potrebnih kako bi se moderniziralo uredsko poslovanje u potpunosti



U navedenom grafikonu prikazani su rezultati mišljenja ispitanika vezano za potreban broj godina kako bi se uredsko poslovanje u potpunosti moderniziralo. Rezultati su sljedeći: podjednak broj ispitanika smatra da će biti potrebno 5-10 godina te 16+ godina kako bi se uredsko poslovanje u potpunosti moderniziralo (34%). Njih 19,10% smatra da će to trajati otprilike 13-15 godina, a najmanje njih smatra da će to trajati 11-12 godina, njih 12,80%. Neko realno očekivanje bi ipak bilo za nekih 5-10 godina.

## 5. Zaključak

Uredsko poslovanje iako se smatra vrlo jednostavnim oblikom posla, ipak zahtijeva mnogo više truda i rada da bi uspjelo. Kroz rad bi se moglo vidjeti kako je bio potreban dugi niz godina da bi se razvio način uredskog poslovanja kakvo danas poznajemo. Ured u samim početnicima nije bio čak ni fizička prostorija u kojoj je boravila osoba i obavljala uredske poslove, već se taj posao izvršavao na raznim mjestima. Vrlo je važno 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 se način odvija. Potrebno je pridržavati se načela uredskog poslovanja jer je važno na koji se način uredno osobno odnose prema klijentima, potencijalnim kupcima i svima ostalima koji dolaze kod njih. Brzina kojom se danas mijenja uvjeti i način poslovanja nikada se nije mijenjala tako brzo kao danas.

Razvoj IT sa sobom donosi brojne nove izazove i ako se želi postići uspjeh u poslovnom svijetu potrebno je pratiti sve te tehnološke inovacije.

Pravi uredi počeli su se zamjenjivati virtualnim uredima, neki čak i mobilnim uredima. Pametni telefoni postali su mala računala koja omogućuju obavljanje velikih količina poslova. Znatno su se smanjile količine papira, te se štedi 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 koje su važne. 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 mjerama i zadovoljiti sve potrebe.

Potrebno je kontinuirano pratiti trendove koji će ne prihvatiti 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 bio pojava računala koja je ostala trend zapravo sve do danas, jer se nikada neće naići na ured koji nema barem jedno računalo i svu popratnu opremu koja je uz to računala. Još jedan trend koji se može istaknuti tu virtualni uredi. Danas su oni postali sve učestaliji i popularniji.

Videokonferencije pojavile su se prije 10-tak godina i koriste se danas. Ubrzavaju način poslovanja omogućujući odvijanje sastanaka na daljinu. Iako još uvijek taj oblik

komunikacije nije u potpunosti prihvaćen pitanje je samo vrijeme kada će biti, kada će u potpunosti zamijeniti sastanke licem u lice.

Potrebno je u svakom trenutku pratiti kakva nova tehnologija i novi informacijski sustavi se razvijaju i dolaze. Primjenom, korištenjem novih tehnologija i informacijskih sustava može se postići veliki uspjeh samo zato što će postići brzinu poslovanja koju korisnik odnosno klijent zahtijeva.



## 6. Literatura

1. Chron (2019) Dostupno na: <https://smallbusiness.chron.com/disadvantages-technology-workplace-20157.html>, pristupljeno 15.09.2020.
2. Deutsch, Claudia H. (2019) "New Economy; I.B.M. and Steelcase lay out their vision of the office of the future", The New York Times
3. Enciklopedija (2020), Kancelarija, dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=30168>, 12.07.2020.
4. Eržišnik, D., (2000), Informatizacija i uredsko poslovanje – povijesni pregled i perspektive. Arhivski vjesnik. str. 67-76
5. Fortuno.hr (2020) Dostupno na: <https://www.fortuno.hr/portfolio/mobilni-ured/>, 18.09.2020.
6. Uredba o uredskom poslovanju, Narodne novine (75/93, 92/96, 48/99, 15/2000, 127/2000, 59/2001, 199/2003 i 79/2007) [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_01\\_7\\_171.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_01_7_171.html), 18.09.2020.
7. eVision.hr (2020), dostupni na: <https://www.evision.hr/hr/Novosti/Stranice/kako-uvesti-ured-bez-papira-kroz-7-neophodnih-savjeta.aspx>, 25.07.2020.
8. History-computer.com (2020), dostupno na: <https://history-computer.com/ModernComputer/Personal/Dynabook.html>, 24.07.2020.
9. Hubblehq.com [slika] (15.01.2020.) preuzeto 24.07.2020. sa <https://hubblehq.com/blog/the-history-of-the-office>.
10. Ilmcorp.com, dostupno na: <https://www.ilmcorp.com/10-benefits-of-a-paperless-office/>, 05.09.2020.
11. Kasabašić, Š. (2011) Uredsko poslovanje u primjeni i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku, IV. Izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Novi informator.
12. Lasefische.com (2020), dostupno na: <https://www.laserefische.com/ecmblog/benefits-transforming-paperless-office-paperless-employee/>, 26.07.2020.
13. Ministarstvo uprave (2020) dostupno na: <https://uprava.gov.hr/uredsko-poslovanje/12307>, 12.07.2020.
14. Memex – Complete History of the Memex of Vannevar Bush, dostupno na: <https://history-computer.com/products/memex-complete-history-of-the-memex-of-vannevar-bush/>, 08.09.2021.

15. Mobile working regulations in Croatia, dostupno na: <https://cms.law/en/int/expert-guides/cms-expert-guide-to-mobile-working/croatia>, 14.09.2021.
16. Paleofuture.com (2020) dostupno na: <https://paleofuture.com/>, 26.07.2020.
17. Regus.hr (2020) dostupno na: <https://www.regus.hr/virtual-office>, 05.09.2020.
18. Riječnik.com (2020) Dostupno na: <https://www.xn--rjenik-k2a.com/Informatizacija>  
15.09.2020.
19. Srića, V., Kliment, A., Knežević, B. (2003): Uredsko poslovanje – Strategija i koncepti automatizacije ureda, Zagreb: Sinergija.
20. Tko su virtualni asistenti i kako registrirati virtualni ured? Razgovarali smo s Matijom Fontanom direktorom tvrtke Virtual Office Croatia, dostupno na: <https://www.uredinfo.com.hr/clanak/intervjui/tko-su-virtualni-asistenti-i-kako-registrirati-virtualni-ured-razgovarali-smo-s-matijom-fontanom-direktorom-tvrtke-virtual-office-croatia>, 14.09.2021.
21. Valdez.com (2020), dostuopno na: <https://valdezicorp.com/>, 24.07.2020.
22. Virtualni ured (2020), dostupno na: <https://www.virtualni-ured.net/virtualni-ured/item/306-sto-je-virtualni-ured.html>, 15.09.2020.
23. Regus.hr (2020) <https://www.regus.hr/virtual-office>, 16.08.2021.
24. Remote work vs., telework, dostupno na: <https://www.wrike.com/remote-work-guide/faq/remote-work-vs-telework/>, 14.09.2021.
25. Statista.com (2021) <https://www.statista.com/chart/20743/share-of-employed-people-who-usually-work-from-home/>, 16.08.2021.
26. Statista.com (2021) <https://www.statista.com/statistics/879251/employees-teleworking-in-the-eu/#statisticContainer>, 16.08.2021.
27. „The Office of the Future" (1975.) <http://pages.citebite.com/j3h0k9a4f7mqk>  
07.09.2021.
28. The common characteristics of a paperless office (2015.)  
<https://www.papersave.com/blog/the-common-characteristics-of-a-paperless-office/>  
07.09.2021.
29. Quible, Z., K., Poropat, D. (2003.): Menadžment uredskog poslovanja, Mate, Zagreb, 2017

## 7. Popis slika

Slika 1: Prikaz ureda	5
Slika 2: Prikaz mobilnog ureda	17
Slika 3: Prikaz virtualnog ureda	18
Slika 4: Dynabook	20
Slika 5: Primejr Broadbench koncepta	21
Slika 6: Prikaz Memex uređaja	22
Slika 7: Startfire	23
Slika 8: Ured od kuće	24