

**RAPORT NA TEMAT BADAŃ  
DOTYCZĄCYCH TELEPRACY  
DOKONANYCH NA PRZESTRZENI  
OSTATNICH KILKU LAT**

**Źródła:**

- Diagnoza Społeczna 2007– kompleksowe badania postaw i zachowań społecznych pod red. Janusza Czapińskiego
- Badania SUSTEL (program ogólnoeuropejski) – European Commission’s Information Society Technologies
- Telework and quality of life - The European Institute for Research and Strategic Studies in Telecommunications
- PBS dla programu TELEPRACA 2006 – ogólnopolskiego programu promocji i szkoleń dla przedsiębiorców sektora MSP
- Program Operacyjny Kapitał Ludzki – Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013 – Ministerstwo Rozwoju Regionalnego

**Opracowanie i wnioski  
I & D STUDIO 2**

## TENDENCJA

Coraz więcej firm wprowadza możliwość pracy na odległość. Zjawisko to jest szczególnie wyraźne na rynku amerykańskim gdzie w roku 1994 poza biurem pracowało ok. 2 mln. w roku 2000 telepracę wykonywało 6 mln. pracowników, w 2007 ich liczba podwoiła się, prognoza na rok 2009 zakłada, iż co trzeci Amerykanin wykonujący pracę biurową będzie zatrudniony w tym systemie. Zjawisko obejmie zatem 14 mln ludzi w USA. Z trendem ogólnym zgodne są również dane z wielu firm zwłaszcza branży informatycznej, w których pracownicy swobodnie zarządzający czasem i wybierający miejsce wykonywania pracy stanowią znaczącą część załogi ( np. Intel – 70 %, IBM40%).

## BADANIA TELEPRACY W EUROPIE

Kilka lat temu Eurescom (The European Institute for Research and Strategic Studies in Telecommunications) przeprowadził badania **“Telework and quality of life”** (Telepraca i jakość życia), w których przeanalizowano psychologiczne aspekty pracy w domu. Głównym celem tego projektu było zdefiniowanie problemu w jaki sposób wykonywanie całości lub części pracy zawodowej w domu wpływa na jakość życia telepracowników i ich relacje z rodziną. Wyniki badań pokazały, iż **istnieje ścisła korelacja pomiędzy takimi czynnikami jak zwiększenie elastyczności czasu pracy, zmniejszenie poziomu kontroli czy utrzymanie możliwości koncentracji w trakcie pracy w domu, a wzrostem samozadowolenia, obniżeniem poziomu stresu i poczuciem podwyższenia jakości życia.**

## Badania telepracowników w kilku krajach europejskich w ramach programu SUSTEL

### ASPEKTY telepracy poddane badaniom w ramach programu SUSTEL

- **wartości dodane** – korzyści finansowe dla całej organizacji / przedsiębiorstwa
- **kapitał ludzki** – wpływ telepracy na rozwój personalnych umiejętności i rozwój osobisty
- **zatrudnienie** - wpływ telepracy na lokalizację przedsięwzięć (firmowych i życiowych) i naturę pracy
- **sprężystość** – badanie podatności organizacji do zakłócenia relacji pomiędzy ludźmi (sprężystość komunikacyjna)
- **zyski personalne** – finansowe korzyści dla osób podejmujących telepracę

szczegóły w załączonym opracowaniu - program SUSTEL

Ciekawsze dane związane z występowaniem telepracy w różnych krajach

#### Poprawa wyników wśród telepracowników w zależności od przyjętego kryterium

Formy działań	Dania	Niemcy	Włochy	Holandia	UK	Ireland	
Wzrost wydajności	63,8 %	80,9 %	65,4 %	69,6 %	60,1 %	72,2 %	
Wzrost jakości pracy	68,1 %	66,2 %	76,9 %	65,2 %	56,9 %	66,7 %	
Calkowity wzrost produkcji	21,3 %	42,6 %	46,2 %	34,8 %	50,5 %	38,9 %	
Większa kreatywność	2,1 %	29,4 %	26,9	30,4 %	28,7 %	50,0 %	
Inne	-	5,9 %	-	4,3 %	5,3 %	-	

### Oczekiwany wpływ telepracy u badanych na rozwój umiejętności i wzrost kompetencji

	<b>Dania</b>	<b>Niemcy</b>	<b>Włochy</b>	<b>Holandia</b>	<b>UK</b>	<b>Ireland</b>
<b>Bardzo pozytywny</b>	8,5 %	17,6 %	34,6 %	34,8%	24,7 %	22,2 %
<b>Dość pozytywny</b>	2,1 %	27,9 %	26,9 %	39,1 %	42,5 %	22,2 %
<b>neutralny</b>	89,4 %	44,1 %	34,6 %	17,4 %	24,2 %	55,6 %
<b>Raczej negatywny</b>	-	10,3 %	3,8 %	8,7 %	8,1 %	-
<b>Bardzo negatywny</b>	-	-	-	-	0,5 %	-

Wnioski ogólne:

#### **Telepracownicy w Europie:**

- pracują więcej godzin w tygodniu niż ich koledzy zatrudnieni tradycyjnie
- rzadziej korzystają ze zwolnień lekarskich (średnio 2 dni robocze w roku mniej)
- odczuwają mniejszy stress
- mają w trakcie wykonywania pracy lepszą koncentrację
- czują w pracy większe spełnienie
- zarówno telepracownicy jak i telepracodawcy odnoszą wymierne korzyści finansowe z wprowadzenia takiego rozwiązania (casy prezentowane w raporcie podają kwoty 1200-1300 EURO rocznie na osobę).

## **BADANIA TELEPRACY W POLSCE**

Według sondażu EUROBAROMETR 218 (2005 r.) w **Polsce w 2004 roku było 6 % telepracowników** (wobec ogółu zatrudnionych). Był to wynik **poniżej średniej europejskiej wynoszącej 11%**. Natomiast według danych ankietowych przeprowadzonych w 2006 roku wśród przedsiębiorstw w wybranych branżach rokujących stosownie telepracy ta forma telepracy stosowana jest w 13 % przedsiębiorstw przy czym w dwóch trzecich z pośród nich w formie telepracy pracuje tylko jeden pracownik.

W raporcie z badania „Perspektywy rozwoju telepracy w Polsce” przeprowadzonego w drugiej połowie 2005 roku przez Sopocką Pracownię Badań Społecznych

- 16 procent pracodawców zadeklarowało, iż zatrudnia już pracowników wykonujących czynności zawodowe w domu,
- 24 procent badanych przedsiębiorstw zgłosiło chęć zatrudnienia w przyszłości tak zwanych telepracowników
- ten ostatni wynik jest niezależny od tego czy w badanej firmie funkcjonują już telepracownicy czy też nie

Wśród zawodów, które zdaniem pracodawców mogą być wykonywane na odległość wymieniono najczęściej:

- pracę na słowem, obrazem, dźwiękiem,
- tzw. wolne zawody,
- pracowników działu marketingu,
- telemarketingowców,
- pracowników callcenter
- obsługę prawną i medialną inwestycji,

- analityków, konsultantów
- osoby wykonujące usługi księgowo, prawnicze, doradztwo.

W znacznej części tego typu stwierdzenia przybliżają sądy polskich przedsiębiorców do opinii wyrażanych w Europie Zachodniej i Stanach Zjednoczonych, gdzie praca w domu wiąże się raczej z wyspecjalizowanymi usługami o charakterze doradczo-konsultacyjnym i dotyczy osób posiadających wysoką pozycję społeczną, które chcą harmonijnie połączyć życie prywatne z zawodowym (takie sugestie dotyczą jednak przede wszystkim osób lepiej wykształconych).

### **WNIOSKI z badań przeprowadzonych w Polsce 2004-2006:**

Na podstawie badań można stwierdzić, że dla mniej wykształconych Polaków pojęcie telepracy jest ciągle:

- niejasne – błędy w definiowaniu pojęcia
- ambiwalentne – postrzeganie telepracownika jako pracownika gorszego przy jednoczesnym postrzeganiu tej formy zatrudnienia jako branej pod uwagę alternatywy
- kojarzone z problemami finansowymi

Z badań przeprowadzonych w Polsce wynika, iż istnieją dwie podstawowe przeszkody dla rozwoju telepracy, czy ściślej pracy w domu:

- najważniejszy problem to brak silnej kultury przedsiębiorstwa i co za tym idzie przekonanie, iż miejsce - czyli zakład pracy, biuro - wyznacza podstawowy poziom integracji społecznej pracowników.

- drugą barierą jest stereotyp edukacyjny, według którego pracownik przychodzi do pracy jako przygotowana zawodowo i ukształtowana mentalnie osoba.

W badaniach tylko 11 % spośród firm zatrudniających telepracowników deklarowało prowadzenie systematycznych, zaplanowanych szkoleń, a przecież w nowym modelu gospodarki to właśnie programy edukacyjne mają największą siłę integrującą zespoły. W przypadku zatrudnienia osób na odległość konieczne jest zatem uruchomienie programów szkoleniowych zarówno dla osób pracujących w tradycyjnym jak i nowym systemie pracy.

### **DWIE TENDENCJE SPOŁECZNE SPRZYJAJĄCE TELEPRACY:**

- ucieczka za miasto – tendencja silna w Europie i już zauważalna w Polsce
- telepartyzantka – przekonywanie przez pracowników pracodawców do wyższości tej formy pracy czy współpracy ( w tym przypadku trzeba koniecznie uwzględnić czynnik pokoleniowości, który nie został w badaniach z 2005 roku rozwinięty)

### **MOCNE I SŁABE STRONY TELEPRACY**

Na podstawie badań z 2005 roku można określić wstępnie plusy i minusy zastosowania telepracy:

#### **PLUSY:**

- Włączenie wyłączonych (niepełnosprawni, kobiety z dziećmi, rodzice wychowujący dzieci w wielodzietnych rodzinach itp...)
- Mniej konfliktów w miejscu pracy
- Mniejszy odsetek zwolnień lekarskich
- Oszczędność czasu i kosztów związana z dojazdami do miejsca pracy, lepszy bilans energetyczny na jedną osobę

- Zmniejszenie powierzchni biurowych z przeznaczeniem do pracy
- Motywacja do zwiększenia poziomu kompetencji i kwalifikacji zawodowych (szukanie satysfakcji w rozwoju osobistym)
- Możliwość zorganizowania pracy wg personalnych preferencji (indywidualne zarządzanie czasem i energią)

#### **MINUSY:**

- Mentalny opór przy pierwszym zetknięciu ze zjawiskiem telepracy
- Niebezpieczeństwo izolacji
- Obawy pracodawców gdy pracownik sam wybiera taką formę zatrudnienia
- Brak identyfikacji z firmą
- Obawa przed wykluczeniem z zespołu
- Spadek motywacji – niebezpieczeństwo stagnacji
- Niestabilne zarobki (brak zaufania do siebie – brak zaufania do pracodawców, brak płynności finansowej)
- Negatywny wpływ na życie rodzinne (przemieszanie pracy i domu, przenoszenie stresu, brak oddzielenia pracy i czasu wolnego)

#### **SŁABOŚCI BADAŃ PBS Z PERSPEKTYWY ROKU 2008**

- Opis sytuacji dotyczy rynku pracy w drugiej połowie 2005 roku charakteryzującego się dużym bezrobociem, uprzywilejowaną pozycją pracodawcy, przeznaczaniem stosunkowo niewielkich części budżetów na wdrożenia, poszukiwanie nowych rozwiązań czy prace badawcze.
- Zbyt wąsko potraktowany został w badaniu kontekst kulturowy, społeczny, antropologiczny czy psychologiczny co prowadziło do

wniosków raczej utrwalających stereotypowe dylematy i stawiających nieco wtórne pytania.

- Spowodowało to brak uwzględnienia w badaniu np. bardzo istotnego w przypadku telepracy czynnika generacyjnego, różnic w podejściu do zagadnienia, które charakteryzują pracowników i menadżerów urodzonych w poszczególnych dekadach
- W przeprowadzonych równolegle badaniach Diagnoza Społeczna opisujących ogólne nastawienia Polaków zwrócono uwagę (wynik ten powtarza się praktycznie od początku lat 90-tych to jest od momentu prowadzenia wiarygodnych pomiarów), iż Polska z pośród krajów UE ma najniższy wskaźnik zaufania społecznego (w Polsce poziom zaufania 11% w Europie ok. 70 %) – efekt ten opisany w badaniach PBS dotyczących telepracy jako antagonistyczne nastawienie dwóch sił pracodawców i pracowników nie został jednak przez sopocką agencję pogłębiony i w ten sposób potwierdził tylko tezy znane już z innych badań polskiego społeczeństwa.
- W efekcie w badaniach pominięto niemal zupełnie kontekst wpływu komunikacji interpersonalnej czy komunikacji społecznej na kształtowanie postaw związanych z telepracą – gdy tymczasem komunikacja w firmie wydaje się fundamentem budowy zespołu telepracowników i jest podstawowym czynnikiem budującym zaufanie pomiędzy stronami.

## **WNIOSKI KOŃCOWE:**

W celu dalszej pracy nad problemami związanymi ze zjawiskiem telepracy zasadne wydaje się opracowanie cyklu szkoleń z następujących dziedzin:

- Komunikacji werbalnej
- Wpływu antropologii i kultury na decyzje ekonomiczne społeczeństwa – ze szczególnym uwzględnieniem czynnika generacyjnego (tworzenie map antropologicznych poszczególnych pokoleń)
- Audyt komunikacyjny przedsiębiorstwa jako element aktywnego zarządzania wiedzą
- Tworzenia i wykorzystania platform e-learningowych w przedsiębiorstwach jako elementu przygotowania części załogi do komunikacji na odległość w tym do różnych form telepracy (zasady tworzenia, funkcje dla przedsiębiorstwa oraz szanse i zagrożenia)