

Velimir Srića, Antun Kliment, Blaženka Knežević. Uredsko poslovanje. Strategija i koncepti automatizacije ureda. Zagreb. Sinergija–nakladništvo, 2002.

Onima koji uredsko poslovanje poznaju preko naših propisa i prakse uredskog poslovanja u javnim službama i poistovjećuju ga sa sadržajem Uredbe o uredskom poslovanju, knjiga Sriće, Klimenta i Knežević vjerojatno će se činiti pomalo neobičnom. U njoj nećemo pronaći klasične, našim propisima sistematizirane i uređene procedure, kao što su prijem i razvrstavanje akata, urudžbiranje i klasifikacija, združivanje i odlaganje predmeta ili utvrđivanje rokova čuvanja. Nema niti tipiziranih uredskih evidencija i odredbi kako ih se ima voditi i zaključivati. U poglavlju koje nosi naslov *Današnji način odvijanja uredskog poslovanja u Hrvatskoj* nema niti naznake o nekom postojećem ili bivšom modelu uredskog poslovanja u državnim tijelima i javnim službama, pa bi neupućeni čitatelj mogao zaključiti da tu i nema nečeg posebnog ili spomena vrijednog.

U ovoj knjizi, međutim, možemo naći poglavlja o uredu kao vitalnom dijelu informacijskoga sustava poduzeća, o obradi poslovnih podataka, izradi i analizi poslovnih izvješća, poslovnom komuniciranju, upravljanju vremenom, digitalnom uredu, elektroničkom poslovanju i perspektivama elektroničkog uredskog poslovanja. Osobe koje rade u uredskom poslovanju u državnoj upravi možda će iznenaditi podjela uredskih poslova na rutinske i kreativne, ili podjela na obradu poslovnih podataka, izradu i analizu poslovnih izvješća, poslovno komuniciranje i upravljanje vremenom. Strana će možda biti i rasprava o web komunikacijama i obrascima elektroničkoga poslovanja, makar im same tehnologije bile poznate. Čitajući ovu knjigu i usput se prisjećajući modela uredskoga poslovanja u javnim službama, moramo se upitati: odakle tolike razlike, i imamo li doista dva potpuno različita sustava uredskoga poslovanja koji gotovo i ne poznaju jedan drugi?

Odgovor možemo potražiti u dva smjera: pitajući se komu je namijenjena ova knjiga i što se zapravo u jednom i u drugom sustavu podrazumijeva pod uredskim poslovanjem. Kako se navodi u predgovoru, "knjiga je namijenjena današnjim i budućim menadžerima, te studentima Ekonomskog fakulteta ...". Dalje se, međutim, navodi, a proizlazi i iz sadržaja, da se ipak ne radi o nečemu što bi bilo specifično za posao menadžmenta, nego o nečemu što je u svojoj praktičnoj izvedbi, i u "rutinskom" i u "kreativnom" dijelu, uobičajeni posao uredskoga osoblja.

Razlika će postati jasnija usporedimo li poslove koji se podrazumijevaju kao pripadajući uredskom poslovanju, ciljeve i mjerila koji njima rukovode. Uredsko poslovanje kakvo poznajemo iz Uredbe usredotočeno je na procedure u rukovanju jedinicama dokumentacije, kako se pojave u sustavu. Te su procedure oblikovane imajući u vidu tri cilja karakteristična za birokratske sustave: da se registrira nastupajuća obveza, da se prati (pravodobno) izvršenje te obveze, uključujući i trenutnu odgovornost za izvršenje, te da se sustavno ukloni, ili barem umanji na prihvatljivu razinu, mogućnost gubitka ili kompromitiranja dokumentacije. Do koje će mjere i do kojeg roka ti ciljevi biti mjerodavni i obvezujući, ovisi o zahtjevima za vanjskom i unutarnjom revizijom, o posrednoj ili neposrednoj učinkovitosti te revizije, o radnoj disciplini i o nadzoru nad rutinskim administrativnim radnjama. Ključni pojam za razumijevanje opsega i ciljeva

ovakvoga sustava uredskoga poslovanja jest nadzor nad izvršenjem rutinskih ili propisanih administrativnih procedura i obveza.

Ako bismo pak htjeli objasniti zašto je ovaj sustav uredskoga poslovanja upravo ovakav, a ne na primjer onakav kakav opisuje knjiga o kojoj ovdje govorimo, bit će korisno prisjetiti se njegova podrijetla. Radi se o modelu koji se gotovo sustavno primjenjuje u javnoj upravi još od druge polovice 18. st., uz određene manje ili veće, ali ne i suštinske izmjene. Imajući u vidu sustav tadašnje administracije i promjene koje su se tu nastojale izvršiti, način i tehnologiju komuniciranja među administrativnim tijelima i operativno shvaćanje ciljeva i učinkovitosti javne uprave, poglavito na izvršnoj razini, bit će nam jasno zašto je potreba za nadzorom izvršenja rutinskih administrativnih obveza praktički odredila uredsko poslovanje i zašto se tehnika kojom se to osiguravalo zasnivala na procedurama u rukovanju dokumentima koji stvaraju obveze. Naslijeđe iz toga doba još uvijek je vidljivo u našim evidencijama dokumentacije u uredskom poslovanju koje su prilagođene registriranju ponajprije predmeta, a ne neke ili bilo koje vrste ili oblika dokumentacije. Da zaključimo, naše uredsko poslovanje u javnim službama još je uvijek izrazito ovisno i ograničeno potrebama i modelima koji su bili karakteristični za sustav javne uprave još u 18. stoljeću.

Rukovanje (predmetnim) spisima, koje gotovo iscrpljuje pojam uredskoga poslovanja u javnim službama prema Uredbi o uredskom poslovanju, samo je jedna, niti usputna niti najvažnija, stranica u knjizi o kojoj ovdje govorimo. Pri tome se ne govori samo o procedurama, nego o tehnikama, sredstvima i učinkovitosti. Razlog za to leži u cjelini uredskoga poslovanja kako ga knjiga predstavlja. Tu bismo cjelinu mogli opisati kao ukupnost poslova tipičnoga poslovnog ureda čiji je zadatak pružiti podršku donošenju i provođenju poslovnih odluka i poslovne politike. Taj ured, razumljivo, djeluje u suvremenom poslovnom i tehnološkom okruženju. Iz te je perspektive razumljivo zašto se obrada poslovnih podataka, poslovno komuniciranje i upravljanje vremenom, odnosno tijekom radnoga procesa (koji nije klasični proizvodni proces) smatraju osnovnim uredskim poslovima. Naglasak više nije na kontroli izvršenja nastalih obveza – to se podrazumijeva – nego na učinkovitosti procesa, upravljanju resursima (prije svega informacijskim) i kvaliteti potpore odvijanju i ciljevima poslovnoga procesa i poslovanja u cjelini. Nije teško uočiti razliku u odnosu na koncept organizacije i organizacijsku kulturu koji stoje iza klasičnog modela uredskoga poslovanja u javnim službama. Ako imamo u vidu da je poslovni proces u javnim službama, naročito upravi, prije svega neproizvodni, onda se ta razlika proteže i na poslovni model u cjelini – zaključak je koji treba imati u vidu pri svakom pokušaju reforme uredskog poslovanja u javnim službama.

Temeljna, dakle, razlika koja dijeli koncept uredskoga poslovanja u ovoj knjizi od tradicionalnog uredskog poslovanja jest u shvaćanju organizacije, njezinih ciljeva, uloge i opsega informacijske podrške koja se pri tome traži ili namjerava biti ostvarena. Nije slučajno da se ova knjiga obraća ponajprije poslovnim sustavima, a ne državnoj upravi, i da podrazumijeva, kao samorazumljivo, onakvo uredsko poslovanje kakvo tamo možemo zateći.

Druga bitna razlika leži u tome što je sustav uredskoga poslovanja u poslovnim sustavima nešto bolje integriran u poslovnu logiku i ciljeve, no što je to slučaj s upravom i javnim službama. U javnim se službama zna dogoditi da se uredsko poslovanje gotovo

osamostali u samodovoljan podsustav, koji se ponekad doživljava više kao opterećenje i vanjska obveza, nego kao potpora poslovnom procesu, i to češće na višim razinama upravljanja i odlučivanja.

Mogli bismo zaključiti da uredsko poslovanje uvijek prati poslovni sustav, mentalitet, ciljeve i organizacijsku kulturu organizacije kojoj pripada. To nam govori da su i reforma uredskoga poslovanja o kojoj se često govori, pa i uvođenje tzv. elektroničke uprave, ovisni o reformi same uprave. Ako to znamo, bit će nam jasno zašto je reforma uredskoga poslovanja tako teško ostvariv cilj.

Da ne bismo bili nepravedni, spomenut ćemo i treći pristup uredskom poslovanju na koji se može naići: onaj koji ga definira kao ukupnost strategije i postupaka u upravljanju informacijskim resursima i, ništa manje važno, informacijskim potrebama organizacije. Možemo ga pronaći, primjerice, u međunarodnim normama i različitim smjernicama o uredskom poslovanju. Našim je arhivistima i čitateljima Arhivskog vjesnika vjerujem dosta dobro poznat jer se prethodnih godina o tome dosta pisalo i raspravljalo.

U knjizi troje autora naći ćemo malo tragova osnovnih specifičnih područja i aspekata suvremenog uredskog poslovanja koji su inače poznati iz spomenutih normi, stručne literature i prakse na koju se odnose. Na primjer, nisu raspravljene neke bitne procedure i zahtjevi za organizacijom informacija i dokumentacije, tipični i arhivistima dobro poznati problemi koje pri tome treba riješiti, kao niti tehnologije i koncepti koji se pri tome rabe: npr. klasifikacijski sustavi i drugi alati za organizaciju informacija i dokumentacije, tehnike indeksiranja, sustav evidencija o dokumentaciji i sl. U malim organizacijama i uredima koji su orijentirani na dnevno poslovanje i komuniciranje ovo možda i ne izgleda toliko bitno, ali u velikim sustavima s razgranatim (ili dugotrajnim) poslovanjem, može postati i presudno. Dosta se prostora u knjizi posvećuje informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i njihovoj primjeni u uredima, no tehnologija se pri tome obrađuje kroz uobičajeni uredski hardver i općenitosti raširenih tehnologija opće namjene, ne dotičući specifične teme upravljanja (elektroničkim) dokumentima. Značenje tehnologija elektroničkoga poslovanja posebno je istaknuto, ali se trendovi i obrasci elektroničkoga poslovanja tek ovlaš dotiču, što naročito vrijedi za one njihove aspekte koji se odnose na upravljanje informacijskim resursima.

Razmjerno su opširno obrađeni sustavi i tehnologije poslovne komunikacije, uz dosta uputa o tome kako se njima služiti, kako oblikovati poruke i dopise u poslovnoj komunikaciji. Mogu se naći i savjeti o jeziku i stilu poruka, vođenju poslovnih razgovora, sastanaka, prezentacija i sl. Određen je prostor posvećen izradi poslovnih analiza i izvješća i drugim produktima obrade poslovnih podataka. To nam govori da je težište ovako shvaćenog uredskog poslovanja na poslovnoj komunikaciji i obradi poslovnih informacija, a ne na upravljanju informacijskim i dokumentacijskim resursima.

Ured koji se ovdje ima u vidu nije onaj koji opisuje Uredba o uredskom poslovanju. To je ured koji vodi poslovanje organizacije ili poduzeća, a ne "pomoćni" ured koji pruža dokumentacijsku podršku. Njegov je neposredni cilj ostvarivanje temeljnih poslovnih ciljeva organizacije ili poduzeća, a ne tek uredno rukovanje poslovnom dokumentacijom. U državnoj upravi i javnim službama njemu ne odgovara onaj segment organizacije na koji se posebno odnosi Uredba o uredskom poslovanju,

nego "ostatak" organizacije: uredi koji vode poslove u pojedinim područjima nadležnosti. Stoga će ova knjiga vjerojatno i biti korisnija onima koji rade na administrativnim ili upravnim poslovima, nego djelatnicima u uredskom poslovanju ili osoblju koje se profesionalno bavi upravljanjem informacijama i dokumentacijom. Možda će zadovoljiti prve potrebe osoba koje se uvode u organizaciju i način rada u tipičnom uredu: oni koji se brinu za učinkovitost ureda ili pak upravljaju informacijskim resursima organizacije vrlo će brzo morati posegnuti za dodatnom literaturom.

Jozo Ivanović