

mgr Katarzyna Mruk-Staroń

Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie

dr inż. Dominika Woźny

Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie

NARZĘDZIA INFORMATYCZNE WSPOMAGAJĄCE PRACĘ ZDALNĄ WE WSPÓŁCZESNEJ KORPORACJI FINANSOWEJ NA PRZYKŁADZIE PRZEDSIĘBIORSTWA X

Wprowadzenie

Rok 2020 stał się okresem wyzwań dla pracodawców, jak i pracowników na całym świecie, którzy zmuszeni sytuacją epidemiologiczną, musieli z dnia na dzień przystosować się, tam, gdzie to było możliwe, do zdalnego trybu pracy. Proces informatyzacji pracy i przenoszenia form jej świadczenia poza mury przedsiębiorstwa do tego momentu przebiegał stopniowo i powoli. Jednak zaistniała sytuacja bardzo szybko przekształciła dotychczasowy, tradycyjny model pracy, na pracę w trybie zdalnym, wyznaczyła nowe trendy i formy świadczenia pracy – ponadto istotnie wpłynęła na znaczenie technologii informatycznych umożliwiających pracę zdalną w wielu przedsiębiorstwach, a w szczególności w korporacjach świadczących usługi finansowe.

Celem artykułu jest analiza wykorzystania narzędzi informatycznych wspomagających pracę zdalną we współczesnej korporacji finansowej na przykładzie przedsiębiorstwa X¹.

1. Współczesne kierunki zmian w organizacji pracy

Sytuacja epidemiologiczna w czasie pandemii COVID-19² znacznie wpłynęła na podejście pracodawców do miejsca wykonywania pracy oraz zmusiła ich do przyspieszenia procesu przejścia na system pracy poza murami organizacji, a w związku z obostrzeniami i zaleceniami do wykonywania pracy z miejsca zamieszkania, do całkowitego przejścia na system pracy zdalnej. Taki model pracy przyczynił się do utrzymania ciągłości prowadzenia działalności w wielu przedsiębiorstwach, także i tych, które wcześniej nie rozważały wdrożenia podobnego rozwiązania. Wszystko to sprawiło, że coraz częściej poruszany stał się temat

¹ Artykuł jest syntezą badań przeprowadzonych w ramach pracy magisterskiej autorstwa mgr Katarzyny Mruk-Staroń napisanej pod kierunkiem dr inż. Dominiki Woźny – praca została obroniona 17.05.2022 roku w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Krakowie.

² Pandemia COVID-19 rozpoczęła się jako epidemia w dniu 17.11.2019 r. w Chinach, a 11.03.2020 r. została uznana przez Światową Organizację Zdrowia (WHO) za pandemię.

regulacji prawnych umożliwiających alternatywne sposoby zatrudnienia i wykonywania pracy. Należy nadmienić, że obecnie, w dobie powszechnego dostępu do szybkich łącz internetowych i narzędzi informatycznych (IT) umożliwiających pracownikom świadczenie pracy poza organizacją, pracownicy do tego stopnia przyzwyczaili się do pracy z domu, iż traktują tę formę pracy jako coś naturalnego, coś co im się należy, a jednocześnie pozwala im na oszczędności w postaci redukcji kosztów związanych z dojazdem czy zminimalizowaniem czasu spędzanego na drodze do zakładu pracy. Jednakże, bez odpowiednich regulacji prawnych umożliwienie pracy z domu w trakcie stanu epidemii i nie tylko, jest jedynie tymczasowym przywilejem. Dlatego też, zarówno Unia Europejska, jak i wszystkie kraje członkowskie pracują nad odpowiednim uregulowaniem pracy zdalnej w ramach systemu aktów prawnych. Obecnie w Polsce trwają prace legislacyjne nad wdrożeniem tzw. unijnej dyrektywy *Work Life Balance*, która ostatecznie ureguluje zasady wdrażania pracy zdalnej w naszym kraju. Do tej pory istniały bowiem jedynie regulacje dotyczące telepracy (*telework*).

Idea telepracy została zapoczątkowana w latach 60-tych XX wieku w Wielkiej Brytanii w firmie The English FI Group³. Zatrudnionym tam kobietom pozwalano wykonywać usługi programistyczne z domu. Dekadę później, w związku z kryzysem paliwowym w Stanach Zjednoczonych⁴, również tam przyjęło się świadczenie telepracy. Terminu *telework* po raz pierwszy użył Jack Schiff w 1972 r. w artykule do gazety „Washington Post”⁵, ale za prekursora tej formy zatrudnienia uważa się Jacka M. Nilles’a, właściciela firmy JALA International, który pracował nad ograniczeniem komunikacji samochodowej oraz nad zredukowaniem kosztów zużycia paliwa w związku z dojazdem do miejsca pracy⁶.

W Polsce, jeszcze na początku XXI wieku, telepraca była bardzo rzadkim, niemalże niespotykanym zjawiskiem⁷. Wraz z licznymi programami popularyzującymi telepracę, takimi jak „Eastern Europe E-work”, czy „Telepraca. Ogólnopolski program promocji i szkoleń dla przedsiębiorców”⁸, trwały prace ustawodawcze nad wprowadzeniem ram prawnych regulujących ten rodzaj zatrudnienia. Prace legislacyjne nad wprowadzeniem telepracy w Polsce toczyły się w ramach Okrągłego Stołu Dialogu Społecznego na rzecz Integracji

³ S. Karbowska, *Telepraca jako przedmiot porozumienia ramowego z dnia 16 lipca 2002 r.*, „Zeszyty Prawnicze” 2008, t. 8 nr 1, s. 207.

⁴ Ibidem, s. 206.

⁵ M. Sidor-Rządkowska, *Kształtowanie przestrzeni pracy. Praca w biurze, praca zdalna, coworking*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021, s. 60.

⁶ J. Unterschütz, *Pojęcia telepracy i pracy zdalnej. Dotychczasowe doświadczenia i regulacje prawne*, [w:] M. Mędrala (red.), *Praca zdalna w polskim systemie prawnym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021, s. 13.

⁷ P. Wróbel, D. Jendza, *Telepraca – regulacje prawne a praktyka rynku pracy*, „e-mentor” 2018, nr 3(75), s. 56.

⁸ Ibidem.

Europejskiej, przy współpracy z NSZZ „Solidarność”, Ogólnopolskiego Porozumienia Związków Zawodowych, Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych, Konfederacji Pracodawców Polskich oraz Związku Rzemiosła Polskiego, a ich wynikiem była nowelizacja Kodeksu pracy z 24 sierpnia 2007 r., umożliwiająca świadczenie telepracy na podstawie umowy o pracę, umów cywilno-prawnych, umowy o pracę nakładczą oraz poprzez samozatrudnienie. Zatrudnienie pracowników w formie telepracy zostało uregulowane w art. 67 § kodeksu pracy, wraz z podpunktami, a jego założenia są zgodne z założeniami unijnego porozumienia ramowego w sprawie telepracy⁹.

Zarówno porozumienie, jak i polski kodeks pracy zakładają, iż świadczenie telepracy musi być rozliczane i przekazywane w formie elektronicznej¹⁰, powinno mieć dobrowolny charakter¹¹, a warunki zatrudnienia telepracownika powinny być takie same jak dla pracowników w siedzibie pracodawcy¹². Pracodawca jest tu odpowiedzialny za ochronę danych, udostępnienie odpowiednich szkoleń, zapewnienie takich samych praw zbiorowych jak dla regularnych pracowników oraz zobowiązuje się do poszanowania prywatności telepracownika, dostarczenia mu sprzętu oraz zadbania o jego zdrowie i bezpieczeństwo¹³. Pracownik natomiast jest zobowiązany do odpowiedniej organizacji czasu pracy¹⁴.

Poza telepracą istnieją również inne formy pracy poza siedzibą pracodawcy. Przykładami tutaj mogą być *home office*, całkowita praca zdalna, spoza siedziby pracodawcy, czy hybrydowy model pracy, którego nie cechuje regularny charakter wyboru miejsca jej wykonywania. Praca w trybie *home office*, czy w trybie zdalnym, nie jest obecnie uregulowana prawnie w Polsce, a wykonywanie pracy poza siedzibą pracodawcy, niebędącej jednocześnie telepracą, dopuszczone zostało jedynie na mocy tzw. ustawy covidowej. *Home office*, w przeciwieństwie do całkowitej pracy zdalnej, charakteryzuje się tym, że praca jest sporadycznie wykonywana spoza siedziby pracodawcy, a jednocześnie pracownik ma wybór co do miejsca jej wykonywania oraz częstotliwości korzystania z tej formy świadczenia pracy. Dla pracodawcy ważne są wyniki pracy podwładnego, a nie to gdzie ten ją wykonuje.

Na początku pierwszego kwartału 2020 r. Grafton Recruitment i CBRE przeprowadzili badania preferencji pracowników co do miejsca wykonywania pracy, w wyniku których

⁹ Ibidem, s. 209.

¹⁰ J. Unterschütz, *Pojęcia...*, op. cit., s.19.

¹¹ *Framework Agreement on Telework*, https://resourcecentre.etuc.org/sites/default/files/2020-09/Telework%202002_Framework%20Agreement%20-%20EN.pdf (data odczytu 5 czerwca 2021).

¹² *Teleworking*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:c10131&from=EN> (data odczytu 7 czerwca 2021).

¹³ Ibidem.

¹⁴ Ibidem.

wykazano, iż aż 90% pracowników nie wyobrażało sobie na stałe przejść na system pracy z domu¹⁵, co spowodowane było zapewne nieprzystosowaniem ich miejsc zamieszkania do świadczenia pracy. Z badań ERGO Hestii, z kolei wynika, że niemal 80% pracujących zdalnie polubiło taką formę pracy, ale chcieliby w ten sposób pracować tylko okazjonalnie¹⁶. Taką możliwość daje z kolei model hybrydowy, zakładający łączenie pracy stacjonarnej ze zdalną, mogący polegać na stałym podzieleniu zespołów pracujących z siedziby pracodawcy i spoza niej, rotacyjnym świadczeniu pracy zdalnej i pracy w biurze, zgodnie z wcześniej ustalonym grafikiem lub swobodnym wyborze pracy zdalnej przy stałej możliwości przeniesienia się do biura¹⁷.

Nowe sposoby pracy wiążą się z wyzwaniami zarówno po stronie pracownika, jak i pracodawcy, takimi jak organizacja pracy poza siedzibą firmy, wypracowanie optymalnego sposobu komunikacji pomiędzy przełożonym a pracownikiem, a także odpowiedniego systemu szkoleń, zadbanie o odpowiednią efektywność pracy oraz integrację pracowników, itp. Niemniej jednak pomimo wielu wyzwań nowych modeli pracy warto pamiętać, że jesteśmy świadkami historycznych zmian, które w niedługim czasie nacechują rynek pracy i staną się nową normalnością.

2. Wzrost znaczenia technologii informatycznych w przedsiębiorstwie

Nie ulega wątpliwości, iż pandemia COVID-19, a wraz z nią przejście na zdalne formy pracy, znacząco wpłynęły na wzrost znaczenia technologii informatycznych (zwanых również technologiami informacyjnymi) w organizacji pracy. Nowoczesne technologie informatyczne wykorzystywane są w wielu organizacjach, które pragną osiągnąć sukces, a jednocześnie pozostać konkurencyjnymi na rynku pracy. Należy jednak pamiętać, że to nie posiadanie złożonych systemów informatycznych jest wykładnikiem sukcesu przedsiębiorstwa, ale umiejętność wydajnego wykorzystania posiadanych zasobów¹⁸.

Dysponowanie zaawansowanymi systemami technologii informatycznej umożliwia sprawne działanie organizacji oraz jej konkurencyjność wobec innych podmiotów gospodarczych tylko wtedy, gdy posiadane narzędzia IT są praktycznie i właściwie

¹⁵ M. Sidor-Rządkowska, *Kształtowanie...*, op. cit., s. 46.

¹⁶ D. Senda, *HR OdNowa*, „Personel Plus” 2021, nr 3, s. 16.

¹⁷ A. Zawadka, *Praca w modelu hybrydowym. Jak skutecznie ją wprowadzić? Case study Livespace*, <https://hrbusinesspartner.pl/artykul/praca-w-modelu-hybrydowym-jak-skutecznie-ja-wprowadzic-case-study-livespace> (data odczytu 10.09.2021).

¹⁸ N. Michałek, *Znaczenie technologii informacyjnej w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011, nr 650, s. 309.

zastosowane w celu analizowania, przetwarzania informacji, usprawniania procesów i zarządzania nimi¹⁹. Jeśli narzędzia są powierzone odpowiednio wykwalifikowanym pracownikom mogą przyczynić się do wzrostu produktywności personelu, usprawnienia zarządzania pracą pracowników i jej efektami²⁰.

W 2019 r. i 2020 r. Polski Instytut Ekonomiczny przeprowadził dwuetapowe badanie ankietowe na temat wykorzystania nowoczesnych technologii w przedsiębiorstwach, przed pandemią oraz w jej trakcie. Pierwszy etap został przeprowadzony wśród 1050 firm zróżnicowanych pod względem wielkości i sektora działalności, a drugi wśród 400 przedsiębiorstw²¹. Na podstawie wyników badania w pierwszym etapie wykazano, iż przed stanem epidemii COVID-19, 73% badanych przedsiębiorstw nie lokowała środków na zakup nowoczesnych technologii, 47% podkreślało, iż poziom użycia narzędzi IT w ich organizacjach jest wysoki²². Drugi etap badań wykazał, że aż 91% firm używa przynajmniej jednej nowoczesnej technologii, a 10% dużych przedsiębiorstw wprowadziło systemy zdalnego zarządzania pracą w czasie pandemii²³. Należy zwrócić uwagę, że zmiany, choć niewielkie, zaszły w ciągu jednego roku od ogłoszenia stanu zagrożenia epidemiologicznego w Polsce i aż 27% badanych podmiotów²⁴ zadeklarowało, że ma zamiar wprowadzić podobne systemy zarządzania po pandemii.

Rok 2020 przyniósł duże zmiany w implementacji narzędzi IT w firmach. Przedsiębiorstwa zaczęły wprowadzać nowe narzędzia służące, w szczególności, do utrzymywania kontaktu z klientami oraz do administrowania pracą zdalną i udostępnienia pracownikom możliwości pracy z domu. Lockdown przyspieszył wprowadzanie zmian w przedsiębiorstwach oraz wdrożenie wielu nowych rozwiązań ułatwiających pracę w nowych warunkach. Umiejętność przystosowania do nowej rzeczywistości i zdolność pozyskania środków na transformację technologiczną wyznaczyły drogę do przetrwania wielu firmom, w związku z koniecznością przeniesienia z dnia na dzień pracy z biura do świata wirtualnego, co wymagało odpowiedniego zaplecza technologicznego, przede wszystkim w takich

¹⁹ Ibidem, s. 303.

²⁰ I. Orzoł, *Znaczenie współczesnych technologii informacyjnych w zarządzaniu polskimi przedsiębiorstwami* [w:] Konferencja Innowacje w Zarządzaniu i Inżynierii Produkcji, Polskie Towarzystwo Zarządzania Produkcją, Zakopane 2010, s. 321.

²¹ J. Nowak, M. Wieteska (red.), *Nowoczesne technologie w przedsiębiorstwach przed, w trakcie i po pandemii COVID-19*, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa 2020, s. 8.

²² Ibidem, s. 5.

²³ Ibidem.

²⁴ Ibidem.

obszarach technologii informatycznych jak chmura i cyberbezpieczeństwo²⁵. Pierwsze z nich umożliwia dostęp do danych organizacji, a drugie odpowiada za bezpieczeństwo tych danych. Z danych zebranych przez firmę Bitdefender wynika, że w pierwszym roku pandemii, aż 86% specjalistów IT²⁶ zauważyło rosnącą liczbę cyberataków i prób naruszenia bezpieczeństwa informacji.

Wprowadzanie technologii informatycznych w przedsiębiorstwach wiąże się z barierami w czterech następujących obszarach: ekonomicznym, technicznym, organizacyjnym i społecznym²⁷. Należy tu wziąć pod uwagę takie czynniki jak: koszt wdrożenia, niechęć ponoszenia kosztów utrzymania innowacji czy kosztów serwisowych, niską wydajność infrastruktury, małą elastyczność oprogramowania, braki funkcjonalności systemów, wielkość i różnorodność działów, zmienność przepisów prawnych, rozproszenie oddziałów firmy i brak integracji systemów, niechęć pracowników, opór wobec zmian, niedostateczne przygotowanie personelu, niewłaściwe podejście do nowych systemów. Jeżeli jednak te czynniki zostaną uwzględnione i na wczesnym etapie wprowadzone zostaną odpowiednie środki zapobiegawcze, informatyzacja biznesu przyniesie wymierne korzyści.

3. Wykorzystanie narzędzi informatycznych w pracy zdalnej w korporacji finansowej X – analiza wyników własnego badania ankietowego

Celem własnego badania ankietowego była ocena wykorzystania narzędzi informatycznych w pracy zdalnej we współczesnej korporacji finansowej X oraz weryfikacja efektywności ich wdrożenia, uwzględniając ich liczbę, łatwość w obsłudze oraz różnorodność. Sformułowano trzy hipotezy badawcze:

1. Kobiety częściej niż mężczyźni zgłaszają, że narzędzia informatyczne wykorzystywane w przedsiębiorstwie X są nieprzyjazne dla użytkownika lub trudne w obsłudze.
2. Zdecydowana większość badanych pracowników przedsiębiorstwa X preferuje pracę w trybie zdalnym przy wykorzystaniu narzędzi komunikacyjnych nowej generacji.

²⁵ Ibidem.

²⁶ G. Juszczyk, *Cyberbezpieczeństwo w dobie pandemii*, <https://snt.pl/cyberbezpieczenstwo-w-dobie-pandemii-problem-globalny-towarzyszacy-przyspieszonej-cyfryzacji/> (data odczytu 30.09.2021).

²⁷ T. Parys, *Scenariusze wdrożenia a bariery wdrożeniowe zintegrowanych systemów informatycznych*, [w:] R. Knosala (red.), *Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji*, Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2016, s. 849.

3. Pracownicy z dłuższym stażem pracy (powyżej 7 lat) częściej wolą szkolenia w formie tradycyjnej z trenerem w biurze od szkoleń z wykorzystaniem narzędzi informatycznych.

Badanie ankietowe przeprowadzono wśród 50 pracowników zamkniętego projektu przedsiębiorstwa X w dniach 18-25.10.2021 r. Projekt, w którym przeprowadzono badania, przed wybuchem pandemii COVID 19, zobowiązany został przez klienta kontraktem do świadczenia pracy w zamkniętej przestrzeni biurowej, niedostępnej dla pracowników innych projektów, a także w odrębnej sieci teleinformatycznej, dedykowanej wyłącznie do celów świadczenia usług dla tego konkretnego klienta. Pracownicy zobowiązani byli zatem do wykonywania pracy wyłącznie z biura i w ramach pracy dla badanego projektu, do czasów pandemii COVID-19 nie mieli okazji pracować zdalnie.

Kwestionariusz ankiety został rozesłany w postaci formularza Google do wszystkich pracowników tego projektu drogą elektroniczną, przy czym zadbano o anonimowość respondentów. Badani zostali poproszeni o dobrowolne wypełnienie kwestionariusza ankiety w czasie wolnym od obowiązków służbowych. W kwestionariuszu zawarto 17 pytań jedno- i wielokrotnego wyboru, typu zamkniętego i półotwartego. Pytania dotyczyły wcześniejszych doświadczeń z pracą zdalną, obecnych odczuć wobec pracy w takim trybie, a także narzędzi informatycznych wykorzystywanych w pracy. Z uwagi na ograniczoną objętość niniejszego artykułu, zaprezentowano w nim wybrane wyniki przeprowadzonego badania ankietowego.

Wśród badanych było 31 kobiet oraz 19 mężczyzn. Zdecydowana większość pracowników (70%), bo aż 19 kobiet i 16 mężczyzn to osoby w wieku 26-35 lat. Zatem można uznać, że w badaniu uczestniczyli głównie ludzie młodzi. Wśród respondentów było 27 osób pracujących w przedsiębiorstwie X do 7 lat, a 23 osoby były ze stażem pracy 7-14 lat.

W niniejszym badaniu ankietowym poddano analizie trzy narzędzia informatyczne wykorzystywane w pracy zdalnej zespołu we współczesnej korporacji finansowej X: narzędzia do komunikacji, narzędzia do współdzielenia plików oraz narzędzia do zarządzania czasem pracy.

Ankietowani poproszeni zostali o wskazanie trzech najczęściej używanych „narzędzi komunikacji” (spośród: MS Teams, Webex, Skype, Outlook, telefon, Messenger/Facebook, inne) oraz „narzędzi współdzielenia plików” (spośród: MS One Drive, dysk sieciowy, udostępnianie plików poprzez komunikatory, np. MS Teams, Microsoft SharePoint, Dropbox, inne), z których korzystają w codziennej pracy zdalnej.

W kategorii „narzędzia komunikacji”, 100% pracowników zadeklarowało, że w codziennej komunikacji w pracy najczęściej posługuje się narzędziem Microsoft Teams, dodatkowo 42% mężczyzn i 29% kobiet używa również telefonu. Tylko 16% mężczyzn i aż 39% kobiet przyznało, że nadal często używają Outlooka. Pozostałe popularne komunikatory, typu Facebook i Messenger wykorzystywane są jedynie przez 5% mężczyzn i 3% kobiet.

Najchętniej używanym „narzędziem współdzielenia plików”, zarówno w grupie kobiet jak i mężczyzn, są komunikatory takie jak MS Teams. Odpowiedzi takiej udzieliło 89% mężczyzn i 81% kobiet. Kolejnymi popularnymi narzędziami są dysk sieciowy oraz Microsoft Sharepoint – obydwa te narzędzia używane są przez 79% mężczyzn. Wśród kobiet dysk sieciowy jest popularniejszy niż Microsoft Sharepoint. Pierwsze z narzędzi używane jest przez 65% kobiet, a drugie przez 55%. Najmniej popularny jest MS One Drive, niemniej jednak również jest często używany, bo aż przez 53% mężczyzn i 45% kobiet.

W przedsiębiorstwie X, obowiązkowo, każdy pracownik musi rejestrować czas pracy za pomocą trzech narzędzi: PROMPT (który rejestruje czas na konkretnych zadaniach), Shifting (w którym pracownicy codziennie zapisują godzinę rozpoczęcia i zakończenia pracy, a także absencje), oraz Clarity (za pomocą którego pracownicy przekazują działowi HR informacje o przepracowanych godzinach do wypłaty). W związku z powyższym obowiązkiem, wszystkich tych narzędzi używa w swojej codziennej pracy 100% pracowników badanego projektu.

Opinię respondentów o każdej grupie narzędzi informatycznych wykorzystywanych w pracy zdalnej przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Opinia pracowników przedsiębiorstwa X o narzędziach informatycznych używanych w pracy zdalnej

Opinia o narzędziu	Płeć	Typ narzędzia		
		do komunikacji	do współdzielenia plików	do zarządzania czasem pracy
łatwe w obsłudze/ przyjazne dla użytkownika	K	97%	81%	52%
	M	100%	89%	74%
trudne w obsłudze/ nieprzyjazne dla użytkownika	K	3%	19%	48%
	M	0%	11%	26%

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników własnego badania ankietowego.

Wyniki badania potwierdzają założenie zawarte w hipotezie 1., stwierdzające iż kobiety częściej niż mężczyźni zgłaszają, że narzędzia informatyczne używane w badanym projekcie są trudne w obsłudze lub nieprzyjemne dla użytkownika. Najgorzej w tym zestawieniu wypadają narzędzia do zarządzania czasem pracy, na które narzeka aż 48% kobiet i 26% mężczyzn. Badani, w znacznie mniejszym stopniu narzekają na narzędzia do współdzielenia plików. Kategorię tą negatywnie ocenia 19% kobiet i 1 % mężczyzn. Zdecydowanie najlepiej oceniane są narzędzia komunikacji, na które skarży się tylko 3% kobiet, a wśród mężczyzn te narzędzia cieszą się wyłącznie pozytywną opinią.

W celu weryfikacji hipotezy 2., pracownikom przedsiębiorstwa X zadano pytania: o preferowany sposób kontaktu ze współpracownikami i z bezpośrednim przełożonym oraz o ich odczucia wobec pracy zdalnej.

Zestawienie odpowiedzi na temat preferowanego typu kontaktu ze współpracownikami i z bezpośrednim przełożonym zawarto w tabeli 2.

Jak wynika z odpowiedzi pracowników (tabela 2), zaledwie 26% badanych preferuje bezpośredni kontakt ze współpracownikami w biurze, a 24% taki typ kontaktu chce mieć ze swoim bezpośrednim przełożonym. Kontakt mailowy z obydwojema rodzajami współrozmówców woli mieć 4% badanych, a kontakt telefoniczny 2%. Pracownicy zdecydowanie wolą kontakt za pomocą narzędzi zdalnej komunikacji takich jak Skype czy MS Teams (tzw. narzędzia komunikacyjne nowej generacji). Taki typ komunikacji ze współpracownikami preferuje 68% ankietowanych, a z bezpośrednim przełożonym – 70%.

Tabela 2. Preferowany typ kontaktu ze współpracownikami i bezpośrednim przełożonym

Kontakt z... Preferowany typ kontaktu	współpracownikami	bezpośrednim przełożonym
bezpośredni, w biurze	26%	24%
mailowy	4%	4%
telefoniczny	2%	2%
za pomocą narzędzi zdalnej komunikacji, np. MS Teams, Skype	68%	70%

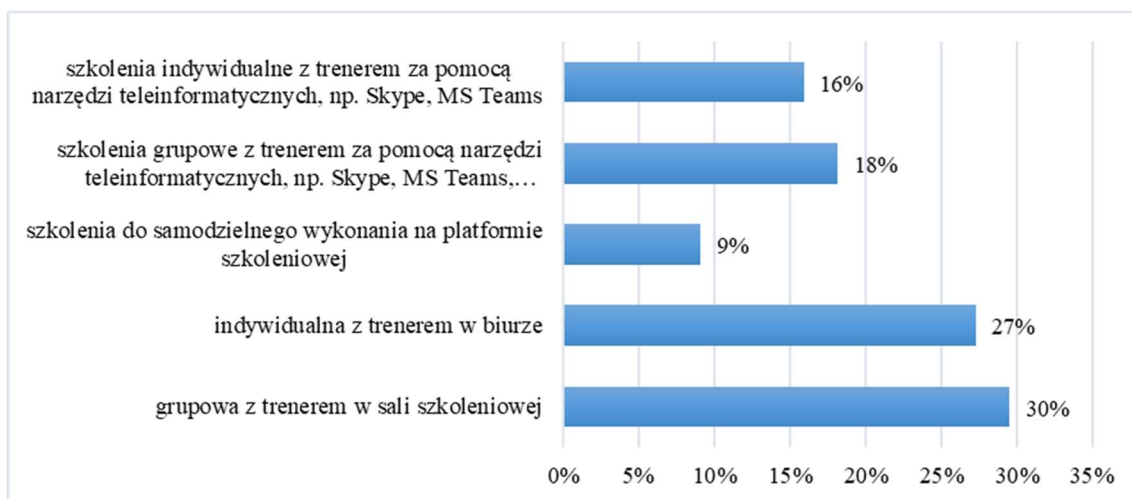
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników własnego badania ankietowego.

Pracownicy przedsiębiorstwa X nie tylko wolą kontakt z współpracownikami i przełożonym z wykorzystaniem narzędzi zdalnej komunikacji, ale też przedkładają pracę zdalną nad pracę w biurze. Otóż okazuje się, że na pytanie dotyczące preferowanego miejsca wykonywania pracy tylko 8% badanych pracowników zdecydowanie woli pracować z biura. Natomiast spory odsetek, bo aż 46% zadeklarowało, że mogłoby pracować w trybie zdalnym cały czas, a 44% może pracować zdalnie, ale chciałoby mieć możliwość co jakiś czas wyjść do biura.

Na podstawie powyższych odpowiedzi respondentów, hipotezę 2. należy uznać za prawdziwą, czyli zdecydowana większość badanych pracowników przedsiębiorstwa X preferuje pracę w trybie zdalnym przy wykorzystaniu narzędzi komunikacyjnych nowej generacji.

Ostatnia założona hipoteza bada wpływ stażu pracy na preferencje szkoleniowe i zakłada, że pracownicy z dłuższym stażem pracy (powyżej 7 lat) częściej wolą szkolenia w formie tradycyjnej z trenerem w biurze od szkoleń z wykorzystaniem narzędzi informatycznych. Na wykresie 1 przedstawiono rodzaje szkoleń preferowane przez pracowników ze stażem pracy od 7-14 lat.

Wykres 1. Preferencje szkoleniowe pracowników ze stażem pracy 7-14 lat



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników własnego badania ankietowego.

Ogólnie można stwierdzić, że ankietowani pracownicy o stażu pracy 7-14 lat zdecydowanie chcieliby uczestniczyć w szkoleniach w formie tradycyjnej w przestrzeni biurowej. Najprawdopodobniej wynika to z faktu, iż pracując w zamkniętym projekcie bez

możliwości pracy zdalnej, byli przyzwyczajeni do właśnie takiego typu szkoleń. Szkolenia grupowe z trenerem stanowiły aż 30% odpowiedzi w tej grupie stażowej. Na drugim miejscu, z wynikiem 27%, znalazły się szkolenia indywidualne z trenerem w biurze. Oznacza to, iż szkolenia w formie tradycyjnej jako preferowany rodzaj szkoleń, stanowiły 57% udzielonych odpowiedzi.

Jednak można zauważyć, że pracownicy ze stażem pracy 7-14 lat zaczynają przekonywać się do szkoleń grupowych i indywidualnych prowadzonych za pomocą narzędzi informatycznych (teleinformatycznych). Takie typy szkoleń wskazało odpowiednio 18% i 16% ankietowanych. Najmniejszą popularnością w tej grupie pracowników (ze stażem pracy 7-14 lat) cieszą się szkolenia do samodzielnego wykonania na platformie szkoleniowej. Taki typ szkoleń jako preferowany stanowił tylko 9% udzielonych odpowiedzi.

Wyniki badania potwierdzają zatem hipotezę 3., iż pracownicy ze stażem pracy powyżej 7 lat zdecydowanie wolą szkolenia w formie tradycyjnej, z trenerem w biurze.

Podsumowanie

Wraz z gwałtownym przyspieszeniem procesu zmiany trybu pracy na zdalny, wywołanym sytuacją epidemiologiczną, na rynku pojawiło się wiele nowych narzędzi informatycznych wspomagających taką formę wykonywania obowiązków służbowych. W związku z tym pracownicy stanęli przed obliczem nowej rzeczywistości – musieli nabyć nowe umiejętności oraz poradzić sobie z problemami m.in. dotyczącymi stosowania tych narzędzi.

Analizując wyniki przeprowadzonego badania ankietowego, można stwierdzić, że w przedsiębiorstwie X wykorzystuje się w pracy zdalnej wiele narzędzi informatycznych oraz wydają się być one dobrze znane pracownikom. Wiele z nich służy usprawnieniu codziennej pracy, zautomatyzowaniu części procesów i rozwojowi pracowników. Okazuje się jednak, że używanych jest kilka narzędzi badających ten sam obszar, np. do ewidencji czasu pracy oraz do współdzielenia plików wykorzystywanych jest co najmniej po trzy narzędzia. Obsługa każdego z tych narzędzi wymaga czasu, zarówno pracownika jak i jego bezpośredniego przełożonego. Należy zatem zastanowić się nad redukcją liczby tych narzędzi, co powinno usprawnić codzienną pracę, a także przyczyniłoby się do zmniejszenia ilości czasu potrzebnego na obsługę różnego rodzaju narzędzi. Dodatkowym atutem ograniczenia liczby narzędzi informatycznych byłby wzrost wydajności pracowników, którzy zaoszczędzony czas mogliby przeznaczyć na pracę lub na szkolenia. Ponadto należy zwrócić większą uwagę na

przeszkolenie kobiet w zakresie obsługi tych narzędzi informatycznych, ponieważ dla nich są one trudne w obsłudze. Doskonalenie obsługi narzędzi informatycznych przez pracowników, a także usprawnienie ich wykorzystania w pracy codziennej wydają się być istotnymi elementami funkcjonowania przedsiębiorstwa X, ponieważ większość pracowników badanego projektu preferuje zarówno kontakt z współpracownikami i przełożonym, jak i pracę, w trybie zdalnym – a do tego niezbędne są narzędzia informatyczne. Jednak jest grupa pracowników, która jest zwolennikiem tradycyjnej formy pracy (tzn. w przestrzeni biurowej), a w szczególności szkoleń – dotyczy to grupy osób o stażu pracy w analizowanej firmie 7-14 lat. Zatem zaleca się wprowadzenie w przedsiębiorstwie X hybrydowego modelu pracy, który pozwoli pracownikom na pewną elastyczność co do wyboru miejsca świadczenia pracy, ale też zapewni konieczność częściowego wykonywania obowiązków w biurze. Przyczyni się to zarówno do budowania relacji w zespołach projektowych, ale także umożliwi pracownikom preferującym pracę z biura, wybór najoptymalniejszego dla nich miejsca pracy.

Podsumowując, należy stwierdzić, że wyznaczone nowe standardy pracy nie są tylko chwilową sytuacją, ale można domniemywać, że pozostaną na rynku pracy na zawsze. Zatem nabyte nowe umiejętności i doświadczenia związane z zastosowaniem narzędzi informatycznych w pracy zdalnej, będą pracownikom niezbędne w dalszej pracy. Z tego powodu zasadnym wydaje się dalsze prowadzenie badań i analiz związanych z wykorzystaniem narzędzi informatycznych w pracy zdalnej.

Literatura

- [1] *Framework Agreement on Telework*, https://resourcecentre.etuc.org/sites/default/files/2020-09/Telework%202002_Framework%20Agreement%20-%20EN.pdf (data odczytu 5 czerwca 2021).
- [2] Juszczak G., *Cyberbezpieczeństwo w dobie pandemii*, <https://snt.pl/cyberbezpieczenstwo-w-dobie-pandemii-problem-globalny-towarzyszaczy-przyspieszonej-cyfryzacji/> (data odczytu 30.09.2021).
- [3] Karbowska S., *Telepraca jako przedmiot porozumienia ramowego z dnia 16 lipca 2002 r.*, „Zeszyty Prawnicze” 2008, t. 8 nr 1.
- [4] Michałek N., *Znaczenie technologii informacyjnej w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011, nr 650.
- [5] Nowak J., Wieteska M. (red.), *Nowoczesne technologie w przedsiębiorstwach przed, w trakcie i po pandemii COVID-19*, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa 2020.
- [6] Orzoł I., *Znaczenie współczesnych technologii informacyjnych w zarządzaniu polskimi przedsiębiorstwami* [w:] *Konferencja Innowacje w Zarządzaniu i Inżynierii Produkcji*, Polskie Towarzystwo Zarządzania Produkcją, Zakopane 2010.

- [7] Parys T., *Scenariusze wdrożenia a bariery wdrożeniowe zintegrowanych systemów informatycznych*, [w:] Knosala R. (red.), *Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji*, Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2016.
- [8] Senda D., *HR OdNowa*, „Personel Plus” 2021, nr 3.
- [9] Sidor-Rządkowska M., *Kształtowanie przestrzeni pracy. Praca w biurze, praca zdalna, coworking*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.
- [10] Unterschütz J., *Pojęcia telepracy i pracy zdalnej. Dotychczasowe doświadczenia i regulacje prawne*, [w:] Mędrala M. (red.), *Praca zdalna w polskim systemie prawnym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.
- [11] *Teleworking*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:c10131&from=EN> (data odczytu 7 czerwca 2021).
- [12] Wróbel P., Jendza D., *Telepraca – regulacje prawne a praktyka rynku pracy*, „e-mentor” 2018, nr 3(75).
- [13] Zawadka A., *Praca w modelu hybrydowym. Jak skutecznie ją wprowadzić? Case study Livespace*, <https://hrbusinesspartner.pl/arttykul/praca-w-modelu-hybrydowym-jak-skutecznie-ja-wprowadzic-case-study-livespace> (data odczytu 10.09.2021).

Streszczenie

W niniejszym opracowaniu dokonano analizy narzędzi informatycznych wspomagających pracę zdalną w korporacji finansowej, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorstwa X. Zaprezentowano współczesne kierunki zmian w organizacji pracy w przedsiębiorstwach, spowodowane głównie sytuacją epidemiologiczną związaną z pandemią COVID-19. Zaznaczono wzrost znaczenia technologii informatycznych we współczesnych przedsiębiorstwach. Ponadto, na podstawie analizy wyników własnego badania ankietowego, przedstawiono wykorzystanie narzędzi informatycznych w pracy zdalnej w korporacji finansowej X. W podsumowaniu zawarto wnioski i postulaty wynikające ze studiów literatury przedmiotu oraz z wyników własnego badania ankietowego, dotyczące usprawnienia wykorzystania narzędzi informatycznych w codziennej pracy pracowników przedsiębiorstwa X.

Słowa kluczowe

Praca zdalna, narzędzia informatyczne, organizacja pracy, szkolenia, korporacja finansowa.