

Joanna Żukowska

Akademia Ekonomiczna w Katowicach

TELEPRACA – ZAGROŻENIA, PRZED KTÓRYMI STOJĄ WSPÓŁPRACOWNICY ORGANIZACJI WIRTUALNEJ

1. Wstęp

Wiele źródeł literaturowych skupia się na wskazywaniu zalet i atutów telepracy, zapominając o szeregu zagrożeń, które ona za sobą niesie. Telepraca wyrasta i korzysta z niemalże wszechobecnego medium, jakim jest Internet. Ta skarbnica wiedzy stanowi jednocześnie coraz większe źródło negatywnych czynników, na które użytkownik może się narazić.

Celem opracowania nie jest przekreślanie znaczenia i podważania atutów wirtualnego medium, lecz zwrócenie uwagi na często pomijane, ujemne strony tego rozwiązania.

2. Ujęcie definicyjne

Telepraca to zgodnie z definicją praca świadczona z dala od siedziby firmy za pośrednictwem łączy telekomunikacyjnych oraz urządzeń i usług informatycznych. Występują różne jej odmiany, klasyfikowane ze względu na przestrzeń czy częstotliwość jej wykonywania. Pracownik nie jest tu zobligowany do wykonywania pracy w biurze [www.ceo.org.pl...].

Uszczegóławiając definicję telepracy, można ją podzielić na trzy główne grupy:

- *home-based teleworking* - obejmującą personel, który wykonuje większość pracy w domu lub poza siedzibą firmy, komunikując się za pomocą komputera i innych form technologicznych z pozostałą częścią załogi,
- *nomadic teleworking* – to inżynierowie eksploatacyjni, pracownicy działów sprzedaży, spędzający większość czasu w biurze, którzy wykorzystując telefony komórkowe oraz laptopy czy palmtopy, zwiększają swą niezależność oraz swobodę wykonywania pracy,
- *ad hoc teleworking* – pracujący w normalnych warunkach biurowych, okazjonalnie wykonujący obowiązki w domu.

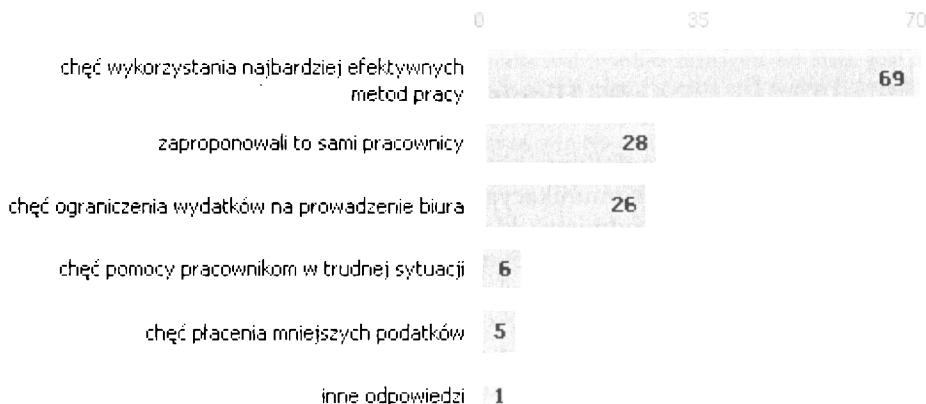
U. Huws dokonała subtelnie zmienionej klasyfikacji, określając typy telepracy. I tak można wyróżnić:

- *multilocations* – to praca połowicznie wykonywana w biurze, a częściowo w domu,
- *telehomeworking* – to praca całkowicie wykonywana w domu,
- *freelance teleworking* i *mobile working* – rodzaje pracy podejmowanej przez personel ds. sprzedaży.

Definiuje również pojęcie telepracowników, postrzegając ich jako pracowników, którzy u jednego pracodawcy poświęcają pracy 10 dni w miesiącu i spędzają przynajmniej 50% efektywnego czasu pracy w domu. Ich podstawowymi narzędziami pracy są komputer i telefon [www.idn.org.pl...].

Przywołując badania T. Milczarczyka z PBSdGA, odnoszące się do prac wykonywanych przez telepracowników, stwierdza się, że 33% wykonywało usługi finansowe, 28% tworzyło grafikę komputerową, 25% zajmowało się księgowością. Ponadto 22% obejmuje usługi prawnicze, 19% – wykonywanie zadań związanych ze sprzedażą, przeprowadzanie projektów techniczno-inżynierskich stanowi 18%, a 16% to projektowanie systemów informatycznych lub programowanie, 14% stanowią prace edytorsko-redaktorskie, wykonywanie analiz ekonomicznych to 12%, badania marketingowe lub społeczne – 11%, przygotowanie projektów architektonicznych – 9%, *copywriting* to 6%, tłumaczenia – 3%, prace w zakresie *public relations* – 1% oraz tworzenie stron internetowych – 0,5%¹ [www.pbsdga.pl...].

Poniżej zaprezentowane zostaną schematy przedstawiające procentowo czynniki decydujące o wprowadzeniu telepracy w przedsiębiorstwie.



Rys. 1. Przyczyny wdrożenia systemu telepracy w firmie

Źródło: [www.pbsdga.pl...].

Powołując się na dane IDN, do przyczyn wprowadzania telepracy można zaliczyć [www.idn.org.pl...]:

¹ Procenty nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wskazać dowolną liczbę odpowiedzi.

- 29% – usilne prośby załogi,
- 25% – redukcja kosztów,
- 17% – macierzyństwo,
- 15% – brak przestrzeni biurowej,
- 12% – zmiana miejsca firmy,
- 2% – choroby i inne uciążliwości.

3. Charakterystyka telepracy z uwzględnieniem wad i zalet

Organizacja wirtualna opiera się na relacji zdalnej pracy, a więc telepracy. Wykonują ją osoby, które prawie stale przebywając w sieci, narażone są na pewne zagrożenia. Telepraca niesie ze sobą szereg korzyści, jednakże nie jest pozbawiona wad. Po krótkim skupieniu uwagi na zaletach takiego stylu pracy, przesuniemy ją w kierunku zestawu wad.

Rozpoczynając od krótkiej analizy atutów telepracy, można do nich zaliczyć obniżenie kosztów prowadzenia biznesu, utrzymania stanowiska pracy, uelastycznienie pracy telepracownika, jego swobodę czasową, odmiejszczenie, samodzielność, niezależność, ponadto redukcję czasu poświęconego dojazdowi do pracy, redukcję kosztów pośrednich, ograniczenie stresu, polepszenie stanu środowiska. W przypadku firmy są to: zachowanie wykwalifikowanego personelu, elastyczność, zmniejszenie kosztów funkcjonowania, przestrzeni biurowej, zwiększona wydajność, zmniejszenie siły związków zawodowych, zredukowane koszty zasiłków zdrowotnych, zwiększone zatrudnienie na część etatu [www.biznespartner.pl...].

Do dodatknych stron telepracy należą również zwiększona efektywność pracy oraz jej produktywności w przedziale od 20 do 40%, zróżnicowany wybór kandydatów do pracy, poprawa jakości usług świadczonych klientom, z możliwością całodobowej dostępności, zachowanie równowagi między karierą zawodową a życiem prywatnym, zwiększona satysfakcja zawodowa, szansa na aktywność zawodową, zwłaszcza dla osób niepełnosprawnych, kobiet wychowujących dzieci czy osób zamieszkałych na terenach wiejskich i gospodarczo zacofanych.

Z badań przeprowadzonych w Stanach Zjednoczonych wynika, że 7% ogółu zatrudnionych na codzienny dojazd do pracy w jedną stronę traci ponad godzinę. W chwili obecnej telepracownicy stanowią tam 8 mln.

W Polsce obecnie telepracownicy stanowią 16% pracowników, ale liczba ta wzrasta.

Telepraca jest doskonałym rozwiązaniem dla osób charakteryzujących się pewnością siebie, elastycznością, dopasowaniem do pracy w różnych warunkach, poczuciem własnej wartości, samodyscypliną, samomotywacją, samodzielnością oraz zadowalającym poziomem umiejętności informatycznych, posiadających umiejętność gospodarowania czasem i zdolności komunikacyjne.

Badania przeprowadzone w Unii Europejskiej dowodzą, iż 51% telepracowników zajmuje się zarządzaniem, a 44% stanowią wysoko wykwalifikowani eksperci określonych specjalności [www.ceo.org.pl...].

Tabela 1. Zalety telepracy

Jakie korzyści (z punktu widzenia pracodawcy i telepracownika) dostrzega Pan(i) we wdrożeniu telepracy w Pana(i) przedsiębiorstwie?	Procent wskazań (N=151) wśród przedsiębiorstw stosujących telepracę
Poprawa konkurencyjności przedsiębiorstwa	44
Możliwość zmniejszenia powierzchni biurowej	42
Możliwość zatrudnienia osób mieszkających w dużych odległościach od centrali firmy	40
Spadek biurokracji	32
Normy oceniania pracowników nakierowane są głównie na wyniki	31
Wzrost wydajności pracy	30
Oszczędność czasu pracowników poświęconego na dojazdy do pracy	30
Możliwość zatrudnienia wysokiej klasy fachowców, którzy mogliby być niedostępni w tradycyjny sposób	29
Oszczędności finansowe (niższe koszty zarządzania personelem i administracji)	27
Lepszy obieg informacji w firmie	26
Większa wydajność pracy telepracownika	23
Ograniczone zużycie energii	19
Możliwość zatrudnienia osób opiekujących się dzieckiem lub osobami chorymi	15
Poczucie zadowolenia telepracowników z pracy w firmie stosującej nowoczesne formy organizacji pracy	14
Mniej konfliktów między pracownikami	13
Możliwość utworzenia nowych stanowisk	13
Skuteczniejsze zarządzanie	12
Podnoszenie kwalifikacji pracowników	6
Podwyższone morale pracowników	4
Mniejsza fluktuacja zatrudnienia, a co za tym idzie – mniejsze koszty rekrutacji i szkolenia nowych pracowników	2
Nie dostrzegam żadnych korzyści	0

Źródło: [www.pbsdga.pl...].

W tym miejscu należy przerzucić punkt ciężkości rozważań na negatywne skutki telepracy oraz całą gamę zagrożeń płynących z Internetu. Do zagrożeń telepracy należy zaliczyć poczucie alienacji pracownika, brak identyfikacji z firmą, trudności w zarządzaniu bezpośrednim, poczucie izolacji, braku wsparcia, osamotnienia, zdania wyłącznie na siebie samego w sytuacji kryzysowej, niemożność bezpośredniego skorzystania z pomocy współpracownika, wyzbycie się bezpośredniego towarzystwa, typowego chaosu biurowego, niezaspokojona potrzeba afiliacji. Ponadto może występować stagnacja wynikająca z braku przynależności do organizacji, jak również dezorganizacja, niewłaściwie zorganizowany dzień przez telepracownika, okazjonalnie niepełna wydajność oraz faktycznie wydłużony dzień pracy.

Inny problem to indywidualne zaufanie, które stanowi istotny czynnik motywacyjny oraz kontrolny organizacji wirtualnej [www.biznespartner.pl...].

Ponadto minusem mogą być ograniczona i utrudniona kontrola oraz brak regulacji prawnych. W układzie tabelarycznym zostaną zaprezentowane wady telepracy (tab. 2).

Tabela 2. Wady telepracy

Jakie wady (z punktu widzenia pracodawcy i telepracownika) dostrzega Pan(i) w telepracy?	Procent wskazań (N=151) wśród przedsiębiorstw stosujących telepracę
Zależność od technologii teleinformatycznych (ich awaryjność)	31
Ataki na serwer, na system pocztowy, przejmowanie danych, włamania do sieci wewnętrznych, ataki wirusami i trojanami, wewnętrzny <i>hacking</i>	29
Poczucie braku wsparcia, osamotnienie telepracowników	27
Ograniczone zaufanie pracodawcy do telepracownika	27
Wysokie ceny usług telekomunikacyjnych	25
Ograniczenie edukacyjnego wpływu kierownika	23
Ograniczona dostępność części usług telekomunikacyjnych	22
Negatywne skutki ograniczonych możliwości komunikacji za pośrednictwem telefonu	13
Anonimowość i amorficzność telepracowników dla pracodawcy	12
Nie dostrzegam wad	9

Źródło: [www.pbsdga.pl...].

4. Zagrożenia telepracy

Kontynuując wątek zagrożeń, należy zwrócić baczną uwagę na kluczowy element, czyli uzależnienie od Internetu, na które telepracownicy wyjątkowo silnie są narażeni. Spędzają oni godziny przed szklanym monitorem, początkowo w celach zawodowych, jednakże nieraz ilość czasu poświęcanego Internetowi wzrasta, kiedy to pracownicy skupiają się także na innych, pozazawodowych kwestiach. Jak donoszą autorzy zagranicznych publikacji, uzależnienie od Internetu staje się coraz groźniejszym problemem społecznym. Najwyższą grupę zagrożenia stanowią właśnie telepracownicy mieszkający samotnie, jak też osoby nieposiadające stałego zatrudnienia. Ponadto narażeni są w dużym stopniu mężczyźni w wieku 30 lat, z wyższym wykształceniem, introwertycy, stroniący od kontaktów z otoczeniem.

Powołując się na badania austriackiego specjalisty H. Poppe'a, należy przytoczyć, iż liczba osób uzależnionych od Internetu w niektórych państwach przekracza liczbę osób uzależnionych od niektórych gatunków narkotyków [www.winter.pl...; Spiller 1996.] Szacuje się, iż 20% użytkowników sieci to osoby mocno narażone na popadnięcie w „sieciovą” nałog.

Internet pozwala m.in. na wirtualne komunikowanie się, poznawanie ludzi, występowanie jako inna osobowość, korzystanie z forów dyskusyjnych, surfowanie po stronach www, ściąganie danych, plików, gry fabularne. Dzięki swej różnorodności pozwala na różną aktywność oraz daje szerokie możliwości, co jest łatwym czynnikiem uzależniającym. Zwłaszcza osoby pracujące na zdalnych zasadach mogą dualnie wykorzystywać czas – zarówno na wykonywanie swych obowiązków, jak i na poszukiwanie przyjemności w sieci.

IAD, czyli uzależnienie od Internetu (akronim od angielskiego określenia (*Internet Addiction Disorder*) polega na nieustannym spędzaniu czasu przy komputerze, jest głównie silną wewnętrzną potrzebą, wręcz przymusem permanentnego bycia w sieci. Jest to swego rodzaju środek na łagodzenie stresu czy minimalizowanie irytacji odczuwanej w momencie oddalenia od Internetu [psychcentral.com...].

Nalóg internetowy stanowi specyficzny rodzaj uzależnienia. Naturalnie duża ilość czasu spędzanego w sieci nie oznacza od razu uzależnienia. Pojawia się ono w momencie utraty kontroli nad czasem poświęconym surfowaniu, jak i nad sposobem użytkowania Internetu. O uzależnieniu od Internetu możemy mówić wówczas, gdy następujące objawy występowały łącznie przez co najmniej miesiąc lub też występowały rzadziej, aczkolwiek cyklicznie w ciągu roku. Do zjawisk tych można zaliczyć silne pragnienie lub poczucie przymusu powtarzania czynności, upośledzoną zdolność kontroli nad zachowaniem związanym z czynnością, występowanie objawów abstynencyjnych, silne zaaferowanie kwestią powtarzania zachowania, jak również uporczywe kontynuowanie zachowania, mimo świadomości negatywnych jego konsekwencji [Pluciński 2006].

Człowiek uzależniony od Internetu obsesyjnie myśli o medium, zaniedbując inne sfery życia. Niekiedy osoba taka dąży do ograniczenia korzystania z Internetu, wykazuje się jednak zbyt słabą wolą. Nalóg wiąże się z zainteresowaniem wszelkimi informacjami podawanymi w sieci, z chęcią przejrzenia każdej strony, którą gdziekolwiek można by napotkać.

Należy wskazać na to, iż uzależnienie od Internetu może mieć skutki bardzo zbliżone do tych, które wywołują inne rodzaje uzależnienia. Przede wszystkim naraża na negatywne objawy somatyczne, jak słabość mięśni, pogorszenie wzroku, problemy z kośćcem, nieracjonalność odżywiania, nieregularny tryb życia, wycofywanie się z relacji z otoczeniem, pogłębienie niskiego poczucia wartości, spadek aktywności intelektualnej, zainteresowań, co powoduje, iż umysł jednocześnie staje się mniej wydolny.

Objawy związane z próbą walki z uzależnieniem są podobne do objawów występujących przy innych typach uzależnień, do których można zakwalifikować pobudzenie psychoruchowe, depresję, zaburzenia snu czy nastroje dysforyczne.

Opierając się na opracowaniach P.T. Costy i R.R. McCrae „Big Five”, można wymienić 5 podstawowych modeli, wymiarów osobowości. Wyróżniają oni: neurotyczność (N lub NEU), ekstrawersję (E lub EKS), otwartość na doświadczenie (O lub OTW), ugodowość (A lub UGD), sumienność (C lub SUM). Zazwyczaj występują one jednocześnie, jednakże zaburzenie proporcji któregośkolwiek z nich

może doprowadzać do anomalii, a jednym z jej przejawów jest „siecioholizm”. Warto zwrócić tu szczególną uwagę na neurotyzm, ponieważ to właśnie zachwianie tego czynnika często jest związane z internetowym nałogiem. Neurotyczność jest modelem pośrednim między przystosowaniem a nie zrównoważeniem emocjonalnym. Przejawia się intensywniejszym, częstszym doświadczaniem negatywnych emocji, którymi są gniew, strach, poczucie winy, zmieszanie. Wiąże się także z podwyższoną wrażliwością na stres psychologiczny. Osoby z uwidocznioną funkcją neurotyczną często charakteryzują się ograniczoną zdolnością kontroli własnych popędów, słabostek, mają trudności z racjonalnym myśleniem oraz radzeniem sobie ze stresogennymi sytuacjami. Do składowych neurotyzmu należy zakwalifikować lęk, agresywną wrogość, depresyjność, impulsywność, nadwrażliwość i nadmierny samokrytycyzm [Pluciński 2006]. Powołując się na badania P.T. Costy i R.R. McCrae, należy stwierdzić, że siecioholicy wykazują właśnie zdecydowanie wyższy stopień neurotyczności. Dowodzą one, że aż trzy czwarte uzależnionych to mężczyźni z minimum średnim wykształceniem.

Należy zaznaczyć, iż pewne typy osobowościowe są zdecydowanie bardziej narażone na nałóg internetowy aniżeli inne. W przypadku telepracowników warto zwracać uwagę na ten aspekt. Trzeba pamiętać, że telepracownik, który stanie się siecioholikiem, może niewłaściwie, nieterminowo, niesolidnie wywiązywać się ze swych obowiązków, zaburzając tym samym prawidłowy proces działania także organizacji wirtualnej, której ogniwo stanowi.

Na uwagę zasługuje również swoiste uwstecznianie się użytkowników, zwłaszcza w zakresie posługiwania się ojczystym językiem. Wszelkie udogodnienia, nowinki, przeboje ułatwiające życie użytkownikowi długofalowo nie mają wcale tak dobrego nań wpływu. Ograniczeniu ulega np. ortografia czy stosowanie języka literackiego. W pewnym stopniu może to spowodować pewne zaburzenia logicznego i jasnego myślenia.

Inne zagrożenia płynące z Internetu to rozpowszechnianie nielegalnych treści, nielegalne uzyskiwanie danych czy włamania sieciowe, do których można zakwalifikować zniszczenie systemu lub danych zawartych na dysku twardym, przejęcie kontroli nad komputerem, utratę prywatności na skutek szpiegowania przez osoby trzecie, luki występujące w systemach. Jednak w związku z szeregiem zagrożeń hakerskich, przed którymi muszą się chronić użytkownicy sieci, a w tym stanowiący wysoki ich odsetek telepracownicy, rynek proponuje liczne rozwiązania, do których można zaliczyć regularne nakładanie łat systemowych, regularne aktualizowanie oprogramowania zainstalowanego na komputerze, stosowanie programów antywirusowych, firewalli, używanie oprogramowania wspomagającego ochronę komputera, archiwizację danych [www.4safe.pl...].

Do kolejnych zagrożeń sieci, na które narażeni są użytkownicy, w tym w znacznej mierze osoby zdalnie wykonujące swe obowiązki, zaliczyć można szeroko pojęty spam, w tym reklamy, linki sugerowane, materiały, oferty, ponadto nękanie w Internecie, oszustwa finansowe, kradzieże, wyłudzenia, piractwo, łamanie licencji na oprogramowania i prawa autorskie [www.nidzica.pl...].

Kolejne zagrożenie ze strony sieci to jej promieniowanie elektromagnetyczne, jednakże jest ono znacznie niższe, aniżeli promieniowanie niemal wszechobecnej telefonii komórkowej [bezpieczenstwo.idg.pl...].

Reasumując, telepracownicy wykonując swe obowiązki napotykają liczne udogodnienia, jednakże ujemnych stron tego typu pracy nie brakuje. Należy mieć pełną świadomość, że zagrożenia stanowią bardzo poważny problem, który stale trzeba próbować rozwiązywać, znajdując sposoby na jego ograniczenie lub całkowite wyeliminowanie.

Literatura

- Bajdak A. (2003), *Internet w marketingu*, PWE, Warszawa.
<http://bezpieczenstwo.idg.pl/artykuly/45398.html>.
<http://gov.computerworld.pl/artykuly/50973.html>.
<http://poradypsychologa.pl/uzaleznienie-internet.htm>.
http://sop.sds.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid=54&limit=1&limitstart=2.
<http://venus.wis.pk.edu.pl/~danio/iadkpl.htm>.
http://www.4safe.pl/xyz.php?akcja=artykuly&id_artykulu=172.
<http://www.akmed.waw.pl/siec.htm>.
<http://www.biznespartner.pl/index.php?id=706>.
<http://www.ceo.org.pl/dokument.php?dzial=1313&id=35894>.
<http://www.edu.info.pl/strona.php?1548>.
http://www.findingstone.com/services/tests/_onlineaddictiontest.htm.
http://www.idn.org.pl/praca/materialy/depta_tpsa.htm.
<http://www.lokepno.com.pl/zagrozenia%20sieci.doc>.
<http://www.netaddiction.com>.
<http://www.nidzica.pl/wyklad1.html>.
<http://www.odnowa.sisco.pl/infoholizm.html>.
<http://www.pbsdga.pl/x.php?x=337/Telepraca-1000-firm.html>.
<http://www.praca.egospodarka.pl/6129,Telepraca-wady-i-zalety,1,47,1.html>.
<http://www.psychologia.edu.pl/index.php?dz=strony&op=spis&id=6565>.
<http://www.sp5.osw.pl/dziecko.htm>.
<http://www.terapia.rubikon.net.pl/html/2003/zagrozenia%20z%20sieci%203.htm>.
<http://www.terapia.rubikon.net.pl/html/2003/zagrozenia%20z%20sieci%202.htm>.
<http://www.wargacka.pl/artykul.htm>.
Kalander L. (1998), *Hacker Proof – czyli jak się bronić przed intruzami*, Wydawnictwo Mikom, Warszawa.
Kucharski D. (2000), *Perspektywy telepracy w Polsce*, Fundacja Centrum Promocji Kobiet, Warszawa.
Malczewski A. (2004), *Praca i zarządzanie w sieciach*, Śląskie Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Zarządzania i Nauk Społecznych w Tychach, Tychy.
Nilles J.M. (2003), *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną zalogą*, WNT, Warszawa.
Perspektywy rozwoju telepracy w Polsce – raport (2005), DGA, Sopot-Warszawa, październik.
Pluciński K. (2006), *Osobowościowe uwarunkowania uzależnienia od Internetu*, <http://free.polbox.pl/k/konpluc/KUL.htm>.
Pokowczyk Ż. (2004), *Internet. Media. Edukacja. Polityka*, WSZiB, Poznań.
Spiller J. (1996), *Online Addicts*, „Internet Today”, marzec.

TELEWORKING – THREAT BEFORE WHICH STAND THE COLLABORATOR OF VIRTUAL ORGANIZATION

Summary

This article concentrates on teleworkers, starting from giving definition of telework. At the beginning I am presenting advantages and opportunities of telework focusing on disadvantages and threats waiting for teleworkers and other net users. The attention is drawn to the negative trend which is Internet addiction, pointing out its genesis as well as the types of personalities vulnerable to "netoholism".