

Piotr Wróbel*
Dorota Jendza**

Kontrowersje wokół definicji telepracy

Wstęp

Telepraca jako forma organizacji pracy¹ nie jest nową kategorią. Ponad 40 lat temu, w 1973 r., J.M. Nilles stworzył terminy *teleworking* i *telecommuting*. Od tego czasu telepraca jest coraz częściej wykorzystywana przez organizacje, a badacze chętnie poświęcają jej swoje badania. Niestety, w literaturze przedmiotu i w badaniach występują duże różnice w sposobie rozumienia, czym jest telepraca. Brak jednej precyzyjnej definicji utrudnia, a często uniemożliwia, porównywanie wyników badań prowadzonych w różnych krajach, czy nawet nierzadko w obrębie jednego kraju. Trudności sprawia również porównywanie wyników badań realizowanych w różnych okresach [Ślązak, 2012, s. 220]. Niekiedy wąskie, restrykcyjne definiowanie telepracy powoduje, że w badaniach nie są uwzględniane pewne rodzaje zadań oraz niektórzy telepracownicy (część zjawiska telepracy). Co więcej, obok terminu telepracy występuje wiele terminów powiązanych, np. praca zdalna, praca na odległość, praca mobilna, e-praca, co dodatkowo utrudnia prowadzenie badań oraz interpretację ich wyników².

Precyzyjna definicja niejednoznacznego zjawiska jest o tyle istotna, iż pozwala stwierdzić, co jest, a co nie jest telepracą. Czy telepracą można nazwać prowadzenie sprzedaży telefonicznej przez pracownika w domu? A sprzedaż w terenie prowadzona przez handlowca korzystającego ze zdalnego dostępu do systemu fakturowania i magazynowania? A przygotowanie przez wykładowcę materiałów na zajęcia i wprowadzanie wyników studentów do systemu elektronicznego w czasie podróży? To tylko kilka przykładów, które mogą budzić wątpliwości.

* Prof. UG dr hab., Instytut Organizacji i Zarządzania, Wydział Zarządzania, ul. Armii Krajowej 101, 81-824 Sopot, p.wrobel@ug.edu.pl

** Dr inż., Instytut Organizacji i Zarządzania, Wydział Zarządzania, ul. Armii Krajowej 101, 81-824 Sopot, dorota.jendza@ug.edu.pl

¹ Telepraca jest jedną z elastycznych form organizacji pracy [Bąk-Grabowska, Jagoda, 2012, s. 24–25].

² G. Spytek-Bandurska porównuje telepracę do pracy nakładczej (wykonywanie na rzecz przedsiębiorstwa określonej pracy fizycznej w domu lub innym miejscu), zwracając jednak uwagę na koncepcyjny, twórczy charakter telepracy [Spytek-Bandurska, 2015, s. 420].

Autorzy artykułu postawili sobie dwa cele:

- podstawowy: zaproponowanie definicji telepracy wraz z kryteriami wyróżniającymi tę formę organizacji pracy (operacjonalizacja zjawiska);
- uzupełniający: przedstawienie sposobu rozumienia telepracy przez pracowników.

W artykule wykorzystano przegląd literatury przedmiotu oraz zaprezentowano wyniki badań kwestionariuszowych przeprowadzonych w 2018 r. wśród pracowników organizacji różnych branż.

1. Przegląd definicji

Zgodnie ze *Słownikiem Języka Polskiego PWN* przedrostek tele- to „pierwszy człon wyrazów złożonych wskazujący na ich związek znaczeniowy z działaniem na odległość” [*Słownik Języka Polskiego*, <http://sjp.pwn.pl>]. W języku greckim słowo *tele* oznacza daleko. Przykładem wykorzystania przedrostka są słowa telewizja, telefon, teleskop, telemedycyna, telemarketing.

Analizując różne definicje telepracy, warto poznać motywy wprowadzenia tego terminu przez J.M. Nillesa określanego „ojcem telepracy”. Badacz w swoich publikacjach stawiał szereg pytań [Nilles, 2003, s. 6]:

1. Dlaczego robimy różne rzeczy w określony sposób?
2. Dlaczego nie korzystamy z osiągnięć techniki, żeby je robić lepiej?
3. Dlaczego musimy chodzić do pracy, skoro technika umożliwia większości z nas wykonywanie pracy w domu lub w jego pobliżu przynajmniej przez jakiś czas?
4. Dlaczego nie można zastąpić transportu (do i z pracy) telekomunikacją?

Istotą telepracy w ujęciu Nillesa było „wyprowadzenie” pracy z siedziby pracodawcy dzięki zastosowaniu techniki. Badacz podkreślał, że rozwiązania techniczne umożliwiają wprowadzenie telepracy poprzez zapewnienie telepracownikowi niezbędnej informacji w każdej chwili i w każdym miejscu [tamże, s. 29].

Nilles i kolejni badacze wymieniali bardzo różnorodne przykłady telepracowników, np. dziennikarzy, prawników, informatyków, księgowych, grafików, telesprzedawców, handlowców. Stopniowo wraz z popularyzacją zjawiska i rozwojem techniki pojawiały się kolejne definicje telepracy – ich przegląd zawiera tablica 1.

Tablica 1. Definicje telepracy

Autor	Definicja
D.E. Bailey, N.B. Kurland [2002, s. 384]	Praca poza konwencjonalnym biurem, z którym pracownicy komunikują się za pomocą sprzętu telekomunikacyjnego albo opartego na komputerach osobistych.
European Framework Agreement on Telemwork of 2002 [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:c10131]	Telepraca jest formą organizacji i/lub wykonywania pracy przez pracowników etatowych przy wykorzystaniu technologii informacyjnej. Telepraca dotyczy zadań, które mogłyby być wykonywane w siedzibie pracodawcy, ale są wykonywane w innym miejscu w regularny sposób.
J. Nilles [2003, s. 21]	Telepraca – każdy rodzaj zastępowania podróży związanych z pracą techniką informacyjną; przemieszczanie pracy do pracowników zamiast pracowników do pracy. Kategoriami telepracy są teledojazdy – okresowa praca poza siedzibą firmy; wykonywanie pracy w domu, u klienta lub w telecentrum co najmniej jeden dzień w tygodniu.
Revenue Commissioners [2004]	E-praca jest metodą pracy wykorzystującą technologię teleinformatyczną, dzięki czemu praca nie jest przypisana do żadnej konkretnej lokalizacji.
M. Janiec i inni [2006]	Telepraca stanowi każdy rodzaj pracy umysłowej wykonywanej przez co najmniej jeden dzień w tygodniu poza tradycyjnym miejscem pracy (siedziba pracodawcy), o ile wyniki tej pracy są dostarczane pracodawcy przy wykorzystaniu technologii teleinformatycznej.
Kodeks pracy (k.p.), ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną [Kodeks pracy, 1974; ustawa, 2002]	Za telepracę uważa się pracę, która jest wykonywana regularnie poza zakładem pracy, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną (art. 67 ⁵ § 1 k.p.). Telepracownikiem jest pracownik, który wykonuje pracę w warunkach określonych w § 1 i przekazuje pracodawcy wyniki pracy, w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (art. 67 ⁵ § 2 k.p.).
<i>E-Working Ireland</i> [2008]	Telepraca definiowana jest jako funkcja przedsiębiorstwa, która jest wykonywana poza biurem przy wykorzystaniu technologii teleinformatycznej.
International Telemwork Association and Council [2009]	Telepraca to forma organizacji pracy, w której pracownik wykonuje swoją pracę zdalnie, a komunikacja z pracodawcą, klientami i współpracownikami odbywa się wyłącznie poprzez technologię teleinformatyczną. Telepraca może mieć wymiar pełnego lub części etatu.

Autor	Definicja
A WorldatWork Special Report [2011]	Telepraca – praca wykonywana przez pracownika lub samozatrudnionego w domu lub w innej zdalnej lokalizacji. Telepracownicy – pracownicy lub samozatrudnieni pracujący zdalnie co najmniej jeden dzień w miesiącu w czasie normalnych godzin pracy.
B. Harker, M.R. MacDonnell [2012, s. 2]	Zastosowanie technologii komunikacyjnej podczas podróży służbowych, płatnej pracy z domu, z odległych biur, centrów telepracy i innych stanowisk pracy odległych od głównego biura, co najmniej jeden dzień w tygodniu.
M. Hynes [2014, s. 579–602]	Telepraca ma miejsce, gdy technologia teleinformatyczna umożliwia wykonywanie pracy w innym miejscu niż to, w którym wykorzystywane są rezultaty tej pracy, bądź w innym miejscu niż to, w którym zadania były tradycyjnie wykonywane w przeszłości.
G. Spytek-Bandurska [2015]	Świadczenie pracy z dala od konwencjonalnego miejsca zatrudnienia, przy użyciu nowoczesnych technik (urządzeń) informatycznych i komunikacyjnych oraz z indywidualnie kształtowanym czasem pracy.
L. Bajzikova i inni [2016, s. 420–426]	Telepraca jest stosunkowo nową formą organizacji pracy, która zapewnia pracownikom swobodę w zakresie wyboru czasu i miejsca pracy.

Źródło: Opracowanie własne.

Praktycznie każda z przedstawionych definicji określa lokalizację wykonywania telepracy. Zgodnie z nimi telepraca wykonywana jest: poza zakładem pracy (Kodeks pracy), poza biurem [E-Working Ireland, 2008], w lokalizacji innej niż siedziba pracodawcy [European Framework Agreement on Telework of 2002], z dala od konwencjonalnego miejsca zatrudnienia [Spytek-Bandurska, 2015]. Z kolei J.M. Nilles [2003] przedstawia zamknięty katalog lokalizacji obejmujący: dom, siedzibę klienta lub telecentrum.

Drużga grupa definicji określa lokalizację w inny sposób:

- wykonywanie pracy w innej lokalizacji niż ta, w której potrzebne są jej efekty [Hynes, 2014, s. 581];
- wykonywanie pracy w innej lokalizacji niż ta, w której w przeszłości była wykonywana [tamże, s. 581];
- praca, która nie jest przypisana na stałe do żadnej lokalizacji; może być wykonywana w dowolnej lokalizacji [Revenue Commissioners, 2004].

To, co łączy zaprezentowane definicje, to wykorzystanie technologii teleinformatycznej (czasami określanej jako technologia informacyjna lub środki komunikacji elektronicznej) w telepracy. Poszczególni autorzy różnią się jednak postrzeganiem roli rozwiązań technicznych. Dominuje pogląd, że technologia umożliwia wykonywanie pracy w formie telepracy

[Hynes, 2014, s. 581; Kodeks pracy, 1974; European Framework Agreement on Telework of 2002]. W niektórych definicjach akcent jest postawiony na wykorzystanie technologii teleinformatycznej w celu dostarczania efektów pracy [Kodeks pracy, 1974; Janiec i inni, 2006, s. 6] lub komunikowania się z biurem [Bailey, Kurland, 2002].

W większości definicji wskazano, bezpośrednio lub pośrednio, że istotne znaczenie ma regularność wykonywania telepracy. Najczęściej określano minimalną częstotliwość wykorzystywania telepracy jako co najmniej 1 dzień w tygodniu [Janiec i inni, 2006, s. 6; Nilles, 2003, Harker, MacDonnell, 2012, Bajzikova i inni, 2016].

Rzadko w definicjach poruszany jest rodzaj zadań, który może być wykonywany w formie telepracy. N. Hynes w artykule o telepracy odnosi się do zadań realizowanych przez pracowników wiedzy, z kolei Janiec i inni [2006, s. 6] wskazują, że telepracę można wykorzystywać do każdego rodzaju pracy umysłowej. Niekiedy w definicjach wskazuje się zadania realizowane dzięki technologii teleinformatycznej poza biurem [*E-Working Ireland*, 2008], co wskazuje na zadania o charakterze biurowym. Jednak w większości definicji nie zawęża się rodzaju zadań, które można realizować w formie telepracy.

Niekiedy w definicjach pojawia się problematyka formy zatrudnienia. W definicji [European Framework Agreement on Telework of 2002; Kodeks pracy, 1974] telepraca jest ograniczana do pracy wykonywanej przez pracowników. Z kolei w [A WorldatWork Special Report, 2011] zastosowano szersze podejście, wskazując, że telepracę może wykonywać zarówno pracownik, jak i osoba samozatrudniona.

Różnice w definicjach mogą wynikać z faktu, że telepraca jest bardzo zróżnicowana, obejmując bardzo różnorodne zadania, a z drugiej strony badane zjawisko ewoluuje w miarę jak technologie teleinformatyczne stają się coraz bardziej obecne w naszym życiu. Tymczasem poszczególne definicje tworzone były na różnych etapach popularyzacji i zakresu wykorzystania telepracy.

2. Propozycja definicji wraz z kryteriami wyróżniającymi tę formę organizacji pracy

Technologia informacyjna jest powszechnie wykorzystywana przez pracowników reprezentujących wiele zawodów. Stosują ją często pracownicy wykonujący pracę w terenie oraz w domu, zarówno pracownicy umysłowi, jak i techniczni. Przykładowo, serwisant urządzeń ciepłowniczych otrzymuje zlecenia na smartfon, w którym rozlicza wykonanie zlecenia oraz może korzystać z instrukcji technicznych oraz list kontrolnych. W podobny sposób technologię wykorzystuje kurier rozwożący paczki.

Nawet hydraulik po dokonaniu naprawy może wysłać klientowi zdjęcie naprawionej instalacji przy wykorzystaniu telefonu. Praktycznie każdy pracownik ma przy sobie telefon, przez który może się komunikować z przełożonym, współpracownikami i klientami. Z kolei wielu nauczycieli uzupełnia elektroniczne dzienniki wieczorami w domu. Czy to oznacza, że większość pracowników to telepracownicy? W jak wielu zawodach możliwa jest telepraca?

J.M. Nilles zaproponował pojęcie telepracy, aby nazwać nowe zjawisko polegające na „wyprowadzaniu” pracy z siedzib organizacji do innych lokalizacji dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej. I wydaje się, że ten warunek definiowania telepracy powinien pozostać niezmienny. Nie można więc nazywać telepracą formy organizacji pracy kurierów, handlowców, serwisantów, którzy niezależnie od wykorzystywanych narzędzi wykonują swoją pracę przez większość czasu w terenie. Wyjątkiem będą sytuacje, gdy te osoby dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej będą wykonywać swoje obowiązki administracyjne w domu a nie w biurze (podobnie jak nauczyciele wypełniający elektroniczne dzienniki w domu). Interesującym przykładem wykorzystania telepracy jest sprzedawca usług bankowych, który zamiast czekać na klientów w oddziale bankowym może odwiedzać klientów i w trakcie takich wizyt dokonywać operacji bankowych przy wykorzystaniu zdalnego dostępu do systemu informatycznego banku.

Jak rozumieć „wyprowadzanie” pracy z siedzib organizacji do innych lokalizacji dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej? Czy należy brać pod uwagę jedynie te zadania, które faktycznie były wcześniej realizowane w biurze i po wdrożeniu rozwiązań teleinformatycznych zmieniło się miejsce ich wykonywania? A co z nowymi zawodami, na przykład w sferze IT, które od początku są wykonywane w różnych lokalizacjach? A co z organizacjami, które od początku mają charakter wirtualny i składają się z pracowników rozsianych po całym świecie, współpracujących ze sobą dzięki narzędziom ICT? Wydaje się, że „wyprowadzanie” pracy z siedzib organizacji do innych lokalizacji należy rozumieć szeroko, uwzględniając również zadania, które hipotetycznie mogłyby być realizowane w siedzibie organizacji, a jednak dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej od początku realizowane są w innej lokalizacji.

Pewne wątpliwości wśród badaczy może budzić rozumienie terminu „zastosowanie technologii informacyjnej”. S. Juszczyk wskazuje, że technologia informacyjna to „całokształt metod i narzędzi przetwarzania informacji, obejmujący metody poszukiwania i selekcji informacji, jej gromadzenia, zapisywania, przechowywania, przetwarzania, a wreszcie jej przesyłania lub usuwania” [Juszczyk, 2007, s. 16–17]. Technologia obejmuje więc zarówno wykorzystanie przenośnych komputerów, jak i smartfonów. Jak

z kolei rozumieć pojęcie zastosowania technologii informacyjnej? Czy prowadzenie zwykłych rozmów telefonicznych poprzez nawet wyrafinowane narzędzia techniczne jest wystarczające do uznania organizacji pracy za telepracę? A czy konieczne dla telepracy jest przesyłanie wyników pracy poprzez narzędzia teleinformatyczne (element komunikacji z pracodawcą)? Czy opracowanie w domu prezentacji na wykład bez przesłania wypracowanego pliku do siedziby uczelni ma charakter telepracy? Wydaje się, że kluczowe jest to, czy technologia informacyjna umożliwia wykonywanie pracy poza siedzibą organizacji, niezależnie od tego, czy jest to jedynie rozmowa telefoniczna oraz czy występuje element komunikacji z pracodawcą. Zdaniem autorów nie warto w definicji zawierać zastrzeżenia, że technologia informacyjna ma istotne znaczenie dla wykonania zleconej pracy. Taki warunek ma charakter bardzo subiektywny i w praktyce byłby trudny do weryfikacji. Ostatecznie sposób korzystania z technologii zdeteminowany jest treścią wykonywanej pracy.

Należy pamiętać, że telepraca to elastyczna forma organizacji pracy, najczęściej jednak tylko jej części. Większość osób wykorzystujących telepracę korzysta z tej formy pracy jedynie przez część swojego czasu pracy, stosunkowo rzadko jest to pięć dni w tygodniu³. Wydaje się, że nieuzasadnione jest więc stawianie pewnego minimum czasu wykorzystania telepracy jako warunku uznania, że telepraca jest wykorzystywana. O telepracy przecież można mówić, nawet jeżeli jest wykorzystywana przez 1–2 dni w miesiącu, oczywiście ze wskazaniem, że na danym stanowisku ta forma organizacji pracy jest wykorzystywana rzadko.

Konkludując, autorzy opracowania są zwolennikami dość szerokiego definiowania telepracy i proponują następującą definicję:

Telepraca to forma organizacji pracy, w której zadania, które mogłyby być wykonywane w siedzibie organizacji, są realizowane dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej w innym miejscu.

W celu praktycznego wykorzystania definicji telepracy w badaniach zaproponowano poniżej trzy kryteria. Dla uznania organizacji pracy za telepracę konieczna jest pozytywna odpowiedź na wszystkie pytania kontrolne:

1. Czy praca realizowana jest poza siedzibą organizacji?
2. Czy w pracy stosowana jest technologia informacyjna?
3. Czy zadania realizowane poza siedzibą organizacji dzięki wykorzystaniu technologii informacyjnej mogłyby być wykonywane w siedzibie organizacji?

³ W badaniu IDC przeprowadzonym w 2016 r. 83% respondentów pochodzących z 16 europejskich krajów potwierdziło, że telepracownicy zazwyczaj ponad połowę czasu pracy spędzają w biurze pracodawcy, a więc telepraca stanowi mniej niż połowę zaangażowania czasowego tych osób [IDC, 2016, s. 16].

Pytania dotyczą jedynie tej części obowiązków pracownika, co do której istnieje przypuszczenie, że zorganizowane są w formie telepracy. Praktyczny przykład wykorzystania kryteriów zaprezentowano w tablicy 2.

Tablica 2. Wykorzystanie zaproponowanych kryteriów wyróżnienia telepracy

Stanowisko Pytania kontrolne	Tele-sprzedawca	Przedstawiciel handlowy	Kurier dostarczający paczki	Nauczyciel, wykładowca
Czy praca realizowana jest poza siedzibą organizacji?	TAK (przez cały czas w domu)	TAK (w znacznej mierze w terenie, u klienta)	TAK (w znacznej mierze w terenie, u klienta)	TAK (częściowo w domu)
Czy w pracy stosowana jest technologia informacyjna?	TAK (komputer: system nawiązywania i ewidencjonowania rozmów, skrypty)	TAK (telefon i tablet z dostępem do systemu zamówień, księgowego i magazynowego)	TAK (telefon i tablet z dostępem do systemu zamówień, ewidencją odbioru paczek)	TAK (komputer z dostępem do systemu pracodawcy, e-mailem, oprogramowaniem biurowym)
Czy zadania realizowane poza siedzibą organizacji dzięki wykorzystaniu technologii informacyjnej mogłyby być wykonywane w siedzibie organizacji?	TAK	NIE (klienci oczekują, że handlowiec ich odwiedzi)	NIE (praca ma charakter terenowy)	TAK
Czy organizacja pracy ma charakter telepracy?	TAK	NIE	NIE	TAK

Źródło: Opracowanie własne.

3. Postrzeganie telepracy przez pracowników

Uzupełnieniem studiów literaturowych są wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w 2018 r. wśród 170 osób. Badanymi byli pracownicy – studenci niestacjonarnych studiów licencjackich, magisterskich i podyplomowych, w tym MBA. Struktura respondentów – według płci: kobiety 58%, mężczyźni 42%, według wieku: do 24 lat – 5%, 25–29 lat – 32%, 30–39 lat – 38%, 40–49 lat 16%, 50 i więcej lat – 9%, według stanowiska: asystenci i specjaliści – 64%, kadra kierownicza – 30%, członek zarządu lub właściciel – 6%. Badanie nie miało charakteru reprezentatywnego. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety, który był przekazywany respondentom w formie papierowej. Właściwe badanie poprzedził pilotaż.

Z przeprowadzonych badań wynika, że respondenci, definiując telepracę, najczęściej wskazywali na jedną lub dwie cechy ją opisujące, rzadko budowali złożone, bardziej kompleksowe definicje (rys. 1).

Pierwszym, najczęściej wymienianym wyróżnikiem było miejsce wykonywania pracy. Przed wszystkim wskazywano, że telepraca może być wykonywana zdalnie i/lub mobilnie. Większość respondentów podkreślała, że jest to forma pracy, która możliwa jest do wykonania poza siedzibą, stałym miejscem pracy – na odległość, często z domu i w domu.

Drugim elementem najczęściej zauważanym podczas opisywania telepracy były narzędzia umożliwiające jej wykonywanie. Najczęściej respondenci wskazywali na środki, takie jak: telefon, technologia informatyczna, np. do prowadzenia telekonferencji, system informatyczny organizacji oraz urządzenia do zapisywania i przenoszenia danych.

Niekiedy respondenci w swoich definicjach odnosili się do kryterium czasu, podkreślając, że jest to praca realizowana poza godzinami, taka, w ramach której dokończają swoje zadania. Niektórzy traktują ją jako pracę dodatkową, rozliczaną za pomocą nadgodzin. Wśród odpowiedzi pojawiało się również wskazanie, że telepraca jest wykonywana w czasie dogodnym dla pracownika.

Przez część pracowników odbierana jest jako pewien przywilej umożliwiający wypełnienie obowiązków, takich, które nie wymagają obecności w biurze, a także jako ciekawa forma pracy. Dla innych jest to nieformalny obowiązek przez np. konieczność bycia dostępnym dla pracodawcy. Niekiedy przyjmowana była perspektywa pracodawcy – badani wskazywali, że telepraca może być sposobem na zmniejszenie kosztów pracy.

Rysunek 1. Cechy telepracy wskazywane przez respondentów

TELEPRACA – PRACA, KTÓRA MOŻE BYĆ WYKONYWANA ZDALNIE/ MOBILNIE:			
Gdzie?	Za pomocą czego?	Kiedy?	W jaki sposób jest odbierana przez pracowników?
<ul style="list-style-type: none"> - poza stałym miejscem pracy - na odległość - w i z domu; „home office” - w dowolnym miejscu - bycie „nie uwiązany do biurka” 	<ul style="list-style-type: none"> - telefonu „z i przez” - technologii informatycznej - komputera - systemu informatycznego firmy - przenośnego urządzenia 	<ul style="list-style-type: none"> - po pracy, gdy muszę w domu dokończyć swoje zadania - po pracy, gdy mam dodatkowe zadania (jako nadgodziny) - w dogodnym dla mnie czasie 	<ul style="list-style-type: none"> - jako nieformalny obowiązek; konieczność bycia dostępnym - jako przywilej; jako nowa i ciekawa forma pracy
W jakim celu jest wykonywana?			
Z punktu widzenia pracodawcy <ul style="list-style-type: none"> - jest to sposób na zmniejszenie kosztów związanych z pracą, pracownikiem 		Z punktu widzenia pracownika <ul style="list-style-type: none"> - możliwość wypełnienia swoich obowiązków ze względu na ich specyfikę lub też takich, które nie wymagają bycia w biurze 	
Jaki rodzaj zadań jest wykonywany w formie telepracy?			
Zadania związane z komunikacją telefoniczną: kontakt i utrzymywanie relacji z: klientem, kontrahentem, dostawcą, pracownikami, przełożonymi, telekonferencje z członkami zarządu	Zadania związane z komunikacją mailową: pisanie, sprawdzanie maili, odpisywanie, rozsyłanie informacji, wysyłanie ofert, przesyłanie dokumentacji	Zadania powiązane z dokumentacją: tworzenie kosztorysów, zestawień, analizowanie plików, uzupełnianie dokumentacji, pisanie wniosków, przegląd raportów i przygotowywanie analiz	
Zadania koncepcyjne: planowanie budżetu, tworzenie koncepcji; zadania wymagające skupienia	Zadania związane ze sprzedażą i obsługą klienta: przedstawicielstwo, sprawdzanie zamówień, kontrola, postępowanie z reklamacjami, pozyskiwanie nowego klienta	Zadania informatyczne: tworzenie grafiki, stron, szablonów, marketing internetowy, serwis doraźny	

Źródło: Badania własne.

Na pytanie, jaki rodzaj zadań wykonywany jest w ramach telepracy, respondenci wskazywali przede wszystkim na zadania związane z komunikacją telefoniczną czy mailową, których celem jest utrzymanie kontaktu czy relacji ze stronami uczestniczącymi i zainteresowanymi różnymi procesami organizacji. Telepracą objęte są także różnego rodzaju zadania związane z dokumentacją: jej przygotowanie, uzupełnianie, przegląd i analiza. Telepraca to również zastanawianie się, prowadzenie długich rozmów i dyskusji, których wynikiem jest tworzenie nowych pomysłów i koncepcji. To również obmyślanie nowych rozwiązań organizacyjnych.

Zdaniem badanych w ramach telepracy wykonywane są różnorodne zadania: zarówno stosunkowo proste, jak i bardziej złożone o kreatywnym charakterze. Telepraca ma zastosowanie zarówno w realizacji procesów, jak

i projektów. Charakter zadań jest uzależniony od roli, jaką telepracownik pełni w organizacji. Najczęściej badana forma organizacji pracy łączona była przez respondentów z dwoma obszarami – sprzedażą i obsługą klienta oraz z usługami IT.

Dotychczasowe badania wskazują, że polscy pracodawcy i pracownicy najczęściej rozumieją telepracę jako pracę w domu [Kucharski, 2000] bądź jako pracę przez telefon [Szewczyk, 2010, s. 81]. Tymczasem przedstawione wyniki wskazują na szersze i bardziej różnorodne postrzeganie telepracy przez badanych pracowników. Można się domyślać, że popularyzacja wykorzystania telepracy w ostatnich latach przyczyniła się do wzrostu świadomości i wiedzy na ten temat.

Zakończenie

Choć telepraca nie jest zjawiskiem nowym na rynku pracy, to nadal jest różnie rozumiana zarówno przez pracowników, jak i badaczy. Utrudnia to prowadzenie badań porównawczych, na przykład związanych z popularyzacją tej formy organizacji pracy.

Wiele definicji stosowanych przez badaczy ma dość zawężający charakter. Przykładowo, niekiedy w definicjach pojawia się ograniczenie wykorzystania telepracy do pracowników etatowych (np. European Framework Agreement on Telework). W obecnej sytuacji rynku pracy, przy dużej liczbie samozatrudnionych oraz wdrażaniu elastycznych mechanizmów zatrudnienia, taki warunek nie jest zasadny. Wielu badaczy, a nawet ustawodawca, wprowadza wymóg regularności wykonywania telepracy, na przykład M. Janiec oraz B. Harker i M.R. MacDonnell wskazują, że telepraca ma miejsce, jeżeli jest wykorzystywana przez co najmniej jeden dzień w tygodniu. Wydaje się, że taki warunek nie jest istotny, zwłaszcza w przypadku elastycznych form pracy. Sama telepraca jest przez niektórych pracowników wykorzystywana praktycznie stale, a przez innych incydentalnie – nadal jest to jednak pewna forma organizacji pracy, tylko że stosowana częściej lub rzadziej. Dla odmiany G. Spytek-Bandurska [2015, s. 37] w swojej definicji wskazuje, że telepraca wiąże się z indywidualnie kształtowanym czasem pracy. Wydaje się, że takie zawężenie jest dyskusyjne, gdyż wielu telepracowników ma ograniczoną swobodę w kształtowaniu swojego czasu pracy.

W artykule zaproponowano dość szeroką definicję telepracy, która wydaje się, że odpowiada zmianom na rynku pracy, postępowi technologii, a jednocześnie oddaje ducha podejścia J.M. Nillesa, „ojca telepracy”, w szczególności aspekt „wyprowadzania” pracy z siedziby pracodawcy dzięki zastosowaniu techniki: telepraca to forma organizacji pracy, w której zadania, które mogłyby być wykonywane w siedzibie organizacji, są

realizowane dzięki zastosowaniu technologii informacyjnej w innym miejscu. Dla rozróżnienia telepracy od innych form organizacji pracy autorzy zaproponowali trzy kryteria umożliwiające praktyczne zastosowanie definicji w badaniach: realizację pracy poza siedzibą organizacji, możliwość realizowania tych zadań w siedzibie organizacji oraz zastosowanie w pracy technologii informacyjnej.

Literatura

- Bailey D.E, Kurland N.B. (2002), *A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work*, „Journal of Organizational Behavior”, Vol. 23, No. 4.
- Bajzikova L., Sajgalikova H., Wojcak E., Polakova M. (2016), *How Far Is Contract and Employee Telework Implemented in SMEs and Large Enterprises? (Case of Slovakia)*, „Procedia – Social and Behavioral Sciences”, Vol. 235.
- Bąk-Grabowska D., Jagoda A. (2012), *Formy organizacji pracy, organizacji czasu pracy, zatrudnienia – próba kategoryzacji*, „Przegląd Organizacji”, nr 11.
- European Framework Agreement on Telework of 2002, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:c10131>
- E-Working Ireland (2008), eWorking Ireland Home, <http://www.eworkingireland.com/>
- Harker B., MacDonnell M.R. (2012), *Is Telework Effective for Organizations? A Meta-Analysis of Empirical Research on Perceptions of Telework and Organizational Outcomes*, „Management Research Review”, Vol. 35, No. 7.
- Hynes M. (2014), *Telework isn't working: a policy review*, „Economic And Social Review”, Vol. 45, No. 4.
- IDC (2016), *Future People. Workplace Evolution in the Age of Digital Transformation*, London.
- Janiec M., Czerniak T., Kreft W., Piontek R. (2006), *Prowadzenie działalności biznesowej z zastosowaniem telepracy – poradnik. Telepraca – ogólnopolski program promocji i szkoleń dla przedsiębiorców*, PARP, Warszawa.
- Juszczak S. (2007), *Cele i zadania technologii informacyjnej i edukacji medialnej*, w: B. Siemieniecki (red.), *Pedagogika medialna. Podręcznik akademicki*, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Kucharski D. (2000), *Perspektywy telepracy w Polsce*, Wyd. Fundacja Centrum Promocji Kobiet, Warszawa.
- Nilles J.M. (2003), *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*, WNT, Warszawa.
- Revenue Commissioners, eWorking And Tax – IT 69, April 2004.
- Słownik Języka Polskiego, red. W. Doroszewski, <http://sjp.pwn.pl/slowniki/tele%20.html>.
- Spytek-Bandurska G. (2015), *Telepraca jako nietypowa forma zatrudnienia w Polsce. Aspekty prawne i społeczne*, Oficyna Wydawnicza Aspra, Warszawa.
- Szewczyk A. (2010), *Analiza telepracy w wybranych przedsiębiorstwach województwa zachodniopomorskiego*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 611, „Studia Informatica”, nr 26.

- Ślązak A. (2012), *Przegląd badań dotyczących telepracy*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania”, nr 30, Uniwersytet Szczeciński.
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 917).
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219).
- WFRN (2009), Work and Family Researchers Network, International Telework Association and Council, <https://workfamily.sas.upenn.edu/archive/topic/telework/intro>.
- WorldatWork The Total Rewards Association, Telework (2011), A WorldatWork Special Report, Scottsdale, June.

Streszczenie

Celem artykułu jest zaproponowanie definicji telepracy wraz z kryteriami wyróżniającymi tę formę organizacji pracy (operacjonalizacja zjawiska) oraz przedstawienie sposobu rozumienia telepracy przez pracowników.

W artykule dokonano przeglądu dotychczas stosowanych definicji telepracy. Autorzy zaproponowali definicję, która wydaje się, że odpowiada zmianom na rynku pracy, postępowi technologii, a jednocześnie oddaje ducha podejścia J.M. Nillesa, „ojca telepracy”. Dodatkowo zaproponowano trzy kryteria umożliwiające praktyczne zastosowanie definicji w badaniach.

Postrzeganie badanego zjawiska przez pracowników jest bardzo zróżnicowane, wykraczając poza dotychczas wskazywane w badaniach rozumienie telepracy jako pracy w domu. Tym, co łączy definicje stosowane przez pracowników są dwa podstawowe kryteria: lokalizacja i narzędzia wykorzystywane w telepracy. Jednocześnie jest wiele dodatkowych elementów, które różniły definicje, wskazując na cechy telepracy istotne dla respondentów. Telepraca jest kojarzona najczęściej z dwoma obszarami specjalizacji – sprzedażą i obsługą klienta oraz z usługami IT.

Słowa kluczowe

telepraca, elastyczne formy pracy, praca zdalna

The controversies around the definition of the tele-work concept

(Summary)

The aim of the article presented is to propose the definition of the tele-work based on a set of criteria that differentiate this form of work (the phenomena operationalization) as well as to suggest the ways in which this form of work is perceived by the employees.

The text presents the definitions formulated so far, however, the authors offer the definition which seems to meet the needs and ongoing changes of job-market, technology development but at the same time clearly refers to the approach of J.M. Nills – “the father” of tele-work. Additionally, three criteria have been formulated which makes the authors’ definition applicable in empirical research. The perception of the tele-work by the employees is varied and exceeds the dimensions so far presented in other research where it is treated largely as the type of work that is done at home.

There are two criteria that are common for all the definitions formulated by the researched employees: the localization and the tools used in tele-work. At the same time there are numerous additional elements that differentiate the definitions showing these features of tele-work that seem to be essential for the job-takers that took part in the research presented. Tele-work is most often associated with two major fields of specialization: selling and client service as well as Information Technology sector.

Keywords

tele-work, flexible forms of work, remote work