

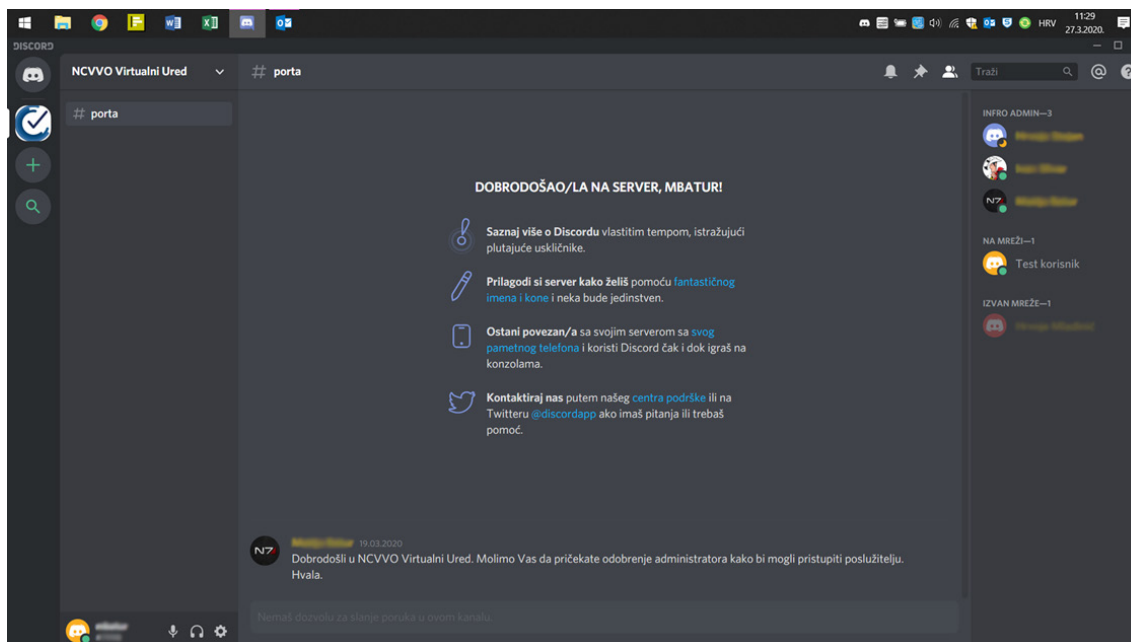


3.4.2020.

## VIRTUALNI URED

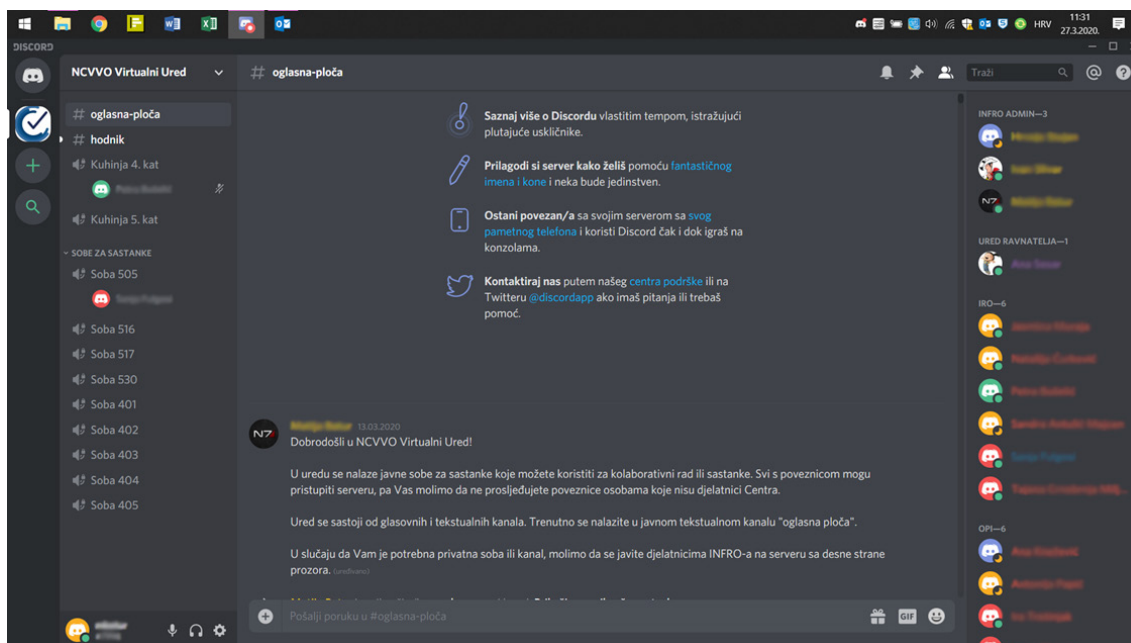
Svjedoci smo, usudila bih se reći, povijesnih vremena. Krizna situacija uzrokovana pandemijom virusa COVID-19 ubrzala je prijelaz NCVVO-a na rad u virtualnim uredima. Javne ustanove uglavnom svoju djelatnost temelje na paper-based obliku rada. Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja kao promicatelj održivoga razvoja prethodnu se godinu intenzivno pripremao na prijelaz na virtualne oblike rada nadogradnjom informatičkoga sustava. Odmah nakon objavljenih preporuka Nacionalnoga stožera civilne zaštite, NCVVO je u vrlo kratkome roku (tijekom vikenda) osmislio načine i instrumente za podršku djelatnicima i upravi u ostvarivanju i izvršavanju svih zadaća tijekom rada od kuće za djelatnosti koje to dopuštaju. Odlučeno je da će NCVVO privremeno preseliti svoje poslovanje, u svim aspektima za koje je to moguće, u Virtualni ured, koji je kreiran na popularnoj servisnoj platformi Discord. Discord je jednostavan i intuitivan servis za VoIP komunikaciju. Glasi kao jedna od sigurnijih platformi za mrežnu komunikaciju, što je za našu djelatnost iznimno važno. S obzirom na kriznu situaciju u kojoj smo se zatekli, Discord je dobio prednost pred drugim rješenjima jer je besplatan i provjeren alat (nije potrebno trošenje proračunskih sredstava niti zahtijeva provedbu postupka nabave, a zadovoljava sigurnosne standarde NCVVO-a).

Važno je naglasiti da NCVVO-ov Virtualni ured moderiraju administratori. Virtualni ured sastoji se od javnoga i privatnoga dijela te od tekstualnih i glasovnih kanala za komunikaciju. Svim djelatnicima dodijeljeni su uloga i odjel kojemu pripadaju. Na taj je način određeno što korisnik može vidjeti, gdje može pisati, na koje se kanale može spajati te je reguliran niz drugih dopuštenja kako bi se osigurao sigurnosni aspekt rada. Uvid u sve kanale, postavke servera, zapise promjena i ostale tehničke informacije imaju isključivo administratori.



NCVVO-ov Virtualni ured modeliran je prema fizičkim uredima NCVVO-a. Svaki novi korisnik najprije ulazi na virtualnu portu, gdje čeka na odobrenje administratora kako bi mogao pristupiti javnomu dijelu i ostalim specijaliziranim kanalima. Kao i u fizičkim uredima, korisnici ne mogu ući u NCVVO bez legitimacije kod portira. Nakon legitimacije korisniku se dodjeljuje uloga.

Svi djelatnici imaju pristup javnim kanalima, koji se sastoje od dvaju tekstualnih i dvaju glasovnih kanala te od niza glasovnih soba za sastanke. Oglasna ploča glavni je kanal za obavijesti djelatnicima (važne obavijesti, naputci, informacije). Oglasna se ploča moderira kako bi najvažnije informacije bile odmah dostupne i vidljive svim djelatnicima. Hodnik je tekstualna simulacija fizičkih hodnika, gdje djelatnici mogu čavrljati i razmjenjivati iskustva, privatne doživljaje ili postavljati pitanja, a kanal je vidljiv svima. Taj je kanal zamišljen kao neformalno mjesto za društvenu interakciju.

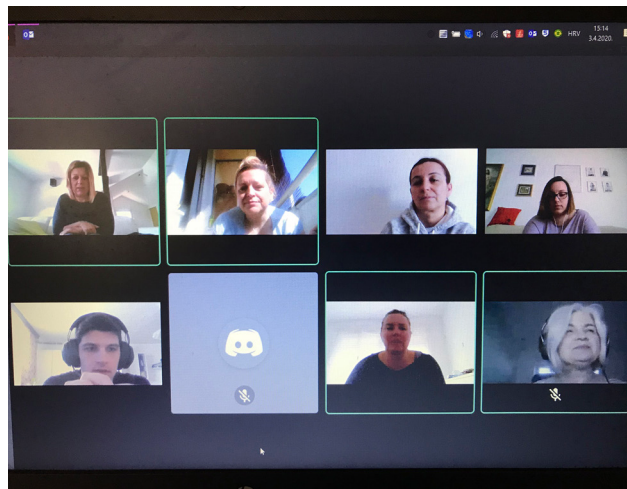


Fizički poslovni prostori NCVVO-a nalaze se na 4. i 5. katu, a na oba se kata nalazi i čajna kuhinja. Tako se i na Discordu nalaze glasovni kanali modelirani prema stvarnim čajnim kuhinjama. Ti glasovni kanali služe za neformalno i formalno komuniciranje među djelatnicima. Uz sve spomenute kanale, na Discordu su kreirani i glasovni kanali za sobe za sastanke prema brojevima stvarnih soba koje su na raspolaganju djelatnicima za spontane ili planirane interne sastanke.

Svi korisnici mogu slati poruke ili izravno nazvati kolege. Time korisnici imaju mogućnost izravne komunikacije s jednim ili više djelatnika ukoliko je to potrebno.



Vanjski suradnici nemaju pristup javnim kanalima, već imaju isključivo pristup zaštićenim kanalima kako bi se osigurala privatnost i sigurnost djelatnika. Zaštićeni kanali virtualnoga ureda služe za potrebe sastanaka sa stručnim radnim skupinama ili nekih drugi prioriternih poslova. Za organizaciju rada s vanjskim suradnicima upotrebljavaju se posebne dozvole, npr. vanjski suradnici nemaju uvid u prethodne poruke tekstualnih kanala.



Centar je već započeo s digitalizacijom dijela svojih radnih procesa, uključujući nadogradnju vlastite infrastrukture, nabavku rješenja za rukovođenje digitalnom građom, kao i implementaciju korporativnih kolaborativnih rješenja. S obzirom na to da je digitalizacija dugotrajan i skupocjen proces, implementacija Discorda korisno je iskustvo za daljnja postupanja s implementacijom kolaborativnih platformi u budućnosti. U tri tjedna boravka u virtualnim uredima značajno se povećao timski rad među djelatnicima, kao i produktivnost u dnevnim i tjednim zadacima. U duhu dijeljenja znanja na kraju tjedna organiziramo i neformalne sastanke kako bi podijelili vrijedna iskustva u organizaciji svakodnevnog života jer je isti postao integrativni dio rada od kuće.

*Ana Sesar i Matija Batur*