

HOME-BASED TELEWORKING JAKO SYSTEM WYKORZYSTUJĄCY INTERNET. ANALIZA BADAŃ

1. Wstęp

Przedmiotem niniejszego artykułu jest analiza telepracy z punktu widzenia możliwości stwarzanych dla przedsiębiorstwa oraz przekonania o powstaniu określonych (negatywnych lub pozytywnych) efektów psychospołecznych [13]. Celem artykułu jest przedstawienie zjawiska telepracy na gruncie przedsiębiorstw małopolskich sektora MŚP. Badania empiryczne przeprowadzono w okresie 04-22.05.2011.

Koncepcja telepracy znana jest już co najmniej od lat 60. ubiegłego wieku, niemniej jej rozkwit w realiach praktyki gospodarczej znalazł miejsce dopiero po wprowadzeniu mobilnych sposobów komunikacji się, głównie z wykorzystaniem Internetu.

We współczesnych społeczeństwach w coraz większym stopniu tworzywem pracy staje się informacja. Równocześnie, coraz większe znaczenie nabiera zadaniowy system pracy. Miejsce pracy staje się kwestią mniej istotną, a znaczenia nabiera jakość pracy oraz umiejętności i dostęp do Internetu. Fakty te prowadzą nieodwrotnie do rozwoju koncepcji organizacji pracy w charakterze telepracy (por. [1, s. 21-28; 19, s. 46-51]).

Już w połowie ubiegłej dekady uznano telepracę za kluczową (obok telehandlu i telekooperacji) formę zastosowania nowoczesnych technologii w działalności gospodarczej [6].

Dążenie zarówno do ograniczania kosztów, jak i wprowadzania zadaniowego charakteru sposobów świadczenia pracy spowodowało powstanie telepracy. Od kilku lat ta forma świadczenia pracy została też objęta zakresem przepisów *Prawa Pracy* (por. szerzej: [9, s. 72-74]). Spowodowało to jej usankcjonowanie i nadanie „rysu prawnego” działaniom przenoszącym miejsce jej wykonywania z siedziby przedsiębiorstwa na miejsce zamieszkania pracowników (w modelu *home-based*).

Kwestia ta wzbudza jednak szereg problemów psychospołecznych, związanych przede wszystkim z przekonaniem wykonujących telepracę o ogólnospołecznym postrzeganiu ich jako osób niemalże bezrobotnych. Związana jest także z brakiem realizacji tzw. aspektu społecznego pracy.

Niniejszy artykuł prezentuje badania związane z określeniem znaczenia poszczególnych efektów zastosowania *Home-based teleworking* wśród osób kierujących przedsiębiorstwami, w których funkcjonuje ten system organizacyjny, jak i osobami-telepracownikami, wykonującymi w sposób sformalizowany pracę zawodową w domu.

2. Kluczowe aspekty problemu

Powszechnie zwraca się uwagę na znaczenie społeczne telepracy [12, s. 75-87]. Niesie ona ze sobą efekty zarówno

pozytywne, jak i negatywne [11, s. 251-265]. Dotychczasowe badania uwzględniły jej pozytywny aspekt ogólnospołeczny w zakresie możliwości aktywizacji zawodowej [9, s. 8-19] osób niepełnosprawnych [17, s. 183-192; 28, s. 341-347] czy wychowujących dzieci, głównie kobiet [7, s. 47-65; 19, s. 299-311]. Zwracano uwagę także na brak geograficznych barier zatrudniania osób w tym systemie, co pozwala na aktywizację zawodową obszarów słabo rozwiniętych gospodarczo, także obszarów o dużym, nawet klasyfikowanym jako strukturalne, bezrobociu (por [8, s. 3-21]). W ramach analiz społecznych aspektów telepracy wskazywano także na możliwy wpływ na środowisko naturalne wynikający ze zmniejszenia zanieczyszczeń, będącego pochodną pozostawiania pracowników w miejscu zamieszkania, a nie przemieszczania się do miejsca pracy. Spadek kosztów tworzenia i rozwoju infrastruktury również akcentowany jest jako pochodna zastosowania systemu.

Kwestie telepracy (świadczenia pracy na odległość) stanowią przedmiot badań przede wszystkim: zarządzania przedsiębiorstwem, HRM [18, s. 85-91], ekonomii, socjologii i psychologii. Mają swe odniesienie też w naukach prawnych.

Klasyczne ujęcia telepracy obejmuje jej podział na (za: [13, s. 23], por. również: [2, s. 26-30; 29, s. 71-92]):

- *Nomadic teleworking* (praca w terenie) – ta forma dotyczy przede wszystkim pracowników działów sprzedaży, a w przedsiębiorstwach wielooddziałowych również pracowników komórek kontrolingu. Stosowanie tego modelu jest też regułą dla oddelegowanych do siedziby klienta pracowników firm outsourcingowych (np. biur rachunkowych). W tym modelu telepracy pracownicy większość czasu przeznaczanego na wykonywanie obowiązków zawodowych spędzają poza centralą firmy, utrzymując z nią kontakt telefoniczny bądź z wykorzystaniem sieci internetowych.
- *Ad hoc teleworking* – obejmuje te grupy pracowników, które część prac mogą wykonywać w domu. Jest to największa grupa pracowników definiowana granicznie wyłącznie zasadami organizacyjnymi i wewnętrznymi uregulowaniami w organizacji. Prace np. księgowych zabierających część prac do domu zaczynają spełniać ten charakter w momencie, w którym za te prace otrzymują oni dodatkowe wynagrodzenie.
- *Home based teleworking*, typ będący przedmiotem niniejszego artykułu i obejmuje prace wykonywane w domu z wykorzystaniem przede wszystkim łączy internetowych.

Nieco inny podział zaproponował J. Swacha [20] – na:

- Telepracę domową, definiowaną jako zespół obowiązków wykonywanych w miejscu zamieszkania pracownika.
- Telepracę mobilną, wykonywaną w miejscu zamieszkania lub prowadzenia działalności gospodarczej przez

klientów. Ten typ telepracy dotyczy serwisantów lub innych pracowników obsługi technicznej czy też wykonujących prace outsourcingowe w miejscu siedziby zlecającego (można do nich zakwalifikować również pracowników działających w charakterze leasingu pracowniczego, np. jako obsługa kas w sieciach hipermarketów).

- Telecentra zrzeszające pracowników w innym miejscu niż siedziba firmy lub miejsce ich zamieszkania.
- Globalne Centra Serwisowe obejmują relokację funkcjonalną. Dotyczą koncentrowania miejsc wykonywania usług dotychczas realizowanych u klienta. W tej kategorii mieszczą się również tzw. *Services Shapport*'y niektórych holdingów, funkcjonujące na zasadzie tzw. „outsourcingu wewnątrzholdingowego”.
- Skandynawskie tzw. „telechatki” obejmujące miejsca w których grupują się pracownicy różnych firm wykonujących prace na rzecz zatrudniających ich przedsiębiorców w oparciu o możliwości teleinformatyczne „telechatki”. Są to swoiste „kawiarenki internetowe pracobiorców”, przypominające swym charakterem „swoiste kluby”.

Z punktu widzenia pracodawcy uczestniczącego w systemie *Home-based teleworking* uzyskuje on pracę pracownika w systemie zadaniowym [24, s. 201-213]. W tym aspekcie system ten prowadzi do ekwiwalentności kosztów pracodawcy (wynagrodzenia pracownika) z ilością i jakością wykonanych prac. Jest on więc egzemplifikacją kluczowych dążeń prywatnego biznesu: by płacić pracownikom za efekty pracy, a nie za dyspozycyjność, jak *exemplite* wynika to z zapisów *Prawa Pracy*, które narzuca pracodawcy obowiązek organizowania czasu pracy zatrudnionym pracownikom. W innej „konfiguracji” można jednak uznać fakt braku możliwości sterowania czasem pracy pracowników za niekorzystną dla pracodawców konsekwencję funkcjonowania w systemie *Home-based teleworking*. Oznacza to niemożliwość delegowania nowych obowiązków, jak i przesuwania pracownika do innych zadań w razie zaistnienia takich potrzeb. W zależności od zastosowanych zasad wyceny prac, pracodawca może uzyskać oszczędności związane z kosztami administracyjnymi, przygotowaniem miejsca pracy czy kosztami mediów związanymi z wykonywanymi pracami przez osoby zatrudnione. M.in. te elementy (z punktu widzenia pracobiorcy) poddano analizie w trakcie przeprowadzonych badań.

Poważnym problemem staje się też kwestia bezpieczeństwa informacji biznesowych firmy, które narażone jest na zdecydowanie większe ryzyko niż w wypadku prac wykonywanych w miejscu siedziby firmy. W tym aspekcie obok nieetycznych zachowań pracowników dochodzi jeszcze kwestia bezpieczeństwa danych na „łączach” internetowych. Istnieje też poważny problem dopływu zafalszowanych danych. W tym ostatnim aspekcie praktyka wytworzyła system częściowego zatwierdzania danych na poszczególnych etapach ich przetwarzania. W praktyce istnieją też 3 typy zabezpieczania danych przesyłowych [16, s. 316-320] stosowanych w telepracy:

- 1) VPN (Wirtualne Sieci Prywatne),
- 2) Remote Desktop (dostęp do komputerów przedsiębiorstwa),
- 3) Secure Socket Layer (SSL).

Podobnej analizie poddano też znaczenie i skutki *home-based teleworking* dla pracowników uczestniczących w systemie.

Dodatkową kwestią jest problem odniesienia telepracy do osób w określonej sytuacji życiowej (społecznej). W ramach przeprowadzonych badań uwzględniono sytuację życiową ankietowanych. Wśród populacji ankietowanych wyodrębniono:

- osoby, które podjęły telepracę bezpośrednio szkole w miejscu siedziby pracodawcy,
- osoby, które podjęły telepracę, będąc poprzednio bezrobotnymi,
- osoby, które (w domniemaniu badającego) chciałyby pozostać w domu nie tracąc możliwości pozyskania dodatkowych środków finansowych. Do tej grupy zaliczono kobiety w okresie urlopu macierzyńskiego lub wychowawczego oraz mężczyzn (1 przypadek) w okresie urlopu macierzyńskiego (tacierzyńskiego).

3. Metodyka badań

Badaniami ankietowymi objęto dwie grupy respondentów:

- Przedsiębiorstwa – zastosowano celowe kryteria doboru:
 - geograficzne: lokalizacja na terenie województwa małopolskiego, śląskiego, świętokrzyskiego bądź podkarpackiego. W wypadku firm wieloodziałowych uwzględniono miejsce lokalizacji centrali firmy,
 - funkcjonalne: zatrudniające pracowników z wykorzystaniem *home-based teleworking*.
- Pracowników powyższej grupy przedsiębiorstw, zatrudnionych w analizowanej wersji telepracy. Zastosowano następujące kryteria doboru celowego:
 - wykonujących prace w charakterze *Home-based teleworking*,
 - zatrudnienie w analizowanych podmiotach gospodarczych,
 - uwzględniono tych, dla których obecna forma świadczenia pracy nie jest pierwszą w ich karierze zawodowej.

Przyjęcie ostatniego ze wzmiankowanych kryteriów ma swe uzasadnienie w potrzebie empirycznego porównania przez respondentów co najmniej dwóch form świadczenia pracy. W analizie uwzględniono również tych pracowników, którym zmieniono formę pracy u obecnego pracodawcy (8 przypadków), były to głównie kobiety na urlopie macierzyńskim (5 przypadków).

Na podstawie przeprowadzonej analizy w oparciu o ewidencję podmiotów gospodarczych wyszczególniono 31 przedsiębiorstw spełniających kryteria doboru oraz 577 pracowników. Na uczestniczenie w badaniu zgodę wyraziło 12 przedsiębiorstw (38,7% populacji respondentów) co oznaczało też powstanie grupy 241 pracowników (41,8%) jako respondentów. Analizie poddano wyłącznie pracowników przedsiębiorstw, których kierownictwo wyraziło zgodę na uczestniczenie w badaniu. W analizie uwzględniono wyłącznie ankiety zawierające odpowiedzi na wszystkie pytania – odpowiednio 12 przedsiębiorstw oraz 219 pracowników (38,0% całości badanych).

Postawiono kluczowe pytania badawcze: *Jak zmieniła się efektywność zarządzania przedsiębiorstwem oraz jaki wpływ na zarządzanie odgrywa telepraca?* oraz: *Jak wpłynęło na Pana/i życie zawodowe zatrudnienie w formie telepracy?* Odpowiednio w stosunku do: kierownictwa przedsiębiorstw oraz w stosunku do samych telepracowników.

Warianty odpowiedzi na przedstawione pytania badawcze opracowano w formie ankiety. Zalecono respondentom wskazanie siły oddziaływania poszczególnych czynników w skali od 1 (najmniejsze, minimalne) do 5 (ekstremalnie wysokie, wybitnie silne). Ankiety opracowano na podstawie danych zawartych w literaturze przedmiotu analizujących mocne i słabe strony funkcjonowania telepracy [3, s. 45-54; 4, s. 95-111; 6; 15; 21; 22; 25, s. 63-73; 26, s. 451-458; 27, s. 496-497]. W ramach przeprowadzonych badań zwrócono uwagę nie tyle na fakt istnienia poszczególnych czynników, ile na ich znaczenie (postrzeganie) dla funkcjonowania poszczególnych podmiotów gospodarczych oraz pracowników zatrudnionych w formie telepracy. W analizie zastosowano kryterium istotności, uwzględniając tylko te czynniki, które uzyskały powyżej 50% (min. 110) wskazań różnych od „1” lub „-1”. Wyniki „dodatnie” oznaczają pozytywne oddziaływanie danej cechy w grupie respondentów, a „ujemne” – odpowiednio: negatywne. Dodatkowa weryfikacja wykluczyła z dalszej analizy 8 ankiet pracowniczych. Ankiety te zasadniczo odbiegały od mediany wskazań pozostałych ankietowanych. Przejawiało się to w występowaniu cech „o odmiennym znaku” („negatywnej” zamiast sygnalizowanej przez pozostałych jako „pozytywna” lub na odwrót) w stosunku do pozostałych przedstawicieli populacji respondentów.

4. Analiza badań

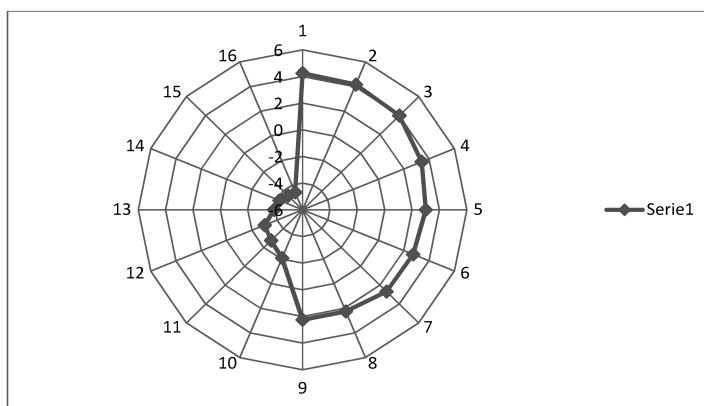
Wyniki przeprowadzonych badań podzielono na dwie grupy i przedstawiono na rysunkach 1 i 2.

Przeprowadzone badania pozwoliły na dokonanie wartościującej ekspozycji poszczególnych cech sygnalizowanego problemu. W tym aspekcie szczególne znaczenie odgrywają cechy kosztowe i organizacyjne dla przedsiębiorstw oraz rodzinno-społeczne dla pracobiorców. Kluczowym wnioskiem jest ukierunkowanie stymulacji tej formy zatrudnienia pracowników na te grupy zawodowe, które kierują się takimi przesłankami w definiowaniu swojej roli społecznej oraz roli w życiu zawodowym. Dodatkowym aspektem wykorzystania telepracy jest jednak (sygnalizowana przez telepracowników) kwestia aktualizacji wiedzy zawodowej. To przekonanie telepracowników winno być również brane pod uwagę przez osoby tworzące ten system pracowniczy.

5. Zakończenie

Przeprowadzane dotychczas badania wskazują na stałe zainteresowanie telepracą wśród pracowników. Traktowana jest ona jako źródło dodatkowego dochodu bądź też możliwość pogodzenia roli społecznych (rodziców, opiekunów itp.) z życiem zawodowym. Jest więc ona szczególnie pożądana w tych grupach społecznych, które angażują się w wychowanie małych dzieci, równocześnie nie chcąc tracić kontaktu z życiem zawodowym i pozyskując też dodatkowe źródła dochodu.

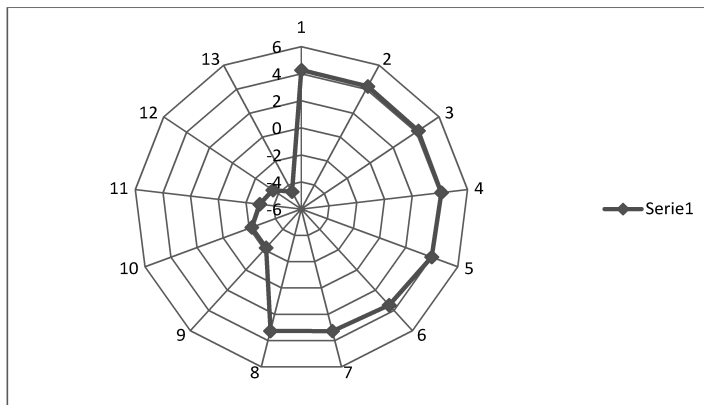
Daje ona też istotne możliwości dla firm organizujących tę formę zatrudnienia własnych pracowników, zwłaszcza natury finansowej. Jest też pożądaną formą



Opis:

1. Elastyczność geograficzna zatrudnianych pracowników	4,25
2. Produktywność pracy	4,17
3. Zmniejszenie (lub brak) absencji	4
4. Zmniejszenie kosztów wynajmu lokali	3,42
5. Mniejsze koszty obsługi teleworkerów	3
6. Łatwość rekrutacji pracowników	2,75
7. Eliminacja spóźnień do pracy	2,67
8. Lojalność pracowników	2,25
9. Elastyczność wykonywanych zadań	2,25
10. Problemy związane z motywowaniem pracowników	-2,09
11. Koszty inwestycyjne związane z utworzeniem stanowiska pracy	-2,75
12. Trudności kontroli nad pracownikiem	-3
13. Ochrona danych w trakcie telepracy i transferu danych do firmy	-3,92
14. Problemy z koordynacją pracy grupy teleworkerów	-4,17
15. Ograniczony zakres wykorzystania	-4,5
16. Problemy związane z awariami sprzętu	-4,58

Rys. 1. Analiza wpływu *Home-based teleworking* na wybrane aspekty zarządzania przedsiębiorstwem – pozytywne (wartości „+”), negatywne („-”) (pracodawcy)



Opis:

1. Pozytywny wpływ na życie prywatne i rodzinne (np. możliwość opieki nad dziećmi)	4,27
2. Praca w warunkach domowych	4,24
3. Zmniejszenie kosztów (np. dojazdu do pracy)	4,19
4. Indywidualny dobór czasu wykonywania pracy	4,11
5. Elastyczny czas pracy	3,99
6. Większa sfera prywatności	3,48
7. Wzrost poziomu koncentracji	3,28
8. Zmniejszenie stresu	3,27
9. Alienacja od życia towarzyskiego wśród współpracowników	-2,18
10. Kłopoty z organizacją czasu pracy	-2,19
11. Oznaki pracoholizmu	-2,99
12. Uzależnienie od techniki	-3,52
13. Problemy z aktualizacją wiedzy branżowej	-4,55

Rys. 2. Analiza wpływu *Home-based teleworking* na wybrane aspekty jakości wykonywanej pracy – pozytywne (wartości „+”), negatywne („-”) (pracobiorcy)

zatrudniania ze względu na bezpośrednie odniesienie wysokości wynagrodzenia do efektów pracy, za którą wzmiankowane wynagrodzenie przysługuje. Takie podejście umożliwia zmniejszanie kosztów stałych na rzecz kosztów zmiennych, co sprzyja zwiększaniu przewidywalności ekonomicznej działań biznesowych, tak istotnej w prowadzonej działalności gospodarczej.

Literatura:

- [1] Baron-Wiaterek M.: *Rola techniki informacyjnej w kształtowaniu form zatrudnienia*. „Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie. Politechnika Śląska” 2006, z. 37.
- [2] Birski A.: *Telepraca – formy organizacyjne i możliwości rozwoju*. „Przegląd Organizacji” 2005, nr 2.
- [3] Dajczak K.: *Telepraca – szansą nowoczesnego przedsiębiorstwa*. „Prace Naukowe Katedry Ekonomii i Zarządzania Przedsiębiorstwem. Politechnika Gdańska” 2007, t. 6.
- [4] Drozdowski M.: *Jak sprawdzić predyspozycje do pracy telepraco wnika? Badanie potencjału kompetencyjnego telepraco wnika zaimplementowane na Wortalu Efektywnych Form Zatrudnienia*. „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2008, nr 5.
- [5] Drupka K.: *Telepraca*. Dostępny w Internecie: www.exporter.pl, stan na 02.03.2011.
- [6] Dziuba D.: *Koncepcje pracy w środowisku elektronicznym*, [w:] (red.) A. Szewczyk. „Telepraca – szansa czy zagrożenie dla rynku pracy”, wyd. Hogben, Szczecin 2002.
- [7] Gabara E.: *Rynek pracy w dobie społeczeństwa informacyjnego*. „Przegląd Historyczno-Politologiczny” 2008, R. 1, nr 1.
- [8] Hauk M.: *Telepraca – ujęcie definicyjne, poruszone problemy i zalecenia na przyszłość*. „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Psychologica” 2008, z. 12.
- [9] Koral J.: *Telepraca – nowoczesna forma aktywizacji zawodowej*. „Kwartalnik Edukacyjny” 2005, nr 4.
- [10] Łodyga O.: *Telepraca – możliwości, ograniczenia, uwarunkowania prawne*. „E-Mentor” 2007, nr 3.
- [11] Makowiec M.: *Wpływ telepracy i technologii informacyjno-komunikacyjnych na człowieka w aspekcie humanizacji pracy*. „Rola Informatyki w Naukach Ekonomicznych i Społecznych” 2008, z. 8, t. 1.
- [12] Mierzwa K. Stasch A.: *Telepraca – nowe szanse globalnego rynku pracy*, 2007, R. 4.
- [13] Miś B.: *Telepraca*. „Wiedza i Życie” 2001/2.
- [14] Najmiec A.: *Telepraca – aspekty psychospołeczne*. „Bezpieczeństwo Pracy” 2007, nr 10.
- [15] Protasiuk M.: *Telepraca – pracą przyszłości?* Dostępny w Internecie: WWW.controlling.info.pl, stan na dzień 07.05.2011.
- [16] Rynkiewicz M.: *Telepraca a bezpieczeństwo danych*, [w:] *Rola informatyki w naukach ekonomicznych i społecznych*, pod red. Z. E. Zielińskiego. Wyd. WSH w Kielcach, Kielce 2010, t.1.
- [17] Sroczyńska-Baron A., Sroczyński Z.: *Telepraca i zdalna edukacja osób niepełnosprawnych wzrokowo*. Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie. Politechnika Śląska 2006, z. 35.
- [18] Stefaniuk T.: *Telepraca – wyzwanie dla praktyki i teorii zarządzania*. Zeszyty Naukowe. Olsztyńska Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania 2006, R. 2, nr 1.
- [19] Stroińska E.: *Telepraca – szansą na aktywizację zawodową kobiet*. „Societas Communitas” 2008, nr 2.
- [20] Swacha J.: *Telepraca w kontekście wejścia Polski do Unii Europejskiej*. Dostępny w Internecie: www.teliiwz.univ.szczecin.pl, stan na 28.03.2011.
- [21] Szewczyk A.: *Zalety i wady telepracy w aspekcie indywidualnym i społecznym*, [w:] *Telepraca – szansa czy zagrożenie na rynku pracy*, pod red. A. Szewczyk. Wyd. Hogben, Szczecin 2002.
- [22] Ścibor M.: *Telepraca czyli granice biurka*. Dostępny w Internecie: WWW.technopolis.onet.pl, na dzień: 02.04.2011.
- [23] Tchorek-Helm, *Telepraca, czyli zatrudnienie w społeczeństwie informacyjnym*. „Elektroniczna Administracja” 2007, nr 4.
- [24] Tokar J.: *Telepraca jako nowa forma organizacji systemu pracy*. Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie. Politechnika Śląska 2008, z. 43.
- [25] Winiarski J., Miloch B.: *Korporacyjne sieci komputerowe a kultura organizacji gospodarczych*. Zeszyty Naukowe. Pomorska Wyższa Szkoła Polityki Społecznej i Gospodarczej w Stargardzie Gdańskim 2005, nr 1.
- [26] Wróbel P.: *Problemy zarządzania telepracownikami*. Prace i Materiały Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego 2007, z. 2.
- [27] Zajączkowski M.: *Telepraca – szanse i zagrożenia*, [w:] *Materiały konferencyjne Konferencji Naukowej pn. Uwarunkowania wielofunkcyjnego rozwoju obszarów wiejskich w Polsce Zachodniej. Wpływ integracji Europejskiej na przemiany strukturalne obszarów o wysokim bezrobociu*, Szczecin 2000.
- [28] Ziółkowski S.: *Telepraca – wykorzystanie potencjału pracowników niepełnosprawnych*. „Zagadnienia Techniczno-Ekonomiczne” 2004, T. 49, z. 3.
- [29] Złoch T. Gruchoła M.: *Telepraca – praca w sieci*. Roczniki Wyższej Szkoły Biznesu i Administracji w Łukowie 2007, nr 3.

TELECOMMUTING AS AN INTERNET-BASED SYSTEM. RESEARCH ANALYSIS

Abstract:

The article presents research results concerning the role of the Internet in shaping work relations in companies aiming to flatten down their organizational structure, even to “the point of having no employees”. In this paper, we explore the legal, economic and organizational, psychological and social contexts of telecommuting. Three models of telecommuting were distinguished. Apples research’ instruments: questionnaire, analysis of law act and subject literature.

Dr Leszek MICHALCZYK

Instytut Ekonomii i Zarządzania
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Uniwersytet Jagielloński
sanantoniospurs1@wp.pl