

Könnun á stöðu fjarvinnu á Íslandi

Maí - september 2003.

Rannsókn þessi er liður í “Rannsókn á notagildi og skilvirkni gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu” sem unnin er af höfundi og Maríu Arinbjarnar.

Rannsóknin er styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna

Höfundur

Anna M. Sigurðardóttir

Nemi í tölvunarfræði

Háskólanum í Reykjavík

Yfirumsjón og leiðsögn

Ásrún Matthíasdóttir lektor, Háskólanum í Reykjavík og

Marta K. Lárusdóttir lektor, Háskólanum í Reykjavík.

Efnisyfirlit

Samantekt.....	4
Inngangur.....	5
Framkvæmd rannsóknarinnar.....	8
Niðurstöður	9
Umræða	15
Lokaorð	19
Myndaskrá	21
Heimildaskrá	22
Heimildaskrá	22
Viðaukar.....	23
Viðauki 1.....	23
Símtalssniðmát	23
Viðauki 2.....	24
Tölvupóstur	24
Viðauki 3.....	25
Spurningar til fyrirtækja.....	25
Spurningar til starfsmanna.....	26

Samantekt

Könnun þessari er ætlað að gefa innsýn inn í stöðu fjarvinnu innan fyrirtækja og á vinnumarkaðnum á Íslandi í dag. Í ljós kom að þrátt fyrir það hve stór þáttur fjarvinna virðist vera í rekstri fyrirtækja virðist skorta yfirsýn yfir hana innan fyrirtækja. Sjaldgæft virðist að fyrirtæki hafi stefnu varðandi fjarvinnu eða hafi frumkvæði að því að hún sé tekin upp. Þetta er merkilegt í ljósi þess að fyrirtæki eru nánast án undantekninga ánægð með reynslu sína af fjarvinnu. Þetta bendir óneitanlega til þess að þörf sé á auknum rannsóknum og upplýsingum um fjarvinnu, hvernig best sé að innleiða hana í fyrirtæki, kosti hennar og galla og stöðu hennar á Íslandi í dag, svo eitthvað sé nefnt.

Inngangur

Fjarvinna er hugtak sem skilgreint hefur verið á margan hátt. Ekki er nein ein skilgreining ríkjandi heldur eru um þetta nokkuð skiptar skoðanir. Jafnvel er komið fram nýtt hugtak í stað orðsins “telework”, orðið “e-work” sem óneitanlega undirstrikar þátt rafrænna samskipta og tækni í fjarvinnu. Enn er hugtakið “telework” þó mikið notað. Dæmi um skilgreiningar á fjarvinnu eru mýmörg og hér eru nokkur sýnishorn:

A. *"Telework, often referred to as telecommuting, occurs when paid workers reduce their commute by carrying out all, or part of, their work away from their normal places of business, usually from home."* [1]

B. *"a way of working using information and communications technologies in which work is carried out independent of location."* [2]

C.

“Fjarvinna heima (e. telecommuting)

þegar maður vinnur heima hjá sér í stað þess að fara á vinnustað sem vinnuveitandi leggur honum í té, eða á vinnustað hjá viðskiptavini

Fjarvinnu einyrkjar (SOHO, small office home office) : Verktaki eða einyrki sem vinnur á svokallaðri smáskrifstofu sem er heima hjá viðkomandi

Fjarvinnusetur (telecottages, telecentres)

sett upp t.d. í litlum bæjum þar sem fólk fær aðgang að góðum tengingum, tölvum o.fl. og umgengst annað fólk sem einnig stundar fjarvinnu.

Fjarvinna á ferð (e. mobile teleworking)

þegar fólk nýtir ferðatíma til vinnu.

Flökkuvinna (e. Nomadic Teleworking)

starfsmaður með kjöltutölvu og GSM síma, vinnur þar sem hann situr hverju sinni, hefur engan fastan vinnustað. Vinnan er óháð stað og stundum stund. “

[3]

D. "Vinna eða verkefni fjarri verkbeiðanda og eða öðrum samstarfsfélögum þannig að meirihluti samskipta og gagnaflutnings fer fram með fjarskiptum."

[4]

Það er ljóst að fjarvinna er samheiti yfir margs konar vinnuhætti og þörf er á því að skýra þetta hugtak og tegundir fjarvinnu. Þar sem mismunandi tegundir "fjarvinnu" krefjast mismunandi stjórnunaraðferða, tækni og henta í mismunandi verkefni og vinnu.

Í huga höfundar er skilgreining e-work Action Forum "*a way of working using information and communications technologies in which work is carried out independent of location.*" eða "Fjarvinna er vinna sem fer fram með aðstoð upplýsinga- og samskiptatækninnar og er óháð staðsetningu" [2] mjög góð skilgreining á fjarvinnu. Þar sem áherslan er á samskiptin og það að vinnan sé óháð staðsetningu í stað þess að hún sé skilgreind út frá því að vera unnin fjarri skrifstofu eða höfuðstöðvum fyrirtækis eins og oft vill verða.

En hvers vegna ættu fyrirtæki í dag að stuðla að aukinni fjarvinnu innan sinna vébanda? Það er margt sem bendir til þess að fyrirtæki geti hagnast verulega af markvissri innleiðingu fjarvinnu. Samkvæmt rannsóknum stuðlar fjarvinna að aukinni framleiðni starfsmanna um 20 – 40 %. Fjarvinna leiðir einnig til minni kostnaðar við yfirbyggingu. Til viðbótar við þessa tvo þætti er ýmislegt sem bendir til þess að fjarvinna sé eftirsóknarverður kostur fyrir fyrirtæki í nútímasamfélagi. Þar má meðal annars nefna að vinna í dag er ekki jafn líkamleg og hún var áður fyrr, áætla má að um 75% allra vinnu í dag byggji á upplýsingum og þekkingu starfsmanna frekar en líkamlegri getu. Það má leiða að því líkur að slík vinna henti frekar til fjarvinnu en önnur vinna, því hljóta tækifæri fyrirtækja til að taka upp fjarvinnu að vera víða. [5]

Með aukinni alþjóðavæðingu fyrirtækja og auknum möguleikum til samskipta heimshorna á milli er einnig krafan um sólahringsþjónustu sífellt mikilvægari, fjarvinna er ein leið að auknum sveigjanleika starfsfólks og vinnustaðsetningar. En annar og veigamikill kostur fjarvinnu, hlýtur að vera að mögulegt verður að ráða starfsfólk með dýrmæta sérfræðiþekkingu og reynslu þó það sé stað-

sett fjarri höfuðstöðvum fyrirtækja og ekki þarf að gera kröfu um að það flytji sig. Rannsóknir hafa ennfremur sýnt fram á það að fyrirtækjum helst betur á starfsfólki í fjarvinnu en öðru starfsfólki [5]. Það má því ljóst vera að fjarvinna er geysilega mikilvægur möguleiki sem á vonandi eftir að verða hluti af atvinnuumhverfi á Íslandi í dag.

Hafi fyrirtæki starfsmenn í fjarvinnu, þarf að huga að ýmsu, t.d. þarf að marka stefnu innan fyrirtækisins varðandi fjarvinnu, gæta þarf þess að kjör og kaup starfsmanna í fjarvinnu séu í samræmi við það sem aðrir starfsmenn njóta og ekki síst krefst fjarvinna nýrra stjórnunarháttá sem fyrirtæki þurfa að taka upp og aðlagast [6]. Tæknin sjálf er ekki nægileg trygging fyrir því að árangur af fjarvinnu sé góður.

Rannsóknir hafa leitt í ljós að ánægja með reynslu af fjarvinnu er mjög almenn meðal fyrirtækja sem hafa starfsmenn í fjarvinnu. Til dæmis hafa rannsóknir á Írlandi leitt í ljós að 93% fyrirtækja á Írlandi sögðu fjarvinnu hafa reynst árangursríka eða mjög árangursríka. Eftirtektarvert er einnig að þessar rannsóknir sýna einnig fram á það að einungis 22% fyrirtækja á Írlandi sem hafa starfsmenn í fjarvinnu hafa formlega stefnu varðandi fjarvinnu.[7] Þetta er ekki síst merkilegt í ljósi þess hve fjarvinna hefur reynst mikilvægur þáttur í uppbyggingu atvinnu- og efnahagslífs á Írlandi.

Þar sem fjarvinna er enn nokkur nýjung á atvinnumarkaði á Íslandi og í stöðugri aukningu og útbreiðslu er vonandi að þetta breytist í framtíðinni. Með aukinni þekkingu á fjarvinnu, kostum hennar og göllum hlýtur að verða vakning innan fyrirtækja á því hversu mikilvægt er að nýta fjarvinnu og það verður ekki gert nema með markvissum og upplýstum hætti.

Framkvæmd rannsóknarinnar

Tilgangurinn með rannsókninni er að kanna stöðu fjarvinnu hjá fyrirtækjum á Íslandi. Ákveðið var að velja 30 stærstu fyrirtæki landsins samkvæmt úttekt tímaritsins Frjáls verslun 8. tölublað, 2002. Á tímabilinu 23. – 27. júní 2003 var haft samband símleiðis (Sjá Símtalssniðmát í viðauka 1) við þá aðila innan fyrirtækjanna sem talið var að helst gætu svarað spurningum um stöðu fjarvinnu innan fyrirtækisins og þeim síðan sendur tölvupóstur (Sjá Tölvupóst í viðauka 2) með 11 spurningum (Sjá Spurningar til fyrirtækja í viðauka 3) í kjölfarið. Fyrst var haft samband við starfsmannastjóra og hann vísaði þá á viðeigandi aðila ef hann taldi einhvern annan betur til þess fallinn að svara spurningum okkar.

Af þeim 30 fyrirtækjum sem haft var samband við, samþykktu 28 að taka þátt í rannsókninni. Annað fyrirtækjanna sem ekki vildi taka þátt, gaf þá ástæðu að ekki væri um neina fjarvinnu að ræða hjá því og af þeirri ástæðu frábáðu það sér að fá tölvupóst með spurningum. Hitt fyrirtækið vildi ekki taka þátt af þeirri ástæðu að fjöldi þeirra sem stunduðu fjarvinnu hjá fyrirtækinu væri of mikill til að hægt væri að safna saman upplýsingum um þá starfsmenn og fá yfirsýn yfir þá. Alls bárust 18 svör eða 64,3% af þeim 28 fyrirtækjum sem samþykktu að taka þátt í rannsókninni. Af þeim svörum sem bárust voru 2 frá fyrirtækjum þar sem engin fjarvinna var stunduð.

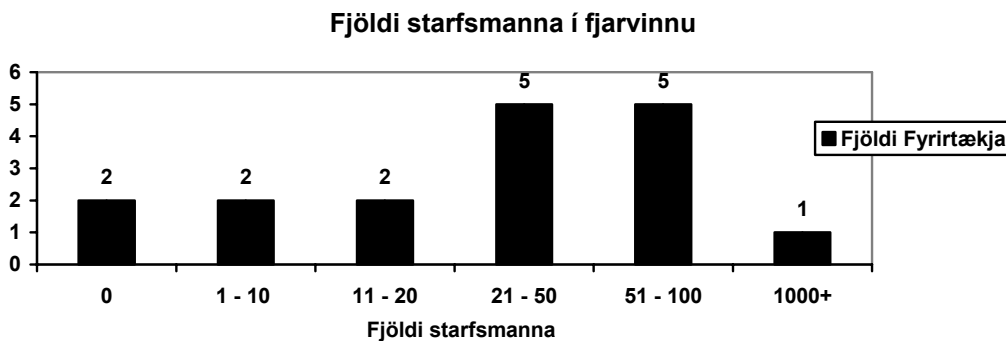
Í mörgum tilfellum reyndist erfitt að ná sambandi við réttan viðmælanda vegna sumarleyfa og í a.m.k. tveimur tilvikum varð fyrirtæki að hætta við þátttöku í rannsókninni af þeim sökum. Í flestum fyrirtækjum reyndist enginn sérstakur starfsmaður hafa umsjón með fjarvinnu eða virtist enginn hafa yfirsýn yfir hana. Vitneskjan var yfirleitt mjög dreifð innan fyrirtækjanna. Svör sem bárust báru þess oftast en ekki merki, en þó var nokkuð um það að vitneskju til að svara spurningunum væri safnað saman innan fyrirtækisins af þeim aðila sem fékk tölvupóstinn.

Hér verður fjallað um helstu niðurstöður úr þessari könnun.

Niðurstöður

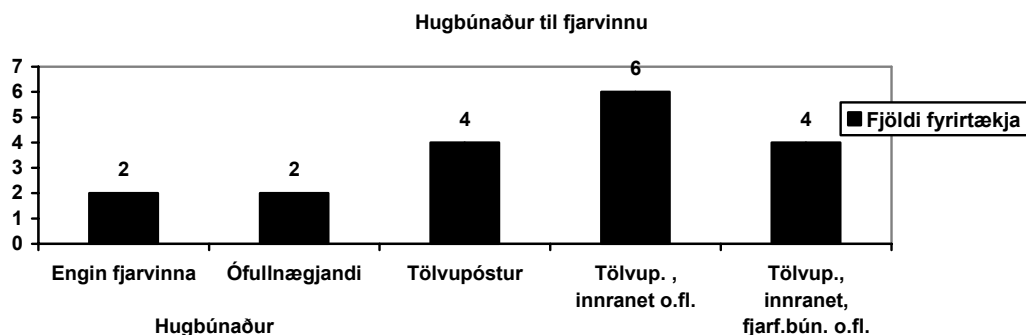
Þegar farið var að vinna úr þeim svörum sem bárust kom í ljós að fjarvinna er unnin með ýmsum hætti innan fyrirtækja og misjafnt hvað fyrirtæki telja til fjarvinnu. Í 5 fyrirtækjum af þeim 16 sem sendu svör um að hjá þeim væri unnin fjarvinna eru einhverjir starfsmenn sem vinna eingöngu í fjarvinnu, ýmist í hlutastarfi eða fullu starfi. Í hinum 11 er fjarvinna stunduð meðfram vinnu á kvöldin og um helgar og jafnvel einungis með tölvupóstaðgangi.

Fjöldi starfsmanna í fjarvinnu var frá því að vera 3-4 og upp í u.þ.b. 1.100. Þessar tölur litast sennilega af því að fyrirtæki skilgreina fjarvinnu ekki á sama hátt. En eins og sjá má á mynd 1 þá eru starfsmenn í fjarvinnu yfirleitt á bilinu 21- 100.



Mynd 1 Fjöldi starfsmanna í fjarvinnu

Eftirtektarvert var að það fyrirtæki sem var með u.þ.b. 1.100 starfsmenn í fjarvinnu nefndi eingöngu tölvupóst þegar spurt var um hvaða hugbúnaður væri notaður til fjarvinnu. Það gerðu einnig 3 önnur fyrirtæki. Eins og sjá má á mynd 2 var þó langalgengast að tölvupóstur og innranet væri notað til fjarvinnu og 4 fyrirtæki notast að auki við fjarfundabúnað. Þetta bendir enn til mismunandi viðhorfs til þess hvað felst í fjarvinnu.



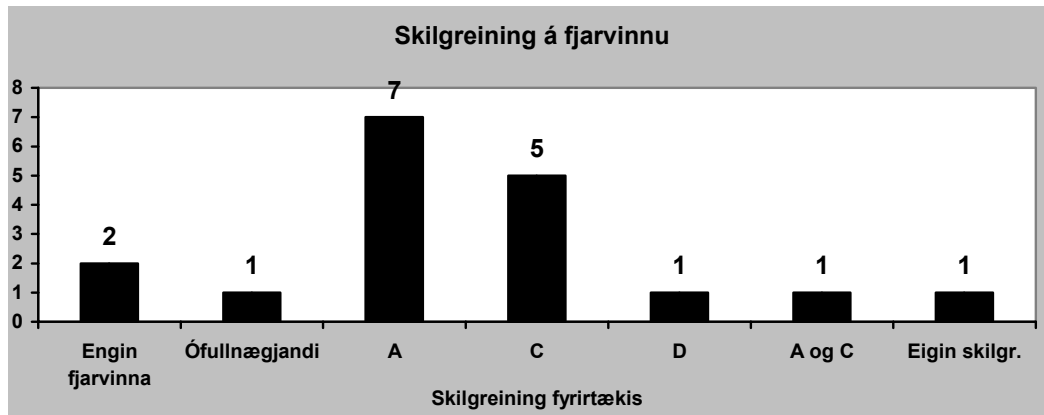
Mynd 2 Hugbúnaður til fjarvinnu

Þegar spurt var um skilgreiningu á fjarvinnu voru þátttakendur beðnir að velja, úr fjórum mismunandi skilgreiningum á fjarvinnu, þá skilgreiningu sem þeim þótti best, eða ef fyrirtæki skilgreindi fjarvinnu á ákveðinn hátt að gefa þá skilgreiningu. Skilgreiningarnar voru eftirfarandi:

- a. Vinna sem er óháð staðsetningu og tíma og kemur í stað staðarvinnu.
- b. Vinna sem er óháð staðsetningu. Að lágmarki 2/3 hlutar vinnutengdra samskipta fara fram í gegnum tölvu með tilstuðlan gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu
- c. Vinna sem er unnin fjarri höfuðstöðvum eða skrifstofu fyrirtækis með hjálp gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu og/eða fjarskiptatækni.
- d. Vinna sem er að jafnaði unnin fjarri höfuðstöðvum eða skrifstofu fyrirtækis með hjálp gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu og/eða fjarskiptatækni og kemur að fullu í stað staðarvinnu

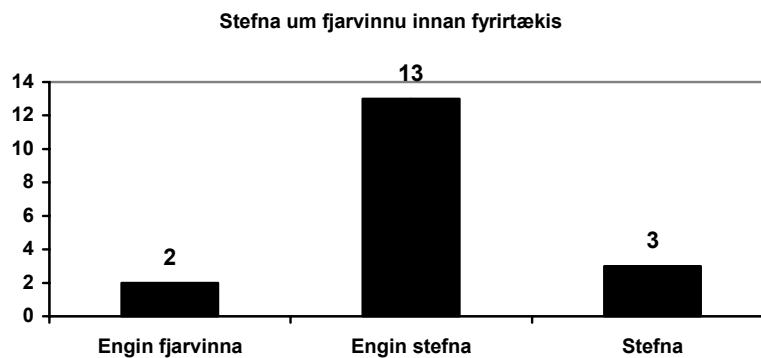
Eins og sjá má á mynd 3 kom í ljós að flest fyrirtækin völdu skilgreiningu a) eða þá skilgreiningu að fjarvinna sé vinna sem komi í stað staðarvinnu og sé óháð tíma og staðsetningu. Þá voru 5 fyrirtæki sem völdu skilgreiningu c) eða þá skilgreiningu á fjarvinnu sem kemur einnig inn á samskiptamáta þ.e. að hún sé unnin fjarri skrifstofu eða höfuðstöðvum og með hjálp gagnvirks hugbúnaðar og/eða fjarskiptatækninnar. Þá var eitt fyrirtæki sem valdi skilgrein-

ingu d) eða að fjarvinna sé vinna sem kemur að fullu í stað staðarvinnu. Athygli vekur að einungis eitt fyrirtæki hafði þegar skilgreint fjarvinnu sjálft.



Mynd 3 Skilgreining á fjarvinnu

Einnig kom mjög á óvart sú staðreynd að einungis 3 fyrirtæki hafa einhverja stefnu varðandi fjarvinnu eins og sjá má á mynd 4. Það kom ekki síður á óvart að það fyrirtæki sem taldi sig hafa um 1.100 starfsmenn sem ynnu fjarvinnu skyldi ekki hafa neina stefnu.



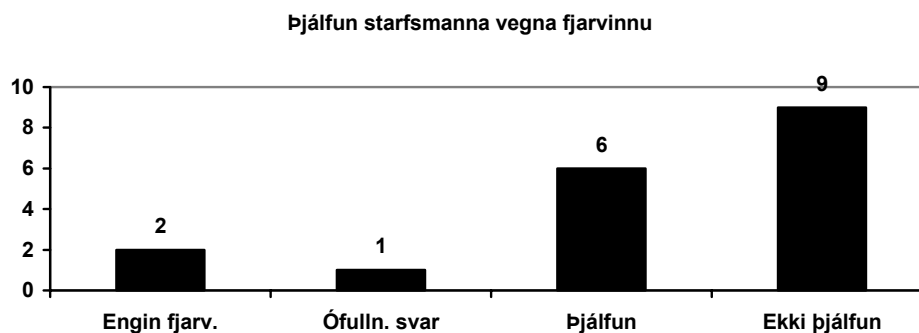
Mynd 4 Stefna varðandi fjarvinnu

Þegar kannað var hvort fjarvinna væri unnin að ósk starfsmanna eða fyrirtækis, kom í ljós að einungis í einu tilfelli var það bara að ósk fyrirtækisins. Annars var það ýmist að beiðni starfsmanna eða bæði fyrirtækis og starfsmanna. Þetta má sjá á myndinni hér fyrir neðan.



Mynd 5 Er fjarvinna að kröfu starfsmanns eða fyrirtækis?

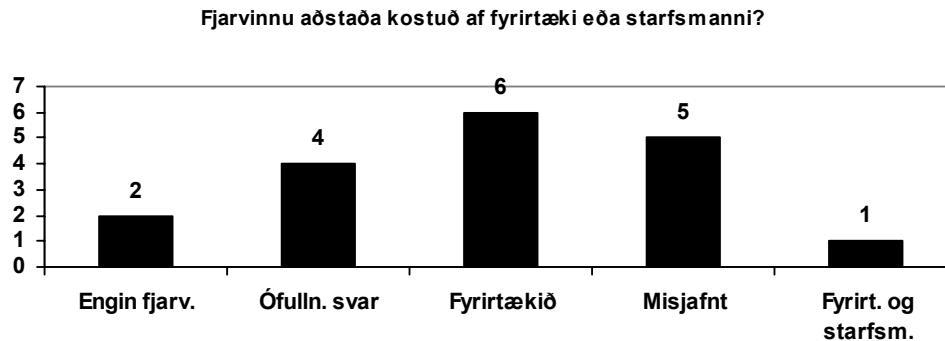
Þjálfun starfsfólks í fjarvinnu, t.d. á hugbúnað til fjarvinnu var ekki algeng, aðeins var boðið upp á hana hjá 6 fyrirtækjum. Eins og sjá má á myndinni hér að neðan gáfu 9 fyrirtæki það svar að engin þjálfun væri í boði, og nefndu þrjú fyrirtæki þar af sérstaklega að þess væri ekki þörf.



Mynd 6 Þjálfun starfsmanna

Þegar spurt var hver sæi starfsmönnum fyrir búnaði til fjarvinnu voru svörin misjöfn. Í aðeins einu fyrirtæki nota starfsmenn eigin vélbúnað en þar sá fyrirtækið fyrir hugbúnaði og tengingu. Í 2 fyrirtækjum til viðbótar var þetta raunar

yfirleitt sá háttur sem hafður var á en með undantekningum þó. Í 2 fyrirtækjum enn var þessi háttur stundum hafður á þó yfirleitt sæi fyrirtækið starfsmanninum bæði fyrir vélbúnaði og hugbúnaði auk tengingar. Eins og sjá má á mynd 7 þá var algengast að fyrirtækið sæi starfsmönnum fyrir allri aðstöðu.



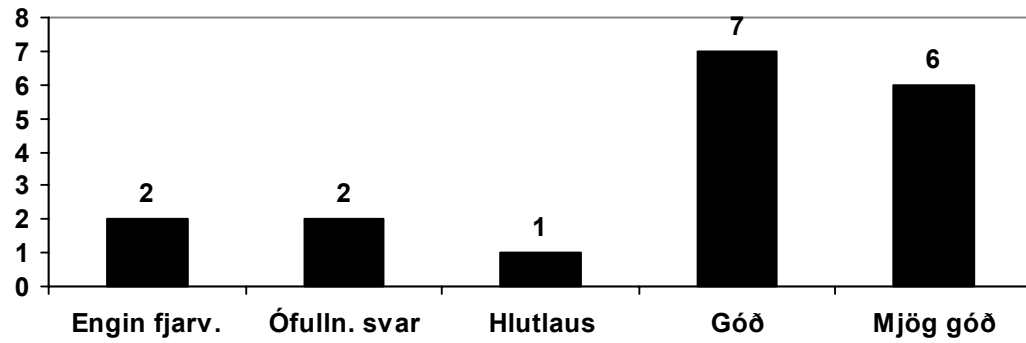
Mynd 7 Hver kostar aðstöðu

Sömu sögu má segja af skiptingu rekstrarkostnaðar við fjarvinnu, þó var það enn algengara þar að fyrirtækið greiddi rekstrarkostnað við fjarvinnu eins og sjá má á mynd 8 að neðan.



Mynd 8 Greiðsla rekstrarkostnaðar

Þegar spurt var um reynslu fyrirtækisins af fjarvinnu var hún nánast án undantekninga góð eða mjög góð, 1 fyrirtæki gaf þó það svar að ekki hefði farið fram nein könnun á árangri af fjarvinnu og því væri það hlutlaust. Þetta má sjá á mynd 9, hér að neðan.

Reynsla fyrirtækis af fjarvinnu**Mynd 9 Reynsla af fjarvinnu**

Umræða

Við skoðun niðurstaðna verður að hafa í huga að ekki var í upphafi könnunarinnar gefin ákveðin skilgreining á fjarvinnu, heldur svöruðu fyrirtæki út frá því sem þau telja vera fjarvinnu. Ef gefin hefði verið skilgreining á fjarvinnu má ætla að allar niðurstöður hefðu verið á annan veg. Með þessu móti var hins vegar verið að leita eftir því hvað fyrirtækin telja til fjarvinnu og stöðu hennar innan fyrirtækisins. Með þessu móti var vonast til þess að hægt væri að draga upp mynd af stöðu fjarvinnu í fyrirtækjum í dag. Einnig verður að skoða niðurstöður með hliðsjón af litlum fjölda svara sem verður til þess að varhugavert er að fullyrða út frá svörum en þau gefa þó vísbendingu um stöðu fjarvinnu á Íslandi í dag.

Svör fyrirtækja varðandi fjölda starfsmanna sem vinna við fjarvinnu eru án efa byggð á mismunandi túlkun á því hvað telja skuli fjarvinnu. Í þessu sambandi má skoða hvaða hugbúnað starfsmenn eru að nota við fjarvinnu. Sum fyrirtæki segja hugbúnað eins og innranet, tölvupóst og jafnvel fjarfundabúnað vera notaðan við fjarvinnu en önnur nefna eingöngu tölvupóst. Athyglisvert er að það fyrirtæki sem telur 1.100 starfsmenn sem vinna fjarvinnu nefnir eingöngu tölvupóst. Þetta bendir til þess að skilgreining þess fyrirtækis á fjarvinnu sé mun víðari en fyrirtækja sem tiltaka fleiri tegundir hugbúnaðar. Tölur um fjölda starfsmanna sem stunda fjarvinnu innan fyrirtækja eru því ekki sambærilegar. Þær sýna hversu margir starfsmenn vinna fjarvinnu að áliti fyrirtækisins en ekki hversu margir innan þessara fyrirtækja vinna sambærilega vinnu.

Mismunandi viðhorf til þess hvað teljist til fjarvinnu endurspeglast einnig í því að 7 – 8 fyrirtæki telja fjarvinnu vera vinnu óháða staðsetningu og tíma en skilgreina hana ekki út frá samskiptamáta á nokkurn hátt. Samkvæmt þessari skilgreiningu gæti, t.d. rithöfundastarf, verið fjarvinna þar sem það getur farið fram hvar og hvenær sem er.

Sérstaklega vekur athygli að einungis 1 fyrirtæki hefur skilgreint fjarvinnu og aðeins 3 fyrirtæki hafa einhverja stefnu varðandi fjarvinnu þar af er stefna eins fyrirtækisins eftirfarandi:

“Við lítum ekki á fjarvinnu sem áhugaverðan valkost og reynum að komast hjá því að bjóða upp á hana.”

Ekki var síður merkilegt að það fyrirtæki sem var með flesta starfsmenn sem vinna fjarvinnu var ekki með neina stefnu varðandi fjarvinnu. Í raun var það svo að aðeins eitt af þeim 6 fyrirtækjum sem er með yfir 50 starfsmenn sem vinna fjarvinnu er með einhverja stefnu hvað varðar fjarvinnu. Eitt fyrirtæki nefndi þó að óskir um þetta hefðu komið frá starfsmönnum. Þetta á sér þó ákveðna samsvörun erlendis samkvæmt rannsóknum t.d. á Írlandi, þar sem í ljós kom að einungis 22% fyrirtækja með fjarvinnustarfsmenn hafa einhverja stefnu varðandi fjarvinnu [7].

Þjálfun starfsmanna í fjarvinnu var einungis í boði hjá 6 fyrirtækjum. Í ljós kemur að ekki er nein tengsl að finna milli þess og annarra þátta, að því undanskildu að þau 3 fyrirtæki sem hafa stefnu varðandi fjarvinnu bjóða öll upp á þjálfun fyrir starfsmenn sem vinna fjarvinnu. Athyglisvert er að ekki eru nein tengsl á milli þess hve fjölbreyttur hugbúnaður er notaður til fjarvinnu og þess hvort boðið sé upp á þjálfun.

Það er hins vegar nokkurt samræmi í því hver greiðir kostnað og hver leggur til aðstöðu að einu tilfelli undanskildu þar sem starfsmaðurinn leggur til aðstöðuna en fyrirtækið greiðir rekstrarkostnað. Það kom í ljós að ekki eru nein sjáanleg tengsl á milli þess hver ber kostnað af fjarvinnu og að kröfu hvers hún var tekin upp.

Í ljós kom að í 5 fyrirtækjum var fjarvinna eingöngu stunduð vegna áhuga starfsmanna og í öllum öðrum tilfellum nema einu var það vilji bæði starfsmanna og fyrirtækja að fjarvinna yrði tekin upp. Þetta lýsir miklum áhuga starfsmanna á fjarvinnu. Þess ber þó að geta að í öllum tilfellum þar sem fjarvinna var tekin upp að kröfu starfsmanna eingöngu taldi fyrirækið reynslu af

fjarvinnu góða eða mjög góða. Reyndar töldu öll fyrirtæki sem tóku afstöðu til þess reynslu sína af fjarvinnu, góða eða mjög góða.

Í ljósi þess hve ánægð fyrirtækin voru með reynslu sína af fjarvinnu er eftirtektarvert að ekki skuli vera markvissari yfirstjórn á fjarvinnu og erfitt að finna viðmælendur innan fyrirtækja sem höfðu yfirsýn yfir fjarvinnu innan fyrirtækisins. Til dæmis er afar athyglisvert að það fyrirtækis sem er með mestan fjölda starfsmanna sem vinna einhverja fjarvinnu eða um 1.100, er hvorki með stefnu varðandi fjarvinnu né býður það upp á nokkra þjálfun fyrir starfsmenn. Það er einnig áhugavert að það fyrirtæki svaraði einungis 6 spurningum af 11 og verður það að teljast benda til þess að yfirsýn yfir fjarvinnu sé lítil innan fyrirtækisins. Þess ber að geta að það fyrirtæki var mjög ánægt með reynslu sína af fjarvinnu.

Niðurstöður þessarar könnunar sýna greinilega að fjarvinna er stór þáttur í rekstri fyrirtækja í nútímaumhverfi og vert að rannsaka hana nánar og skilgreina betur. Það ber þó að hafa það í huga að þau fyrirtæki sem tóku þátt í þessari könnun eru ekki endilega fulltrúar fyrir öll fyrirtæki á markaði enda einungis leitað til 30 stærstu fyrirtækja landsins. Þess má þó geta að þau voru úr ýmsum atvinnugreinum. Einnig eru ákveðin vandkvæði á framkvæmd rannsóknar þar sem spurningar eru sendar rafrænt til þátttakenda, ekki er til dæmis mögulegt að biðja um nánari útskýringar á svörum. Til að fá betri mynd af fjarvinnu á Íslandi þarf yfirgrípsmeiri rannsókn en þessa og rannsaka þarf fleiri þætti fjarvinnu.

Í öðrum lið þessarar rannsóknar sem er í höndum Maríu Arinbjarnar voru tekin ítarleg viðtöl við nokkra starfsmenn sem vinna fjarvinnu samkvæmt skilgreiningu sem sett er fram [4]. Sá hluti rannsóknarinnar snýr að notagildi og skilvirkni hugbúnaðar sem notaður er til fjarvinnu. Skoða á hvort notandi hugbúnaðar geti nýtt hann til þeirra verkefna sem hann vill vinna og hvort hugbúnaður nýtist til þeirra verka sem hann er ætlaður til [4].

Þá hefur í rannsókn þessari verið unnin spurningalisti (Sjá Spurningalista til starfsmanna í Viðauka 4) sem áætlað er að leggja fyrir alla starfsmenn ein-

hvers ákveðins fyrirtækis og miðar að því kanna notkun þeirra á gagnvirkum hugbúnaði svo sem tölvupósti, spjallrásum og fjarfundabúnaði og reynslu þeirra af honum. Ekki hefur verið ákveðið hvenær þetta fer fram en með þessum hætti fengist yfirsýn yfir reynslu af slíkum hugbúnaði og notkun hans innan eins fyrirtækis.

Lokaorð

Það kom nokkuð á óvart í framkvæmd rannsóknarinnar hversu erfitt var að finna viðmælendur sem höfðu yfirsýn yfir fjarvinnu innan fyrirtækis. Oft á tíðum var vísað frá manni til manns og enginn taldi sig geta svarað öllum spurningunum þar sem upplýsingar og vitneskja um fjarvinnuna væri mjög dreifð innan fyrirtækisins. Ekki voru nein tengsl á milli þessa og fjölda starfsmanna sem unnu fjarvinnu. Þess ber þó að geta að flest fyrirtækin sem haft var samband við voru afar jákvæð í garð rannsóknarinnar og sýndu henni áhuga. Ekki bárust þó svör frá þeim öllum og í nokkrum tilfellum barst það svar að vegna sumarleyfa væri þátttaka ekki möguleg. Eitt fyrirtæki taldi vinnu á svokölluðum fjarvinnusetrum, (sjá skilgreiningu í Inngangi), vera eina form fjarvinnu og þar sem ekki var um slíka starfsmenn að ræða hjá því tók það fyrirtæki ekki þátt í könnuninni.

Þetta bendir til þess að fjarvinna á Íslandi sé stutt á veg komin og staða hennar mjög óljós sem einnig endurspeglast í því hversu fá fyrirtæki höfðu einhverja stefnu varðandi fjarvinnu.

Þetta er í sérkennilegu ósamræmi við það hversu algeng fjarvinna virðist vera og hversu góða reynslu þessi fyrirtæki sögðust hafa af fjarvinnu og bendir til þess að yfirsýn yfir fjarvinnu á Íslandi og árangur af henni sé ábótavant. Einnig er merkilegt í þessu sambandi að sjá hversu oft frumkvæði að fjarvinnu er frá starfsmanninum komið. Aukin þekking á fjarvinnu og reynslu af henni myndi vonandi leiða til þess að fyrirtæki mótuðu sér ákveðna stefnu varðandi hana og þess að fjarvinna yrði markvissari þáttur í rekstri fyrirtækja. Það hversu almenn ánægja er með reynslu af fjarvinnu samkvæmt þessari könnun ætti að vera hvatning til fyrirtækja að kanna möguleika fjarvinnu.

Ótal spurningar vakna við rannsókn sem þessa og því eru mörg rannsóknar-efni sem blasa við. Það er vonandi að vegur fjarvinnu verði aukinn á Íslandi og að því verði unnið markvisst. Til þess þarf þó að vita meira um fjarvinnu og auka skilning á hlutverki fjarvinnu á markaði og innan fyrirtækja. Svára þarf spurningum um rétt starfsmanna í fjarvinnu, hvernig best sé að haga fjarvinnu og eftirliti með henni og með hvaða hætti hún sé tekin inn í stjórnun fyrirtækja. Í þessari könnun kom fram afgerandi ánægja fyrirtækja með fjarvinnu, en það bendir til þess að fjarvinna sé komin til að vera og því er mikilvægi rannsókna á henni ótvírætt.

Myndaskrá

Mynd 1	Fjöldi starfsmanna í fjarvinnu	9
Mynd 2	Hugbúnaður til fjarvinnu	10
Mynd 3	Skilgreining á fjarvinnu	11
Mynd 4	Stefna varðandi fjarvinnu	11
Mynd 5	Er fjarvinna að kröfu starfsmanns eða fyrirtækis?	12
Mynd 6	Þjálfun starfsmanna	12
Mynd 7	Hver kostar aðstöðu	13
Mynd 8	Greiðsla rekstrarkostnaðar	13
Mynd 9	Reynsla af fjarvinnu	14

Heimildaskrá

[1] *Canadian telework association, InnoVisions Canada*, júlí 2003

<http://www.ivc.ca/definition.htm>

[2] *eWORK BUSINESS AWARENESS CAMPAIGN*

Annual Report of the eWork Action Forum 2001

<http://www.ework.ie/survey/form.cfm?ID=43>

[3] Sigrún Gunnarsdóttir og Sæmundur E. Þorsteinsson , 2002

Er fjarvinna að komast í tísku?

<http://www.sky.is/files/tol58.doc>

[4] María Arinbjarnar , 2003,

Fjarri hverju er fjarvinna

Rannsókn á notagildi og skilvirkni gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu

<http://nemendur.ru.is/maria01/rannsokn/>

[5] David J. Skyrme , 1993

Distance Working – The corporate perspective

<http://www.skyrme.com/pubs/fwp0493.htm>

[6] Jeff Zbar , 2002

Mitigating new managers' mistakes

<http://www.nwfusion.com>

[7] *eWORK BUSINESS AWARENESS CAMPAIGN*

MRBI eWork Survey 2001, júlí 2003

<http://www.ework.ie/survey/form.cfm?ID=50>

Viðaukar

Viðauki 1

Símtalssniðmát

Til að gæta samræmis í viðtölum við þátttakendur voru símtölin eins stöðluð og kostur var á í svo óformlegum viðtölum. Eftirfarandi er textinn sem notaður var til hliðsjónar:

“Góðan dag, Xxxx heiti ég og hringi frá Háskólanum í Reykjavík. Ég er að vinna að rannsókn á fjarvinnu og notagildi hugbúnaðar til fjarvinnu sem styrkt er af Nýsköpunarsjóði námsmanna. Liður í þessari rannsókn er að kanna stöðu 30 stærstu fyrirtækjanna á landinu. Nú er fyrirtæki þitt á meðal þeirra og því vildi ég leita eftir þinni þátttöku. Mætti ég senda þér nokkrar spurningar varðandi fjarvinnu í tölvupósti?”

Vissulega voru frávik frá þessum texta en aldrei mjög mikil.

Viðauki 2

Tölvupóstur

Eftirfarandi er tölvupóstur sem sendur var til fyrirtækja í kjölfar símtals.

Komdu sæl/sæll Xxxxx,

í framhaldi af símtali okkar sendi ég eftirfarandi spurningalista og greinargerð.

Tölvupóstur þessi er liður í rannsókn á hugbúnaði til fjarvinnu. Rannsóknin

heitir “Rannsókn á notagildi og skilvirkni gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu”.

Rannsóknin er unnin undir leiðsögn tveggja lektora við Háskólann í Reykjavík,

þeirra Ásrúnar Matthíasdóttur og Mörtu K. Lárusdóttur, og styrkt af

Nýsköpunarsjóði námsmanna.

Markmið með rannsókninni er að auka þekkingu á skilvirkni og notagildi

hugbúnaðar/kerfa til fjarvinnu. Skoðað hvort notandi hugbúnaðar geti nýtt

hann til þeirra verkefna sem hann vill vinna og hvort hugbúnaður nýtist til

þeirra verka sem hann er ætlaður til. Gert er ráð fyrir að kynna niðurstöður á

netinu, með skýrslugerð, með greinaskrifum, fyrirlestrum og kynningum.

Liður í rannsókn þessari er að senda spurningar til starfsmannastjóra eða

þess sem hefur yfir umsjón með starfsmönnum sem vinna fjarvinnu.

Hagur af rannsókninni er mikill fyrir alla þá sem koma að fjarvinnu eða

hugbúnaði til fjarvinnu með einhverjum hætti, nú eða í framtíðinni.

Ég vil því biðja þig að svara meðfygjandi spurningum af bestu getu og senda

svör þín sem fyrst á netfangið annams02@ru.is.

Bestu þakkir fyrir þátttökuna, framlag þitt er mikils metið og við munum að

sjálfsögðu leyfa þér að fylgjast með niðurstöðum rannsóknarinnar.

Með kveðju

Anna M. Sigurðardóttir

Nemi í tölvunarfræði

Háskólanum í Reykjavík

Sími: 8492461

Netfang: annams02@ru.is

Veffang: <http://nemendur.ru.is/maria01/rannsokn/>

Viðauki 3

Spurningar til fyrirtækja

Eftirfarandi er spurnigalisti sem sendur var í tölvupósti til fyrirtækja

1. Stunda einhverjir starfsmenn í fyrirtækinu fjarvinnu með einhverjum hætti og hvað er það þá helst sem þeir vinna í fjarvinnu?
2. Hversu margir stunda fjarvinnu hjá fyrirtækinu?
3. Hvaða hugbúnaður er notaður til fjarvinnu og hvaða tegundar er hann? (Tölvupóstur, instant messenger, fjarfundabúnaður, innranet o. þ.h.)
4. Skilgreining á fjarvinnu. Veljið þá skilgreiningu sem er næst skilningi fyrirtækis á því hvað fjarvinna er eða, ef fyrirtækið hefur skilgreint fjarvinnu, skrifið þá skilgreiningu fyrirtækisins
 - e. Vinna sem er óháð staðsetningu og tíma og kemur í stað staðarvinnu.
 - f. Vinna sem er óháð staðsetningu. Að lágmarki 2/3 hlutar vinnutengdra samskipta fara fram í gegnum tölvu með tilstuðlan gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu
 - g. Vinna sem er unnin fjarri höfuðstöðvum eða skrifstofu fyrirtækis með hjálp gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu og/eða fjarskiptatækni.
 - h. Vinna sem er að jafnaði unnin fjarri höfuðstöðvum eða skrifstofu fyrirtækis með hjálp gagnvirks hugbúnaðar til fjarvinnu og/eða fjarskiptatækni og kemur að fullu í stað staðarvinnu
 - i. Annað
5. Hefur fyrirtækið stefnu hvað varðar fjarvinnu og starfsmenn sem stunda hana og hver er hún þá?
6. Með hvaða hætti stunda þeir fjarvinnu, meðfram venjulegri vinnu, til viðbótar við fulla vinnu á vinnustað, einungis fjarvinnu, í fullu/hluta starfi?
7. Er það að kröfu fyrirtækis eða starfsmanna sem þeir stunda fjarvinnu?
8. Fá starfsmenn í fjarvinnu þjálfun t.d. á hugbúnað til fjarvinnu?
9. Hver sér starfsmönnum fyrir aðstöðu til fjarvinnu? (Hugbúnaður, vélbúnaður, umgjörð, nettenging, þjálfun o. þ. h.)
10. Hver greiðir rekstrarkostnað við fjarvinnu? (Símakostnaður, netkostnaður, viðhald, orkukostnaður o. þ. h.)
11. Er reynsla fyrirtækisins af fjarvinnu mjög góð, góð, hlutlaus, sæmileg, slæm?

Spurningar til starfsmanna

Merkið við það sem við á.

1. Aldur
 - < 20
 - 20 – 25
 - 26 – 30
 - 31 – 40
 - 41 – 50
 - 51 – 60
 - > 60
2. Kyn. Karl Kona
3. Menntun
 - Grunnskólapróf
 - Stúdentspróf
 - Háskólapróf
 - Mastersgráða
 - Doktorsgráða
 - Iðnmenntun
 - Annað
4. Hverrar tegundar er fyrirtækið sem þú starfar hjá?
 - Iðnaður eða framleiðsla
 - Þjónustufyrirtæki
 - Hátækni eða upplýsingatækni
 - Kennsla, rannsóknir, uppeldi
 - Orku- og veitufyrirtæki
 - Verslun
 - Ferðaþjónusta, samgöngur
 - Fiskveiðar, landbúnaður
 - Bæjar-/ sveitarfélag
 - Opinber stofnun
 - Annað
5. Hvert er starfsvið þitt?
 - Fjölmíðlun og samskipti
 - Heilbrigðisþjónusta og umönnun
 - Iðnaður, landbúnaður og verktaka
 - Íþróttir, tómstunda- og félagsmál
 - Kennsla og rannsóknir
 - Sjómennska og fiskvinnsla
 - Stjórnun og skrifstofustörf
 - Tækni- og sérfræðistörf
 - Tölvur og upplýsingatækni
 - Verslun og þjónusta
 - Hönnun og list
 - Verkamannastarf
 - Annað
6. Hversu mikið notarðu tölvu í vinnunni?
 - Aldrei
 - 1 sinni í mánuði eða sjaldnar

-
- 2 – 5 sinnum í mánuði
2 – 6 sinnum í viku
Daglega
7. Notarðu tölvu heima til vinnu?
Aldrei
1 sinni í mánuði eða sjaldnar
2 – 5 sinnum í mánuði
2 – 6 sinnum í viku
Daglega
8. Hvaða hugbúnað notar þú við vinnu?
Tölvupóst
Spjallrásir
Rauntíma skilaboð (Instant Messenger)
Fjarfundabúnað
Innra net
Umræðupræði
Hugbúnaður samnýttur í rauntíma yfir netið (Application sharing)
Talpóstur (voice mail)
9. Finnst þér sá hugbúnaður sem þú notar til samskipta vera fullnægjandi?
Já Nei Veit ekki
10. Ef þú svarar spurningu 9 ekki játandi, hvað er það þá helst sem þér finnst vanta?
11. Gefðu þeim þrem tegundum hugbúnaðar sem þú notar mest einkunn frá 1 og upp í 3 eftir notkun. (3 fyrir mesta notkun).
Tölvupóst
Spjallrásir
Rauntíma skilaboð (Instant Messenger)
Fjarfundabúnað
Innra net
Umræðupræði
Hugbúnaður samnýttur í rauntíma yfir netið (Application sharing)
Talpóstur (voice mail)

Svaraðu eftirfarandi spurningum fyrir þann hugbúnað sem fékk einkunn í spurningu 8.

Hafirðu gefið færri en 3 einkunnir svaraðu þá fyrir þann hugbúnað sem þú gafst einkunn.

Hugbúnaður, einkunn = 3

- A1. Hvað heitir *hugbúnaðurinn* sem þú notar mest?
- A2. Hvernig lærðir þú á *hugbúnaðinn*?
Á námskeiði
Af tölvuhjálpinni eða “leiðbeiningum með hugbúnaðinum”
Af kennslubók
Lærði á eigin spýtur
Í starfspjálfun
Annað
- A3. Lærðir þú eingöngu á þann hluta *hugbúnaðarins* sem þú notar?
Já Nei Veit ekki
- A4. Hvernig metur þú færni þína á *hugbúnaðinn*?
Byrjandi Í meðallagi fær Mjög fær Veit ekki
- A5. Hvaða virkni (eiginleiki) líkar þér best í *hugbúnaðinum*?
- A6. Hvaða virkni (eiginleika) *hugbúnaðarins* notar þú mest?
- A7. Er einhver virkni (eiginleiki) *hugbúnaðarins* sem nýtist þér lítið eða alls ekki?
- A8. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst hindra eða flækja notkun *hugbúnaðarins*?
- A9. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst sérstaklega einfaldur eða hjálplegur við notkun *hugbúnaðarins*?
- A10. Hversu þægilegur finnst þér *hugbúnaðurinn* vera í notkun?
Mjög óþægilegur
Frekar óþægilegur
Hlutlaus
Frekar þægilegur
Mjög þægilegur
Veit ekki
- A11. Finnst þér *hugbúnaðurinn* nægilega hraðvirkur?
Já Nei Veit ekki
- A12. Hver finnst þér vera helsti kostur *hugbúnaðarins*?
- A13. Hver finnst þér vera helsti galli *hugbúnaðarins*?
- A14. Gefðu *hugbúnaðinum* einkunn á bilinu 1 – 5, þar sem 5 er hæsta einkunn.
- A15. Er eitthvað annað sem þú vilt taka fram varðandi *hugbúnaðinn*?

Hugbúnaður með einkunn = 2

- B1. Hvað heitir *hugbúnaðurinn* sem þú notar mest?
- B2. Hvernig lærðir þú á *hugbúnaðinn*?
Á námskeiði
Af tölvuhjálpinni eða “leiðbeiningum með hugbúnaðinum”
Af kennslubók
Lærði af sjálfsdáðum
Í starfspjálfun
Annað
- B3. Lærðir þú eingöngu á þann hluta *hugbúnaðarins* sem þú notar?
Já Nei Veit ekki
- B4. Hvernig metur þú færni þína á *hugbúnaðinn*?
Byrjandi
Í meðallagi fær
Mjög fær
Veit ekki
- B5. Hvaða virkni (eiginleiki) líkar þér best í *hugbúnaðinum*?
- B6. Hvaða virkni (eiginleika) *hugbúnaðarins* notar þú mest?
- B7. Er einhver virkni (eiginleiki) *hugbúnaðarins* sem nýtist þér lítið eða alls ekki?
- B8. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst hindra eða flækja notkun *hugbúnaðarins*?
- B9. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst sérstaklega einfaldur eða hjálplegur við notkun *hugbúnaðarins*?
- B10. Hversu þægilegur finnst þér *hugbúnaðurinn* vera í notkun?
Mjög óþægilegur
Frekar óþægilegur
Hlutlaus
Frekar þægilegur
Mjög þægilegur
Veit ekki
- B11. Finnst þér *hugbúnaðurinn* nægilega hraðvirkur?
Já Nei Veit ekki
- B12. Hver finnst þér vera helsti kostur *hugbúnaðarins*?
- B13. Hver finnst þér vera helsti galli *hugbúnaðarins*?
- B14. Gefðu *hugbúnaðinum* einkunn á bilinu 1 – 5, þar sem 5 er hæsta einkunn.
- B15. Er eitthvað annað sem þú vilt taka fram varðandi *hugbúnaðinn*?

Hugbúnaður með einkunn = 1

- C1. Hvað heitir *hugbúnaðurinn* sem þú notar mest?
- C2. Hvernig lærðir þú á *hugbúnaðinn*?
Á námskeiði
Af tölvuhjálpinni eða “leiðbeiningum með hugbúnaðinum”
Af kennslubók
Lærði af sjálfsdáðum
Í starfspjálfun
Annað
- C3. Lærðir þú eingöngu á þann hluta *hugbúnaðarins* sem þú notar?
Já Nei Veit ekki
- C4. Hvernig metur þú færni þína á *hugbúnaðinn*?
Byrjandi Í meðallagi fær Mjög fær Veit ekki
- C5. Hvaða virkni (eiginleiki) líkar þér best í *hugbúnaðinum*?
- C6. Hvaða virkni (eiginleika) *hugbúnaðarins* notar þú mest?
- C7. Er einhver virkni (eiginleiki) *hugbúnaðarins* sem nýtist þér lítið eða alls ekki?
- C8. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst hindra eða flækja notkun *hugbúnaðarins*?
- C9. Er einhver virkni (eiginleiki) sem þér finnst sérstaklega einfaldur eða hjálplegur við notkun *hugbúnaðarins*?
- C10. Hversu þægilegur finnst þér *hugbúnaðurinn* vera í notkun?
Mjög óþægilegur
Frekar óþægilegur
Hlutlaus
Frekar þægilegur
Mjög þægilegur
Veit ekki
- C11. Finnst þér *hugbúnaðurinn* nægilega hraðvirkur?
Já Nei Veit ekki
- C12. Hver finnst þér vera helsti kostur *hugbúnaðarins*?
- C13. Hver finnst þér vera helsti galli *hugbúnaðarins*?
- C14. Gefðu *hugbúnaðinum* einkunn á bilinu 1 – 5, þar sem 5 er hæsta einkunn.
- C15. Er eitthvað annað sem þú vilt taka fram varðandi *hugbúnaðinn*?