

# Projekt uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje visokoškolske institucije

---

Šoštarić, Ivona

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:343770>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-20**

*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Preddiplomski stručni studij**  
**Poslovanje i upravljanje**

**IVONA ŠOŠTARIĆ**

**PROJEKT UVOĐENJA VIRTUALNOG ASISTENTA U**  
**POSLOVANJE VISOKOŠKOLSKE INSTITUCIJE**

**PREDDIPLOMSKI ZAVRŠNI RAD**

**Zaprešić, 2022. godine**

**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Preddiplomski stručni studij**  
**Poslovanje i upravljanje**

**Usmjerenje Menadžment uredskog poslovanja**

**PREDDIPLOMSKI ZAVRŠNI RAD**

**PROJEKT UVOĐENJA VIRTUALNOG ASISTENTA U**  
**POSLOVANJE VISOKOŠKOLSKE INSTITUCIJE**

**Mentor:**

**Karlo Jurač, struč. spec. oec., pred.**

**Naziv kolegija:**

**DINAMIKA PROJEKTNIH PROCESA**

**Studentica:**

**Ivona Šoštarić**

**JMBAG studenta:**

**0058216027**

## SADRŽAJ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SAŽETAK</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>1. UVOD</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2. VIRTUALNI ASISTENT</b> .....  | <b>5</b>  |
| 2.1 NASTANAK I RAZVOJ VIRTUALNOG ASISTENTA.....   | 5         |
| 2.2 PODRUČJE DJELOVANJA.....  | 6         |
| 2.2.1 OBRAZOVNE INSTITUCIJE.....  | 7         |
| <b>3. ISTRAŽIVANJE O VIRTUALNIM ASISTENTIMA U HRVATSKOJ</b> .....                             | <b>9</b>  |
| 3.1 PRVO ISTRAŽIVANJE U 2020. GODINI .....  | 9         |
| 3.2 DRUGO ISTRAŽIVANJE U 2022. GODINI.....  | 12        |
| <b>4. POSEBNOSTI PROJEKTOG MENADŽMENTA</b> .....  | <b>14</b> |
| 4.1 VRSTE PROJEKATA.....  | 14        |
| 4.2 PODJELA PROJEKATA .....   | 15        |
| 4.3 ŽIVOTNI CIKLUS UPRAVLJANJA PROJEKTOM .....  | 16        |
| 4.3.1 INICIJACIJA .....   | 16        |
| 4.3.2 PLANIRANJE.....   | 17        |
| 4.3.3 IZVEDBA .....   | 18        |
| 4.3.4 NADZOR I KONTROLA.....  | 19        |
| 4.3.5 ZATVARANJE.....   | 19        |
| <b>5. UVOĐENJE VIRTUALNOG ASISTENTA U POSLOVANJE VELEUČILIŠTA<br/>BALTAZAR ZAPREŠIĆ</b> ..... | <b>21</b> |
| 5.1 OPĆI PODACI O PROJEKTU .....  | 22        |
| 5.1.1 OSNOVNE INFORMACIJE O PROJEKTU .....  | 22        |
| 5.1.2 OPIS PROJEKTA .....   | 22        |
| 5.2 SVRHA I OPRAVDANOST PROJEKTA.....   | 24        |
| 5.3 CILJEVI PROJEKTA.....   | 25        |
| 5.3.1 NAMJENSKI CILJEVI.....  | 25        |
| 5.3.2 OBJEKTNI CILJEVI .....  | 26        |
| 5.4 ANALIZA DIONIKA .....   | 26        |
| 5.5 SWOT I PEST ANALIZA PROJEKTA .....  | 27        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 5.5.1     | SWOT ANALIZA.....                             | 27        |
| 5.5.2     | PEST ANALIZA.....                             | 28        |
| 5.6       | PROJEKCIJE I IZRAČUN TROŠKOVA.....            | 30        |
| 5.7       | HORIZONTALNE TEME .....                       | 31        |
| 5.8       | AKTIVNOSTI VIDLJIVOSTI I PROMIDŽBE .....      | 32        |
| <b>6.</b> | <b>ZAKLJUČAK .....</b>                        | <b>34</b> |
| <b>7.</b> | <b>IZJAVA.....</b>                            | <b>35</b> |
| <b>8.</b> | <b>POPIS LITERATURE .....</b>                 | <b>36</b> |
| 8.1       | KNJIGE I ČLANCI.....                          | 36        |
| 8.2       | INTERNETSKI IZVORI.....                       | 36        |
|           | <b>POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA .....</b> | <b>38</b> |
| 8.3       | POPIS SLIKA.....                              | 38        |
| 8.4       | POPIS TABLICA.....                            | 38        |
|           | <b>ŽIVOTOPIS.....</b>                         | <b>39</b> |

## **SAŽETAK**

Utjecajem pandemije COVID promijenilo se uobičajeno poslovno okruženje. Organizacije su morale osmisliti strategiju kako održati svoje poslovanje u izazovnim vremenima. Digitalizacija i napredak interneta utjecali su na pojavu novih zanimanja, a upravo jedno od njih je virtualni asistent. U ovom radu predstavljeno je zanimanje virtualnog asistenta te nastanak i povijest istog. Samo područje djelovanja virtualnih asistenata širok je pojam koji se definira klijentom za kojeg virtualni asistenti obavljaju posao. Neke od niša tj. specijalizacija virtualnih asistenata su prodajni virtualni asistent, virtualni asistent u turizmu i virtualni administrativni asistent. Međutim, virtualni asistent u obrazovnoj ili visokoškolskoj instituciji još nije zastupljen. Istraživanja provedena u razdoblju od 2020. do 2022. godine pokazala su slabu upućenost opće javnosti o virtualnim asistentima, ali su i pokazala trend rasta zanimanja u usporedbi 2020. i 2021. godine. Projekt je jedinstven poduhvat ka cilju, vođen od strane ljudi, te sadrži financijske elemente, elemente rasporeda i kvalitete. Projekti su odgovor na konstantne promjene. Životni ciklus upravljanja projektom podijeljen je na faze te ima definiran početak i kraj. Standardizirana podjela sastoji se od inicijacije, planiranja, izvedbe, nadzora i kontrola te zatvaranja projekta. Projektni plan uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zapešić predstavlja inovativnost Veleučilišta Baltazar Zapešić i donosi konkurentsku prednost među visokoškolskim institucijama. Navedeni su opći podaci o projektu, trenutačno stanje, svrha projekta te objektni i namjenski ciljevi. Analizirani su ključni dionici te je napravljena SWOT i PEST analiza uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zapešić. Prikazan je temeljni troškovnik projekta te su objašnjene horizontalne teme dobrog upravljanja, zaštite okoliša i jednakih mogućnosti. Također, prikazane su aktivnosti vidljivosti i promidžbe korištene za postizanje željenog dosega projekta.

**Ključne riječi:** Virtualni asistent, projekt, digitalizacija, Veleučilište Baltazar Zapešić

**Title in English: PROJECT OF IMPLEMENTING VIRTUAL ASSISTANT IN BUSINESS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**

**ABSTRACT**

Impact of the COVID pandemic caused the change of the usual business environment. Organizations had to come up with a strategy to sustain their business in challenging times. Digitization and the evolution of the Internet have influenced the emergence of new professions, and one of them is the virtual assistant. This final paper presents the profession of a virtual assistant and its origin and history. The field of activity of virtual assistants is a broad term that is defined by the client for whom virtual assistants perform work. Some of the niches, i.e. specializations of virtual assistants are sales virtual assistant, virtual assistant in tourism and virtual administrative assistant. However, the virtual assistant in an educational or higher education institution is not yet represented. Research carried out in the period from 2020 to 2022 showed that the general public was not aware of virtual assistants, but also showed a trend of growth in the profession in comparison between 2020 and 2021. The project is a unique act towards a goal, led by people, and contains financial, schedule and quality elements. Projects are a response to constant changes. The life cycle of project management is divided into phases and has a defined beginning and end. The standardized division consists of initiation, planning, execution, supervision and control, and project closure. The project plan for the introduction of a virtual assistant in the business of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprrešić represents the innovation of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprrešić and brings a competitive advantage among higher education institutions. In this final paper are presented general information about the project, the current situation, the purpose of the project, and the object and specific goals. Furthermore, there's been presented analysis of key stakeholders and there's been made a SWOT and PEST analysis of the introduction of a virtual assistant in the business of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprrešić. The basic cost estimate of the project was presented and the horizontal topics of good management, environmental protection and equal opportunities were explained. Visibility and publicity activities used to achieve the desired reach of the project are also presented in this final paper.

**Key words:** Virtual assistant, project, digitization, the University of Applied Sciences Baltazar Zaprrešić

## 1. UVOD

Poslovno okruženje uvelike se promijenilo u protekle dvije godine. Referentni događaj upravo je COVID pandemija. Vanjski čimbenici utjecali su na promjenu poslovnog okruženja te sve više ljudi radi od kuće. Za organizacije, tvrtke, obrazovne institucije i ostale prisutne aktere na tržištu bilo je bitno prilagoditi poslovanje i radne procese zbog samog opstanka. Kako bi unaprijedili poslovanje, poslovni akteri osmišljavaju strategije. Strategije su preneseno projekti. Projektima organizacije postižu sposobnost ovladavanja promjenama, a postavljanjem strategije pokazuju svjesnost upravo na te promjene.

Virtualni asistent atraktivno je i relativno nepoznato zanimanje novog doba. Na području Hrvatske postoji projekt „Ljudomat“. Projekt je pokrenut od strane virtualnih asistenata za cijelu zajednicu virtualnih asistenata, ali i za sve ostale dionike poput poduzetnika ili organizacija kojima bi koristile usluge virtualnih asistenata u poslovanju. Cilj projekta Ljudomat je promocija virtualnih asistenata i edukacija poduzetnika o prednostima i mogućnostima suradnje s virtualnim asistentima.<sup>1</sup> U sklopu projekta provedena su do sada dva istraživanja koliko je javnost upoznata zanimanjem i uslugama virtualnog asistenta.

Spominjanjem virtualnog asistenta ljudi često griješe te pojam izjednačuju s umjetnom inteligencijom zbog pridjeva „virtualni“ u nazivu zanimanja. Važna je razlika između navedenih pojmova. Umjetna inteligencija (UI) je informatički pojam razvijanja računala u sferi obavljanja zadataka za koje je potrebna „inteligencija“- učenje na temelju iskustva, semantički web, zaključivanje i raspoznavanje. Pridjev „virtualni“ znači korištenje interneta u poslovanju. Navedeni pojmovi dio su nove generacije web-a, a za ovaj stručni završni rad bitno je zanimanje virtualnog asistenta opisano u nastavku te zasebno u razradi teme.

Virtualni asistent je stvarna, fizička osoba koja obavlja svakodnevne, ali i posebne zadatke za jednu ili više organizacija iz udobnosti svoga doma i uz pomoć svoje opreme. Svaka organizacija prema svojim potrebama kreira portfolio i zahtjeve za virtualnog asistenta. U ovom završnom radu predstaviti će se zanimanje virtualnog asistenta koji bi doprinio rastu i razvoju visokoškolske institucije na konkretnom primjeru „Velevčilišta Baltazar Zapešić“. Cilj je predstaviti zanimanje visokoškolskoj instituciji s potencijalnim uvođenjem u

---

<sup>1</sup> <https://ljudomat.hr/sto/> (pristupljeno 26.03.2022.)



organizacijsku strukturu. Detaljno će se razraditi projektni plan uvođenja istog u samo poslovanje „Veleučilišta Baltazar Zaprešić“ uz parametre troškova, rasporeda i kvalitete.

Virtualni asistent na visokoškolskoj instituciji predstavljao bi vanjskog suradnika uz unaprijed dogovorenu tjednu satnicu. Obavljao bi administrativno-poslovne zadatke primjerice unos raznih službenih podataka u sustav, odgovaranje na službenu e-poštu, stručno odgovaranje na live-chat kanalu na upite studenata, sastavljanje raznih izvještaja te organizacija sastanaka. Također, briga o pojavnosti visokoškolske institucije na društvenim mrežama, kreiranje i objavljivanje sadržaja i zanimljivih tekstova na službenoj web-stranici te sama briga o brendu. Naposljetku, neki od zadataka obuhvaćali bi organizaciju i planiranje putovanja, osmišljavanje događaja na instituciji te osmišljavanje promotivnih materijala poput brošura, rokovnika, majica za studente te ostalih kreativnih sadržaja.

## 2. VIRTUALNI ASISTENT

Virtualni asistent ili skraćeno VA (eng. virtual assistant) možemo raščlaniti na virtualni i asistent. Asistent označava poznato i tradicionalno ustaljeno zanimanje- poslovni tajnik, sekretar. Virtualni označava intenzivnu, precizirano konstantnu uporabu interneta u svakom obliku obavljanja posla i zadataka.

Nakon opisa sintagme virtualni asistent možemo donijeti jednostavnu definiciju. Virtualni asistenti su ljudi koji svoje usluge pružaju na daljinu poduzetnicima ili fizičkim osobama koje ih angažiraju. Za rad im je neophodno računalo i internet veza.<sup>2</sup>

Iz definicije je jasno da virtualni asistent nije vezan uz sjedište organizacije. Svoj rad može obavljati gdje god ima internetski pristup. Obilježje virtualnih asistenata je da nisu vezani samo za jednu tvrtku te oni nisu zaposlenici svojih klijenata.

### 2.1 NASTANAK I RAZVOJ VIRTUALNOG ASISTENTA

Zanimanje osobnog asistenta javlja se još u 1942. godini. Tek nakon pola stoljeća, naravno zbog same pojave interneta, javlja se zanimanje virtualnog asistenta. Vrijeme radnje sredina je devedesetih, neki od zadataka osobnih asistenata počeli su se obavljati izvan organizacije te u samoj udobnosti vlastitog doma.

Anastacia Brice začetnica je zanimanja virtualnog asistenta. Amerikanka je samu sebe prozvala virtualnom asistenticom pružajući svoje usluge klijentu baziranom u drugoj državi. Članak o njoj i njenom poslu izašao je u tadašnjem časopisu „The Secretary“, inspiriravši brojne druge administrativne radnike. Anastacia je osnovala prvu tvrtku virtualnih asistenata „AssistU“.

Uz Anastaciju djelovala je i Christine Durst, također Amerikanka. Pokretanje posla virtualnog asistenta za nju je bio oporba svjetskoj recesiji i brojnom gašenju tradicionalnih ranih mjesta.

---

<sup>2</sup>[https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf) (pristupljeno 24.04.2022.)

Popularnost zanimanja dodatno je potaknuo američki poduzetnik i autor Timothy Ferriss objavivši 2007. godine knjigu pod nazivom "Četverosatni radni tjedan". Autor govori o korištenju kadra koji nije dio organizacijske strukture, već je „iznajmljen“ za obavljanje praktičnih zadataka.

Usljed pandemije COVID-19 virusa, radno mjesto mnogih seli se u vlastiti dom. Globalna kriza još je više potaknula razvijanje virtualnih asistenata. Uz globalnu krizu tu je i rapidan razvoj tehnologije i drugačijeg poslovanja. Drugačije poslovanje sada je novi standard- rad od kuće. Podaci Eurostat-a govore da je u 2020. godini 12% zaposlenih Europljana između 20-64 godine uglavnom radilo od kuće, dok su statistički podaci iz prošlog desetljeća bili oko 5 do 6 %.<sup>3</sup> Za Hrvatsku su statistički podaci nešto manji, samo 5% zaposlenih. Bez obzira na manji postotak, u Hrvatskoj se nazire napredak s obzirom da je prije pandemije taj postotak iznosio svega 1,9%.

## 2.2 PODRUČJE DJELOVANJA

Za virtualne asistente ne možemo točno definirati područje djelovanja. Područje djelovanja definirano je klijentima za koje oni rade. Najčešći klijenti virtualnih asistenata su vlasnici manjih tvrtki, samostalni poduzetnici, direktori, startupovi, obrti, udruge, prezaposleni manageri i drugi. To su svi oni kojima je potrebna pomoć, no ne u tolikom obimu da zaposle radnika na puno radno vrijeme.<sup>4</sup> Upravo ti klijenti definiraju što će točno virtualni asistenti za njih raditi.

Virtualni asistenti ipak mogu prije svega pronaći svoju „nišu“ tj. specijalizirati se za rad s određenim klijentima, primjerice s fotografima, influencerima, fitness trenerima, agentima za nekretnine i dr. Specijalizacija za klijente označava kvalitetnije obavljanje usluge, no raznovrsnost kao osobinu mora imati svaki virtualni asistent.

---

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210923-1> (pristupljeno 23.04.2022.)

<sup>4</sup> <https://ljudomat.hr/virtualni-asistent/> (pristupljeno 25.06.2022.)

Neke od niša tj. specijalizacija virtualnih asistenata su:<sup>5</sup>

- Prodajni virtualni asistent
- Virtualni administrativni asistent
- Virtualni asistent u turizmu
- Virtualni financijski (računovodstveni) asistent

Područje djelovanja možemo predstaviti na primjeru udruge. Članovi udruge žele se posvetiti aktivnostima bitnim za postizanje zajednički definiranih ciljeva, a svakodnevne rutinske poslove žele prepustiti nekom drugom. Drugim riječima, žele rasteretiti kadar. Udruge također raspolažu određenim budžetom te im opcija zapošljavanja dodatnog osoblja predstavlja prevelik trošak, budući da osobu trebaju regrutirati. Zapošljavanje virtualnog asistenta tu predstavlja najpovoljniju i najbolju opciju jer se izbjegava nepotrebno trošenje vremena na zapošljavanje i trening i neizostavno, stres.

Od administrativnih poslova virtualni asistent u udruzi odgovara na e-mail-ove, telefonske pozive, pruža podršku ljudskim resursima, piše račune i naloge za praćenje, unosi različite podatke te upravlja bazom koju čine korisnici, donatori, volonteri te zaposlenici.

Fleksibilnost i svestranost virtualnih asistenta bitne su kompetencije za područje djelovanja jer nisu usko vezani samo za administrativne poslove. Tako primjerice virtualni asistent može pisati razne objave na društvenim mrežama za koje članovi udruge nisu specijalizirani, organizirati evente, baviti se brandingom na društvenim mrežama, komunicirati s donatorima i web dizajn.

### **2.2.1 OBRAZOVNE INSTITUCIJE**

Područje djelovanja u obrazovnim institucijama bila bi nova niša za virtualne asistente kao i izazov, budući da na ovim područjima takav oblik suradnje obrazovne institucije i vanjskog suradnika nije prepoznat.

Suradnja bi bila većinski prihvaćena od strane privatnih obrazovnih institucija koje moraju svakodnevno raditi na pojavnosti, branding i strategiji rasta i konkurentnosti. Privatne

---

<sup>5</sup>[https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf) (pristupljeno 25.06.2022.)

obrazovne institucije su također pristupačnije za suradnju. Državni fakulteti često se sporije prilagođavaju, a privatni fakulteti prate promjene ne samo u sferi nastavnog plana i programa, nego i obliku unapređenja poslovanja i zadovoljstva svih dionika.

Virtualni asistent u obrazovnim institucijama bavio bi se administrativnim poslovima, prema potrebi institucije to mogu biti računovodstveni ili primjerice financijski poslovi. Također, podrška ljudskim resursima kod primjerice pregledavanja dokumentacije za zapošljavanje. Odgovaranje na elektroničku poštu, održavanje web sjedišta, kreiranje sadržaja za društvene mreže, rezervacija putovanja za osoblje, organizacija sastanaka ili evenata te brojni drugi poslovi.

U nastavku završnog rada predstaviti će se benefiti virtualnog asistenta na konkretnom primjeru „Veleučilišta Baltazar Zaprešić“.

### 3. ISTRAŽIVANJE O VIRTUALNIM ASISTENTIMA U HRVATSKOJ

Istraživanje je provedeno u sklopu projekta „Ljudomat“, a autorice istraživanja su Sanja Veletanlić (vlasnica obrta *Ljudomat*, obrt za usluge), Kristina Markić (vlasnica obrta *Bright Code*, obrt za usluge) i Irina Malogorski (vlasnica obrta *Office*, obrt za usluge) te je to ujedno prvo istraživanje ovog područja. Iako sve autorice rade kao virtualni asistenti, trudile su se temi pristupiti objektivno.

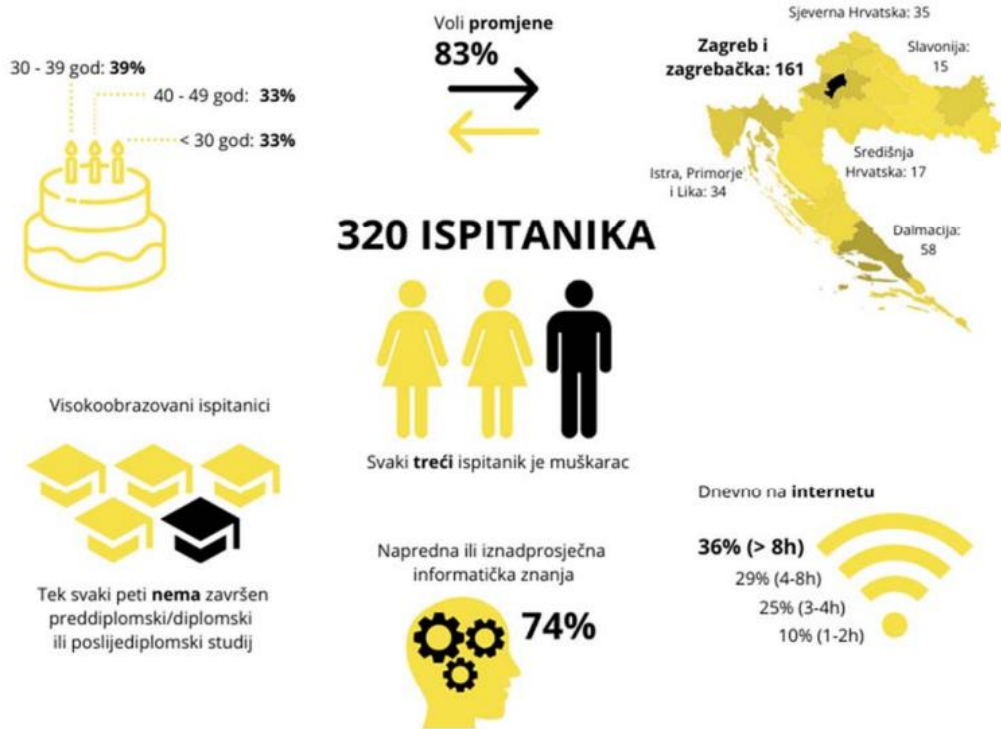
Istraživanjem su htjele odgovoriti na pitanja tko su zapravo virtualni asistenti, njihovo područje rada, s kim rade i sklapaju suradnje, kolika je brojka virtualnih asistenta u Hrvatskoj te koja je cijena njihovih usluge. Također, promovirati zanimanje i educirati potencijalne nove virtualne asistente kao i poduzetnike kojima bi možda trebala njihova pomoć.

#### 3.1 PRVO ISTRAŽIVANJE U 2020. GODINI

Istraživanje je provedeno u razdoblju rujan-prosinac 2020. godine. Autorice su koristile anketu kao glavni alat istraživanja te dostupne informacije na internetskim člancima. U rujnu su autorice pripremile pitanja za anketu koju su provele u listopadu. U anketi su se našla i pitanja isključivo za virtualne asistente.

Odgovore su autorice prikupljale putem Google forme, a sudjelovalo je 320 ispitanika, od toga 12 virtualnih asistenata. U Google formi bila su opća pitanja poput spola, dobi, geografskog područja te zanimljivog pitanja sklonosti promjenama. Za virtualne asistente postavljena su pitanja koliko dugo rade kao virtualni asistenti, koji su korisnici njihovih usluga te što točno nude. Za ostale ispitanike postavilo se pitanje što i koliko znaju o virtualnim asistentima.

Rezultati istraživanja slikovito su prikazani u nastavku.



Slika 1: Rezultati prvog istraživanja o virtualnim asistentima u Hrvatskoj

Izvor: Ljudomatovo istraživanje 2020. ([https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf))

Iako zanimanje virtualnog asistenta seže od sredine devedesetih godina prošlog stoljeća, najmanje ispitanika je čulo za virtualnog asistenta prije 5 ili više godina, a najveći postotak ispitanika čuo je prije 2 godine. 22% ispitanika čulo je za virtualnog asistenta prilikom same ankete. Budući da su ispitanici deklarirani kao visokoobrazovani te da provode više od 30 minuta dnevno na internetu, činjenica je kako je virtualni asistent i dalje nepoznat pojam.

Većina ispitanika nikada nije koristila usluge virtualnih asistenata (84%), ali je pozitivna činjenica da su ispitanici otvoreni za korištenje usluga u budućnosti. 48 korisnika koristilo je usluge te planiraju koristiti i u budućnosti.

Na pitanje utjecaja angažmana virtualnog asistenta na poslovanje ili život, ispitanici su pozitivno odgovorili ocjenom 4.1 na Likertovoj skali. Također, kao najbolji način pronalaska virtualnog asistenta ispitanici su odgovorili preporuke, a znanja i vještine puno su važniji od cijene.

Što sve virtualni asistenti rade? Većina ispitanika (92%) od 16 ponuđenih poslova odabralo je organizaciju sastanka ili putovanja. Slijede redom: administrativni poslovi, istraživanje,

vođenje društvenih mreža, izrada izvještaja, digitalni marketing, prevođenje, pisanje blogova i članaka.

Slijedila su pitanja o zabudama vezanim uz virtualne asistente. Neke od zabuda su da poduzetnici ne mogu sklapati suradnju s virtualnim asistentima zbog radnih dozvola te da onaj koji angažira virtualnog asistenta mora se pobrinuti i za opremu koju koristi te plaćati doprinose za virtualnog asistenta.

48 ispitanika od sveukupno 308 iz kategorije općih ispitanika (zasebno virtualni asistenti) je koristilo usluge virtualnog asistenta, a pozitivna je činjenica kako njih 44 planira koristiti i ubuduće. Djelatnosti za koje su koristili virtualne asistente su administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti (8 %), informacije i komunikacije (19%) te stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti (23%).<sup>6</sup> Najčešće su usluge virtualni asistenta koristile organizacije s manje od 10 zaposlenika (mikro organizacije).

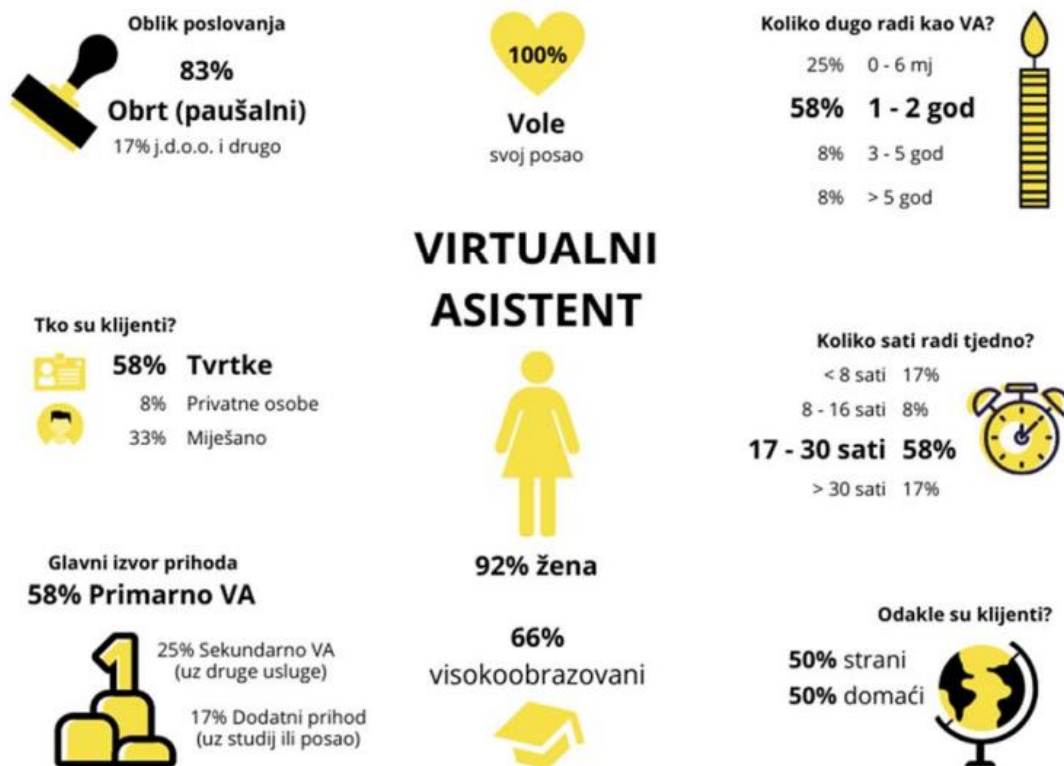
Istraživanje je pokazalo da su 18% ispitanika usluge koristili 8-16 sati na tjednoj bazi, a samo 7% su koristili 17-30 sati. 75% je izjavilo da su koristili i manje od 8 sati.

Budući da u Hrvatskoj ima tek oko 100 virtualnih asistenata, uzorak od 12 ispitanika predstavlja desetinu. U nastavku su slikovito prikazani odgovori na neka pitanja.

---

<sup>6</sup>[https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf); (21.04.2022.)





Slika 2: Prikaz odgovora virtualnih asistenata u istraživanju

Izvor: Ljudomatovo istraživanje 2020. ([https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf))

Zanimljivost iz odgovora virtualnih asistenata da čak njih 33% obavlja posao upravljanja timovima. Administracija je i u ovom slučaju prednjačila u svim poslovima. Klijente najčešće pronalaze preko preporuka i interneta, ali to nije tako jednostavno. Budući da sami za sebe moraju odraditi posao promocije, self branding-a i marketinga, za 67% ispitanika to nije ni lako ni teško.

### 3.2 DRUGO ISTRAŽIVANJE U 2022. GODINI

Uzorak na drugom istraživanju se znatno izmijenio jer je sudjelovalo 395 ispitanika, a od toga 56 virtualnih asistenata. Istraživanje je trajalo od rujna do listopada 2021. godine, a proveo ga je brand Ljudomata „Go2human Hub“. U nastavku slijede glavni zaključci istraživanja.

Najveća promjena je sami broj ispitanih virtualnih asistenata koji je dvostruko veći, a 45% njih se bavi ovim poslom manje od godinu dana (0-11 mjeseci). Optimistično možemo zaključiti da je i općeniti broj virtualnih asistenata porastao sa 100 na 200. Socio-demografska

karakteristika pokazuje da je najveći broj virtualnih asistenata u dobi od 30 do 39 godina te prevladavaju žene (91%).

Optimistični su pokazatelji sve manje „pogrešnog“ mišljenja o virtualnim asistentima. Ipak i dalje manji broj ljudi zna za to zanimanje. U ovom istraživanju 18% ispitanika se prilikom ispunjavanja ankete prvi put susrelo s tim pojmom.

Najveći postotak virtualnih asistenata od 58% surađuje s pravnim osobama, a tek 5 % s privatnim. Također, ispitanici virtualni asistenti najviše surađuju s domaćim klijentima (46%). Paradoks je taj da virtualni asistenti lakše sklapaju suradnje sa stranim klijentima. Na skali spremnosti na suradnju strani klijenti ocjenjeni su s 4.2, a domaći s ocjenom 2.7. Iz istraživanja je saznato da se uglavnom virtualni asistenti bave sekundarno poslom pružanja usluga, a primarni oblik poslovanja je paušalni obrt.

Što se tiče zadataka koji obavljaju virtualni asistenti, prednjači administracija koja im također donosi i najveću dobit. Slijede redom: organizacija sastanaka, putovanja; usluge digitalnog marketinga; pisanje članaka i blogova; savjetovanje.

U 2020. prosječna cijena sata za usluge virtualnog asistenta iznosila je 115 kn, a u 2021. je porasla na 119 kn. 63% ispitanika platili bi do 100 kn po satu, a zanimljiv je postotak od 14% koji bi platili i više od 200 kn.

## 4. POSEBNOSTI PROJEKTOG MENADŽMENTA

Pojam projekta definirali su razni autori. Određeni segmenti projekta važniji su ili nevažniji brojnim autorima. Zbog te činjenice definiranje je složeno.

Projekt je jedinstven poduhvat ka cilju, vođen od strane ljudi, te sadrži financijske elemente, elemente rasporeda i kvalitete. Projekt je organizirani skup aktivnosti koji treba dovesti do željene promjene u određenom vremenskom razdoblju.<sup>7</sup> Najčešće projekti nastaju iz uočene potrebe za unaprjeđenjem, promjenom ili pak uvođenjem nečeg sasvim novog, a krajnji cilj je zadovoljiti interesnu skupinu.

### 4.1 VRSTE PROJEKATA

Vrsta projekata ima beskonačno mnogo. Razlikuju se primjerice prema djelatnosti u kojoj se izvode (sport, kultura, školstvo, gospodarstvo...), namjeni, trajanju, kompleksnosti, naručitelju i izvođaču projekta.

Dijelimo li ih prema financiranju, razlikujemo privatne, javne i mješovite. Podjela može biti na fizičke poput zgrade ili proizvoda te apstraktne poput reorganizacije unutar firme. Kriterij broja ljudi koji sudjeluje na projektu definira individualne i grupne projekte. Budući da svaki projekt ima za cilj ostvarenje nekog rezultata, razlikujemo proizvodne, uslužne i projekte permanentnog poboljšanja.

Također, razlikujemo projekte prema kompleksnosti „problema“ koji se projektom rješava poput jednostavnih, srednjih i kompleksnih. Područja kompleksnosti su vremensko razdoblje u kojem se projekt izvodi, broj članova projektnog tima, cijena projekta, ciljevi te strateška važnost projekta.

Prema području u kojem se projekti izvode razlikujemo: tehnički projekti, ekonomski projekti, društveno-politički projekti, kulturni projekti te projekti kriznog značenja (npr. elementarne nepogode).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> <https://hrcak.srce.hr/file/207245>; (pristupljeno 25.06.2022.)

<sup>8</sup> <https://lms.edukacije.hr/course/e-zbirka-dokumenata-za-upravljanje-projektima/lessons/vrste-projekata/>; (pristupljeno 25.06.2022.)

## 4.2 PODJELA PROJEKATA

Podjela projekata prema Haucu iz 2007. glasi:

- Determinirani projekti
- Stohastički projekti
- Primarni unutarnji projekti
- Primarni vanjski projekti
- Jednokratni projekti
- Multiprojektni procesi
- Veliki projekti
- Programi projekata
- Projekti s neposrednim ekonomskim učincima
- Projekti s posrednim ekonomskim učincima

Prema načinu planiranja i izvedbe razlikujemo determinirane i stohastičke projekte. Determinirani projekti su oni čiji glavni cilj i sve faze znamo prije samog izvođenja projekta. Definirani su i namjenski i objektni ciljevi te je velika vjerojatnost u realizaciji istih. Suprotno determiniranim projektima su stohastički. U stohastičkim projektima definirane su isključivo prvobitne aktivnosti jer je sama realizacija puna alternativnih rješenja.

Primarni unutarnji projekti su „oni projekti koji svojim djelomičnim ili konačnim rezultatima uvjetuju početak daljnjeg izvođenja ili završetak jednog ili više drugih projekata u tvrtki ili drugom organiziranom sustavu, a moraju biti izvedeni prije svršetka ovih projekata, jer inače nije moguća njihova eksploatacija (Hauc, 2007)“. Primarni vanjski projekti su „oni projekti koji svojim djelomičnim ili konačnim rezultatima uvjetuju početak, daljnje izvođenje ili završetak jednog ili više projekata u tvrtkama ili drugim organizacijama, a u njima se ne izvode (Hauc, 2007)“.

Sama riječ govori da se jednokratni projekti izvode jednom ili vrlo rijetko u dužem vremenskom periodu te se njima ostvaruje jednokratna strategijska namjena. Multiprojektni procesi su ponavljajući te po načinu izvođenja su slični.

Veliki projekti uglavnom su vrlo vrijedni, rizični, traju duži vremenski period te su kompleksni. Kao primjer možemo navesti izgradnju hrvatskih autocesta. Programi projekta su cjelina projekata koji fizički nisu povezani, čine ga logički povezani projekti.

Prema načinu eksploatacije projekta razlikujemo projekte s neposrednim i posrednim ekonomskim učincima. Projekti s neposrednim ekonomskim učincima su „projekti koji u eksploataciji objekata – rezultata, osiguravaju povrat uložениh sredstava i u daljnjem tijeku eksploatacije stvaraju prihode i dobit (Hauc, 2007)“. Suprotnost su projekti s posrednim ekonomskim učincima koji ne osiguravaju povrat uložениh sredstava.

### **4.3 ŽIVOTNI CIKLUS UPRAVLJANJA PROJEKTOM**

Životni ciklus upravljanja projektom podijeljen je na faze te ima definiran početak i kraj. Definiranje završetka treba biti definirano još prije samog starta te završetak mora biti definiran da bude mjerljiv. Podjela na faze omogućava lakše praćenje, kontrolu i nadzor nad svim fazama životnog ciklusa. Standardizirana podjela sastoji se od inicijacije, planiranja, izvedbe, nadzora i kontrola te zatvaranja projekta.

#### **4.3.1 INICIJACIJA**

Inicijacija predstavlja najvažniju fazu ciklusa gdje se donosi odluka o općem prihvatanju projekta. Analitička karakteristika ove faze definirana je aktivnostima koje se provode poput definiranja projekta, formiranja projektnog tima, izrade studije izvodivosti i selekcije projekta.

U fazi definiranja projekta aktivnosti kojima se pridodaje na važnosti su uspostavljanje projektne izjave s elementima početka i kraja, raspoloživim financijskim sredstvima, rokovi, zahtijevano mjerenje kvalitete i pravni i sigurnosni zahtjevi. Nadalje, slijedi identificiranje ciljeva projekta koji su direktno povezani sa željama naručitelja. Ciljevi se definiraju SMART metodom. Moraju biti specifični, mjerljivi, dostižni, realistični i vremenski određeni. Redom slijede definiranje projektnih isporuka, uspostava projektne datoteke i registra rizika projekta, izrada inicijalne procjene troškova i strukture raščlambe rada te definiranje potrebnih ljudskih resursa.

Druga faza inicijacije je formiranje projektnog tima, radne grupe koja intenzivno radi na ostvarenju cilja projekta. Uloge u projektom timu su podijeljene i međusobno uravnotežene kako bi tim najbolje funkcionirao.

Studija izvodivosti projekta u inicijaciji izravno odgovara treba li projekt dalje razvijati ili ne. Kako bi dobili odgovor analiziramo stakeholdere, potrebe klijenata, evaluiramo alternative i opcije. Iniciramo studiju izvodivosti te imenujemo tim za izradu studije.

Završna faza je selekcija projekta imajući na umu parametre rizika i troška u postizanju najveće koristi.

#### **4.3.2 PLANIRANJE**

Faza planiranja ili jednostavnije planiranje premošćuje jaz između onog gdje smo sada i gdje želimo biti. (Omazić, Baljkas, 2005:200) U ovoj fazi opisuju se sve aktivnosti projekta te način na koji će se izvesti uz određene resurse te jasno definiran vremenski rok i zadani budžet. Rezultat ove druge faze životnog ciklusa projekta su dokumenti: izjava o opsegu projekta te plan projekta.

Planiranje opsega projekta su sve aktivnosti koje se moraju izvesti da bi se isporučio krajnji rezultat, proizvod ili usluga. Važna aktivnost u planiranju opsega je struktura raščlambe rada (WBS - work breakdown structure). Samo ime govori da se posao razbija na manje komponente ili pojedinačne zadatke koje treba izvršiti pojedinac.

Faza planiranja usklađuje i analizira vrijeme, troškove, resurse i rizik te njihov međusobni odnos. Planiranje vremena izvođenja projekta nastavlja se na raščlambu rada te prognozira vrijeme trajanja svakog pojedinačnog zadatka, a glavni cilj je izvršiti projekt na vrijeme. Planiranje vremena izvođenja projekta sastoji se od utvrđivanja potrebnog vremena izvođenja projekta i utvrđivanja rokova izvođenja projekta.

Kroz svaku fazu projekta, važno je planirati resurse kako bi bili raspoloživi za svaku aktivnost pojedine faze. Planiranje resursa se izvodi kroz sljedeće etape: identifikacija, definiranje i procjena resursa; predviđanje ukupnih potreba za resursima; utvrđivanje raspoloživosti resursa; proračun opterećenja resursa; usklađivanje vremenskih i resursnih ograničenja; revidiranje plana izvođenja projekta. (Buble, 2010.)

Nastavno slijedi budžetiranje, faza koja raspoređuje resurse na projektne aktivnosti. Završetak ove faze je budžet, a isti mora biti razuman, realno ostvariv te sastavljen na temelju svih troškova projekta definiranih u ugovorima i iskazanom radu. Nakon budžetiranja, možemo procijeniti troškove projekta. Resursi koji se troše za pojedine aktivnosti izražaju se u novcu, a trošak je ustvari umnožak količine utrošenih resursa i pripadajuće cijene.

### 4.3.3 IZVEDBA

Vremenski najduža faza životnog ciklusa projekta koja čini središte projekta. Dijeli se na četiri procesa: (Buble, 2010:101)

1. Upravljanje kvalitetom.
2. Upravljanje nabavom i ugovaranje.
3. Upravljanje komunikacijama.
4. Upravljanje rizikom.

Iz same definicije projekta, uz trošak i raspored, kvaliteta je jedna od tri mjerila uspješnosti projekta. Kvaliteta se ne gleda samo kao kvaliteta završnog proizvoda, gleda se kroz cijeli proces izvođenja projekta. Kvaliteta se sastoji od aktivnosti planiranja, osiguranja i kontrole kvalitete.

Upravljanje nabavom za potrebe projekta uključuje procese neophodne za nabavu ili pribavljanje potrebnih proizvoda, usluga ili rezultata izvan projektnog tima.<sup>9</sup> Važne aktivnosti su planiranje nabave i ugovaranja, prikupljanje ponuda, izbor dobavljača te naposljetku zaključivanje ugovora.

Upravljanje komunikacijama uključuje procese koji su potrebni kako bi se osiguralo pravovremeno i prikladno stvaranje, prikupljanje, distribuiranje, pohranjivanje, dohvat i potpuno raspolaganje projektnim informacijama.<sup>10</sup> Upravljanje komunikacijama neizostavna je faza budući da voditelji projekta moraju komunicirati sa svim dionicima projekta i članovima tima.

Rizik općenito, mogućnost da se pri ostvarenju određenoga cilja taj cilj ne ostvari u potpunosti ili djelomično; mogućnost pogibelji, opasnosti, izloženost nezgodi, nesreći.<sup>11</sup> Za projekt je bitno identificirati pravovremeno rizike koji mogu utjecati na jedan ili više ciljeva projekta te na eksploataciju projekta u konačnici

---

<sup>9</sup> Vodič kroz znanje o upravljanju projektima; (Vodič kroz PMBOK)-četvrto izdanje;  
<https://vdocuments.mx/vodic-kroz-znanje-o-upravljanju-projektima.html?page=343>; (pristupljeno 25.06.2022.)

<sup>10</sup> Vodič kroz znanje o upravljanju projektima; (Vodič kroz PMBOK)-četvrto izdanje;  
<https://vdocuments.mx/vodic-kroz-znanje-o-upravljanju-projektima.html?page=273>; (pristupljeno 25.06.2022.)

<sup>11</sup> <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=53028>; (pristupljeno 25.06.2022.)

#### **4.3.4 NADZOR I KONTROLA**

U svim fazama projekta promatra se napredak i eventualna odstupanja projekta od dogovorenog plana kako bi se na vrijeme poduzele potrebne mjere i korekcije za neometano postizanje projektnog cilja. Procesna grupa nadzor i kontrola uključuju projektne procese kontrole: cjelokupnog projekta, okvira projekta, terminskog plana, troškova, kvalitete, rizika.

Nadzor nad izvedbom projekta obuhvaća postupke prikupljanja i bilježenja informacija o performansama projekta.

Kontrola izvedbe projekta koristi podatke prikupljene tijekom nadzora. Prikupljeni stvarni podaci o performansama izvedbe uspoređuju se s planiranim te ukoliko ima odstupanja poduzimaju se korektivne mjere. Primjerice gleda se vremensko izvođenje nekog zadatka te se uspoređuje s procijenjenim vremenom.

#### **4.3.5 ZATVARANJE**

Zatvaranje predstavlja završnu fazu životnog ciklusa upravljanja projektom u kojoj se završavaju sve aktivnosti projekta, isporučuje finalni proizvod i zatvara projekt. Iako je zatvaranje ključni i završni korak, također ga treba isplanirati. U ovoj fazi razmatraju se postignuti ciljevi- evaluacija projekta te se proizvod predaje korisniku- završetak projekta.

Četiri su osnovne metode završavanja projekta koje obuhvaćaju sljedeće:(Omazić, Baljkas, 2005:295)

- završavanje gašenjem
- nastavljanjem
- integracijom
- izgladnjivanjem

U slučaju uspješno ili neuspješno ostvarenog cilja projekta, projekt završava gašenjem. Također, zbog okolinskih faktora promjene i nenadanog prekida projekta „usmrćivanjem“.

Nastavljanjem ili pridodavanjem završava projekt koji je uklopljen u formalni dio poduzeća u obliku odjela ili sektora.



Metoda završavanja projekta integracijom je najprihvatljivija i vrlo je popularna, međutim karakterizira je izrazita složenost jer su problemi njezine implementacije vezani za stupanj iskustva koje poduzeće ima u svezi sa tehnologijom, koja se treba integrirati, kao i s integracijom drugih projekata. Tada se prilikom primjene ove metode treba znati poslovno postaviti i dati učinkovite odgovore na više pitanja koja su vezana za ključne čimbenike projekta. (Omazić, Baljkas, 2005:295)

Metoda zatvaranja izgladnjivanjem nastaje uslijed postupnog smanjenja budžeta projekta.

Sve projektne aktivnosti i isporuke trebaju biti dovršene prije krajnjeg datuma projekta kako bi se osiguralo dovoljno vremena za prikupljanje financijskih podataka i indikatora uspješnosti, potrebnih za izradu završnog/finalnog izvještaja.<sup>12</sup> Točke sastavnice izvještaja su: izvedba projekta i administracije, organizacijska struktura, projektne i administrativne timove i tehnika projektnog menadžmenta.

---

<sup>12</sup> <https://irmo.hr/20-zatvaranje/>; (pristupljeno 15.07.2022)

## **5. UVOĐENJE VIRTUALNOG ASISTENTA U POSLOVANJE VELEUČILIŠTA BALTAZAR ZAPREŠIĆ**

Projektni plan uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zaprešić predstavlja inovativnost Veleučilišta Baltazar Zaprešić i donosi konkurentsku prednost među visokoškolskim institucijama. Projekt je od posebnog značaja za danji razvoj Veleučilišta u 2022 godini.

Uz određivanje misije i dugoročnih jasnih ciljeva Veleučilišta te prihvaćanja pravca djelovanja, uočavanjem nedostatka i prednosti samog usavršavanja kvalitetnim radom i programima, naše Veleučilište uvijek ima odlične temelje za razvoj. Privatne visokoškolske institucije otvorenije su prihvaćanju trendova, ali su i svjesne potrebe izgradnje imidža, privlačenju novih studenata i konkurentnosti.

Politika grada Zaprešića se temelji na otvorenosti prema modernim procesima u društvu, komunikaciji, željom mladih ljudi za rastom i napretkom te transparentnosti. Veleučilište Baltazar Zaprešić uvođenjem virtualnog asistenta u poslovanje pokazuje da je u korak globalnim trendovima, budući da je Veleučilište Baltazar Zaprešić jedina visokoškolska institucija na području grada Zaprešića, poželjno je da politiku grada Zaprešića implementira u svoje poslovanje koje je ističemo, društveno odgovorno.

## 5.1 OPĆI PODACI O PROJEKTU

### 5.1.1 OSNOVNE INFORMACIJE O PROJEKTU

Tablica 1: Osnovne informacije o projektu

|                     |   |
|---------------------|---|
| Naziv projekta      | Uvođenje virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zatrešić.  |
| Opis projekta       | Uvođenje virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zatrešić kao vanjskog suradnika do početka nove akademske godine 2022./2023. |
| Klijent (sponzor)   | Veleučilište Baltazar Zatrešić  |
| Voditelj projekta   | Ivona Šoštarić  |
| Vrijednost projekta | 67.261,05 KN  |
| Početak rada        | 01.01.2022.   |
| Rok za provedbu     | 01.10.2022.   |

Izvor: Vlastita izrada autora

### 5.1.2 OPIS PROJEKTA

Trenutačno Veleučilište Baltazar Zatrešić u svojoj organizacijskoj strukturi angažira vanjske suradnike koji su do sada uglavnom bili predavači i sudionici u nastavi. Implementacija virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zatrešić doprinijela bi jačanju visokoškolske institucije, te time rasterećuje neke od postojećih funkcija u organizaciji. Digitalizacija je globalno najbrži proces, a biti prva visokoškolska institucija s virtualnim asistentom strateška je prednost.

Hrvatsko tržište bilježi i rastući trend digitalnih programa i smjerova, kojih je trenutno 3 aktivnih na tržištu Republike Hrvatske. Korištenjem usluga virtualnog asistenta Veleučilište inspirira svoje studente za oblik zanimanja usko vezan uz obrazovne programe koje Veleučilište Baltazar Zatrešić nudi. Veleučilište pokazuje kako razmišlja o trendovima,

analizira tržište rada i potrebnih vještina koje može iskoristiti za vlastiti boljitak i stvara identitet organizacije koja uči kroz projekt.

Za virtualne asistente obrazovne institucije predstavljaju izazov i novu nišu u kojoj se mogu razviti. Suradnja s Veleučilištem Baltazar Zatrešić bila bi dugoročno sigurna s obzirom na svakodnevne potrebitosti.

Studenti Veleučilišta žele vrlo brzo dobiti odgovor na svoje upite te često imaju nejasnoća oko svakodnevnih procesa studiranja. Veleučilište Baltazar Zatrešić kao strategiju razvoja u svojim osnovnim organizacijskim vrijednostima ističe: „otvorenost za sve promjene u realizaciji programa i za druge ideje, konstruktivnu kritiku i alternativne koncepcije, kroz poticanje kreativnog i inovativnog potencijala ustanove i okruženja.“ (Strateški plan razvoja Veleučilišta s pravom javnosti Baltazar Zatrešić za razdoblje od 2021. do 2026. godine.)

Digitalna transformacija na tržištu rada u Hrvatskoj je rast novih oblika rada i digitalne ekonomije na hrvatskom tržištu rada s aspekta digitalnih vještina. Digitalno obrazovanih u Hrvatskoj (izravno i neizravno) na tržištu rada zaposlenih je oko 440.000 osoba.

Projektom se žele ostvariti ciljevi:

- Rasterećenje postojećeg kadra (posebice referade) u određenim sferama posla koji će preuzeti virtualni asistent
- Inovativna rješenja prepoznata u zajednici, društveno odgovorno poslovanje
- Analizirati razmjere stalno rastućih novih oblika obrazovanja i zapošljavanja
- Pokazati da Veleučilište sluša i uvažava svoje studente i ostale aktere
- Poboljšati pojavnost Veleučilišta angažirajući se na društvenim platformama
- Uvođenje newsletter-a, e-časopisa i live-chata
- Educirati dionike o benefitima i mogućnostima virtualnog asistenta
- Optimizacija troškova Veleučilišta

## 5.2 SVRHA I OPRAVDANOST PROJEKTA

Svrha i opravdanost potiče od sve veće digitalizacije i pojavnosti novih i atraktivnih zanimanja na tržištu rada. Smjerovi Veleučilišta Baltazar Zaprešić nude širok opus znanja iz područja ekonomije, marketinga, e-marketinga, web tehnologija, odnosa s javnošću, financija, statistike, informacijskih sustava, informatike i brojnih drugih područja. Virtualni asistent upravo je jedno od tih suvremenih zanimanja kojem su potrebna znanja iz ovih područja. Samim uvođenjem vanjskog suradnika virtualnog asistenta, Veleučilište svojim studentima (zajedno oko 1500 studenata preddiplomskog i diplomskog studija) širi horizonte i ukazuje kako stečena znanja mogu primijeniti radeći upravo ovakvu vrstu posla.

Budući da je Veleučilište Baltazar Zaprešić privatna visokoškolska institucija s pravom na javnost, imidž Veleučilišta komponenta je na kojoj se svakodnevno radi. Kao što je i prethodno navedeno, privatni fakulteti puno lakše prihvaćaju i implementiraju trendove u usporedbi s državnim, ali isto tako mora više raditi na kredibilitetu i povećanju broja studenata kako bi održivo poslovao.

Virtualni asistent bavio bi se administrativnim poslovima veleučilišta koji se mogu obaviti na daljinu. Primjerice odgovaranje na e-mali-ove, unos podataka u sustav, arhiviranje te po potrebi podrška ljudskim resursima.

Novina kojom bi se virtualni asistent bavio bila bi odgovaranje na live-chat Veleučilišta. Studenti i ostali zainteresirani moći će postavljati pitanja na koje će stručno i spremno odgovarati virtualni asistent. Na taj način rasterećuje se postojeći kadar referade, a studenti neće trebati čekati u redu za pitanje te Veleučilište potvrđuje da je društveno odgovorno imajući na umu studente s invaliditetom.

Glavna zadaća virtualnog asistenta bila bi vođenje društvenih mreža te kreiranju kreativnog sadržaja za isti. Pojavnost, imidž i branding komponente su o kojima bi virtualni asistent vodio računa. Sfera online i e-mail marketinga obuhvaća i newsletter, koji bi također bio novina. Uz newsletter pisao bi se i e-časopis. Sadržaj newsletter-a i e-časopisa kreirao bi virtualni asistent.

Popratni poslovi bili bi dogovaranje sastanka i njihov vremenski raspored, obavljanje telefonskih poziva u ime Veleučilišta, rezerviranje putovanja i izleta za studente i osoblje te organizacija evenata.

Uvođenjem virtualnog asistenta Veleučilište Baltazar Zaprešić optimizira svoje troškove. Prvenstveno iz razloga što virtualni asistent koristi svu svoju opremu te je angažiran i plaćen po satu. Smanjenje troškova za zapošljavanje novih djelatnika, a što uključuje i bezbrižnost što se tiče godišnjih odmora, bolovanja i ostalih opravdanih perioda kada djelatnici nisu u mogućnosti obavljati svoje redovne poslovne aktivnosti.<sup>13</sup> Također, virtualni asistenti najčešće su paušalni obrtnici te Veleučilište ne plaća doprinose jer paušali obrtnici sami snose troškove na teret vlastitog prihoda.

### **5.3 CILJEVI PROJEKTA**

Autor Anton Hauc od 1975. za projekt tvrdi da ga čine struktura ciljeva i struktura aktivnosti. U ovoj tvrdnji nije naglašena povezanost između objektnih i namjenskih ciljeva. U suštini, svakim projektom ostvaruje se određeni objekt u širem smislu, a on biva iz namjene te je određen strategijom projekta (A.Hauc, 2007.).

#### **5.3.1 NAMJENSKI CILJEVI**

Namjenski konačni cilj je onaj krajnji dio projekta koji određuje njegov naručitelj te za njega znači i konačni rezultat ili učinak, koji proizlazi iz strategije ili drugih razvojnih usmjerenja poslovnih ili drugih potreba. (A.Hauc, 2007: 45). Veleučilište Baltazar Zaprešić kao naručilac definira namjenske ciljeve koje želi postići eksploatacijom projekta ili čak prije.

#### **PRIMJERI NAMJENSKIH CILJEVA:**

NC1 – eksploatacija projekta do početka akademske godine 2022./2023.

NC2 – povećanje konkurentnosti uvođenjem atraktivnog, digitalnog zanimanja novog doba u organizacijsku strukturu

NC3 – povećanje konkurentnosti i vjernosti studentima zbog uvođenja live chat-a na postojeću web stranicu

NC4 – rasterećenje postojećeg kadra (posebice referade) u određenim sferama posla koji će preuzeti virtualni asistent

---

<sup>13</sup><https://www.moj-planer.hr/blog/administracija/virtualni-asistent-profesionalna-administrativna-podrska-vasem-poslovanju> ; (pristupljeno 17.07.2022.)

NC5 – uvođenje virtualnih asistenata i na ostale dislocirane studije

NC6 – educiranje dionika o benefitima virtualnog asistenta

NC7 – uključivanje studenata kroz e-časopis i newsletter

### **5.3.2 OBJEKTNI CILJEVI**

Kako bi se postigli namjenski ciljevi, trebaju se postići objektni ciljevi kao temeljni preduvjet.

PRIMJERI OBJEKTNIH CILJEVA:

OC1 – pribavljena financijska sredstva za izvođenje projekta

OC2 – raspisan natječaj za virtualnog asistenta

OC3 – selekcija kandidata i odabir najboljeg za poziciju

OC4 – izraditi live-chat na postojećoj web-stranici gdje će virtualni asistent odgovarati na upite studenata

OC5 – završena istraživanja među studentima- kritike i primjedbe na dosadašnje poslovanje

OC6 – održan seminar na kojem je predstavljen novi koncept rada ostalim zaposlenicima u organizacijskoj strukturi

OC7 – kreiranje newsletter-a

OC8 – formiran e-časopis

### **5.4 ANALIZA DIONIKA**

Dionik je bilo koja organizacija, individualac ili grupa na koje(g) rad poduzeća sudjeluje direktno ili indirektno.<sup>14</sup> Ključni dionici ili stakeholderi su sve interesne skupine koje utječu na eksploataciju projekta te imaju interes od projekta.

---

<sup>14</sup> <https://blog.dnevnik.hr/responsibility/2013/11/1631714852/stakeholder-ili-shareholder.html> ; (pristupljeno 17.07.2022.)

Projekt je potaknut idejom studentice Veleučilišta Baltazar Zaprešić, Ivone Šoštarić, koja je ujedno voditeljica projekta. Zajedno s mentorom Karlom Juračom, struč. spec. oec., pred. čine projektni tim koji definira i osmišljava zadaće virtualnog asistenta. Projektni tim predstavlja projekt sponzoru Veleučilištu Baltazar Zaprešić, sudjeluje u intervjuiranju i odabiru virtualnog asistenta te naposljetku prati rad i evaluira budućeg virtualnog asistenta.

Sponzor Veleučilište Baltazar Zaprešić osigurava potrebne resurse za izvedbu projekta. Veleučilište Baltazar Zaprešić predstavlja „poslodavca“ budućem virtualnom asistentu. Studenti Veleučilišta Baltazar Zaprešić predstavljaju interesnu grupaciju i korisnike, budući da će rad virtualnog asistenta direktno utjecati na boljitak studiranja na Veleučilištu. Studentski zbor, kao predstavnik studenata te koji ispituje različita mišljenja, provodit će diskusije o različitim temama koje se vežu za ovaj projekt. Također, interesna grupacija su zaposlenici pojedinih kadrova Veleučilišta, primjerice referade. Referada će biti rasterećena određenih poslova koje će preuzeti virtualni asistent.

Grad Zaprešić te gradonačelnik Željko Turk predstavljaju lokalnu vlast koja je u ovom projektu poslovni partner. Grad Zaprešić odlikuje otvorenost prema modernim procesima u društvu, komunikaciji, željom mladih ljudi za rastom i napretkom te transparentnosti. Kroz svoje internetske stranice promovira Veleučilište Baltazar Zaprešić, a i time virtualnog asistenta.

## 5.5 SWOT I PEST ANALIZA PROJEKTA

### 5.5.1 SWOT ANALIZA

Tablica 2: SWOT analiza uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zaprešić

| SNAGE   | SLABOSTI  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Prvi virtualni asistent na visokoškolskoj instituciji</li><li>• Optimizacija troškova</li><li>• Marketinški alat; konstantni rad na imidžu i pojavnosti Veleučilišta</li><li>• Unapređenje znanja i širenje horizonta za studente</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Neiskustvo Veleučilišta s ovakvim oblikom vanjskog suradnika</li><li>• Negativan prvi dojam; odupiranje drugih zaposlenika od „novog“</li><li>• Teško delegiranje i praćenje učinka</li></ul> |



|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadogradnja informativnog sadržaja</li> </ul>   |  |
| <b>PRILIKE</b>   | <b>PRIJETNJE</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvođenje newsletter-a</li> <li>• Uvođenje e-časopisa; poticaji iz EU fondova za znanstveno stručni e-časopis</li> <li>• Uvođenje live-chata</li> <li>• Uključivanje u aktivniji studentski život</li> <li>• Povećanje broja novih studenata; razvojni potencijal</li> <li>• Održivo i odgovorno poslovanje; studenti s invaliditetom</li> <li>• Predstavljanje novog zanimanja studentima</li> <li>• Promocija od strane grada Zaprešića</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedostatak interakcije; doprinos antisocijalnom procesu u društvu</li> <li>• Inflacija cijena</li> <li>• Ne fokusiranost virtualnog asistenta ukoliko ima više klijenata</li> <li>• Nedostatak znanje u pojedinim periodičnim i specifičnim zahtjevima</li> <li>• Povećanje nezaposlenosti</li> </ul> |

Izvor: Vlastita izrada autora

## 5.5.2 PEST ANALIZA

Tablica 3: PEST analiza

|   |   |
|---|---|
| <b>POLITIČKI I PRAVNI ČIMBENICI</b>   | <b>EKONOMSKI ČIMBENICI</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvođenje Euro valute</li> <li>• Poslovanje u skladu s europskim zakonodavstvom (EU Directive 95/46/EC, 2002/58/EC i Treaty Conventions ETS 108, ETS 181, ETS 185, ETS 189)</li> <li>• Poslovanje u skladu s nacionalnim zakonodavstvom (Zakon o zaštiti osobnih podataka, Zakon o elektroničkom poslovanju)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomska svjetska i nacionalna kriza</li> <li>• Povećana nezaposlenost</li> <li>• Inflacija cijena</li> <li>• Pravilnik o paušalnom oporezivanju samostalnih djelatnosti</li> <li>• Trend „rad od kuće“</li> <li>• Plaćanje po satu obavljenog posla</li> </ul> |
| <b>SOCIOKULTURNI ČIMBENICI</b>  | <b>TEHNOLOŠKI ČIMBENICI</b>   |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Veća informatička pismenost mladih</li><li>• Migracije</li><li>• Digitalizacija poslova</li><li>• Neupoznatost okoline sa zanimanjem virtualnog asistenta i moguće predrasude</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalizacija procesa i usluga</li><li>• Inovacije u poslovanju (newsletter, e-časopis, live chat...)</li><li>• Pružanje konstantnih i ažurnih informacija putem web-stranice</li></ul> |
|---|--|

Izvor: Vlastita izrada autora

## 5.6 PROJEKCIJE I IZRAČUN TROŠKOVA

Projekt je financiran iz vlastitih sredstava u iznosu od 70.000,00 kn te uz potporu Grada Zapešića u iznosu 30.000,00 kn. Temeljni troškovnik tablično je prikazan u nastavku.

Tablica 4: Temeljni troškovnik projekta

|   | OPIS TROŠKA                          | PONAVLJANJE TROŠKA | PROCJENA TROŠKA (HRK) |
|---|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | Plaća virtualnog asistenta           | DA                 | 9.200,00              |
| 2 | E-časopis                            | NE                 | 7.000,00              |
| 3 | Newsletter                           | NE                 | 700,00                |
| 4 | Live-chat software                   | DA                 | 361,05                |
| 5 | Usluge oglašavanja i plasmana        | DA                 | 20.000,00             |
| 6 | Usluge na području odnosa s javnošću | DA                 | 30.000,00             |
|   |                                      | <b>TOTAL</b>       | <b>67.261,05</b>      |

Izvor: Vlastita izrada autora

Mjesečna plaća virtualnog asistenta formirana je na temelju unaprijed dogovorenog tjednog fonta sati. Uobičajen font je 20 sati tjedno, a po potrebi uz prethodnu najavu i dogovor, font se povećava na 25 sati. Cijena sata rada iznosi 115 kn/h, što je prosječna cijena sata rada virtualnog asistenta. Mjesečna neto plaća iznosi 9.200,00 kn.

Trošak za formiranje e-časopisa od 7.000,00 kn preuzet je iz „Plana i programa rada VBZ-a za 2021. godinu“. Formiranje newsletter-a projekt košta 700,00 kn prema ponudi freelancing tvrtke „Invictus Dizajn“, a live-chat software iznosi 361,05 kn mjesečno prema ponudi kompanije „LiveAgent“.

Predviđeni budžet za usluge oglašavanja i plasmana iznosi 20.000,00 kn. Povećanjem budžeta povećava se i sama vidljivost projekta. Usluge oglašavanja i plasmana obuhvaćaju Google Ads u iznosu 5.000,00 kn, cijena usluga za oglašavanje na društvenim mrežama poput Facebook-a i Instagrama mjesečno iznosi 2.000,00 kn. Također, oglas za posao virtualnog asistenta biti će plasiran na portalu „Moj posao“. Cijena oglasa za 30 dana iznosi 3.600,00 kn. Virtualni asistent zanimanje je koje je usko vezano uz digitalni marketing i samu digitalizaciju poslova. Iz tog razloga, trošak za marketing usmjerili smo u digitalnu sferu i time radimo na inovacijama samog branda Veleučilišta Baltazar Zaprešić. Odlučili smo se oglašavati isključivo online putem i putem društvenih mreža, kao bi bili u direktnom kontaktu s dionicima te naposljetku ciljanom grupom budućim studenata.

Usluge na području odnosa s javnošću obuhvaćaju troškove event-a predstavljanja zanimanja dionicima u prostoru Veleučilišta, članak u novinama te priopćenje za medije te smo predvidjeli budžet u iznosu 30.000,00 kn.

## **5.7 HORIZONTALNE TEME**

Veleučilište Baltazar Zaprešić kroz projekt doprinosi promicanju prava jednakih mogućnosti i nediskriminacije u smislu ravnopravnosti spolova, bez obzira na vjerska, etička načela, spolnu orijentaciju, nacionalne i druge različitosti. Projekt omogućuje uključenost osoba sa invaliditetom, te smanjuje socijalnu isključenost osoba. Također, omogućuje svima jednaku mogućnost napredovanja kroz projekt, bez spolnog ili drugog uznemiravanja, vrijeđanja ili bilo kojeg ugrožavanja druge vrste. Projekt omogućuje uključenost osoba iz manjih, dislociranih sredina zbog same činjenice da virtualni asistent radi od kuće. Fleksibilnost posla i radnog vremena omogućuju primjerice poštivanje vjerskih običaja. Live-chat komponenta također olakšava osobama s invaliditetom jer svoja pitanja mogu postaviti online, bez nepotrebnog dolaska na Veleučilište.

Samim time što virtualni asistent radi od kuće, nema potrebe svakodnevnog putovanja i potencijalnog zagađenja okoliša. Kroz projekt se posebna pažnja stavlja na postizanje uštede u vremenu, energiji i financijskim sredstvima. Jednom riječju, optimizaciji troškova. Primjer e-časopisa komponenta je projekta koja isključuje uporabu papira i tinte koja je potrebna za tradicionalni časopis.

Načelo dobrog upravljanja uključujući suradnju s civilnim društvima postiže se kroz suradnju s Gradom Zaprješićem te otvaranjem novog radnog mjesta i unaprjeđenjem organizacije rada. Aktivnostima vidljivosti i promidžbe informira se lokalna zajednica. Naposljetku, projektom se želi povećati zadovoljstvo krajnjih korisnika- studenata samim studiranjem na Veleučilištu Baltazar Zaprješić.

## 5.8 AKTIVNOSTI VIDLJIVOSTI I PROMIDŽBE

Aktivnosti promidžbe i vidljivosti prvenstveno su usmjereni na korisnike projektnog rezultata, u našem slučaju studenti, opću i lokalnu javnost te medije. Komunikacijski alati koji služe svrsi promidžbe i vidljivosti su različiti, a prijavitelji i projektni partneri samostalno odlučuju na koje će domišljate načine svoj projekt oglašavati i predstaviti javnosti. Aktivnosti promidžbe i vidljivosti mogu uvelike pomoći u ostvarivanju ciljeva i osiguravanju održivosti.<sup>15</sup> Naravno, promidžbene aktivnosti moraju biti usklađene s projektnim sadržajem. Kroz uključivanje virtualnog asistenta u poslovanje naglasak je na stvaranju „BAK brenda“.

Veleučilište Baltazar Zaprješić već ima izrađenu web-stranicu koja je ažurna, pregledna i sadržajna te prilagođena za studente s invaliditetom. Uvođenje virtualnog asistenta biti će objavljeno na naslovnoj stranici web-a Veleučilišta pod podnaslovnom „Novosti“ početkom akademske godine 2022./2023. u svrhu postizanja digitalne promocije. Posjetiteljima stranice biti će odmah vidljiva opcija live-chata, a u novostima će moći pročitati više o samom virtualnom asistentu na našem Veleučilištu. Virtualni asistent biti će predstavljen osobno te svaka pojedina zadaća koja će doprinijeti brandingu Veleučilišta. Digitalni marketing i društvene mreže za Veleučilište Baltazar Zaprješić nisu strani pojam, a unaprjeđenje platformi jedna je od glavnih zadaća virtualnih asistenta. U svrhu postizanja vidljivosti i promidžbe, koristiti će se društvene mreže. Najpopularnija društvena mreža koja postiže daleko najveći broj preglednosti i korisnika je Instagram na kojoj će biti postavljena objava o virtualnom asistentu s poveznicom na službenicu web-stranicu.

Na prikladno mjesto na ulasku u prostorije Veleučilišta postaviti će se informativni plakat o novom „dodatku“ Veleučilišta to jest virtualnom asistentu, što predstavlja vizualni identitet projekta. Informativni plakat zainteresirati će sve posjetitelje Veleučilišta, a kako bi dodatno

---

<sup>15</sup> <https://irmo.hr/14-promidzba-i-vidljivost/>; (pristupljeno 22.07.2022.)

pojasnili benefite te samo zanimanje plan je napraviti kratki podcast video s virtualnim asistentom te voditeljima projekta.

Planirani edukativno-informativni događaj ili event je predstavljanje virtualnog asistenta u prostoru Veleučilišta glavnim dionicima: dekanu i zaposlenicima Veleučilišta, studentskom zboru te gradonačelniku Željku Turku kao predstavniku lokalne vlasti. Voditelji projekta spremno će odgovarati na sva pitanja zainteresiranih.

Grad Zaprešić, kao lokalna vlast, donator i partner projektu u svrhu promocije projekta objaviti će nove aktualnosti Veleučilišta Baltazar Zaprešić i na svojim službenim stranicama i društvenim mrežama poput Facebook-a.

## 6. ZAKLJUČAK

Zbog sve veće digitalizacije i promjene poslovnog okruženja, zanimanje virtualnog asistenta možemo shvatiti kao nadogradnju već postojećeg zanimanja poslovnog tajnika. Ekspanzijom interneta devedesetih započinje i priča virtualnih asistenata. Glavna razlika poslovnog tajnika i virtualnog asistenta je to što virtualni asistent nije vezan za sjedište organizacije te svoje zadaće obavlja od kuće jer mu je za rad potreban internet.

Obilježje virtualnih asistenta je svestranost i fleksibilnost. Područje djelovanja teško je precizno definirati jer je područje određeno klijentima za koje virtualni asistenti rade. Ipak, virtualni asistenti mogu pronaći svoju „nišu“ te se specijalizirati za rad u tom području. Suradnja virtualnih asistenata i visokoškolskih, ali i obrazovnih institucija na području Republike Hrvatske nije prepoznata.

Iako su istraživanja Ljudomata pokazala da na području Republike Hrvatske postoje virtualni asistenti, opća javnost je slabo upoznata tim zanimanjem. Istraživanje je provedeno kako bi se educirala opća javnost, pokazali benefiti virtualnih asistenata te potaknuo trend zanimanja.

Projekt uvođenja virtualnog asistenta na visokoškolsku instituciju prikazan je na primjeru Veleučilišta Baltazar Zaprrešić. Privatne obrazovne institucije svakodnevno moraju raditi na pojavnosti, branding-u i strategiji rasta i konkurentnosti te su također pristupačnije za suradnju u odnosu na državne fakultete. Državni fakulteti često se sporije prilagođavaju, a privatni fakulteti prate promjene ne samo u sferi nastavnog plana i programa, nego i obliku unapređenja poslovanja i zadovoljstva svih dionika.

Svrha projekta potiče od sve veće digitalizacije, promjene radnih okruženja i pojavom novih atraktivnih zanimanja. Uvođenjem virtualnog asistenata na Veleučilište Baltazar Zaprrešić optimiziraju se troškovi, rasterećuje postojeći kadar i unaprjeđuje pojava. Zadaće virtualnog asistenta na Veleučilištu su odgovaranje na e-poštu, live-chat, kreiranje sadržaja za newsletter i e-časopis. Također, briga o pojavnosti na društvenim mrežama, kreativnost i ostali administrativni poslovi.

## **7. IZJAVA**

### **Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti**

**Ime i prezime studenta: Ivona Šoštarić**

**Matični broj studenta: 0058216027**

**Naslov rada: PROJEKT UVOĐENJA VIRTUALNOG ASISTENTA U POSLOVANJE VISOKOŠKOLSKE INSTITUCIJE**

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

Potpis studenta

---

---



## 8. POPIS LITERATURE

### 8.1 KNJIGE I ČLANCI

1. Buble, M. (2010); Projektni menadžment. Minerva - Visoka poslovna škola, Zagreb.
2. edukacije.hr; E-zbirka dokumenata za upravljanje projektima; <https://lms.edukacije.hr/course/e-zbirka-dokumenata-za-upravljanje-projektima/lessons/vrste-projekata/>; (pristupljeno 25.06.2022.)
3. Omazić, M.A., Baljkas, S. (2005.); Projektni menadžment; Zagreb: Sinergija
4. Virtualni asistenti u Hrvatskoj; Ljudomatovo istraživanje; Prosinac 2020; [https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj\\_Ljudomat2020.pdf](https://ljudomat.hr/wp-content/uploads/2020/12/Istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-u-Hrvatskoj_Ljudomat2020.pdf) (09.08.2022.)

### 8.2 INTERNETSKI IZVORI

1. Blog.dnevnik.hr; Stakeholder ili Shareholder; <https://blog.dnevnik.hr/responsibility/2013/11/1631714852/stakeholder-ili-shareholder.html> ; (pristupljeno 17.07.2022.)
2. Certi.hr; Home; Horizontalne teme; <https://www.certi.hr/web/horizontalne-teme/>; (pristupljeno 01.08.2022.)
3. Enciklopedija.hr; <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=53028>; (pristupljeno 25.06.2022.)
4. European Commission; Eurostat; Products Eurostat News; Working from home across EU regions in 2020; <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210923-1> (pristupljeno 23.04.2022.)
5. Go2human Hub; Istraživanje o virtualnim asistentima u Hrvatskoj [vol. 2] <https://hub.go2human.com/blog/istrazivanje-o-virtualnim-asistentima-vol2#2de70dfde6f9412e8322da8dc0f4eb1c>; (pristupljeno 15.07.2022.)
6. HRVATSKI SAVEZ UDRUGA INVALIDA RADA – HSUIR; treba li udruga imati virtualnog asistenta?; <https://www.hsuir.hr/vijesti/iz-medija/teba-li-udruga-imati-virtualnog-asistenta/>; (pristupljeno 01.08.2022.)
7. invictus-dizajn.com; Usluge; <https://www.invictus-dizajn.com/>; (pristupljeno 10.08.2022.)
8. IRMO.hr; Promidžba i vidljivost; <https://irmo.hr/14-promidzba-i-vidljivost/>; (pristupljeno 22.07.2022.)

9. IRMO.hr; Zatvaranje <https://irmo.hr/20-zatvaranje/>; (pristupljeno 15.07.2022.)
10. Liveagent.hr; Akademija; Kako dodati gumb za live chat na Vašu web stranicu; <https://www.liveagent.hr/akademija/kako-integrirati-live-chat-na-web-stranicu/>; (pristupljeno 01.08.2022.)
11. Ljudomat.hr; Što je Ljudomat?; <https://ljudomat.hr/sto/> (21.04.2022.)
12. Moj-planer.hr; naslovna; blog; virtualni asistent-profesionalna administrativna podrška vašem poslovanju; <https://www.moj-planer.hr/blog/administracija/virtualni-asistent-profesionalna-administrativna-podrska-vasem-poslovanju> ; (pristupljeno 17.07.2022.)
13. Netokracija.com; Da li je virtuelni asistent prava opcija za početnike u online poslovanju?; <https://www.netokracija.rs/virtuelni-asistent-profesije-152842>; (pristupljeno 17.07.2022.)
14. Netokracija.com; Zašto smo angažirali virtualnog asistenta, iako to nismo planirali? <https://www.netokracija.com/virtualni-asistent-administracija-167518>; (pristupljeno 17.07.2022.)
15. Plan i program rada Veleučilišta Baltazar Zaprešić za 2021. godinu; <https://www.bak.hr/datastore/filestore/50/Plan-i-program-rada-VBZ-a-za-2021.godinu.pdf>; (pristupljeno 15.07.2022.)
16. Plan nabave za 2022. godinu; <https://www.bak.hr/datastore/filestore/57/Plan-nabave-za-2022.godinu.pdf>; (pristupljeno 15.07.2022.)
17. Rebalans i plan nabave za 2022. godinu; <https://www.bak.hr/datastore/filestore/57/1.Rebalans-plana-nabave-za-2022.godinu.pdf>; (pristupljeno 15.07.2022.)
18. Strateški plan razvoja Veleučilišta s pravom javnosti Baltazar Zaprešić iz Zaprešića za razdoblje od 2021. do 2026. godine; <https://www.bak.hr/datastore/filestore/50/Strategija-razvoja-VBZ-2021.2026.pdf>; (pristupljeno 01.08.2022.)
19. Što je projekt; Valerie Thackeray Velika Britanija 2002; <https://hrcak.srce.hr/file/207245>; (pristupljeno 25.06.2022.)
20. VA4REI; THE TALE OF VIRTUAL ASSISTANTS: How Did It Started? <https://va4rei.com/the-tale-of-virtual-assistants-how-did-it-started/> (21.04.2022.)
21. Virtualni asistent – SV Media; Koja je najprihvatljivija cijena za virtualnog asistenta?; <https://virtualni-asistent.com.hr/cijena-virtualni-asistent/>; (pristupljeno 15.07.2022.)
22. Vodič kroz znanje o upravljanju projektima; (Vodič kroz PMBOK)-četvrto izdanje; <https://vdocuments.mx/vodic-kroz-znanje-o-upravljanju-projektima.html?page=343>; (pristupljeno 25.06.2022.)

## **POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA**

### **8.3 POPIS SLIKA**

|   |    |
|---|----|
| Slika 1: Rezultati prvog istraživanja o virtualnim asistentima u Hrvatskoj..... | 10 |
| Slika 2: Prikaz odgovora virtualnih asistenata u istraživanju .....             | 12 |

### **8.4 POPIS TABLICA**

|   |    |
|---|----|
| Tablica 1: Osnovne informacije o projektu.....  | 22 |
| Tablica 2: SWOT analiza uvođenja virtualnog asistenta u poslovanje Veleučilišta Baltazar Zaprešić ..... | 27 |
| Tablica 3: PEST analiza .....   | 28 |
| Tablica 4: Temeljni troškovnik projekta .....   | 30 |

## ŽIVOTOPIS

### Ivona Šoštarić

Datum rođenja: 06/12/1999

Državljanstvo: hrvatsko

Spol: Žensko

#### KONTAKT

Matije Gupca 10, Strmec,  
10434 Sveta Nedelja, Hrvatska  
(Kućna)

[ivona.sostaric@gmail.com](mailto:ivona.sostaric@gmail.com)

(+385) 913325202

#### RADNO ISKUSTVO

**01/08/2022 – TRENUTAČNO** – Sveta Nedelja, Hrvatska

##### Prodajni predstavnik

Otto Bock Adria d.o.o.

- Prodajni predstavnik za program mobility, ortotika i ostali programi
- Praćenje opskrbe korisnika, pomoć oko ostvarenja novog prava na ortopedsko pomagalo
- Suradnja s drugama, doktorima i ostalim medicinskim osobljem

**17/01/2022 – 31/07/2022** – Sveta Nedelja, Hrvatska

##### Rad na recepciji

Otto Bock Adria d.o.o.

- Odgovaranje telefonski i e-mailom na upite korisnika
- Pomoćni poslovi u maloprodaji (blagajnički obračun, naplata artikala, izrada ponuda, komunikacija s ostalim uključenim dionicima)
- Unos pacijenata u sustav
- Uzimanje mjera za ortopedske cipele, vođenje evidencije i fakturiranje doznaka

**06/09/2021 – 31/12/2021** – Zagreb, Hrvatska

##### Asistent u ljudskim resursima i obračunu plaća

ITX Hrvatska d.o.o

- Obračun plaća studentima, pregledavanje i vođenje studentske evidencije
- Unos bolovanja zaposlenika
- Slanje, slaganje i skeniranje razne dokumentacije
- Pregled životopisa, slanje ponuda za posao
- Kumunikacija s trgovinama i budućim zaposlenicima
- Pregledavanje mailova

#### OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

**2019 – TRENUTAČNO** – Zaprešić, Hrvatska

##### Menadžment uredskog poslovanja

VELEUČILIŠTE BALTAZAR ZAPREŠIĆ

- članica studentskog zbora
- predstavnik studenata u Povjerenstvu za unutarnju prosudbu Veleučilišta
- Projekt Akademija regionalnog razvoja i fondova Europske unije
- Gea College- Ljetna škola poduzetništva u Ljubljani

**Adresa** Ul. Vladimira Novaka 23, Zaprešić, Hrvatska

**12/01/2022 – 14/01/2022** – Zagreb, Hrvatska

##### Osnove rada u WordPressu

Sveučilište u Zagrebu Sveučilišni računski centar (Srce)

**Adresa** Ul. Josipa Marohnića 5, Zagreb, Hrvatska

**2014 – 2018** – Zagreb, Hrvatska

● **Maturant gimnazije**  
XI. GIMNAZIJA  
**Adresa** Savska cesta 77, Zagreb, Hrvatska

## JEZIČNE VJEŠTINE

**MATERINSKI JEZIK/JEZICI:** hrvatski

**DRUGI JEZICI:**

engleski

**Slušanje**  
B2

**Čitanje**  
B2

**Govorna  
produkcija**  
B2

**Govorna  
interakcija**  
B2

**Pisanje**  
B2

---

## DIGITALNE VJEŠTINE

### Moje digitalne vještine

MS Office (Word, Excel, PowerPoint) / Microsoft Teams / Društvene mreže (Instagram, Facebook, LinkedIn)  
/ Outlook / Canva

## VOZAČKA DOZVOLA

● **Vozačka dozvola:** AM

● **Vozačka dozvola:** B

## KOMPETENCIJE

● **POSLOVNE KOMPETENCIJE**

- Točnost
- Sposobnost kritičkog razmišljanja
- Organiziranost i osobna fleksibilnost
- Inovativnost i kreativnost
- Učinkovito komuniciranje, timski rad