

## **TRANSFORMACJA PROCESU PRACY W SPOŁECZEŃSTWIE INFORMACYJNYM**

### **WORK TRANSFORMATION IN THE INFORMATION SOCIETY**

Izabela GRZANKA  
Politechnika Śląska

**Streszczenie:** W opracowaniu przedstawiono podstawowe uwarunkowania, stanowiska i związane z nimi tendencje zmian procesów pracy w społeczeństwie informacyjnym. Szczególną uwagę poświęcono telepracy jako innowacyjnej formie pracy, opartej na nowoczesnych technologiach informacyjno-komunikacyjnych, a także rozważono kwestię wpływu teleinformatyki i globalizacji na współczesne i przyszłe procesy pracy oraz strukturę zatrudnienia.

**Słowa kluczowe:** społeczeństwo informacyjne, rynek pracy, telepraca, technologie informacyjno-komunikacyjne

#### **1. Wprowadzenie**

We współczesnym świecie zasadniczą rolę odgrywają technologie informacyjno-komunikacyjne (ang. Information and Communication Technologies - w skrócie określane jako ICT), zwane także technologiami teleinformatycznymi, natomiast podstawowym zasobem warunkującym rozwój państw, regionów, organizacji i poszczególnych osób staje się wiedza. Wynikają stąd zmiany w charakterze powiązań społeczno-gospodarczych, a w szczególności transformacji ulega proces pracy, stanowiący podstawę struktury społecznej.

Obserwowane oddziaływanie technologii informacyjno-komunikacyjnych wyraża się łatwiejszym i szybszym dostępem i przekazem informacji [1], niwelując w ten sposób problem odległości i czasu. Pozwala to przypuszczać, że dominującym rozwiązaniem organizacyjnym może stać się w tych warunkach przedsiębiorstwo oparte na płaskiej strukturze organizacyjnej, które, ze względu na swoją rozległość, zostanie spięte siecią teleinformatyczną [2][3]. Ponadto, zgodnie z tezą niniejszego opracowania, zmiany spowodowane coraz powszechniejszym zastosowaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych w gospodarce muszą wpływać również na rynek pracy, powodując na nim określone zmiany. Oznaczać to może, że w nowoczesnej gospodarce zmieni się zapotrzebowanie na rodzaje i formy pracy oraz kwalifikacje zawodowe odpowiadające wyzwaniom teleinformatyki. W związku z tym należy oczekiwać, że pracownicy, chcąc przystosować się do zmieniających się procesów pracy, będą musieli wykazać się posiadaniem wielu atrybutów, szeregiem cech i właściwości, jak np. szeroka wiedza i kompetencje, zdolność i motywacja do ciągłego uczenia się i rozwoju, zdolność działania pod presją czasu, zdolność przetwarzania dużej ilości informacji, umiejętność współtworzenia i dzielenia się wiedzą, gotowość do zmiany zawodu (mobilność zawodowa), interdyscyplinarność, elastyczność, kreatywność, samodzielność i wysokie zdolności interpersonalne. Ponadto można spodziewać się, że w istniejących nowych warunkach, jakie stwarzają technologie informacyjno-komunikacyjne, innego wymiaru nabierze mobilność geograficzna, czyli skłonność do zmiany miejsca zamieszkania w związku z wykonywaniem pracy.

#### **2. Technologie informacyjno-komunikacyjne a rynek pracy**

Technologiom informacyjno-komunikacyjnym przypisuje się współcześnie wpływ na zwiększenie tempa rozwoju gospodarczego i społecznego, w tym poprawę jakości życia

ludności wobec natłoku spraw i obowiązków, którym muszą poddać. Ułatwiają one dostęp do informacji i wiedzy, a to skutkuje wzrostem produktywności zasobów w gospodarce, umożliwia większą szybkość i sprawność działania. W ten sposób technologie te stanowią szansę ekspansji rynkowej dla przedsiębiorstw i przedsiębiorców.

W konsekwencji występujących uwarunkowań następuje wkraczanie w erę tzw. społeczeństwa informacyjnego, tj. opartego na przetwarzaniu ogromnej ilości informacji oraz tworzeniu, rozwijaniu i dzieleniu się wiedzą. Jest to skomplikowany proces społeczny, który wymaga – dla jego prawidłowego przebiegu – szeroko pojętej edukacji szkolnej, uniwersyteckiej oraz edukacji ustawicznej, realizowanych przy wykorzystaniu w nauczaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych [4]. Technologie te przekształcają zarówno gospodarkę, jak i społeczeństwo. Tworzą m.in. nowe formy pracy i działalności biznesowej, a także wpływają na rozwiązywanie ważnych problemów społecznych w zakresie służby zdrowia, bezpieczeństwa, mobilności oraz zatrudnienia. Przy wykorzystaniu technologii informacyjnych możliwe staje się w szczególności tworzenie miejsc pracy w regionach i dotkniętych bezrobociem społecznościach lokalnych, bowiem pracodawca może znajdować się zupełnie gdzie indziej [4].

Jak podkreśla M. Castells, następująca technologiczna i organizacyjna transformacja pracy - jako konsekwencja rozwoju społeczeństwa informacyjnego i upowszechniania wykorzystania ICT - przejawia się zajmowaniem przez ludzi nowych miejsc w strukturze zawodowej, a w szczególności rosnącym znaczeniem tzw. zawodów informacyjnych (tj. menedżerskich, eksperckich i technicznych), zmniejszeniem populacji pracowników wykwalifikowanych i na stanowiskach operatorów fabrycznych oraz szybkim wzrostem liczby pracowników biurowych i handlowców. Podkreśla on, że wskazana tendencja do rosnącej zawartości informacyjnej zawodów w strukturach zatrudnienia rozwiniętych społeczeństw, występuje niezależnie od ich systemów kulturowych, politycznych oraz historycznych uwarunkowań rozpoczęcia procesów industrializacji i informacjonalizacji [5].

Biorąc pod uwagę wpływ na strukturę zatrudnienia, podstawy model społeczeństwa informacyjnego charakteryzuje [5]:

- stopniowe ograniczanie miejsc pracy w rolnictwie,
- stały spadek tradycyjnych form zatrudnienia w przemyśle,
- powolny spadek zatrudnienia w produkcji przemysłowej, głównie w odniesieniu do pracowników wykwalifikowanych,
- rozwój usług producenta, zwłaszcza dla klientów biznesowych oraz usług socjalnych, szczególnie medycznych, a także edukacyjnych znajdujący czołowe miejsce we wzroście zatrudnienia,
- rosnąca dywersyfikacja miejsc pracy w usługach,
- szybki przyrost zawodów menedżerskich, specjalistycznych i technicznych,
- pomnażanie miejsc pracy w zawodach niewymagających wysokich kwalifikacji, zwłaszcza w handlu detalicznym i usługach oraz w kategorii pracowników biurowych,
- równoczesny wzrost liczby stanowisk pracy na wyższym i niższym poziomie struktury zawodowej,
- względne podwyższenie struktury zawodowej w skutek proporcjonalnie większego przyrostu zawodów wymagających wyższych kwalifikacji i wykształcenia, niż zawodów z niższego poziomu.

W świetle prowadzonych rozważań oczywistym jest, że dla współczesnych pracowników i pracodawców istotna staje się umiejętność posługiwania się teleinformatyką. Trudniejsza do rozstrzygnięcia pozostaje natomiast kwestia, jak zastosowanie nowoczesnych technologii teleinformatycznych będzie wpływać na rynek pracy. Można bowiem oczekiwać, że oddziaływanie to będzie różne, w zależności od specyfiki danego zawodu. Generalnie rzecz ujmując, z jednej strony można spodziewać się - dzięki wykorzystaniu ICT - racjonalizacji i

poprawy wydajności pracy, z drugiej strony prawdopodobnej likwidacji pewnych stanowisk pracy oraz pojawienia się zapotrzebowania na nowe zawody. W wyniku automatyzacji procesu produkcyjnego oraz prostych czynności biurowych najprawdopodobniej - jak można przypuszczać - zmniejszy się zapotrzebowanie na pracę fizyczną oraz rutynową pracę umysłową, a wzrośnie lub pojawi się popyt na pracowników wykonujących czynności pozbawione rutyny, gdyż ich trudniej będzie zastąpić przez komputery. Chodzi tu w szczególności o specjalistów potrafiących obsługiwać nowoczesne urządzenia wyposażone w rozwiązania informatyczne oraz specjalistów w zakresie utrzymywania relacji międzyludzkich, zwłaszcza z klientami wobec przyjmowania przez współczesne przedsiębiorstwa orientacji marketingowej. Wyróżnione mechanizmy mogą rodzić niedopasowanie struktury podaży rynku pracy do struktury popytu na pracę, czyli tzw. bezrobocie strukturalne [6].

Uwypuklone tendencje powodują, że konieczna staje się identyfikacja oraz promocja zawodów i specjalności, na które jest lub wkrótce pojawi się zapotrzebowanie na rynku pracy. Państwo powinno także prowadzić monitoring zawodów nadwyżkowych i deficytowych. Poprzez te działania nowe technologie nie powinny prowadzić do redukcji zatrudnienia, lecz jedynie transformacji pracy i zatrudnienia w nowej gospodarce. Wynika stąd potrzeba dokonania zmian w strukturze zawodów. W szczególności zmiany na rynku pracy powinny powodować zmianę preferencji w wyborze kierunków studiów, jak również zmianę tychże kierunków przez uczelnie wyższe [6]. Obok zmian w strukturze zawodów, dostrzegana jest również zmiana form zatrudnienia, która przejawia się coraz większą popularnością niestandardowych, elastycznych form zatrudnienia takich, jak np.: praca na czas określony, praca w niepełnym wymiarze czasu, praca tymczasowa, praca na zastępstwo, wypożyczanie pracowników, praca na wezwanie, dzielenie pracy (ang. job-sharing), praca w domu, telepraca, czy też samozatrudnienie [7].

Ogólnie stwierdzając, zarówno wyniki dociekań teoretycznych, jak również potwierdzające je badania empiryczne wskazują, iż występująca na rynkach pracy nierównowaga między podażą a popytem może zostać zmniejszona dzięki stosowaniu elastycznych form zatrudnienia. Elastyczność rynku pracy, a w szczególności elastyczność zatrudnienia i czasu pracy, stanowi zatem jeden ze sposobów ograniczania bezrobocia, wykorzystywanych m.in. w Unii Europejskiej. Przede wszystkim jednak elastyczność rynku pracy wymuszana jest przez podstawowe megatrendy światowe, które, obok postępu technicznego i technologicznego, obejmują procesy globalizacji, czyli tworzenia jednolitej gospodarki światowej [8].

W literaturze przedmiotu można wyróżnić dwa skrajne, żeby nie powiedzieć ekstremalne stanowiska na temat konsekwencji postępujących procesów globalizacyjnych oraz rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych dla rynku pracy [9]. Według pierwszego z nich, które odpowiada wizji sformułowanej przez J. Rifkina, wskazane procesy powodują drastyczny spadek popytu na siłę roboczą, a zwłaszcza na pracę najemną, bowiem we współczesnym świecie nie następuje już – jak wskazują zwolennicy neoklasycznego nurtu ekonomii – kompensacja spadku zatrudnienia wywołanego przez postęp techniczny w drodze wzrostu zapotrzebowania na pracę jako skutek zwiększania się produktywności w gospodarce oraz wzrostu popytu globalnego. Zdaniem tego autora należy oczekiwać zatem „końca pracy” [10]. Zgodnie z drugim stanowiskiem, globalizacja, silnie związana z postępem technicznym i technologicznym, staje się siłą napędową wszelkich zmian korzystnych dla jednostek, jak również społeczeństwa. Przejawia się ona m.in. poprawą warunków zdrowotnych, zmniejszeniem zanieczyszczenia środowiska, uzyskiwaniem większych dochodów z pracy, poszerzeniem możliwości kształcenia, w tym edukacji ustawicznej oraz zmianą struktury popytu na pracę, nie zaś jego wielkości [11]. Sprawia to, iż – wg drugiego stanowiska – jedne zawody będą zanikać, tj. stawać się zbędne, a w ich miejsce będą pojawiać się nowe.

Konieczna staje się w tych warunkach nie tylko zmiana profili kwalifikacyjnych pracobiorców, lecz także wprowadzanie nowych form organizacji procesów pracy, opartych na wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Reasumując, na podstawie prezentowanych podejść, jest mało prawdopodobne, aby nastąpiła całkowita, bezpośrednia eliminacja pracy przez nowoczesne technologie. Może ona dotyczyć, w pewnym zakresie, jedynie wybranych dziedzin działalności, głównie związanych z produkcją i przekazywaniem informacji, zaś w mniejszym stopniu dziedzin, które wymagają bezpośredniego udziału człowieka i opierają się na interakcjach międzyludzkich, np. świadczenie różnego rodzaju usług. Jednocześnie, technologie informacyjno-komunikacyjne, powodując transformację procesów pracy, stwarzają pewne nowe możliwości świadczenia pracy. W szczególności, istotnym czynnikiem, wpływającym pozytywnie na utworzenie nowych miejsc pracy, pozostaje telepraca, której rozwój staje się przedmiotem zainteresowania rządów państw członkowskich Unii Europejskiej, dążących do wspierania rozwoju innowacyjnych form pracy z zastosowaniem nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych [4]. Ich wdrożenie wymaga odpowiedniego przygotowania społeczeństwa do funkcjonowania w zmienionych warunkach, zaadoptowania do nowych form i metod pracy.

### **3. Telepraca jako nowa forma organizacji procesów pracy**

Termin „telepraca” (ang. telework, am. telecommuting) został użyty po raz pierwszy w 1973 roku przez amerykańskiego fizyka Jacka Nilles, który wymyślił tę koncepcję rozważając znaczące oszczędności dla gospodarki USA poprzez zastąpienie części dojazdów do pracy przesyłaniem informacji. Koncepcja ta zyskała z czasem na popularności, przede wszystkim w kraju swego powstania, gdzie działa Amerykańskie Stowarzyszenie Telepracy (American Telecommuting Association), lecz także w Europie, zwłaszcza w krajach skandynawskich (Szwecja, Norwegia, Finlandia i Dania) oraz w Holandii. Upowszechnienie telepracy można rozpatrywać szczególnie w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Należy bowiem podkreślić, iż rozwój telepracy jest uzależniony w dużej mierze od zaawansowania danego kraju w tworzeniu i wykorzystywaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wykorzystanie tych technologii może wyzwalać wiele inicjatyw lokalnych, przyczyniając się do zmniejszania rozpiętości w rozwoju poszczególnych obszarów, stwarzając nowe szanse zatrudnienia dla mieszkających tam ludzi.

Telepraca (inaczej praca na odległość, praca elektroniczna, praca zdalna) stanowi nową formę pracy zawodowej, zmieniającą, poprzez wykorzystanie przy jej świadczeniu technologii informacyjno-komunikacyjnych, w znaczący sposób dwa zasadnicze aspekty pracy, tj. czas wykonywania pracy oraz przestrzeń, w której praca jest wykonywana. Sprawia to, że może być ona wykonywana w zasadzie w dowolnym wymiarze czasu i miejscu, bowiem jest świadczona zdalnie przez media teleinformatyczne, bez konieczności osobistego kontaktu z pracodawcą. Zatem telepracę można świadczyć w dowolnym miejscu, o ile istnieje w nim możliwość zapisania i wysłania efektów pracy w formie elektronicznej. Ponadto może być wykonywana samodzielnie, jak również telepracownicy mogą współpracować ze sobą w sieci, realizując określone zadania jako tzw. zespoły wirtualne. Umożliwia to oderwanie pracowników od tradycyjnego miejsca pracy, stwarza nowe możliwości współpracy i zdobywania informacji, większą szybkość ich przetwarzania i przekazywania oraz znacznie rozszerza możliwości współpracy w czasoprzestrzeni. Może to odbywać się poprzez [4] [6]:

- telepracę w domu, wykonywaną przez pracowników najemnych zatrudnionych w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy lub telepracowników kontraktowych oraz opartą na samozatrudnieniu telepracowników (tzw. freelancer'ów),
- telepracę w siedzibie pracodawcy, z której pracownik obsługuje np. zdalnie klientów,

- telepracę w telecentrum, stanowiącym tzw. wirtualne biuro wyposażone w urządzenia teleinformatyczne, umożliwiające pracę osobom znacznie bliżej miejsca ich zamieszkania niż siedziba firmy, jeżeli nie chcą lub nie mogą wykonywać jej w domu,
- telepracę mobilną, w której pracownicy nie mają głównego miejsca pracy i realizują swoje zadania dzięki technologii teleinformatycznej, kontaktując się zdalnie z siedzibą firmy np. w podróży do klientów lub będąc u nich z wizytą,
- telepracę przemienną, w sytuacji, gdy pracownik wykonuje pewną część swoich zadań w domu, a pozostałą część w siedzibie pracodawcy.

Według Komisji Europejskiej telepraca to metoda organizowania i/lub wykonywania pracy, w której pracownik pracuje poza miejscem pracy pracodawcy, albo miejscem dostarczenia efektów wykonywanej przez niego pracy przez znaczną część swojego czasu pracy, dostarczając do pracodawcy wyniki pracy przy wykorzystaniu technologii informacyjnej i technologii transmisji danych, zwłaszcza Internetu. Z kolei J. Nilles uznaje telepracę za każdy rodzaj zastępowania podróży związanych z pracą poprzez technikę informacyjną, będący swego rodzaju przemieszczaniem pracy do pracowników zamiast pracowników do pracy [12].

Telepraca przynosi wiele korzyści, zarówno dla pracodawców, jak i pracowników, a nawet dla całego społeczeństwa, lecz wiąże się z nią również pewne niedogodności [4] [6]. Korzyść dla pracodawców stanowi przede wszystkim zwiększenie produktywności pracowników, ich efektywności, koncentracji, motywacji, lojalności i zadowolenia z pracy, wynikających z możliwości najbardziej dogodnego wyboru pory i miejsca wykonywania powierzonych zadań oraz poczucia większej odpowiedzialności za ich wykonanie. Telepraca sprzyja także rozszerzeniu i poprawie komunikacji między pracownikami i kierownictwem firmy, zmniejsza ilość szczebli w zarządzaniu, czyli spłaszcza strukturę organizacyjną i pozwala w ten sposób na przyjęcie szerszej orientacji na klienta. Ponadto telepraca stwarza możliwość zmniejszenia powierzchni biurowej, a nawet zrezygnowania z niej na rzecz tzw. biur wirtualnego. Dzięki jej zastosowaniu powstaje możliwość łatwego pozyskania wysoko wykwalifikowanych pracowników, których brakuje na danym lokalnym rynku pracy, bądź są zdecydowanie tańsi gdzie indziej oraz umożliwia nawiązywanie współpracy z ludźmi o unikalnych kompetencjach w skali regionu, kraju, a nawet z innych państw. Korzyścią z telepracy dla jednostek jest ograniczenie stresu, kosztów i czasu poświęconego na dojazdy do pracy oraz poprawa organizacji życia rodzinnego poprzez dużą elastyczność łączenia go z pracą, co przyczynia się do większego zadowolenia z pracy. Z kolei w skali całego społeczeństwa telepraca skutkuje w szczególności zwiększeniem aktywizacji zawodowej kobiet wychowujących małe dzieci oraz osób niepełnosprawnych. W konsekwencji popularyzacji telepracy należy oczekiwać także spadku zanieczyszczenia środowiska, zmniejszenia nadmiernej koncentracji ludności w dużych miastach oraz mniej przeciążonej infrastruktury drogowej. Jej wadą jest natomiast konieczność ponoszenia znaczących nakładów, związanych z wyposażeniem nowego stanowiska pracy w stosowny sprzęt oraz zapewnieniem bezpieczeństwa danych. Należy też zwrócić uwagę, iż telepraca może utrudniać kontrolę nad pracownikiem oraz powodować osłabienie ważnych dla twórczego, harmonijnego i owocnego rozwoju biznesu sieci kontaktów interpersonalnych z przełożonymi, jak również ze współpracownikami i zewnętrznymi interesariuszami przedsiębiorstwa. Stąd wdrożenie telepracy w przedsiębiorstwie to nie tylko problem natury czysto technicznej, lecz wymaga ono także głębokich zmian w sferze organizacji i zarządzania, prawa pracy, czy też w psychice pracowników. Ważne jest, aby organizacja podejmująca inicjatywę wdrożenia telepracy wypracowała odpowiednią kulturę organizacyjną, promującą ciągłą interakcję i wysoki stopień komunikacji pomiędzy pracownikami, sprzyjające wymianie informacji i tworzeniu wiedzy organizacyjnej. Niezbędne jest również odpowiednie wyselekcjonowanie telepracowników, tj. zatrudnienie w

tej formie pracy osób, które spełniają szczególne wymagania kwalifikacyjne, a w szczególności posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje oraz predyspozycje osobowościowe i umiejętności społeczne.

## **4. Mobilność pracowników w społeczeństwie informacyjnym**

Mobilność pracowników można rozpatrywać w dwóch wymiarach - jako mobilność zawodową, stanowiącą częstotliwość z jaką pracownicy zmieniają zawód oraz mobilność geograficzną, związaną ze zmianą miejsca pracy, połączoną ze zmianą miejsca zamieszkania w obrębie kraju, a nawet między państwami. Zmiany zawodu – jak już podkreślano – wymuszane są przez dynamikę systemu gospodarczego, w którym pojawia się i znika zapotrzebowanie na pewne rodzaje pracy. Wiąże się to z koniecznością zmiany kwalifikacji, nabycia nowych umiejętności, wiedzy i kompetencji oraz wymaga większej otwartości na zmiany i motywacji do ustawicznego uczenia się. Mobilność geograficzna natomiast staje się szczególnie istotna w regionach i sektorach, w których panuje wysoka stopa bezrobocia, podczas gdy w innych występuje wyraźny niedobór pracowników o określonych kwalifikacjach. Może ona zyskać na znaczeniu także w kontekście globalizacji. W tym kontekście bowiem powstaje pytanie, czy istnieje globalna siła robocza i globalny rynek pracy jako oczywista konsekwencja istnienia globalnej gospodarki, wykorzystującej technologie informacyjno-komunikacyjne, które pozwalają jej na zniwelowanie problemu odległości i czasu. Odpowiedź na to pytanie nie jest bynajmniej łatwa, bowiem siła robocza pozostaje w wysokim stopniu związana z kulturą swojego regionu, społecznością lokalną, czy też rodziną. Jednakże, im bardziej proces globalizacji pogłębia się dzięki technologiom informacyjno-komunikacyjnym, tym bardziej zbliżone stają się posiadane kwalifikacje i technologia wykonywanej pracy w poszczególnych krajach, niezależnie od różnych poziomów płac i istniejących systemów ochrony socjalnej. Powoduje to istnienie możliwości wyboru przez przedsiębiorstwa bardziej ekonomicznych rozwiązań dla prowadzonej działalności, jak np. zlecenie lub przeniesienie zadań i funkcji do innych, tańszych regionów, bądź własnych zagranicznych placówek, powiązanych z główną siedzibą przedsiębiorstwa siecią teleinformatyczną. Zatem rozprzestrzenianie się technologii informacyjno-komunikacyjnych przynosi skutki dla procesów i warunków pracy w poszczególnych krajach. Można na tej podstawie stwierdzić – jak czyni to M. Castells – iż występuje globalna współzależność siły roboczej w gospodarce informacyjnej [5].

## **5. Podsumowanie**

Jak wynika z przeprowadzonych rozważań, transformacja procesu pracy w społeczeństwie informacyjnym następuje w konsekwencji zastosowania na coraz większą skalę technologii informacyjno-komunikacyjnej, która przeddefiniowuje procesy pracy oraz role pracowników w tych procesach. Powoduje to zmianę struktury zatrudnienia, a w szczególności pojawianie się zapotrzebowania na określone nowe zawody, przy równoczesnym spadku znaczenia niektórych z dotychczasowych, co rodzi konkretne potrzeby w zakresie monitoringu, identyfikacji i promocji właściwych zawodów. Należy ponadto mieć świadomość, że – w nowych warunkach technologicznych – duża liczba miejsc pracy może zostać zlikwidowana ze względu na wprowadzanie automatyzacji procesów pracy, zwłaszcza w przypadku zajęć mniej skomplikowanych, wykonywanych rutynowo. Z kolei na przekształcanych stanowiskach pracy może pojawić się wzrost wymagań kwalifikacyjnych, również w odniesieniu do pewnych cech i właściwości pracowników, niezbędnych do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym, jak np. zdolność przetwarzania dużej ilości informacji, umiejętność współtworzenia i dzielenia się wiedzą w środowisku wirtualnym, interdyscyplinarność, elastyczność i kreatywność. Występujące uwarunkowania

sprawiają, że obiecującą, z punktu widzenia generowanych korzyści ekonomicznych, formą organizacji procesów pracy, w oparciu o technologie informacyjno-komunikacyjne, jest telepraca, która - odpowiednio realizowana - wiąże się z dużymi oszczędnościami i gwarantuje dużą elastycznością procesów pracy, bowiem pozwala je kształtować w zależności od potrzeb pracodawcy wynikających z dynamicznie zmieniających się warunków rynkowych.

Jak podkreśla M. Castells, technologie informacyjno-komunikacyjne znacząco przekształcają formy i naturę pracy oraz organizację produkcji, zmieniając nieodwracalnie samo pojęcie pracy. Dowodzi on, iż indukowana przez nie i stymulowana globalną konkurencją restrukturyzacja firm i organizacji prowadzi do głębokiej transformacji pracy, mającej wyraz w indywidualizacji świata pracy w procesie pracy. U podstaw tej transformacji leżą głównie tendencje do zwiększania elastyczności pracy w wymiarze: czasu, miejsca, stabilności oraz wzajemnych praw i obowiązków pracownika i pracodawcy. Ponadto wskazuje on na odwrócenie, dominującego w epoce industrialnej, trendu salaryzacji pracy i uspołecznienia produkcji, na rzecz segmentacji pracy i fragmentaryzacji społeczeństwa przez nową, społeczną i ekonomiczną organizację pracy, opartą na technologiach informacyjnych, a przez to nastawioną m.in. na decentralizację zarządzania, indywidualizację pracy i dostosowanie rynków do indywidualnych potrzeb klienta [5]. Oznacza to, że technologie informacyjno-komunikacyjne umożliwiają koordynację w czasie rzeczywistym, poprzez interaktywną sieć, zadań rozdzielonych pomiędzy oddalonymi od siebie pracownikami, pracującymi w różnych oddziałach przedsiębiorstwa lub w firmach zewnętrznych. W ten sposób możliwe jest w szczególności, w zgodzie ze współczesną koncepcją marketingową, utrzymywanie relacji i prowadzenie przez przedsiębiorstwo dialogu z klientami, pozwalającego na jak najpełniejszą indywidualizację składanej im oferty [13].

## 6. Literatura

- [1] Bratnicki M., Strużyna J. (red.): Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny. AE w Katowicach. Katowice 2001.
- [2] Brilman J.: Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania. PWE. Warszawa 2002.
- [3] Witkowski J.: Zarządzanie łańcuchem dostaw. PWE. Warszawa 2003.
- [4] Bednarski M., Machol-Zajda L.: Telepraca. [w:] Kryńska E. (red.): Elastyczne formy zatrudnienia i organizacji pracy a popyt na pracę w Polsce. IPISS. Warszawa 2003.
- [5] Castells M.: Społeczeństwo sieci. PWN. Warszawa 2008.
- [6] Papińska-Kacperek J. (red.): Społeczeństwo informacyjne. PWN. Warszawa 2008.
- [7] Sobocka-Szczapa H.: Nietypowe formy zatrudnienia pracowniczego. [w:] Kryńska E. (red.): Elastyczne formy zatrudnienia i organizacji pracy a popyt na pracę w Polsce. IPISS. Warszawa 2003.
- [8] Kryńska E.: Elastyczność popytu na pracę w Polsce – synteza, diagnozy i wnioski. [w:] Kryńska E. (red.): Elastyczne formy zatrudnienia i organizacji pracy a popyt na pracę w Polsce. IPISS. Warszawa 2003, s. 234-238.
- [9] Morawski W.: Praca w globalizującym się świecie. Koncepcje i realia. Materiały z konferencji nt. „Deregulacja polskiego rynku pracy”. IPISS oraz Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. 27-28 listopad. Warszawa 2002.
- [10] Rifkin J.: Koniec pracy. Schyłek siły roboczej na świecie i początek ery postrynkowej. Wydawnictwo Dolnośląskie. Wrocław 2001.
- [11] Reich R.: The Future of Success. Working and Living in the New Economy. Random House Inc. New York 2000.
- [12] Nilles J.: Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą. Wydawnictwa Naukowo-Techniczne. Warszawa 2003.

- [13] Grzanka I.: Kapitał społeczny w relacjach z klientami. CRM a społeczny potencjał przedsiębiorstwa. CeDeWu. Warszawa 2009.