



TELEPRACA

– lepiej w domu, czy w biurze?

mgr ANDRZEJ NAJMIEC
dr med. BOŻENA KURKUS-ROZOWSKA
Centralny Instytut Ochrony Pracy
– Państwowy Instytut Badawczy

Telepraca zwiększa szanse zatrudnienia osób niepełnosprawnych, starszych, kobiet w ciąży oraz młodych matek. W stosunku do tradycyjnego systemu organizacji pracy zmieniają się dwie zasadnicze właściwości pracy: czas i miejsce. Wpływa to, na zmianę warunków pracy, komunikowania, kontroli itd. Jednym słowem, zmienia się prawie wszystko – poza pracownikiem. Jak oceniają telepracę sami telepracownicy? – na to pytanie odpowie niniejszy artykuł.

Telework. Home or office, which is better?

Telework gives an opportunity to disabled people, the elderly, pregnant women and mothers with children to get a job. Compared to traditional forms of work organization, the two main work features are changed: the time and place. Telework also affects other working conditions, communication systems, job control, demands, work pace, etc. Generally, everything except for the worker is different. This paper aims to answer the question of how telework is assessed by teleworkers themselves.

Wstęp

Telepraca jest szansą na pokonanie problemów zatrudnienia, ekologicznych, a także polityczno-społecznych. Specyfika rozwoju telepracy jest różna w poszczególnych regionach i państwach. W Europie największy rozwój telepracy obserwuje się w krajach skandynawskich, co uwarunkowane jest bardzo szybkim rozwojem nowych technik telekomunikacji oraz dużą rozpiętością geograficzną – Finlandia, Dania i Szwecja to trzy kraje o największym w stosunku do całej siły roboczej procencie telepracowników wykonujących pracę w domu. W Stanach Zjednoczonych, po wydarzeniach z 11 września, w telepracy dostrzega się możliwość uniknięcia kumulacji dużych skupisk ludzkich w jednym miejscu, co może być

celem ataków terrorystycznych. W krajach azjatyckich telepraca często przyjmuje formę pracy ponadgranicznej, gdzie korporacje firm zlecają zadania z innych części świata, gdzie aktualnie został zakończony dzień pracy. W ten sposób praca jest kontynuowana w innej części globu ziemskiego i tym samym trwa 24 godziny na dobę.

W Polsce rozwój telepracy jest na etapie początkowym, co może się wiązać ze zbyt krótkim czasem swobód w zakresie działalności rynkowej oraz zbyt powolnym rozwojem łącz telekomunikacyjnych. Można się jednak spodziewać gwałtownego wzrostu liczby telepracowników z powodu ułatwień w zakresie dostępu do Internetu oraz upatrywaniu w telepracy szansy na zmniejszenie bezrobocia.

Szczególne nadzieje pokłada się w telepracy w aspekcie zatrudnienia osób niepełnosprawnych, starszych, zamieszkałych na mało zaludnionych terenach wiejskich, oraz ze względu na możliwości zatrudnienia kobiet w ciąży i realizację zawodową młodych matek [1, 2, 3].

Telepraca jest to metoda organizowania i wykonywania pracy, w której pracownik pracuje poza siedzibą pracodawcy przez znaczną część swojego czasu pracy, dostarczając do pracodawcy jej wyniki, z wykorzystaniem technologii informacyjnych oraz technologii przekazywania danych, a zwłaszcza Internetu.

Podstawowe cechy telepracy to:

- możliwość zmiany miejsca pracy poza zakładem pracy (np. w domu, w podróży)
- ruchomy i najczęściej niekontrolowany czas pracy
- wykorzystywanie komputera i urządzeń telekomunikacyjnych
- praca z danymi (umożliwiająca przesyłanie efektów pracy w postaci cyfrowej) [1].

Wydawałoby się, że są to niewielkie zmiany, w stosunku do tradycyjnego systemu organizacji pracy, jednak rewolucjonizują podstawowe właściwości pracy: czas i miejsce. To natomiast wpływa na zmianę organizacji pracy, komunikowania, kontroli, rozliczania itd. Jednym słowem, zmienia się prawie wszystko – poza pracownikiem.

Jak telepracownicy odnajdują się w nowych realiach pracy, w nowej sytuacji? – na to pytanie postaramy się odpowiedzieć na podstawie badań prowadzonych przez Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy w ramach realizacji projektu „ENTER – Partnerstwo na rzecz telepracy, przedsiębiorczości i równouprawnienia”¹ w ramach IW EQUAL. Celem tego projektu jest m.in. popularyzacja wiedzy praktycznej nt. możliwości elastycznych form pracy (w tym telepracy) w kontekście dyskryminacji na rynku pracy osób, które miały przerwę w aktywności zawodowej (ze względów zdrowotnych, mieszkaniowych, rodzinnych) lub nie mogą jej podjąć w sposób „tradycyjny” (tj. w pełnym wymiarze godzin w siedzibie firmy).

Wyniki badań

Badania przeprowadzono wśród 102 telepracowników, w wielu firmach o różnych rodzajach działalności: usługi tłumaczeniowe, firmy informatyczne, firmy szkoleniowe, usługi księgowo, firmy handlowe, usługi projektowo-architektoniczne. W badanej grupie znalazły się głównie osoby wykonujące pracę na zlecenie (prowadzące indywidualną działalność gospodarczą). Wśród badanych było 81 mężczyzn (79,4%), natomiast kobiety stanowiły 20,6%.

Zakres badań obejmował kwestionariuszową, trzyciesięciową samoocenę telepracy zawierającą:

- opis wykonywanej pracy
- ocenę sposobu wykonywanej pracy
- aspekty prawne telepracy.

W tym artykule przedstawione zostaną wyniki dwóch pierwszych części oceny.

Opis wykonywanej pracy

Czas wykonywania telepracy (staż telepracownika) w grupie badanej był zróżnicowany i wahał się od 3 miesięcy (najmniej doświadczeni telepracownicy) do stażu dłuższego niż 5 lat (tabela 1.).

Prawny stosunek pracy był zróżnicowany. Najlichnější grupę stanowiły osoby zatrudnione na czas określony, najmniej liczną osoby zatrudnione na podstawie umowy o dzieło (tabela 2.).

¹Partnerami projektu są: Instytut Techniki Telekomunikacyjnych i Informatycznych – Administrator projektu, Fundacja Centrum Promocji Kobiet, Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Międzynarodowe Forum Kobiet, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Telekomunikacja Polska SA, <http://www.enter-telework.org/>

Większość telepracowników przeznaczają na telepracę 5 dni roboczych, lecz dużą grupę stanowią osoby pracujące więcej niż 5 dni w tygodniu. Szczegółowe dane na temat liczby dni przeznaczonych na telepracę w tygodniu przedstawiono na rys. 1.

Częstym zarzutem pod adresem stosowania telepracy jest uzyskiwanie wzrostu wydajności firmy kosztem zwiększania czasu pracy telepracowników. Wśród badanych największą grupę stanowili telepracownicy pracujący efektywnie od 6 do 8 godzin dziennie. Łącznie 32,4% osób pracowało efektywnie ponad 8 godzin dziennie. Szczegółowe dane na ten temat przedstawiono na rys. 2. (str. 8).

Jako cechą pozytywną telepracy wymienia się możliwość dostosowania czasu oraz pory pracy do indywidualnych preferencji i potrzeb pracowników. Aż 73,5% osób badanych rozpoczyna pracę o różnych porach dnia, natomiast 26,5% grupy rozpoczyna pracę rano, zgodnie z tradycyjną organizacją dnia pracy.

Wszyscy badani pracowali w domu, a ponad połowa badanych telepracowników wykonywała pracę również w podróży (52,9%). Stanowisko pracy mieści się najczęściej w oddzielnym pokoju (90,2%) lub wydzielonej części pokoju (9,8%).

Ograniczenie konieczności dojazdów do pracy jest jedną z głównych zalet wymienianych przez telepracowników. Proste wyliczenia pokazują, że jeśli droga do pracy zajmuje nam ok. 40 minut, to w ciągu roku tracimy na dojazdy około 20 dni roboczych – co dla niektórych mogłoby być dodatkowym „drugim urlopem wypoczynkowym”.

W grupie badanej prawie jedna trzecia w ogóle nie odwiedzała siedziby pracodawcy, a tylko 10,8% czyni to częściej niż 2 razy w tygodniu (tabela 3.).

Zdecydowana większość (91,2%) telepracowników deklaruje, że stanowisko pracy jest wyposażone we wszystkie potrzebne urządzenia. Najczęściej wymienianym brakującym urządzeniem był faks i drukarka. Biorąc pod uwagę umiejscowienie i wyposażenie stanowiska pracy, połowa respondentów oceniała swoje stanowisko pracy jako całkowicie wygodne, ponad 45% jako częściowo wygodne, a tylko 5% oceniło, że stanowisko pracy ma wiele braków.

Niepokojące są wyniki dotyczące kontroli i szkoleń z zakresu bezpieczeństwa pracy. Ponad 77,5% telepracowników relacjonowało, że nigdy nie była przeprowadzana u nich

Tabela 1

ROZKŁAD PROCENTOWY CZASU WYKONYWANIA TELEPRACY W GRUPIE BADANEJ

The amount of time spent on telework

| Staż pracy | % |
|---------------------------|-------|
| Od 3 miesięcy do pół roku | 6,2 |
| Od pół do 1 roku | 17,3 |
| 2 lata | 3,7 |
| 3 lata | 19,8 |
| 4 lata | 22,2 |
| 5 lat | 18,5 |
| Dłużej niż 5 lat | 12,3 |
| Ogółem | 100,0 |

Tabela 2

ROZKŁAD PROCENTOWY OSÓB BADANYCH WEDŁUG RODZAJÓW PRAWNEGO STOSUNKU PRACY

The percentage of teleworkers in a breakdown of the legal status of employment

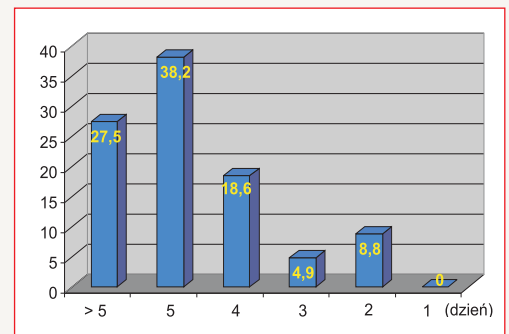
| Stosunek pracy | Częstość | % |
|--------------------------------|----------|-------|
| Umowa o dzieło | 45 | 44,9 |
| Własna działalność gospodarcza | 57 | 55,1 |
| Ogółem | 81 | 100,0 |

Tabela 3

CZĘSTOŚĆ PRZYJAZDÓW DO BIURA PRACODAWCY

Frequency of visits at the employer's office

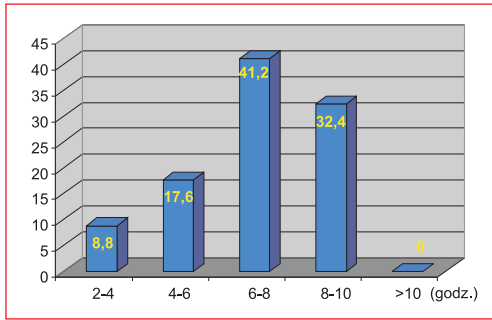
| Częstość przyjazdów do biura pracodawcy | % |
|---|-------|
| W ogóle | 30,4 |
| Rzadziej niż 1 raz w tygodniu | 22,5 |
| 1 raz w tygodniu | 18,6 |
| 2 razy w tygodniu | 17,6 |
| Częściej niż 2 razy w tygodniu | 10,8 |
| Ogółem | 100,0 |



Rys. 1. Rozkład procentowy osób badanych wg liczby dni przeznaczonych na telepracę

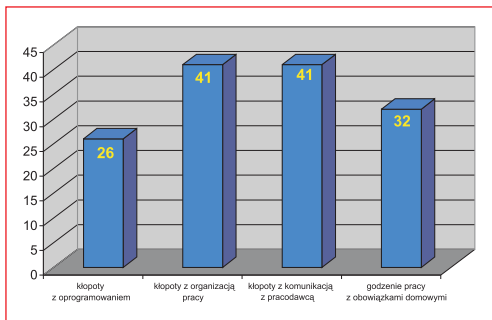
Fig. 1. Number of days per week devoted to telework

kontrola bhp na stanowisku pracy, u 12,7% telepracowników kontrola taka miała miejsce tylko przy rozpoczęciu pracy, a w 9,8% przypadków kontrole takie są czynione cyklicznie. Również w szkoleniach bhp uczestniczyło tylko ok. 12%, przy czym odbywały się one w momencie rozpoczęcia pracy.



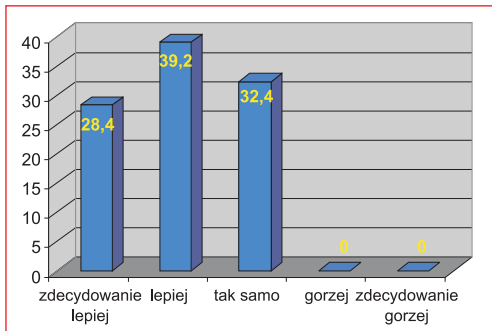
Rys. 2. Dzienny czas efektywnej pracy w grupie badanych telepracowników

Fig. 2. Number of hours per day devoted to telework



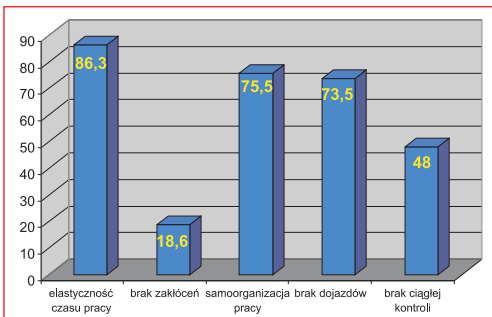
Rys. 3. Przyczyny kłopotów i utrudnień w pracy

Fig. 3. Causes of work difficulties



Rys. 4. Oceny porównania wydajności pracy z tradycyjnym systemem pracy w biurze

Fig. 4. Comparisons with traditional office work



Rys. 5. Procent osób doświadczających poszczególne korzyści telepracy

Fig. 5. Advantages of telework

KORELACJE POMIĘDZY ZADOWOLENIEM A UTRUDNIENIAMI W PRACY
Correlations between job satisfaction and work difficulties

Tabela 4

| Zadowolenie z telepracy* | Korelacja Pearsona | Kłopoty w telepracy – organizacja pracy | Przyczyny utrudnień – obowiązki domowe | Przyczyny utrudnień – opieka nad dziećmi | Przyczyny utrudnień – brak odpowiedniego sprzętu |
|--------------------------|--------------------|---|--|--|--|
| | ,48 | ,33 | ,34 | ,31 | |
| Istotność (dwustronna) | ,000 | ,001 | ,000 | ,001 | |

* Zadowolenie z pracy było zakodowane odwrotnie do wartości (1 – bardzo zadowolony, 5 – bardzo niezadowolony).

Ocena sposobu wykonywania pracy

Bardzo ważnym aspektem telepracy jest komunikacja – sposób i częstota kontaktów ze „współpracownikami” oraz pracodawcą. Wszyscy badani telepracownicy kontaktują się z pracodawcą osobiście i telefonicznie, natomiast 82,4% czyni to z wykorzystaniem Internetu. Tylko 8,8% respondentów oceniali, że do kontaktów z pracodawcą dochodzi zbyt rzadko, ponad 55%, że kontakty są rzadkie, ale wystarczające, natomiast 35,3% ocenia, że są one odpowiednio częste. W zakresie kontaktów ze „współpracownikami” ponad 43% ocenia, że są one rzadkie, ale wystarczające, natomiast prawie 56% odczuwa, że do kontaktów dochodzi odpowiednio często. Do kontaktów ze współpracownikami dochodzi najczęściej telefonicznie, osobiście kontaktuje się ponad 93% telepracowników, zaś drogą internetową 83%.

Ciekawe jest, że pomimo podobnych ocen dotyczących intensywności kontaktów z przełożonymi i współpracownikami duże różnice występują w zakresie oceny możliwości uzyskania wsparcia. Na wsparcie od współpracowników może liczyć 85,3% telepracowników, natomiast na wsparcie od przełożonych – 20,6%. Możliwość otrzymania wsparcia od rodziny deklaruje 72,5% respondentów, zaś od przyjaciół i znajomych prawie połowa osób biorących udział w badaniu.

W badaniu pytano telepracowników o przyczyny kłopotów i utrudnień w pracy. Ponad 26% telepracowników doświadcza kłopotów z oprogramowaniem, ok. 41% ma kłopoty z organizacją pracy, podobna część grupy badanej odczuwa kłopoty w zakresie komunikacji z pracodawcą. U ponad 32%

osób badanych kłopoty w wykonywaniu pracy wynikają z konieczności godzenia obowiązków zawodowych z domowymi (rys. 3.).

Dla 46% telepracowników przyczyną tych utrudnień jest konieczność opieki nad dziećmi, dla 37,3% – brak materiałów i informacji potrzebnych do wykonywania pracy, dla ok. 10% brak odpowiedniego sprzętu, a dla ponad 18% brak odpowiedniego oprogramowania.

Pomimo wymienianych problemów i utrudnień połowa telepracowników deklaruje, że łatwiej pracuje się w domu niż w biurze (łącznie 52%), 25,5% osób nie widzi różnicy, a 22,5% oceniało, że praca w domu jest trudniejsza. Natomiast bardziej jednoznaczne oceny dotyczyły porównania wydajności telepracy z tradycyjnym systemem pracy w biurze (rys. 4.). Jak pokazuje rys. 4., wśród badanych nie było osób, które oceniały, że wydajność w systemie telepracy jest gorsza.

Również zadowolenie z telepracy deklarowało łącznie ponad 95% osób badanych (zadowolonych – 74,5%, bardzo zadowolonych – 20,6%). Rysunek 5. obrazuje najważniejsze przyczyny zadowolenia z telepracy.

Najczęściej dostrzeganą zaletą jest elastyczność czasu pracy. Tylko 16% badanych telepracowników jako zaletę wymieniało brak zakłóceń w pracy.

Porównania wewnątrzgrupowe

Wyniki oceny telepracy wykorzystano do zbadania relacji pomiędzy poszczególnymi jej właściwościami. W pierwszej kolejności skorelowano poziom zadowolenia z telepracy z różnymi kłopotami i utrudnieniami

w wykonywaniu pracy. Korelacje istotne statystycznie przedstawia tabela 4.

Jak pokazują wyniki, zadowolenie z pracy było skorelowane istotnie statystycznie z utrudnieniami wynikającymi z organizacji pracy, obowiązków domowych, konieczności opieki nad dziećmi oraz braku odpowiedniego sprzętu. Im większe występowanie poszczególnych utrudnień, tym mniejsze zadowolenie z telepracy. Pozostałe utrudnienia, takie jak brak materiałów i informacji, brak odpowiedniego oprogramowania czy problemy z obsługą sprzętu komputerowego nie były skorelowane na poziomie istotnym statystycznie.

We wstępnej analizie danych dokonano porównania wyników zadowolenia z telepracy między grupami ze względu na płeć, wykształcenie i staż w telepracy (rys. 6.).

Wyniki prezentowane na rysunku 6. pokazują, że największe zadowolenie z telepracy występuje w grupie osób z wykształceniem wyższym, najniższe wśród osób z wykształceniem pomaturalnym (anova, $F = 8,02$, $p < 0,01$).

Wyniki dotyczące zadowolenia z telepracy są lepsze w grupie mężczyzn, różnice pomiędzy tymi grupami są istotne statystycznie (anova, $F = 4,9$; $p < 0,05$) – rys. 7. Może być to spowodowane tym, że w grupie kobiet częściej występują utrudnienia wynikające z obowiązków domowych (kobiety – 83,3%; mężczyźni – 39,7%) i konieczności opieki nad dziećmi (kobiety – 66,7%; mężczyźni – 39,7%). Jak wynika z rysunku 8., najniższe zadowolenie z telepracy występuje wśród osób, które rozpoczynają działalność zawodową w systemie telepracy (anova, $F = 3,05$, $p = 0,01$).

Pierwszy okres telepracy wiąże się z koniecznością zmiany przyzwyczajzeń, zmian w organizacji pracy i dostosowywania do wymogów nowego systemu. W tym właśnie okresie ponoszone są najwyższe koszty zarówno finansowe jak i psychiczne. Ważne jest, że wszystkie oceny odzwierciedlają zadowolenie lub duże zadowolenie z telepracy.

Podsumowanie

Poza korzyściami, system telepracy może nieść również wiele zmian i zagrożeń [5]:

- psychospołecznych (alienacja społeczna, ingerencja spraw zawodowych w sprawy rodzinne)

- organizacyjnych (formy kontroli czasu pracy, formy oceny pracy, systemy wynagrodzeń, rozliczanie kosztów związanych z telepracą)

- prawnych (np. status stanowiska pracy w domu, kontrola stanowisk pracy w miejscach prywatnych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy).

Wyniki badań pokazują, że osoby, które rozpoczęły telepracę są bardziej zadowolone z tego systemu organizacji pracy niż z systemu tradycyjnego (ok. 95%). Wyższą wydajność w telepracy deklarowało ponad 67% badanych. Pomimo tych optymistycznych ocen występują również trudności: konieczność opieki nad dziećmi (46%), brak materiałów i informacji potrzebnych do wykonywania pracy (37,3%), brak odpowiedniego sprzętu (10%) oraz brak odpowiedniego oprogramowania (18%). Trudności te kumulują się głównie w pierwszym okresie po zmianie systemu pracy, co pokazuje ocena zadowolenia w kontekście stażu w telepracy.

Aby zminimalizować negatywne skutki telepracy, należy uwzględnić specyfikę tego systemu w trzech zasadniczych etapach tworzenia telepracy: doborze telepracowników ze względu na ich indywidualne cechy osobowości i predyspozycje [6], wymagania techniczne i materiałowe stanowisk pracy oraz zapewnienie wsparcia społecznego od przełożonych i współpracowników. Te zagadnienia postaramy się opisać w następnych artykułach dotyczących telepracy.

PIŚMIENICTWO

[1] M. Daszkowski, K. Karwiczka-Rychlewicz *Wirtualne biuro, rzeczywisty pracownik*. Internet: <http://www.teleinfo.com.pl/ti/1999/13/f11.html>

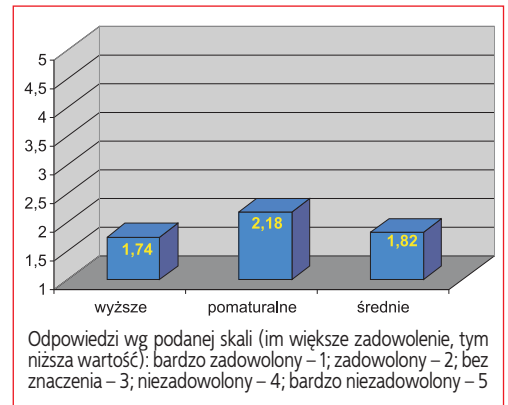
[2] J. E. Jarrett *Pytania i odpowiedzi na temat pracy zdalnej w przypadku osób niepełnosprawnych*. Przewodnik dla osób niepełnosprawnych. Internet: <http://samisobie.clan.pl/teleguide.htm> (tłum. R. Szymczak)

[3] R. Depta *Teleworking jako alternatywna forma pracy w przyszłości*. 1999. Internet: http://www.idn.org.pl/praca/materialy/depta_tpsa.htm

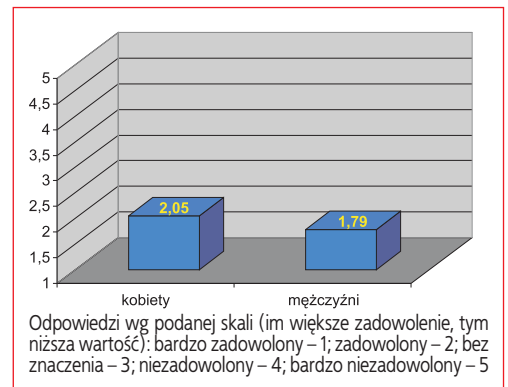
[4] A. Najmiec *Określenie społecznych i podmiotowych wyznaczników zadowolenia i efektywności pracowników zatrudnionych w systemie telepracy*. Raport wewnętrzny w ramach programu wieloletniego pn. *Dostosowywanie warunków pracy w Polsce do standardów Unii Europejskiej*, CIOP, Warszawa 2004

[5] J. M. Nilles *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*. Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 2003

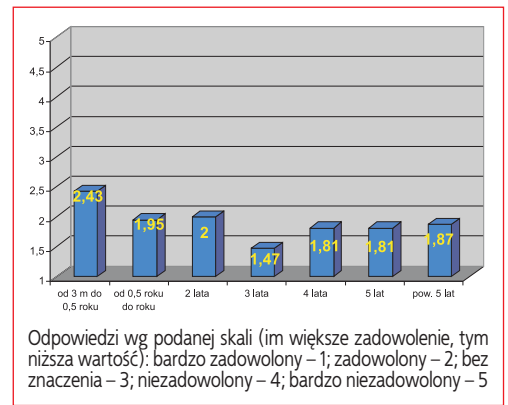
[6] J. Czarnota-Bojarska *Dobór i szkolenie pracowników*, red. nauk. D. Koradecka, T.5: *Czynniki psychologiczne i społeczne. Nauka o pracy – bezpieczeństwo, higiena, ergonomia*. CIOP, Warszawa 2000



Rys. 6. Oceny zadowolenia z telepracy ze względu na wykształcenie
 Fig. 6. Satisfaction from telework by the level of education



Rys. 7. Oceny zadowolenia z telepracy ze względu na płeć
 Fig. 7. Satisfaction from telework by gender



Rys. 8. Oceny zadowolenia z telepracy ze względu na staż w telepracy

Fig. 8. Satisfaction from telework by job tenure

Publikacja opracowana na podstawie wyników uzyskanych w ramach II etapu programu wieloletniego pn. „Dostosowywanie warunków pracy w Polsce do standardów Unii Europejskiej” dofinansowywanego w latach 2005-2007 w zakresie zadań służb państwowych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Główny koordynator: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy