



ΘΕΜΑ:

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΘΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΤΙΣ
ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:

ΣΚΕΝΤΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΖΙΟΥΖΙΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛ.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ: ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΙΤΙ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ 1

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ

1. Η εισαγωγή της μηχανής στο χώρο δουλειάς 7
2. Η αγορά εργασίας και οι μορφές απασχόλησης 11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ 16

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

1. Μορφές και Περιεχόμενα της Τηλεργασίας 19
2. Πλεονεκτήματα για τον εργαζόμενο 29
3. Πλεονεκτήματα για την επιχείρηση 31
 - 3.1. Παραδείγματα και συμβουλές για επιχειρήσεις 34
4. Πλεονεκτήματα για την κοινωνία 38
5. Αρνητικές επιπτώσεις της τηλεργασίας 39
 - 5.1. Κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις 43
6. Εφαρμογές Β2Ε για σύγχρονες σχέσεις εργασίας 45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ 50

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Νομικά Θέματα που σχετίζονται με την τηλεργασία 50
2. Εφαρμογές της τηλεργασίας 51
 - 2.1. Επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας 51
 - 2.2. Επωφελούμενες κοινωνικές ομάδες 54
3. Ευκαιρία για την Διατήρηση της Γυναικείας Επιχειρηματικότητας 55
4. Οργάνωση της τηλεργασίας 57
5. Οργανώσεις και Οργανωτική δομή 60

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	62
Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΠΟΙΗΣΗΣ	
1. Τηλεργασία και εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη	64
2. Ανάλυση της κατάστασης στις χώρες των εταίρων	75
3. Σκέψεις	76
4. Καλές Πρακτικές	77
5. Προτάσεις	78
6. Ο ρόλος της κυβέρνησης σε βιομηχανικές και εμπορικές υποθέσεις	79
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	82
ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	
1. Διεθνείς Συγκρίσεις	82
2. Οργανωτική πολιτική για την τηλεργασία, το μέλλον της	85
2.1. Το παρόν και το μέλλον της τηλεργασίας	87
3. Προβλέψεις – Γενικό Συμπέρασμα	88
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ: ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΣΠΗΤΙ

Τα τελευταία χρόνια βρισκόμαστε συχνά αντιμέτωποι με τον όρο «Κοινωνία της Πληροφορίας». Με αυτόν τον όρο εννοούμε το νέο περιβάλλον που αναπτύσσεται και έχει τρεις βασικές συνιστώσες. Πρώτη συνιστώσα είναι το ψηφιακό περιεχόμενο (τα δεδομένα), δεύτερη είναι οι επικοινωνίες και τρίτη η πληροφορική. Η πρώτη αναφέρεται στο **τι**, η δεύτερη στο **πού** και η τρίτη στο **πώς**. Με λίγα λόγια, παράγεται πλέον ένα πλήθος πολυμορφικών ψηφιακών δεδομένων (κείμενο, εικόνα, ήχος), τα οποία πρέπει να σταλούν με ταχύτητες που εκμηδενίζουν τις αποστάσεις και να επεξεργασθούν με τεχνικές που προσομοιάζουν τις ανθρώπινες νοητικές διεργασίες. Αναπτύσσεται λοιπόν μία νέα τεχνολογική κοινωνία (Κοινωνία της Πληροφορίας), που χαρακτηρίζεται από την ποιότητα των πληροφοριών, την ταχύτητα ροής τους και από τον ρυθμό που μπορούν να επεξεργασθούν και να αξιοποιηθούν.

Η πληροφορική από απλό βοηθητικό εργαλείο έχει εξελιχθεί πλέον σε ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον εργασίας, ενημέρωσης, επικοινωνίας και εκπαίδευσης. Η πληροφορική διανύει ακόμη τη φάση της επεξεργασίας και εκμετάλλευσης της πληροφορίας σε βαθμό «χαμηλού επιπέδου» νοητικών διεργασιών (επεξεργασία μόνο αριθμών και ονομάτων) και εισέρχεται σιγά σιγά στη φάση των πολύπλοκων συνδυασμών στοιχείων και εξειδικευμένων εφαρμογών για μεγάλους επιστημονικούς κλάδους, κάτι που αντιστοιχεί σε «υψηλού επιπέδου» νοητικές διεργασίες. Στο ενδιάμεσο της μετάβασης από τις χαμηλού επιπέδου νοητικές εργασίες στις υψηλού επιπέδου, εμφανίστηκε η μεγάλη επικοινωνιακή πλατφόρμα, το Internet (το Διαδίκτυο ή αλλιώς το Δίκτυο πολλών Δικτύων) επιφέροντας επανάσταση στη συνεργατικότητα των ανθρώπων, τόσο στον ελεύθερο χρόνο τους όσο και στις επαγγελματικές τους δραστηριότητες.

Οι επιχειρήσεις αλλά και οι εργαζόμενοι αναζητούν νέες, πιο ευέλικτες μεθόδους εργασίας ώστε να αντεπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις¹. Μία από τις πιο ευέλικτες λύσεις και σημαντικότερες ευκαιρίες στον εργασιακό τομέα είναι η **τηλεργασία**, μία νέα μορφή εργασίας.

¹ Πηγή: LAWNET SA, Ιούνιος 2003 (ανανέωση Δεκέμβριος 2004)

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών κάνει τα γραφεία λιγότερο απαραίτητα σαν κέντρα επιχειρήσεων, καθώς έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον χώρο της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από την αυτοματοποίηση της εργασίας σήμερα δίνεται στον εργαζόμενο η δυνατότητα να δουλεύει στο σπίτι του μακριά από το παραδοσιακό γραφείο, προσλαμβάνοντας τους απαραίτητους πόρους, όταν τους χρειάζεται μέσω ενός επικοινωνιακού μέσου (τηλεφωνικό δίκτυο, ISDN δίκτυο, μισθωμένη γραμμή, Internet κ.ά.). Οι φορητές μηχανές φαξ και οι ασύρματοι φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές μας επιτρέπουν να κάνουμε τις δουλειές μας από το σπίτι ή όποιο σημείο και αν βρισκόμαστε. Αυτό αποτελεί το αντικείμενο της τηλεργασίας.

Στο εισαγωγικό αυτό μέρος παρατίθεται υλικό περιγράφοντας τα σημαντικότερα ζητήματα στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της τηλεργασίας.

Η διαχείριση της τηλεργασίας είναι ένα από τα πιο φιλόδοξα προγράμματα και πιστεύω στην πολυτιμότερη εξέλιξή της. Σε αυτό το βιβλίο παρέχω μια βάση για την ενημερωμένη διοικητική πρακτική σε αυτήν την νέα μορφή εργασίας με τη συλλογή και την ενσωμάτωση σε ένα τόμο της τρέχουσας σκέψης στις διαφορετικές πτυχές της τηλεργασίας. Ελπίζω ότι το βιβλίο θα δώσει στους σπουδαστές, στους εργαζόμενους, στους αναποφάσιστους, στους άνεργους, στις γυναίκες-μητέρες αλλά και σε όσους ενδιαφέρονται για αυτή νέα μορφή απασχόλησης, μια σαφή συνοπτική και περιεκτική άποψη της τηλεργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ

Η ανθρώπινη κοινωνία δεν είναι στατική. Αλλάζει και σχηματίζεται, και βαθμιαία αλλάζουν οι απόψεις που κάθε φορά ισχύουν για τις κοινωνικές σχέσεις. Επομένως, από κοινωνία σε κοινωνία και από εποχή σε εποχή διαφέρουν οι αντιλήψεις για τη συμπεριφορά του ανθρώπου και κατά συνέπεια ερμηνεύονται και αντιμετωπίζονται με διαφορετικό τρόπο. Ιδιαίτερη αποκαλυπτική είναι η διαφορετική προσέγγιση της ανθρώπινης εργασίας, ως έννοια και ως δραστηριότητας στις διάφορες ιστορικές περιόδους.

A. Κοινωνία συλλεκτική

Οι «τροφοσυλλέκτες» αποτέλεσαν τύπο κοινωνίας η εμφάνιση της οποίας υπολογίζεται την «Πρωτολιθική Εποχή». Οι άνθρωποι στήριζαν την επιβίωσή τους στην τροφή που η ίδια η φύση τους προμήθευε.

Η εργασία στη συλλεκτική κοινωνία, όπως και η κατανομή των αρμοδιοτήτων, (κυνήγι, συλλογή καρπών κ.α.) ήταν κάτι αυθόρμητο και φυσικό που αντιστοιχούσε στις φυσικές ικανότητες των ανθρώπων.

Στις πρώτες αυτές ανθρώπινες κοινωνίες τα άτομα που τις αποτέλεσαν δε διέφεραν μεταξύ τους και επικρατούσε ομοιομορφία. Σύμφωνα με τον Ε. Ντύκερμ: «Τα μέλη των κοινωνιών αυτών εκδηλώνουν τα ίδια συναισθήματα, αποδέχονται τις ίδιες αξίες και αναγνωρίζουν τα ίδια ιερά και όσια. Σκέφτονται αισθάνονται και ενεργούν με τον ίδιο τρόπο. Η αλληλεγγύη μεταξύ των ατόμων βασίζεται στις ομοιότητές τους».

B. Αγροτική κοινωνία

Το πέρασμα, από τη φάση του τροφοσυλλέκτη στη φάση του καλλιεργητή της γης χαρακτηρίζεται κυρίως από την εφεύρεση του αρότρου, την εξημέρωση των ζώων, την καλλιέργεια των φυτών και την άρδευση. Οι νέες αυτές τεχνικές συνιστούν

τη λεγόμενη γεωργική επανάσταση και επέφεραν τη σταδιακή ανάπτυξη στη γεωργία και βελτίωση στον τρόπο ζωής των ανθρώπων.

Παράλληλα, παρατηρείται αύξηση του πληθυσμού λόγω της βελτίωσης των συνθηκών ζωής και σταδιακή εμφάνιση όλο και περισσότερων ασχολιών. Το άμεσο αποτέλεσμα είναι οι σχέσεις μεταξύ των ατόμων να γίνονται πιο πολύπλοκες και οι αντιθέσεις μεταξύ τους να πολλαπλασιάζονται. Επιπλέον, η ανθρώπινη εργασία αρχίζει να προσεγγίζεται διαφορετικά με αποτέλεσμα να επακολουθούν βελτιώσεις στην οργάνωσή τους.

Οι νέες αυτές συνθήκες άλλαξαν τον τρόπο ζωής και επέτρεψαν τη μετάβαση σε πιο προηγμένους τύπους κοινωνιών.

Γ. Προηγμένη αγροτική κοινωνία

Με την έναρξη της περιόδου αυτής οριστικοποιούνται τα νέα δεδομένα που χαρακτηρίζουν την αγροτική κοινωνία. Οι ταχύρυθμες σε σχέση με το παρελθόν κοινωνικές αλλαγές, επέφεραν τη διαφοροποίηση των μελών και τη σταδιακή εργασιακή ειδίκευση.

Η ανθρώπινη εργασία διακρίνεται σε χειρωνακτική και πνευματική και φυσικά αποτιμάται διαφορετικά. Η χειρωνακτική μισθωτή εργασία θεωρείται υποτιμητική και δεν αφορά τα ελεύθερα άτομα, ενώ αντίθετα η πνευματική δραστηριότητα ήταν δημιουργική απασχόληση των ελεύθερων πολιτών. Οι αντιλήψεις αυτές και οι συνθήκες εργασίας εκείνης της εποχής δεν ήταν ενιαίες, αλλά διέφεραν στο χώρο και στο χρόνο.

Επίσης, η κατανομή των εργασιών έγινε πιο σύνθετη απ' ό,τι στο παρελθόν. Σύμφωνα με τον Ξενοφώντα «Στις μικρές πόλεις ο ίδιος τεχνίτης φτιάχνει κρεβάτι, πόρτα, αλέτρι, τραπέζι και πολλές φορές ο ίδιος χτίζει τα σπίτια και μένει

ευχαριστημένος. Αλλά τελικά είναι αδύνατο ο πολυτεχνίτης άνθρωπος να τα φτιάχνει όλα τέλεια. Στις μεγάλες όμως πόλεις, επειδή πολλοί έχουν ανάγκη τον κάθε τεχνίτη, αρκεί μια τέχνη σε κάθε τεχνίτη για να κερδίζει το ψωμί του. Και υπάρχουν τεχνίτες που άλλοι ράβουν με κλωστές από νεύρα ζώων τα παπούτσια και άλλοι μόνο τα κόβουν. Άλλοι πάλι κόβουν μόνο φορέματα και άλλοι δεν ανακατεύονται στο κόψιμο των φορεμάτων, άλλοι τα ράβουν και κερδίζουν το ψωμί τους».

Δ. Φεουδαρχική κοινωνία

Ο Μεσαίωνας είναι η λεγόμενη ενδιάμεση φάση ανάμεσα στον αρχαίο και το σύγχρονο κόσμο. Αυτή η ιστορική περίοδος που προκύπτει με την κατάρρευση της ρωμαϊκής αυτοκρατορίας, χαρακτηρίζεται κατ' αρχήν από τις εντονότερες κοινωνικές ανισότητες μεταξύ των φεουδαρχών (που είναι μεγάλο-ιδιοκτήτες γης) και των δουλοπάροικων (που είναι χωρικοί καλλιεργητές εξαρτημένοι και αυτοί από τη γη).

Οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται αποκλειστικά από τους ιδιοκτήτες της γης. Οι γαιοκτήμονες εκμεταλλεύονται κατά τρόπο δυσβάσταχτο τους χωρικούς επιζητώντας όλο και μεγαλύτερο εισόδημα διαμέσου της υψηλής φορολογίας που επιβάλλουν.

Προς τα μέλη της μεσαιωνικής εποχής, οι αντιδράσεις των καταπιεσμένων χωρικών αυξάνονται και οι εξεγέρσεις στην Αγγλία, τη Γαλλία, τη Γερμανία και την Ισπανία αποτελούν τα βασικά χαρακτηριστικά από το 14^ο έως το 16^ο αιώνα.

Η μεσαιωνική περίοδος προσδιορίζεται παράλληλα κι από άλλο ένα εξίσου σημαντικό χαρακτηριστικό, τις συντεχνίες οι οποίες επεκτάθηκαν σταδιακά από το 10^ο αιώνα. Η οργάνωση των συντεχνιών περιλάμβανε ως μέλη: μάστορες, κάλφας, και μαθητευόμενους.

«Οι συντεχνίες ήταν από τους σπουδαιότερους θεσμούς των μεσαιωνικών χρόνων. Υπήρχαν, πράγματι, τόσο πολλά είδη συντεχνιών όσοι ήταν και οι τομείς των δραστηριοτήτων τους. Κωδωνοκρούστες, τραγουδιστές, κατασκευαστές κεριών και μπακάληδες, επιδιορθωτές δρόμων και υφαντουργοί, είχαν όλοι τις συντεχνίες τους. Ο κύριος σκοπός της συντεχνίας ήταν να προστατεύει τα δικαιώματα των μελών της. Οι συντεχνίες καθόριζαν τις τιμές των πρώτων υλών καθώς και την τιμή των εμπορευμάτων. Επέβλεπαν την εργασία και αν κάποιο μέλος έδειχνε ανυπακοή, του επέβαλλαν πρόστιμο». [Μαρτζ Ρόουλιν, Η καθημερινή ζωή στο Μεσαίωνα].

Ε. Η πορεία προς τη Βιομηχανική Επανάσταση

Η κύρια απασχόληση των ανθρώπων κατά τη μεσαιωνική περίοδο ήταν η καλλιέργεια της γης. Συνεπώς η εξέλιξη των αγροτικών εργαλείων που χρησιμοποιούσαν οι χωρικοί ήταν αναμενόμενοι. Η τεχνολογία που αναπτύχθηκε

επέτρεψε την αύξηση της παραγωγής και την ανάπτυξη νέων τεχνικών. Παράλληλα νέα δεδομένα ήρθαν στο προσκήνιο.

Δημιουργήθηκαν νέοι μεγάλοι χώροι εργασίας, η εργασία επιμερίστηκε σε διάφορα στάδια και τέθηκαν όρια στη δικαιοδοσία του εργοδότη, αφού άρχιζαν να εφαρμόζονται κάποιες συμβάσεις εργασίας.

Οι καινοτομίες αυτές προκάλεσαν τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας με αποτέλεσμα τη λεγόμενη βιομηχανική επανάσταση. Η κοινωνία άρχισε να μετασχηματίζεται και οι πολιτικές επαναστάσεις που ακολούθησαν (Αγγλία 1648-1688, Γαλλία 1789).

Με τη βιομηχανική επανάσταση στα τέλη του 18^{ου} αιώνα μπαίνουμε στο στάδιο της μεγάλης βιομηχανίας και των μηχανών. Εδώ η συνεργασία στην παραγωγή ξεφεύγει από τον υποκειμενικό χαρακτήρα και καθορίζεται από την ίδια τη μηχανή. Αυτό που κυριαρχεί και που κάνει τη βιομηχανία να λειτουργεί δεν είναι πια ο μεμονωμένος εργάτης αλλά ο συλλογικός εργαζόμενος που η σημασία του γίνεται όλο και μεγαλύτερη με την πρόοδο της επιστήμης και της τεχνικής.

Ταυτόχρονα η περίοδος αυτή χαρακτηρίζεται και από την ανάπτυξη του εμπορίου. Χάρη στη λεγόμενη εμπορική επανάσταση, αντλήθηκαν νέα αγαθά αλλά και ανθρώπινο δυναμικό από άλλες ηπείρους. Οι περισσότεροι από αυτούς τους ανθρώπους αποτέλεσαν πηγή πλουτισμού επειδή τους πουλούσαν ως δούλους. Ήταν η εποχή του δουλεμπορίου, του αποικισμού και της απάνθρωπης μεταχείρισης των αιχμαλωτισμένων δούλων. Η ανθρώπινη εργασία έγινε αντικείμενο της πιο στυγνής εκμετάλλευσης.

ΣΤ. Χαρακτηριστικά της Βιομηχανικής κοινωνίας

Προκειμένου να κατανοηθούν τα χαρακτηριστικά της βιομηχανικής κοινωνίας χρειάζεται μια γενική περιγραφή των κοινωνικών συνθηκών του 19^{ου} αιώνα και αργότερα του 20^{ου} αιώνα. «Ο 18^{ος} αιώνας πέρασε στην ιστορία ως ο αιώνας των επαναστάσεων, από όπου αναδύθηκε μια νέα οικονομική και κοινωνική πραγματικότητα. Ο 19^{ος} αιώνας ξεκινά προσδοκώντας να θρέψει ολόκληρη την ανθρωπότητα και καταλήγει να ανέχεται να πεθαίνουν μικρά παιδιά από πείνα». [Β. Γκιζέλι, Απλά μαθήματα Κοινωνιολογίας].

Ο 19^{ος} αιώνας χαρακτηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη σύγκρουση μεταξύ εργοδοτών και μισθωτών εργατών εξαιτίας των κακών συνθηκών εργασίας που επικρατούσαν.

Για παράδειγμα, στα εργοστάσια χαρτιού η νυχτερινή εργασία είναι κανόνας σχεδόν για όλες τις δουλειές. Σε μερικές περιπτώσεις η νυχτερινή εργασία συνεχίζεται με βάρδιες χωρίς διακοπή όλη την εβδομάδα, από τη νύχτα της Κυριακής ως τις 12 τα μεσάνυχτα του Σαββάτου.

Στους μισθωτούς εργάτες συγκαταλέγονται και παιδιά και των δύο φύλων ηλικίας 8 έως 18 ετών. Σημειώνεται χαρακτηριστικά στην ετήσια έκθεση για την Παιδική Εργασία που έγινε στο Λονδίνο το 1864: «Καμία ανθρώπινη ψυχή δεν μπορεί να αναλογιστεί τον όγκο της εργασίας που γίνεται από ανήλικα παιδιά, χωρίς να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι είναι πραγματικά φρικαλέα. Σε πολλές μάλιστα περιπτώσεις, η παράταση της εργάσιμης μέρας είναι απάνθρωπη».¹

Οι μεγάλες κοινωνικές ανισότητες της εποχής και οι άθλιες συνθήκες διαβίωσης για τους μισθωτούς εργάτες (που αποτελούσαν την πλειονότητα του πληθυσμού), επέφεραν έντονες διαμαρτυρίες και συγκρούσεις οι οποίες προκάλεσαν κρίσεις στην οικονομία.

Παράλληλα έκαναν την εμφάνισή τους και τα πρώτα συνδικαλιστικά σωματεία. Ιδρύθηκε η Πρώτη Διεθνής οργάνωση εργατών και αναπτύχθηκαν σοσιαλιστικά κινήματα που ζητούσαν αλλαγές στην κοινωνία.

«Πριν από 110 ακριβώς χρόνια (1889) στο διεθνές σοσιαλιστικό συνέδριο στο Παρίσι, καθιερώθηκε ο γιορτασμός της εργατικής Πρωτομαγιάς, σε ανάμνηση της μεγάλης απεργίας για τη διεκδίκηση του οκταώρου από τους εργάτες του Σικάγου την 1^η Μαΐου 1886. Ίσως θα ήταν πιο ορθό η γιορτή των εργατών να είχε ορισθεί στις 16 Ιανουαρίου και να τιμούσε κάποιους άλλους εργάτες, πολύ νωρίτερα είχαν δώσει το αίμα τους για να υπερασπιστούν τα στοιχειώδη δικαιώματα της τάξης του. Μιλάμε για τους 14 Άγγλους υφαντουργούς που εκτελέστηκαν στο Γιορκ, το 1812, με τη κατηγορία ότι κατέστρεψαν τις νέες μηχανές των οποίων η χρήση τους καταδίκαιζε σε ανεργία και λιμοκτονία. Ήταν η κορύφωση του κινήματος των λουδιτών (1811-1813). Η παράδοση αναφέρει ότι το όνομα των λουδιτών οφείλεται στον αρχηγό της εξέγερσης των υφαντουργών στην περιοχή του Νότιγγαμ, του Γιορκ και του

¹ Κ. Μαρξ, Εργάσιμη μέρα, εκδ. Χρόνος, 1974

Μάντσεστερ, το στρατηγό Νεντ Λουντ. Όμως οι σύγχρονοι ιστορικοί καταλήγουν ότι αυτό το πρόσωπο δεν υπήρξε ποτέ. Πρόκειται για ένα συλλογικό ψευδώνυμο των εξεγερμένων. Οι λουδίτες δεν έσπαγαν απλώς τις μηχανές. Η πρακτική τους στρεφόταν εναντίον της ανεργίας που προκαλούσαν οι νέες μηχανές και εναντίον της εντατικοποίησης της ήδη πολύωρης εργασίας τους».²

Ο αντιφατικός και τόσο έντονος 19^{ος} αιώνας θα παραχωρήσει τελικά τη θέση του στην πολλά υποσχόμενη περίοδο που ακολούθησε, αυτή του εικοστού αιώνα.

Ο 20^{ος} αιώνας ξεκινά με τον επανασχεδιασμό της εργασίας (τευλορισμός: σύστημα οργάνωσης της εργασίας και ελέγχου του χρόνου εκτέλεσής της, για καλύτερη απόδοση η οποία επιτυγχάνεται με την αξιοποίηση του εργάσιμου χρόνου και την ορθολογική εκμετάλλευση των μηχανημάτων και των εργαλείων.) και με την οργάνωση της μαζικής παραγωγής (φορντισμός: ο όρος δηλώνει τις τεχνικές και κοινωνικοοικονομικές αρχές που επιβλήθηκαν από το 1902 και μετά.

Ως αρχή της μαζικής παραγωγής θεωρούνταν η αυτοματοποίηση και ο εργάτης αντιμετωπιζόταν ως εξάρτημα στην αλυσίδα εργασίας).

Σημαντικό γεγονός των αρχών του 20^{ου} αιώνα είναι και η μεγάλη οικονομική κρίση του 1929-30 (κραχ) που συρρίκνωσε δραστικά το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων.

Το αδιέξοδο που επέφερε η κρίση αυτή, ξεπεράστηκε με την αναδιάρθρωση της οικονομικής ζωής χάρη στην παρέμβαση του κράτους. Η ανεργία και τα οικονομικά προβλήματα άρχισαν σταδιακά να αντιμετωπίζονται. Οι εργασιακές σχέσεις βελτιώθηκαν, οι συνδικαλιστικοί φορείς των εργαζομένων ισχυροποιήθηκαν και οι συνθήκες διαβίωσης καλυτέρευαν.

Έτσι, η βιομηχανική κοινωνία άρχισε να μπαίνει στη λεγόμενη μεταβιομηχανική φάση. Σ' αυτό, λοιπόν, το γενικό πλαίσιο αναπτύσσεται η σύγχρονη μεταβιομηχανική κοινωνία (κοινωνία της πληροφόρησης). Μια κοινωνία μοντέρνα, δυναμική και εκσυγχρονισμένη. Στη νέα κοινωνική πραγματικότητα του 20^{ου} αιώνα, οι εργαζόμενοι δικαιώνονται σε μια σειρά διεκδικήσεών τους και σταδιακά αυξάνεται η καταναλωτική ικανότητά τους. Συχνά αποκαλείται η φάση αυτή "κοινωνία της αφθονίας".

² Απόσπασμα από τον ημερήσιο Τύπο: Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία,2-5-99

1. Η ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΜΗΧΑΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΔΟΥΛΕΙΑΣ

Η μηχανή εισβάλλει δυναμικά στο χώρο της παραγωγής και η ανάπτυξη της τεχνολογίας είναι ραγδαία.

Τα εργαλεία τελειοποιούνται και οι μέθοδοι παραγωγής διαρκώς βελτιώνονται. Μην ξεχνάμε άλλωστε, πως η ανάπτυξη των φυσικών επιστημών είναι τεράστια, με άμεσο αποτέλεσμα τη σύνδεση της επιστήμης με την τεχνολογία αλλά και με την παραγωγή. Δηλαδή, οι νέες επιστημονικές μέθοδοι στα μαθηματικά, τη φυσική και τη χημεία, χρησιμοποιούνται στη βελτίωση των εργαλείων, ώστε να παράγονται περισσότερα (μαζική παραγωγή) προϊόντα και με πιο χαμηλό κόστος.

Οι μηχανές κατασκευάζονται σύμφωνα με τις υποδείξεις των επιστημόνων με σκοπό την αύξηση της απόδοσης, τη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος, τη μείωση του κόστους και κατ' επέκταση την αύξηση του κέρδους. Για την ακρίβεια αρχίζουν σιγά σιγά να αναπτύσσονται εξειδικευμένα επαγγέλματα (π.χ. μηχανολόγοι, ηλεκτρολόγοι, συντηρητές μηχανημάτων κ.λπ.) τα οποία ασχολούνται συστηματικά με την τεχνολογία στο πλαίσιο της παραγωγής.

Οι αλλαγές από την επικράτηση της μηχανής

Η εισαγωγή της μηχανής στην παραγωγική διαδικασία άλλαξε ριζικά τον εργασιακό χώρο, καθώς και το ρόλο των εργαζομένων. Οι αλλαγές που επήλθαν θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα εξής:

Ο εργάτης γίνεται **πια εξάρτημα της μηχανής**, αφού η παραγωγική διαδικασία ρυθμίζεται εξ ολοκλήρου από τη μηχανή και όχι από τον ίδιο.

Ο ρόλος του μέσα στα μεγάλα εργοστάσια γίνεται **απρόσωπος**. Ο εργαζόμενος πολλές φορές συμμετέχει στην παραγωγή ενός προϊόντος, χωρίς να το απολαμβάνει ως δικό του δημιούργημα (αλλοτρίωση του ανθρώπου από το προϊόν της εργασίας του).

Οι μηχανές (ως εργαλεία παραγωγής) δεν ανήκουν στον άμεσο παραγωγό, αλλά στον ιδιοκτήτη του εργοστασίου που είναι σε θέση να τις χρησιμοποιεί όπως αυτός θέλει. Αντίθετα οι εργάτες διαθέτουν την εργατική τους δύναμη σ' αυτούς που κατέχουν τις μηχανές, με αντάλλαγμα την καταβολή μισθού (μισθωτή εργασία).

Δημιουργήθηκε η **ανάγκη για τελειοποίηση των μηχανών** και για βελτίωση γενικότερα των εργαλείων, με αποτέλεσμα τη συνεχή ανάπτυξη της τεχνολογίας. Αυτό με τη σειρά του οδήγησε στην αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις, δηλαδή, στην προσπάθεια τους να αυξήσουν τον όγκο της παραγωγής με όσο το δυνατό χαμηλότερο κόστος, επιδίδονται σε συνεχή ανταγωνισμό για την απόκτηση της πιο αποδοτικής και συμφέρουσας τεχνολογίας.

Η επιλογή της πιο κατάλληλης τεχνολογίας αποτελεί ένα πολύ σημαντικό ζήτημα για κάθε σύγχρονη επιχείρηση, αφού από αυτήν εξαρτώνται η ποσότητα και η ποιότητα του προϊόντος αλλά και το συνολικό κέρδος της επιχείρησης.

Σήμερα, με την εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών και τις αλλαγές που επέφεραν οι νέες τεχνολογίες στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι, καθιστούν αναγκαία την ενσωμάτωση νέων υποδομών και οργανωτικών μοντέλων από όλες τις σύγχρονες επιχειρήσεις. Η ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού γίνεται σήμερα όλο και πιο επιβεβλημένη.

Πολλές φορές, επίσης, ο ανταγωνισμός επιβάλλει τη δυναμική ενσωμάτωση στο δυναμικό μιας επιχείρησης εξειδικευμένου προσωπικού στα πλαίσια ενός συγκεκριμένου έργου. Η εφαρμογή μοντέλων για εξ' αποστάσεως κατάρτιση και εργασία είναι πλέον ένα γεγονός που μπορεί να δώσει λύση στα πιο πάνω προβλήματα και να επιφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση.

Στη σύγχρονη επιχειρηματική δραστηριότητα, η σωστή διαχείριση των διαφαινόμενων αλλαγών και των νέων προκλήσεων που επιβάλλει ο ανταγωνισμός, η συνεχής εξέλιξη των επιχειρηματικών μοντέλων, είναι μια μεγάλη πρόκληση.

Λιγότερο από δέκα χρόνια πριν, η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν ήταν μια ενιαία αγορά όπως είναι σήμερα. Υπήρχαν ακόμη διάφοροι μηχανισμοί που προστάτευαν τις βιομηχανίες των κρατών-μελών τόσο από ανταγωνιστές προερχόμενους από κράτη-μέλη όσο και από ανταγωνιστές από άλλα κράτη. Από το 1992 και μετά όμως ο

κόσμος βιώνει τη μετάβαση σε μια ενοποιημένη αγορά - βάσει και των αποφάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (World Trade Organization).

Στη σημερινή πραγματικότητα, δεν υπάρχει μόνο μια ενιαία ευρωπαϊκή αγορά χωρίς σύνορα αλλά και μια παγκόσμια αγορά η οποία δεν έχει φραγμούς και περιορισμούς παρά μόνο σε εξαιρετικές και ιδιάζουσες περιπτώσεις. Το γεγονός αυτό οδήγησε στην ένταση του ανταγωνισμού και στην αύξηση των πιέσεων της αγοράς. Οι εταιρίες δεν μπορούν πια να βασίζονται μόνο στη τοπική αγορά αφού ο διεθνής ανταγωνισμός επιβάλλει την επέκτασή τους και σε άλλες αγορές ανά την υφήλιο.

Όλες αυτές οι αλλαγές πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη από τις επιχειρήσεις οι οποίες καλούνται να δημιουργήσουν νέες οργανωτικές δομές και πιο ευμετάβλητες συνθήκες εργασίας. Οι εργαζόμενοι πλέον επιβάλλεται να έχουν πολλαπλές δεξιότητες και να είναι ικανοί να εκμεταλλευτούν τις αυξημένες δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες.

Το γεγονός αυτό, βέβαια, έχει ως συνέπεια την ανάγκη δημιουργίας υποδομών τόσο για τη συνεχόμενη εκπαίδευση του προσωπικού μέσα από τη εσωτερική δομή μιας επιχείρησης, όσο και για την εξ αποστάσεως εκμετάλλευση των δυνατοτήτων ιδιαίτερα εξειδικευμένων ατόμων.

Μ' αυτή τη ραγδαία ανάπτυξη και επέκταση των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφόρησης τα τελευταία χρόνια, δημιουργήθηκε επίδικο αντικείμενο θεωρητικών και επιστημονικών προβληματισμών αλλά και κοινωνικής και πολιτικής διαπραγμάτευσης. Καθώς η σημασία της γνώσης και της πληροφόρησης αποκτά καθοριστική σημασία για το μέλλον των κοινωνιών, η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών αναδεικνύεται σε κεντρικό παράγοντα της αναπτυξιακής διαδικασίας και της διατήρησης και βελτίωσης των συνθηκών διαβίωσης των εργαζομένων.

Ωστόσο, πέρα από τα σενάρια επιστημονικής φαντασίας και τις αυθαίρετες, επιστημονικά, μελλοντολογίες για το τέλος της εργασίας (J. Rifkin)³ εξαιτίας της εφαρμογής και επέκτασης των νέων τεχνολογιών στις παραγωγικές διαδικασίες, οι νέες τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφοριών και οι σχετικοί σχεδιασμοί για την επικείμενη «κοινωνία των πληροφοριών» αναδεικνύουν την ανάγκη

³ J. Rifkin (1995), Το τέλος της Εργασίας και το μέλλον της, Ελληνική Έκδοση: (Αθήνα Νέα Σύνορα - Α.Α... Λιβάνης)

εμπεριστατωμένης επιστημονικής μελέτης και έρευνας για τις επιπτώσεις από την εφαρμογή τους, στην απασχόληση και την εργασία.

Σε αυτό το πλαίσιο το αντικείμενο της εισήγησης επικεντρώνεται στην **τηλεργασία** ως μία νέα μορφή οργάνωσης τμημάτων της παραγωγικής διαδικασίας η οποία αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια χάριν και όχι εξαιτίας των νέων τεχνολογιών. Τα υπό διαπραγμάτευση ζητήματα που θα τεθούν, αφορούν σε μία προσπάθεια συνολικής αποτίμησης του ρόλου και της σημασίας της τηλεργασίας ως αποτέλεσμα επισκόπησης ερευνών και απόψεων σχετικά με την ως τώρα εφαρμογή της.

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας ως ένα νέο εργασιακό-κοινωνικό φαινόμενο, θέτει εξ αρχής ερωτήματα σχετικά με τους στόχους, τις επιδιώξεις τα οφέλη και τα μειονεκτήματα της στην κοινωνία, τον εργαζόμενο και την επιχείρηση. Υπό αυτό το πρίσμα, οι υποθέσεις εργασίας που απαιτείται να αποδειχθούν ως προς το αν η τηλεργασία είναι **απειλή ή πανάκεια** για το μέλλον της εργασίας και της απασχόλησης είναι, κατά κύριο λόγο, οι εξής:

Συμβάλει η τηλεργασία στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης ή επιδεινώνει τη θέση των εργαζομένων; Αυξάνεται η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητα με τη χρήση και εφαρμογή της τηλεργασίας ή εντείνεται η εκμετάλλευση του τηλεεργαζόμενου σε σχέση με τον συμβατικά εργαζόμενο; Σε ποιο βαθμό μπορεί να εφαρμοστεί η τηλεργασία και να επεκταθεί στην παραγωγική διαδικασία; Αφορά στη δημιουργία και επέκταση νέων παραγωγικών - εργασιακών δραστηριοτήτων ή στην υποκατάσταση συμβατικών παραγωγικών διαδικασιών; Δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας ή υποκαθιστά τις υφιστάμενες θέσεις με τηλεεργαζόμενους όπως κατά κανόνα συμβαίνει με τις υπόλοιπες νέες μορφές απασχόλησης (μερική, περιστασιακή απασχόληση); Ποιες είναι τα όρια επέκτασης της τηλεργασίας στην παραγωγική διαδικασία; Ποιες είναι οι ελάχιστες προϋποθέσεις εφαρμογής της για τον εργαζόμενο και την κοινωνία; Αποξενώνεται ο τηλεεργαζόμενος από την παραγωγική διαδικασία ή όχι; Η τηλεργασία συμβάλλει στην υπερβολική εξειδίκευση ή αποειδίκευση του εργαζόμενου; Λειτουργεί σαν μηχανισμός κοινωνικοποίησης του ατόμου όπως οι άλλες μορφές εργασίας ή όχι;

Η απάντηση στα προαναφερόμενα ερωτήματα, προϋποθέτει -από μεθοδολογική άποψη- τον εννοιολογικό προσδιορισμό του φαινομένου και την

αποσαφήνιση του περιεχομένου του, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις συγχέεται ή/ και ταυτίζεται με μορφές εργασίας που επικρατούσαν πριν την ανάπτυξη και εφαρμογή τευλορικών/ φορντιστικών μοντέλων οργάνωσης της εργασίας και της παραγωγής. Πέραν τούτου, η πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας (τηλεργασία στο σπίτι) εμφανίζει πολλά κοινά χαρακτηριστικά με παραδοσιακές μορφές εργασίας, οι οποίες ποτέ δεν έπαψαν να υφίστανται και των οποίων οι νέες τεχνολογίες φαίνεται να διευρύνουν το πεδίο και τις δυνατότητες εφαρμογής τους.

Ιστορικά, η εξέλιξη του παραγωγικού κύκλου τα τελευταία διακόσια χρόνια συνίσταται στη συρρίκνωση της μικρής οικογενειακής μονάδας ως μια υψηλά παραγωγικής οργάνωσης, η οποία σταδιακά εντάχθηκε στη μεγάλη επιχείρηση και έτσι διαμορφώθηκε ο ενιαίος εργασιακός χώρος στον οποίο αναπτύχθηκε η μισθωτή εργασία, η κοινωνική ασφάλιση, η συλλογική σύμβαση εργασίας και η συνδικαλιστική δράση. Σήμερα και στο μέλλον, είμαστε και θα γίνουμε μάρτυρες μιας σταδιακής διάσπασης του ενιαίου εργασιακού χώρου, με την ανάπτυξη χάρη των νέων τεχνολογιών, μικρών μονάδων παραγωγής με υψηλά επίπεδα παραγωγικότητας, στην περιφέρεια των μεγάλων επιχειρήσεων. Σ' αυτή τη νέα φάση του παραγωγικού κύκλου, η σχέση, παρά το διαφορετικό χώρο εργασίας, συνεχίζει να είναι εξαρτησιακή. Ακριβώς σ' αυτό το σημείο διαφωνούμε με τους υποστηρικτές του τέλους της μισθωτής εργασίας. Γι' αυτό, υποστηρίζουμε ότι η εξαρτησιακή σχέση αυτού του τύπου που στηρίζεται στο διαφορετικό εργασιακό χώρο έχει ανάγκη επένδυσης με παροχές κοινωνικής ασφάλισης, με ύπαρξη συλλογικής σύμβασης και ενιαία συνδικαλιστική και κοινωνική δράση.

2 Η ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Αγορά εργασίας είναι το σύνολο των θέσεων απασχόλησης που υπάρχουν στην οικονομία κάθε κοινωνίας. Η εκμίσθωση εργασιακής δύναμης και η παροχή έργου ανταλλάσσονται με χρήματα. Η ανταλλαγή εργασιακού χρόνου και έργου με χρήματα προσδίδει στην εργασία το χαρακτήρα αγοραπωλησίας. Έτσι, όλοι όσοι πωλούν την εργασία τους ή αγοράζουν την εργασία των άλλων συγκροτούν την αγορά εργασίας. Η αγορά εργασίας χαρακτηρίζεται από τρεις μορφές απασχόλησης: Τη μισθωτή εργασία, την αυτοαπασχόληση και την εργοδοσία. Σ' αυτή την περίπτωση θα αναλύσουμε τη μορφή της αυτοαπασχόλησης.

Η αυτοαπασχόληση

Το έργο όσων αυτοαπασχολούνται πωλείται στους πελάτες. Βασικός κορμός των αυτοαπασχολούμενων είναι οι ελεύθεροι επαγγελματίες και το έργο τους υπόκειται στο νόμο της προσφοράς και της ζήτησης. Το ύψος της αμοιβής τους για τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους, εξαρτάται επίσης από το κόστος συντήρησης των γραφείων τους ή της επαγγελματικής τους στέγης.

Η αμοιβή των ελεύθερων επαγγελματιών αποτελεί συνάρτηση του χρόνου και του κόστους σπουδών που δαπάνησαν, προκειμένου να αποκτήσουν την εξειδικευμένη γνώση που απαιτεί το επάγγελμά τους. Κι αυτό διότι τα χρόνια των σπουδών τους παρέμειναν εκτός αγοράς εργασίας (άρα έχαναν δυνητικά εισοδήματα), ενώ ταυτόχρονα ξόδευαν χρήματα για να σπουδάσουν. Αυτή την εισοδηματική απώλεια οι ελεύθεροι επαγγελματίες την αναπληρώνουν εν μέρει με το ύψος των αμοιβών τους, όταν εισέρχονται στην αγορά εργασίας. Μια άλλη κατηγορία αυτοαπασχολούμενων είναι οι **εργαζόμενοι κατ' αποκοπήν**. Οι εργαζόμενοι κατ' αποκοπήν δουλεύουν κυρίως στο σπίτι τους. Ενώ η εργασία τους μοιάζει πολύ με τη μισθωτή εργασία, εφόσον οι εργοδότες συνήθως τους παρέχουν τις πρώτες ύλες, και μερικές φορές τα μηχανήματα, εντούτοις δεν πληρώνονται για το χρόνο εργασίας τους αλλά για το έργο τους.

Η συμφωνία των εργαζομένων κατ' αποκοπήν με τον εργοδότη τους, αφορά τον όγκο παραγωγής και όχι το πόσο χρόνο δουλεύουν. Δεν πληρώνονται, λοιπόν, με την ώρα αλλά 'με το κομμάτι'. Ένας γραφίστας, για παράδειγμα, που δουλεύει στο σπίτι, πληρώνεται ανάλογα με τον αριθμό μακετών που θα φτιάξει, ασχέτως αν χρειάζεται μια βδομάδα ή ένα μήνα εργασίας για να τις κατασκευάσει. Ένας δημοσιογράφος πληρώνεται ανάλογα με τα άρθρα που θα δημοσιεύσει το περιοδικό ή η εφημερίδα με την οποία συνεργάζεται. Η κατ' αποκοπήν εργασία πολλαπλασιάζεται και αυτή, τα τελευταία χρόνια, για δύο κυρίως λόγους: **α)** ο πρώτος λόγος είναι ότι η κατ' αποκοπήν εργασία εντατικοποιεί το ρυθμό εργασίας και μειώνει το κόστος των υπηρεσιών για τους πελάτες και τους εργοδότες. Σ' αυτό το είδος εργασίας δεν ισχύουν τα θεσμοθετημένα χρονικά διαστήματα ανάπαυσης (π.χ. Σαββατοκύριακο), δεν ισχύει το ωράριο εργασίας (μπορεί να δουλεύει κανείς από το πρωί μέχρι το βράδυ) και οι εργοδότες δεν επωμίζονται κανένα κόστος

ασφάλισης και περίθαλψης, αφού αυτά βαρύνουν εξ ολοκλήρου τον αυτοαπασχολούμενο. β) ο δεύτερος λόγος είναι η εμφάνιση της τηλεργασίας. Δηλαδή μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μπορεί να συνδέεται κάποιος από το σπίτι του με μια επιχείρηση. Έτσι μπορεί να επεξεργάζεται στοιχεία, να αναλύει πίνακες και δεδομένα, να εκπονεί μελέτες και επιστημονικές εκθέσεις, χωρίς να χρειάζεται να πηγαίνει σε συγκεκριμένο τόπο εργασίας.

Το εικονικό γραφείο⁴

Οι βιομηχανικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι η αγορά της τεχνολογίας εικόνων στις Η.Π.Α. θα σημειώσει εκπληκτική άνοδο από σήμερα ως τις πρώτες δεκαετίες του 21^{ου} αιώνα.

Η Nordstrom, η αλυσίδα πολυκαταστημάτων στο Σιάτλ, εξοικονομεί ήδη περισσότερα από 1 εκατομμύριο δολάρια το χρόνο σε δαπάνες για χαρτί περνώντας από τις γραπτές ενδοϋπηρεσιακές αναφορές σε ηλεκτρονικές που εμφανίζονται μόνο στο κομπιούτερ. Η Aetna, έχει σημειώσει ακόμη πιο εντυπωσιακές επιτυχίες. Η γιγαντιαία ασφαλιστική εταιρεία διαπίστωσε ότι είχε 435 διαφορετικά εγχειρίδια, τα οποία έπρεπε να ενημερώνονται διαρκώς. Η διοίκηση αποφάσισε να αντικαταστήσει τις τυπωμένες σελίδες με ηλεκτρονικά αποθηκευμένες πληροφορίες. Ο Τζον Λέβενμπεργκ, υπεύθυνος του τμήματος ηλεκτρονικών πληροφοριών στην εταιρεία, λέει ότι η Aetna προχωράει με μεγάλα βήματα προς ένα γραφείο χωρίς χαρτιά «επειδή είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος ενημέρωσης και διατήρησης στοιχείων». Με το όνομα «Το Μικρολογισμικό εν Δράσει» έχει σκοπό τη φιλόδοξη προσπάθεια για το άνοιγμα του δρόμου που θα μας οδηγήσει στην εποχή του ψηφιακού ηλεκτρονικού γραφείου. Η εκθαμβωτική νέα σειρά ηλεκτρονικών εξοπλισμών υψηλής τεχνολογίας φέρνει το πλήρως αυτοματοποιημένο γραφείο ολοένα και πιο κοντά στην πραγματικότητα.

⁴ «το εικονικό γραφείο»: απόσπασμα από <ΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ>, **JEREMY RIFKIN**

Οι οικονομολόγοι Βασίλι Λεόντιεφ και Φέι Ντάτσιν εκτιμούν ότι η μετάβαση από το χαρτοβασίλειο σε ένα γραφείο ηλεκτρονικής επεξεργασίας θα εξοικονομήσει 45% του χρόνου των γραμματέων και από 25% ως 75% όλων των δραστηριοτήτων που έχουν να κάνουν με εργασίες του γραφείου.

Οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών κάνουν επίσης τα γραφεία λιγότερο απαραίτητα σαν κέντρα επιχειρήσεων. Οι φορητές μηχανές φαξ και οι ασύρματοι φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές μας επιτρέπουν να κάνουμε τις δουλειές μας από το σπίτι ή όποιο σημείο και αν βρισκόμαστε. Από το 1992 ως το 1993, υπολογίζεται ότι ο αριθμός των τηλεσυναλλασσομένων αυξήθηκε κατά 20%. Σήμερα, τηλεσυναλλάσσονται σχεδόν 8 εκατομμύρια άτομα. Το 2000, σύμφωνα με μία μελέτη, πάνω από 20% του εργατικού δυναμικού στις Η.Π.Α. θα εργάζονται, κάποιες ώρες τουλάχιστον, από τα σπίτια τους.

Συμπιέζοντας το χρόνο και καταργώντας το χώρο, η νέα ηλεκτρονική μαγεία έχει μεταμορφώσει ακόμη και την ιδέα του γραφείου από χωρική σε χρονική έννοια. Εταιρείες όπως η AT&T έχουν ήδη αρχίσει να καταπιάνονται με την ιδέα του «εικονικού γραφείου». Δίνουν στους υπαλλήλους τους ένα κινητό γραφείο, εφοδιασμένο με φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή, φαξ και κινητό τηλέφωνο, και κυριολεκτικά του στέλνουνε στα σπίτια τους. Οι επιχειρήσεις, ανυπόμονες να αυξήσουν την παραγωγικότητα του προσωπικού τους, βλέπουν τις τηλεσυναλλαγές σαν το κύμα του μέλλοντος. Ο Ράσελ Τόμας, στέλεχος του τμήματος τηλεσυναλλαγών στην AT&T, λέει: «Προτού υιοθετήσουμε το σύστημα τηλεσυναλλαγών, είχαμε ανθρώπους που οδηγούσαν μιάμιση ώρα για να φτάσουν στο γραφείο, έμεναν μερικές ώρες, οδηγούσαν άλλη μια ώρα για να δουν έναν πελάτη, γύριζαν στο γραφείο κι έφευγαν, χάνοντας έτσι πολύτιμο χρόνο και υπήρχε απώλεια παραγωγικότητας».

Οι τηλεσυναλλαγές δεν αυξάνουν μόνο την παραγωγικότητα των υπαλλήλων, αλλά μειώνουν και το χώρο των γραφείων που χρειάζεται για τη διεκπεραίωση εργασιών. Η Dun & Bradstreet Software περιόρισε κατά 30% τα έξοδά της για μίσθωση και αγορά ακινήτων, με την εφαρμογή ενός προγράμματος τηλεσυναλλαγών. Η IBM έχει αφήσει χωρίς γραφεία 5000 υπαλλήλους της λέγοντάς τους ότι μπορούν να εργαστούν στο σπίτι, στο αυτοκίνητο ή στα γραφεία των πελατών τους. Υπολογίζει ότι με αυτό τον τρόπο θα εξοικονομήσει κατά 15 ως 20% του αναγκαίου χώρου. Αν και ορισμένοι υπάλληλοι θεωρούν ευπρόσδεκτη τη νέα

ελευθερία λόγω λιγότερης επίβλεψης, υπάρχουν άλλοι που λένε ότι τους λείπει η συντροφικότητα και η κοινωνική αλληλεπίδραση της ατμόσφαιρας, η οποία δημιουργείται μέσα σε ένα γραφείο.

Ο Στιβ Πάτερσον, αντιπρόεδρος της Gemini Consulting Company, προειδοποιεί ότι η εξοικονόμηση χρημάτων μέσω του περιορισμού των αναγκών σε χώρους γραφείων καλό θα ήταν να παραβάλλεται με το λιγότερο απλό, αλλά εξίσου σημαντικό, ψυχολογικό κόστος της αραιότερης αλληλεπίδρασης, συμπεριλαμβανομένης και της πιθανής αποδυνάμωσης των δεσμών και της αφοσίωσης στην εταιρεία. Μια μικρή ομάδα τμηματάρχων της AT&T προσπάθησαν να διασώσουν την αλλοτινή κοινωνική τους σχέση δημιουργώντας ένα «εικονικό αναψυκτήριο», μια ειρωνική μεταφορά που χρησιμοποιούν όταν θέλουν να περιγράψουν τις βραδινές συναντήσεις του, μια φορά τη βδομάδα, για να συζητήσουν επαγγελματικά και κοινωνικά τους θέματα.

Για να αμβλύνουν το ψυχολογικό τραύμα που προξενείται από τη στέρηση χώρου, εταιρείες, όπως η Olivetti Research Laboratory στο Κέμπριτζ της Αγγλίας, πειραματίζονται με ηλεκτρονικούς υπολογιστές που θα επιτρέπουν μέχρι και σε πέντε άτομα να κουβεντιάζουν και να συνεργάζονται μέσα σε μια ηλεκτρονική παραλλαγή προσωπικής επικοινωνίας. Η κάθε οθόνη του κομπιούτερ είναι εφοδιασμένη με πέντε χωριστά παράθυρα, έτσι ώστε αυτού που συμμετέχουν να μπορούν να βλέπουν ο ένας τον άλλον καθώς ανταλλάσσουν πληροφορίες ή εργάζονται μαζί. Με τις οθόνες μπροστά τους, η διοίκηση της εταιρείας λέει ότι ελπίζει πως "οι υπάλληλοι θα μπορέσουν να βρουν κάποια από την ευελιξία και την ανθρώπινη ζεστασιά που δεν έχει η ηλεκτρονική επικοινωνία».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Στην Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση: Πρόκληση και Δρόμος προς τον 21^ο αιώνα, όπου προτείνεται μία σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση της συνεχώς αυξανόμενης ανεργίας και υποαπασχόλησης, οι καινούργιες τεχνολογίες της πληροφορικής εμφανίζονται να παίζουν κρίσιμο ρόλο στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον 21^ο αιώνα, καθώς και στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα στην Κοινότητα. Η αξιοποίηση της εργασίας εξ αποστάσεως με την μορφή της τηλεργασίας είναι ο κύριος τρόπος, μέσω του οποίου η πληροφορική μπορεί να αλλάξει την μορφή της απασχόλησης και να οδηγηθούμε, έτσι, στην ανατροπή πολλών παραδοσιακών δεδομένων.

Ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιείται γενικά για να περιγράψει ένα σύνολο δραστηριοτήτων, στις οποίες η φύση και ο τόπος εργασίας μπορεί να μεταβληθούν σαν αποτέλεσμα της χρήσης προηγμένων δικτύων τηλεπικοινωνίας σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες επεξεργασίας της πληροφορίας.. Η έννοια “γραφείο” σαν ένα σταθερό, γεωγραφικά προσδιορισμένο σημείο παύει πλέον να ισχύει. Η εταιρεία δεν ορίζεται πλέον από τα γραφεία που καταλαμβάνει, αλλά σαν ένα δίκτυο σχέσεων (συνεργασιών), οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους αφενός μεν μέσω δικτύων τηλεπικοινωνιών αφετέρου δε μέσω διαφορετικών ειδών συμβατικών διακανονισμών. Σε αυτό το πλαίσιο έχουν χρησιμοποιηθεί κατά καιρούς διάφοροι όροι όπως :

“ηλεκτρονική εργασία κατ’ οίκον”, “τηλεργασία κατ’ οίκον”, “δικτυακή εργασία”, “εργασία χωρίς γραφείο”.

Οι επικαλυπτόμενες έννοιες αυτών των όρων καθώς και το μεγάλο φάσμα εργασιών που μπορεί αυτές να αφορούν καθιστά ιδιαίτερα δύσκολη την διατύπωση ενός ορισμού, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιείται από όλους και οποίος θα χρησιμεύσει σαν βάση για περαιτέρω έρευνα και διαμόρφωση πολιτικής πάνω στο συγκεκριμένο θέμα. Εξάλλου η συνθετότητα και η πολυπλοκότητα ενός φαινομένου, όπως αυτό της τηλεργασίας, αφήνει πολλά περιθώρια για διαφορετικές προσεγγίσεις

Από την άλλη πλευρά η τηλεργασία δεν είναι (τουλάχιστον όχι ακόμα) μία νομική κατηγορία. Αυτό σημαίνει ότι ο επιχειρούμενος ορισμός προσπαθεί μόνον να αποσαφηνίσει τις λειτουργίες της και είναι χρήσιμος όσον αφορά σε τυχόν προβλήματα που συνδέονται με την ανάπτυξη και διάδοση της (όχι η κοινωνική απομόνωση). Ξεκινώντας από αυτή την αφετηρία γίνεται κατανοητό ότι θα μπορούσαμε να έχουμε ποικίλους κάθε φορά ορισμούς ανάλογα με τα διαφορετικά προβλήματα που συνδέονται με την τηλεργασία.

Παρόλα αυτά, τις περισσότερες φορές ο πυρήνας της έννοιας είναι δεδομένος και μπορούμε να τον αποδώσουμε αν ορίσουμε την τηλεργασία ως εργασία από απόσταση με σύμβαση εργασίας εξαρτημένης ή ανεξάρτητης, που προσφέρεται άμεσα σε μία επιχείρηση με την συνδυασμένη χρήση της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και κάθε άλλης δυνατότητας που προσφέρουν τα μέσα πολλαπλής επικοινωνίας (τα Multimedia). Έτσι, κοινό τόπο στις διάφορες μορφές τηλεργασίας αποτελούν ο τόπος της εργασίας και η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία.

▪ **Ο τόπος της εργασίας.**

Ο τόπος της εργασίας βρίσκεται κάπου αλλού από τον παραδοσιακό τόπο εργασίας στο χώρο του εργοδότη. Συνεπώς, τηλεργασία σημαίνει δουλεύω από απόσταση, μακριά από τον τόπο όπου το αποτέλεσμα της εργασίας μου αναμένεται. Η εργασία στο σπίτι του τηλεργαζόμενου βεβαίως συμπεριλαμβάνεται. Και τα μέχρι τώρα στοιχεία δείχνουν ότι τέτοιες είναι οι περιπτώσεις των περισσότερων τηλεργαζομένων. Επίσης συχνά έχουμε τηλεργασία σε ένα ανεξάρτητο από τον εργοδότη τηλεκέντρο ή τηλεσταθμό. Ο τόπος επιλέγεται ελεύθερα από τον τηλεργαζόμενο ή μπορεί να αποτελεί όρο της σύμβασης εργασίας. Βέβαια, η κατ’ οίκον εργασία προϋπήρχε, όπως και η εργασία από απόσταση. Η παρέμβαση της

νέας τεχνολογίας είναι αυτή που χαρακτηρίζει επιπλέον το φαινόμενο της τηλεργασίας.

▪ **Η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία.**

Το δεύτερο αυτό στοιχείο αφορά στην τεχνολογία που χρησιμοποιείται από τον τηλεργαζόμενο. Η τηλεργασία περιλαμβάνει τη χρήση τηλεπικοινωνιών : computer, fax, cd roms, κλπ Πρόκειται για τηλεπικοινωνιακές ανταλλαγές λόγων, σχεδίων κλπ και όχι για κατασκευαζόμενα αγαθά όπως έπιπλα, υφάσματα ή ακόμα και βιβλία, όπως στην περίπτωση της παραδοσιακής χειροτεχνίας στο σπίτι. Η φύση της τηλεργασίας ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό εκτεινόμενη από ένα πολύ χαμηλό επίπεδο και συχνά επαναλαμβανόμενο, όπως data-entry εργασίες μέχρι ψηλότατα δημιουργικά επίπεδα, όπως έρευνα, ανάπτυξη, παροχές συμβουλών, τέχνες κλπ. Σε ποιον ανήκει η υποδομή από την άποψη του εργατικού δικαίου δεν είναι καθοριστικό όσον αφορά στον ορισμό της τηλεργασίας. Το υλικό μπορεί πραγματικά να είναι ιδιοκτησίας ή κατοχής δυνάμει οχ μισθώσεως του τηλεργαζόμενου ή να έχει τεθεί στη διάθεσή του από τον εργοδότη. Στην πράξη, πάντως, η υλική υποδομή ανήκει συνήθως στον ανεξάρτητο τηλεργαζόμενο ενώ ανήκει στον εργοδότη στην περίπτωση του τηλεργαζόμενου μισθωτού. Και στη μία και στην άλλη περίπτωση διάφορα ενδιαφέροντα νομικά θέματα που εκφεύγουν των ορίων της παρούσας μπορούν να προκύψουν, όπως οχ η αποκλειστική χρήση του υλικού, η ευθύνη για αυτό κλπ.

Εξαιτίας, πάντως, της έλλειψης ακριβούς επιστημονικού ορισμού και της απουσίας συστηματικής έρευνας και ανεπαρκών στατιστικών στα περισσότερα Κράτη μέλη της Κοινότητας δεν υπάρχουν πολλά στοιχεία διαθέσιμα για την τηλεργασία. Από τις μέχρι στιγμής έρευνες μπορούμε να διαπιστώσουμε αφενός ότι η εικόνα στα διάφορα Κράτη μέλη είναι πολύ διαφοροποιημένη και αφετέρου ότι αλματωδώς αυξάνονται οι τηλεργαζόμενοι.

Γενικότερα, πρέπει να τονιστεί ότι για να καταλήξει κανείς σε έναν ορισμό για την τηλεργασία οφείλει να λάβει υπόψη του ένα σύνολο μεταβλητών, όπως :

- Την τοποθεσία της απομακρυσμένης θέσης εργασίας
- Την συμβατική σχέση μεταξύ του εργοδότη και του απομακρυσμένου εργαζόμενου
- Το χρόνο εργασίας που δαπανάται κατά την τηλεργασία

- Την αποκλειστικότητα της σχέσης με τον εργοδότη
- Τη χρήση της πληροφορικής

Με την εξέταση των παραπάνω μεταβλητών διαπιστώνεται ότι η τηλεργασία είναι ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, το οποίο περιλαμβάνει μία τεράστια γκάμα δραστηριοτήτων, που λαμβάνουν χώρα σε διάφορων ειδών τοποθεσίες και καλύπτονται από διάφορων ειδών συμβατικούς διακανονισμούς. Ως εκ τούτου καθίσταται αναγκαίος ο διαχωρισμός και η καταγραφή των διαφόρων μορφών τηλεργασίας, δεδομένου ότι τα διάφορα οικονομικά και κοινωνικά ζητήματα που προκύπτουν από την εισαγωγή της εξαρτώνται άμεσα από το είδος και την μορφή της.

1. ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η βασική διαφορά της τηλεργασίας με τις συμβατικές μορφές εργασίας είναι ότι σ' αυτή τη μορφή απασχόλησης πηγαίνει η εργασία στον εργαζόμενο και όχι το αντίστροφο. Οι εργαζόμενοι πραγματοποιούν την εργασία που θα έκαναν συνήθως στο εργοστάσιο, το γραφείο κλπ., σε διαφορετικό όμως χώρο.

Πρόκειται εργασιακές δραστηριότητες που εκτελούνται χάρη στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τεχνολογία) και χαρακτηρίζονται από την απουσία άμεσης επιτήρησης και ως εκ τούτου, τροποποιούν τη μέχρι σήμερα γνωστή μορφή ελέγχου του εργαζόμενου.

Έτσι, η τηλεργασία θα μπορούσε να οριστεί⁵ ως η εργασία που εκτελείται από ένα άτομο κυρίως ή σε ένα σημαντικό μέρος της, σε τοποθεσίες εκτός του παραδοσιακού εργασιακού χώρου, για έναν εργοδότη ή πελάτη και η οποία περιλαμβάνει τη χρήση των τηλεπικοινωνιών και προηγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης ως ένα ουσιαστικό και κεντρικό χαρακτηριστικό της εργασίας.

Μ' αυτή την έννοια τα συστατικά χαρακτηριστικά της τηλεργασίας συνίστανται από έναν συνδυασμό της χρήσης των νέων τεχνολογιών με την αποδέσμευση του εργαζόμενου από τον συμβατικό εργασιακό χωροχρόνο.

⁵ Σχετικά με το πλήθος των ορισμών και κατηγοριοποιήσεων που έχουν δοθεί για τη τηλεργασία όπως και για τον ορισμό που υιοθετούμε Eurofiet (1997), Teleworking and trade union strategy, (Brussel).

Κατά την Ursula Huws⁶, η τηλεργασία μπορεί να ταξινομηθεί σε πέντε τύπους:

1. **Πολύ-τοποθεσιακή τηλεργασία**, η οποία κατά ένα μέρος βασίζεται στο σπίτι και κατά ένα άλλο στο χώρο του εργοδότη. Συνήθως αφορά σε εξειδικευμένο προσωπικό, επαγγελματίες και ανώτερα στελέχη, πολλοί από τους οποίους καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις.
2. **Τηλεργασία στο σπίτι**, η οποία βασίζεται αποκλειστικά στο σπίτι και συνήθως περιλαμβάνει χαμηλής ειδίκευσης επαναλαμβανόμενες εργασίες που αμείβονται ανάλογα με το αποτέλεσμα. Το σύνολο των εργαζομένων μ' αυτή τη μορφή είναι σχεδόν αποκλειστικά γυναίκες.
3. **Ελεύθερη τηλεργασία**, η οποία βασίζεται αποκλειστικά στο σπίτι και συνήθως περιλαμβάνει χαμηλής ειδίκευσης επαναλαμβανόμενες εργασίες που αμείβονται ανάλογα με το αποτέλεσμα. Το σύνολο των εργαζομένων μ' αυτή τη μορφή είναι σχεδόν αποκλειστικά γυναίκες.
4. **Κινούμενη τηλεργασία**, η οποία αφορά σε επεκτάσεις χάρη στις νέες τεχνολογίες παραδοσιακών μορφών κινούμενης εργασίας (αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί συντήρησης, επισκέπτες υγείας).
5. **Απομακρυσμένα γραφεία** όπου η εργασία μεταφέρεται σε απόσταση σε χώρους του εργοδότη, εργολάβους ή τηλεοικίες (Χώρες Καραϊβικής, Ινδία, Ιρλανδία, Ταϊλάνδη).

Τις πρώτες τέσσερις από τις προαναφερόμενες μορφές τηλεργασίας μπορούμε επίσης να τις διακρίνουμε ως προς το αν εκτελούνται σε ατομικούς ή συλλογικούς χώρους εργασίας.

Μια άλλη διάκριση⁷ αφορά στην on-line και την off-line τηλεργασία. Στην on-line τηλεργασία, ο εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο των εργοδοτών (π.χ. ACD - automated call distribution technology), η εργασιακή του ζωή είναι πολύ περισσότερο ελεγχόμενη μέσω της τεχνολογίας και έχει πολύ λιγότερη ευελιξία ως προς τον τρόπο που θα οργανώσει τον εργάσιμο χρόνο του.

⁶ Ο.π. Eurofiet (1997, σ. 7).

⁷ Ο.π. Eurofiet (1997, σ. 11).

Στην off-line τηλεργασία, τυπικά ο εργαζόμενος είναι πολύ περισσότερο ελεύθερος να ρυθμίσει το ρυθμό εργασίας του, εκτελώντας την εργασία του στον προσωπικό του υπολογιστή και συνδεδεμένος μόνο όταν είναι απαραίτητο με το δίκτυο της επιχείρησης. Αυτή η μορφή τηλεργασίας εμφανίζεται κυρίως στους προγραμματιστές, ερευνητές και υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων. Έτσι η τηλεργασία παρουσιάζει αρκετές αμφισημίες⁸ ως προς την εφαρμογή της. Από μία άποψη είναι ένας τρόπος δημιουργίας ευέλικτης και περισσότερο ανταγωνιστικής οργάνωσης, καθώς οι τηλεεργαζόμενοι εμφανίζονται εξίσου και ίσως και πιο παραγωγικοί από τους συμβατικά εργαζόμενους και τα αποτελέσματα της εργασίας τους είναι εξίσου ελεγχόμενης ποιότητας. Για συγκεκριμένες περιπτώσεις προσφέρει ευκαιρίες απασχόλησης διευκολύνοντας την εργασία ατόμων τα οποία είναι επιφορτισμένα και με άλλες κυρίως οικογενειακές υποχρεώσεις (φροντίδα παιδιών - ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες) ενισχύοντας την κοινωνική ένταξη ατόμων που βρίσκονται στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού (γυναίκες, άτομα με ειδικές ανάγκες). Επιπλέον ενισχύει την ανακατανομή των οικονομικών δραστηριοτήτων ανάμεσα στα αστικά κέντρα και τις αγροτικές περιοχές συμβάλλοντας στην αποκέντρωση την ανάπτυξη αγροτικών περιοχών και την προστασία του περιβάλλοντος. Αξίζει να αναφέρουμε απ' αυτή την άποψη το παράδειγμα του

Los Angeles, όπου η νομοθεσία για τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης επιβάλλει στις επιχειρήσεις να αναζητήσουν τρόπους μείωσης του κυκλοφοριακού προβλήματος, μεταξύ των οποίων και την τηλεργασία.

Τέλος, υποστηρίζεται ότι διευκολύνει τον τηλεεργαζόμενο στη ρύθμιση της κατανομής του καθημερινού του χρόνου.

Από την άλλη πλευρά, η τηλεργασία και ιδιαίτερα η τηλεργασία στο σπίτι συνδέεται με την εξατομίκευση των συμβάσεων εργασίας και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζόμενου καθώς σε αρκετές περιπτώσεις συνδυάζονται με τη μερική απασχόληση, την αμοιβή με το κομμάτι και τη μη λήψη μέτρων υγιεινής και ασφάλειας για την προστασία του εργαζόμενου. Σε αρκετές μάλιστα περιπτώσεις, η τηλεργασία αποτελεί μέθοδο για την μετατροπή της μισθωτής απασχόλησης σε αυτοαπασχόληση με συνέπεια την ένταση της ανασφάλειας του τηλεεργαζόμενου.

⁸ Ενδεικτικά για μία συνοπτική παρουσίαση των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων της τηλεργασίας βλ. Eurofiet (1997), *Teleworking and trade union strategy*, (Brussels), European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions (1996), *European Guide to Teleworking* Q A framework for action,

Ειδικά στην τηλεργασία στο σπίτι, μεταφέρεται μέρος του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης στον εργαζόμενο, καθώς δεσμεύεται ένα τμήμα της κατοικίας του (χωρίς απαραίτητα να πληροί τις ελάχιστες προϋποθέσεις (πυρασφάλεια, εργονομική διευθέτηση εξοπλισμών, καταλληλότητα φωτισμού) για εργασιακούς σκοπούς και επιβαρύνεται με το επιπλέον κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνων, υδροδότησης κ.α. Ταυτόχρονα, ο τηλεεργαζόμενος δεν απολαμβάνει άλλων κοινωνικών - εργασιακών δικαιωμάτων όπως είναι η γονική άδεια, άδεια διακοπών, άδεια λόγω ασθένειας, υπερωρίες κλπ. Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι ο τηλεεργαζόμενος απομονώνεται από τον εργασιακό του χώρο και τις συλλογικές διεργασίες που συντελούνται στους συμβατικούς εργασιακούς χώρους με συνέπεια να διέρχεται από διαδικασίες κοινωνικής απομόνωσης και αποξένωσης και να αποδεσμεύονται οι πρακτικές κοινωνικής συμβίωσης από τις εργασιακές πρακτικές.

Αναιρείται έτσι η κοινή διαπίστωση ότι οι ικανότητες του ανθρώπου και οι επαγγελματικές δεξιότητες αναπτύσσονται μέσω κοινωνικών σχέσεων και συνεπώς το απομονωμένο εργασιακό περιβάλλον δεν μπορεί να υποκατασταθεί από τις εντατικότερες οικογενειακές επαφές. Είναι χαρακτηριστικό απ' αυτή την άποψη το γεγονός ότι στο Οδηγό του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας για την τηλεργασία, συστήνεται στους τηλεεργαζόμενους να τηλεφωνούν για να διατηρούν επαφές με τους συνανθρώπους τους, να βγαίνουν έξω απ' το σπίτι για μία βόλτα και να κάνουν πραγματικά διαλείμματα φαγητού. Στον ίδιο Οδηγό προτείνεται η εθελοντική και αρχικά η οπωσδήποτε πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας γιατί οι επιπτώσεις είναι σύνθετες και πολύπλοκες.

Επιπλέον, οι τηλεεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες σχετικά με την ενημέρωση και τις δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης, την πρόσβαση στην κατάρτιση όπως και δυσκολίες εκπροσώπησης των συμφερόντων τους καθώς είναι δύσκολη η επαφή τους με τα συνδικάτα.

Ακόμα και στις περιπτώσεις που η επιχείρηση παραχωρεί τον απαραίτητο εξοπλισμό στον τηλεεργαζόμενο και του καλύπτει με προκαθορισμένες περιοδικές αμοιβές μέρος των λειτουργικών δαπανών, ανακύπτουν ζητήματα ως προς το οικογενειακό άσυλο και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις περιπτώσεις που

απαιτούνται έλεγχοι και επιθεωρήσεις των συνθηκών εργασίας και του τρόπου χρήσης του εξοπλισμού.

Τέλος, η τηλεργασία έχει θεωρηθεί και ως μορφή κοινωνικού dumping, είτε αυτό αφορά στις μειωμένες αποδοχές των τηλεεργαζομένων στο εσωτερικό μιας χώρας είτε τη μεταφορά δραστηριοτήτων σε τρίτες χώρες όπου η παραγωγή συντελείται κάτω από ακατάλληλες συνθήκες εργασίας.

Όταν λέμε ότι η τηλεργασία εφαρμόζεται με σκοπό να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφικά θέση εργασίας, δεν εννοούμε ότι ο νέος χώρος εργασίας είναι αποκλειστικά και μόνο το σπίτι. Η τηλεργασία μπορεί να υλοποιηθεί με βάση τα παρακάτω σχήματα:

Τηλεκέντρα (Telecentres)

Πρόκειται για καλά οργανωμένους χώρους με τη μορφή γραφείων (που προσφέρουν δηλαδή τις υπηρεσίες που θα πρόσφερε ένα γραφείο). Οι χώροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών είτε από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, που όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Τα τηλεκέντρα διαφέρουν από τα γραφεία στα εξής. Αφενός μπορεί να βρίσκονται πολύ πιο κοντά (στην ίδια γειτονιά) στον εργαζόμενο από άποψης απόστασης από ότι τα γραφεία της εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των τηλεκέντρων είναι ανοιχτοί χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Καταργείται ο όρος της "ιδιοκτησίας" του συγκεκριμένου χώρου των παραδοσιακών γραφείων. Όλοι δουλεύουν παντού. Ένας εργαζόμενος που δούλεψε την Τετάρτη στην αίθουσα Α, την Πέμπτη μπορεί να δουλέψει στην αίθουσα Γ.

Τηλεσπίτια (Telecottages)

Τα telecottages είναι μια μορφή τηλεκέντρων που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεεργασίας, που απαρτίζουν μικρά χωριά. Η συγκεκριμένη μορφή τηλεεργασίας έχει τις ρίζες της στην Σκανδιναβία. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν περί τα 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Τα telecottages μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή φάρμες ή και σε άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να:

- εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής
- απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας
- δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοπικούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

Άλλες μορφές τηλεργασίας:

Με βάση την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης στον τομέα της τηλεργασίας προτείνεται η ακόλουθη κατηγοριοποίηση:

➤ **Κατ' οίκον (πλήρη απασχόληση, μερική, ελεύθεροι επαγγελματίες, κ.λ.π.)**

Η τηλεργασία κατ' οίκον αποτελεί την κύρια και την πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας - ήδη συναντάμε την εργασία κατ' οίκον ως νομική κατηγορία σε πολλά Κράτη Μέλη της Κοινότητας -, η οποία συνιστά πρακτικά μετεξέλιξη της παραδοσιακής κατ' οίκον εργασίας. Έτσι παρατηρείται το παράδοξο φαινόμενο η μεταβιομηχανική κοινωνία να μας επαναφέρει στην προβιομηχανική εποχή, όπου ο οίκος ήταν η βασική μονάδα παραγωγής.

Στην Ελλάδα, μάλιστα, η κατ' οίκον εργασία γνωρίζει ξεχωριστή άνθηση την τελευταία δεκαετία, ανεξάρτητη από το φαινόμενο της τηλεργασίας, στο πλαίσιο της εξαγωγής της μισθωτής εργασίας ή της υπεργολαβίας, γνωστή και ως εργασία φασών. Και ενώ κατά το κύριο μέρος αφορά βιοτεχνικές εργασίες, στο ένδυμα ή το υπόδημα, όλο και περισσότερο αναπτύσσεται και στα άλλα είδη εργασιών. Η παρεμβολή της τεχνολογίας θα δώσει νέα ώθηση στην ανάπτυξή της. Για αυτό το λόγο ο Ν. 1902/1990 για την κοινωνική ασφάλιση στην προσπάθεια για διασφάλιση κοινωνικής προστασίας στους κατ' οίκον εργαζόμενους αλλά και για διασφάλιση της ροής των ασφαλιστικών εισφορών περιέλαβε και αυτούς που προσφέρουν πνευματική εργασία. Με αυτή την μετεξέλιξη ο δρόμος για την τηλεργασία με τη μορφή της κατ' οίκον εργασίας έχει ανοίξει και στην Ελλάδα.

Γενικότερα, η τηλεργασία κατ' οίκον αποτελεί μία μεγάλη κατηγορία, η οποία χωρίζεται στις εξής επί μέρους :

- **Πλήρους απασχόλησης:**

Πρόκειται για τηλεργασία, η οποία διενεργείται καθ' ολοκληρία κατ' οίκον και αποκλειστικά για έναν εργοδότη. Ο όρος πλήρους ή μερικής απασχόλησης, όπως θα αναφερθεί στην συνέχεια δεν αναφέρεται στο σύνολο των ωρών εργασίας αλλά στην αναλογία του χρόνου που δαπανάται για την εργασία κατ' οίκον. Κατά κανόνα τα άτομα που εμπλέκονται σε τηλεργασία αυτού του είδους είναι άτομα χαμηλής εκπαίδευσης ενώ η σχέση εργασίας με τον εργοδότη καθώς και ο τρόπος πληρωμής δεν είναι πάντα σαφή. Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες η εργασία αυτού του είδους διενεργείται εντελώς άτυπα χωρίς την πληρωμή φόρων και ασφάλειας από κανένα από τα δύο εμπλεκόμενα μέρη.

- **Μερικής απασχόλησης**

Πρόκειται για τηλεργασία, η οποία διενεργείται εν μέρει κατ' οίκον, και εν μέρει στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Σύμφωνα με δεδομένα έρευνας τα άτομα που εμπλέκονται σε τέτοιου είδους εργασία είναι υψηλής εκπαίδευσης και έχουν κατά κανόνα σχέση υπαλληλικής εργασίας.

- **Ελεύθεροι επαγγελματίες**

Πρόκειται για τηλεργασία, η οποία διενεργείται κατ' οίκον για περισσότερους από έναν εργοδότες. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν εργασίες, οι οποίες παραδοσιακά πραγματοποιούνται από ελεύθερους επαγγελματίες (δημοσιογράφους, μεταφραστές, σχεδιαστές και συμβούλους διαφόρων κατηγοριών) και εργασίες οι οποίες προέκυψαν με την ανάπτυξη της τεχνολογίας (επεξεργασία κειμένων, ανάπτυξη βάσεων δεδομένων κ. ά.). Εκ της φύσεως της αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει εργαζόμενους, των οποίων η σχέση εργασίας με τους εργοδότες είναι δύσκολο να ομαδοποιηθεί έχοντας ο καθένας από αυτούς το δικό του μοντέλο εργασίας.

- **Εν κινήσει εργαζόμενοι**

Πρόκειται για κατηγορία τηλεργασίας, η οποία δεν πραγματοποιείται από ένα σταθερό σημείο (όπως π.χ. είναι η οικία) αλλά από διαφορετικά σημεία ύπαρξης της επικοινωνίας με τον εργοδότη. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας (φορητά τηλέφωνα, τηλέφωνα αυτοκινήτων, φορητοί υπολογιστές) έχει αναπτύξει αυτήν την μορφή εργασίας. Επτά εκατομμύρια εργαζόμενοι στις Η.Π.Α. είναι κινούμενοι τηλεεργαζόμενοι.

- **Με σύνδεση με τους εργοδότες**
 τηλεργασία, η οποία πραγματοποιείται από ομάδα εργαζομένων, η οποία είναι συγκεντρωμένη σε έναν τόπο, ο οποίος βρίσκεται μακριά από τον εργοδότη. Και σε αυτήν την περίπτωση είναι η ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, που έδωσε την δυνατότητα για την δημιουργία τέτοιας μορφής εργασίας. Οι εταιρείες με στόχο την ελαχιστοποίηση του λειτουργικού τους κόστους στράφηκαν προς την εγκατάσταση κάποιων λειτουργιών τους σε σημεία μακριά από τα μεγάλα αστικά κέντρα, όπου το κόστος της γης είναι χαμηλότερο από αυτό των αστικών κέντρων και όπου μπορούν να βρουν διαθέσιμο εργατικό δυναμικό (όπως π.χ. γυναίκες) ή εξειδικευμένους επιστήμονες, οι οποίοι δεν έχουν την δυνατότητα ή την επιθυμία να μεταφερθούν στα μεγάλα αστικά κέντρα. Κατά κανόνα η σχέση εργασίας που διέπει αυτής της μορφής την συνεργασία είναι υπαλληλική και κατά συνέπεια οι εργαζόμενοι αυτής της μορφής αποφεύγουν την αβεβαιότητα και την έλλειψη συλλογικής οργάνωσης.
- **Ανάπτυξη τηλεματικών δεσμών μεταξύ Δημοσίων Φορέων**
 Η τηλεργασία δεν ενδιαφέρει μόνον τον ιδιωτικό τομέα και την ιδιωτική επιχείρηση. Οι εφαρμογές της θα έχουν ιδιαίτερη σημασία και για τη δημόσια διοίκηση αφού αυτή είναι κατ' εξοχήν χώρος παροχής υπηρεσιών. Ήδη η Ολλανδική κυβέρνηση είχε εφαρμόσει το 1990 πρόγραμμα τηλεργασίας για 3 ημέρες την εβδομάδα σε υπαλλήλους του υπουργείου μεταφορών. Σε ένα Δήμο του Λονδίνου το 1982 προσλήφθηκαν 59 κατ' οίκον τηλεεργαζόμενοι προκειμένου να επεξεργασθούν τα δεδομένα για τα ανταποδοτικά τέλη.
- **Νομαδική τηλεργασία (Nomadic teleworking)**
 Οι τηλεεργαζόμενοι μ' αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι. Δεν υπάρχει σταθερός χώρος εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Οι τηλεεργαζόμενοι συνεπώς σ' αυτό το μοντέλο είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας.
- **Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote office teleworking)**

Εδώ γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι των οποίων η φύση της δουλειάς τους επιτρέπει ή καμιά φορά και τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συναδέλφους τους. Επίσης μπορούν οι τηλεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμα και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων με εργασία άλλοτε πλήρους και άλλοτε μερικής απασχόλησης ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Δίκτυο και στις βάσεις δεδομένων της επιχείρησης.

- **Διάσπαρτη τηλεργασία (Offshore teleworking)**

Αυτή η μορφή αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεργασίας μέσω κινητών γραφείων. Ο όρος αυτός ανακαλύφθηκε το 1992-1993 μετά από έρευνα του Βρετανικού τμήματος Βιομηχανίας και Εμπορίου. Αφορά στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες μιας εταιρείας. Οι τηλεργαζόμενοι μετατίθενται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα τέτοιας μορφής είναι το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.

- **Τηλεχωριά (Televillages)**

Πρόκειται για μία σύγχρονη μορφή telecottages. Η προηγμένη εικόνα τους απαιτεί ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα χωριά απαρτίζονται από επιμέρους σπιτάκια, όλα "καλωδιωμένα", ούτως ώστε να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεχωριού και να μπορούν όλα να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλεχωριά ή βάσεις.

- **Συνοικιακό Εργασιακό Κέντρο**

Οι εργαζόμενοι εντοπίζονται στο κέντρο, κοντά στα σπίτια τους, το οποίο διαθέτει νέες τεχνολογίες Πληροφορικής. Οι εργαζόμενοι μπορούν να εργάζονται για τον εαυτό τους (ιδιώτες) ή να προσλαμβάνονται από εργοδότες που εντοπίζονται σε κάποια απόσταση.

- **Δορυφορικά γραφεία / Υποκαταστήματα**

Ένα δορυφορικό γραφείο ή ένα υποκατάστημα εντοπίζεται σε απόσταση από το κεντρικό γραφείο και σπάνια είναι αυτόνομος οργανισμός. Η εργασία που γίνεται στα δορυφορικά γραφεία συχνά περιλαμβάνει την χρήση νέων τεχνολογιών

πληροφορικής. Γίνεται χρήση την ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το κεντρικό γραφείο ή με άλλους συγγενείς δορυφόρους. Εργαζόμενοι σε δορυφορικά γραφεία προέρχονται συνήθως από την γύρω περιοχή και δουλεύουν για την ίδια εταιρεία.

- **Κινητή Εργασία**

Ο εργαζόμενος είναι σε κίνηση ή μπορεί να εντοπισθεί σε περισσότερα από ένα μέρη, π.χ. εμπορικός αντιπρόσωπος. Η κινητικότητά τους αυξάνεται από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής, για παράδειγμα, με την χρήση lap-top και notebook υπολογιστών με δυνατότητες επικοινωνίας από απόσταση, ή ακόμη και ασύρματα μέσω της κινητής τηλεφωνίας και συστημάτων όπως το GSM.

- **Τηλεργασία μέσω τηλεκέντρων και τηλεσταθμών (Telecottage, Telecenter, help-lines κ.λ.π.)**

Παραδοσιακά όλες οι ενέργειες μιας εταιρείας είναι συγκεντρωμένες σε ένα χώρο. Η δημιουργία των τηλεκέντρων έρχεται να αλλάξει αυτά τα δεδομένα με την δημιουργία χώρων οι οποίοι διαθέτουν την κατάλληλη τηλεματική υποδομή και οι οποίοι μπορούν να φιλοξενούν εργαζόμενους μακριά από τα γραφεία της εταιρείας τους και κοντά στους χώρους παραμονής τους.

Το τηλεκέντρο προσφέρει ένα ευρύτερο φάσμα υπηρεσιών από αυτό ενός τηλεσταθμού, όπως είναι η πρόσβαση στις καινούργιες τεχνολογίες της πληροφορικής για τις τοπικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση στην χρήση των μέσων πληροφορικής, η δημιουργία θέσεων εργασίας. Ιδιαίτερα αυτό το τελευταίο πραγματοποιείται είτε προσλαμβάνοντας εργαζόμενους για λογαριασμό μακρινών ή τοπικών εργοδοτών, οι οποίοι εργάζονται στις εγκαταστάσεις του τηλεκέντρου ή κατ' οίκον είτε φέρνοντας σε επαφή ανθρώπους που επιθυμούν τηλεργασία με υποψήφιους εργοδότες.

Μία τέτοια διάσπαση της επιχείρησης μπορεί να έχει και διεθνή διάσταση με τηλεργασία προσφερόμενη από το εξωτερικό. Έτσι διακρίνουμε την ιθαγενή τηλεργασία και τη διεθνή τηλεργασία. Πράγματι, όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αποσπών τμήματα από την κεντρική οργάνωσή τους και οργανώνουν την εργασία τους με μικρά περιφερειακά κέντρα στο εξωτερικό με σκοπό να εκμεταλλευθούν το μικρότερο κόστος εργασίας. Αμερικανικές εταιρείες έχουν τα βασικά γραφεία τροφοδότησης με πληροφορίες των κεντρικών γραφείων

στην Ιρλανδία και στην ΝΑ Ασία. Την ίδια πρακτική ακολουθούν επιχειρήσεις από την Κεντρική Ευρώπη με δίκτυα προς την περιφέρεια. Αυτή η εξέλιξη ενδιαφέρει ιδιαίτερα την Ελλάδα γιατί μόνον με την αξιοποίηση τέτοιων δυνατοτήτων θα συμμετάσχει επιτυχώς στη νέα κατανομή εργασίας. Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσει να καλύψει ένα μέρος από τις απώλειες θέσεων που η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας επιφέρει. Μία διεθνής αγορά εργασίας βρίσκεται υπό εκκόλαψη.

Τηλεσταθμός είναι ένα τοπικό κέντρο εφοδιασμένο με εξοπλισμό υπηρεσιών πληροφορικής, το οποίο νοικιάζει τους χώρους και τον εξοπλισμό του σε εργαζόμενους ή εργοδότες ώστε να μπορούν να εργάζονται εκεί αντί σε ένα γραφείο στο κέντρο της πόλης. Η δυνατότητα κοινωνικών συναναστροφών σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες φύλαξης παιδιών, που προσφέρονται συνήθως, καθιστούν το τηλεκέντρο προτιμότερη λύση από την τηλεργασία κατ' οίκον .

- **Τηλεργασία μέσω τηλε-αγροικιών**

Είναι μια μορφή τηλεκέντρων τα οποία γεωγραφικά βρίσκονται τοποθετημένα σε αγροτικές περιοχές. Οι τηλε-αγροικίες ξεκίνησαν από την Σκανδιναβία και επεκτάθηκαν και σε άλλες περιοχές της Ευρώπης. Αρχικά ο στόχος τους ήταν να φέρουν την νέα τεχνολογία κοντά σε ανθρώπους απομακρυσμένων περιοχών οι οποίοι δεν είχαν την δυνατότητα να αποκτήσουν αυτές τις γνώσεις και να προσληφθούν από εταιρείες που χρησιμοποιούν υψηλή τεχνολογία και οι οποίες βρίσκονται σε απόσταση από τον τόπο τους. Οι τηλε-αγροικίες φιλοδοξούν ακόμα να ενισχύσουν την οικονομική δραστηριότητα αγροτικών περιοχών βοηθώντας τους ανθρώπους της περιοχής να βρουν δουλειά χωρίς να χρειαστεί να φύγουν από τον τόπο τους.

- **Ανάπτυξη τηλεματικών δεσμών μεταξύ Δημοσίων Φορέων**

Η τηλεργασία δεν ενδιαφέρει μόνον τον ιδιωτικό τομέα και την ιδιωτική επιχείρηση. Οι εφαρμογές της θα έχουν ιδιαίτερη σημασία και για τη δημόσια διοίκηση αφού αυτή είναι κατ' εξοχήν χώρος παροχής υπηρεσιών. Ήδη η Ολλανδική κυβέρνηση είχε εφαρμόσει το 1990 πρόγραμμα τηλεργασίας για 3 ημέρες την εβδομάδα σε υπαλλήλους του υπουργείου μεταφορών. Σε ένα Δήμο του Λονδίνου το 1982 προσλήφθηκαν 59 κατ' οίκον τηλεργαζόμενοι προκειμένου να επεξεργασθούν τα δεδομένα για τα ανταποδοτικά τέλη. Πιλοτικά προγράμματα

για την τηλεργασία στο δημόσιο έχουν γίνει και σε άλλες χώρες, όπως Σουηδία, Γαλλία.

2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Από την μεριά του εργαζομένου, το πρώτο και ίσως πιο σημαντικό κίνητρο ήταν ο χρόνος. Έρευνες της εταιρείας AT & T που είναι μια από τις πρωτοπόρες επιχειρήσεις στον τομέα της τηλεργασίας έδειξαν πως ο μέσος εργαζόμενος ταξιδεύει περίπου 41 μίλια (66 χιλιόμετρα) την ημέρα από και προς το χώρο εργασίας του, δαπανώντας 70 ολόκληρα λεπτά!

Άλλα σημαντικά πλεονεκτήματα για τον εργαζόμενο είναι:

-Περιορισμός του άγχους. Η εργασία από το σπίτι γίνεται σε φιλικότερο περιβάλλον και με ρυθμούς που ταιριάζουν περισσότερο στην ψυχοσύνθεση του καθενός π.χ. θα μπορούσε κάποιος να εργάζεται φορώντας τις παντόφλες του, να κάνει διάλειμμα κάθε μισή ώρα, να ακούει την μουσική που του αρέσει κ.λπ. Σημασία για την επιχείρηση που απασχολεί κάποιον εκτός των γραφείων της, είναι ο χρόνος παράδοσης της εργασίας και η ποιότητά της, όχι η εμφάνιση του εργαζομένου την ώρα της εργασίας ή ο ρυθμός της.

-Ελευθερία στην επιλογή κατοικίας. Ο εργαζόμενος δεν έχει να ανησυχεί για τον χώρο της κατοικίας του. Όσο μακριά και αν μένει από την εργασία του (ακόμη και αν μετακομίσει σε άλλη πόλη), μπορεί πάντα να συμμετέχει χωρίς πρόβλημα.

-Αύξηση των ευκαιριών εργασίας. Ένας εργαζόμενος που κατοικεί στο Καστελόριζο, μπορεί να βρει εργασία σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη, χωρίς να περιορίζεται από τις περιορισμένες ευκαιρίες που του παρέχει ο τόπος κατοικίας του.

-Έμμεσα οικονομικά οφέλη. Ο γονιός μπορεί να κρατά το παιδί στο σπίτι (αφού και αυτός εργάζεται εκεί) και να μην επιβαρύνεται με δαπάνες παιδικών σταθμών και άλλα τέτοιου τύπου έξοδα.

-**Ψυχολογικά και οικογενειακά οφέλη.** Μέχρι πριν από 200 χρόνια (όταν άρχισε η βιομηχανική επανάσταση) οι γονείς και τα παιδιά ζούσαν συνεχώς στο ίδιο περιβάλλον και γι' αυτό το λόγο ήταν πολύ πιο δεμένοι. Το παιδί είχε την δυνατότητα να δει τον γονιό την ώρα της εργασίας του (στο χωράφι ή το εργαστήριο) και να συμμετάσχει σε αυτήν. Έτσι ωριμάζε πιο γρήγορα και ήταν πιο προετοιμασμένο για τις απαιτήσεις και τις προκλήσεις της ζωής. Με την τηλεργασία, οι ίδιες δυνατότητες θα υπάρχουν και για τα αυριανά παιδιά που θα συμμετέχουν ενεργότερα στην ζωή της οικογένειας προσφέροντας στους γονείς αλλά και κερδίζοντας χρήσιμες γνώσεις και εμπειρίες.

3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Τα οφέλη της τηλεργασίας για την επιχείρηση δεν είναι λιγότερο σημαντικά από όσα για τους εργαζομένους τους. Πρώτο μέσα σε αυτά προβάλλει το οικονομικό. Το κόστος απόκτησης και συντήρησης χώρων γραφείου είναι σήμερα εξαιρετικά υψηλό σε ολόκληρο τον κόσμο και οι τάσεις είναι να αυξηθεί ακόμη παραπάνω. Υψηλόβαθμο στέλεχος εταιρείας του New Jersey τόνιζε πως το κόστος σε εξοπλισμό γραφείου για κάθε εργαζόμενο στην εταιρεία του ήταν 20.000\$ Δεν είναι λοιπόν τυχαίο που πολλοί έχουν αρχίσει για να μιλούν για το "αρνητικό θαύμα" του γραφείου του αύριο που θα καταλαμβάνει όλο και λιγότερο χώρο, προς μεγάλη απογοήτευση των σημερινών ιδιοκτητών ακινήτων.

Η πίεση για οικονομίες αυτής της μορφής είναι τόσο μεγάλη που οι επιχειρήσεις έχουν ήδη ξεκινήσει να τις εκμεταλλεύονται από σήμερα. Για παράδειγμα, η Αμερικανική PacBell σχεδιάζει να μειώσει μέσα στην επόμενη πενταετία κατά 28% τους χώρους γραφείων της προσδοκώντας πτώση των λειτουργικών εξόδων χάρη στην τηλεργασία κατά 25%. Άλλες εταιρείες πειραματίζονται με πρακτικές όπως το "hotelling" όπου το ίδιο γραφείο μοιράζονται διαφορετικά στελέχη της εταιρείας (και φυσικά κάνουν προκαταβολικά κρατήσεις για την χρήση του).

Άλλα οφέλη είναι:

- **Αυξημένη παραγωγικότητα**. Επί δεκαετίες οι επιχειρήσεις προσπαθούν να ανακαλύψουν τον σωστό τρόπο σχεδιασμού και οργάνωσης γραφείου που θα κάνει τους εργαζομένους περισσότερο παραγωγικούς. Οι άνθρωποι όμως δεν είναι μηχανές για να είναι όλοι ίδιοι. Το περιβάλλον που διευκολύνει στην εργασία τον Α μπορεί κάλλιστα να είναι αδιάφορο για τον Β και εχθρικό για τον Γ. Ο μόνος τρόπος να είναι ευχαριστημένος και παραγωγικός ένας άνθρωπος είναι να εργάζεται στον χώρο που έχει ο ίδιος διαμορφώσει κατά τις ανάγκες του. Και αυτός φυσικά δεν είναι άλλος από την οικία του.

- **Βελτίωση της αποδοτικότητας του κεφαλαίου**. Όσο λιγότερες επενδύσεις σε εγκαταστάσεις και εξοπλισμό έχει η επιχείρηση, τόσο λιγότερες είναι και οι πιθανότητες να υποαπασχολείται τμήμα του κεφαλαίου της. Για παράδειγμα, η εταιρεία νοικιάζει γραφεία για 20 άτομα ενώ σήμερα έχει 15 (προβλέποντας για μελλοντική επέκταση) ή επενδύει σε παραγωγικό δυναμικό 100.000 μονάδων προϊόντος ενώ σήμερα πουλάει 75.000 (έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιήσει μελλοντική αύξηση της ζήτησης). Το επιπλέον κεφάλαιο (τα χρήματα που πληρώνει για τον επιπλέον χώρο ή μηχανήματα) θα μπορούσε, αντί να μένει δεσμευμένο, να αποδίδει τόκους στην τράπεζα ή να διοχετευτεί σε άλλες δραστηριότητες όπως για παράδειγμα το marketing. Με την τηλεργασία, οι δομές στην επιχείρηση γίνονται αρκετά ευέλικτες ώστε, όταν παραστεί ανάγκη για αυξημένες δραστηριότητες, η επιπλέον εργασία δίδεται προσωρινά σε εξωτερικούς συνεργάτες και η εταιρεία έχει τον χρόνο να εξετάσει τον καλύτερο τρόπο να οργανωθεί για να καλύψει αυτές τις ανάγκες αν από προσωρινές μετατραπούν σε μόνιμες (αύξηση πωλήσεων κ.λπ.).

- Οφέλη θα υπάρξουν για την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων και από μια άλλη σκοπιά. Από την καλύτερη μέτρησή της που θα επιβάλει εκ' των πραγμάτων η τηλεργασία. Μέχρι σήμερα, η διοίκηση επιχειρήσεων βασιζόταν λίγο πολύ στην "νοοτροπία της αγέλης". Οι άνθρωποι ονομάζονταν μονάδες και ο αριθμός των "μονάδων" που διέθετε κάθε τμήμα, ήταν το κριτήριο της παραγωγικής ισχύος του. Πώς όμως προσμετρά κανείς την παραγωγικότητα αυτών των ανθρώπων; Μόνο το να βλέπει κανείς τον άλλο να εργάζεται δεν είναι αρκετό. Πρέπει να μπορεί να αναγνωρίσει την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας που πραγματικά επιτελεί. Η εργασία που γίνεται εξ' αποστάσεως είναι εκ των πραγμάτων πιο εύκολο να μετρηθεί αφού αναφέρεται σε συγκεκριμένα έργα. Αυτή η **δυνατότητα καλύτερης**

μέτρησης είναι που κάνει την τηλεργασία όχι πρόβλημα αλλά βοηθό και σύμμαχο στον αγώνα για *αύξηση της παραγωγικότητας μιας επιχείρησης*.

- **Μια λιγότερο γνωστή πλευρά της τηλεργασίας είναι το λεγόμενο home office**. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι ανοίγουν επιχειρήσεις (ατομικές ως επί το πλείστον) στο σπίτι τους και παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε τρίτους μέσω δικτύων επικοινωνιών όπως το Internet. Στις περιπτώσεις αυτές (που στις Η.Π.Α. αυξάνουν με ρυθμό 20% το χρόνο), δεν έχουμε παραδοσιακή τηλεργασία (υπάλληλος που εργάζεται από το σπίτι του) αλλά δημιουργία *αυτόνομης οικονομικής μονάδας* που λειτουργεί εκμεταλλευόμενη την νέα τεχνολογία για να παρέχει τις υπηρεσίες της στην απέναντι πλευρά του δρόμου ή στην άλλη άκρη της γης.

-**Αποκέντρωση**, είτε από το κέντρο μιας πόλης (οι εργαζόμενοι εργάζονται στα προάστια) είτε από την πόλη γενικότερα (οι τηλεεργαζόμενοι διαμένουν στην επαρχία). Με την αποκέντρωση ελαχιστοποιούνται οι μετακινήσεις, εξοικονομείται χρόνος, προστατεύεται το περιβάλλον.

-**Περισσότερες ευκαιρίες στην επαρχία**. Με την τηλεργασία δίνεται η δυνατότητα στους κατοίκους της επαρχίας να δουλέψουν σε επαγγέλματα τα οποία απαιτούσαν την παραμονή στην πόλη, π.χ. του προγραμματιστή, ο οποίος ήταν αναγκασμένος να κατοικεί στην πόλη επειδή εκεί στεγάζονται οι περισσότερες εταιρείες πληροφορικής.

-**Μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση των εργαζομένων μέσα σε μια εταιρία**.

-**Ευκαιρίες σε άτομα με κινησιακές δυσκολίες**. Δηλαδή, Προσφέρει ευκαιρίες σε άτομα τα οποία ήταν έως τώρα αποκλεισμένα από την αγορά εργασίας όπως άτομα με κινητικά προβλήματα και αναπηρίες, γονείς σε μονογονικές οικογένειες και γενικά άτομα που για κάποιους λόγους δεν μπορούν να μετακινηθούν εύκολα από το σπίτι τους.

-**Περισσότερες ευκαιρίες στην εργαζόμενη μητέρα**. Στις γυναίκες, παράλληλα με τη φροντίδα των παιδιών τους, δίνεται η δυνατότητα να συνεχίσουν να εργάζονται επιλέγοντας ακόμη και μεταξύ πλήρους και μερικής απασχόλησης. Εύκολες εργασίες για μία γυναίκα από το σπίτι είναι η γραμματειακή και λογιστική στήριξη μιας επιχείρησης, η παραγωγή γραφιστικού προϊόντος, η διεκπεραίωση παραγγελιών.

Η **τηλεργασία** (teleworking, telecommuting) συνδέεται άμεσα και με την τηλε-εκπαίδευση προσφέροντας την απαραίτητη σήμερα «διά βίου εκπαίδευση». Έτσι, δημιουργούνται κέντρα τηλε-εκπαίδευσης και οι ενδιαφερόμενοι συνδέονται μέσω ενός δικτύου για να εκπαιδευτούν.

Η ολοκλήρωση της τηλεργασίας και της τηλε-εκπαίδευσης οδηγεί στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου ο εργαζόμενος εργάζεται και εκπαιδύεται με τη χρήση των εργαλείων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, μακριά από τον φυσικό, παραδοσιακό χώρο εργασίας του. Όσον αφορά την τηλε-συνεργασία, αυτή αφορά τη συνεργασία ομάδων που βρίσκονται μακριά μεταξύ τους και επικοινωνούν με τη χρήση ενός τηλεπικοινωνιακού μέσου (ερευνητικές ομάδες, ιατρικά κέντρα [telemedicine], παραρτήματα μιας εταιρίας κ.ά.).

3.1. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Παραδείγματα:

- Μια από τις πιο πρωτοποριακές επιχειρήσεις στον τομέα της τηλεργασίας είναι η Pete's Brewing στην Καλιφόρνια. Η εταιρεία αυτή είναι πραγματικά μια "virtual" company, με την παραγωγή της (που είναι μια ειδική μάρκα μύρας) να γίνεται στην Minnesota και το προσωπικό των γραφείων στην Καλιφόρνια να εργάζεται κυρίως από το σπίτι του. Τις οικονομίες σε κεφάλαια για γραφεία και εγκαταστάσεις παραγωγής, η εταιρεία της διοχετεύει στις πωλήσεις και την διαφήμιση εξασφαλίζοντας σημαντικότερα πλεονεκτήματα απέναντι στους ανταγωνιστές της.

- Ίσως ακόμη πιο εντυπωσιακό είναι το παράδειγμα ενός πάρκινγκ στο Λονδίνο του οποίου οι γραμματειακές εργασίες γίνονται στην Σκωτία! Όπως σχολιάζουν στελέχη της επιχείρησης, από την στιγμή που η εργασία μετατρέπεται όλο και περισσότερο σε διαχείριση πληροφοριών και γνώσης, δεν υπάρχει κανένας λόγος να αναγκάζονται οι εργαζόμενοι να έχουν φυσική παρουσία στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας. Μπορούν κάλλιστα να παρευρίσκονται ηλεκτρονικά και

συνεπώς η εταιρεία έχει την ευκαιρία να προσλάβει προσωπικό από περιοχές με μεγαλύτερη ανεργία και μικρότερους μισθούς.

Παράδειγμα τηλεργασίας σε Τράπεζα:

Χρήση τηλεργασίας με **Φορητά Υπολογιστικά Συστήματα & Συστήματα Τηλεργασίας** (Mobile Computing & Teleworking)

1. Σκοπός

Η πολιτική για τα Φορητά Υπολογιστικά Συστήματα και τα Συστήματα Τηλεργασίας έχει σκοπό να παρουσιάσει τους κανόνες που πρέπει να ακολουθεί η Τράπεζα ώστε η χρήση φορητών υπολογιστικών συστημάτων (φορητοί υπολογιστές, υπολογιστές χειρός, κλπ) καθώς και συστημάτων τηλεργασίας να γίνεται κατά τρόπον ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών της Τράπεζας, οι οποίες αποθηκεύονται ή διακινούνται μέσω αυτών.

2.Εύρος της πολιτικής

Η συγκεκριμένη πολιτική ασφάλειας ισχύει για όλους τους εργαζόμενους, συμβούλους και συνεργάτες της Τράπεζας που χρησιμοποιούν ή διαχειρίζονται πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας. Επίσης ισχύει για κάθε έχοντα "οιαδήποτε σχέση εργασίας με την Τράπεζα", εφόσον έχει πρόσβαση σε πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.

3.Κανόνες της πολιτικής

- **Λήψη εξουσιοδότησης για την χρήση φορητού εξοπλισμού:** Ανεξάρτητα από το οποιοδήποτε καθεστώς ιδιοκτησίας, η χρήση φορητού εξοπλισμού πληροφορικής (Laptop, POA, Smartphones κ.λ.π.) για την επεξεργασία εταιρικών πληροφοριών απαιτεί προηγούμενη ειδική έγκριση από τη Δ/ση Πληροφορικής.
- **Αναγνώριση και αποδοχή ευθύνης χρήσης φορητών υπολογιστικών συστημάτων:**

Φορητοί υπολογιστές ή άλλες ηλεκτρονικές συσκευές (Laptops, PDAs, Smartphones κ.λπ.) δίνονται στους υπαλλήλους της Τράπεζας μόνο κατόπιν έγγραφης αποδοχής των ευθυνών τους, όσον αφορά στη λειτουργία και στην ασφάλεια του εξοπλισμού, αλλά και των δεδομένων που φυλάσσονται σε αυτόν.

- **Σύνδεση στο εταιρικό δίκτυο:** Η σύνδεση φορητών υπολογιστικών συστημάτων στο δίκτυο της Τράπεζας επιτρέπεται μόνο κατόπιν εγκρίσεως από την Δ/ση Πληροφορικής / Υποδιεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων, Εγκαταστάσεων & Εξοπλισμού και μόνον εφόσον φέρουν το κατάλληλο λογισμικό ασφάλειας το οποίο εξασφαλίζει τουλάχιστον το ίδιο επίπεδο ασφάλειας και ελέγχου με αυτό που προβλέπεται για τα συστήματα του εταιρικού δικτύου.
- **Σύνδεση on-line για επιχειρησιακούς σκοπούς μόνο:** Οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν φορητά συστήματα που τους έχουν δοθεί από την Τράπεζα και έχουν πρόσβαση σε εξωτερικές υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. Διαδίκτυο, bulletin boards, online υπηρεσίες) ενημερώνονται ότι η χρήση των φορητών συστημάτων επιτρέπεται μόνο για επιχειρησιακούς σκοπούς. Σε κάθε περίπτωση, τα φορητά υπολογιστικά συστήματα, πρέπει να είναι εξοπλισμένα με κατάλληλο, ειδικό λογισμικό ασφάλειας (antivirus, firewall, spyware κ.τ.λ.).
- **Προστασία δεδομένων φορητού εξοπλισμού:** Τα διαβαθμισμένα εταιρικά δεδομένα που φυλάσσονται σε φορητά συστήματα πρέπει να αποθηκεύονται κρυπτογραφημένα έτσι ώστε και σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας να μην είναι δυνατή η ανάγνωσή τους από τρίτους.
- **Προστασία φορητού εξοπλισμού κατά τη διάρκεια ταξιδιού:** Κατά τη διάρκεια ταξιδιών, ο εξοπλισμός που μεταφέρεται δεν παραμένει χωρίς προστασία σε δημόσιους χώρους και οι φορητοί υπολογιστές μεταφέρονται ως χειραποσκευή.
- **Χρήση κωδικών πρόσβασης στους φορητούς υπολογιστές:** Για τη διασφάλιση της πρόσβασης σε φορητούς υπολογιστές και στα δεδομένα που αποθηκεύονται σ' αυτά, χρησιμοποιείται ισχυρή μέθοδος ταυτοποίησης, καθώς και κωδικοί πρόσβασης τόσο κατά τη διαδικασία έναρξης λειτουργίας (start up) του υπολογιστή όσο και κατά τη διαδικασία φόρτωσης του λειτουργικού συστήματος.
- **Λήψη εξουσιοδότησης για χρήση προσωπικού εξοπλισμού πληροφορικής και λογισμικού:** Στους χώρους της Τράπεζας δεν χρησιμοποιείται προσωπικός

εξοπλισμός συστημάτων πληροφορικής για την πρόσβαση στο δίκτυο της Τράπεζας, παρά μόνον εάν έχει δοθεί ειδική έγκριση από τη Διεύθυνση Πληροφορικής.

- Για τα συστήματα τηλεργασίας ισχύουν τα εξής:
 - Η τηλεργασία επιτρέπεται μόνον μετά από ειδική έγκριση της Διοίκησης της Τράπεζας.
 - Ο χώρος στον οποίο εργάζεται ο υπάλληλος πρέπει να πληροί τους κανόνες ασφάλειας που αφορούν στο χώρο εργασίας γενικά (προστασία από κλοπή, προστασία από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε εξοπλισμό ή *I* και πληροφορίες κ.λπ.).
 - Ο εξοπλισμός που παρέχεται στον υπάλληλο περιλαμβάνει, εκτός των άλλων και λογισμικό ασφάλειας που διασφαλίζει την προσαρμογή της εργασίας του υπαλλήλου στην Πολιτική Ασφάλειας της Τράπεζας. Περιλαμβάνει επίσης επάρκεια μέσων αποθήκευσης δεδομένων.
 - Οι συνθήκες εργασίας του υπαλλήλου περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τον καθορισμό:
 - ωρών εργασίας
 - διαδικασιών ελέγχου και παρακολούθησης της εργασίας
 - διαδικασίας λήψης αντιγράφων (Backup)
 - διαδικασιών ανάκλησης δικαιωμάτων και επιστροφής εξοπλισμού μετά τη λήξη της τηλεργασίας

4. Αναθεώρηση της πολιτικής

Η αποτελεσματικότητα των επιμέρους πολιτικών ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη κατάλληλη προστασία των πληροφοριακών αγαθών της Τράπεζας. Είναι επομένως σημαντικό η παρούσα πολιτική να αξιολογείται, να αναθεωρείται και να ενημερώνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να ανταποκρίνεται πάντα στις πραγματικές επιχειρησιακές ανάγκες και στους στόχους της Τράπεζας ικανοποιώντας παράλληλα τους στόχους της Επιχειρησιακής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων.

5. Απόκλιση από την πολιτική

Σε περίπτωση που υπάρχει λόγος απόκλισης από την πολιτική τότε αυτή πρέπει να δηλώνεται εγγράφως και να αποστέλλεται προς την Διεύθυνση Πληροφορικής / Υποδιεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων, Εγκαταστάσεων και Εξοπλισμού. Η δήλωση αυτή πρέπει να αναφέρει συγκεκριμένα την επιθυμητή απόκλιση, τον λόγο για τον οποίο ζητείται, καθώς και τα πιθανά προβλήματα που η ισχύουσα πολιτική έχει δημιουργήσει.

6. Υπεύθυνος της πολιτικής

Η εκπόνηση της πολιτικής έγινε από την Διεύθυνση Πληροφορικής / Υποδιεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων, Εγκαταστάσεων και Εξοπλισμού η οποία έχει και την ευθύνη ενημέρωσης και ανανέωσής της.

7. Πρόσωπα επικοινωνίας

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση αναφορικά με το περιεχόμενο της ανωτέρω πολιτικής μπορείτε να απευθύνεστε στην Υποδιεύθυνση Ασφάλειας Συστημάτων, Εγκαταστάσεων και Εξοπλισμού της Διεύθυνσης Πληροφορικής.

Συμβουλές:

Αν η εταιρεία ή ο οργανισμός σας θέλει να εφαρμόσει την τηλεργασία, είναι απαραίτητο να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

1. Συνεργασία με το προσωπικό για να περιοριστούν οι φόβοι παραγκωνισμού.
2. Καθορισμός του τρόπου μέτρησης της παραγωγικότητας.
3. Εκπαίδευση του προσωπικού στις απαιτήσεις που έχει ο νέος τρόπος εργασίας τους (τεχνικές διαχείρισης προσωπικού χρόνου, οργάνωση γραφείου, διαχείριση έργου, ψυχολογία διαπροσωπικών σχέσεων κ.λπ.)
4. Είναι απαραίτητο να προϋπάρξει μια δοκιμαστική περίοδος διάρκειας τουλάχιστον έξι μηνών κατά την διάρκεια της οποίας οι τηλεργαζόμενοι και η διοίκηση θα συναντιούνται κάθε εβδομάδα ή κάθε 15 ημέρες

ανταλλάσσοντας απόψεις και εμπειρίες για τον τρόπο που θα εφαρμοστεί η τηλεργασία σε κάθε περίπτωση.

4. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο σημαντικότερος θετικός παράγοντας για την κοινωνία γενικότερα, προβλέπεται πως θα είναι ο περιορισμός της ατμοσφαιρικής ρύπανσης και του κυκλοφοριακού τις εργάσιμες ώρες. Υπολογίζεται πως με την υπάρχουσα τεχνολογία, είναι δυνατόν να περιοριστεί κατά 10% η κυκλοφορία. Έρευνα του Υπουργείου μεταφορών των Η.Π.Α. με το όνομα National Telecommuting Study προβλέπει μειώσεις κατά 1,4% στις μετακινήσεις μέσα στην πόλη (και φυσικά στους ρύπους που δημιουργούν), μέχρι τις αρχές του επόμενου αιώνα χάρη στις μειωμένες μετακινήσεις λόγω της τηλεργασίας.

Η τηλεργασία προβλέπεται να αλλάξει και την δομή των σύγχρονων πόλεων. Απελευθερωμένοι από την ανάγκη μετάβασης σε συγκεκριμένο χώρο, οι πολίτες θα έχουν περισσότερες επιλογές για τον τόπο κατοικίας τους. Οι μέχρι τώρα έρευνες, δείχνουν πως όλο και περισσότεροι άνθρωποι θα επιλέγουν να ζήσουν στα προάστια ερημώνοντας το κέντρο της πόλης και αυξάνοντας ακόμη περισσότερο την έκτασή της. Είναι ειρωνικό το ότι αν η μέση πόλη αυξήσει την έκτασή της, όλη η μείωση κατανάλωσης καυσίμων και μόλυνσης λόγω τηλεργασίας, μπορεί να αντισταθμιστεί (ή και να υπερκαλυφθεί) από τις ανάγκες μετακίνησης σε μεγαλύτερες αποστάσεις του πληθυσμού που τώρα θα ζει σε όλο και πιο απομακρυσμένα προάστια.

Άλλες προβλεπόμενες μεταβολές είναι:

-**Αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των σπιτιών.** Καθώς το σπίτι γίνεται όλο και περισσότερο γραφείο, η ανάγκη για περισσότερες τηλεφωνικές γραμμές, εύχρηστους χώρους στάθμευσης, ισχυρότερη παροχή ρεύματος, δευτερεύουσες εισόδους κ.λπ. αρχίζει σιγά - σιγά να μετασχηματίζει την κατοικία του αύριο για να μπορέσει να ανταποκριθεί στο καινούρια διευρυμένα καθήκοντά της.

-**Ανάπτυξη της υπαίθρου και περιορισμός της αστυφιλίας.** Καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι θα μπορούν να βρουν εργασία εξ' αποστάσεως, οι μεγάλες πόλεις θα χάσουν την αίγλη τους σαν πόλος έλξης και θα περιοριστεί ο αριθμός των

ατόμων που εγκαταλείπουν την επαρχία για να βρουν "μια καλύτερη τύχη" σε αυτές. Η πρόβλεψη όμως αυτή βασίζεται στο δεδομένο πως οι τηλεπικοινωνίες της υπαίθρου θα βελτιωθούν με ρυθμούς ανάλογους με αυτούς των μεγάλων πόλεων. Διαφορετικά το πλεονέκτημα αυτό θα χαθεί και η επαφή της υπαίθρου με τον κύριο όγκο οικονομικών δραστηριοτήτων μιας χώρας θα καθορίζεται όχι από την απόσταση, τις μεταφορές και τα τοπικά χαρακτηριστικά κάθε περιοχής αλλά από την τηλεπικοινωνιακή υποδομή της.

5. ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όλα όμως δεν είναι ευνοϊκά στον καινούριο κόσμο που μας φέρνει η τηλεργασία και οι άλλες εξ' αποστάσεως δραστηριότητες.

Έχουμε την τάση να ξεχνούμε πως η βιομηχανική επανάσταση, τα οφέλη της οποίας απολαμβάνουμε σήμερα, έγινε με τον ξεριζωμό των πληθυσμών από την ύπαιθρο στις πόλεις και με την κατάργηση πάμπολλων θέσεων εργασίας οι κάτοχοι των οποίων είτε βρέθηκαν άνεργοι στο περιθώριο της κοινωνίας, είτε υποχρεώθηκαν να αλλάξουν τελείως αντικείμενο δραστηριότητας (και οι περισσότεροι μη μπορώντας να εκπαιδευτούν σε νέες τεχνολογίες και πρακτικές, κατέληξαν να γίνουν κακοπληρωμένο βοηθητικό προσωπικό). Τα *επαγγέλματα που θα αλλάξουν ριζικά ή θα καταργηθούν* προβλέπεται να είναι πάρα πολλά.

Το κύριο βάρος των απωλειών φαίνεται πως θα το υποστούν οι κάθε λογής "μεσάζοντες". Μεσίτες, χρηματιστές, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλοι μεσολαβητές θα χάσουν το λόγο ύπαρξής τους καθώς οι όλο και πιο εθισμένοι στη τηλεργασία καταναλωτές θα προτιμούν να κάνουν τις συναλλαγές ή άλλες εργασίες τους (π.χ. μέσω Internet) απευθείας με τα κεντρικά κάθε οργανισμού (που χάρη στην τηλεργασία θα μπορούν να εξυπηρετούν ευκολότερα και φθηνότερα μεγαλύτερο όγκο εργασίας), αγνοώντας (και κατ' επέκταση καθιστώντας άχρηστα) τα κατά τόπους γραφεία αντιπροσώπων τους και το επιπλέον κόστος με το οποίο επιβαρύνονται για την λειτουργία τους. Ήδη αυτή την στιγμή, κάθε συναλλαγή στο Χρηματιστήριο της κοστίζει στον επενδυτή 384\$ μέσω ενός αποκλειστικής απασχόλησης χρηματιστηριακού γραφείου, 146\$ μέσω discount broker (γραφείου που παρέχει διάφορες υπηρεσίες μια από τις οποίες είναι και οι συναλλαγές μετοχών).

Ακόμη πιο ζοφερή είναι η κατάσταση για του ταξιδιωτικούς πράκτορες, καθώς και εδώ οι καταναλωτές προτιμούν να μιλούν απευθείας με τα γραφεία ταξιδίων (που χάρη στην τηλεργασία μπορούν χωρίς μεγάλες επενδύσεις να εξυπηρετούν περισσότερους ανθρώπους) παρακάμπτοντας τα κατά τόπους γραφεία.

Τέλος, σαν άλλος λόγος **μείωσης των θέσεων εργασίας** προβάλλεται η ανάγκη για λιγότερα υποκαταστήματα κάθε λογής μεγάλων επιχειρήσεων. Οι τράπεζες ή οι ασφαλιστικές εταιρείες που έχουν ένα γραφείο εξυπηρέτησης κοινού σε κάθε προάστιο δέχονται ήδη μεγάλες πιέσεις (λόγο κόστους) να περιορίσουν την φυσική παρουσία τους, αντικαθιστώντας τα γραφεία και το προσωπικό τους με αυτόματα μηχανήματα που θα χειρίζονται εξ' αποστάσεως όλο και λιγότεροι άνθρωποι. Στην πλατεία Συντάγματος, μπορεί ήδη να δει κανείς ένα τέτοιο πρότυπο κατάσταση της Εθνικής Τράπεζας. Είναι απλώς ζήτημα χρόνου πότε τέτοιες μορφές οργάνωσης και λειτουργίας θα γίνουν και στην Ελλάδα τόσο δημοφιλείς όσο και στο εξωτερικό.

Άλλες πιθανές αρνητικές επιπτώσεις:

- **Κίνδυνος εργασιομανίας** με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
- Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει **να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος**, ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία. Επίσης, αν κάποιο μέλος της οικογένειας είναι άρρωστο πιθανότατα θα επηρεάσει τον τηλεργαζόμενο. Γενικά καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεργαζόμενο.
- **Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον** και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων.
- **Αδυναμία συμμετοχής σε συνδικαλιστικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες**.
- Συχνά **απώλειες παραγωγικότητας** λόγω τεχνικών βλαβών (π.χ. προβλήματα με τον υπολογιστή μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια υλικού και πληροφοριών). Επίσης, η επιθεώρηση των μηχανημάτων στο σπίτι από κάποιον ειδικό δεν είναι συχνό φαινόμενο.
- Η **επιθεώρηση της εργασίας**, όταν γίνεται, δημιουργεί άσχημες εντυπώσεις γιατί μπορεί να θεωρηθεί **ως παρέμβαση στην προσωπική ζωή**. Ο τηλεργαζόμενος

χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία, π.χ. προαγωγές.

- Πολλοί είναι εκείνοι που φοβούνται πως η τηλεργασία **θα απομονώσει τους ανθρώπους** και σε συνδυασμό με τις τηλεαγορές και άλλες εξ' αποστάσεως δραστηριότητες θα φτάσει να διαλύσει τον κοινωνικό ιστό (όπως στον πλανήτη Σολάρια του Ισαάκ Ασίμοφ). Ο κίνδυνος αυτός είναι βέβαια υπαρκτός για μερικές κατηγορίες ανθρώπων, ωστόσο ο άνθρωπος είναι από την φύση του κοινωνικό ζώο και οι πιθανότητες να εγκαταλείψει την κοινωνική του φύση για ένα εξ' αποστάσεως υποκατάστατό της, είναι μάλλον ελάχιστες.
- Άλλοι πιστεύουν πως η τηλεργασία δεν θα μπορέσει να αποδώσει όσα υπόσχεται διότι **περιορίζει το ομαδικό πνεύμα** μέσα σε μια επιχείρηση **ή άλλη ομάδα ανθρώπων**. Το πρόβλημα αυτό είναι πραγματικό και σε πολλές επιχειρήσεις αντιμετωπίζεται με την υιοθέτηση μεικτού συστήματος εργασίας (π.χ. 2 ημέρες την εβδομάδα παρουσία του εργαζομένου στον χώρο εργασίας και 3 εργασία από το σπίτι). Με τον τρόπο αυτό οι προσωπικοί δεσμοί μεταξύ των εργαζομένων παραμένουν ισχυροί και εξασφαλίζουν την ομαλή συνεργασία όλων των στελεχών ενός οργανισμού. Συχνά η συνεργασία ανθρώπων που εργάζονται με τηλεργασία παρομοιάζεται με αυτήν μιας ορχήστρας. Τα μέλη χρειάζεται να βρίσκονται μαζί και να συνεργάζονται αλλά τον περισσότερο χρόνο τους, τον περνούν ενασκούμενα σόλο.
- Ένας άλλος κίνδυνος για αρκετά επαγγέλματα, ειδικά στον ανεπτυγμένο κόσμο (και ως μην ξεχνάμε πως σε αυτόν εντάσσεται και η Ελλάδα) είναι το **φθηνό εργατικό δυναμικό του τρίτου κόσμου**. Με τα αγγλικά να γίνονται διεθνής γλώσσα και της τηλεπικοινωνίες να εξελίσσονται ραγδαία, πολλοί προβλέπουν πως θα έρθει σύντομα η ημέρα που ο Άγγλος ή Έλληνας εργαζόμενος θα αντιμετωπίζει στην ίδια του την χώρα, ανταγωνισμό από τις υπηρεσίες Ινδών, Ταϊλανδών ή ακόμη και Αφρικανών. Ήδη μεγάλες εταιρείες πληροφορικής των Η.Π.Α. κατασκευάζουν το λογισμικό τους με προγραμματιστές από την Ινδία ή την Βουλγαρία (από όπου οι εργαζόμενοι στέλνουν την εργασία τους στην μητρική εταιρεία μέσω Internet) αντί να χρησιμοποιούν το ντόπιο και πιο ακριβό εργατικό δυναμικό.
- Τέλος, μιλώντας για αρνητικές επιπτώσεις δεν πρέπει να ξεχνάμε τους **κινδύνους για την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων**. Στην Αγγλία του 18^{ου} αιώνα, κάποιος

Jeremy Bentham, πρότεινε την δημιουργία μιας "τέλειας" φυλακής που θα είχε το Ελληνικό όνομα Πανόπτικον (Panopticon). Το μυστικό της δύναμής της θα ήταν η ειδική αρχιτεκτονική της που με την χρήση διαφανών καθρεπτών και άλλων τεχνικών θα έδινε την δυνατότητα σε ένα μόνο φύλακα να παρακολουθεί όποιο κελί επιθυμούσε χωρίς ο κρατούμενος να μπορεί να δει αν τον παρακολουθούν ή όχι.

Έτσι ο κρατούμενος, μη γνωρίζοντας πότε τον βλέπουν και πότε όχι θα ήταν πάντα πειθαρχημένος και φρόνιμος. Σήμερα, η σύγχρονη τεχνολογία ίσως να μας οδηγεί σε ένα παρόμοιο σύστημα που ο δημιουργός του (εργοδότης ή δυνάστης) θα μπορεί χρησιμοποιώντας όλες τις τεχνικές που του παρέχουν οι Η/Υ και οι τηλεπικοινωνίες θα μπορεί να επιτύχει το ίδιο πράγμα.

Όμως παραμονεύουν κίνδυνοι που έχουν σχέσεις με τις κοινωνικές μεταλλάξεις που φανταζόμαστε και ακόμη δεν έχουμε προβλέψει. Υπάρχει ο κίνδυνος της μείξης του ελεύθερου και εργασιακού μας χρόνου με πιθανό νικητή την τεχνολογία, που ξέρει να σαγηνεύει και να μας αφαιρεί χρόνο από τον συνάνθρωπο προς όφελος της επεξεργασίας των bits. Υπάρχει ο κίνδυνος της ψηφιοποίησης των πάντων, που σημαίνει την πλήρη καταγραφή των διεργασιών του ανθρώπου με έλεγχο και από άλλους και πιθανόν να συνεπάγεται τη ρυθμιζόμενη εντατικοποίηση της εργασίας από την πλευρά του εργοδότη. Υπάρχει γενικά ο κίνδυνος να ενισχυθούν τα ατομιστικά στοιχεία της προσωπικότητας του ανθρώπου, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στο ηλεκτρονικό του περιβάλλον σε βάρος του ανθρώπινου περιβάλλοντός του. Με λίγα λόγια, υπάρχει ο κίνδυνος ο ηλεκτρονικός χρόνος του ανθρώπου να υπερτερεί του φυσικού του χρόνου.

Ενώ λοιπόν είναι φανερό πως το ποτάμι δεν γυρίζει πίσω και όλα οδεύουν προς μια καινούρια μορφή εργασίας και ίσως και κοινωνίας, ίσως το μέλλον να αποδειχθεί πως δεν είναι αυτό που επιθυμούμε.

Η μοναδική ελπίδα για να αφομοιώσουμε σωστά τη νέα τεχνολογία είναι να την κατανοήσουμε πλήρως, να τη χρησιμοποιούμε σαν ένα εργαλείο χαμηλού επιπέδου σε σχέση με την ανθρώπινη διάστασή μας και πάντοτε μέσα στη διάρκεια του εργασιακού χρόνου.

5.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η τηλεργασία με βάση το σπίτι έχει θετικές αλλά και αρνητικές επιπτώσεις, τόσο στον κοινωνικό όσο και στον ψυχολογικό τομέα. Πολλοί πιστεύουν ότι ο επιτυχημένος εργαζόμενος είναι αυτός που έχει οριοθετήσει σωστά τη θέση του και το ρόλο του μέσα στο σπίτι. Η αλληλεπίδραση των ρόλων μέσα στο σπίτι καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την επιτυχία της τηλεργασίας. Ένας πρώτος παράγοντας είναι ο ανθρώπινος παράγοντας, γίνεται συνεπώς λόγος για την / τον σύζυγο, τα παιδιά ή όποιο άλλο μέλος της οικογένειας. Τα μέλη της οικογένειας είναι σε θέση να βοηθήσουν ή να παρεμποδίσουν το έργο του τηλεεργαζόμενου ανάλογα με τη στάση τους. Όταν για παράδειγμα μία σύζυγος γίνεται πολύ απαιτητική και εκμεταλλεύεται το γεγονός ότι ο σύζυγος εργάζεται σπίτι και διαρκώς του, αποσπά την προσοχή με το να του ζητά να διεκπεραιώσει δουλειές του σπιτιού. Ένα άλλο παράδειγμα είναι αυτό των παιδιών που παίζουν και φωνάζουν μέσα στο σπίτι όταν η μητέρα προσπαθεί να εργαστεί μπροστά από τον υπολογιστή. Ακόμη, όταν ο τηλεεργαζόμενος είναι συνεχώς απομονωμένος στο γραφείο του και δεν συμμετέχει στην οικογενειακή ζωή, δημιουργεί ίσως εντονότερο πρόβλημα παρά αν εργαζόταν στην επιχείρηση. Η εναρμόνιση των ρόλων και η ισορροπία των υποχρεώσεων συμβάλλει σημαντικά στην ομαλή διεξαγωγή της τηλεργασίας. Θα πρέπει τόσο ο τηλεεργαζόμενος όσο και τα λοιπά μέλη να κατανοούν αλλήλους. Ο κοινός σχεδιασμός κάποιου προγράμματος (ώρες φαγητού, ψυχαγωγίας, κ.λ.π.) είναι μια πολύ καλή λύση για να συνεχιστεί η ήρεμη οικογενειακή ζωή και παράλληλα να εκπληρωθούν και οι επαγγελματικές υποχρεώσεις.

Ένας άλλος παράγοντας είναι ο χώρος εργασίας μέσα στο σπίτι και η διευθέτηση του εξοπλισμού. Πόσο μεγάλο είναι το γραφείο; Είναι αρκετά απομονωμένο από τους υπόλοιπους χώρους; Χρειάζεται να χρησιμοποιείται ο υπολογιστής από άλλα μέλη της οικογένειας; Πόσες ώρες και ποιες; Όλα τα παραπάνω είναι ερωτήματα που θα πρέπει να εξεταστούν προκειμένου να μη δημιουργηθούν προβλήματα. Ο χώρος και ο εξοπλισμός πολλές φορές είναι κοινά για περισσότερα από δύο μέλη. Το ζήτημα όμως είναι πως ο χώρος είναι κοινός για άτομα που έχουν διαφορετικές δραστηριότητες. Για παράδειγμα, ο πατέρας χρειάζεται το υπνοδωμάτιο για να εργαστεί, ενώ η μητέρα για να αναπαυθεί αφού εργαζόταν όλη την ημέρα. Το παιδί χρειάζεται τον υπολογιστή για να κάνει μια σχολική εργασία, την ίδια ώρα που ο πατέρας τον χρειάζεται για να ολοκληρώσει την

συγγραφή ενός κειμένου που πρέπει να παραδώσει. Όλα αυτά είναι συχνότατα προβλήματα, με μόνη εφικτή λύση τον άρτιο σχεδιασμό και προγραμματισμό. Όσο για το χώρο εργασίας μέσα στο σπίτι, αυτός καλύτερα να βρίσκεται όσο το δυνατόν πιο απομονωμένος από πηγές θορύβου και αν είναι δυνατόν να έχει μόνο έναν χρήστη.

Η δυνατότητα που παρουσιάζει η τηλεργασία να χειρίζεται ο ίδιος ο τηλεργαζόμενος το χρόνο του ανάλογα με τις υποχρεώσεις του, καθώς και να μην απαιτείται να εμφανίζεται και να συμπεριφέρεται ανάλογα με τις περιστάσεις και τα πρότυπα της εταιρείας είναι δύο από τους λόγους που οι τηλεργαζόμενοι αρνούνται επίμονα να αλλάξουν αυτόν τον τρόπο εργασίας. Επιπλέον η ευκαιρία που δίνεται στον τηλεργαζόμενο να εργάζεται μακριά από το γραφείο, που συνήθως αποτελεί πηγή άγχους, φασαρίας και εκνευρισμού, φαίνεται να ενδυναμώνει ακόμα περισσότερο αυτή την στάση των τηλεργαζομένων.

Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις που οι τηλεργαζόμενοι νιώθουν απομονωμένοι στο σπίτι και ιδιαίτερα όταν ο φόρτος εργασίας είναι μεγάλος και τους υποχρεώνει να μην αλλάζουν παραστάσεις και περιβάλλον, ενώ συχνά συσσωρεύεται και η ένταση που απορρέει και από τις άλλες υποχρεώσεις.

6. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Β2Ε ΓΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σταδιακά στις επιχειρήσεις της νέας οικονομίας φαίνεται να αποκρυσταλλώνονται ιδιαίτερες τεχνικές και κανόνες στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.

Πλήθος παραγόντων συντελούν στη διαμόρφωση νέων μορφών οργάνωσης και διοίκησης του ανθρώπινου κεφαλαίου, ιδιαίτερα στον χώρο των επιχειρήσεων της νέας οικονομίας. Οι παράγοντες αυτοί εντοπίζονται στη φύση των επιχειρήσεων αυτών, των προμηθευτών τους, των πελατών και του διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού. Οι επιχειρήσεις, λόγω της ιδιαίτερης φιλοσοφίας που τις διέπει, υιοθετούν ταχύτερα σύγχρονες τεχνολογίες εσωτερικής οργάνωσης. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται εφαρμογές **B2E (Business to Employees)** που διευκολύνουν την εύελκτη εργασία των εργαζομένων (όπως εφαρμογές τηλεργασίας).

Γενικά, σε επίπεδο αγοράς, οι επιχειρήσεις της νέας οικονομίας αντιμετωπίζουν έντονη αβεβαιότητα που προέρχεται τόσο από τους προμηθευτές, όσο και από τους πελάτες. Στους μεν προμηθευτές τεχνολογίας διαρκώς τα προϊόντα εξελίσσονται, στους δε πελάτες οι καταναλωτικές προτιμήσεις εύκολα μεταστρέφονται σε νέες κατευθύνσεις. Η αντιμετώπιση της μεταβλητότητας αυτής απαιτεί ευελιξία σε επίπεδο παραγωγής και επακόλουθα σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού. Επομένως, είτε επιλέγεται η ανανέωση των γνώσεων του ανθρώπινου κεφαλαίου, είτε η ανανέωση του ίδιου του κεφαλαίου, που, σημειωτέον, είναι πιο οικονομική λύση (όχι μόνο βραχυπρόθεσμα, αλλά και μεσοπρόθεσμα).

Σε επίπεδο προσφοράς εργασίας, το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό εμφανίζει ιδιαιτερότητες σε σχέση με τις συμβατικές αγορές. Μία από αυτές εντοπίζεται στη φιλοσοφία των ατόμων του χώρου για ευέλικτες εργασιακές συνθήκες και ελευθερία κινήσεων στις εργασιακές τους σχέσεις. Η φιλοσοφία αυτή ενδυναμώνεται από δύο παράγοντες: ο πρώτος σχετίζεται με τη σπουδαιότητα του ανθρώπινου κεφαλαίου στη λειτουργία των επιχειρήσεων αυτών, ενώ ο δεύτερος σχετίζεται με την έλλειψη εξειδικευμένου ανθρώπινου κεφαλαίου σε αρκετούς τομείς. Αξίζει να σημειωθεί ότι η πρόσφατη κρίση δεν φάνηκε να επηρεάζει δυσμενώς αυτή την κατηγορία στελεχών. Άλλωστε σε ευρύτερο επίπεδο, εκείνο που εντέλει παρατηρήθηκε ήταν όχι ανεργία, αλλά μείωση της μη ικανοποιημένης ζήτησης εργασίας. Και οι δύο παράγοντες συντελούν στην αύξηση της διαπραγματευτικής δύναμης των εργαζομένων και στην υψηλή κινητικότητά τους μεταξύ εταιρειών.

Ποιες πολιτικές καθιερώνονται

Οι περισσότερες από τις πολιτικές που καθιερώνονται δεν είναι νέες, όπως για παράδειγμα το freelancing ή η part time απασχόληση. Ωστόσο σήμερα συνιστούν όχι απλά διαδεδομένους, αλλά αναγκαίους τρόπους οργάνωσης των σύγχρονων επιχειρήσεων. Οι κυριότερες πολιτικές που επιλέγονται είναι:

Πρώτον, η ανάπτυξη συμβολαίων συνεργασίας με ανεξάρτητους επαγγελματίες: εξειδικευμένα στελέχη εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες, ακολουθώντας τα πρότυπα των συμβούλων επιχειρήσεων. Αυτό τους επιτρέπει μεγαλύτερη κινητικότητα μεταξύ επιχειρήσεων και ανεξαρτησία που μειώνει το ρίσκο αποκλειστικής συνεργασίας με μια μεμονωμένη επιχείρηση. Πρόκειται για ρίσκο που είναι έμμεσα συνυφασμένο με τη μικρή διάρκεια ζωής πολλών

επιχειρήσεων της νέας οικονομίας. Τα συμβόλαια αυτά συνήθως έχουν τη μορφή παροχής εργασιών σε επίπεδο project. Αυτό είναι θεμιτό τόσο από τις επιχειρήσεις, όσο και από τους εργαζομένους, καθώς επιτρέπει την αξιοποίηση εξειδικευμένης γνώσης σε εξειδικευμένο αντικείμενο ώστε να αξιοποιείται αυτή στο μέγιστο δυνατό, ενώ δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να αποδεσμεύσει το περιττό ανθρώπινο κεφάλαιο στη λήξη του project.

Δεύτερον, η απασχόληση ατόμων που προσλαμβάνονται από τρίτους φορείς και όχι την ίδια την επιχείρηση. Η πολιτική της απασχόλησης εργαζομένων μέσω τρίτων έχει κάνει την εμφάνισή της δυναμικά στη διεθνή αγορά τα τελευταία χρόνια. Η λειτουργία της συνίσταται στη λήψη υπηρεσιών από άτομα που προσλαμβάνονται όχι από την ίδια την επιχείρηση, αλλά από τρίτο φορέα. Οι φορείς αυτοί είναι κυρίως εξειδικευμένες εταιρείες συμβούλων (**Private Employment Agencies**), που αναλαμβάνουν όχι μόνο τη διάθεση των προσληφθέντων ατόμων στους πελάτες τους, αλλά και την εξέλιξή τους, π.χ. εκπαίδευση.

Με αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις πετυχαίνουν να καλύψουν γρήγορα κενές θέσεις ή ανάγκες που προκύπτουν από τη μεταβλητότητα της ζήτησης στην αγορά όπου δραστηριοποιούνται, χωρίς να επενδύουν μεσοπρόθεσμα σε ανθρώπινο δυναμικό. Μάλιστα εκτιμάται ότι σε ποσοστό 81% η χρήση υπηρεσιών **PrEAs** καλύπτει μεταβολές στην αγορά (π.χ. μη αναμενόμενη αύξηση ζήτησης) και μόνο σε ποσοστό 15% εξυπηρετεί ανάγκες κάλυψης μόνιμων θέσεων.

Τρίτον, ιδιαίτερα διαδεδομένη και πολυσυζητημένη πολιτική είναι το Outsourcing υπηρεσιών. Παρότι προσομοιάζει με την προηγούμενη περίπτωση, είναι μια διαφορετική μορφή κάλυψης αναγκών σε ανθρώπινο κεφάλαιο. Και αυτό γιατί στρατηγικά συνίσταται στην ανάπτυξη συνεργασίας με την outsourcing επιχείρηση που παρέχει τις αναγκαίες υπηρεσίες. Επομένως πρακτικά τμήμα της παραγωγής γίνεται licensed σε τρίτο συνεργαζόμενο φορέα.

Τέταρτον, η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών ώστε να ενθαρρύνεται η κινητικότητα του κεφαλαίου ή η χρήση αδρανούς κεφαλαίου. Παράδειγμα αποτελεί η χρήση της τηλεματικής στην εργασία που επιτρέπει τη δημιουργία virtual offices και την ανάπτυξη virtual teams.

Είναι σαφές ότι στην τελευταία περίπτωση γίνεται πρακτικά εφικτό να προσλαμβάνει μια επιχείρηση εξειδικευμένους υπαλλήλους που ζουν σε διαφορετικές

περιοχές ή χώρες από την έδρα της. Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα εργασίας από το σπίτι, που είναι ιδιαίτερα σημαντική λύση για τις γυναίκες, αλλά και για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Στόχος η επίτευξη ευελιξίας

Είναι εμφανές ότι βασικός στόχος των πολιτικών αυτών είναι η εξασφάλιση ευελιξίας στην επιχείρηση. Αν, δε, ληφθεί υπόψη ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο των επιχειρήσεων της νέας οικονομίας, γίνεται σαφές ότι η ευέλικτη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού άμεσα μεταφράζεται σε ευέλικτο management σχεδόν του συνόλου της επιχείρησης.

Δύο από τους βασικότερους τομείς που επηρεάζονται άμεσα είναι το λειτουργικό κόστος και η παραγωγή. Όσον αφορά το πρώτο, είναι σαφές ότι αυξομειώνεται άμεσα από μεταβολές στο ανθρώπινο δυναμικό. Αναφορικά με την παραγωγή, είναι επίσης σαφές ότι επηρεάζει την ικανότητα μιας επιχείρησης να μεταστραφεί γρήγορα σε νέες τεχνολογίες. Η μεταστροφή αυτή άμεσα συνεπάγεται ανάγκη για προσωπικό που κατέχει γνωστικά τις νέες τεχνολογίες. Αντί δε της ανάληψης του κόστους εκπαίδευσης του υπάρχοντος δυναμικού, προτιμάται η ανανέωσή του με νέο δυναμικό που κατέχει την αναγκαία τεχνογνωσία.

Επιπτώσεις των σύγχρονων πολιτικών διαχείρισης ανθρώπινου κεφαλαίου

Προκειμένου να επιτυγχάνεται η σωστή προσέλκυση, διαχείριση και ανανέωση του ανθρώπινου κεφαλαίου, οι επιχειρήσεις της νέας οικονομίας επιλέγουν πρωτότυπες διαχειριστικές λύσεις, που δίνουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να μην εξαρτώνται μακροπρόθεσμα από εργασιακές συμφωνίες και να μπορούν να τις ανανεώνουν τάχιστα, με μικρό κόστος. Πέρα από την επίτευξη ευέλικτου και δυναμικού management, οι πολιτικές έχουν πολλαπλές συνέπειες, τόσο για τις επιχειρήσεις, όσο και για την αγορά εργασίας ως σύνολο. Σε επίπεδο επιχείρησης οι σημαντικότερες συνέπειες δεν περιορίζονται μόνο στην επίτευξη δυναμισμού και ανταγωνιστικότητας. Επηρεάζονται στρατηγικά ζητήματα όπως:

- Η διαχείριση της γνώσης: η γνώση που παράγεται εντός επιχείρησης είναι αναγκαίο να καταγράφεται και να μεταδίδεται με ταχύτητα σε νέους εργαζομένους. Σε επίπεδο application development, για παράδειγμα, αναπτύσσονται εργαλεία που «καταγράφουν» την παραγόμενη γνώση και την αξιοποιούν, έτσι ώστε το κόστος συντήρησης ή ανάπτυξης των παραγόμενων εφαρμογών να είναι ιδιαίτερα μικρό.
- Η πολιτική των επιχειρήσεων να μην επιδιώκουν σταθερό ανθρώπινο κεφάλαιο, ούτε να επενδύουν σημαντικά σε αυτό, με εξαίρεση τα εξειδικευμένα στελέχη. Αυτό σημαίνει ότι στρατηγικά η επιχείρηση στρέφεται όχι σε επενδύσεις επί ανθρώπινου κεφαλαίου, αλλά σε επενδύσεις επί συνεργασιών με φορείς που καλύπτουν τις ανάγκες της (π.χ. εταιρείες outsourcing ή PrEAs).

Σε επίπεδο εργαζομένων επιτυγχάνεται η επιθυμητή αύξηση στην ποιότητα ζωής. Συνεπάγεται όμως κόστος που συνίσταται:

- Στην ίδια προσπάθεια διαρκούς εκπαίδευσης και εξέλιξης. Χαρακτηριστική είναι έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το Cornell University για εργαζομένους στον χώρο των new media. Κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι ξοδεύουν 13,5 μη εργάσιμες ώρες για την απόκτηση νέων δεξιοτήτων /γνώσεων, ενώ εργάζονται 53 ώρες εβδομαδιαία.
- Στην αύξηση του κινδύνου απώλειας εισοδημάτων σε περιόδους κρίσης. Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί η άποψη του Robert B. Reich, πρώην υπουργού Εργασίας στις Η.Π.Α., ο οποίος προτείνει την ύπαρξη ασφάλισης ή επιδομάτων έναντι ενδεχομένου απώλειας εισοδημάτων και όχι μόνο έναντι του κινδύνου ανεργίας.
- Στην αύξηση του κόστους συντήρησης του virtual office (για τηλεεργαζόμενους) που επιβαρύνει τον εργαζόμενο και όχι την επιχείρηση.

Τέλος, σε επίπεδο ευρύτερης κοινωνίας οι συνέπειες είναι συγκεχυμένες, αφενός επειδή οι πρακτικές αυτές περιορίζονται σε ένα τμήμα της αγοράς εργασίας, αφετέρου διότι δεν είναι βέβαιο ότι θα επικρατήσουν έως ότου αποδείξουν ότι αντέχουν σε μεταβολές της αγοράς. Από αυτή την άποψη η περίοδος που διανύουμε είναι καθοριστική, καθώς αναμένεται να

δώσει μια ένδειξη ως προς τη χρησιμότητα των τεχνικών αυτών. Εν τω μεταξύ παραμένουν υπό συζήτηση σειρά ζητημάτων κοινωνικής πολιτικής: προστασία όλων των εργαζομένων, εξασφάλιση σταθερότητας και ασφάλειας και, το πιο σημαντικό ίσως, η ίση μεταχείριση όλων των κατηγοριών εργαζομένων. Έχει γίνει αντιληπτό ότι οι αναδυόμενες μορφές εργασίας δεν τυγχάνουν των πλεονεκτημάτων παραδοσιακών μορφών (π.χ. ασφάλιση και επιδόματα σε full time υπαλλήλους σε σχέση με freelancers).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Το δικαίωμα της παρέμβασης και επιθεώρησης του προσωπικού χώρου
Η ενότητα αυτή αναφέρεται σ' αυτές τις περιπτώσεις που ο προσωπικός χώρος του τηλεργαζόμενου ελέγχεται ή εποπτεύεται από υπεύθυνο της εταιρείας για να διαπιστωθεί η καταλληλότητα του χώρου και του εξοπλισμού. Πρόκειται για μία περίπτωση κατά την οποία μπορεί να δημιουργηθεί πρόβλημα μεταξύ των δύο πλευρών (εργοδότης - τηλεργαζόμενος), αν δεν έχει προβλεφθεί κάτι τέτοιο νομικά ή στο συμβόλαιο εργασίας. Ο μεν εργοδότης μπορεί να επικαλεστεί λόγους ασφάλειας, υγιεινής και παραγωγικότητας, προκειμένου να επιθεωρήσει τον ιδιωτικό χώρο εργασίας του τηλεργαζόμενου, που είναι ταυτόχρονα και η κατοικία του, ενώ ο τηλεργαζόμενος υποστηρίζεται από την αρχή που θέλει την κατοικία του να αποτελεί και άσυλο το οποίο μπορεί να παραβιαστεί μόνο με ένταλμα, θεωρώντας ότι η επίσκεψη αρμοδίων στον προσωπικό του χώρο συνιστά καταπάτηση της ιδιωτικής του ζωής.

Κάλυψη εξόδων

Ο εργοδότης κανονικά οφείλει να προμηθεύσει με υπολογιστή τον εργαζόμενο. Σύμφωνα με τον Αστικό Κώδικα, ο εργοδότης πρέπει να καλύψει όλα τα έξοδα του εργαζόμενου που έχουν σχέση με την εργασία του. Σύμφωνα με αυτή λοιπόν τη ρήτρα, είναι υποχρεωμένος ο εργοδότης να καλύψει τον τηλεφωνικό λογαριασμό, ή έξοδα χαρτικών και ειδών γραφείου κ.ά. Το ίδιο θα πρέπει να προβλεφθεί και για τους τηλεργαζόμενους, είτε μέσω ειδικής νομικής ρύθμισης είτε μέσω του συμβολαίου που υπογράφουν οι δύο πλευρές.

Έξοδα του χώρου εργασίας

Τέτοια έξοδα αποτελούν η θέρμανση, ο φωτισμός και η καθαριότητα του χώρου, στο βαθμό που αναφέρονται στο χώρο εργασίας του τηλεργαζόμενου.

Επίβλεψη και παρακολούθηση της παραγωγής έργου

Ο τηλεργαζόμενος πρέπει να δικαιούται να έχει αρμόδιο για την επίβλεψή του.

Υπευθυνότητα για την καταστροφή ή την απώλεια υλικού

Θα πρέπει να προβλέπεται αν ο τηλεργαζόμενος είναι υπόλογος σε περίπτωση που χαθεί, καταστραφεί ή ακόμα διοχετευθεί υλικό σε κατευθύνσεις που δεν προβλέπονται από τις εκάστοτε συμφωνίες.

Ασφαλής πρόσβαση στο Δίκτυο - Η αρχή της εμπιστευτικότητας

Η εταιρεία θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεργαζόμενου και η μεταφορά υλικού και πληροφοριών γίνεται με απόλυτη ασφάλεια. Είναι γνωστά τα προβλήματα που εμφανίζονται κατά καιρούς όπου οι επονομαζόμενοι hackers παραβιάζουν τους προστατευτικούς κωδικούς και αποκτούν άμεση πρόσβαση στο υλικό.

2. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΣΚΟΥΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία δεν είναι ο ιδανικός τρόπος εργασίας για όλα τα επαγγέλματα, για παράδειγμα επαγγέλματα που θεωρούν απαραίτητη προϋπόθεση την προσωπική επαφή ή τη χειρωνακτική εργασία δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστούν με βάση την τηλεργασία. Κοντολογίς, μερικές από τις κατηγορίες επαγγελμάτων που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- Καλές Τέχνες
- Οπτικοακουστικά μέσα
- Εμπόριο
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός multimedia
- Εκπαίδευση
- Στελέχωση προσωπικού
- Management
- Σχεδίαση Γραφικών
- Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

- Εφαρμογές σχετικά με το Internet
- Δημοσιογραφία
- Νομικός, οικονομικός και κοινωνικός τομέας
- Marketing
- Πληροφορική και Νέες Τεχνολογίες
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Μεταφράσεις

Ακολουθούν κάποιες μορφές εργασίας που μπορεί να συναντήσει κάποιος σε ένα τηλεκέντρο:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Εισαγωγή δεδομένων
- Ενοικίαση εξοπλισμού (πολλά τηλεκέντρα ενοικιάζουν τον εξοπλισμό τους σε επιχειρήσεις που τον χρειάζονται)
- Γραμματειακή υποστήριξη του τηλεκέντρου
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Τουριστικές παροχές υπηρεσιών, κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων
- Scanning
- Εκπαίδευση
- Μεταφραστικές υπηρεσίες

- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων

	Υψηλή ένταση γνώσης				Χαμηλή ένταση γνώσης			
	Οργανωτική επαφή				Οργανωτική επαφή			
	Υψηλός		Χαμηλός		Υψηλός		Χαμηλός	
	Εξωτερική επαφή		Εξωτερική επαφή		Εξωτερική επαφή		Εξωτερική επαφή	
	Υψηλός	Χαμηλός	Υψηλός	Χαμηλός	Υψηλός	Χαμηλός	Υψηλός	Χαμηλός
Σπίτι-βασισμένος	Διευθυντές	Λογιστής	Δικηγόρος	Υπεύθυνος αρχιτέκτονας για την ανάπτυξη	Πελάτες έρευνες Τηλέφωνο χειριστής	Γραμματέας /γραφείου	Τηλεφωνικές πωλήσεις	Εισαγωγή δεδομένων γραφείου
	Πωλήσεων	Προγραμματιστής						
Μακρινό γραφείο	Διευθυντές	Προγραμματιστής	Δικηγόρος	Υπεύθυνος ανάπτυξης	Πελάτης έρευνες Τηλέφωνο χειριστής	Γραμματέας /γραφείου	Τηλεφωνικές πωλήσεις	Εισαγωγή δεδομένων γραφείου
	Πωλήσεων							
Κινητός	Διευθυντές πωλήσεων	Εσωτερικός σύμβουλοι	Κοινοτικός αξιολογητής νοσοκόμων	Υπεύθυνος ανάπτυξης	Πρόσωπα υπηρεσιών	Γραμματέας /γραφείου	Πωλήσεις αντιπροσωπευτικών παραδόσεων	Εισαγωγή δεδομένων γραφείου
	Μηχανικοί							

⁹ **πίνακας:** managing teleworking Chapter 1: an introduction to the issues

2.2. ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Κάτοικοι απομακρυσμένων, ορεινών και νησιωτικών, περιοχών

Είναι σαφές ότι πρόκειται για μια ευάλωτη ομάδα η οποία λόγω του άσχημου επικοινωνιακού δικτύου - κυρίως τον χειμώνα - παραμένει εντελώς απομονωμένη. Συχνά αποκόπτεται και η τηλεφωνική επικοινωνία. Οι κάτοικοι αυτών των περιοχών βρίσκονται έτσι στο έλεος των καιρικών συνθηκών. Ο πρωταρχικός στόχος είναι η επικοινωνία και οι καλύτερες συνθήκες διαβίωσης που θα επέλθουν με την ενδυνάμωση της τοπικής οικονομίας. Παραδείγματα τέτοιων κατοίκων στην Ελλάδα είναι οι νησιώτες της άγονης γραμμής καθώς και οι κάτοικοι ορεινών όγκων.

Γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις

Εδώ γίνεται λόγος κυρίως για τις μητέρες που έχουν παιδιά στην βρεφονηπιακή ηλικία. Είναι πολύ φυσικό η μητέρα να μη μπορεί ή να μη θέλει να προσλάβει οικιακή βοηθό και να προτιμάει η ίδια να αναλάβει την ανατροφή των παιδιών της. Επίσης, σ' αυτήν την κατηγορία συμπεριλαμβάνονται και γυναίκες οι οποίες έχουν επιφορτιστεί με τον ρόλο να φροντίζουν κάποιο άτομο προχωρημένης ηλικίας.

Νέοι άνθρωποι

Είναι αυτή η κατηγορία των νέων που περιμένουν "αιώνια" να βρουν μια εργασία μέσα από αγγελίες ή που ακόμα δεν έχουν την δυνατότητα μετακίνησης ή και πληροφόρησης.

Άτομα με ειδικές ανάγκες

Πρόκειται κυρίως για ανθρώπους που αντιμετωπίζουν πρόβλημα μετακίνησης λόγω σωματικής αναπηρίας. Οι άνθρωποι αυτοί όχι μόνο δεν μπορούν να εργαστούν αλλά ούτε και να πληροφορηθούν ή και να εκπαιδευτούν γύρω από τις νέες τεχνολογίες, γεγονός που τους απομονώνει ακόμα περισσότερο κοινωνικά.

Κάτοικοι μεγάλων αστικών κέντρων

Γνωστό το πρόβλημα της μετακίνησης και των αποστάσεων στα μεγάλα αστικά κέντρα. Πρόκειται για μια χρονοβόρα και ψυχοφθόρα καθημερινή διαδικασία με ισχυρό αρνητικό αντίκτυπο και προς το περιβάλλον (ρύπανση, θόρυβος,

κυκλοφοριακή συμφόρηση). Η μετακίνηση πληθυσμών στα προάστια των μεγάλων πόλεων επιβεβαιώνει τη σοβαρότητα του προβλήματος.

3. ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΥΝΑΙΚΕΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Από πολλές έρευνες οι οποίες διενεργούνται σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι Έλληνες καταγράφονται ως οι πλέον αγχώδεις και συγχρόνως οι πλέον σκληρά Ευρωπαίοι εργαζόμενοι όσον αφορά τις πραγματικές ώρες εβδομαδιαίας εργασίας.

Η Ελλάδα έχει αξιοποιήσει λιγότερο από κάθε άλλη χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα μοντέλα τηλεργασίας και μερικής απασχόλησης. Μόλις ένας στους 100 Έλληνες πραγματοποιεί το σύνολο της εργασίας του χωρίς να μεταβαίνει στον φυσικό χώρο αυτής, ενώ το 2 % τηλεργάζεται τουλάχιστον κατά το εν τέταρτο του συνολικού χρόνου εργασίας.¹⁰

Παρά το γεγονός ότι διανύουμε ήδη τον 21^ο αιώνα και ίσως είναι η καταλληλότερη εποχή για τις γυναίκες να προωθηθούν στην ιεραρχία, εν τούτοις υπάρχουν αρνητικοί παράγοντες για την εξέλιξη των γυναικών, όπως η ανυπαρξία ινδαλμάτων, η ανισότητα στις αμοιβές, η προκατάληψη, τα στερεότυπα, το φαινόμενο της γυάλινης οροφής.

Εύλογα λοιπόν διερωτάστε, γιατί τα πανεπιστήμια και τα άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα δεν ενημερώνουν τους σπουδαστές πριν ακόμη εισέλθουν στην αγορά εργασίας ότι οι ρυθμοί εξέλιξης στην σταδιοδρομία ή στο επάγγελμα είναι διαφορετικοί για τα δύο φύλα;

Επίσης, κατά πόσο οι επιχειρήσεις διαθέτουν τις προϋποθέσεις για τις νέες γυναίκες- στελέχη να ανέλθουν ισότιμα τα σκαλιά της ιεραρχίας σε αρμονία με την επερχόμενη μητρότητα; Επισημαίνεται δε ότι θεωρητικά υπάρχει ισορροπία ανάμεσα στα δύο φύλα, ωστόσο στην αγορά των διευθυντικών στελεχών υπάρχει

¹⁰ Τα στοιχεία αυτά ελήφθησαν από δημοσιευμένη έρευνα του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου για την βελτίωση των συνθηκών Ζωής και Εργασίας που εδρεύει στο Δουβλίνο.

περιθωριοποίηση των γυναικών εξαιτίας πολιτισμικών στερεοτύπων και κοινωνικών προτύπων.

Δυστυχώς Γάμος και Γέννηση παιδιού είναι σταθμοί που επηρεάζουν άμεσα την στάση της Ελληνίδας εργαζόμενης απέναντι στην απασχόληση. Ωστόσο αυξάνεται σταθερά το ποσοστό συμμετοχής των παντρεμένων Ελληνίδων στην αμειβόμενη απασχόληση εφ' όσον σημαντικό ποσοστό γυναικών έπαψαν να εργάζονται πλέον ως "μη αμειβόμενα οικογενειακά μέλη".

Για να αλλάξουν δραματικά τα πράγματα θα πρέπει να εξαλειφθεί κάθε κατάλοιπο προκατάληψης ή αμφισβήτησης και να δημιουργηθεί πνεύμα συνεργασίας, και σωστής επικοινωνίας των δύο φύλων στον εργασιακό χώρο και στην οικογένεια.

Παρόλα αυτά δεν θα έπρεπε να αγνοηθούν ορισμένα στερεότυπα η ετικέτες που αποτελούν αναγκαστική συνάρτηση με τα γυναικεία χαρακτηριστικά :

- Η γυναίκα συγκρούεται με τους πολλαπλούς ρόλους τους οποίους καλείται να παίξει μέσα από ένα περιβάλλον πολιτισμικών παραδόσεων που οφείλει να τηρεί και να σέβεται.
- Η χαρά της μητρότητας δημιουργεί συγχρόνως εργασιακή απομάκρυνση και εργασιακή ασυνέπεια.
- Το μεγάλωμα των παιδιών έχει σαν αποτέλεσμα αναστολή σε κάθε εργασιακή ανάπτυξη και εξέλιξη με αποτέλεσμα έλλειψη προτύπων ρόλων γυναικών σε ηγετικές θέσεις και έλλειψη εμπειρίας στο μάνατζμεντ γενικότερα.
- Υπάρχει ανισότητα στην κατανομή βαρύτητας της ιεραρχίας επειδή το εργασιακό περιβάλλον είναι συνήθως ανδροκρατούμενο και δεν εμπιστεύεται αρκετά τις γυναίκες με αποτέλεσμα άνιση αμοιβή και εξέλιξη.
- Παρ' όλου που ομιλούμε συνταγματικά περί ισότητας, δυστυχώς πάρα πολλά πράγματα ευρίσκονται ακόμη στα σπάργανα

Άρα λοιπόν αν εστιάσουμε στις νέες βιομηχανίες τεχνολογίας όπως είναι η χρήση των υπολογιστών υπάρχει εμφανώς η κουλτούρα νέων ευκαιριών. Δεν υπάρχει αυστηρή ιεραρχία και η εργασία είναι προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα το οποίο προσαρμόζεται ανάλογα με τις επικρατούσες συνθήκες απασχόλησης. Οι επερχόμενες αλλαγές στην αγορά εργασίας, οι επιπτώσεις τους στην γυναικεία απασχόληση, ο προσανατολισμός προς τον πελάτη – καταναλωτή είναι παράγοντες οι

οποίοι αναδεικνύουν τις δεξιότητες των γυναικών και συντελούν στην πολύπλευρη χρήση του μυαλού τους.

Τα ζευγάρια διπλής σταδιοδρομίας με ανήλικα παιδιά αυξάνονται στο σύνολο της απασχόλησης στην Ελλάδα όπως και σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά όχι βέβαια με τον ίδιο ρυθμό.

Αυτό βέβαια που επηρεάζει την μορφή της απασχόλησης των γυναικών είναι η ύπαρξη παιδιών τουλάχιστον κάτω των 15 ετών, με αποτέλεσμα η δυνατότητα χρήσης τηλεργασίας να είναι σωτήρια με την προϋπόθεση ότι υπάρχει κατάλληλη υποδομή.

Αναζητούμε λοιπόν την χρυσή τομή για την εργαζόμενη μητέρα, σύζυγο, γυναίκα στέλεχος ή επιχειρηματία :

Τα οικογενειακά ή κοινωνικά αδιέξοδα καλό είναι να μην την αποθαρρύνουν, αλλά αντίθετα να την παροτρύνουν να μην χάνει την επαφή με την αγορά εργασίας αλλά θα πρέπει να επιδιώκει την διατήρηση της σχέσης συνεργασίας με την επιχείρηση στην οποία απασχολείται, είτε με την μορφή μερικής απασχόλησης είτε σαν εξωτερικός συνεργάτης.

Ένας άλλος τρόπος για να διατηρήσει κανείς την επαφή του με την αγορά και το αντικείμενο εργασίας του, είναι η δυνατότητα ανάληψης μέρους των καθηκόντων και υποχρεώσεών του για διεκπεραίωση στο σπίτι , κάνοντας χρήση της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών. Η δυνατότητα λοιπόν της τηλεργασίας δίδει το πλεονέκτημα σε μια μη εργαζόμενη μητέρα να διατηρήσει την επαφή με την επιχείρηση, να απασχολείται και να αμείβεται ενώ συγχρόνως με την χρήση του Internet μπορεί να ενημερώνεται για τις νέες εξελίξεις, να συνεχίσει σπουδές, να αποκτήσει νέες γνώσεις παράλληλα με την φροντίδα των παιδιών και του σπιτιού.

4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τρεις βασικές παράμετροι για να λειτουργήσει ομαλά και αποτελεσματικά η σύγχρονη αυτή μέθοδος εργασίας είναι οι εξής:

- Η θεμελίωση καλών σχέσεων μεταξύ τηλεεργαζόμενου και επιβλέποντα
- Η δημιουργία ενός άνετου και λειτουργικού χώρου εργασίας

- Ο σωστός σχεδιασμός χρόνου και τρόπου εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος

Διαχείριση εργασίας βάσει προκαθορισμένων στόχων (management by objectives)

Πρόκειται για μια ευρέως διαδεδομένη μέθοδο εργασίας κυρίως στο εξωτερικό. Αυτή η πτυχή του management συνιστά:

- Ανάλυση των επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων
- Ορισμός των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν
- Χρονικός προγραμματισμός
- Επιμέρους και συνολική ανασκόπηση και αξιολόγηση

Με άλλα λόγια, ο τηλεργαζόμενος προσδιορίζει από κοινού με τον επιβλέποντα (manager) τους στόχους και τα χρονικά περιθώρια που επιβάλλει η φύση του επαγγέλματος. Μετά το πέρας κάθε στόχου κάνει μια τμηματική ανασκόπηση της προσπάθειάς του και ζητά την αξιολόγηση του αρμόδιου manager. Αυτό που κυρίως προσέχει είναι να μην αποκλίνει χρονικά από τις δεδομένες ημερομηνίες.

Σχεδιασμός εργασίας

Πριν ξεκινήσει να εργάζεται ο τηλεργαζόμενος, οφείλει να σχεδιάσει καλά τα βήματα που θα ακολουθήσει. Σε άμεση συνεργασία πρέπει να ζητήσει από τον manager ο σύντομο προφίλ του συγκεκριμένου επαγγέλματος, το οποίο συνίσταται από τα χαρακτηριστικά και τις αρμοδιότητες του επαγγέλματος και από τις ικανότητες που θα πρέπει να έχει ο εργαζόμενος για να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του.

Οργάνωση της εργασίας βάσει καθηκόντων

Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει λεπτομερή ανάλυση των καθηκόντων. Πρέπει να οριστούν οι στόχοι και ο τρόπος που θα επιτευχθούν. Ο σχεδιασμός του χρονοδιαγράμματος υπάγεται επίσης σ' αυτήν την ενότητα.

Τμηματική ανασκόπηση

Εδώ ο manager πρέπει από κοινού με τον τηλεργαζόμενο να ορίσει χρονικά σημεία θεώρησης και αξιολόγησης (milestones). Αυτά τα χρονικά σημεία θα πρέπει να διέπουν τη διαδικασία σε καθοριστικές στιγμές της.

Οργάνωση του χώρου και των λειτουργιών

Κύριος υπεύθυνος για αυτή τη διαδικασία είναι ο manager, ο οποίος πρέπει να ενημερώσει τον τηλεργαζόμενο για τα στάδια που θα αντιμετωπίσει στην πορεία, να οργανώσει το γραφείο του (τεχνολογικός ή άλλος εξοπλισμός), να του παρέχει διαρκή εκπαίδευση, να αναπτύξει τεχνικές επικοινωνίας, να εφεύρει τρόπους μέτρησης της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας και τέλος να δημιουργήσει το κατάλληλο υπόβαθρο στην εταιρεία για τηλεργασία.

Τεχνολογικό υπόβαθρο

Για τα τεχνολογικά μέσα έγινε ήδη λόγος.

Αυτοαξιολόγηση του τηλεργαζόμενου

Ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να αυτοαξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Δεν διαθέτουν όλοι οι εργαζόμενοι τα χαρακτηριστικά του τηλεργαζόμενου. Ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να κάνει μια απογραφή του έργου του και των προσόντων του προτού να είναι αργά και να καταλήξει αν τελικά η τηλεργασία είναι ο τρόπος εργασίας που του ταιριάζει. Επίσης πρέπει να διαπιστώσει αν αυτά που σχεδιάστηκαν τηρούνται τόσο από την πλευρά του όσο και από την πλευρά της εταιρείας για να διευκολυνθεί το έργο του.

Σωστή στρατηγική επικοινωνίας με τον manager και με το γραφείο

Επειδή δεν υπάρχει διαρκής και πρόσωπο με πρόσωπο επαφή, υποχρεούται ο manager αφενός να ξεδιαλύνει απόλυτα τους στόχους και αφετέρου να ενεργοποιήσει σωστά κανάλια επικοινωνίας του τηλεργαζόμενου με τα γραφεία της εταιρείας. Ανά πάσα στιγμή ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει πρόσβαση και επικοινωνία με τους αρμόδιους. Η επικοινωνία αυτή δεν έχει μόνο σχέση με την εργασία αυτή καθ' εαυτή, αλλά και με το γενικότερο εργασιακό κλίμα (για παράδειγμα, επικοινωνιακή σχέση με συναδέλφους, ενημέρωση κ.λ.π.). Υπάρχουν διάφορες τεχνικές επικοινωνίας, μερικές από αυτές είναι η τηλεδιάσκεψη, η οργάνωση σε ομάδες επικοινωνίας κ.ά.

Έξοδα – Δαπάνες

Αφενός πρέπει να υπολογιστούν οι δαπάνες ώστε να εξοπλιστεί το γραφείο ή το τηλεκέντρο (επίπλωση χώρου, modem, PC, εκτυπωτής, τηλέφωνο, fax, αυτόματος τηλεφωνητής κ.ά.). Αφετέρου υπάρχουν τα τρέχοντα έξοδα, όπως το ενοίκιο του

χώρου, το ηλεκτρικό ρεύμα, το τηλεπικοινωνιακό κόστος, το service των μηχανημάτων και τα αναλώσιμα, όπως μελάνι, χαρτί, δισκέτες και ότι άλλο χρειάζεται.

5. ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Με πιο απλούς όρους, οργάνωση είναι η συγκέντρωση μιας ομάδας ατόμων για να ολοκληρώσει έναν δεδομένο στόχο (Ensign, 1998). *Η Οργανωτική Δομή* αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο εκείνη η ομάδα διαιρείται σε μικρότερες ομάδες, αρμόδιες για τους ευδιάκριτους στόχους, και έπειτα πώς ο συντονισμός επιτυγχάνεται μεταξύ τους (Mintzberg, 1979). Όταν μιλάμε για την οργανωτική δομή, υπαινισσόμαστε όχι μόνο στα οργανωτικά διαγράμματα, με τα κιβώτια και τις γραμμές τους. Μάλλον, αναφερόμαστε στις πολιτικές, τις συνταγές της αρχής και τις ιεραρχίες αλλά και στην ευθύνη των ρόλων εργασίας κατανομών και διοικητικών μηχανισμών που επιτρέπουν στις οργανώσεις να διευθύνουν, να συντονίσουν και να ελέγξουν τις δραστηριότητες εργασίας τους (Rapert και Wren, 1998).

Το σχέδιο οργάνωσης έχει αναπτυχθεί ως περιοχή πειθαρχίας δεδομένου ότι αρχίσαμε αργά να σκεφτόμαστε τους νέους και διαφορετικούς τρόπους σκεπτόμενους για το πώς καλύτεροι οργανώνουμε για να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των πελατών μας ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον¹¹. Η εμπειρική έρευνα Lawrence και Lorsch (1967) παρέχει σε μας μια σημαντική διορατικότητα για τη συζήτησή μας εδώ. Διαπίστωσαν ότι η πιο κατάλληλη οργανωτική δομή είναι όχι μόνο το ενδεχόμενο για περιβαλλοντικές απαιτήσεις ή όρους που αντιμετωπίζουν την οργάνωση, αλλά και την εργασία τύπων που εκτελείται. Αυτό μας υπενθυμίζει από το πώς διαιρούμε τα καθήκοντα που θα είναι μια λειτουργία, τουλάχιστον στο μέρος μας, στο πώς πρόκειται να εκτελέσουμε εκείνους τους στόχους. Με σεβασμό, ο Peter Drucker (1998) πρόσφατα μας προειδοποίησε ακόμα μια φορά ενάντια στην έρευνα της "μιας οργάνωσης καλύτερων τρόπων".

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, ήμασταν μάρτυρες σένα πλήθος αριθμών που έχουν επηρεάσει την οργανωτική δομή -επανεφαρμοσμένη μηχανική – διαδικασία καθυστέρησης συρρίκνωσης, αντικατάσταση των παραδοσιακών λειτουργικών τμημάτων με την ομάδα - που εδρεύει ή το πρόγραμμα

¹¹ βλ., παραδείγματος χάριν, Burns and Stalker, το 1961

– βασισμένο στις δομές, η μετατόπιση σε έναν πυρήνα /πρότυπο περιφέρειας με έναν μεγαλύτερο ρόλο για τους ενδεχόμενους εργαζομένους, αύξηση σε διοργανωτικά δίκτυα και όριο – με λιγότερα σχέδια¹². Όλα αυτά στοχεύουν για την άνοδο στην τηλεργασία. Οι λόγοι εμφανίζονται να είναι διπλοί.

Από τη μια μεριά, η άνοδος στην εργασία γνώσης και η αυξανόμενη τεχνολογία πληροφοριών εκπαίδευσης διευκολύνει τις οργανώσεις να αναπτύξουν τις δομές που ξεπερνούν τα παραδοσιακά όρια διαστήματος και χρόνου (Ράιχ, 1992 πρακτικός, 1995). Αυτές οι δομές μπορούν συχνά να χαρακτηριστούν ως τις χαλαρά ομάδες και άτομα ομοσπονδιών. Η οικοδόμηση για την προσέγγιση πιθανότητας στην οργανωτική δομή¹³, θα μπορούσε να αναμένεται ότι τέτοια εύκαμπτα, "οργανικές" οργανώσεις είναι πιθανότερο να κινηθούν προς την τηλεργασία και είναι πιθανότερο να έχουν τους αποτελεσματικούς τηλεργαζομένους. Η αμοιβαία σχέση είναι πιθανό να υπάρξει εδώ επίσης, δεδομένου ότι η αύξηση της τηλεργασίας ενθαρρύνει τον ευρύτερο πειραματισμό με τις εύκαμπτες δομές. Παραδείγματος χάριν, ο Travic (1998) βρήκε μια θετική σχέση μεταξύ της χρήσης I T ποσού και των μη παραδοσιακών οργανωτικών δομών ύπαρξης, και επικαλέσθηκε την έννοια "ένας οργανικός, σχηματίζει μία οργάνωση".

Από την άλλη μεριά, η τηλεργασία είναι πιθανό να εισαχθεί από τις οργανώσεις όπου η ιδιωτική έλξη είναι οι υποσχόμενες μειώσεις δαπανών μέσω της συρρίκνωσης και η οργάνωση, και ο γεωγραφικός επανεντοπισμός των υπόλοιπων υπαλλήλων και των λειτουργιών. Εδώ μπορεί να υπάρξει ένα ευδιάκριτο ενδιαφέρον έλλειψης για τα ζητήματα ευελιξίας και οι έννοιες σχετικά με "επιανεφεραμοσμένη μηχανική" μπορούν να είναι κώδικας για την έκπτωση. Ο αντίκτυπος της τηλεργασίας είναι πιθανό να είναι αρκετά διαφορετικός σε εκείνον τον οργανικό προσανατολισμό και έτσι πρέπει να ερευνησουμε προσεκτικά τους λόγους για την τηλεργασία.

¹² Ashkenas *et al.*, 1995 Dess *et al.*, 1995 McKinley *et al.*, 1998

¹³ Lawrence και Lorsch, 1967 Dess *et al.*, 1995

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας είναι εν μέρει αποτέλεσμα των επιπτώσεων της Κοινωνίας των Πληροφοριών. Αλλά η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου και των επενδύσεων δε σημαίνει απαραίτητα ότι η αγορά εργασίας είναι ενοποιημένη η ανοικτή σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αντίθετα, τα προβλήματα και τα εμπόδια είναι πολλά, ακόμα και μέσα στην Ε.Ε. στην οποία η αγορά εργασίας δεν είναι ομογενοποιημένη σε ότι αφορά κυρίως τις αμοιβές, την ελεύθερη διακίνηση, ασφαλιστικά θέματα, κ.α., τα οποία θα εξετάσουμε στη συνέχεια.

Επί πλέον, η παγκοσμιοποίηση θα πρέπει να συνοδευτεί με τη διαδικτύωση της οικονομίας έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να αναφερόμαστε σε μια παγκόσμια, τουλάχιστον μεταξύ των αναπτυγμένων χωρών, διαδικτυωμένη οικονομία στην οποία οποιαδήποτε επιχείρηση η και άτομο να μπορεί με ελάχιστο κόστος να συνδεθεί με οποιαδήποτε άλλη επιχείρηση η άτομο για να συνάψει συμφωνίες, συναλλαγές, ανταλλαγές, εμπόριο, τραπεζικές εργασίες, η απλά για να περάσει μερικές ευχάριστες στιγμές με ένα μακρινό φίλο η γνωστό.

Η διαδικτυωμένη παγκόσμια η περιφερειακή οικονομία αποτελεί κατά κάποιο τρόπο ένα ιδεατό κόσμο του μέλλοντος στον οποίο όμως είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν οι πολιτικές. Η τηλεργασία, όμως, είναι εκ των πραγμάτων και εξ ορισμού παγκοσμιοποιημένη εφόσον ουσιαστικά, ανεξάρτητα από την έκτασή της, η θέση εργασίας και το άτομο που την πληροί δεν είναι αναγκαίο να συμπίπτουν χωρικά. Θέσεις εργασίας στην παραγωγή λογισμικού δημιουργούνται στην Αμερική, π.χ., αλλά οι εργαζόμενοι κατοικούν και εργάζονται στην Ινδία. Με άλλα λόγια, το κύριο στοιχείο στην έστω και περιορισμένη κλίμακα της τηλεργασίας στην παρούσα φάση είναι η εμβέλεια του διαδικτύου και το επίπεδο διαδικτύωσης της οικονομίας. Περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο τομέα, η αγορά τηλεργασίας λειτουργεί σε παγκόσμιο επίπεδο.

- Η κινητικότητα της εργασίας σε παγκόσμιο επίπεδο αποτελεί επίπτωση της Κοινωνίας των Πληροφοριών.

Οι εργοδότες είναι σε θέση να επιλέξουν εργαζόμενους από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου με κριτήριο όχι πλέον το χαμηλό κόστος, αλλά την ποιότητα εργασίας και την σταθερότητα και αξιοπιστία του εργαζόμενου. Η τηλεργασία αφορά κυρίως σε προϊόντα για τα οποία το κόστος δημιουργίας δεν είναι πολύ σημαντικό για την μετέπειτα εξέλιξη και την κερδοφορία του προϊόντος. Δεν παράγονται με τηλεργασία προϊόντα έντασης εργασίας, με υψηλό κόστος εργασίας και overhead. Το κόστος σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί να μειωθεί με την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας. Η τηλεργασία αφορά κυρίως σε επεξεργασία δεδομένων και μεταφορά πληροφοριών. Έτσι κριτήριο για την πλήρωση θέσεων δεν αποτελεί το κόστος της εργασίας αλλά οι δεξιότητες και οι ικανότητες των εργαζομένων. Με αυτή την έννοια, η κινητικότητα της εργασίας σε παγκόσμιο επίπεδο υποκατέστησε εν μέρει την κινητικότητα του κεφαλαίου που μέσω των πολυεθνικών διείσδυσε σε άλλες οικονομίες.

- Στην παγκόσμια διαδίκτυωμένη οικονομία, η κινητικότητα της εργασίας, δηλαδή η τηλεργασία αναδεικνύεται ως σημαντικός παράγοντας διαμόρφωσης των οικονομικών σχέσεων, ειδικά της κατανομής των πόρων.

Στο μικρό- επίπεδο η κινητικότητα της εργασίας στην Κοινωνία των Πληροφοριών εμφανίζεται στη διαφορετική σχέση μεταξύ του εργαζόμενου και της εργασίας. Οι αλλαγές στην εργασία αφορούν:

- Στην αυξημένη κινητικότητα των εργαζομένων μεταξύ επιχειρήσεων και τομέων της οικονομίας. Οι εργαζόμενοι σήμερα αλλάζουν περισσότερες δουλειές από ότι σε παλαιότερες εποχές.
- Στην αυξημένη αναλογία δεξιοτήτων που δεν συνδέονται άμεσα με τις απαιτήσεις μιας επιχείρησης ή ενός τομέα. Ένας εργαζόμενος μπορεί να αλλάξει ακόμα και τομέα δραστηριότητας με τις δεξιότητες τις οποίες έχει.
- Στην αύξηση της αυτό-απασχόλησης.
- Στην αυξημένη απασχόληση σε μικρές επιχειρήσεις όπου το άτομο έχει μεγαλύτερη βαρύτητα από ότι σε μεγάλες, απρόσωπες επιχειρήσεις.
- Στην αύξηση των εργαζομένων που εργάζονται με σχέση μερικής απασχόλησης για πολλούς εργοδότες ταυτόχρονα.

Δεδομένων αυτών των τάσεων, οι δεξιότητες των εργαζομένων στην τηλεργασία, την τηλε-συνεργασία και το τηλε-εμπόριο αποτελούν απαραίτητο εφόδιο για την αγορά εργασίας του μέλλοντος.

1. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Τόσο στην Ευρώπη, όσο και ευρύτερα, η τηλεργασία αναδεικνύεται σε ζήτημα αυξημένου ενδιαφέροντος για τους κοινωνικούς συνομιλητές, τις κυβερνήσεις και τους Ευρωπαϊκούς φορείς. Όσον αφορά το ευρωπαϊκό επίπεδο, κατά τα τελευταία έτη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναπτύξει ιδιαίτερη δράση τόσο για την προώθηση σχετικής με την τηλεργασία έρευνας, όσο και για την ανάπτυξη της δημόσιας συζήτησης γύρω από την τηλεργασία, κυρίως σε σύνδεση με τις προετοιμασίες που απαιτούνται για την πληροφορική κοινότητα.

Η Πράσινη Βίβλος του 1997 για την Συνεργασία σε μια Νέα Οργάνωση της Εργασίας επικεντρώνεται στην τηλεργασία και την συνδέει με την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την αύξηση ευκαιριών στην εργασία, την περιβαλλοντική βελτίωση και την περιφερειακή ανάπτυξη. Το σχέδιο της Επιτροπής να ενημερώσει τους κοινωνικούς συνομιλητές σχετικά με την τηλεργασία επαναλήφθηκε και στο Κοινωνικό Σχέδιο Δράσης για το 1998-2000, καθιστώντας το ζήτημα της τηλεργασίας ακόμη πιο επίκαιρο.

Η εν λόγω συγκριτική έκθεση παρέχει μία σύντομη περίληψη (δεδομένης της φύσης του ζητήματος και του διαθέσιμου υλικού που είναι ημιτελής) των παραμέτρων που σχετίζονται με τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στις εργασιακές σχέσεις. Ειδικότερα, εξετάζεται περιληπτικά η έκταση και το νομικό καθεστώς της τηλεργασίας, ο βαθμός στον οποίο περιλαμβάνεται στις συλλογικές συμφωνίες, το περιεχόμενο αυτών των συμφωνιών, η σχέση των τηλεεργαζόμενων με τα συνδικάτα και οι απόψεις των κοινωνικών συνομιλητών.

Η συγκριτική έκθεση βασίζεται στις σχετικές συνεισφορές των εθνικών κέντρων του Ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Εργασιακών Σχέσεων (EIRO) και περιγράφει την κατάσταση που επικρατεί στις 15 χώρες Κράτη Μέλη και στην Νορβηγία. Η εν λόγω παρουσίαση αποτελεί την περίληψη μίας πληρέστερης συγκριτικής έκθεσης σχετικά με το θέμα, η οποία παρουσιάζεται στην βάση δεδομένων του EIRO και καλύπτει μία ευρύτερη κλίμακα θεμάτων σε μεγαλύτερο βάθος.

▪ Έκταση και σημερινή κατάσταση

Μέχρι σήμερα, και σε όλες σχεδόν τις χώρες, δεν υπάρχουν αξιόπιστα στοιχεία σχετικά με την έκταση της τηλεργασίας. Τα επίσημα στατιστικά στοιχεία δεν αναφέρονται σε αυτήν, ενώ οι ανεπίσημες μελέτες χρησιμοποιούν ορισμούς και μεθοδολογίες τόσο διαφορετικές που δεν είναι συγκρίσιμες μεταξύ τους. Εξαίρεση στον κανόνα αυτό, αποτελεί η Αυστρία όπου οι επίσημες στατιστικές για την απασχόληση χρησιμοποιούν τρεις ορισμούς για την τηλεργασία. Τον Σεπτέμβριο του 1997 και σύμφωνα με τον ορισμό που χρησιμοποιείται κάθε φορά, οι τηλεργαζόμενοι αντιπροσωπεύουν το 0,6%-1,5% του συνόλου των απασχολούμενων, και το 0,4%-1,1% του συνόλου των μισθωτών.

Δεδομένων αυτών των δυσκολιών, είναι σχετικά δύσκολο να μιλήσουμε με απόλυτα μεγέθη για την τρέχουσα κατάσταση της τηλεργασίας. Είναι ξεκάθαρο ωστόσο, ότι το φαινόμενο της τηλεργασίας είναι περιορισμένο ακόμη και αναπτύσσεται με πιο αργούς ρυθμούς από ότι αρχικά αναμενόταν.

Η ετήσια έκθεση για την τηλεργασία κατά το 1998, την οποία συνέταξε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ αναγνωρίζει τις δυσκολίες σχετικά με τον ορισμό του όρου, καθώς και την έλλειψη πληροφοριών, αναφέρει ωστόσο κάποια ενδεικτικά στοιχεία. Σύμφωνα με τους υπολογισμούς της Ε.Ε. οι οποίοι βασίζονται στην Ανάπτυξη της Τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο, στο τέλος του 1997, υπήρχαν 1.125.000 "τυπικοί" τηλεργαζόμενοι (ως τυπική μορφή τηλεργασίας θεωρείται αυτή που πραγματοποιείται ως μέρος ενός επίσημου επιχειρησιακού σχεδίου), δηλαδή 0,8% του συνόλου των απασχολούμενων στην Ε.Ε. Εάν συμπεριληφθεί στους υπολογισμούς και η μη-τυπική τηλεργασία (εργαζόμενοι στο σπίτι βάση μίας άτυπης ατομικής συμφωνίας), οι απασχολούμενοι ανέρχονται σε 4.630.000, ήτοι ποσοστό 3,1% του συνόλου των απασχολούμενων στην Ε.Ε. Με βάση τα στοιχεία αυτά, τα επίπεδα της τυπικής τηλεργασίας είναι υψηλότερα στην Δανία (3,9%) και στην Ολλανδία (3%), και χαμηλότερα (0,1% και λιγότερο) στο Βέλγιο, στην Γαλλία, στην Ελλάδα, στην Πορτογαλία και στην Ισπανία.

Λείπουν επίσης αξιόπιστα στοιχεία σχετικά με την νομικό καθεστώς των τηλεργαζόμενων. Υπολογίζεται ωστόσο, ότι η αναλογία των αυτοαπασχολούμενων εργαζόμενων στους τηλεργαζόμενους είναι πολύ μεγάλη και αυξάνεται σε όλες τις χώρες. Όσον αφορά την κλαδική κατανομή της τηλεργασίας, τα διαθέσιμα στοιχεία

είναι μάλλον πιο αξιόπιστα. Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά, οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας στους οποίους η τηλεργασία αναπτύσσεται γρηγορότερα είναι οι: ασφάλειες, οι τράπεζες, τα τμήματα υπηρεσιών διαφόρων επιχειρήσεων, και οι τηλεπικοινωνίες. Σε επαγγελματικούς όρους, σε όλες τις χώρες, οι τηλεργαζόμενοι είναι κυρίως "υψηλής ειδίκευσης εργαζόμενοι σε αντικείμενο διανοητικής εργασίας" -υψηλής δηλαδή ειδίκευσης υπάλληλοι με μεγάλη αυτονομία, οι οποίοι απασχολούνται σε διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας με υψηλή προστιθέμενη αξία, όπως προγραμματιστές, αναλυτές, μηχανικοί, αρχιτέκτονες, δημοσιογράφοι, ταξιδιωτικοί πράκτορες, δικηγόροι, σύμβουλοι και άλλοι. Σε χώρες ωστόσο, όπως η Βρετανία και η Ισπανία, η τηλεργασία εξαπλώνεται σε κατηγορίες υπαλλήλων μέτριας ειδίκευσης, με περιορισμένη δυνατότητα αυτονομίας και σε προϊόντα με χαμηλή προστιθέμενη αξία. Η κατηγορία αυτή, περιλαμβάνει γραμματείς, υπαλλήλους γραφείου και επεξεργαστές.

Η ρύθμιση των συνθηκών εργασίας των τηλεργαζόμενων συνδέεται άμεσα με το νομικό καθεστώς τους. Όσον αφορά τους μισθωτούς με συμβάσεις αορίστου χρόνου, η τηλεργασία αφορά σχεδόν αποκλειστικά στις μεγάλες επιχειρήσεις. Τις περισσότερες φορές δε, συνίσταται στην λεγόμενη "εναλλασσόμενη" τηλεργασία, σε έναν συνδυασμό δηλαδή εργασίας στο σπίτι ή σε ένα τηλε-κέντρο, με τακτική εργασία μέσα στον χώρο της εταιρείας, όπου οι συνθήκες εργασίας καθορίζονται μέσω συλλογικής συμφωνίας. Η τηλεργασία ως πλήρης μορφή απασχόλησης, είναι χαρακτηριστικό των αυτοαπασχολούμενων ή των προσωρινώς απασχολούμενων, οι οποίοι έχουν μία λιγότερο σταθερή επαγγελματική κατάσταση.

▪ **Νομοθεσία και τηλεργασία**

Η τηλεργασία ως νέα μορφή οργάνωσης της εργασίας, δεν αποτελεί μία ανεξάρτητη από τις παραδοσιακές μορφές παροχής υπηρεσιών νομική κατηγορία, και ως εκ τούτου το νομικό καθεστώς της ποικίλλει από χώρα σε χώρα. Το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο εξαρτάται από την νομική υπόσταση των τηλεργαζόμενων όπως αυτή καθορίζεται από την σχέση τους με τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται.

Αναφορικά λοιπόν με τις 15 χώρες κράτη μέλη και την Νορβηγία, προσδιορίζονται επτά διαφορετικά νομικά καθεστώτα. Η τηλεργασία μπορεί να

πραγματοποιείται από έναν εργοδότη, έναν αυτοαπασχολούμενο, έναν "κατά το ήμισυ" αυτοαπασχολούμενο (κατηγορία που χρησιμοποιείται στην Ολλανδία), έναν "συντονισμένο" ελεύθερο εργαζόμενο (Ιταλία), έναν "σχεδόν υπάλληλο" (Αυστρία), έναν δημόσιο υπάλληλο, είτε έναν μισθωτό. Σε μερικές περιπτώσεις χρησιμοποιείται επίσης, η ειδική κατηγορία της εργασίας στο σπίτι, παρόλο που το νομικό καθεστώς της μπορεί να διαφέρει μεταξύ των χωρών.

Αυτές οι διαφορετικές μορφές εργασιακού καθεστώτος μπορούν να διαιρεθούν σε δύο βασικές ομάδες: στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες υπάρχει σχέση εξαρτημένης εργασίας, και στις περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει η σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Ως εκ τούτου, το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο είναι ή το εργατικό δίκαιο ή το εταιρικό δίκαιο. Ωστόσο, σε όλες τις χώρες, η εφαρμογή του νομικού πλαισίου της τηλεργασίας, μπορεί να καταστεί προβληματική. Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι γι' αυτό:

Όταν η σύμβαση για την τηλεργασία ορίζεται σαν μία σχέση ανεξάρτητων υπηρεσιών, προκύπτει διαφωνία στις περιπτώσεις που στην πραγματικότητα υπάρχει σχέση εξαρτημένης εργασίας, η οποία δύσκολα αποδεικνύεται, διότι η παραδοσιακή έννοια της σχέσης εργασίας - η οποία βασίζεται σε απόψεις που γίνονται όλο και πιο απαρχαιωμένες, όπως η προσωπική παρουσία, η ομοιομορφία και η συνέχεια στην εξάσκηση των καθηκόντων, η άμεση ιεραρχία και ο άμεσος έλεγχος - δεν είναι εφαρμόσιμη στην τηλεργασία. Σύμφωνα με την εμπειρία πολλών χωρών, το νομικό καθεστώς του αυτοαπασχολούμενου χρησιμοποιείται από πολλούς εργοδότες με σκοπό να παρακάμψουν την εργατική νομοθεσία. Σε πολλές χώρες, αυτή η τάση (η οποία δεν περιορίζεται μόνον στην τηλεργασία) αποφυγής των παραδοσιακών συμβάσεων εργασίας αντιμετωπίζεται είτε αναθεωρώντας την παραδοσιακή νομική αντίληψη της εξάρτησης (όπως στην Γερμανία, στην Ολλανδία και στην Βρετανία), είτε ορίζοντας νέους τύπους καθεστώτων για τους εκείνους που τυπικά ή προσωπικά είναι ανεξάρτητοι, εξαρτώνται ωστόσο οικονομικά από την εργασία τους (όπως στην Αυστρία, στην Ιταλία και στην Ολλανδία), παρόλο που ο τρόπος αυτός δεν εφαρμόζεται εύκολα στην τηλεργασία.

Όταν η σύμβαση για την τηλεργασία ορίζεται ως σχέση εξαρτημένης εργασίας, τα διάφορα ζητήματα προς διευθέτηση επικεντρώνονται στην ρύθμιση των συνθηκών εργασίας. Ένας μισθωτός τηλεεργαζόμενος με πλήρη εργασιακά δικαιώματα, πολλές φορές δεν μπορεί να τα ασκήσει εξ' αιτίας του χώρου εργασίας

και της χρήσης των τηλεπικοινωνιών. Οι ελλείψεις ως προς την ρύθμιση της τηλεργασίας αφορούν σε διάφορα ζητήματα όπως στην υποχρέωση του εργοδότη για τα εργατικά ατυχήματα και την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, στον χρόνο εργασίας και δυνατότητα συλλογικής εκπροσώπησης. Σε μερικές χώρες, όπως στο Βέλγιο, στην Νορβηγία και στην Σουηδία, η νομοθεσία προσπαθεί να δώσει στους εργαζόμενους που δεν παρίστανται στον παραδοσιακό χώρο εργασίας την δυνατότητα να εξασκούν τα εργασιακά τους δικαιώματα.

Ιδιαίτερα προβληματική είναι η εφαρμογή της εργασίας στο σπίτι στους τηλεεργαζόμενους. Ειδικότερα, στις περισσότερες περιπτώσεις αυτής της κατηγορίας η νομοθεσία είναι ανεπαρκής και απαρχαιωμένη, έχοντας συχνά αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει πιο κλασικές περιπτώσεις.

- **Συλλογικές διαπραγματεύσεις και τηλεργασία**

- **Η σημασία της διαπραγμάτευσης**

Ο ρόλος της συλλογικής διαπραγμάτευσης στην ρύθμιση της τηλεργασίας ποικίλλει πολύ από χώρα σε χώρα. Σε πολλές χώρες συμπεριλαμβανομένων και των Βελγίου, Φιλανδίας, Ελλάδας, Λουξεμβούργου, Ολλανδίας και Πορτογαλίας, η τηλεργασία δεν ρυθμίζεται μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης σε κανένα διαπραγματευτικό επίπεδο, παρόλο που σε κάποιες χώρες, κυρίως στην Ολλανδία, τα συνδικάτα προσπάθησαν να συμπεριλάβουν την τηλεργασία στην διαπραγμάτευση. Σε μερικές εταιρείες, η επίτευξη ατομικών συμφωνιών μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων, είχε σαν αποτέλεσμα μια κάποια ρύθμιση αυτής της νέας μορφής οργάνωσης της εργασίας, μερικές φορές με την παρέμβαση του συμβουλίου εργαζομένων, όχι όμως και την πλήρη ρύθμιση μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης. Στην κατηγορία αυτή μπορεί επίσης να συμπεριληφθεί και η Ισπανία, παρόλο που η διαπραγμάτευση έχει αρχίσει να αναπτύσσεται: σε μερικές εταιρείες, οι διαπραγματεύσεις σχετικά με την εργασία εξ αποστάσεως βρίσκονται σε εξέλιξη, ενώ μία συμφωνία αναφέρεται σαφώς στην τηλεργασία. Σε άλλες χώρες, η τηλεργασία αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε επιχειρησιακό επίπεδο, παρόλο που γενικά η πρακτική αυτή αποτελεί ένα σχετικά καινούργιο φαινόμενο. Στις χώρες αυτές ανήκουν η Γαλλία, η Γερμανία, η Ιρλανδία και η Βρετανία, ενώ με κάποια επιφύλαξη μπορούν να συμπεριληφθούν η Αυστρία και η Νορβηγία. Ειδικότερα, στην Νορβηγία

οι διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία είναι λιγότερο ανεπτυγμένες και στην Αυστρία εκτός από κάποιες επιχειρησιακές συμφωνίες, υπάρχει και μία κλαδική συμφωνία στην βιομηχανία αργού πετρελαίου, στην οποία η εργοδοσία προέβαλε σθεναρή αντίσταση, ενώ για το μέλλον δεν προβλέπονται άλλες κλαδικές συμφωνίες.

Τέλος, σε έναν μικρό αριθμό χωρών, η διαπραγμάτευση για την τηλεργασία φαίνεται περισσότερο ανεπτυγμένη και "σαφής", συνδυάζει δε επιχειρησιακές συμφωνίες με μία ανερχόμενη ανάπτυξη κλαδικών συμφωνιών. Στην Σουηδία, οι κλαδικές συμφωνίες περιλαμβάνουν μία κοινή υπόδειξη για το εμπόριο και τις υπηρεσίες καθορίζοντας κατευθυντήριες γραμμές για συμφωνίες σε χαμηλότερα επίπεδα. Στην Ιταλία οι επιχειρησιακές συμφωνίες άρχισαν να περιλαμβάνουν την τηλεργασία κατά το 1994, ενώ από το 1996 υπεγράφησαν σχετικές συμφωνίες στο λιανικό εμπόριο και τις τηλεπικοινωνίες. Στην Δανία η τηλεργασία αποκτά ιδιαίτερη σημασία από το 1997, μέσω κλαδικών συμφωνιών στον κρατικό τομέα, στις περιφέρειες και στους δήμους, αλλά και στον τραπεζικό τομέα. Στην βιομηχανία, στο λιανικό εμπόριο και στις υπηρεσίες, πρωτόκολλα που αφορούν στην τηλεργασία περιλαμβάνονται στις συμφωνίες και διάφορες επιτροπές συζητούν για το εν λόγω θέμα. Η Δανία, είναι γενικότερα η χώρα στην οποία η διαπραγμάτευση που αφορά στην τηλεργασία διακρίνεται για την μεγαλύτερη σαφήνιά της. Οι κλαδικές συμφωνίες διαφοροποιούνται στις διάφορες διαστάσεις του θέματος και μεταξύ τους αλλά και σε σχέση με επιχειρησιακές και ατομικές συμφωνίες.

Θέματα που ρυθμίζονται μέσω διαπραγμάτευσης

Στις περιπτώσεις όπου η τηλεργασία ρυθμίζεται μέσα από συλλογικές συμφωνίες, οι σχετικές προβλέψεις είναι σχετικά όμοιες:

Εθελοντική φύση. Ο εργαζόμενος πρέπει να συμφωνήσει να εργαστεί με τηλεργασία με την θέληση του και ποτέ μετά από εξαναγκασμό του εργοδότη.

Δυνατότητα ανάκλησης. Τόσο ο εργοδότης όσο και ο εργαζόμενος μπορούν να τερματίσουν την τηλεργασία. Προβλέπεται πάντοτε ρύθμιση για τις διαδικασίες της ανάκλησης, όπως τις προθεσμίες.

Η θέση των εργαζομένων. Οι τηλεεργαζόμενοι διατηρούν το εργασιακό τους καθεστώς σε όλες τις περιπτώσεις. Ως εκ τούτου οι γενικές εργασιακές τους συνθήκες

ρυθμίζονται με συλλογική διαπραγμάτευση, παρόλο που κάποια θέματα κανονίζονται με ειδική ρύθμιση.

Όχι διακρίσεις. Οι τηλεργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να υποστούν διάκριση λόγω της ειδικής εργασιακής τους κατάστασης. Για τον λόγο αυτό υπάρχει μερικές φορές σαφής αναφορά σχετικά με την αμοιβή τους και την εργασιακή τους εξέλιξη. Επίσης αναφέρεται συνήθως η δυνατότητα πρόσβασης τους, μέσω των τηλεπικοινωνιών, στα αρχεία της επιχείρησης ή η δυνατότητα συμμετοχής στα αρμόδια συνδικαλιστικά όργανα.

Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία. Οι σχετικοί κανόνες που αφορούν στην υγιεινή και ασφάλεια προσαρμόζουν τις υπάρχουσες ρυθμίσεις στην κατάσταση της τηλεργασίας. Γενικά, η υποχρέωση του εργοδότη για την υγιεινή και ασφάλεια επεκτείνεται και στο σπίτι, καθιστώντας αναγκαίο τον σχετικό έλεγχο,

Χρόνος εργασίας. Ο χρόνος εργασίας αφορά κυρίως στον συμφωνημένο χρόνο με τον εργοδότη. Ωστόσο, υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που αφορούν στην ευελιξία του χρόνου εργασίας και στον υπολογισμό των υπερωριών. Συμφωνείται επίσης και ένας ορισμένος χρόνος παραμονής στον κανονικό χώρο εργασίας, προκειμένου να εξασφαλίζει κάποιες συναντήσεις με τους τηλεργαζόμενους, και την διατήρηση της επαφής τους με την εταιρεία,

Εξοπλισμός και έξοδα. Ο εργοδότης συνήθως, παρέχει και διατηρεί τον κατάλληλο εξοπλισμό για την επίτευξη της εργασίας και ανταποκρίνεται σε υπέρογκα έξοδα του σπιτιού που απορρέουν από την τηλεργασία, όπως τηλέφωνο και ηλεκτρικό ρεύμα,

Ειδικές κατηγορίες. Η τηλεργασία αφορά σε αρκετές περιπτώσεις σε ειδικές κατηγορίες εργαζομένων, όπως υψηλής ειδίκευσης τεχνικούς, άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκύους και γυναίκες με μικρά παιδιά. Ωστόσο, η τάση αυτή δεν είναι γενικευμένη και μερικές συμφωνίες απορρίπτουν την τηλεργασία ως μέσο συμφιλίωσης καριέρας και οικογένειας, στον βαθμό μάλιστα που μπορεί να δημιουργήσει διακρίσεις σε βάρος των γυναικών.

▪ **Τηλεργαζόμενοι και συνδικάτα**

Πληροφόρηση σχετικά με την συνδικαλιστική πυκνότητα των τηλεργαζόμενων δεν υπάρχει. Ωστόσο, μπορεί να υποθέσει κανείς ότι αυτή είναι

αρκετά υψηλή στους τηλεργαζόμενους που καλύπτονται από σχετικές συμβάσεις, διότι είναι εργαζόμενοι μεγάλων επιχειρήσεων, με μόνιμες συμβάσεις και σε πολλές περιπτώσεις συμμετέχουν σε εγχειρήματα που βρίσκονται υπό τον έλεγχο των συνδικάτων. Αντιθέτως, στις περιπτώσεις ατομικών συμφωνιών ή αυτό-απασχόληση είναι λιγότερες οι περιπτώσεις όπου οι τηλεργαζόμενοι είναι μέλη κάποιου σωματείου. Η διασπορά και η απομόνωση των τηλεργαζόμενων δυσκολεύει τη πρόσβαση των συνδικάτων σε αυτούς. Ο παραδοσιακός συνδικαλισμός έχει ιδιαίτερη δυσκολία να αντιμετωπίσει τις νέες αυτές πραγματικότητες και έχει πλήρη γνώση του κινδύνου να αφήσει απροστάτευτους τους εργαζόμενους στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Σε γενικές γραμμές, τα συνδικάτα βλέπουν τον κίνδυνο της εξατομίκευσης και του διαχωρισμού των εργασιακών σχέσεων και των εργασιακών συνθηκών και αναγνωρίζουν την ανάγκη να εξερευνήσουν νέες μορφές επικοινωνίας, οργάνωσης και αντιπροσώπευσης. Στο πλαίσιο αυτό κάποια συνδικάτα έχουν αναλάβει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που αφορούν στους τηλεργαζόμενους:

Στην Γερμανία, τα συνδικάτα των ταχυδρομείων και των τηλεπικοινωνιών (DPG), το σωματείο των ΜΜΕ (IG Medien) και το σωματείο που εκπροσωπεί το εμπόριο και την βιομηχανία (HBV) από το 1997 έχουν εγκαθιδρύσει από κοινού μία “συμβουλευτική επιτροπή που αφορά στους τηλεργαζόμενους”, On Forte, με υποστήριξη της κυβέρνησης και της εταιρείας Deutsche Telekom. Ο κύριος στόχος είναι να αναλύσουν τις ευκαιρίες και τα επίδικα αντικείμενα της τηλεργασίας, να αναπτύξουν λύσεις και να παρέχουν στους τηλεργαζόμενους νομική βοήθεια, στήριξη και πληροφορίες σχετικά με τα παραδείγματα καλής πρακτικής στον τομέα αυτό, την υγιεινή και την προστασία των εργαζομένων.

Στην Ιρλανδία, το σωματείο των Επικοινωνιών στοχεύει στις ανάγκες των τηλεργαζόμενων δίνοντας κατευθυντήριες γραμμές για την ίση μεταχείρισή τους και εγκαθιστώντας ένα δίκτυο προσλήψεων τηλεργαζόμενων. Επίσης, το συνδικάτο δέχεται ως μέλη του όλους τους τηλεργαζόμενους (μισθωτούς και αυτοαπασχολούμενους), όπως και οποιονδήποτε απασχολείται σε κάποια από τις υπηρεσίες των επικοινωνιών.

Στην Ιταλία οι τρεις βασικές ομοσπονδίες δημιούργησαν το 1998 εσωτερικές δομές με στόχο την οργάνωση και την εκπροσώπηση των εργαζομένων στις άτυπες μορφές απασχόλησης. Η Cgil δημιούργησε τις Νέες Εργασιακές Ταυτότητες, η Cisl το Σωματείο των Εργαζομένων με Άτυπη και Προσωρινή Απασχόληση, ενώ η Uilm

σκοπεύει να διευρύνει την δράση των Επιτροπών της για την Απασχόληση και στους εργαζόμενους με άτυπες μορφές απασχόλησης. Επιπλέον, η Cisl θα δημιουργήσει στο μέλλον ένα σωματείο ειδικά για τους μη-ανεξάρτητους τηλεεργαζόμενους

▪ **Οι απόψεις των κοινωνικών συνομιλητών**

Η τηλεργασία δεν εμφανίζεται ακόμη στις άμεσες προτεραιότητες της ατζέντας των κοινωνικών συνομιλητών. Παρόλο που σε μερικές περιπτώσεις οι θέσεις των κοινωνικών συνομιλητών είναι πιο ξεκάθαρες από των άλλων, σε καμία περίπτωση δεν έχει καταγραφεί ότι η τηλεργασία αποτελεί αντικείμενο υψηλής και άμεσης προτεραιότητας.

Οι θέσεις των συνδικάτων

Γενικά, τα συνδικάτα αντιμετωπίζουν την τηλεργασία με αμφιλεγόμενο τρόπο, αντανακλώντας και τις νέες ευκαιρίες αλλά και το ρίσκο που υπάρχει σε αυτή την μορφή απασχόλησης. Στην Δανία, την Ολλανδία και την Σουηδία έχει καταγραφεί μία σαφής εξέλιξη στις θέσεις των συνδικάτων: ενώ στο παρελθόν υπήρχε έντονη αντίσταση διότι η τηλεργασία συνδεόταν με την παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία -χειρωνακτική, χαμηλά αμειβόμενη και χωρίς σταθερές εργασιακές συνθήκες- η αντιμετώπιση έχει αλλάξει αρκετά και κυμαίνεται από ουδέτερη έως και θετική, αν και με επιφυλάξεις.

Τα συνδικάτα δέχονται πλέον, ότι η τηλεργασία δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες για αρκετούς εργαζόμενους, οι οποίοι είτε θέλουν ένα διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον είτε μία νέα ισορροπία ανάμεσα στον χρόνο εργασίας και στον ελεύθερο χρόνο τους. Ωστόσο, τα συνδικάτα έχουν γνώση και των κινδύνων: αντίθετα στην γενικώς αισιόδοξη άποψη που προσεγγίζει την τηλεργασία ως έναν τρόπο για την δημιουργία θέσεων απασχόλησης, τα συνδικάτα ανησυχούν για την αυξημένη αστάθεια των εργασιακών συνθηκών που προκύπτουν από την "εξωτερίκευση της εργασίας". Ένα κοινό συνδικαλιστικό αίτημα, είναι η αποφυγή της οποιασδήποτε υποχρεωτικής μεταφοράς των τηλεεργαζόμενων σε καθεστώς αυτό-απασχόλησης. Για τους μισθωτούς τηλεεργαζόμενους, τα αιτήματα των συνδικάτων συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με τις προαναφερόμενες προβλέψεις που υπάρχουν στις συλλογικές συμφωνίες: η διασφάλιση ότι η τηλεργασία είναι εθελούσια και ανακλητή, ότι οι τηλεεργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες με τους άλλους

εργαζόμενους και ότι η εργατική νομοθεσία θα προσαρμόζεται στην κατάσταση της τηλεργασίας.

Γενικά, όλα τα συνδικάτα συμφωνούν ότι η τηλεργασία θα πρέπει να ρυθμίζεται εκτενέστερα, παρόλο που υπάρχουν διαφορές σε ότι αφορά τον τρόπο με τον οποίο θα συνδυαστούν η νομοθεσία και η συλλογική διαπραγμάτευση. Οι διαφορές αυτές προκύπτουν εν μέρει από τις διαφορές των εθνικών κανονιστικών πλαισίων, ενώ σε πολλές περιπτώσεις δημιουργούνται και λόγω των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των συνδικάτων της ίδιας χώρας. Μερικά συνδικάτα δίνουν προτεραιότητα στην νομοθεσία με σκοπό να αποφύγουν την περίπτωση μη αναγνώρισης εξαρτημένης εργασίας, να ρυθμίσουν βασικές πλευρές της τηλεργασίας και να επιτρέψουν την επέκταση της ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας και στην τηλεργασία. Άλλα πάλι συνδικάτα έχουν την άποψη ότι η τηλεργασία δεν είναι ακόμη αρκετά ανεπτυγμένη ώστε να ρυθμιστεί νομοθετικά και είναι υπέρ της αντιμετώπισης της μέσα από την καθημερινή πρακτική. Στις περιπτώσεις αυτές, προωθούν την συλλογική διαπραγμάτευση σε κλαδικό και επιχειρησιακό επίπεδο, χωρίς να απορρίπτουν, στις περιπτώσεις που η τηλεργασία είναι περισσότερο εκτεταμένη, και την υιοθέτηση γενικότερων μέτρων είτε μέσα από πολυκλαδικές συμφωνίες είτε μέσα από την νομοθεσία.

Πρόσφατα σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Ευρωπαϊκή Συνδικαλιστική Ομοσπονδία (ETUC) έχει αναπτύξει μία γενική και θεμελιωμένη θέση απέναντι στην τηλεργασία, αναγνωρίζοντας βέβαια τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν. Σε ένα πρόσφατο έγγραφο που αφορά σε 25 σημεία σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις στην "κοινωνία των πληροφοριών", η ETUC επισημαίνει ότι "η τηλεργασία δεν θα πρέπει ούτε να απορριφθεί αλλά ούτε και να εκθειασθεί. Το βασικότερο ερώτημα αφορά στον τρόπο οργάνωσης της".

Οι θέσεις των εργοδοτών

Η θέση των εργοδοτικών οργανώσεων είναι λιγότερο σαφής από αυτή των συνδικάτων, διότι στο σύνολο τους αντιμετωπίζουν την οργάνωση της εργασίας σαν ένα ζήτημα που αφορά αποκλειστικά και μόνον τις εταιρείες. Ωστόσο, οι εργοδοτικές οργανώσεις τείνουν να κρατήσουν μια θετική στάση σε ότι αφορά της τηλεργασία: κατά κύριο λόγο αισθάνονται ότι αυτή επιτρέπει μία πιο ευέλικτη οργάνωση της

εργασίας, ότι μειώνει το κόστος και δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες μεταξύ των εργαζομένων. Πολλές βέβαια χώρες αναφέρουν ότι η στάση αυτή δεν συμπίπτει πάντοτε με εκείνη των διοικητικών στελεχών μιας επιχείρησης, οι οποίοι συχνά είναι απρόθυμοι να αλλάξουν τα υπάρχοντα μοντέλα διοίκησης και οργάνωσης της εργασίας και πάνω απ' όλα να χάσουν τον απόλυτο και άμεσο έλεγχο επί αυτής.

Όσον αφορά την ρύθμιση αυτής της μορφής απασχόλησης η θέση των εργοδοτικών οργανώσεων είναι συνήθως σαφής: δεν θεωρούν αναγκαίο ότι θα πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη ρύθμιση για την τηλεργασία, ενώ στην περίπτωση που υπάρχει ρύθμιση προτιμούν την συλλογική διαπραγμάτευση από την νομοθεσία.

Κοινές προσεγγίσεις

Παρόλο που οι απόψεις των συνδικάτων και των εργοδοτικών οργανώσεων συχνά διαφέρουν, σε μερικές χώρες υπάρχει κάποιος βαθμός συμφωνίας ως προς την ρύθμιση της τηλεργασίας. Στην Πορτογαλία, το τριμερές "Στρατηγικό Κοινωνικό Σύμφωνο" (1996-9) διακηρύσσει ότι η τηλεργασία μπορεί να οδηγήσει σε αστάθεια εάν δεν ρυθμιστεί όπως πρέπει. Στο πλαίσιο αυτό, η κυβέρνηση αποφάσισε να ξεκινήσει διαβουλεύσεις με τους κοινωνικούς συνομιλητές με σκοπό την προώθηση ενός νέου νομοθετικού πλαισίου για την τηλεργασία. Στην Ολλανδία, η τριμερής Κοινωνική και Οικονομική Επιτροπή επισήμανε πρόσφατα ότι η προστασία των τηλεργαζόμενων θα πρέπει να είναι ανάλογη με αυτή των παραδοσιακών εργαζόμενων. Η επιτροπή αντιμετωπίζει επίσης με θετικό πνεύμα τις ευκαιρίες για αυτό-απασχόληση που δημιουργεί η τηλεργασία, επισημαίνοντας ωστόσο ότι δεν θα πρέπει να υποτιμηθεί το προστατευτικό πλαίσιο που ορίζει η εργατική νομοθεσία και η νομοθεσία για την κοινωνική ασφάλιση. Στην Ελλάδα οι κοινωνικοί συνομιλητές αντιμετωπίζουν θετικά την προσπάθεια ρύθμισης των "άτυπων μορφών απασχόλησης" μέσω του νέου νόμου Ν.2639/1998 για τις εργασιακές σχέσεις, παρόλο που εκφράζονται διαφορετικές απόψεις σχετικά με πολλές από τις πτυχές του νέου νόμου. Στην Νορβηγία μία "κοινή διακήρυξη για την τηλεργασία" περιλαμβάνεται στην τελευταία αναθεώρηση της "Βασικής Συμφωνίας" μεταξύ της εργοδοτικής οργάνωσης NHO και του συνδικάτου LO (1998-2001).

Οι δύο οργανώσεις συμφωνούν ότι υπάρχουν αρκετά προβλήματα που συνδέονται με την τηλεργασία και δεσμεύονται να ελέγχουν από κοντά την

μελλοντική ανάπτυξη αυτής της νέας μορφής απασχόλησης μέσα από σχετικές μελέτες και διάλογο. Μία κοινή επιτροπή θα αναλάβει να εξετάσει το ζήτημα και να προτείνει τις απαραίτητες αλλαγές στην υπάρχουσα νομοθεσία και στις συλλογικές συμφωνίες.

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ

- **ΤΑ ΑΝΩΤΑΤΑ ΟΡΙΑ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ** ορίζονται νομοθετικά σε όλες τις χώρες των εταίρων, με μοναδική εξαίρεση τη **Δανία**. Κυμαίνονται από 40 ώρες την εβδομάδα στην **Ισπανία**, τη **Φινλανδία**, την **Ιταλία**, την **Πορτογαλία** και τη **Σουηδία** έως 48 ώρες στην **Ελλάδα** και 50 ώρες στην **Αυστρία**. Η κανονική εβδομάδα εργασίας στη **Δανία** είναι 37 ώρες.
- Η **ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ** παίζει σημαντικό ρόλο για τα ωράρια εργασίας σε όλες τις χώρες της έρευνας, γιατί είναι το κύριο εργαλείο ρύθμισης των όρων εργασίας και των εργασιακών σχέσεων.
- Σε όλες τις χώρες υπάρχουν **ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΠΟΥ ΣΥΝΥΠΑΡΧΟΥΝ**.

Ειδικότερα, στην **Αυστρία** οι εργαζόμενοι, που έχουν την ευθύνη φροντίδας μέλους της οικογένειάς τους, μπορούν να συμφωνήσουν με τον εργοδότη τους μειωμένο ωράριο. Στη **Δανία** υπάρχουν τρόποι οργάνωσης του χρόνου εργασίας, που επιτρέπουν στους εργαζομένους να περνούν περισσότερο χρόνο με την οικογένειά τους. Εξάλλου στη **Δανία** το ελαστικό ωράριο εργασίας είναι μία σχετικά καθιερωμένη πρακτική στο δημόσιο τομέα, λιγότερο όμως στον ιδιωτικό τομέα. Συναντάται συχνότερα μεταξύ των εργαζομένων με υψηλή κατάρτιση, των διοικητικών στελεχών και των ανδρών. Σε συλλογικές συμβάσεις προβλέπονται εντελώς ελαστικά ωράρια εργασίας, που σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να οργανώσουν τις ώρες εργασίας τους, όπως τους βολεύει, εφόσον εκτελούν την εργασία που πρέπει, είτε από το σπίτι τους είτε στο χώρο εργασίας. Στην **Ελλάδα** οι εργαζόμενοι, που προσλήφθηκαν με ή μεταπήδησαν σε μερική απασχόληση για οικογενειακούς λόγους, έχουν δικαίωμα σε πλήρη απασχόληση, αν υπάρχουν τέτοιες θέσεις στην επιχείρηση, ανεξάρτητα από το αν οι οικογενειακοί λόγοι συνεχίζουν να υφίστανται. Επιπλέον, οι εργοδότες δεν μπορούν να ζητήσουν από τους

εργαζομένους αυτούς να εργαστούν περισσότερες ώρες, από εκείνες που είχαν αρχικά συμφωνηθεί στη σύμβαση μερικής απασχόλησης.

- **Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (JOB-SHARING) ΚΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ** δεν είναι διαδεδομένες σε καμία από τις χώρες της έρευνας. Όμως στη **Φινλανδία** υπάρχει εμπειρία κατανομής της εργασίας και στην **Ιταλία**, ο νόμος 191 της 16^{ης} Ιουνίου 1998 δίνει τη δυνατότητα στους εργαζομένους στη δημόσια διοίκηση για τηλεργασία χωρίς μείωση των αποδοχών τους, με χρήση ηλεκτρονικού εξοπλισμού επεξεργασίας δεδομένων, τηλεφωνικών και ηλεκτρονικών συνδέσεων.

Προς το παρόν πρωτοβουλίες για την προώθηση της τηλεργασίας υπάρχουν στη **Δανία**, όπου η μορφή αυτή εργασίας σιγά-σιγά εξαπλώνεται, στην **Ισπανία**, τόσο σε εθνικό όσο και σε τοπικό και ατομικό επίπεδο, στην **Ελλάδα**, όπου οργανώνονται σεμινάρια τηλεργασίας από την Ελληνική Ένωση Διοίκησης Επιχειρήσεων και στην **Ιταλία**, όπου η δημόσια διοίκηση μπορεί να καθιερώσει πειραματικές μορφές τηλεργασίας.

3. ΣΚΕΨΕΙΣ

- Ο συνδυασμός της οικογενειακής με την επαγγελματική ζωή διευκολύνεται από τη χρήση ελαστικού ωραρίου.

Αντίθετα, η εργασία σε μη κανονικές ώρες, όπως Σάββατα, Κυριακές, τις νύχτες και σε βάρδιες κάνει ακόμα δυσκολότερο το συνδυασμό αυτό.

- Η συλλογική διαπραγμάτευση παίζει τον κυριότερο ρόλο στη ρύθμιση των διαφορετικών μορφών οργάνωσης του χρόνου και των ωραρίων εργασίας.

Στις **Σκανδιναβικές χώρες** αναζητούνται νέες ρυθμίσεις για την επίτευξη μέσω συλλογικών διαπραγματεύσεων μιας πιο ελαστικής οργάνωσης της εργασίας, που θα πληροί ταυτόχρονα τις επιθυμίες των εργαζόμενων και τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων για ανταγωνιστικότητα. Οι ρυθμίσεις αυτές ευνοούν το συνδυασμό οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.

- Όλο και πιο συχνά οι γυναίκες και οι άνδρες εργάζονται σε μη κανονικά ωράρια. Όμως τα ωράρια αυτά αφορούν σε υψηλότερο ποσοστό τις εργαζόμενες γυναίκες.

Η προσωρινή εργασία είναι σαφώς πιο διαδεδομένη στις **Μεσογειακές χώρες** και ιδιαίτερα στην **Ισπανία**, όπου υπολογίζεται ότι αποτελεί το 32,6% περίπου όλων των θέσεων εργασίας.

Η μερική απασχόληση παρουσιάζει γενικά τάσεις αύξησης σε όλες τις χώρες, ακόμη όμως αφορά περισσότερο τις γυναίκες για λόγους, που διαφέρουν μεταξύ των **βόρειων Ευρωπαϊκών χωρών** και των **Μεσογειακών χωρών**. Στις **Σκανδιναβικές χώρες** η σύμβαση μερικής απασχόλησης αποτελεί ελεύθερη επιλογή των εργαζομένων, ενώ στις **νότιες χώρες** είναι συχνά ο μόνος τρόπος για να βρει μια γυναίκα εργασία.

- Η κατανεμημένη εργασία και η τηλεργασία δεν είναι διαδεδομένες μορφές εργασίας σε καμία από τις χώρες των εταίρων, παρά το γεγονός ότι, τουλάχιστον θεωρητικά, θα μπορούσαν να βοηθήσουν στο συνδυασμό των οικογενειακών ευθυνών με την αμειβόμενη εργασία.

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Οι ακόλουθες **καλές πρακτικές** παρουσιάζονται παρακάτω με την ενθάρρυνση της μερικής απασχόλησης για οικογενειακούς λόγους, δεδομένου ότι διευκολύνει το συνδυασμό της οικογενειακής με την επαγγελματική ζωή, υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- οι μερικώς απασχολούμενοι/ες να έχουν δικαιώματα εργασιακά και κοινωνικής προστασίας ανάλογα μ' αυτά των πλήρως απασχολούμενων (**Αυστρία, Ισπανία και Πορτογαλία**).
- οι εργαζόμενοι/ες που επέλεξαν μερική απασχόληση για οικογενειακούς λόγους να μπορούν να επιστρέφουν σε πλήρες ωράριο οποιαδήποτε στιγμή, εφόσον υπάρχουν θέσεις πλήρους απασχόλησης στην επιχείρηση, ανεξάρτητα από το αν οι οικογενειακοί λόγοι συνεχίζουν να υφίστανται (**Ελλάδα και Πορτογαλία**).
- οι εργαζόμενοι/ες που απασχολούνται μερικώς για οικογενειακούς λόγους να μην επιτρέπεται να υποχρεωθούν από τον εργοδότη τους να εργαστούν περισσότερες ώρες από εκείνες που συμφωνήθηκαν αρχικά στη σύμβαση μερικής απασχόλησης (**Ελλάδα**).

- Ευέλικτες μορφές οργάνωσης του χρόνου εργασίας για την αντιμετώπιση των οικογενειακών ευθυνών. Από τις χώρες της έρευνας μόνο στην **Ισπανία** και τη **Πορτογαλία** καθιερώνεται νομοθετικά η δυνατότητα μερικής απασχόλησης για οικογενειακούς λόγους, αν και με αναλογική μείωση των αποδοχών.
- Χρήση του ελαστικού ωραρίου, κατά τρόπο ώστε ένα τμήμα του να είναι υποχρεωτικά κοινό για όλους τους εργαζομένους και το υπόλοιπο να προσαρμόζεται στις προτιμήσεις ή τις ανάγκες του/της κάθε εργαζομένου/ης (**Αυστρία, Δανία, Σουηδία** και δημόσιοι υπάλληλοι στην **Ισπανία**).
- Εντελώς ελαστικά ωράρια εργασίας, ώστε κάθε εργαζόμενος/η να μπορεί να οργανώνει το χρόνο εργασίας του σύμφωνα με τις προτιμήσεις του/της, χωρίς να υποχρεούται στην τήρηση καθορισμένου ωραρίου (**Δανία**).
- Ενθάρρυνση της τηλεργασίας, όπως γίνεται ήδη στην **Ισπανία**, την **Ελλάδα** και την **Ιταλία**, αλλά μόνον υπό τον όρο διασφάλισης ίσων δικαιωμάτων εργασίας και κοινωνικής ασφάλισης για τους τηλεεργαζομένους.

5. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι ακόλουθες **προτάσεις** παρουσιάζονται σε σχέση με το χρόνο εργασίας:

- Να προωθηθεί η μερική απασχόληση σε θέσεις ευθύνης, έτσι ώστε να διευκολύνονται οι εργαζόμενοι όσον αφορά τις οικογενειακές ευθύνες τους.
- Να ενθαρρυνθεί η κατανομή της εργασίας σε θέσεις ευθύνης για γυναίκες και άνδρες με πλήρη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, για τον ίδιο λόγο που προαναφέρθηκε.
- Να δοθεί στους εργαζομένους η δυνατότητα κεφαλαιοποίησης των ωρών εργασίας τους, ώστε να μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν αργότερα προς διευκόλυνσή τους.

6. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Μια πτυχή του ενδιαφέροντος για τις κυβερνήσεις, τις ομάδες πίεσης και τα μεμονωμένα άτομα, ήταν οι επιπτώσεις υπό το φως της τρέχουσας εργασιακής νομοθεσίας. Λίγες εργασιακές ρυθμίσεις υπάρχουν, ειδικά για τους τηλεργαζόμενους, και η τηλεργασία δεν θα αποτελεί μια νόμιμη κατηγορία όπως η αυτοαπασχόληση.

Στις περισσότερες χώρες του κόσμου, οι τηλεργαζόμενοι θεωρούνται είτε ως εργαζόμενοι όπου υπάρχει μία εργασιακή σχέση, είτε ως μη εργαζόμενοι όπου υπάρχει μια επιχειρησιακή σχέση. Ανάλογα με την εργασιακή ιδιότητα, είτε η εργασιακή νομοθεσία εφαρμόζεται στους τηλεργαζόμενους, όπως στην περίπτωση της εργασιακής σχέσης, ή η εταιρική νομοθεσία εφαρμόζεται, όπως στην περίπτωση της επιχειρησιακής σχέσης.

Επομένως, η θέση απασχόλησης τέτοιων εργαζομένων μπορεί να επηρεάζει την υιοθέτηση της τηλεργασίας. Σε πολλές χώρες, μία μεγάλη μερίδα εκείνων που κάνουν τις «τηλεμετατρέψιμες» εργασίες, δεν υιοθετείται από μια οργάνωση, αλλά αντ' αυτού είναι αυτοαπασχολούμενη και εργάζεται ως ανάδοχη για τις οργανώσεις. Ωστόσο, η νομική και φορολογική θέση των τηλεργαζομένων σε μια σχέση απασχόλησης ή σε επιχειρησιακή σχέση ποικίλει σημαντικά από χώρα σε χώρα.

Το ζήτημα μπορεί να γίνει ακόμη πιο περίπλοκο όταν το συμβόλαιο ορίζεται ως μία επιχειρησιακή σχέση, όπου η σχέση απασχόλησης υπάρχει, παρ' ότι μπορεί να είναι δύσκολο να αποδειχθεί. Σε τέτοιες περιπτώσεις, μερικές χώρες συστήνουν οι εργαζόμενοι να υιοθετούν την θεσμική ιδιότητα της αυτοαπασχόλησης για να ορίσουν τα άτομα που είναι 'τυπικά και προσωπικά ανεξάρτητα' από τα ίδια, αλλά οικονομικά εξαρτώμενα από την εργασία τους.

Συνεπώς, η θεσμική ιδιότητα της αυτοαπασχόλησης χρησιμοποιείται από πολλές χώρες για να ορίσουν την τηλεργασία. Κι' αυτό, επίσης, έχει τις δυσκολίες του. Στην Ιρλανδία, η σύγχυση σχετικά με τη διάκριση ανάμεσα στους «εργαζόμενους» και στους «αυτοαπασχολούμενους» έχει καταστήσει τους εργοδότες απρόθυμους να δώσουν εργασία στους αυτοαπασχολούμενους τηλεργαζόμενους. Εξίσου, εάν τα άτομα εργάζονται από το σπίτι, έπειτα από αυτές τις καταστάσεις μπορούν να θεωρηθούν ως επιχειρησιακές καταστάσεις και στους πρόσθετους φόρους. Περαιτέρω, τα αυτοαπασχολούμενα άτομα έχουν συνήθως τη λιγότερο

διαδεδομένη προστασία απασχόλησης ή τα λιγότερα δικαιώματα σε όρους συνταξιοδότησης και όφελος κοινωνικής ασφάλισης. Στη Γερμανία, η έλλειψη εναλλακτικού και ίσου κανονισμού επιπέδων απασχόλησης για τους ελεύθερους επαγγελματίες έναντι των εργαζομένων ή των ανέργων έχει προκαλέσει ιδιαίτερη συζήτηση και ανησυχία. Συγχρόνως, η προστασία δίνεται στους ανεξάρτητους τηλεεργαζόμενους μέσω της πράξης κατ' οίκον εργασίας, η οποία εφαρμόζεται για όλες τις εργασίες που εκτελούνται στο σπίτι και σε εξαρτημένους τηλεεργαζόμενους που καλύπτονται από το χρόνο απασχόλησης. Στα ιδιαίτερα ρυθμισμένα περιβάλλοντα όπως η Γερμανία, θεωρείται σημαντικό ότι οι δυνατοί τηλεεργαζόμενοι βλέπουν τα δικαιώματα απασχόλησης τους και τα οφέλη κοινωνικής ασφάλισής τους ή τη συνταξιοδοτούμενη προστασία τους, στην ίδια 'σειρά' με άλλες μορφές απασχόλησης. Η προτεινόμενη ILO συνθήκη σχετικά με την εργασία προωθεί την ίση μεταχείριση αυτών των εργαζομένων. Εντούτοις, δεν περιλαμβάνει τους αυτοαπασχολούμενους εργαζομένους κατ' οίκον.

Το 1990, η Ελλάδα εισήγαγε μια νέα εργασιακή πράξη για να βεβαιώσει ότι τα αυτοαπασχολούμενα άτομα θα μπορούσαν να καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας 1997) και αυτό ίσως υποκινήσει την αύξηση της τηλεεργασίας μεταξύ αυτής της ομάδας εργαζομένων.

Η αδικία στους όρους απασχόλησης και στις διατάξεις για τους εργαζομένους με βάση το σπίτι τους συγκριτικά με αυτούς με βάση το γραφείο τους αντίστοιχα είναι ένας από τους πρωταρχικούς λόγους ότι τα συνδικάτα είναι παραδοσιακά εντεταγμένα στην τηλεεργασία, ή στο ελάχιστο, αντιμετωπίζοντάς τη με μερικές επιφυλάξεις. Εντούτοις, σε μερικές χώρες αυτό αλλάζει. Οι τάσεις γίνονται πιο θετικές και τα μέτρα λαμβάνονται για να υποβάλουν τη καθοδήγηση και να οργανώσουν την προστασία στην αναγνώριση που πολλά μέλη επιθυμούν πραγματικά να εργαστούν από απόσταση. Συνεπώς, ο ρόλος των συλλογικών διαπραγματεύσεων στους κανονισμούς της τηλεεργασίας ποικίλει αρκετά σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Οι συλλογικές εργασίες δεν τείνουν να ρυθμίζουν την τηλεεργασία στο Βέλγιο, στη Φιλανδία, στην Ελλάδα, στο Λουξεμβούργο, στις Κάτω Χώρες ή στην Πορτογαλία. Στην Γαλλία, Γερμανία, Ιρλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστρία και Νορβηγία, οι τομεακές οι συμφωνίες για την τηλεεργασία είναι οριακές (π.χ. η

Αυστρία υπογράφει την πρώτη τομεακή συμφωνία της το 1997 στη Βιομηχανία Ορυκτελαίου). Αλλά έχει υπάρξει μια άνοδος στις συμφωνίες σε επιχειρησιακό επίπεδο. Μόνο στη Σουηδία, Ιταλία, και Δανία το παζάρεμα παίζει ένα πολύ πιο σημαντικό ρόλο στον κανονισμό της τηλεργασίας και σε επιχειρησιακό και σε τομεακό επίπεδο. Θα φαινόταν ότι στις χώρες όπου το συνδικάτο έχει γίνει ευνοϊκότερο προς την τηλεργασία, προσπάθειες καταβάλλονται να παρέχουν τα μέτρα προστασίας για τους υπαλλήλους και να υποκινήσουν τη λήψη. Στις χώρες που η παράδοση εργασιακών σχέσεων είναι λιγότερο ρυθμισμένη και η οργανωτική αυτονομία είναι μεγαλύτερη, η υποκίνηση της προσφοράς και της ζήτησης τηλεργασίας λειτουργεί πολύ διαφορετικά. Στις Η.Π.Α., π.χ. προκειμένου να εκμεταλλευτεί η συλλογική αντιπροσώπευση, η διάφορες νέες εμπορικές οργανώσεις για τους ελεύθερους επαγγελματίες προκύπτουν όπου, έναντι ετήσιας αμοιβής, λαμβάνουν την πρόσβαση στην υγεία και την ασφαλιστική κάλυψη εκτός από τις τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών. Η βιομηχανία της τεχνολογίας της πληροφορικής έχει έναν αριθμό από αυτούς νέους τύπους οργάνωσης που επιπρόσθετα παρέχει στους αυτοαπασχολούμενους τηλεργαζόμενους εργασιακή υποστήριξη (π.χ. συμβουλές σχετικά με επιστροφή φόρου, ασφάλιση κ.τ.λ.) επιπλέον φέρνει τον ανάδοχο σε επαφή με τους πιθανούς πελάτες, λειτουργούν κατά συνέπεια όπως μία παραδοσιακή προσωρινή αντιπροσωπεία απασχόλησης. Υπάρχει έτσι μία διαφορά στην προσέγγιση στο πόσο καλύτερα να παρέχει την υποστήριξη για τους τηλεργαζόμενους: α) μέσω της νομοθεσίας ή του β) μέσω των τομεακών και επιχειρησιακών συμφωνιών. Πολλοί πιστεύουν ότι η τηλεργασία είναι ακόμα μια εξελιγμένη ρύθμιση απασχόλησης και υπό αυτή τη μορφή, είναι πάρα πολύ νωρίς για να προσπαθήσει κανείς να εφαρμόσει τη νομοθεσία. Η χρησιμοποίηση τομεακών ή επιχειρησιακών συμφωνιών θα παρείχε τη μεγαλύτερη ευελιξία να εφαρμοστεί η προστασία στον κινούμενο στόχο που είναι η τηλεργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ

Το επίπεδο τηλεργασίας ποικίλλει ιδιαίτερα στις χώρες. Ο παρακάτω *πίνακας* παρουσιάζει τις εκτιμήσεις για το ποσοστό του εργατικού δυναμικού σε 13 ευρωπαϊκές χώρες που συμμετέχουν στην τηλεργασία. Αυτές οι εκτιμήσεις είναι βασισμένες στον ευρύ ορισμό της τηλεργασίας που συζητείται ανωτέρω. Σύμφωνα με αυτούς τους αριθμούς η Δανία (9,7 τοις εκατό του εργατικού δυναμικού), οι Κάτω Χώρες (9,1 τοις εκατό του εργατικού δυναμικού) και το Ηνωμένο Βασίλειο (7,0 τοις εκατό του εργατικού δυναμικού) είναι οι κορυφαίοι τρεις ευρωπαϊκοί χρήστες αυτού του τρόπου εργασίας. Η Φινλανδία, η Ιρλανδία, η Σουηδία, και το Βέλγιο έχουν μεταξύ 5,3 τοις εκατό και 6,3 τοις εκατό της συνολικής τηλεργασίας εργατικών δυναμικών τους. Η χρήση της τηλεργασίας στις υπόλοιπες βόρειες και νότιες ευρωπαϊκές χώρες πέφτει εντυπωσιακά, κυμαινόμενος από 1,9 τοις εκατό του γερμανικού εργατικού δυναμικού σε τόσο χαμηλό όπως 0,6 τοις εκατό στην Ισπανία.

Η σύγκριση των επιπέδων τηλεργασίας γίνεται δυσκολότερη όταν κοιτάζουμε πέρα από την Ευρώπη δεδομένου ότι, άλλη μια φορά, οι διαφορετικοί ορισμοί είναι σε χρήση. Παρά αυτό, μια από τις χώρες που αναγνωρίζονται να ξεπερνά την Ευρώπη στην υιοθέτηση της τηλεργασίας είναι οι Η.Π.Α. Υπολογίστηκε το 1997 ότι οι Η.Π.Α. είχαν 11,1 εκατομμύριο υπαλλήλους που εργάζονται τουλάχιστον με μειωμένο ωράριο στο σπίτι, ένα ρύζι σχεδόν 1,5 εκατομμυρίων στο προηγούμενο έτος (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1998). Αυτοί οι αριθμοί είναι βασισμένοι σε έναν μάλλον περιορισμένο καθορισμό της τηλεργασίας, αποκλείοντας εκείνους που λειτουργούν ανεπίσημα από το σπίτι. Παρά αυτό, οι αριθμοί προτείνουν ότι περίπου 8,5 τοις εκατό των απασχολημένων ατόμων εργάζονται από απόσταση¹⁴

¹⁴ βασισμένο στις εκτιμήσεις του 1997 των απασχολημένων ατόμων, Euromonitor, 1999

ΠΙΝΑΚΑΣ¹⁵: Εκτιμήσεις της τηλεργασίας, της πυκνότητας πληθυσμών και της αστικοποίησης, 1997

ΧΩΡΕΣ	ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	%ΣΥΝΟΛΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΠΥΚΝΟΤΗΤΑ	ΑΣΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ- %ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ
ΔΑΝΙΑ	250	9,7	122,4	85
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	600	9,1	379,1	89
ΥΚ	1,800	7,0	239,5	89
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	150	6,3	15,3	64
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	50	6,1	52,3	58
ΣΟΥΗΔΙΑ	180	5,4	19,7	83
ΒΕΛΓΙΟ	200	5,3	332,5	97
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	600	1,9	229,6	87
ΑΥΣΤΡΙΑ	50	1,5	96,6	64
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	60	1,3	108,4	37
ΓΑΛΛΙΑ	240	1,1	107,7	75
ΙΤΑΛΙΑ	180	0,9	190,6	67
ΙΣΠΑΝΙΑ	80	0,6	77,9	77
ΕΛΛΑΔΑ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	79,7	60
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	161,3	90
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	13,6	74
ΕΛΒΕΤΙΑ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	172,6	62
ΚΑΝΑΔΑΣ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	3,1	77
ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	ΜΗ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΟ	28,7	77

15 Πηγή: Προσαρμοσμένα στατιστικά από την έκθεση θέσης σχετικά με την ευρωπαϊκή τηλεργασία

1998, Ευρωπαϊκή Επιτροπή /εθνικά γραφεία / Eurostat / Euromonitor

Οι αριθμοί είναι βασισμένοι σε έναν ευρύ ορισμό της τηλεργασίας.

Έρευνα 2000:

- ❖ καταγράφηκαν 19,6 εκατομμύρια τηλεργαζόμενοι στον κόσμο

Έρευνα 2001-2003:¹⁶

- ❖ Ο αριθμός των τηλεργαζομένων εμφανίζεται σταθερός. Παρ' όλ' αυτά παρατηρούνται μετατοπίσεις ανάμεσα στις διάφορες κατηγορίες τηλεργασίας. Περίπου το 22% των ατόμων που χρησιμοποιούσαν Η/Υ στο σπίτι τους για να εργαστούν χρησιμοποιούν τώρα το Διαδίκτυο, ενώ το αντίστροφο φαινόμενο παρατηρείται μόνο στο 10% των περιπτώσεων. Οι μετατοπίσεις στο είδος της τηλεργασίας εξαρτώνται άμεσα από τον κλάδο της απασχόλησης.

Μόνο 2% των ατόμων που εργάζονταν σε συγκεκριμένο τόπο το 2001 εργάζονται σήμερα από το σπίτι τους. Το ποσοστό αυτό αυξάνεται στα άτομα τα οποία εργάζονταν μετακινούμενα εδώ κι εκεί το 2001. Το 4,7% των ατόμων αυτών το 2003 εργάζονται από το σπίτι. Επίσης, δεν αξιολογείται ως σημαντική η μεταβολή στην ποιότητα ζωής αυτών που εργάζονταν σε γραφείο και σήμερα είναι τηλεργαζόμενοι από το σπίτι.

¹⁶ Το παραπάνω απόκομμα του κειμένου δημοσιεύθηκε στον ιστοχώρο disable.gr από την Σοφία Σπηλιωτοπούλου (χημικός μηχανικός – οικονομολόγος, αντιπρόεδρος της IDEC ΑΕ)

2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ

Το μέλλον της τηλεργασίας ως μορφή εργασίας και εικονικών οργανώσεων ως μορφή οργανώσεων δεν είναι σαφής. Μερικοί χρησιμοποιούν όρους όπως «επίπεδος», «εργαζόμενος – εργοδυναμικός», «μοιραζόμενες υπηρεσίες» και «ελαστικός» θέλοντας να περιγράψουν τον 21^ο αιώνα οργάνωσης (ΕΛΛΑΔΑ, 1998).

Στο μεταξύ, ο Jermier (1998) είχε προτείνει ότι πολλά από τα πρόσφατα τεχνολογικά θα αλλαχθούν, όπως η διαχείριση της καινοτομίας και τα οργανωτικά πειράματα τα οποία έχουν ακουστεί ως επαναστατικά ή ως «μισά – παραδείγματα» όπου και στα δύο η ακαδημία και η πίεση της δραστηριότητας, απλά μόνο τα έκαναν να χαθούν σιγά- σιγά. Ο καιρός θα μας δείξει.

Εν τω μεταξύ, τελειώνουμε αυτή τη συζήτηση πάνω στην οργανωτική δομή με μία περιληπτική, σύντομη μελετημένη γνώμη σχετικά με την πολιτική της τηλεργασίας που είναι πολύ σημαντική. Σημειώσαμε νωρίτερα αναφορικά ότι η οργανωτική δομή περιλαμβάνει τις οργανωτικές πολιτικές σε μία ελεγχόμενη πορεία, με συντονισμένες και ελεγχόμενες ενέργειες της εργασίας. Μία από τις πολιτικές που οι οργανώσεις πρέπει να σκεφτούν είναι τότε η τηλεργασία θα είναι εθελοντική ή μόνιμη οριακή εργασία.

Τυπικά, τα μόνιμα προγράμματα τηλεργασίας οδηγούνται από μία επιχείρηση που με την επεξεργασία της, βελτιώνεται και στοχεύει στις πωλήσεις και στο επαγγελματικό υπηρεσιακό προσωπικό, περιέχοντας έτσι μία επαναλαμβανόμενη μηχανική επιστήμη για την βελτίωση της εργασίας τους, ενώ τα εθελοντικά προγράμματα είναι η ανταπόκριση στους εργαζόμενους οι οποίοι χρειάζονται μία ελαστικότητα. Σε αντίθεση με τις οργανώσεις που προσφέρουν μία εθελοντική βάση στην τηλεργασία, όπως τον όρο για την διευθέτηση της ελαστικής εργασίας, η τηλεργασία συνήθως οδηγεί του εργαζόμενους στο να πετύχουν την βελτίωση της ισορροπίας δηλαδή εργασία /οικογένεια και στο να γίνει η οργάνωση αυτή ‘η επιλογή των εργαζομένων’ (Froggatt, 1998). Μήπως αυτό σημαίνει ότι η μονιμότητα είναι ‘κακή’ και η εθελοντική εργασία είναι ‘καλή’; Εξαρτάται.

Όπως είναι η περίπτωση για την διευκόλυνση πολλών ανθρώπων που βρίσκουν καταφύγιο σε στρατηγικές, εάν για παράδειγμα οι υπάλληλοι συμμετάσχουν σε πρόγραμμα το οποίο συνήθως υποστηρίζεται με εντολή από την

διεύθυνση καθώς θα τους παρέχει την κατάλληλη δομή, εκπαίδευση, εξοπλισμό, διαδίκτυο. Υποστήριξη, θεμελίωση και πολλά άλλα. Από την άλλη μεριά, εθελοντικά προγράμματα συχνά υποφέρουν από την εθελοντική δέσμευση που είναι ασυνεπής από τη διεύθυνση, ως αποτέλεσμα την αντίσταση, έλλειψη θεμελίωσης, ασυνεπή διευκόλυνση και άλλα. Πολλά εθελοντικά προγράμματα σχετικά με την τηλεργασία έχουν μόνο ένα συστατικό μέρος πολιτικής στην εθελοντική εργασία, αν και είναι διαθέσιμο για το προσωπικό είναι σπάνια προωθούμενο ή υποστηριγμένο σε σημαντικό προορισμό (Froggatt, 1998).

Δύο αμερικανικές εταιρείες, NCR και Nortel, έχουν εφαρμόσει στρατηγικές επιτυχών 'εικονικών γραφείων' (τηλεργασίας), αλλά το έχουν κάνει έτσι με τους αρκετά διαφορετικούς τρόπους. Η NCR εισήγαγε το πρόγραμμά της σε υποχρεωτική βάση, ενώ η τηλεργασία στη Nortel είναι εθελοντική. Το Froggatt (1998) περιγράφει το πρόγραμμα τηλεργασίας NCR ως μέρος μιας περιεκτικής, ολοκληρωμένης προσέγγισης στις πωλήσεις και στη παραγωγικότητα, που υποστηρίζεται καλά από την άποψη της διοικητικής υποχρέωσης και της χρηματοδότησης. Η αντίσταση διαλύθηκε μέσω των προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαίδευσης, και μιας διαδικασίας εφέσεων. Οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να επιλέξουν μεταξύ τουλάχιστον τριών επιλογών εργασιακών χώρων – από μια περιοχή πελατών, στο σπίτι, και έναν κοινό τερματικό σταθμό σε ένα γραφείο τομέων. Τα προγράμματα του Nortel είναι όχι λιγότερο από την επιχείρηση που στρέφεται, αλλά μόλις έλαβε τη διαχείριση της απόφασης να εκτελεσθεί το πρόγραμμα, καταπιάστηκε με την προώθηση της προσπάθειας της τηλεργασίας (με άλλα 10-15 άτομα που λειτουργούν στην τεχνική βάση υποστήριξης μερικής απασχόλησης). Υπάρχουν τακτικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και παραδείγματα πραγματικού μεγέθους 'σπίτι γραφείο' που οι υπάλληλοι μπορούν να εξετάσουν. Η ανώτερη διαχείριση καταδεικνύει την υποχρέωσή της, *μεταξύ άλλων*, από διάφορους αντιπροέδρους που είναι ενεργοί τηλεργαζόμενοι (Froggatt, 1998). Φαίνεται ότι εάν το πρόγραμμα είναι υποχρεωτικό ή όχι είναι λιγότερο σημαντικό από την εξασφάλιση της οργάνωσης που παρέχει τις απαραίτητες ICT και τους οικονομικούς πόρους, και οι υπάλληλοι λαμβάνουν την κατάλληλη κατάρτιση και ανάπτυξη. Αυτοί, στη συνέχεια, πρέπει να βασιστούν σε ένα αποδείξιμο επίπεδο υποστήριξης ανώτερης διαχείρισης για την τηλεργασία.

Έχουμε εξετάσει αυτές τις οργανωτικές δομές και την τηλεργασία κεφαλαίου, με την εστίασή μας στις ομάδες και στο συντονισμό τους. Είναι σαφές ότι η τηλεργασία είναι και αίτιο και αιτιατό σε σχέση με αυτά τα θέματα – με την ανάπτυξη της τηλεργασίας και σχετικά ICTs που έχουν ενθαρρυνθεί κοντά, αλλά και, νέες δομές οργάνωσης. Εντούτοις, δεν πρέπει να χάσουμε από τα μάτια το γεγονός ότι η τηλεργασία δεν είναι ούτε η ίδια εικονική, ούτε περιορισμένη στις εικονικές οργανώσεις. Η τηλεργασία δεν αφορά αποκλειστικά και μόνο ορισμένα είδη «νέας» εργασίας και ορισμένα είδη «νέων» οργανώσεων. Υποστηρίζει και υποστηρίζεται από τις διαφορετικές οργανωτικές μορφές. Ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή, πρέπει να είμαστε προσεκτικοί τι Drucker (1998) περιγράφει δεδομένου ότι μια καθολική αρχή των ανθρώπων – οργάνωσης πρέπει να ξέρει και να καταλάβει την οργανωτική δομή στην οποία πρόκειται να εργαστούν.

3. ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το 1980 ο γνωστός μελλοντολόγος Alvin Toffler οραματίστηκε στο βιβλίο του "Το Τρίτο Κύμα", έναν κόσμο με μισοάδειες πόλεις και την επιχειρηματική δραστηριότητα και τους ανθρώπους να έχουν μεταναστεύσει σε μικρές αγροτικές κοινότητες στην ύπαιθρο.

Συνήθως δεν πρέπει να δίνουμε μεγάλη σημασία σε τέτοιες προβλέψεις μια και οι σύγχρονοι προφήτες (έστω και αν έχουν αποκτήσει το πιο επιστημονικό όνομα του μελλοντολόγου) σπάνια αποδεικνύονται καλύτεροι από τους προκατόχους τους. Ωστόσο, στην συγκεκριμένη περίπτωση, η αυξανόμενη δημοτικότητα της τηλεργασίας, φαίνεται πως θα επιβεβαιώσει σε μεγάλο βαθμό αυτές τις προβλέψεις.

Σαν παράδειγμα αυτών των τάσεων, είναι ενδεικτική μια έρευνα της εταιρείας AT&T που έγινε σε όλο το προσωπικό της που ασκεί κάποιας μορφής τηλεργασία. Η έρευνα έδειξε ότι το 76% πιστεύει πως εργάζεται πιο παραγωγικά όταν εργάζεται στο σπίτι. Τον χρόνο που κερδίζει χάρη στην τηλεργασία, το 32% δήλωσε πως τον αφιερώνει στην οικογένειά του, το 29% τον χρησιμοποιεί για να εργάζεται περισσότερο, το 21% για ψώνια και μικροδουλειές, το 6% για ψυχαγωγία ενώ το 12% δεν γνωρίζει τι κάνει αυτόν τον επιπλέον χρόνο.

Το 63% των ερωτηθέντων δήλωσε πως οι διευθυντές τους ήταν ικανοποιημένοι από τον θεσμό της τηλεργασίας, το 18% ότι ήταν ουδέτεροι, το 12%

ότι είχαν αμφιβολίες για την αποδοτικότητά της, το 5% δεν είχε σχηματίσει γνώμη ενώ μόνο το 2% ήταν αντίθετο.

Ωστόσο, υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος. Πολλά στελέχη δεν είναι διατεθειμένα να εργαστούν από το σπίτι παρά τα ολοφάνερα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας φοβούμενοι ότι:

1. Οι προϊστάμενοί τους δεν θα τους αναθέτουν σημαντικά έργα.
2. Δεν θα θεωρούνται σαν ενεργά μέλη της εταιρικής ομάδας.
3. Δεν θα προτιμούνται στις προαγωγές.
4. Η εργασία τους δεν θα φαίνεται και δεν θα εκτιμάται.

Παρά όμως τους φόβους και τις αμφιβολίες, η τηλεργασία είναι πια μια πραγματικότητα. Είναι χαρακτηριστικό πως τα τελευταία χρόνια, κάθε ξέσπασμα κακοκαιρίας στις βορειοανατολικές Η.Π.Α. συνοδεύεται από τηλεμποτιλιαρίσματα, καθώς όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι προτιμούν να μένουν σπίτι τους και να εργάζονται από εκεί δημιουργώντας αυξημένο φόρτο στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Σιγά σιγά λοιπόν, χωρίς να το καταλαβαίνουμε, η τηλεργασία γίνεται κομμάτι της ζωής μας και όλο και περισσότεροι άνθρωποι την δοκιμάζουν σαν τρόπο επαγγελματικής δραστηριότητας. Οι λόγοι γι' αυτό είναι πολλοί.

4. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Έρευνες στις Η.Π.Α. υποστηρίζουν πως το 15% - 20% των σημερινών θέσεων εργασίας έχουν την δυνατότητα να μετατραπούν σε θέσεις τηλεργασίας κάποια στιγμή στο μέλλον. Μερικές όμως εταιρείες προσπαθούν να φέρουν αυτό το μέλλον πιο κοντά. Η AT&T για παράδειγμα όπως αναφέρθηκε παραπάνω, προβλέπει πως μέχρι το τέλος του αιώνα το 50% των διευθυντών της θα εργάζονται και από το σπίτι.

Σε γενικές γραμμές, φαίνεται, αν και είναι ακόμη νωρίς για να εκφέρει κανείς μια σίγουρη γνώμη, πως η παγκόσμια οικονομία αλλάζει δραματικά και η τηλεργασία δεν είναι παρά ένας από τους παράγοντες της αλλαγής αυτής. Κινούμαστε σε μορφές παραγωγής που απαιτούν όλο και πιο εξειδικευμένο προσωπικό (30% του εργατικού δυναμικού των Η.Π.Α. το 1994 έναντι 22% το 1972) και βάζουν σε κίνδυνο παραδοσιακές εργασίες όπως βιομηχανικοί εργάτες, γραμματείς, υπάλληλοι γραφείου, πωλητές, ταμίες τραπεζών, τηλεφωνητές, μέσο διοικητικό προσωπικό κ.λπ. Μόνο στις Η.Π.Α. έχει υπολογιστεί πως από ένα εργατικό δυναμικό που αριθμεί

σήμερα 124 εκατομμύρια ανθρώπους, τα 90 εκατομμύρια κινδυνεύουν να βρεθούν χωρίς εργασία στα χρόνια που έρχονται!

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Από τις ως τώρα μορφές και τρόπους εφαρμογής της τηλεργασίας προκύπτει ότι κυρίως ενισχύονται, χάρη στις νέες τεχνολογίες, οι εργασίες που πριν πραγματοποιούνταν με κάποια απόσταση και σχετική αυτονομία από τον χώρο εργασίας και ταυτόχρονα επιδιώκεται η εφαρμογή της σε ορισμένες πλευρές της επιχειρηματικής δραστηριότητας με στόχο τη μείωση του κόστους και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζόμενου, χωρίς να επηρεάζεται ο σκληρός - πυρήνας των παραγωγικών - εργασιακών διαδικασιών που εξακολουθούν να πραγματοποιούνται στους συλλογικούς χώρους εργασίας. Έτσι, η τηλεργασία αφενός δεν αποτελεί πανάκεια για τη διατήρηση της απασχόλησης και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, αφετέρου μπορεί να αποτελέσει απειλή στο βαθμό που εφαρμόζεται με τρόπους και μορφές στις οποίες καταπατούνται τα στοιχειώδη ανθρώπινα δικαιώματα και διαρρηγνύονται συστηματικοί δεσμοί της κοινωνικής προστασίας και ασφάλειας. Ενισχύεται μ' αυτό τον τρόπο ο δυϊσμός της αγοράς εργασίας και η δημιουργία εργαζομένων δύο η και περισσότερων ταχυτήτων.

Εξάλλου, σε πολλές επιχειρήσεις η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, η αύξηση της παραγωγικότητας και η ποιότητα της παραγωγής επιτυγχάνονται χωρίς τη χρήση τηλεργασίας αλλά, με έναν άλλο τρόπο χρήσης των νέων τεχνολογιών όπου συνδυάζονται οι συλλογικές διαδικασίες παραγωγής σε ομάδες εργασίας με τη διαρκή εκπαίδευση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού¹. Ταυτόχρονα, ήδη από τη δεκαετία του '80, εφαρμόζεται η αποκέντρωση και η διαίρεση των μεγάλων επιχειρήσεων σε μικρότερες μονάδες παραγωγής, οι οποίες εγκαθίστανται, όπως και η τηλεργασία, σε αγροτικές περιοχές².

Ο επαναπροσδιορισμός της έννοιας του χωροχρόνου που επιβάλλει η τηλεργασία, επανατοποθετεί σε άλλη βάση τη σχέση μεταξύ χώρου και χρόνου εργασίας, τις διαδικασίες ελέγχου της παραγωγής και του παραγόμενου προϊόντος, τη σχέση μεταξύ εργάσιμου και ελεύθερου χρόνου αλλά και τη σχέση μεταξύ

¹ Ενδεικτικά αναφέρουμε: Rifkin (1995), Το τέλος της Εργασίας και το μέλλον της, Ελληνική Έκδοση: (Αθήνα Νέα Σύνορα -Α.Α.. Λιβάνης), E.U. (1996), White Paper on education and Training. Teaching and Learning.

Towards the Learning Society, (Brusselss), Th. Stahl, B. Nyhan, P.D' Aloja, (1993),

² Για μία αναλυτική και σε βάθος ανάλυση αυτών των διαδικασιών σε ένα συγκριτικό πλαίσιο, Sc Lash and j. Urry (1988), The end of Organized Capitalism, Polyty Press (Cambrige).

συλλογικής εργασιακής δραστηριότητας και ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του εργαζόμενου.

Έτσι, η επιλογή ή επιβολή της τηλεργασίας ανακατασκευάζει σημαντικούς παράγοντες και χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν το πλαίσιο, την ταυτότητα και τον τρόπο κοινωνικής συμβίωσης του εργαζόμενου και κατά συνέπεια η εφαρμογή και επέκτασή της δεν αφορά μόνο στην επιχείρηση και τον εργαζόμενο ως άτομο αλλά πρώτιστα το κοινωνικό σύνολο και τις προτεραιότητες που θέτει η ίδια η κοινωνία για τον τρόπο οργάνωσης της κοινωνικής συνύπαρξης και την ανάπτυξη και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης.

Συνεπώς, το πρόσταγμα της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας και της μείωσης του κόστους παραγωγής ως πρωταρχική επιδίωξη για την εφαρμογή και επέκταση της τηλεργασίας θα πρέπει να επαναπροσδιοριστεί σε σχέση με τους κανόνες και τις προϋποθέσεις κοινωνικής συμβίωσης και τα δικαιώματα του ανθρώπου όπως αυτά προσδιορίζονται από τις διακηρύξεις και τα ψηφίσματα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και των άλλων Διεθνών Οργανισμών (Διεθνές Γραφείο Εργασίας)

Σ' αυτό το πλαίσιο απαιτείται να υπάρξουν ειδικές ρυθμίσεις για την τηλεργασία όπως είναι η εφαρμογή της μόνο στις περιπτώσεις που είναι αναγκαίο από τη φύση της εργασίας ή για ειδικούς κοινωνικούς λόγους έπειτα από συλλογικές διεργασίες και διαπραγματεύσεις με τα συνδικάτα, η εξασφάλιση των δικαιωμάτων που απολαμβάνουν οι συμβατικά εργαζόμενοι και στους τηλεεργαζόμενους, ο εθελοντικός της χαρακτήρας και η δυνατότητα του τηλεεργαζόμενου να επανέλθει στη συμβατική απασχόληση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **ΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ**
Η δύση του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού και το χάσμα
της μετά – την - αγορά εποχής

JEREMY RIFKIN

«ΝΕΑ ΣΥΝΟΡΑ» - Α.Α. ΛΙΒΑΝΗ, (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ 1995)

- **MANAGING TELEWORK**
Perspectives from Human Resource Management and Work
Psychology

KEVIN DANIELS

DAVID A. LAMOND

PETER STANDEN

BUSINESS PRESS

- **ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΣΠΥΡΙΔΩΝ Α. ΓΕΩΡΓΙΟΥ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Σ. ΔΑΡΕΜΑΣ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ Δ. ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ

Α' ΤΑΞΗ 1^{ου} ΚΥΚΛΟΥ

ΤΟΜΕΑΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΤΕΧΝΩΝ (ΟΕΔΒ 1999)

▪ **ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗ

ΜΑΣΤΟΡΑΚΗ ΕΛΕΝΗ

ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ

Α' ΤΑΞΗ 1^{ου} ΚΥΚΛΟΥ

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ – ΠΡΟΝΟΙΑΣ (ΟΕΔΒ 2000)

▪ **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ**

Η πρόκληση του 21^{ου} αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον

ΣΤΕΛΑ ΞΗΡΟΥΤΥΡΗ – ΚΟΥΦΙΔΟΥ

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΝΙΚΟΥΛΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ (3^η ΕΚΔΟΣΗ)

▪ **ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΔΕΔΟΥΣΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΙΑΛΕΡΗΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ ΧΑΤΖΗΑΝΔΡΕΟΥ

Α' ΤΑΞΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ (ΟΕΔΒ 2001)

▪ **ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ**

ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ ΣΤΕΡΓΙΟΣ

ΓΕΩΡΓΟΥΛΑΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΙΝΤΖΕΣΙΛΟΓΛΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΚΑΛΦΑΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΜΠΡΙΚΑ ΕΛΕΝΗ

Γ' ΛΥΚΕΙΟΥ (ΟΕΔΒ ΕΚΔΟΣΗ 2001)

▪ **Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Ιστορική αναδρομή – Καταμερισμός – Αλλοτριώση – Αγορά
Εργασίας

ΖΙΟΥΖΙΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΣΚΑΦΤΟΥΡΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΤΕΛΕΙΟΦΟΙΤΩΝ ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ/ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΕΒΕΖΑΣ

▪ **ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (INTERNET)**

Αποθηκευμένες σελίδες του WWW.GOOGLE.GR (μηχανή
αναζήτησης) για τις διευθύνσεις:

-<http://www.disabled.gr/lib/?p=7397>

-<http://www.eeci.gr/interbiz/articles/thleerga.htm>

-<http://www.preveza.gr/gr/htm/eurizonikotita.asp>

-<http://users.otenet.gr/~oteagr/periodiko21.htm>

-<http://mmlab.ceid.upatras.gr/tsakalidis/interviews/write5.html>

-<http://www.go-online.gr/training/enot2/kef1/math2/html/2-2-4-1b.html>

-<http://www.economics.gr/>

-<http://www.buildings.gr/tileergasia/index.htm>

-[http://www.kethi.gr/greek/meletes/GREEK_](http://www.kethi.gr/greek/meletes/GREEK_REPORT_FAMILY_LIFE/METAFRASI_ODIGOU/ΠΙ.HTM)
[REPORT_FAMILY_LIFE/METAFRASI_ODIGOU/ΠΙ.HTM](http://www.kethi.gr/greek/meletes/GREEK_REPORT_FAMILY_LIFE/METAFRASI_ODIGOU/ΠΙ.HTM)

-http://www.masterkek.gr/adapt_main_study.html

**ΟΡΟΙ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΤΟΥ GOOGLE: ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ –
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**