



# VIRTUALNI posao

Piše: Jasmina Fijačko Žigolić

Virtualno poslovanje kroz virtualna poduzeća i druge oblike virtualnog povezivanja poput virtualnih timova i mreža, *outsourcinga*, strateških saveza, partnerstava, *freelance-ara*, virtualnih tajnica ili virtualnih asistenata polako osvaja tržišta.

Virtualna tvrtka nije određena fizičkim prostorima, već ju čini mreža odnosa (u kojemu može biti jedna ili više fizičkih ili pravnih osoba) organiziranih na kraće ili dulje razdoblje. Obično se odvija za potrebe projekta, na kojemu sudjeluje više ljudi na različitim lokacijama i u različito vrijeme, od kojih svaka sudjeluje u jednoj (ili više) etapa ili faza zajedničkog projekta.

Virtualnim poslovanjem smanjuju se ukupni troškovi poslovanja, povećava kvaliteta proizvoda/ usluga i brzina nastupa na tržištu, konkurentnost poduzeća i fleksibilnost poslovanja, razmjenjuju se iskustva između sudionika te niz drugih pozitivnih efekata.

## EKSTERNALIZACIJA POSLOVANJA

Tvrtke spoznaju da je isplativije dio poslova eksternalizirati, odnosno platiti vanjskoj kući ili virtualnoj osobi da odradi posao za koji je specijalizirana, nego se upuštati u poslove u kojima gubi energiju i prihode u onome u čemu je najbolja. Iako virtualizacija djeluje primamljivo za zaposlenike, jer mogu raditi od kuće, tvrtke na ovaj na-

čin racionaliziraju troškove poslovanja i efikasnije koriste postojeće ili nove kapacitete uz minimalna ulaganja, a dobivaju fleksibilnost i brzinu pri pružanju odgovora na tržišne izazove. Virtualno poslovanje posebno je pogodno u udaljenijim mjestima ili selima koja se nalaze kilometrima od središnjica, a kvalitetna prezentacija i predstavljanje na internetu (*web-stranica*) približava ih potencijalnim kupcima, ali i zaposlenicima. Za početak, tvrtka može virtualizirati samo dio poslovanja.

## KAKO IZGLEDA VIRTUALNO RADNO MJESTO

Virtualno radno mjesto ne razlikuje se po svojoj funkcionalnosti od ureda u tvrtki, jer prema Zakonu o zaštiti na radu, svaki zaposlenik koji radi od kuće (pa tako i na virtualnom radnom mjestu) mora imati iste uvjete kao na radnome mjestu. Prema ovome zakonu, poslodavac virtualnom radniku treba osigurati ergonomski stolac s naslonom za ruke, zadovoljavajuću rasvjetu, buku manju od 60 decibela, sobnu temperaturu između 20 i 24 stupnja, te računalo s ekranom od minimalno 17 inča (ne smije biti prijenosno). Stvarnost se

malo razlikuje u praksi, jer se od kuće najčešće radi na vlastitom računalu za radnim stolom ili nekim drugim udobnim mjestom unutar doma, a poslodavci rijetko ulažu u ergonomske stolice i ostale potrebne uvjete. Računalo virtualnog ureda obično je opremljeno operativnim sustavom, rješenjima za pomoć pri izvršenju radnih zadataka, komunikatorima (Skype, MSN i sl.) te obaveznim priključkom za internet. Telefaks, telefon, štampač, skener i slična oprema nisu nužni, no često dobro dođu. Virtualno radno mjesto nastoji povećati fleksibilnost, pokretljivost i motiviranost zaposlenika pri obavljanju radnih zadataka, no ukoliko se ono nalazi unutar stana zaposlenika, treba ga na neki način odvojiti od ostatka stana kako bi ukućani shvatili da je to radno mjesto u punom smislu te riječi.

### RAD (K)OD KUĆE

Virtualno poslovanje približilo nas je trendu o kojemu mnogi maštaju – radu (k)od kuće. Iako u znatno manjem broju, nego u razvijenijim zemljama, određene tvrtke i u našoj državi prihvaćaju ovakav način poslovanja (najviše u ICT sektoru), jer prepoznaju brojne prednosti koje ono nudi. Prema nedavno provedenom istraživanju portala Mojposao, 51% poslodavaca izjavilo je da postoji mogućnost rada od kuće, a na RH tržištu od kuće radi 34% muškaraca i tek 22% žena.

Zaposlenici su obično produktivniji i motiviraniji za rad od kuće, a ovaj način rada pogodan je za invalide (čini ih ravnopravnim s kolegama), osobe koje ne mogu pronaći posao (pr. žene u kasnim 40-ima), majkama s malom djecom... Osnovna prednost za tvrtke je u racionalizaciji troškova poslovanja i fleksibilnosti pri zapošljavanju. Novim se zaposlenicima ne treba osigurati oprema, prostor, uredski stol, stolica, već im se eventualno pomaže u nabavi nove opreme ili im se povećava brzina interneta. Poslodavcima je isplativije zaposlenicima kupiti prijenosna računala, omogućiti brzu internet vezu, instalirati potrebne programe te opremiti računala klasičnim uredskim i *web*-aplikacijama, a ako posebne aplikacije nisu potrebne, komunikacija se može odvijati uz pomoć običnog e-maila, mobitela ili telefona. Nedostatak ovakvog načina rada je ukoliko zaposlenik nema riješeno stambeno pitanje ili prostor iz kojega bi mogao obavljati virtualni posao. Radnik na ovaj način štedi vrijeme koje svakodnevno gubi na odlazak i dolazak s posla. Za poslodavca je ovo izravna ušteda koja se ogleda u troškovima prijevoza, ali i kroz (ne)zadovoljstvo radnika koje bi svakodnevno od jutra donosio na posao (zbog prometnih gužvi, zagušenja prometa, kašnjenja javnog prijevoza, ranog ustajanja i sl.).

Kao glavni nedostatak virtualnog poslovanja mnogi navode nedostatak socijalnih kontakata među zaposlenicima, no tvrtke ovaj problem nastoje riješiti tjednim ili mjesečnim

sastancima, povremenim dolascima u ured, organiziranjem *team buildinga*, slanjem tjednih ili mjesečnih *newslettera* s novostima iz poslovanja i slično.

Iako nema klasičnog dolaska na posao, potreba za kontaktima i sastancima ne nestaje. Istina sastanci se mogu obavljati na daljinu, problem se može riješiti e-mailom, mobitelom ili Skypeom, no velik dio poslovanja još uvijek je lakše riješiti osobnim kontaktnom (ponekad na pauzi, kroz usputni razgovor s kolegama, u kafićima, na gablecima i sličnim neformalnim situacijama) koje nisu moguće uz rad na daljinu. Iskrene li problem ili se pojavi pogreška pri izradi materijala, lakše će se riješiti na poslu uz pomoć šefa ili kolege, nego samostalno. Fleksibilno radno vrijeme, koje mnogi zagovaraju, ima i drugu stranu medalje, ukoliko se ne definira od kada (do kada) se radi, poslodavac ili klijent ima osjećaj da vas može dobiti u bilo koje vrijeme koje njemu odgovara, često i vikendom ili kada ste na godišnjem odmoru. Rad od kuće nije za svakoga, jer se kao najveći problem javlja problem samodiscipline koji mnogi nemaju, no on se može riješiti učestalom komunikacijom, dogovaranjem vremena za (tele)sastanke, motivirajućom plaćom i sličnim načinima.

### TAJNICA U VIRTUALNOM POSLOVANJU

Virtualno poslovanje nudi priliku svima, pa tako i poslovnim tajnicama. Za uspostavu virtualnog poslovanja nije nužno oformiti pravnu strukturu, virtualno je moguće poslovati i uz forme ugovora, kroz partnerstva, *outsourcing* i drugim načinima.

Tajnica primjerice može postati virtualna tajnica, virtualni asistent, virtualni suradnik ili otvoriti virtualni ured. Uspostava virtualnog poslovanja nije skupa, no za kvalitetno poslovanje nužni su dobra organizacija i koordinacija. Na početku suradnje s poslodavcem ili samostalno s klijentom, potrebno je definirati način rada i uvjete (poput plaće ili troškova vaših usluga, priznavanja troškova uredske opreme, telefonskog računa, internet računa i sličnog).

Virtualno poslovanje je budućnost, no ovaj brz, dinamičan i fleksibilan način poslovanja izuzetno je rizičan, osjetljiv i lomiv, posebice za veće sustave, jer ne postoji prisila od strane nadređenih, a zaposlenike je lako (moguće) zamijeniti drugim stručnjacima. Virtualno poslovanje ne bi bilo moguće provesti bez tehnološko komunikacijske tehnologije, no uspjeh poslovanja je na ljudima o kojima ovisi tijek projekta, pa ukoliko netko kasni to se može loše odraziti na cjelokupni projekt. Zahvaljujući razvoju interneta i velikoj pokrivenosti brzih internet veza, te sve većem korištenju širokopojsnog interneta i kod nas će dolaziti do porasta virtualnog poslovanja. □

## Kako se odvija komunikacija među suradnicima

Komunikacija se uglavnom odvija uz pomoć suvremenih tehnoloških komunikatora, primjerice e-maila, putem (wiki) portala, spajanjem na server tvrtke, popularnog Skypea, MSN-a, mobitela i telefona. Inicijalni kontakt između sudionika tima ponekad se ostvaruje fizičkim susretom ili povremenim dolaskom u zajedničke prostorije tvrtke, no sve se češće sastanci zamjenjuju (tele)konferencijskim razgovorima.