

# Utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju

---

Weinzierl, Lidija

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:964191>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-27**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)





Tehnički fakultet u Puli

**LIDIJA WEINZIERL**

**UTJECAJ INFORMATIZACIJE NA POSLOVNU  
KOMUNIKACIJU**

**Završni rad**

Pula, rujan, 2024. godine

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Tehnički fakultet u Puli

**LIDIJA WEINZIERL**

**UTJECAJ INFORMATIZACIJE NA POSLOVNU KOMUNIKACIJU**

Završni rad

**JMBAG: 0303100994, redoviti student**

**Studijski smjer: Računarstvo**

**Predmet: Poslovno komuniciranje**

**Znanstveno područje: Tehničke znanosti**

**Znanstveno polje: Računarstvo**

**Znanstvena grana: Informacijski sustavi**

**Mentor: doc. dr. sc. Rozana Veselica Celić**

Pula, Rujan 2024. godine



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana, LIDIJA WEINZIERL, kandidat za prvostupnika RAČUNARSTVO ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da i koji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli, \_\_\_\_\_



## IZJAVA O KORIŠTENJU AUTORSKOG DJELA

Ja, LIDIJA WEINZIERL dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „UTJECAJ INFORMATIZACIJE NA POSLOVNU KOMUNIKACIJU“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_

Potpis

\_\_\_\_\_

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Pojam Informatizacije u poslovnom okruženju</b> .....	<b>3</b>
2.1 Povijest i značaj informatizacije .....	3
2.2 Ključne komponente poslovnih informacijskih sustava .....	3
2.4 Uloga informacijskih menadžera .....	5
2.5 Uspon elektroničkog poslovanja (e-poslovanje) .....	6
<b>3. Povijest poslovnog komuniciranja u digitalizaciji</b> .....	<b>8</b>
3.1 Digitalna revolucija .....	8
3.2 Evolucija komunikacijskih alata .....	8
<b>4. Utjecaj informatizacije u poslovnoj komunikaciji</b> .....	<b>10</b>
4.1 Korištenje tehnologije za poboljšanje poslovne komunikacije .....	11
4.2 Alati za učinkovitu poslovnu komunikaciju .....	14
4.3 Strategije za uspješno korištenje komunikacijske tehnologije .....	17
<b>5. COVID i informatizacija</b> .....	<b>19</b>
5.1 Upravljanje informacijskim sustavima .....	19
5.2 Tehnološka infrastruktura i sigurnost podataka .....	20
5.3 Multisektorska suradnja i inovacija .....	22
5.4 Razvoj ljudskih resursa i izgradnja kapaciteta .....	24
5.5 Privatnost podataka, etika i regulatorni okviri .....	24
<b>6. Istraživanje</b> .....	<b>25</b>
Kojoj dobnoj skupini pripadate? .....	26

Koje je vaše trenutno zanimanje? .....	26
Odaberite odgovor koji se odnositi na Vaš trenutni status:.....	27
Kako biste ocijenili ukupni utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju u vašoj organizaciji? .....	28
Koji digitalni alati za komunikaciju se najčešće koriste u vašoj organizaciji? .....	29
U kojoj mjeri je informatizacija poboljšala učinkovitost komunikacije u vašoj organizaciji? .....	29
Kako je informatizacija utjecala na brzinu donošenja odluka u vašoj organizaciji? .....	30
S kojim izazovima ste se suočili uz povećanu uporabu digitalnih alata za komunikaciju? .....	31
Smatrate li da je informatizacija dovela do bolje suradnje među članovima tima? .....	32
Kako je pandemija COVID-19 utjecala na usvajanje digitalnih alata za komunikaciju u vašoj organizaciji? .....	33
Prema Vašoj procjeni, koji aspekt poslovne komunikacije je najviše pozitivno pogođen informatizacijom? .....	34
Koliko često imate tehničkih poteškoća s digitalnim alatima za komunikaciju? .....	35
Po vašem mišljenju, koji su najveći budući trendovi informatizacije u poslovnoj komunikaciji? .....	36
<b>7. Zaključak .....</b>	<b>38</b>
<b>Popis literature .....</b>	<b>39</b>
<b>Prilozi.....</b>	<b>43</b>
Popis slika .....	43
Popis grafova .....	44

Obrazac upitnika .....	45
<b>Sažetak .....</b>	<b>51</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>51</b>



# 1. Uvod

Informacijska tehnologija u današnje vrijeme predstavlja najvažniji komunikacijski alat za internetsko poslovanje, koji se pretvara u iskustvo virtualne stvarnosti. Svaki napredak, počevši od poljoprivredne i industrijske revolucije pa sve do današnje digitalne revolucije, nadmašuje svog prethodnika u složenosti, brzini i sofisticiranosti informatizacije. Poslovanje u virtualnom okruženju pruža platforme koje sadrže sve aplikacije, podatke, alate i značajke suradnje potrebne zaposlenicima za obavljanje posla s bilo kojeg mjesta, u bilo koje vrijeme i na bilo kojem uređaju. Na početku će se razjasniti pojmovi informatizacije i objasniti kako se koriste u poslovnom okruženju.

Također će se osvrnuti na povijest poslovnog komuniciranja, budući da je digitalizacija pojam koji se često koristi u poslovnom kontekstu. Informatizacija je ključna za sposobnost korištenja informacija, čime postaje odlučujući faktor na današnjem globalnom tržištu. Spomenut će se utjecaj informatizacije te ključne komponente integriranih okvira za upravljanje i obradu podataka unutar organizacije, kao i glavne poslovne komponente i alate koji su danas vrlo često korišteni i njihovu primjenu.

Pandemija COVID-19 poslužit će kao primjer u kojem će se analizirati kako je zdravstvena industrija razvila pouzdane informacijske sustave te kako je ova kriza potaknula poboljšanje tehnološke infrastrukture u procesu informatizacije, kao i kako je informatizacija utjecala na usvajanje digitalnih alata za vrijeme pandemije. Provest će se kratka anketa koja će omogućiti analizu i dokazivanje utjecaja informatizacije na poslovnu komunikaciju u tvrtkama.

Saznat će se u koja dobna skupina se najčešće javlja u demografiji ankete, koja su im trenutna zanimanja, koliko je ispitanika klasificiralo njihov trenutni status. Bitna će biti procjena ukupnog utjecaja informatizacije na poslovnu komunikaciju u njihovoj organizaciji, te koji digitalni alat se najčešće koristi. Također će se napomenuti koliko se poboljšala učinkovitost komunikacije, kako je informatizacija utjecala na brzinu donošenja odluka, nudeći uvid u načine na koje tehnologija može biti korisna.

Analizirat će se s kojim izazovima se uočavaju uz povećanu uporabu digitalnih alata, smatra li se da je informatizacija dovela do bolje suradnje među članovima te kakav je aspekt poslovne komunikacije najviše pozitivno pogođen informatizacijom. Koliko često ispitanici imaju tehničke poteškoće s digitalnim alatima gdje je uporaba digitalnih alata postala standardna praksa u mnogim organizacijama.

Važno će biti mišljenje za buduće trendove o tome kako održati ljudske odnose u kojoj dominira digitalna tehnologija. Konačno predviđanje će se usmjeriti na dobro ili loše unapređenje korporativne komunikacije, kako je digitalizacija utjecala na poboljšanje upravljanja protokom informacija u budućnosti i održavanje razvoja.

## **2. Pojam Informatizacije u poslovnom okruženju**

U današnjem poslovnom okruženju koje se brzo mijenja, digitalizacija postaje vitalna komponenta poslovanja i napredovanja poduzeća. Informatizacija je integracija informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) u sve aspekte organizacije s ciljem povećanja učinkovitosti, poboljšanja donošenja odluka i racionalizacije procesa. Ovaj proces podrazumijeva dramatičnu tranziciju u tome kako tvrtke rukuju informacijama kao ključnom imovinom, umjesto da samo usvajaju novu tehnologiju. Kako poduzeća prolaze kroz poteškoće globalizacije i digitalnog gospodarstva, informacijska tehnologija postaje sve važnija u očuvanju konkurentnosti i postizanju strateških ciljeva.

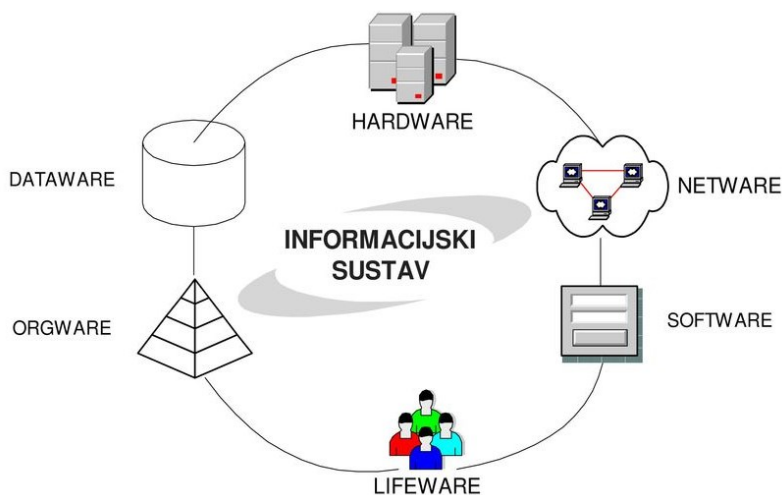
### **2.1 Povijest i značaj informatizacije**

S rastom informacijske tehnologije u kasnom dvadesetom stoljeću, korporativno okruženje doživjelo je golem preokret. Kako su tehnološka poboljšanja napredovala, korporacije su počele prepoznavati stratešku važnost informacija, uzdižući ih u jedan od temeljnih resursa organizacije. Uz ljudske resurse, financijski kapital, strojeve i materijale, informacije su se pojavile kao temelj organizacijskog uspjeha. Uvođenje digitalne tehnologije, osobito interneta, promijenilo je način na koji se informacijama pristupa, obrađuje i koristi. Ova je transformacija omogućila organizacijama da bolje prosuđuju, optimiziraju postupke i brže reagiraju na razvoj tržišta. Informatizacija je više od jednostavne učinkovitosti; također se radi o dodavanju vrijednosti putem poboljšanog upravljanja informacijama. Sposobnost učinkovite upotrebe informacija postala je ključna razlika za tvrtke na globalnom tržištu, utječući na sve, od povezivanja s kupcima do upravljanja opskrbnim lancem.

### **2.2 Ključne komponente poslovnih informacijskih sustava**

Pojam informatizacije vrti se oko informacijskog sustava poduzeća. Prema Tucmanu (2020, str. 3): "Primjenom informacijske tehnologije i s njom povezanim znanjem,

uputama, programima, algoritmima i procedurama kojima se informacijske tehnologije koriste radi ostvarivanja poslovnih ciljeva i izvršavanja zadanih zadataka, djelovanje informacijskih sustava se upotpunjuje.” Ovi sustavi su opsežni, integrirani okviri za upravljanje i obradu podataka u cijeloj organizaciji. Oni čine temelj suvremenih procesa poduzeća, olakšavaju protok informacija i jamče da su podaci dostupni gdje i kada su potrebni. Glavne komponente poslovnog informacijskog sustava (prikazano na Slici 1.) su:



Slika 1. Struktura informacijskog sustava

<https://images.app.goo.gl/oZXXwEXsKwSqNf778>

- Hardver se odnosi na stvarne elemente i infrastrukturu koji čine informacijski sustav, kao što su računala, poslužitelji i mrežna oprema. Hardver je otpljivi dio informacijske tehnologije koji osigurava instrumente potrebne za obradu podataka i komunikaciju.
- Softver se odnosi na aplikacije i programe koji se pokreću na hardveru. Softver se kreće od operativnih sustava do specijaliziranog komercijalnog softvera koji upravlja knjigovodstvom, kontrolom zaliha i upravljanjem odnosima s kupcima (CRM). Softver je neophodan za obradu podataka, omogućujući korisnicima da s lakoćom provode komplicirane postupke.

- Lifeware se odnosi na ljudski aspekt u sustavu, koji uključuje IT stručnjake, menadžere i krajnje korisnike koji redovito rade s njim. Lifeware naglašava značaj ljudi u procesu informatizacije budući da pojedinci donose odluke, procjenjuju podatke i pokreću korporativne operacije.
- Dataware se odnosi na metode i strukture koje se koriste za organiziranje, pohranjivanje i dohvaćanje podataka. Dataware uključuje sustave za upravljanje bazama podataka, skladišta podataka i druge tehnologije koje jamče da su podaci pohranjeni učinkovito i lako dostupni kada su potrebni.
- Netware je komunikacijska mreža koja povezuje različite komponente informacijskog sustava. Netware se sastoji od lokalnih mreža (LAN), mreža širokog područja (WAN) i internetskih veza koje omogućuju nesmetan protok informacija unutar organizacije i izvan nje.
- Orgware se odnosi na organizacijske procese, pravila i tehnike koje jamče da sve komponente informacijskog sustava funkcioniraju zajedno u harmoniji. Orgware je uključivanje tehnologije u poslovne operacije kako bi se osiguralo da sustav podržava ciljeve organizacije.

Ove komponente rade zajedno kako bi proizvele snažan korporativni informacijski sustav koji ne samo da podržava svakodnevne operacije, već također pruža strateške uvide potrebne za dugoročno planiranje i donošenje odluka.

## **2.4 Uloga informacijskih menadžera**

Kvalificirani informacijski menadžeri potrebni su za učinkovito upravljanje IT-om u kontekstu poduzeća. Ovi stručnjaci zaduženi su za upravljanje kompletnim informacijskim sustavom, od strategije i izvedbe do održavanja i optimizacije. Informacijski menadžeri ključni su u osiguravanju da korporativni informacijski sustav

zadovolji potrebe organizacije pružanjem točnih, pravovremenih i relevantnih informacija koje omogućuju donošenje odluka na svim razinama.

Menadžeri informacija odgovorni su za procjenu vrijednosti informacija za organizaciju i određivanje kako se najbolje mogu koristiti za postizanje poslovnih ciljeva. Ovo zahtijeva temeljitu svijest o tehničkim karakteristikama informacijskog sustava i strateškim zahtjevima organizacije. Usklađivanjem informacijskih resursa s poslovnim ciljevima, informacijski menadžeri pomažu organizacijama da steknu konkurentsku prednost na tržištu.

Nadalje, informacijski menadžeri odgovorni su za sigurnost i integritet informacijskog sustava tvrtke. Kako se organizacije sve više oslanjaju na digitalnu tehnologiju, opasnost od povrede podataka i kibernetičkih napada raste. Kako bi osigurali osjetljive podatke, a istovremeno zadržali povjerenje kupaca, partnera i dionika, upravitelji informacija moraju primijeniti rigorozne sigurnosne procedure.

## **2.5 Uspon elektroničkog poslovanja (e-poslovanje)**

Informatizacija je pripremila put za nastanak elektroničkog poslovanja, odnosno e-poslovanja, koje je danas bitna sastavnica suvremenog poslovnog okruženja.

E-poslovanje (slika 2.) se odnosi na sve elemente poslovanja na mreži, kao što su kupnja i prodaja robe i usluga, upravljanje opskrbnim lancima i interakcija s klijentima. Tvrtke sada mogu dosegnuti svjetska tržišta, smanjiti operativne troškove i poboljšati korisničku uslugu zahvaljujući digitalnoj revoluciji koju je donijela informacijska tehnologija.

Prednosti e-poslovanja su brojne. Tvrtke, primjerice, mogu imati brži pristup informacijama, reagirati na upite potrošača u stvarnom vremenu i automatizirati brojne redovne operacije, što sve rezultira povećanom produktivnošću i uštedama.

Nadalje, e-poslovanje omogućuje više personalizirana iskustva potrošača budući da organizacije mogu koristiti analitiku podataka za prilagodbu svojih usluga individualnim interesima. Rast e-poslovanja, u međuvremenu, nije bez poteškoća.

Sigurnost podataka veliki je problem jer sve veća ovisnost o digitalnoj tehnologiji izlaže tvrtke kibernetičkim opasnostima. Nadalje, zbog velike brzine tehnološkog razvoja, organizacije moraju stalno prilagođavati svoje planove i procese kako bi ostale

konkurentne. Propisi o zaštiti podataka i prava potrošača na internetu dva su primjera pravnih i regulatornih poteškoća s kojima se mora pažljivo upravljati u e-trgovini.



*Slika 2. Logo od eposlovanja.hr*

<https://images.app.goo.gl/ri5znjkkkh8tXSSp7>

Zaključno, uspon e-poslovanja daje i priliku i problem modernim organizacijama. Organizacije mogu profitirati od e-poslovanja i istovremeno izbjegavati opasnosti uspješnim iskorištavanjem informacijske tehnologije.

### **3. Povijest poslovnog komuniciranja u digitalizaciji**

Uspon digitalne tehnologije imao je značajan utjecaj na povijest korporativne komunikacije. Ovaj je prijelaz promijenio način na koji se tvrtke angažiraju, kako interno tako i eksterno, što je rezultiralo učinkovitijim i djelotvornijim komunikacijskim postupcima. Ova studija ispituje prijelaz poslovne komunikacije s tradicionalnih sredstava na digitalno doba, ističući glavne prekretnice i njihove implikacije.

#### **3.1 Digitalna revolucija**

U početku se komercijalna komunikacija uglavnom odvijala osobnim sastancima, pisanom komunikacijom, a kasnije i telefonskim razgovorima. Ovi su pristupi bili ometeni zemljopisnim ograničenjima i vremenskim kašnjenjima. Prema Jonuzi (2019, str. 46): "Moderna tehnologija ima dobrih i loših strana, ali jedno je sigurno: zahvaljujući Internetu i društvenim mrežama sve se može odmah i sada". Pisana korespondencija, poput pisama i memoranduma, bila je dominantan način službene komunikacije, dok su telefoni pružali brži, ali još uvijek ograničen način govornog kontakta. Digitalna revolucija signalizirala je temeljnu promjenu u komercijalnoj komunikaciji. Pojava elektroničke pošte, interneta i mobilne tehnologije omogućila je brzu komunikaciju na velikim udaljenostima. Digitalizacija nije samo ubrzala komunikaciju, već je ponudila i nove načine angažmana, kao što su videokonferencije, društveni mediji i platforme za suradnju. Ovi su alati poboljšali sposobnost poduzeća za razmjenu informacija i učinkovitu interakciju. Prema Moravskom (2019, str. 36): "Organiziranje se smatra jednom od temeljnih odrednica društva koje je neophodno za funkcioniranje zajednice, društva te i poslovne organizacije. Da bi bilo koja organizacija mogla opstati i održati se, potrebna je komunikacija".

#### **3.2 Evolucija komunikacijskih alata**

Komunikacijske tehnologije razvile su se kao odgovor na potrebu za učinkovitijim i djelotvornijim metodama komunikacije i interakcije. Rani digitalni alati poput e-pošte i razmjene izravnih poruka utrli su put naprednijoj tehnologiji. Pojava platformi društvenih medija kao što su Facebook, LinkedIn i Twitter također je promijenila



korporativnu komunikaciju dopuštajući organizacijama interakciju s potrošačima i dionicima u stvarnom vremenu. Nadalje, pojava usluga temeljenih na oblaku omogućila je organizacijama pohranu i razmjenu informacija na siguran i pristupačan način.



*Slika 3. Logo od Facebook, Twitter i LinkedIn*

<https://images.app.goo.gl/Dtpih9CuUQMS1Vje6>

Vrijednost digitalnih komunikacijskih tehnologija porasla je kako je tvrtka postajala sve globalnija. Tvrtke koje posluju u raznim zemljama koriste ove tehnologije za koordinaciju aktivnosti, upravljanje osobljem i održavanje veza s klijentima i partnerima. To je rezultiralo stvaranjem specijaliziranih komunikacijskih strategija usmjerenih na određena tržišta i publiku.

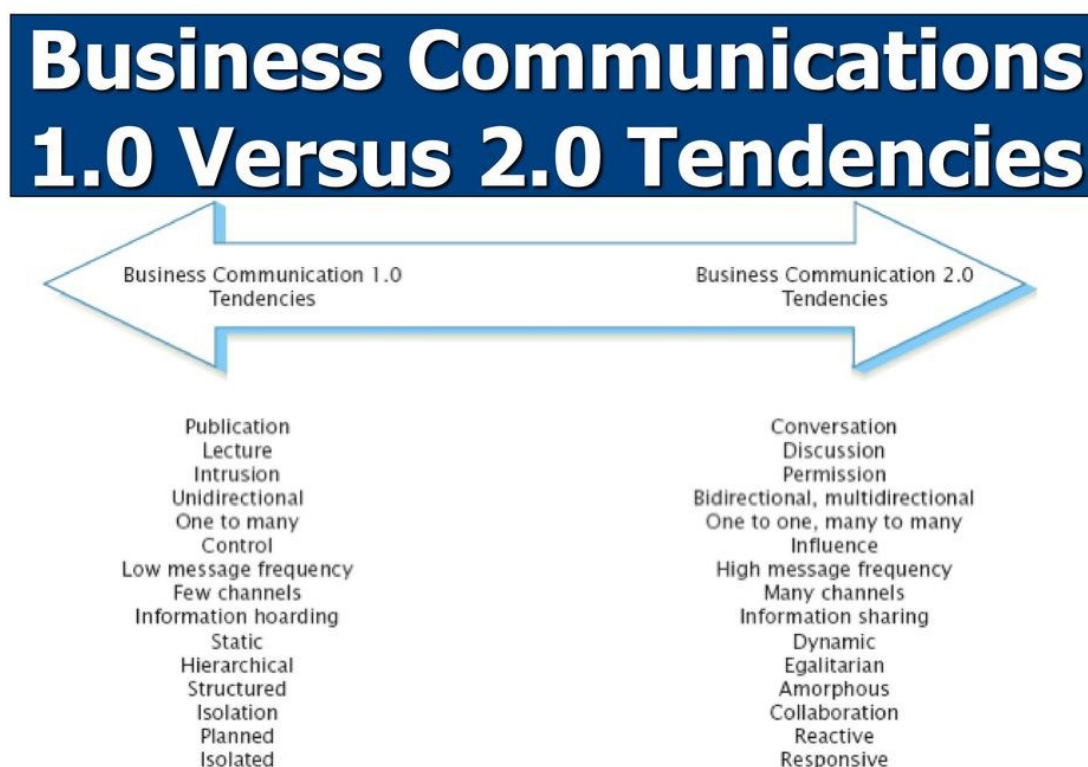
Napredak korporativnog komuniciranja u digitalnom razdoblju je evidentan, stari načini ustupaju mjesto novim digitalnim tehnologijama. Ova tranzicija omogućila je tvrtkama učinkovitiju i djelotvorniju interakciju, postavljajući put za daljnje inovacije u budućnosti. Kako tehnologija napreduje, organizacije se moraju prilagoditi novim komunikacijskim trendovima i tehnologijama kako bi ostale konkurentne na globalnom tržištu koje se brzo mijenja.

## 4. Utjecaj informatizacije u poslovnoj komunikaciji

Brzi napredak informacijske i komunikacijske tehnologije počeo je igrati važnu ulogu u organizacijskoj administraciji sredinom dvadesetog stoljeća. Brz i učinkovit protok informacija postao je ključan za rad modernih organizacija, budući da kašnjenja od čak nekoliko sekundi mogu rezultirati značajnim proizvodnim i finansijskim gubicima.

Tradicionalno, komercijalna komunikacija sastojala se od pažljivo planiranih poruka emitiranih putem kontroliranih kanala, s ograničenim potencijalom za trenutni unos publike.

Međutim, uvođenjem Business Communication 2.0, uspostavljeni pristupi bili su znatno osporavani. Korištenje alata Web 2.0 transformiralo je komunikacijski krajolik, što je rezultiralo interaktivnim ekosustavom u kojem svi igrači mogu razgovarati, razmjenjivati informacije i sudjelovati u stvarnom vremenu (Slika 4.).



Copyright © 2013 Pearson Education, Inc. publishing as Prentice Hall

Chapter 1 - 20

Slika 4. Sklonosti između 1.0 i 2.0

(<https://images.app.goo.gl/r93UG4sAWraYF67bA>)

Slično Webu 2.0 (Slika 5.), koji označava drugu iteraciju tehnologije World Wide Weba, Business Communication 2.0 označava novi pogled na komunikaciju u poslovanju. Na prvi pogled može se činiti da ova strategija samo uvodi nekoliko novih medijskih alata, poput blogova, podcastova i wikipedija.

Međutim, promjene su dublje i temeljnije. Tipična metoda "1.0" uključuje komunikaciju koju kreiraju određeni stručnjaci za komunikaciju, odobrava ovlašteno osoblje, a zatim se prenosi kroz određene kanale pasivnoj publici koja nije niti pozvana niti se od nje očekuje da odgovori. U metodi 2.0, propisi se dramatično mijenjaju.



*Slika 5. Aplikacije koje se koriste sa web 2.0*

<https://images.app.goo.gl/h8dgRJm4racLpH8U8>

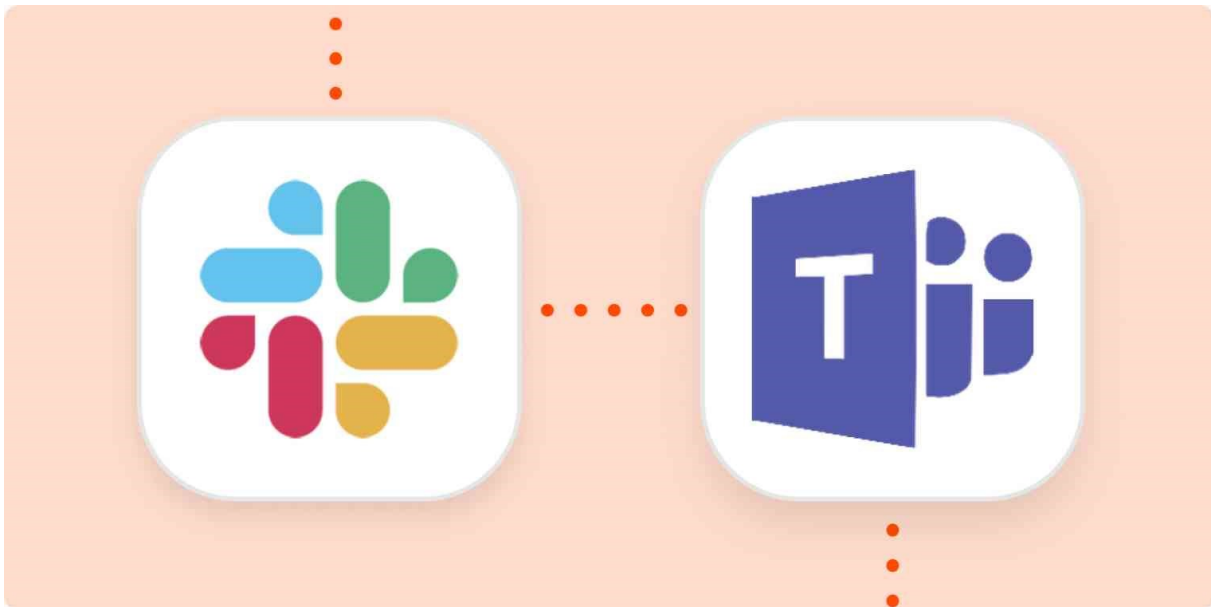
Pojava informacijske tehnologije (IT), uključujući softver, mikroelektroniku, računala i telekomunikacije, značajno je promijenila lice korporativne komunikacije. IT je transformirao ne samo način na koji organizacije interno funkcioniraju, već i način na koji se povezuju s vanjskim dionicima kao što su kupci, dobavljači i partneri.

Ugradnja ovih tehnologija u korporativne operacije pomogla je rođenju korporativne komunikacije 2.0, nove paradigme definirane upotrebom digitalnih alata za poboljšanje brzine, učinkovitosti i dosega komunikacijskih aktivnosti.

#### **4.1 Korištenje tehnologije za poboljšanje poslovne komunikacije**

Dok tvrtke prihvaćaju digitalnu transformaciju, postoji rastući trend korištenja tehnologije za poboljšanje komunikacije. Računala i internetske tehnologije uvelike su

zamijenile konvencionalne komunikacijske tehnike, pružajući povećanu brzinu, praktičnost i pristupačnost. Raširena uporaba e-pošte, internetskih oglasnih ploča i videokonferencijskih sadržaja omogućila je organizacijama održavanje kontinuiranog kontakta sa zaposlenicima, klijentima i partnerima preko geografskih granica. Videokonferencije su posebno postale bitan alat za multinacionalne organizacije, omogućujući sastanke licem u lice bez potrebe za putovanjem. Ovo ne samo da štedi vrijeme i resurse, već pomaže i u očuvanju osobnih veza, koje su ključne za učinkovita komercijalna partnerstva.



Slika 6. Logo od Slack-a i Microsoft Teams-a

<https://images.app.goo.gl/nSAN9QHLP39ciw2z9>

Osim toga, timovi sada mogu besprijekorno raditi zajedno zahvaljujući sustavima za suradnju kao što su Microsoft Teams i Slack (slika 6.), koji omogućuju razmjenu ideja, datoteka i informacija u centraliziranom digitalnom okruženju. Ova su rješenja postala nezamjenjiva u današnjem korporativnom okruženju, kada rad na daljinu i suradnja diljem svijeta postaju standard.

Poduzeća se moraju uključiti u obuku i pomoć kako bi osigurala da je osoblje vješto u korištenju ovih tehnologija i da razumiju kako ih uspješno primijeniti u svom redovnom poslu. E-komunikacija postaje sve važnija u sadašnjim korporativnim komunikacijama. S napretkom ICT-a (Slika 7.), potencijal za brzo i jednostavno prelaženje vremena i

udaljenosti raste. Kako bi se olakšala komunikacija unutar organizacije, organizacija mora imati uspostavljen informacijski sustav potpomognut informacijskom tehnologijom. Elektronička komunikacija također se može smatrati podskupom tekstualne komunikacije koja se odvija putem elektroničkih medija.



Slika 7. Komponente ICT-a

<https://images.app.goo.gl/UT4trQrCBStXBMSE6>

Kako bi se u korporativnoj komunikaciji koristili tehnički mediji, postoji nekoliko tehnoloških medija koji olakšavaju posredovanu komunikaciju, uključujući poslovna pisma ili bilješke na papiru, tiskane materijale, faks, telefon, video telefon, video konferencije, e-poštu, elektroničke oglasne ploče i forume na internetu, sustave za podršku grupnim odlukama itd. Elektronički mediji dominiraju trenutnom korporativnom komunikacijom zbog svoje sposobnosti brze i spremne izgradnje veza s ljudima koji su geografski odvojeni.

Ovi mediji mogu biti interpersonalni ili mainstream mediji. Interpersonalni mediji koriste se za razmjenu informacija između dva ili manje pojedinaca, dok masovni mediji, poput tiska, radija i televizije, omogućuju malom broju pošiljalca poruka da dopru do velikog broja mogućih primatelja. Kada je riječ o korištenju tehnologije za poboljšanje komunikacije tvrtke, postoje četiri učinkovita načina. Osim preopterećenosti informacijama, neki zaposlenici pokazuju znakove ovisnosti o informacijskoj tehnologiji, žudeći za internetskom vezom gotovo 24 sata dnevno, čak i dok su na odmoru.

Iako se zaposlenici koji se odbijaju isključiti iz posla mogu činiti menadžerovim snom, trajna povezanost ima više negativnih nego pozitivnih posljedica. Kao što je već rečeno, previše rada i znanja može uzrokovati stres i umor, a također štetiti osobnim odnosima. Poslodavci bi trebali na odgovarajući način osigurati programe za pomoć svojim zaposlenicima u prevladavanju ovisnosti o drogama i lijekovima. Ovisnost o tehnologiji može imati negativan utjecaj na mentalno zdravlje radnika.

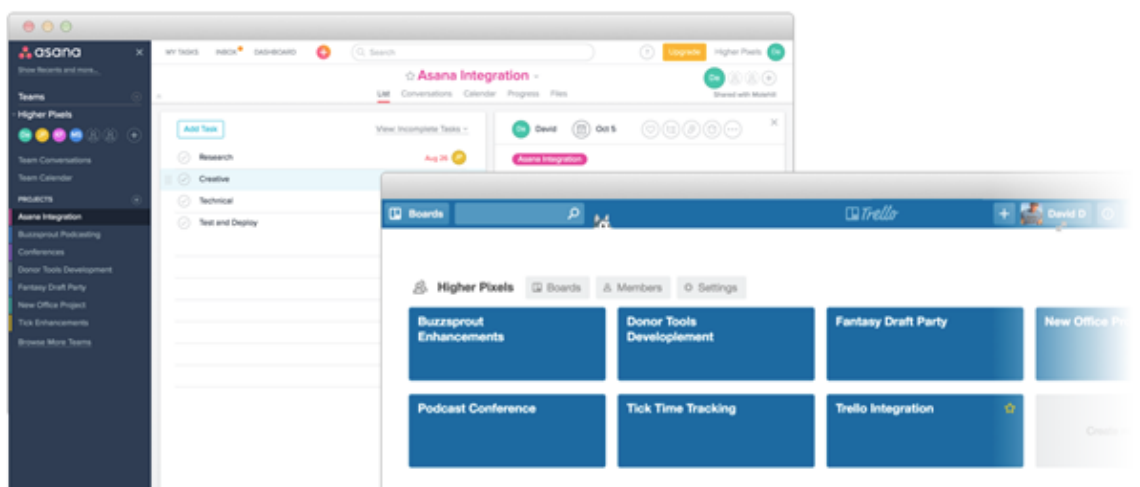
Kao rezultat toga, menadžeri moraju naučiti svoje osoblje kako konstruktivno koristiti informacijske tehnologije jer su brzina i jednostavnost ovih alata također njihovi glavni nedostaci: prejednostavno je slati previše poruka, pretplatiti se na previše blogova, pridružiti se Twitter grupama i pristupiti drugim izvorima informacija. Tijek komunikacije iz sve većeg broja tehnoloških izvora mogao bi utjecati na sposobnost zaposlenika da se koncentrira na svoj zadatak.

Istraživanje je otkrilo da su radnici koji su redovito bili uznemiravani e-poštom, izravnim porukama i telefonskim pozivima imali 10% pad u kvocijentu poslovne inteligencije. Malo je tvrtki koje idu ekstremno daleko, poput zabrane osobne upotrebe informacijske tehnologije na poslu ili ograničavanja osobnih blogova. Svaka organizacija mora se pozabaviti ovim problemom kako se nova tehnologija pojavljuje.

#### **4.2 Alati za učinkovitu poslovnu komunikaciju**

Inovacije u korporativnoj komunikaciji dovele su do mnoštva alata koji su namijenjeni poboljšanju učinkovitosti i optimizaciji tijekom rada. Uz korištenje ovih alata, zaposlenici sada mogu komunicirati i razmjenjivati informacije u stvarnom vremenu bez obzira na

to gdje se fizički nalaze, potpuno redefinirajući tipična uredska okruženja. Timovi mogu učinkovitije dodjeljivati zadatke, pratiti napredak i poštivati rokove ako koriste alate za upravljanje projektima kao što su Asana i Trello i drugi sustavi za upravljanje odnosima s kupcima (CRM) potpuno su promijenili način na koji tvrtke komuniciraju sa svojom klijentelom, nudeći pronicljive podatke o ponašanju potrošača i olakšavajući prilagođene marketinške kampanje.



Slika 8. Prikaz UI alata Asana i Trello

<https://images.app.goo.gl/etCPYim4GPuexaNN6>

Nadalje, organizacije sada mogu sigurno pohranjivati i pristupati podacima s bilo kojeg mjesta na svijetu zahvaljujući uslugama temeljenim na oblaku, koje pojednostavljaju operacije i eliminiraju potrebu za fizičkom infrastrukturom. Također je istina da praktički svi poslovi zahtijevaju suradnju. Međutim, suradnja može postati teška kada članovi tima rade u različitim dijelovima organizacije, vremenskim zonama ili čak za različite tvrtke. Tehnologija pomaže u prevladavanju udaljenosti dopuštajući brainstorming, virtualne sastanke i razmjenu dokumenata s udaljenih mjesta. tehnologija suradnje također omogućuje poduzećima uštedu novca na skupim poslovnim putovanjima uz zadržavanje prednosti suradnje licem u lice.

Nadalje, tvrtke koriste širok raspon komunikacijskih tehnologija za proizvodnju i distribuciju proizvoda i usluga kupcima. Sposobnost lakog pristupa i razmjene informacija povećava protok opskrbe i pravodobnost, a istovremeno smanjuje operativne troškove i poboljšava financijski učinak.

Davanjem pravovremenih i točnih informacija i usluga, kao i isporukom točnih artikala u pravo vrijeme, tvrtke mogu brže odgovoriti na zahtjeve klijenata kada su informacije lako dostupne. Konačno, otvorena rasprava s klijentima dobra je metoda da saznate njihove preferencije. Današnje komunikacijske tehnologije omogućuju klijentima da komuniciraju s organizacijom bilo kada, gdje god i kako god žele. Dobro koordinirana strategija telefonske, online komunikacije i komunikacije u trgovini omogućuje tvrtki da ojača veze sa svojim postojećim kupcima, povećavajući vjerojatnost razvoja poslovanja sa svakim od njih.



# WIKIPEDIJA

Slobodna enciklopedija

*Slika 9. Logo Wikipedija*

<https://images.app.goo.gl/JdGcrJTrxsbBSANS7>

Ova rješenja povećavaju unutarnju i vanjsku komunikaciju dopuštajući organizacijama da brzo odgovore na upite potrošača i potrebe tržišta. Međutim, pravilno korištenje ovih tehnologija zahtijeva temeljitu svijest o njihovim mogućnostima i ograničenjima.



Poduzeća moraju pažljivo odabrati alate koji najbolje odgovaraju njihovim potrebama i uključiti ih u svoju komunikacijsku strategiju kako bi maksimalno iskoristila svoj potencijal. Prezenteri mogu ugraditi animacije, zvučne efekte i internetske poveznice u svoje poslovne prezentacije korištenjem elektroničkih prezentacija. Wikipedija su vrsta tehnološkog alata koji podržava korporativnu komunikaciju.

Wikipedija potiče suradnju pojednostavljuvanjem procesa objavljivanja i mijenjanja online materijala. Svatko s pristupom može dodavati i mijenjati stranice kada primi nove informacije. Bitno je istaknuti da je relevantnost objavljenih podataka i informacija često osporavana, ovisno o tome jesu li privatni ili javni. Zajednički radni prostor rješenje je koje članovima tima na daljinu omogućuje pregled zajedničkih informacija s bilo kojeg mjesta i u bilo koje vrijeme. Radni prostor, kojem se može pristupiti putem web preglednika, organiziran je u mape i uključuje opciju upravljanja koji članovi tima mogu pregledavati, mijenjati i čuvati određene dokumente. Nadalje, u govornoj tehnologiji može se reći da ljudski glas sve više zamjenjuju brojne tehnologije.

#### **4.3 Strategije za uspješno korištenje komunikacijske tehnologije**

Bez sumnje, tehnologija je poboljšala korporativnu komunikaciju; ipak, kako bi spriječile moguće probleme, organizacije moraju mudro koristiti ove alate. Pretjerano oslanjanje na tehnologiju može rezultirati preopterećenjem informacijama, pri čemu sam broj poruka i podataka opterećuje osoblje, smanjujući produktivnost i povećavajući stres. Kako bi smanjili ovu opasnost, menadžeri moraju stvoriti jasne kriterije za korištenje komunikacijskih tehnologija, osiguravajući da se one koriste na način koji poboljšava, a ne otežava komunikacijski proces.

To može uključivati ograničavanje količine poslanih e-pošta, poticanje izravne komunikacije za kritične probleme i njegovanje otvorene i transparentne komunikacijske kulture u kojoj se radnici osjećaju ugodno dijeleći svoja razmišljanja i brige.

Tvrtke bi se također trebale uključiti u redovitu obuku i pomoć kako bi osigurale da njihovi radnici budu u toku s najnovijom komunikacijskom tehnologijom i najboljim

praksama. To im omogućuje da jamče da će njihova komunikacijska taktika ostati uspješna i da će izvući maksimum iz digitalnih resursa koji su im na raspolaganju.

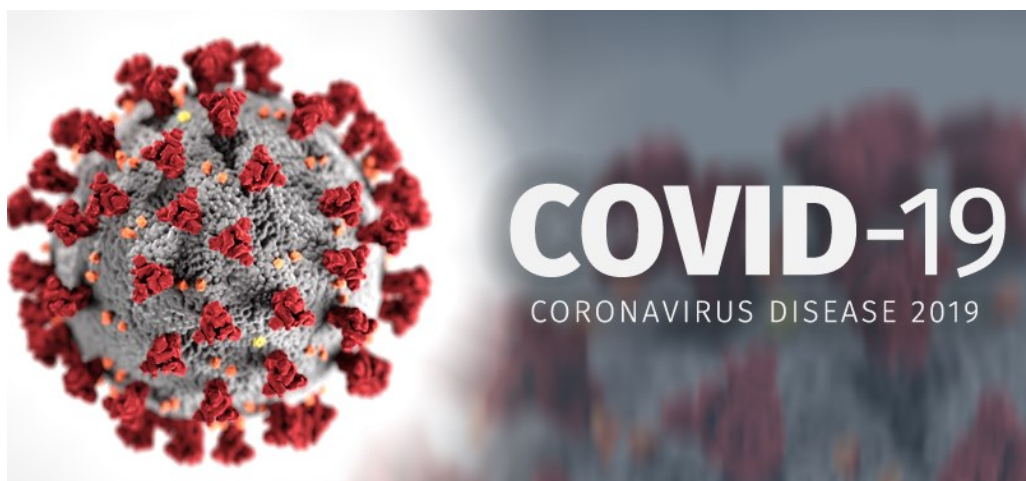
Bez žrtvovanja prednosti osobnih interakcija, komunikacijska tehnologija također štedi novac tvrtkama na skupim poslovnim putovanjima. Nadalje, tvrtke koriste širok raspon komunikacijskih tehnologija za proizvodnju i distribuciju proizvoda i usluga kupcima.

Sposobnost lakog pristupa i razmjene informacija povećava protok opskrbe i pravodobnost, a istovremeno smanjuje operativne troškove i poboljšava financijski učinak. Jednostavan pristup informacijama omogućuje tvrtkama da brzo odgovore na zahtjeve klijenata nudeći pravovremene i točne informacije i usluge, kao i isporučujući točne artikle u pravo vrijeme.

Konačno, otvorena rasprava s klijentima dobra je metoda da saznate njihove preferencije. Klijenti mogu lakše komunicirati s tvrtkom sada kada imaju pristup modernim komunikacijskim alatima bilo kada, kad god i kako god žele. Tvrtka može povećati vjerojatnost rasta svog poslovanja sa svakim od svojih trenutnih kupaca jačanjem svojih veza s njima putem dobro koordiniranog pristupa telefonskom, online kontaktu i kontaktu u trgovini.

## 5. COVID i informatizacija

Pandemija COVID-19 (Slika 10.) iznijela je na vidjelo koliko je važno da zdravstvena industrija ima pouzdane informacijske sustave. Kako se virus brzo širio svijetom, postalo je jasno da je prikupljanje, analiza i širenje podataka u stvarnom vremenu ključno za uspješan odgovor na pandemiju. Ova je kriza potaknula poboljšanja tehnološke infrastrukture, upravljanja podacima i sigurnosti, ubrzavajući digitalnu transformaciju globalnih zdravstvenih sustava. Naglasak na informatici također je skrenuo pozornost na važnost inovacija, multisektorske suradnje i upravljanja u jačanju sposobnosti zdravstvenih sustava da se nose s takvim izvanrednim poteškoćama.



Slika 10. COVID -19

<https://images.app.goo.gl/QeLLLZZFtryrzPL67>

### 5.1 Upravljanje informacijskim sustavima

Za učinkovitu implementaciju i korištenje informacijske tehnologije u zdravstvu, osobito tijekom pandemije, upravljanje je ključno. Rad stavlja snažan naglasak na nužnost stvaranja ili poboljšanja okvira upravljanja koji nadziru inteligentnu primjenu digitalnih tehnologija u zdravstvu. Kako bi se postigla ova vrsta upravljanja, mora se uspostaviti multisektorski okvir koji ujedinjuje različite vladine agencije, poslovne organizacije i

civilno društvo u potrazi za jednim ciljem. Postavljanje smjernica za upravljanje podacima, jamčenje interoperabilnosti sustava i davanje najvećeg prioriteta inicijativama koje poboljšavaju digitalne mogućnosti zdravstvenog sustava spadaju u djelokrug ove strukture upravljanja. To također podrazumijeva osiguravanje da su te digitalne aktivnosti u skladu s većim javnozdravstvenim ciljevima i dobivanje novca za njihovo izvršenje. U hitnim slučajevima, kao što je pandemija COVID-19, učinkovito upravljanje osigurava da se IT infrastruktura koristi za što učinkovitiju pomoć operacijama javnog zdravstva. Izjava također naglašava koliko je važno stvoriti pravila i propise koji reguliraju korištenje tehnologije i zdravstvenih podataka. Ova pravila jamče brzo, točno i moralno odgovorno prikupljanje podataka. Također se naglašava koliko je ključno redovito pratiti i procjenjivati informacijske sustave kako bismo bili sigurni da ispunjavaju zahtjeve zdravstvenog sustava i da su dovoljno fleksibilni da preuzmu nove probleme čim se pojave.

## **5.2 Tehnološka infrastruktura i sigurnost podataka**

Pandemija COVID-19 otkrila je značajne slabosti u IT infrastrukturi mnogih globalnih zdravstvenih sustava. Kako bi pratile napredovanje virusa, dodijelile resurse i uvele javnozdravstvene mjere, vlade i zdravstvene organizacije ubrzo su shvatile koliko je važno imati kapacitet za prikupljanje, analizu i distribuciju podataka. U tekstu se govori o nužnosti financiranja tehnološke infrastrukture koja omogućuje temeljito rukovanje zdravstvenim podacima.

Sustavi za upravljanje pacijentima, telemedicinske platforme i elektronički zdravstveni zapisi (EHR) važne su komponente ove infrastrukture. Na primjer, elektronički zdravstveni kartoni (EHR) nude centralizirani izvor podataka o pacijentima kojima zdravstveno osoblje može pristupiti s bilo kojeg mjesta, jamčeći kontinuitet usluge čak i u slučaju zatvaranja i ograničenja putovanja.

Tijekom pandemije, tehnologije telezdravstva igrale su ključnu ulogu (Slika 11.) u omogućavanju pacijenata da dobiju skrb na daljinu i smanjivanju opasnosti od prijenosa virusa u bolničkim okruženjima.



Slika 11. Tehnološka infrastruktura sigurnosti podataka

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/52127>

Druga važna tema je sigurnost podataka. Potencijal povrede podataka i kibernetičkih napada također je porastao zbog veće ovisnosti pandemije o digitalnim tehnologijama. Kako bi se spriječio neovlašteni pristup osjetljivim zdravstvenim podacima, dokument naglašava nužnost provedbe snažnih mjera zaštite kibernetičke sigurnosti.

To podrazumijeva primjenu postupaka enkripcije u praksi, zaštitu sustava za pohranu podataka i osiguravanje poštivanja globalnih standarda zaštite podataka poput ISO 27001 (Slika 12.), osim što je propisana zakonom, zaštita podataka o pacijentima ključna je i za očuvanje povjerenja javnosti u digitalne zdravstvene sustave.

Brojne mjere zaštite informacijske sigurnosti postoje u većini organizacija. Međutim, u nedostatku sustava upravljanja sigurnošću informacija (ISMS), kontrole imaju tendenciju biti pomalo nasumične i rascjepkane jer su se ponekad postavljale kao samostalni lijekovi za određene okolnosti ili jednostavno iz navike.

Kada postoje sigurnosne mjere, one obično ciljaju određena područja informacijske tehnologije (IT) ili sigurnosti podataka, ostavljajući ne-IT informacijsku imovinu – poput dokumenata i povjerljivog znanja – sveukupno manje zaštićenom.



Slika 12. ISO 27001

<https://images.app.goo.gl/kNX5ux5xYLJxY7n16>

Nadalje, odjeli za informacijsku sigurnost i IT mogu se baviti planovima fizičke sigurnosti i kontinuiteta poslovanja prilično autonomno, a postupci ljudskih resursa možda neće previše razmišljati o nužnosti definiranja i dodjele uloga i dužnosti u informacijskoj sigurnosti u cijeloj tvrtki.

### 5.3 Multisektorska suradnja i inovacija

Kako bi zdravstveni informacijski sustavi poput Pan American Health Organization (Slika 13.) radili učinkovito tijekom pandemije, rad ističe dva kritična područja: automatizaciju i interoperabilnost.



Slika 13. PAHO sustav logo

<https://images.app.goo.gl/9ArQgdsdB1a1pqa87>

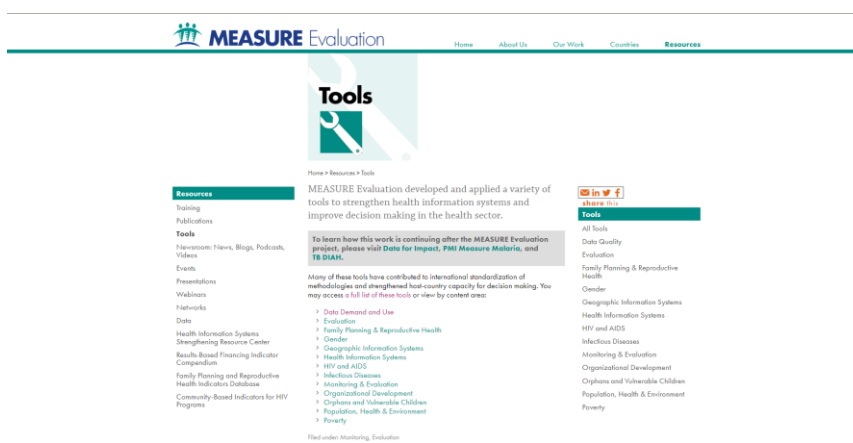
Automatizacija je korištenje tehnologije za izvođenje operacija poput unosa podataka, obrade i analize koje bi inače zahtijevale ljudsko sudjelovanje.

Zdravstveni sustavi mogu učinkovitije upravljati golemim količinama podataka automatiziranjem ovih postupaka, oslobađajući medicinsko osoblje da se usredotoči na brigu o pacijentima. Suprotno tome, interoperabilnost opisuje sposobnost različitih informacijskih sustava da međusobno komuniciraju i dijele podatke.

To je posebno važno u slučaju pandemije, kada se podaci moraju promptno prenositi između različitih zdravstvenih sustava i zemljopisnih područja. Omogućavanje donošenja odluka u stvarnom vremenu u slučaju pandemije također zahtijeva automatizaciju i interoperabilnost.

Stranica naglašava (Slika 14.) koliko je ključno stvoriti smjernice i konvencije koje jamče da različiti sustavi mogu skladno surađivati. Usvajanje globalnih standarda za razmjenu podataka i jamstvo da svi zdravstveni sustavi imaju tehnološki kapacitet da te standarde provedu u praksi dio su toga.

Na primjer, automatizirani sustavi imaju kapacitet analizirati podatke dok se prikupljaju, dajući zdravstvenim vlastima najnovije informacije o prijenosu virusa, dostupnosti zdravstvenih usluga i učinkovitosti javnozdravstvenih inicijativa.



Slika 14. MEASURE Evaluation - Prikaz stranice za alate zdravstvenih usluga

<https://www.measureevaluation.org/resources/tools.html>

Donošenje obrazovanih odluka o raspodjeli resursa, provedbi javnozdravstvenih inicijativa i vremenskom rasporedu izmjena strategije kao odgovor na promjenjive okolnosti ovisi o ovom znanju.

#### **5.4 Razvoj ljudskih resursa i izgradnja kapaciteta**

U radu se ističe koliko je važno osposobiti zdravstveno osoblje i proširiti njihove ljudske resurse kako bi se omogućilo učinkovito korištenje informacijskih sustava u slučaju pandemije. To podrazumijeva pružanje uputa zdravstvenim radnicima potrebnim za učinkovito korištenje digitalnih zdravstvenih alata i osiguravanje da posjeduju sposobnosti potrebne za rukovanje i procjenu podataka pacijenata.

Kako bi zdravstveni djelatnici mogli pratiti brzi razvoj digitalne zdravstvene tehnologije, tekst također naglašava nužnost kontinuiranog stručnog usavršavanja. Obuka u analizi podataka, digitalnoj pismenosti i korištenju određenih digitalnih zdravstvenih alata kao što su elektronički zdravstveni kartoni i telezdravstvene usluge uključeni su u to.

Zdravstveni sustavi mogu osigurati da imaju obučeno osoblje potrebno za rješavanje budućih hitnih zdravstvenih situacija ulaganjem u ljudske resurse. Izjava također traži stvaranje novih profesija u zdravstvenom sektoru, kao što su podatkovni znanstvenici i digitalni zdravstveni stručnjaci, koji mogu pružiti kompetencije potrebne za uspješno upravljanje i analizu zdravstvenih podataka.

Ove su pozicije ključne za pomoć zdravstvenim sustavima u njihovoj digitalnoj tranziciji i jamstvo da će moći uspješno riješiti poteškoće koje predstavlja pandemija COVID-19 i druge hitne zdravstvene situacije.

#### **5.5 Privatnost podataka, etika i regulatorni okviri**

Naglašavamo da je ključna nužnost privatnosti podataka i etička pitanja u upravljanju zdravstvenim informacijskim sustavom povezanim s pandemijom. Potreba da se osigura da se podaci koje digitalne tehnologije prikupljaju i njima upravljaju pravilno i etično koriste raste kako se ti alati sve više integriraju u zdravstvene sustave. To podrazumijeva zaštitu privatnosti pacijenata, dobivanje informiranog dopuštenja i izbjegavanje nepravilne upotrebe medicinskih podataka.



Kako bi se zajamčilo da zdravstveni informacijski sustavi poštuju globalne standarde zaštite podataka, također potiče stvaranje zakonodavnih okvira. Ti bi okviri trebali pokriti pitanja poput privatnosti pacijenata, sigurnosti podataka i moralne upotrebe medicinskih podataka. Zdravstveni sustavi mogu se pobrinuti da digitalne zdravstvene resurse koriste na načine koji podržavaju prava pacijenata i potiču povjerenje javnosti stvaranjem i provedbom ovih politika.

Isticanjem važnosti upravljanja, tehničke infrastrukture, multisektorske suradnje, inovacija, razvoja ljudskih resursa, automatizacije i privatnosti podataka, rad zaključuje sveobuhvatnom strategijom za jačanje informacijskih sustava tijekom pandemije COVID-19. Povećanje sposobnosti zdravstvenih sustava da se nose s trenutnom krizom i drugim medicinskim katastrofama ovisi o ovim inicijativama.

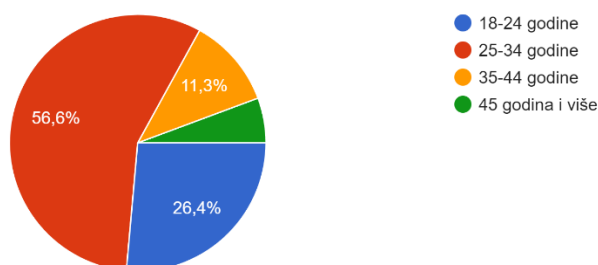
## **6. Istraživanje**

Ova anketa ima za cilj istražiti kako su digitalne tehnologije utjecale na poslovnu komunikaciju u organizaciji ispitanika koji su riješili anketu. Njihovi odgovori pomoći će nam razumjeti prednosti i izazove koje donosi informatizacija, te kako ona oblikuje svakodnevne poslovne procese. Anketa je anonimna i potrebno je u prosjeku oko tri minute za ispunjavanje. Slalo se studentima na Tehničkom fakultetu u Puli, te studentima informatike i poduzećima u području Istarske županije. Broj odgovora je iznosi 53. Procijena broj osoba poslanog upitnika je oko 200. Ciljana skupina kojoj je bila poslana su bili zaposlenici i studenti u IT struci, postotak odgovora je bio 26,5% (53 odgovora od 200 osoba).

## Kojoj dobnoj skupini pripadate?

Najveći broj odgovora dolazi iz dobne skupine **25-34 godine**, s **56,6%** ispitanika. Ova skupina najčešće se javlja među zaposlenicima u IT sektoru, što odražava i profesionalnu demografiju koja je sklonija sudjelovanju u istraživanjima o digitalnim alatima i tehnologijama. Cilj ovog pitanja (Graf 1.) je bilo vidjeti gdje je veća zainteresiranost na utjecaj informatizacije na njihovom poslovnom komuniciranju.

Kojoj dobnoj skupini pripadate?  
53 odgovora



Graf 1. Dobne skupine (Izvor: Autor)

## Koje je vaše trenutno zanimanje?

Većina ispitanika identificirala se kao "**Zaposlenik**" za svoje trenutno zanimanje, sa **71,7%** odgovora (Graf 2.). Ova skupina uključuje stručnjake iz IT industrije, kao i profesionalce iz drugih industrija, što sugerira da prevladavaju ljudi s ekspertizom u različitim radnim situacijama i potrebom za digitalnim alatima. Cilj je bio procijeniti trenutna zanimanja ispitanika, što daje informacije o profesionalnom okruženju i naglašava koliko su digitalni alati uobičajeni u raznim profesijama. Ove informacije naglašavaju koliko je ključno razumjeti kako različite industrije i kategorije poslova

koriste digitalne tehnologije kako bi se tehnološka rješenja bolje prilagodila zahtjevima raznolike radne snage.



Graf 2. Trenutačna zanimanja (Izvor: Autor)

### **Odaberite odgovor koji se odnosi na Vaš trenutni status:**

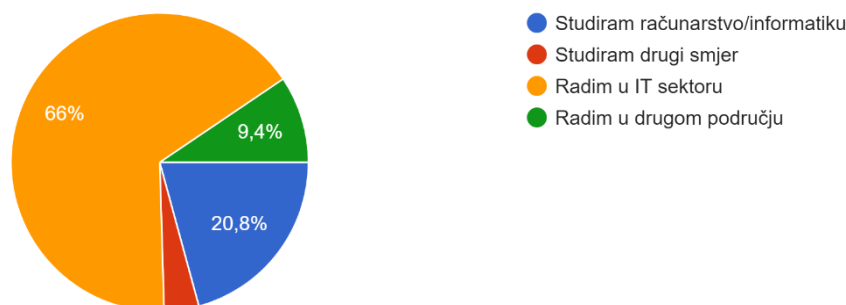
Sa **66%** odgovora, većina ispitanika se klasificirala kao "Radim u IT sektoru" za sadašnje radno mjesto (Graf 3.). Ova skupina uključuje stručnjake iz IT industrije, kao i profesionalce iz drugih industrija, što sugerira da prevladavaju ljudi s ekspertizom u različitim radnim situacijama i potrebom za digitalnim alatima. Sa 20,8% se klasificiralo pod **"Studiram računarstvo/informatiku"**.

Cilj studije bio je procijeniti trenutno zaposlenje sudionika, stoga ponuditi razumijevanje profesionalnog okruženja i raširene upotrebe digitalnih tehnologija u različitim sektorima. S **9,4%** ispitanika koji su odabrali ovo rješenje, **"Radim u drugom**

**području "** bio je namanje birani odgovor. To pokazuje da mali broj sudionika koristi digitalne alate čak i ako rade u industrijama ili poslovima koji nisu povezani s IT-om.

Odaberite odgovor koji se odnosi na Vaš trenutni status:

53 odgovora

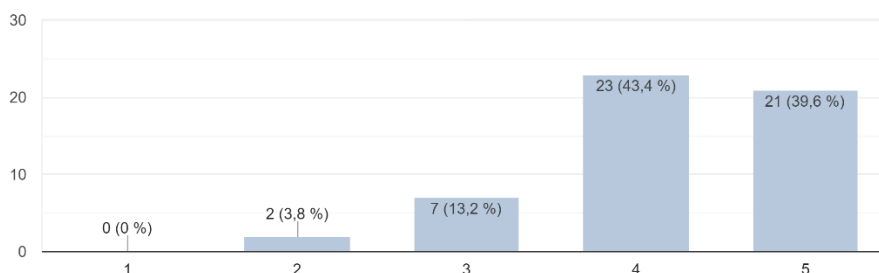


Graf 3. Vaš trenutni status (Izvor: Autor)

### Kako biste ocijenili ukupni utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju u vašoj organizaciji?

Sa **43,4%** ispitanika, najveći postotak, ocjenjuje utjecaj informatizacije ocjenom **4** (na ljestvici od 1 do 5). Prema ovoj procjeni (Graf 4.), većina ljudi vjeruje da iako informatizacija nije potpuno transformirala korporativnu komunikaciju, ona ju je unaprijedila.

Kako biste ocijenili ukupni utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju u vašoj organizaciji?  
53 odgovora



Graf 4. Ocjena ukupnog utjecaja informatizacije na poslovnu komunikaciju (Izvor: Autor)

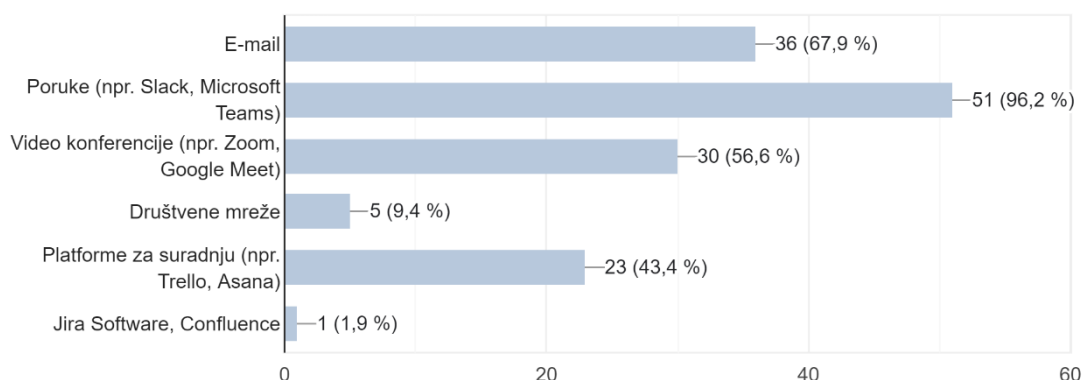
Cilj je bio procijeniti percepciju utjecaja informatizacije na korporativnu komunikaciju. Ovo pitanje implicira da postoji široko prihvaćanje prednosti tehnologije u poboljšanju

komunikacijskih procesa, iako se također priznaje da utjecaj možda još nije potpun ili potpuno transformacijski.

### Koji digitalni alati za komunikaciju se najčešće koriste u vašoj organizaciji?

Aplikacije za slanje poruka, kao što su Slack i Microsoft Teams, najčešće su korištene tehnologije (**96,2%** odgovora). Budući da su najbolji u omogućavanju brze i učinkovite komunikacije članova tima, oni su najčešće korišteni alati. E-pošta je druga najpopularnija opcija, koju je odabralo **67,9%** ispitanika. Pronalaženje i procjena najčešće korištenih komunikacijskih tehnologija u poduzećima bio je cilj ovog istraživanja. Anketa (Graf 5.) naglašava koliko su aplikacije za razmjenu poruka važne za omogućavanje brze i učinkovite timske komunikacije pokazujući da se one najviše koriste. Trajnu važnost e-pošte za službenu komunikaciju pokazuje činjenica da ju je 67,9% ispitanika odabralo kao drugu opciju.

Koji digitalni alati za komunikaciju se najčešće koriste u vašoj organizaciji?  
53 odgovora



Graf 5. Digitalni alati koji se koriste najčešće (Izvor: Autor)

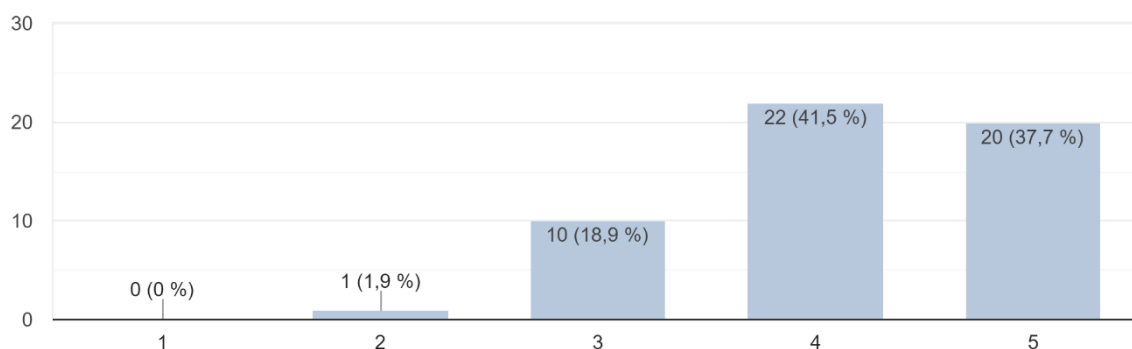
### U kojoj mjeri je informatizacija poboljšala učinkovitost komunikacije u vašoj organizaciji?

Većina ispitanika poboljšanje komunikacijske učinkovitosti dala je ocjenu **4** ili **5**, pri čemu je **37,7%** odabralo ocjenu pet, a **41,5%** ocjenu četiri. Iako možda neće uvijek rezultirati najvećim stupnjem poboljšanja, ova ocjena pokazuje da informatizacija

uvelike poboljšava komunikaciju. Ovo pitanje (Graf 6.) je imalo za cilj utvrditi koliko ljudi misle da je kompjuterizacija poboljšala komunikacijske operacije. Graf pokazuje da je došlo do značajnog ukupnog poboljšanja učinkovitosti komunikacije, ali također ukazuju na potencijalna područja za poboljšanje u budućnosti.

U kojoj mjeri je informatizacija poboljšala učinkovitost komunikacije u vašoj organizaciji?

53 odgovora



Graf 6. Mjera učinkovitosti komunikacije u organizaciji (Izvor: Autor)

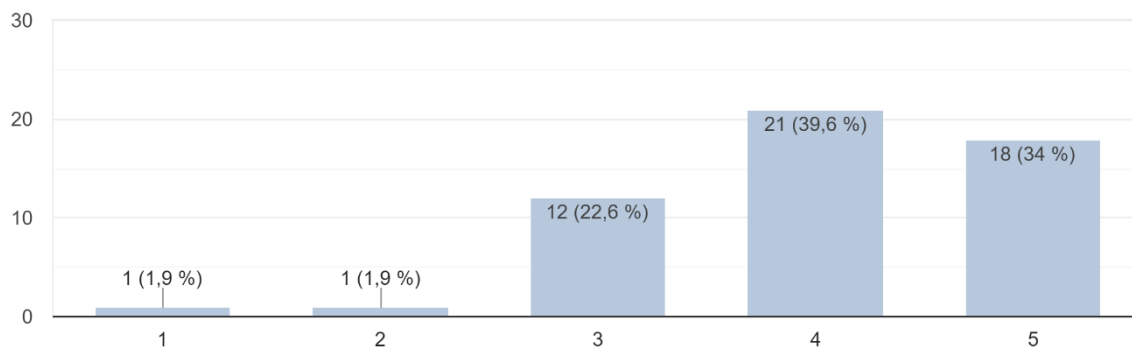
### Kako je informatizacija utjecala na brzinu donošenja odluka u vašoj organizaciji?

Na pitanje da rangiraju utjecaj informatizacije na brzinu donošenja odluka u organizacijama, **39,6%** ispitanika dalo je učinak ocjenom **4**. Prema ovom pitanju (Graf 7.), digitalne tehnologije uvelike pomažu u ubrzavanju organizacijskih procesa donošenja odluka.

Nadalje, **34%** ispitanih utjecaj je ocijenilo peticom. Ovo upućuje na to da, iako informatizacija značajno ubrzava donošenje odluka, potrebno je više raditi kako bi se postigla optimalna učinkovitost.

Kako je informatizacija utjecala na brzinu donošenja odluka u vašoj organizaciji?

53 odgovora



Graf 7. Brzina donošenja odluka (Izvor: Autor)

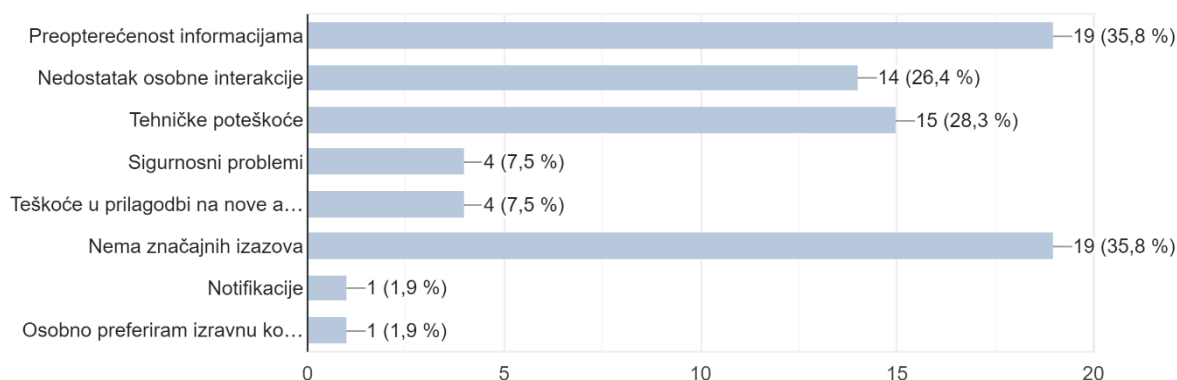
Cilj je procijeniti utjecaj digitalnih alata na brzinu donošenja odluka, nudeći uvid u načine na koje tehnologija poboljšava organizacijske postupke i područja u kojima veći razvoj može biti koristan.

### S kojim izazovima ste se suočili uz povećanu uporabu digitalnih alata za komunikaciju?

**"Preopterećenost informacijama"** bila je najčešće spominjana poteškoća, koja je činila **35,8%** odgovora (Graf 8.). Korištenje mnogih digitalnih alata može dovesti do preopterećenosti obavijestima i informacijama, što je temeljni uzrok ovog problema. Činjenica da je **28,3%** ispitanika spomenulo tehničke poteškoće sugerira da tehnički problemi s digitalnim tehnologijama također predstavljaju veliku prepreku. Nadalje, **26,4%** ispitanika izrazilo je zabrinutost zbog nedostatka međuljudskog angažmana, što ukazuje da upotreba digitalnih alata može smanjiti osobnu komunikaciju, što bi moglo utjecati na timsku dinamiku i suradnju. Međutim, **35,8%** ispitanika reklo je da nije naišlo na značajne poteškoće, što sugerira da je za neke ljude korištenje digitalnih alata često bez problema i uspješno.

S kojim izazovima ste se suočili uz povećanu uporabu digitalnih alata za komunikaciju?

53 odgovora



Graf 8. Uočeni izazovi digitalnih alata (Izvor: Autor)

Identificiranje glavnih prepreka prihvaćanju i korištenju digitalnih alata u organizacijama bio je cilj ovog pitanja. Istraživanje naglašava potrebu za tehnikama za učinkovitije rukovanje količinom digitalnih informacija i obavijesti identificirajući preopterećenost informacijama kao najčešću zabrinutost. Povećanje osobnog angažmana i rješavanje tehnoloških problema moglo bi dodatno povećati ukupnu učinkovitost digitalnih tehnologija.

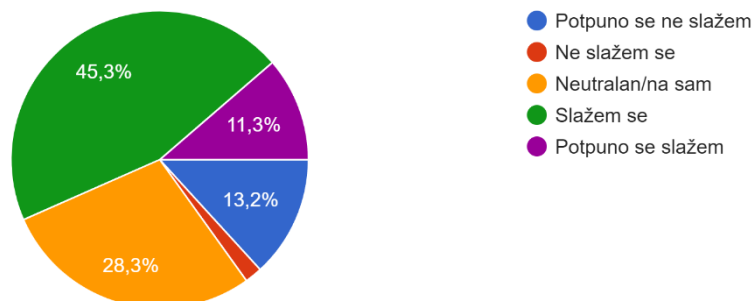
### **Smatrate li da je informatizacija dovela do bolje suradnje među članovima tima?**

S **45,3%** odgovora, većina ispitanika se "**Slažem se**" da informatizacija poboljšava timski rad. Nadalje, **13,2%** ispitanika se ne slaže, **11,3%** se u potpunosti slaže, a **28,3%** je bilo neutralno (Graf 9.). To implicira da većina pojedinaca smatra da digitalne tehnologije poboljšavaju timski rad. Iako postoje različiti stupnjevi slaganja i određeni skepticizam, dokazi pokazuju da postoji široko rasprostranjen konsenzus o korisnim učincima tehnologije na suradničke aktivnosti.



Smatrate li da je informatizacija dovela do bolje suradnje među članovima tima?

53 odgovora



Graf 9. Informatizacija dovela bolju suradnju (Izvor: Autor)

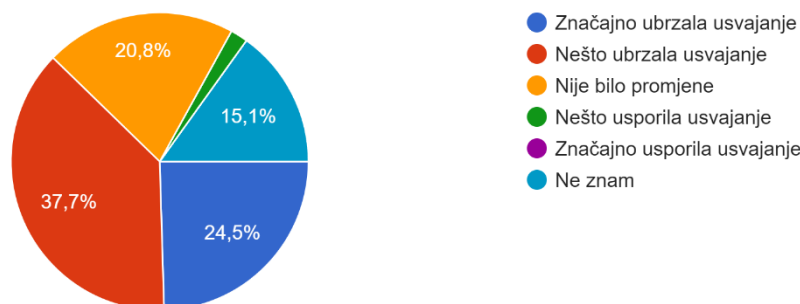
Cilj je procijeniti mišljenja o tome kako informatizacija utječe na suradnju i timski rad u radnom okruženju. Rezultati pokazuju da čak i ako značajan postotak ispitanika priznaje prednosti digitalnih tehnologija za poboljšanje suradnje, još uvijek postoji neslaganje oko toga koliko su uspješne.

### **Kako je pandemija COVID-19 utjecala na usvajanje digitalnih alata za komunikaciju u vašoj organizaciji?**

Na korištenje digitalnih komunikacijskih tehnologija u organizacijama značajno je utjecala epidemija COVID-19. Anketa je otkrila (Graf 10.) da do **37,7%** sudionika smatra da je pandemija ubrzala usvajanje ovih tehnologija; od toga, **24,5%** je reklo da se usvajanje uvelike ubrzalo. Ovi brojevi impliciraju da je nekoliko organizacija bilo prisiljeno zbog epidemije da odmah uključe digitalna rješenja kako bi osigurali kontinuitet tvrtke.

Kako je pandemija COVID-19 utjecala na usvajanje digitalnih alata za komunikaciju u vašoj organizaciji?

53 odgovora



Graf 10. COVID-19 utjecaj na digitalne alata za komunikacije (Izvor: Autor)

Međutim, **20,8%** ispitanika reklo je da pandemija nije utjecala na korištenje digitalnih tehnologija u njihovoj organizaciji. To može značiti da su organizacije već bile tehnološki napredne ili da nisu uočile potrebu za promjenom.

Zanimljivo je da samo **15,1%** ispitanika smatra da je došlo do manjeg zastoja u korištenju digitalnih tehnologija, a nitko od njih nije rekao da ga je epidemija znatno usporila.

Jedan ispitanik izrazio je dvosmislenost u pogledu utjecaja pandemije, što ukazuje na mogući nedostatak informacija ili zbunjenost unutar organizacije

### **Prema Vašoj procjeni, koji aspekt poslovne komunikacije je najviše pozitivno pogođen informatizacijom?**

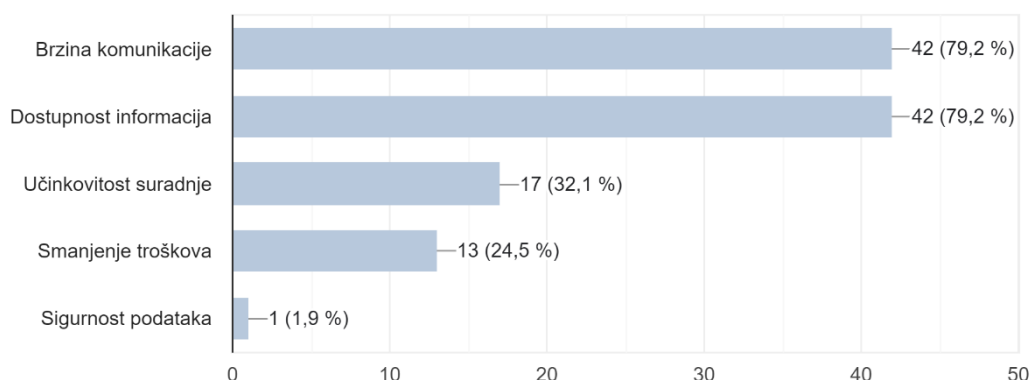
U nekim važnim područjima korporativnog komuniciranja digitalizacija je imala izrazito blagotvoran učinak. Prema rezultatima istraživanja (Graf 11.), značajan udio sudionika, točnije **79,2%**, smatra da je digitalizacija najpovoljnije utjecala na brzinu komunikacije i dostupnost informacija. Prema ovoj anketi, digitalne tehnologije omogućile su bržu i učinkovitiju razmjenu informacija.

Dodatno, iako na nižoj razini, **32,1%** ispitanika priznalo je da je digitalizacija imala blagotvoran utjecaj na učinkovitost suradnje. Ovo bi otkriće značilo da, iako digitalne

tehnologije olakšavaju bolju suradnju, još uvijek postoje poteškoće u njihovom potpunom uključivanju u tijek rada, pokazujući da digitalizacija može rezultirati financijskim uštedama iako to možda nije glavni cilj za sve organizacije smanjenje troškova navelo je kao pozitivan element **24,5%** ispitanika.

Prema Vašoj procjeni, koji aspekt poslovne komunikacije je najviše pozitivno pogođen informatizacijom?

53 odgovora



Graf 11. Procjena aspekta poslovne komunikacije (Izvor: Autor)

Suprotno tome, samo **1,9%** ispitanika istaknulo je da je digitalizacija povoljno utjecala na sigurnost podataka, što je čini najmanje prepoznatom dobrobiti. To bi moglo značiti da, čak i uz sve prednosti digitalizacije, tvrtke još uvijek smatraju sigurnost podataka problemom koji zahtijeva više rada.

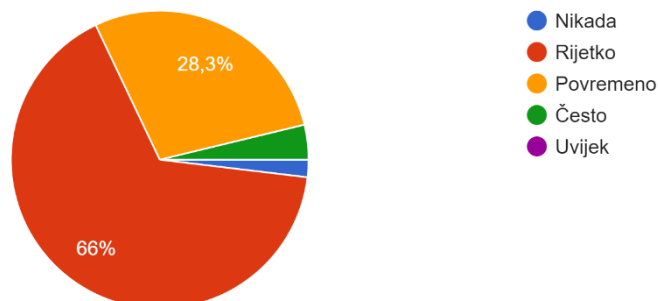
### **Koliko često imate tehničkih poteškoća s digitalnim alatima za komunikaciju?**

Iako je uporaba digitalnih komunikacijskih alata postala standardna praksa u mnogim organizacijama, postoje jasni tehnološki nedostaci. Većina ispitanika (**66%**) u studiji izjavila je da rijetko nailaze na tehničke probleme s ovim proizvodima (Graf 12.).

To je ohrabrujuće jer pokazuje da su tvrtke općenito bile uspješne u održavanju robusnih i pouzdanih komunikacijskih mreža.

Koliko često imate tehničkih poteškoća s digitalnim alatima za komunikaciju?

53 odgovora



Graf 12. Tehničke poteškoće s digitalnim alatima za komunikaciju (Izvor: Autor)

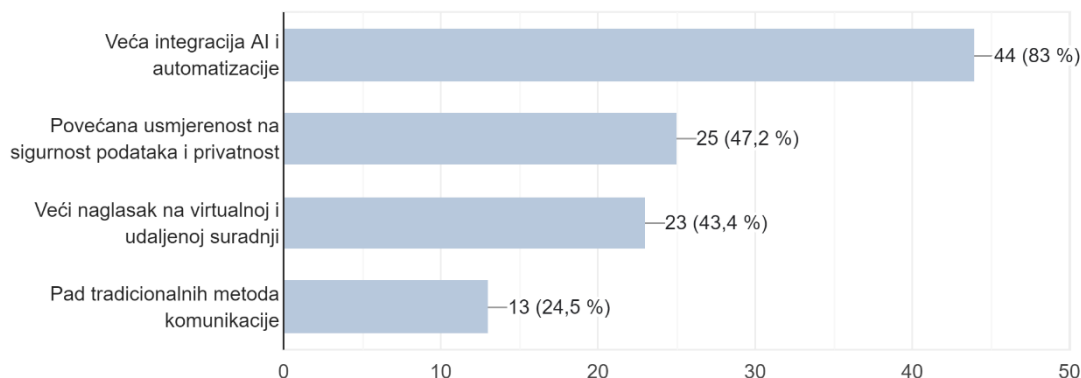
Unatoč tome, **28,3%** ispitanika reklo je da povremeno nailazi na tehnološke probleme, što ukazuje da problemi s tehnologijom nisu u potpunosti riješeni te da još uvijek postoje slučajevi u kojima stvari ne rade kako bi trebalo. Važno je napomenuti da je samo 3,8% ispitanika reklo da često ima tehničkih problema, a nitko nije rekao da stalno ima problema s digitalnim alatima. To sugerira da su digitalne komunikacijske tehnologije općenito pouzdane, sa sporadičnim problemima koji u značajnoj mjeri ne ometaju radne aktivnosti.

Sve ove činjenice ukazuju na nužnost digitalnih alata za poslovnu komunikaciju, posebno u svjetlu pandemije, te činjenice da je većina organizacija uspjela učinkovito prevladati tehnološke prepreke kako bi održala produktivnost i kontinuitet poslovanja.

### Po vašem mišljenju, koji su najveći budući trendovi informatizacije u poslovnoj komunikaciji?

"Veća integracija AI i automatizacije", kako je izjavilo **83%** ispitanika, najznačajniji je trend (Graf 13.). To pokazuje da tvrtke sve više i više traže korištenje vrhunske tehnologije za povećanje produktivnosti, automatizaciju operacija koje se ponavljaju i korištenje analize podataka za otkrivanje dubljih uvida. Automatizacija i umjetna inteligencija (AI) smatraju se ključnim pokretačima razvoja koji će pomoći tvrtkama da ostanu konkurentne na tržištu koje se mijenja.

Po vašem mišljenju, koji su najveći budući trendovi informatizacije u poslovnoj komunikaciji?  
53 odgovora



Graf 13. Mišljenje budućih trendova informatizacije u poslovnoj komunikaciji (Izvor: Autor)

Još jedna značajna tendencija koju je spomenulo **47,2%** sudionika bila je "Povećan naglasak na virtualnoj i daljinskoj suradnji." Nadalje, **43,4%** sudionika predviđa "Veći naglasak na privatnosti i sigurnosti podataka". Zabrinutost oko zaštite povjerljivih podataka i osiguravanja poštivanja zakona o zaštiti podataka postaje sve važnija kako organizacije koriste sve više digitalnih tehnologija. Ilustrira kako ljudi postaju svjesniji opasnosti koje predstavljaju kibernetički napadi i koliko je važno imati snažne sigurnosne mjere. Kao konačno predviđanje, **24,5%** sudionika očekuje "Pad tradicionalnih komunikacijskih metoda". Konvencionalne metode komunikacije, kao što su osobni sastanci i telefonski razgovori, mogle bi postati manje popularne kako se digitalne tehnologije šire. Ova promjena ukazuje na veći trend prema učinkovitijoj komunikaciji vođenoj tehnologijom, ali također postavlja pitanje kako održati ljudske odnose u budućnosti u kojoj dominira digitalna tehnologija.

## 7. Zaključak

Iz rezultata istraživanja jasno je da je poslovna komunikacija unutar organizacija pod značajnim utjecajem digitalizacije. Rezultati pokazuju da većina sudionika, posebno oni koji pripadaju najvećoj demografskoj skupini od 25 do 34 godine, smatra da su digitalne platforme poput Microsoft Teamsa i Slacka uvelike poboljšale komunikacijsku učinkovitost i ubrzale donošenje odluka. Suradnja je postala lakša i brža zahvaljujući ovim tehnologijama, što je posebno korisno u užurbanim radnim okruženjima.

Ali postoje i nedostaci ove u informatizaciji. Sama količina podataka koju ove tehnologije pružaju ponekad ostavlja ispitanike preopterećenima, što povremeno može omesti produktivnost. Nadalje, iako su tehnički problemi s ovim instrumentima rijetki, oni povremeno mogu predstavljati izazove koje je potrebno riješiti kako bi se zajamčio besprijekoran rad.

Epidemija COVID-19 značajno je ubrzala korištenje digitalnih alata i skrenula pozornost na hitnu potrebu za temeljitijom integracijom tehnologije u poslovanje poduzeća. Vjerojatno će se ovaj obrazac zadržati, sa sve većim fokusom na korištenje automatizacije, virtualne suradnje i umjetne inteligencije kao ključnih elemenata suvremenih komercijalnih postupaka.

Zaključno, ne može se poreći da je digitalizacija ubrzala i unaprijedila korporativnu komunikaciju. Međutim, kako bi učinkovito imale koristi od digitalnih tehnologija, organizacije se moraju usredotočiti na poboljšanje upravljanja protokom informacija i rješavanje bilo kakvih tehnoloških izazova.

Alati i način na koji ih koristimo mijenjat će se sve dok se bude mijenjala tehnologija. Epidemija je istaknula potrebu za fleksibilnošću i prisilila tvrtke da usvoje online poslovanje, što je korak koji će biti ključan za prevladavanje prepreka u budućnosti i održavanje razvoja.

## Popis literature

**Asana:** Asana, Inc. (n.d.). *Asana*. Dostupno na: <https://www.asana.com>  
(Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Business Communication:** Wikipedia. (n.d.). *Business communication*.  
Dostupno na: [https://en.wikipedia.org/wiki/Business\\_communication](https://en.wikipedia.org/wiki/Business_communication) (Pristupljeno:  
27. kolovoza 2024).

**COVID-19:** Wikipedia. (n.d.). *COVID-19*. Dostupno na:  
<https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**ICT (Information and Communication Technology):** Wikipedia. (n.d.).  
*Information and communication technology*. Dostupno na:  
[https://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_and\\_communication\\_technology](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_and_communication_technology)  
(Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**ISO 27001:** Wikipedia. (n.d.). *ISO/IEC 27001*. Dostupno na:  
[https://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\\_27001](https://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_27001) (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Glibo, K.** (2020). *Poslovni informacijski sustav i elektroničko poslovanje* (Završni rad). Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku. Dostupno na: <https://core.ac.uk/download/pdf/198178242.pdf>  
(Pristupljeno: 19. kolovoza 2024).

**Jurković, Z. i Marošević, K.** (2013). 'Utjecaj informacijske tehnologije na poslovnu komunikaciju', *Ekonomski Vjesnik*, 26(2), str. 496-507. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/116451> (Pristupljeno: 22. kolovoza 2024).

**Knežević, U.** (2018). 'Poslovni informacijski sustavi u proizvodnim poduzećima', Završni rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:925529> (Pristupljeno: 26. kolovoza 2024).

**Liu, Y., Dong, J., Mei, L. i Shen, R.** (2023). 'Digital innovation and performance of manufacturing firms: An affordance perspective', *Technovation*. Dostupno na: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166497222000050> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Maia, D. D. R. P., Lizarelli, F. L. i Gambi, L. D. N.** (2024). 'Six Sigma, Big Data Analytics and performance: an empirical study of Brazilian manufacturing companies', *Total Quality Management & Business Excellence*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/377456658\\_Six\\_Sigma\\_Big\\_Data\\_Analytics\\_and\\_performance\\_an\\_empirical\\_study\\_of\\_Brazilian\\_manufacturing\\_companies](https://www.researchgate.net/publication/377456658_Six_Sigma_Big_Data_Analytics_and_performance_an_empirical_study_of_Brazilian_manufacturing_companies) (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Moravski, A.** (2019). *Organizacijska kultura u poslovnom komuniciranju* (Diplomski rad). Sveučilište u Zadru. Dostupno na: <https://repozitorij.unizd.hr/islandora/object/unizd:3693> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Nambisan, S., Lyytinen, K. J., Majchrzak, A. i Song, M.** (2017). 'Digital innovation management', *MIS Quarterly*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/profile/Satish-Nambisan/publication/306254446\\_Digital\\_Innovation\\_Management\\_Reinventing\\_Innovation\\_Management\\_Research\\_in\\_a\\_Digital\\_World/links/58ac5d7c92851c0979e70db9/Digital-Innovation-Management-Reinventing-Innovation-Management-Research-in-a-Digital-World.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Satish-Nambisan/publication/306254446_Digital_Innovation_Management_Reinventing_Innovation_Management_Research_in_a_Digital_World/links/58ac5d7c92851c0979e70db9/Digital-Innovation-Management-Reinventing-Innovation-Management-Research-in-a-Digital-World.pdf) (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Nambisan, S., Wright, M. i Feldman, M.** (2019). 'The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes', *Research Policy*. Dostupno na: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048733319300812> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).



**Pang, C. i Wang, Q.** (2023). 'How digital transformation promotes disruptive innovation? Evidence from Chinese entrepreneurial firms', *Journal of the Knowledge Economy*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/371253721\\_How\\_Digital\\_Transformation\\_Promotes\\_Disruptive\\_Innovation\\_Evidence\\_from\\_Chinese\\_Entrepreneurial\\_Firms](https://www.researchgate.net/publication/371253721_How_Digital_Transformation_Promotes_Disruptive_Innovation_Evidence_from_Chinese_Entrepreneurial_Firms) (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**PAHO (Pan American Health Organization):** Pan American Health Organization. (2020). *COVID-19 and the Importance of Strengthening Information Systems*. Washington, D.C. Dostupno na: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52127> (Pristupljeno: 23. kolovoza 2024).

Poslovni software (2003-2024) *ISMS – Information Security Management System*. Informativka d.o.o. Dostupno na: <https://www.poslovni-software.com/software/isms-information-security-management-system/530/> (Pristupljeno: 28. kolovoza 2024.).

**Slack:** Slack Technologies. (n.d.). *Slack*. Dostupno na: <https://slack.com> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Teece, D. J.** (2018). 'Profiting from innovation in the digital economy: Enabling technologies, standards, and licensing models in the wireless world', *Research Policy*. Dostupno na : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733318300763> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Trello:** Trello, Inc. (n.d.). *Trello*. Dostupno na: <https://www.trello.com> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Twitter:** Twitter. (n.d.). *Twitter*. Dostupno na: <https://www.twitter.com> (Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Tucman, K.** (2020). *Poslovno upravljanje informacijskim sustavima*. Stručni završni rad. Veleučilište Baltazar Zapešić, Stručni studij Poslovanje i upravljanje,

Zaprešić. Dostupno na: <https://repozitorij.bak.hr/islandora/object/bak:1096>  
(Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Wikipedia:** Wikipedia. (n.d.). *Wikipedia*. Dostupno na: <https://www.wikipedia.org>  
(Pristupljeno: 27. kolovoza 2024).

**Jinn:** Jinn. (2024). *Information Manager Job Description, Duties, Skills & Career Path*. Dostupno na: <https://jinn.careers/wiki/information-manager/> (Pristupljeno: 26. kolovoza 2024).

**Google Forms.** (n.d.). *Google Forms o nama*. [online] Dostupno na: <https://www.google.com/forms/about/> (Pristupljeno: 27. kolovoz 2024).

## Prilozi

### Popis slika

SLIKA 1. STRUKTURA INFORMACIJSKOG SUSTAVA	4
SLIKA 2. LOGO OD EPOSLOVANJA.HR	7
SLIKA 3. LOGO OD FACEBOOK, TWITTER I LINKEDIN	9
SLIKA 4. SKLONOSTI IZMEĐU 1.0 I 2.0	10
SLIKA 5. APLIKACIJE KOJE SE KORISTE SA WEB 2.0	11
SLIKA 6. LOGO OD SLACK-A I MICROSOFT TEAMS-A	12
SLIKA 7. KOMPONENTE ICT-A	13
SLIKA 8. PRIKAZ UI ALATA ASANA I TRELLO	15
SLIKA 9. LOGO WIKIPEDIJA	16
SLIKA 10. COVID -19	19
SLIKA 11. TEHNOLOŠKA INFRASTRUKTURA SIGURNOSTI PODATAKA	21
SLIKA 12. ISO 27001	22
SLIKA 13. PAHO SUSTAV LOGO	22
SLIKA 14. MEASURE EVALUATION	23

## Popis grafova

GRAF 1. DOBNE SKUPINE	26
GRAF 2. TRENUTAČNA ZANIMANJA	27
GRAF 3. VAŠ TRENUTNI STATUS	28
GRAF 4. OCJENA UKUPNOG UTJECAJA INFORMATIZACIJE	28
GRAF 5. DIGITALNI ALATI KOJI SE KORISTE NAJČEŠĆE	29
GRAF 6. MJERA UČINKOVITOSTI KOMUNIKACIJE U ORGANIZACIJI	30
GRAF 7. BRZINA DONOŠENJA ODLUKA	31
GRAF 8. UOČENI IZAZOVI DIGITALNIH ALATA	32
GRAF 9. INFORMATIZACIJA DOVELA BOLJU SURADNJU	33
GRAF 10. COVID-19 UTJECAJ NA DIGITALNE ALATA ZA KOMUNIKACIJE	34
GRAF 11. PROCJENA APEKTA POSLOVNE KOMUNIKACIJE	35
GRAF 12. TEHNIČKE POTEŠKOĆE S DIGITALNIM ALATIMA	36
GRAF 13. MIŠLJENJE BUDUĆIH TRENDOVA INFORMATIZACIJE	37

## Obrazac upitnika

### Utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju

Poštovana/i,

Ova anketa ima za cilj istražiti kako su digitalne tehnologije utjecale na poslovnu komunikaciju u vašoj organizaciji. Vaši odgovori pomoći će nam razumjeti prednosti i izazove koje donosi informatizacija, te kako ona oblikuje svakodnevne poslovne procese.

Anketa je anonimna i bit će vam potrebno oko 3 minute za ispunjavanje. Prikupljeni podaci koristit će se isključivo u istraživačke svrhe.

Unaprijed zahvaljujemo na vašem sudjelovanju i doprinosu ovom istraživanju.

---

\* Označava obavezno pitanje

1. Kojoj dobnoj skupini pripadate? \*

*Označite samo jedan oval.*

- 18-24 godine
- 25-34 godine
- 35-44 godine
- 45 godina i više

2. Koje je vaše trenutno zanimanje? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Student
- Zaposlenik
- Nezaposlen
- Poduzetnik

3. Odaberite odgovor koji se odnosi na Vaš trenutni status: \*

*Označite samo jedan oval.*

- Studiram računarstvo/informatiku
- Studiram drugi smjer
- Radim u IT sektoru
- Radim u drugom području

4. Kako biste ocijenili ukupni utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju u vašoj organizaciji? \*

*Označite samo jedan oval.*

1   2   3   4   5

\_\_\_\_\_

(Vrlo negativan)      (Vrlo pozitivan)

5. Koji digitalni alati za komunikaciju se najčešće koriste u vašoj \*  
organizaciji?

- E-mail
- Poruke (npr. Slack, Microsoft Teams)
- Video konferencije (npr. Zoom, Google Meet)
- Društvene mreže
- Platforme za suradnju (npr. Trello, Asana)
- Ostalo: \_\_\_\_\_

6. U kojoj mjeri je informatizacija poboljšala učinkovitost komunikacije u vašoj  
organizaciji?

*Označite samo jedan oval.*

1   2   3   4   5

---

Nimalo      Potpuno

7. Kako je informatizacija utjecala na brzinu donošenja odluka u vašoj \*  
organizaciji?

*Označite samo jedan oval.*

1   2   3   4   5

---

Značajno usporila      Značajno ubrzala

8. S kojim izazovima ste se suočili uz povećanu uporabu digitalnih alata za komunikaciju? \*

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Preopterećenost informacijama
- Nedostatak osobne interakcije
- Tehničke poteškoće
- Sigurnosni problemi
- Teškoće u prilagodbi na nove alate
- Nema značajnih izazova
- Ostalo: \_\_\_\_\_

9. Smatrate li da je informatizacija dovela do bolje suradnje među članovima tima?

*Označite samo jedan oval.*

- Potpuno se ne slažem
- Ne slažem se
- Neutralan/na sam
- Slažem se
- Potpuno se slažem



10. Kako je pandemija COVID-19 utjecala na usvajanje digitalnih alata \* za komunikaciju u vašoj organizaciji?

*Označite samo jedan oval.*

- Značajno ubrzala usvajanje
- Nešto ubrzala usvajanje
- Nije bilo promjene
- Nešto usporila usvajanje
- Značajno usporila usvajanje
- Ne znam

11. Prema Vašoj procjeni, koji aspekt poslovne komunikacije je najviše \* pozitivno pogođen informatizacijom?

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Brzina komunikacije
- Dostupnost informacija
- Učinkovitost suradnje
- Smanjenje troškova
- Sigurnost podataka
- Ostalo: \_\_\_\_\_

12. Koliko često imate tehničkih poteškoća s digitalnim alatima za komunikaciju?

*Označite samo jedan oval.*

- Nikada
- Rijetko
- Povremeno
- Često
- Uvijek

13. Po vašem mišljenju, koji su najveći budući trendovi informatizacije u <sup>\*</sup> poslovnoj komunikaciji?

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Veća integracija AI i automatizacije
- Povećana usmjerenost na sigurnost podataka i privatnost
- Veći naglasak na virtualnoj i udaljenoj suradnji
- Pad tradicionalnih metoda komunikacije
- Ostalo: \_\_\_\_\_

Google nije izradio niti podržava ovaj sadržaj.

## **Sažetak**

U ovom radu pojašnjeni su termini informatizacija i poslovna komunikacija. Opisujemo primjenu i karakteristiku kroz istraživanje i anonimno anketiranje gdje su nam ciljana skupina ljudi zaposlenika u IT sektoru i studenti informatike i računarstva. Rezultat ankete nam je prikazati utjecaj informatizacije na poslovnu komunikaciju na način kako komuniciranje digitalne platforme poput socijalnih mreža i korištenje E-mail-a ,te komunikacijsku učinkovitost i ubrzale donošenje odluka. Suradnja je postala lakša i brža zahvaljujući ovim tehnologijama, kolika je korištenost digitalnih alata,te utjecaj COVID-19 pandemije. Google Forms je korišten za anonimno anketiranje.

**Ključne riječi: Informatizacija, poslovna komunikacija ,tehnologija, digitalizacija, utjecaj, COVID, organizacija**

## **Abstract**

In this paper, the terms informatization and business communication are clarified. We describe the application and characteristics through research and anonymous surveys where our target group is employees in the IT sector and students of informatics and computer science. The result of the survey is to show us the impact of computerization on business communication in the way that communication on digital platforms such as social networks and the use of e-mail, as well as communication efficiency and accelerated decision-making. Cooperation has become easier and faster thanks to these technologies, the extent of the use of digital tools, and the impact of the COVID-19 pandemic. Google Forms was used for anonymous surveys.

**Keywords: Informatization, business communication, technology, digitalization, influence, COVID, organization**