

Esettanulmány II.

VoXinfo

A cég tevékenysége és gazdasági helyzete

A voXinfo 1996-ban alakult, jelenlegi tevékenységeit 2001 szeptemberétől folytatja. Ekkor határozta el, hogy telefonos piackutatásokat fog végezni. Másik, jelenleg is futó, pillanatnyilag a legnagyobb intenzitással végzett tevékenysége internetes, online mikrofizetési rendszer működtetése, ebben szolgáltatást és terjesztést is végez. Munkatársaik: ketten főállásban, egy fő külső programozó, időnként egy szociológus szintén eseti megbízással, egy-egy asszisztens, valamint amikor szükség van rájuk, távmunkások.

A cég honlapján megfogalmazott küldetése

A voXinfo egy Internet alapú vállalkozás, aminek létrejöttét különösen az inspirálta, hogy a legújabb kommunikációs és informatikai technológiákat a marketing kommunikáció szolgálatába állíthassák, illetve, hogy ötleteiket, új gondolataikat gyümölcsöztethessék a telefon, mobil telefon, az Internet, a direkt marketing határterületein.

A cég munkaero-politikája

Kis cég, folyamatosan főállású alkalmazottakat csak korlátozott számban alkalmaz. Ennek oka elsősorban a megrendelések erősen ingadozó tendenciája. Munkáik egy részét pályázat útján szerzik.

A távmunka melletti döntés

A távmunka alkalmazásával egy korszerű technikát próbáltak bevezetni a telefonos piackutatás területére. Az alapötlet az volt, hogy sok embernek van ehhez megfelelő infrastruktúrája otthon, telefon, számítógép és Internet-hozzáférés. Őket nem kell egy drága, komoly ICT-vel felszerelt helyszínen összehozni, mint a hagyományos telefonos piackutatáshoz. A hagyományos rendszer egyáltalán nem rugalmas, míg a távmunkásokkal működtetett telefonos piackutatás esetén, ha beérkezik egy nagy volumenű megbízás, akkor elvileg azonnal megfelelő számú embert lehet mozgósítani.

A voXinfo vezetője induláskor a távmunkától a rugalmasság mellett komoly költség megtakarítást remélt. Az volt az elképzelés, hogy ha sikerül az egész országot lefedni emberekkel, akkor minden interjúalany elérhető helyi telefon tarifáért. (Általában reprezentatív felméréseket kellett csinálni, ami hely szerint is reprezentatív, ezért kellett az ország minden területére telefonálni, más felméréseknél esetleg ez nem probléma.) Ez az elképzelés a voXinfónál a távmunkában végzett felméréseknél nem vált be. Ennek két fő oka volt: egyrészt nagyon aránytalanul jelentkeztek az emberek távmunkásnak, lettek az országban lefedetlen területek. Pl. Győr-Sopron megyében szinte nem volt szabad munkaerő, amely rámozdult volna egy kereset kiegészítéssel járó tevékenységre. További probléma volt, hogy nagy nehézségeket okozott koordinálni egy területileg teljesen szerteágazó távmunkás-hálózatot.

A másik költségmegtakarítással kapcsolatos előzetes feltevés az volt, hogy a távmunkásoknak lényegesen kevesebbet kell fizetni, mint telefonos központban dolgozó társaiknak. Kiderült, hogy ezzel is problémák jelentkeztek. A távmunkásokat nem jelenlét, hanem teljesítmény alapján fizették, a dolog természetéből adódóan. Az így megszerezhető jövedelem viszont nagyon sok esetben nem volt eléggé motiváló tényező, főleg a nyugati országokban.

A dolgozók kiválasztása, felvétele, képzése

A voXinfo a munkaerő-toborzást tudatosan interneten keresztül végezte. Ehhez az akkor még egyedül létező távmunkainfo.hu honlapot használták, és emellett egyéb internetes álláshirdető oldalakon is megjelentették felhívásukat. Ezzel az volt a céljuk, hogy eleve olyanok jelentkezzenek, akik rendszeres internet használók. Természetesen kiválasztási szempont volt, hogy a jelentkezőnek legyen otthon internethozzáférése, és előny volt a Mindenkinek csomag (ami azóta megszűnt, de akkor azt jelentette, hogy az illető előfizetési díjért akár folyamatosan online lehetett, költségnövekedés nélkül.), vagy az ADSL.

Azonnal érzékelték, hogy óriási az igény távmunka végzésére. Ha nagyobb energiát fektetnek a hirdetésbe, rövid idő alatt akár tízezer név is összegyűlt volna. Így az adatbázisukba először kétezer név került, közülük választottak ki végül negyvenet. A jelentkezők bizonyos adatait tartalmazó statisztikákat ld. a mellékletben¹. A kiválasztott negyven embert elhívták Budapestre egy beszélgetésre illetve felkészítésre. Az útiköltséget ebben az esetben a jelentkező fizette, ezzel is mutatva, komolyan gondolja a munkavállalást. Később volt még egy „eligazítás”, annak a költségét már a voXinfo fizette.

A jelentkezés feltétele középfelsőfokú végzettség volt, úgy érezték, legalább ilyen szintű iskolázottság kell ahhoz, hogy a telefonos közvélemény-kutató munkát valaki hatékonyan tudja végezni. A jelentkezők többsége a távmunkát kiegészítő jövedelemnek tekintette, volt más jövedelemforrásuk is. Mindenféle korosztály jelentkezett, de a legtöbben középkorúak voltak. Volt fiatal nyugdíjas, háziasszony és diák is.

A távmunkásokat önfoglalkoztatóként kívánták alkalmazni. Kiderült, hogy sokan nem tudnak számlát adni, ebben az esetben túl nagy költségek rakódtak volna a kifizetendő összegre, így ez senkinek nem érte volna meg. Semmiképpen nem tervezték, hogy főállásban alkalmazzák a távmunkásokat, hiszen előre lehetett látni, hogy nem lesz mindig egyforma mennyiségű munka. Az adatbázisba kerülők 52%-a számlaképes volt, további 5% kész volt a vállalkozói igazolványt kiváltani, hogy távmunkás lehessen.

Végül 30-35 ember maradt, akiket csúcsidőszakban elvileg mobilizálni tudtak.

Infrastrukturális kérdések

A telefonos felmérésekhez olyan távmunkásokat alkalmaztak, akiknek volt otthon számítógépe és valamilyen internethozzáférése. A cég egy speciális szoftvert dolgozott ki az adott feladat távmunkában való elvégzéséhez, amelyet a távmunkások rendelkezésére bocsátottak. Ezen kívül más, speciális infrastruktúra iránti igény nem merült fel.

Hogyan vált be a cégnél a távmunka? A távmunkások teljesítményének mérése, mit kellett az induláshoz képest megváltoztatni és miért, vettek-e fel távmunkást később is, bocsátottak-e el távmunkást, és miért?

¹ Köszönjük Domán Andrásnak, a voXinfo vezetőjének a statisztikai adatok, ábrák rendelkezésünkre bocsátását.

A kiválasztott és kiképzett kb. negyven fot, ha van munka, lehet mobilizálni. A gyakorlatban ezzel kapcsolatban nem voltak egyértelműen jók a tapasztalatok, itt érezhető volt, hogy problémák voltak a motivációval. Amikor munka lett volna, a távmunkások egy részét nagyon nehéz volt összeszedni, egyéb elfoglaltságokra, családi programokra hivatkoztak. Nehéz volt megértetni, elfogadtatni, hogy olyan határidős munkákról van szó, ahol a voXinfot hatalmas kötbér terheli a késésért.

A távmunkások egy kis részével viszont különösen jó tapasztalatokat szereztek. Érdekes módon nem érezték, hogy ez közvetlenül az anyagi rászorultsággal függött volna össze. Voltak, akik különösen értékelték, hogy érdekes feladatot kaptak, voltak, akik az internet miatt szerették nagyon ezt a munkát, voltak, akik a valahová tartozás, a közösség miatt érezték fontosnak (ok többségükben középkorúak voltak).

Érdekes tapasztalatokat szereztek a mozgássérültekkel. Már korábban volt kapcsolatuk a Mozcászérültek Egyesületeinek Országos Szövetségével, és amikor nagyobb létszámú távmunkást kerestek, természetesen felmerült bennük, hogy ezzel a munkaerőpiacon hátrányos helyzetűeket (mozgássérülteket, kisgyermekes anyákat, stb.) tudnák segíteni. Végül szerződést is kötöttek a MEOSZ-szal, amely segített nekik saját adatbázisával (a MEOSZ-nak korábban volt olyan tanfolyama, ami informatikai, vállalkozási ismereteket nyújtott). A mozgássérültekkel kapcsolatban van egy előítélet, amely a voXinfo esetében sem bizonyult igaznak, mégpedig, hogy a mozgássérültek okosak, gyorsak, lelkesek és olcsók. Nos, ők is olyanok, mint minden más ember, sokfélék. Végül a 40 fős csapatban 4-5 mozgássérült maradt bent.

Fontos tapasztalat, hogy mivel a voXinfo 100%-ban otthon végezhető munkát kínált, ehhez a távmunkásnak megfelelő interneteléréssel kellett rendelkeznie otthon. Sokat elárul a távmunkára jelentkező, ha már eleve ADSL-je van. Ebben az esetben az illető, mivel átalánydíjat fizet, nyilvánvalóan rengeteget internetezik otthon, tehát nagyon gyakorlott az internethasználat területén.

Fontos kérdés a távmunkások esetében, hogy hogyan osztoznak a különböző költségeken (rezsi, telefon, stb). Ha valaki a távmunka kedvéért építi ki otthon az ADSL-t, nyilvánvaló, hogy magáncélra is fogja használni, tehát nem várható el, hogy a munkaadó fizesse a teljes költséget. Az is méltánytalan, ha mindent a munkavállalóra hárítanak. Az ügyvezető javaslata az 50%-os költségmegosztás lenne. Egészében véve is fontos volna kialakítani az otthonról végzett távmunkához kötve egy speciális rendszert, ami alapján a munkaadó és munkavállaló közötti költségmegosztás egyértelmű lenne, és mindkét félnek kedvez.

Másik fontos tanulság volt a voXinfo számára, hogy a távmunkások alkalmazása esetén mindkét félnél komoly visszatartó erő a bizalmatlanság. Az ország másik végén élő munkatárssal esetleg a munkaadó sosem találkozik személyesen, ugyanakkor olyan munkateljesítményt kell elvárnia tőle, ami az ő számára hűsbavágó (határidők betartása, stb.). A munkavállalónak is meg kell bíznia a munkaadóban, abban, hogy az elvégzett munka után fizet, nem tunik el, stb. Az interjúalany tapasztalata, hogy optimális esetben ezt a kölcsönös bizalmatlanságot a foállású alkalmazás győzné le. A legtöbb munkát kereso ember erre vágyik, ettől érzi biztonságban magát. Ugyanakkor ilyen eroteljesen változó igények esetén a vállalkozó nem tudja a távmunkást alkalmazottként foglalkoztatni, ezért a személyes találkozás beiktatásával lehet a bizalmat erősíteni. (A leghosszabb összefüggő munka négy hétig tartott). A voXinfo kezdetben szervezett néhány találkozást a csapat számára, főleg az elvégzendő feladat betanítására. Valószínű, hogy ha a vállalkozás továbbra is rendszeresen

végeztetne távmunkát –jelenleg nincs ilyen feladat a láthatáron –, akkor több gondot fordítanának a csapatépítésre.

A távmunkában dolgozók közötti hierarchia és annak tanulságai

A korábban említett, különösen motivált csapatból választottak ki öt embert, akik team vezetők lettek. Erre azért volt szükség, mert kiderült, hogy a hatékonysághoz szükség van többszintű irányításra, nem tudnak a voXinfo vezetői minden távmunkás minden ügyes-bajos dolgával – és ebből volt éppen elég – egyenként foglalkozni. A team vezetők jövedelme megnőtt, annak arányában, hogy az alájuk beosztott emberek hogyan teljesítettek. Habár ezek nem voltak magas összegek, komoly motivációt jelentettek.

A távmunka jövőjének értékelése

Az interjúalany szerint a távmunkában hatalmas lehetőségek rejlenek. A távmunkában végzett telefonos felmérések szempontjából akkor lesz igazán megfelelő a helyzet, ha az internet telefonálás működni fog. A technikai lehetőségek (nagyvárosokban gateway, stb.) bővülése elő fogja segíteni a távmunka elterjedését. Azt is fontos mérlegelni, hogy bizonyos esetekben az adott tevékenység távmunkában történő kihelyezéséhez szükség van új szoftverekre. A voXinfo ezen a területen is komoly anyagi áldozatokat hozott, mivel speciális szoftver nélkül, az adott feladatot nem lehetett volna elvégezni.

A távmunka menedzserek szerepe

AvoXinfónál a cég mérete miatt a távmunkásokkal elsősorban a cég vezetője tartotta a kapcsolatot.

Az esettanulmány tanulságai

A voXinfo tapasztalatai mindazokat a jellegzetességeket mutatják, amelyek ma Magyarországon jellemzőek a távmunka, mint alternatív munkaforma bevezetésekor egy kisvállalkozás esetében.

A megrendelések bizonytalansága csak a vállalkozásnak nagy anyagi veszteséget okozva tenné lehetővé, hogy a távmunkásokat alkalmazottként – akár részmunkaidőben – foglalkoztassák.

A távmunkások „számlásként” történő alkalmazása mindkét oldalon bizalmatlanságot és bizonytalanságot eredményez.

A távmunkahely kiépítését jelenleg a munkaadó nem vállalja magára, ezt a távmunkástól várja.

A munkaadónak a távmunka bevezetése jelentős változást jelent, amelynek az indulásnál idő- és költségigénye egy kisvállalkozás számára erős megterhelést jelent (szoftverek, eligazítás, válogatás, ellenőrzés, stb.).

A kisvállalkozásoknál ugyanakkor a távmunka bevezetése – mint minden innováció – az adott tevékenység újragondolását, megújítását jelenti, amely mindenképpen hasznára válik az adott vállalkozásnak akkor is, ha egyébként a konkrét tevékenység nyeresége elenyésző.

Jellemző a vállalkozás vezetésére bizonyos fokú szociális érzékenység, amely azonban nem a vállalkozás érdekeivel szemben érvényesül.

A távmunkával kapcsolatos nem egyértelmű jogi háttér (munkajog, adójogszabályok), a „ki mit fizet, ki mit tud kedvezően elszámolni” kérdéskör állandó jelenlétét eredményezi, amely tovább fokozza az amúgy is meglévő bizonytalanságot.