



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ**

EPIRUS INSTITUTE OF TECHNOLOGY
ARTA , ZIP CODE : 47100 , TEL NUMBER : +30 26810 50000

**ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ:
ΣΥΓΚΡΙΣΗ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
&
ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ**



ΣΑΚΑΙ ΓΑΝΝΗ ΜΕΣ
A.M. 8139

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΚΑΙΣΟΠΟΥΛΟΥ ΖΩΗ

ΠΡΕΒΕΖΑ
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ
2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5/6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :	
ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	
1.1 Εισαγωγή	8
1.2 Ορισμός	9
1.3 Μορφές Τηλεργασίας	9/10
1.4 Ιστορική αναδρομή	10/13
1.5 Τεχνολογικά χαρακτηριστικά	13/16
1.6 Επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας	16/17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο :	
ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ	
2.1 Απαραίτητες προϋποθέσεις	19
2.2 Προφίλ Ευρωπαίου τηλεργαζόμενου	19/20
2.3 Ο ρόλος του τηλεργαζόμενου ενισχύεται	20/22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο :	
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	
3.1 Οφέλη και Αρνητικές επιπτώσεις	24/28
3.2 Κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις	28/29
3.3 Προσφορά της Τηλεργασίας σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες	29/31
3.4 Προβληματισμοί	31/32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο :	
Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ & ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ	
4.1 Τηλεργασία σε άλλες χώρες	34/38
4.2 Αναφορικά στοιχεία διάφορων ευρωπαϊκών χωρών	38/43
4.3 Στατιστικά Στοιχεία – Πίνακες για την Ευρώπη	43/47
4.4 Πολυεθνική Εταιρία	47/48

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο :

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1	Η παρούσα κατάσταση	50/56
5.2	Υιοθέτηση εναλλακτικών μορφών απασχόλησης και τηλεργασίας	56/58
5.3	Έρευνα εφαρμογής της τηλεργασίας στις γυναίκες μηχανικούς	58/62
5.4	Η πιλοτική εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα (έρευνα)	62/67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο :

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ

6.1	Νομοθεσία για την τηλεργασία διεθνώς	69/70
6.2	Νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα	70/72
6.3	Βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν στο επίπεδο των επιχειρήσεων, των εργαζομένων και της Πολιτείας	72/74

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο :

7.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	76/78
7.2	Χρήσιμες ερωτήσεις - απαντήσεις για την Τηλεργασία	78/80

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ :

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΛΑΙΣΙΟ	82/89
-------------------------	--------------

ΠΗΓΕΣ :

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	91
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ	91/92

ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Σχήμα 2.1.	Ποσοστό τηλεργαζόμενων γυναικών ως προς το σύνολο των τηλεργαζόμενων	20
Σχήμα 4.1.	Εφαρμογή Τηλεργασίας από επιχειρήσεις ανά δραστηριότητα	36
Σχήμα 4.2.	Ποσοστό κατ' οίκον τηλεργασίας στην Ευρώπη	44
Σχήμα 4.3.	Ενδιαφέρον εργαζομένων για τηλεργασία	45
Σχήμα 4.4.	Συνθετική Παρουσίαση Τύπων τηλεργασίας στην Ευρώπη	46
Σχήμα 5.1.	Τομείς Απασχόλησης Γυναικών	60
Σχήμα 5.2.	Μέγεθος εφαρμογής τηλεργασίας σε διάφορους τομείς	60
Σχήμα 5.3.	Απασχόληση μέσω Τηλεργασίας	61
Σχήμα 5.4.	Επιθυμία εργασίας μέσω της τεχνικής της Τηλεργασίας	62
Σχήμα 5.5.	Προτίμηση Μορφής Ευέλικτης Εργασίας	63
Σχήμα 5.6.	Προτίμηση Μορφής Ευέλικτης Εργασίας (Γεωγραφικά)	64
Σχήμα 5.7.	Οικογενειακή Κατάσταση	64
Σχήμα 5.8.	Επίπεδο Σπουδών	65
Σχήμα 5.9.	Επιδεξιότητα στη χρήση Η/Υ	65
Σχήμα 5.10.	Εργασιακή Κατάσταση	65
Σχήμα 5.11.	Οι εργασίες που διεκπεραιώθηκαν	66
Σχήμα 5.12.	Οι εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν	66
Σχήμα 5.13.	Είδη επιχειρήσεων (που χρησιμοποίησαν την μέθοδο της τηλεργασίας)	67
Σχήμα 5.14.	Η στάση των συναδέλφων	67
Σχήμα 5.15.	Οι στόχοι των τηλεργαζόμενων	68

Π Ε Ρ Ι Λ Η Ψ Η

Στην εργασία αυτή εξετάζεται ο θεσμός και η εξέλιξη της τηλεργασίας τόσο στην Ελλάδα, όσο και διεθνώς, λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικούς, ηθικούς, τεχνολογικούς, πολιτιστικούς, πολιτικούς και τοπικούς παράγοντες, με στόχο να προσεγγίσουμε και να μελετήσουμε με όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένο τρόπο την υπάρχουσα κατάσταση παγκοσμίως, όσον αφορά αυτή την νέα και ευέλικτη μορφή εργασίας.

❖ Στο **1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** ορίζεται - αναλύεται η έννοια της τηλεργασίας, δίνεται μια γενική εικόνα της σύγχρονης αυτής τεχνικής στα εργασιακά τεκταινόμενα, παρουσιάζεται η εξέλιξη της μέσα στο χρόνο και τέλος γίνεται μία περιληπτική αναφορά στα τεχνικά και λοιπά χαρακτηριστικά της.

❖ Στο **2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** αναλύεται πλήρως τι θα πρέπει να διαθέτει ένας τηλεεργαζόμενος για να μπορεί να αντεπεξέλθει στις νέες αυτές απαιτήσεις του μελλοντικού εργασιακού του περιβάλλοντος.

❖ Το **3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** προσεγγίζει τις πολύ σημαντικές κοινωνικές επιπτώσεις και οφέλη που θα επέλθουν κατά την είσοδο της νέας αυτής μορφής εργασίας στην καθημερινότητά μας καθώς αναπτύσσονται και οι διάφοροι προβληματισμοί που θα προκύψουν.

❖ Το **4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** αναφέρει την κατάσταση που επικρατεί όσον αφορά την τηλεργασία στις υπόλοιπες χώρες, το επίπεδο, καθώς και την τεχνολογική υποδομή για την υποστήριξη ενός τέτοιου εγχειρήματος.

❖ Στο **5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** παρουσιάζεται αναλυτικά και διεξοδικά η παρούσα κατάσταση στην χώρα μας. Γίνονται εκτεταμένες αναφορές για το υπάρχον επίπεδο και τις προοπτικές

ανάπτυξης. Επίσης παρουσιάζονται και σχολιάζονται εγχώριες έρευνες για την επί της ουσίας πρακτική εφαρμογή της νέας αυτής τεχνικής στην χώρα μας.

❖ Το **6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** αναφέρεται στα νομοθετικά ζητήματα που προκύπτουν, γίνεται σύγκριση μεταξύ του διεθνούς νομοθετικού πλαισίου και του υπάρχοντος στην Ελλάδα καθώς επίσης και σε κάποια βασικά ζητήματα που προκύπτουν στις επιχειρήσεις και στην πολιτεία από την εφαρμογή τους.

❖ Στο **7^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ** παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από την παραπάνω μελέτη.

❖ Στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ** παρουσιάζεται η συμφωνία πλαίσιο για την τηλεργασία από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Εισαγωγή

Ο ρόλος των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών είναι πολύ σημαντικός και βοηθάει αποδεδειγμένα στην άμβλυνση των διαφόρων τύπων ανισοτήτων και στην καταπολέμηση των κοινωνικών διακρίσεων.

Η ραγδαία ανάπτυξη και επέκταση αυτών των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφόρησης αποτελεί αντικείμενο επιστημονικών και κοινωνικών προβληματισμών. 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.

Στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς, συζητείται ολοένα και περισσότερο η εξάπλωση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, μια από οποίες είναι και η **τηλεργασία**.

Στη παρούσα εργασία, θα αναφερθούμε στην Τηλεργασία η οποία βασίζεται στην εκτενή χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των συστημάτων τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε η εργασία να κατανέμεται άμεσα σε δίκτυα εργαζομένων και ελευθέρων επαγγελματιών.

Η τηλεργασία εφαρμόζεται ήδη σε πολλούς τομείς επαγγελματικής δραστηριότητας. Ο τραπεζικός και ασφαλιστικός τομέας ήταν οι πρώτοι που την χρησιμοποίησαν ευρέως, γεγονός που οφείλεται στην οικειότητα του προσωπικού τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στην συχνά πολύ αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών (υποκαταστήματα, κινητό δυναμικό πώλησης, κλπ). Επιπλέον, μεγάλες εταιρείες (ειδικά στον τομέα της Πληροφορικής), ήταν από τις πρώτες που χρησιμοποίησαν την τηλεαπασχόληση.

1.2 Ορισμός¹

Ο όρος τηλεργασία αφορά οποιονδήποτε τύπο εργασίας περιλαμβάνει ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών και χρησιμοποιεί έναν τηλεπικοινωνιακό σύνδεσμο με έναν απομακρυσμένο εργοδότη ή πελάτη για την ανάθεση και παράδοση της εργασίας.

Πρόκειται λοιπόν για εργασία που διεκπεραιώνεται από απόσταση με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διανέμεται μέσω δικτύων υπολογιστών και κυρίως μέσω του διαδικτύου .

Γενικά ο όρος τηλεργασία αναφέρεται σε οποιοδήποτε είδος εργασίας, το οποίο μπορεί να εκτελεστεί μακριά από τον παραδοσιακό εργασιακό χώρο, όπως είναι το γραφείο, το εργοστάσιο ή η εταιρεία. Ο όρος τηλεργασία μπορεί να συμπεριλαμβάνει και την οποιοδήποτε τρόπου εργασία στο σπίτι, τις επισκέψεις σε πελάτες , κλπ. Υπό αυτή την μορφή, η τηλεργασία δεν είναι και τόσο καινούργια έννοια.

1.3 Μορφές Τηλεργασίας:

- Τηλεργασία από το Σπίτι
- Κινητή Τηλεργασία
- Κέντρα Τηλεργασίας και Δορυφορικά Γραφεία
- Ομαδική Εργασία από Απόσταση
- Τηλεϋπηρεσίες

Οι μορφές τηλεργασίας που αναφέρθηκαν παραπάνω δεν είναι απόλυτες αφού μπορούν να συνδυαστούν μεταξύ τους όπως για παράδειγμα μια ομαδική εργασία από το σπίτι χρησιμοποιώντας διάφορες τηλεϋπηρεσίες κ.α.

¹ <http://www.dimitra.gr/remote/11.htm> Εισαγωγικά στοιχεία για την Τηλεργασία, Ορισμός, Μορφές

Επίσης είναι σημαντικό να επισημάνουμε ότι όλες οι μορφές Τηλεργασίας έχουν γνωρίσει ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Η ανάγκη για αυξημένη παραγωγικότητα, το αυξημένο κόστος των επιχειρήσεων, η ανάγκη για ευελιξία και η ανάπτυξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με διάφορους κοινωνικούς παράγοντες ετοίμασαν το έδαφος για την ανάπτυξη αυτού του νέου τρόπου εργασίας.

1.4 Ιστορική αναδρομή²

Δεκαετία 1970

Οι όροι “*computing*” και “*computers*” αντικατοπτρίζουν το γεγονός ότι η τεχνολογία αρχικά είχε σχεδιαστεί για να υπολογίζει αριθμητικά δεδομένα που βρίσκονταν ως περιεχόμενα σε στρατιωτικές εφαρμογές. Η δεκαετία αυτή χαρακτηρίστηκε από την ύπαρξη μεγάλων τερματικών που προορίζονταν για χρήση από πολλούς χρήστες. Στην συνέχεια έχουμε την εμφάνιση του όρου “*Information Technology*” που περιέκλειε τους υπολογιστές, τις επικοινωνίες, και τα συστήματα λογισμικού που διαχειρίζονταν την πληροφορία. Οι χρήστες υπολογιστών εκείνης της εποχής ήταν απομακρυσμένοι από τους *hosts computers*, οι οποίοι βρίσκονταν σε ξεχωριστές εγκαταστάσεις. Για να επιτευχθεί η επιθυμητή επικοινωνία, τηλεφωνικές γραμμές ένωναν τους *hosts* με τα τερματικά των χρηστών.

Η τηλεργασία δεν αποτελούσε ρεαλιστική επιλογή την εποχή εκείνη γιατί η ύπαρξη ενός τερματικού σε ένα σπίτι ή σε κάποιο ιδιωτικό χώρο ήταν δυσβάστακτη οικονομικά. Οι χρήστες θα μπορούσαν να λοιπόν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που θα ήθελαν, μόνο αν ήταν παρόντες στον χώρο εργασίας. Μόνο όταν οι φορητοί υπολογιστές

² [http://dide.flo.gr/planet/Tutorials/petala/Teleworking And Technology.pdf](http://dide.flo.gr/planet/Tutorials/petala/Teleworking%20And%20Technology.pdf) (τεχνικά στοιχεία και ιστορική αναδρομή)

προς το τέλος της δεκαετίας αυτής έγιναν σχετικά προσιτοί, μπορούσε κάποιος να έχει απομακρυσμένη πρόσβαση (μέσω τηλεφωνικών γραμμών), στις πληροφορίες.

Με αυτήν την τεχνολογία πλέον διαθέσιμη, κάποιοι εργοδότες άρχισαν να επιτρέπουν την ύπαρξη κάποιων ανεξάρτητων υπαλλήλων τους, όπως για παράδειγμα τους προγραμματιστές. Έτσι λοιπόν αυτοί μπορούσαν να εργαστούν από το σπίτι τους. Παράλληλα ξεκίνησαν να τηλεργάζονται και οι «κινητοί» εργαζόμενοι, όπως οι υπεύθυνοι πωλήσεων και πολλοί άλλοι. Παρόλα αυτά οι εργαζόμενοι που αποτελούσαν μέρος μιας ομάδας, και έπρεπε να συνεργαστούν, να δεθούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες, παρέμειναν στον φυσικό εργασιακό τους χώρο.

Έτσι λοιπόν σε αυτό το σημείο οι πρώτοι τηλεεργαζόμενοι είχαν να αντιμετωπίσουν ένα μεγάλο πρόβλημα, αλλά απολάμβαναν και ένα εξίσου σημαντικό πλεονέκτημα. Το πρόβλημα ήταν οι πολύ χαμηλοί ρυθμοί μετάδοσης που είχαν αυτοί στον προσωπικό τους χώρο, σε σχέση με τους συναδέλφους τους που παρέμεναν στον εργασιακό τους χώρο. Εν αντιθέσει για πρώτη φορά «γλίτωναν» οι εργαζόμενοι την ταλαιπωρία της μετακίνησης από και προς τον εργασιακό τους χώρο, πράγμα που τους εξασφάλιζε λιγότερο εκνευρισμό, λιγότερη κούραση, κέρδος χρόνου και μεγαλύτερη άνεση.

Δεκαετία 1980

Όταν τα *microcomputers* και οι προσωπικοί υπολογιστές αντικατέστησαν τα μεγάλα τερματικά της προηγούμενης δεκαετίας, όπως ήταν αναμενόμενο ο αριθμός των τηλεεργαζόμενων αυξήθηκε σημαντικά. Γραφικά, χρώματα και φιλικά προς τον χρήστη λογισμικά άρχισαν να κάνουν την εμφάνιση τους, και ως φυσικό επακόλουθο έγιναν ευρέως αποδεκτά.

Ακόμα θα πρέπει να σημειώσουμε πως ταυτόχρονα με την εμφάνιση των παραπάνω, το κόστος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, άρα και το κόστος της τηλεργασίας, ακολουθούσε συνεχώς μια καθοδική πορεία, πράγμα που επέτρεπε σε όλο και περισσότερους ανθρώπους να ακολουθούν τον δρόμο αυτό. Η ποιότητα δουλειάς των τηλεργαζόμενων βελτιώθηκε σημαντικά με την εμφάνιση των εκτυπωτών και τέλος οι φορητοί υπολογιστές, με το μικρό τους μέγεθος και τις τιμές τους να μειώνονται συνεχώς, έκαναν τα πράγματα ακόμη πιο εύκολα.

Την εμφάνιση τους στο σημείο αυτό έκαναν τα τοπικά δίκτυα, τα οποία επέτρεπαν στους χρήστες τον διαμοιρασμό υλικού, όπως για παράδειγμα εκτυπωτές και σκληρούς δίσκους, αλλά και την εύκολη πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, την ανταλλαγή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και την μεταφορά αρχείων. Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι πέρα από τα οφέλη δημιουργούνταν και πολλά προβλήματα. Έτσι λόγω του μικρού εύρους ζώνης των τηλεφωνικών γραμμών που συνέχιζε να υφίσταται, οι τηλεργαζόμενοι μειονεκτούσαν σε σχέση με τους συναδέλφους τους που παρέμεναν στο φυσικό εργασιακό χώρο.

Δεκαετία 1990 έως και σήμερα

Έτσι λοιπόν οδηγούμαστε την δεκαετία του 90 όπου έκανε την εμφάνιση του το client / server computing με σκοπό να λύσει ή έστω να βελτιώσει τα προαναφερθέντα προβλήματα. Το client / server computing συνδυάζει την δύναμη των εξυπηρετητών (server computers) με την δυνατότητα πρόσβασης των πελατών (client computers), χωρίζοντας τις εφαρμογές μεταξύ τους αποτελεσματικά και λειτουργικά. Οι εξυπηρετητές μπορεί να είναι: supercomputers, mainframes, minicomputers, workstations και microcomputers. Οι clients με τη σειρά τους μπορεί να είναι: microcomputers, φορητοί, networks computers, και personal digital assistants.

Για να διευκολυνθούν πολυμεσικές εισοδοι και έξοδοι, αυτοί οι clients είναι συνδεδεμένοι με έγχρωμους εκτυπωτές, ψηφιακές φωτογραφικές κάμερες, κλπ. Η προσέγγιση client / server οδηγεί τώρα το Internet, τις online υπηρεσίες, τα εταιρικά ενδοδίκτυα (intranets) και τις εφαρμογές φυλλομετρητών, όπως για παράδειγμα τον Mozilla Firefox.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι παρόλη την δραματικά αυξανόμενη τεχνολογική πρόοδο, παραμένουν ακόμη προβλήματα σε αυτή την συνεχή προσπάθεια ταχείας και αξιόπιστης επικοινωνίας μεταξύ τηλεργαζόμενου και εργασιακού κέντρου. Κάποια προβλήματα είναι όπως έχουμε προαναφέρει ο χαμηλός ρυθμός μετάδοσης, το μπλοκάρισμα της πρόσβασης για λόγους ασφάλειας, η ανησυχία των εταιριών για υπερφόρτωση του τηλεφωνικού τους δικτύου, όταν πολλοί χρήστες είναι online και πολλά άλλα.

1.5 Τεχνολογικά χαρακτηριστικά

Τεχνολογίες υλοποίησης Τηλεργασίας:

Τα σημαντικότερα δίκτυα που χρησιμοποιούνται για εφαρμογές της τηλεργασίας είναι τα εξής:

- ISDN (BRA: εύρος ζώνης 128 kbps, PRA: εύρος ζώνης περίπου 2 Mbps)
- ATM
- ADSL

Τεχνολογικές Απαιτήσεις στην πράξη:

Για να εφαρμοστεί η τηλεργασία απαιτούνται τα παρακάτω:

- Προσωπικός υπολογιστής
- Λογισμικό Εφαρμογών
- Εκτύπωση

- Σύνδεση
- Επίτευξη της καλύτερης μεθόδου πρόσβασης:

Bit rate: Ο τύπος της εργασίας και των επικοινωνιακών αναγκών είναι το σημαντικότερο στοιχείο εξετάζοντας το εύρος ζώνης ή αλλιώς την ταχύτητα που απαιτείται από τον τηλεεργαζόμενο.

Κόστος: Δυστυχώς ο παράγοντας κόστος μπορεί να καθορίσει την ποιότητα της επικοινωνίας ενός τηλεεργαζόμενου με τον εργασιακό του χώρο.

Για να αναπτυχθεί ο θεσμός της τηλεεργασίας απαιτείται η ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων δηλαδή και των εργαζομένων και των εργοδοτών καθώς και η ανάπτυξη κατάλληλου λογισμικού για την υποστήριξη των κέντρων τηλεεργασίας.

Οι ανάγκες που δημιουργεί η τηλεεργασία συνοψίζονται στις παρακάτω :

- Αυτοδιαχείριση (Self management)
- Τηλεδιοίκηση (distance coaching)
- Εικονική συγκρότηση ομάδας (virtual team building)

Τις ανάγκες αυτές που δημιουργεί η τηλεεργασία μπορούμε να τις αντιμετωπίσουμε με δύο βασικούς τρόπους :

➤ **Με τις απομακρυσμένες επικοινωνίες**

1. Ασύγχρονες Επικοινωνίες:

Εδώ εντάσσονται το γνωστό σε όλους μας ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, καθώς και οι ηλεκτρονικοί πίνακες ανακοινώσεων.

2. Σύγχρονες Επικοινωνίες:

Εδώ ουσιαστικά αναφερόμαστε σε συζητήσεις, στην τηλεδιάσκεψη και στις ηλεκτρονικές συναντήσεις.

➤ **Με την κατάλληλη επιλογή τηλεεργαζόμενων**

Οι κυριότερες υπηρεσίες Διαδικτύου που χρησιμοποιούνται για την Τηλεργασία είναι οι εξής:

- **Ανάκτηση Πληροφοριών**

Ανάκτηση πληροφοριών & δεδομένων - Συναλλαγές & ηλεκτρονικό εμπόριο.

- **Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο**

Ανταλλαγή δεδομένων & πληροφοριών για επικοινωνία με πελάτες / συνεργάτες /εργοδότη.

- **Συζητήσεις με γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο**

Γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο - Συζητήσεις με ένα ή περισσότερα πρόσωπα ταυτόχρονα.

- **Μεταφορά Δεδομένων**

Εύρεση & μεταφορά αρχείων (αποστολή – παραλαβή).

- **Τηλεδιάσκεψη**

Άμεση & αμφίδρομη οπτικοακουστική επικοινωνία μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών με την χρήση απλού κειμένου, ήχου, εικόνας ή και βίντεο.

- **Έλεγχος σταθμού εργασίας από απόσταση**

Λειτουργία εφαρμογών από άλλο σταθμό εργασίας χωρίς να απαιτείται η ταυτόχρονη ύπαρξη κοινού λογισμικού – εντοπισμός, μεταφορά και συγχρονισμός αρχείων – επίλυση προβλημάτων και βοήθεια από απόσταση - χρήση κωδικών ασφαλείας.

- **Συνεργασία με ταυτόχρονη κοινή χρήση πληροφοριών από γραφικές απεικονίσεις (whiteboard)**

Επισκόπηση, δημιουργία & επεξεργασία γραφικών απεικονίσεων – δυνατότητες παρουσίασης προεπεξεργασμένων επιλογών – μεταφορά και επεξεργασία αντικειμένων πολλαπλών μορφών από άλλα προγράμματα - κοινός εικονικός χώρος εργασίας.

Ασφάλεια

Ένα σημαντικό θέμα για να έχουμε σωστή εφαρμογή της τηλεργασίας είναι η ασφάλεια των δεδομένων. Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά ασφαλείας για ένα σύστημα είναι τα εξής :

α) Ακεραιότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης μεταβολής των δεδομένων.

β) Διαθεσιμότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης παρακράτησης των δεδομένων.

γ) Εμπιστευτικότητα: Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης αποκάλυψης των δεδομένων.

1.6 Επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας

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. Επομένως, μερικές από τις κατηγορίες επαγγελμάτων που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι ενδεικτικά οι εξής:

- Καλές Τέχνες.
- Οπτικοακουστικά μέσα.
- Εμπόριο.
- Επικοινωνία.
- Σχεδιασμός πολυμεσικών εφαρμογών.
- Εκπαίδευση.
- Στελέχωση προσωπικού.
- Διοίκηση Επιχειρήσεων.
- Σχεδίαση Γραφικών.

- Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.
- Εφαρμογές σχετικά με το Διαδίκτυο.
- Δημοσιογραφία.
- Νομικός, οικονομικός και κοινωνικός τομέας.
- 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.
- Εισαγωγή δεδομένων.
- Ενοικίαση εξοπλισμού (πολλά τηλεκέντρα ενοικιάζουν τον εξοπλισμό τους σε επιχειρήσεις που τον χρειάζονται).
- Γραμματειακή υποστήριξη του τηλεκέντρου.
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Διαδικτύου).
- Τουριστικές παροχές υπηρεσιών.
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των πολυμέσων.
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων.
- Εκπαίδευση.
- Μεταφραστικές υπηρεσίες.
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΡΟΦΙΑ
ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

2.1 Απαραίτητες προϋποθέσεις

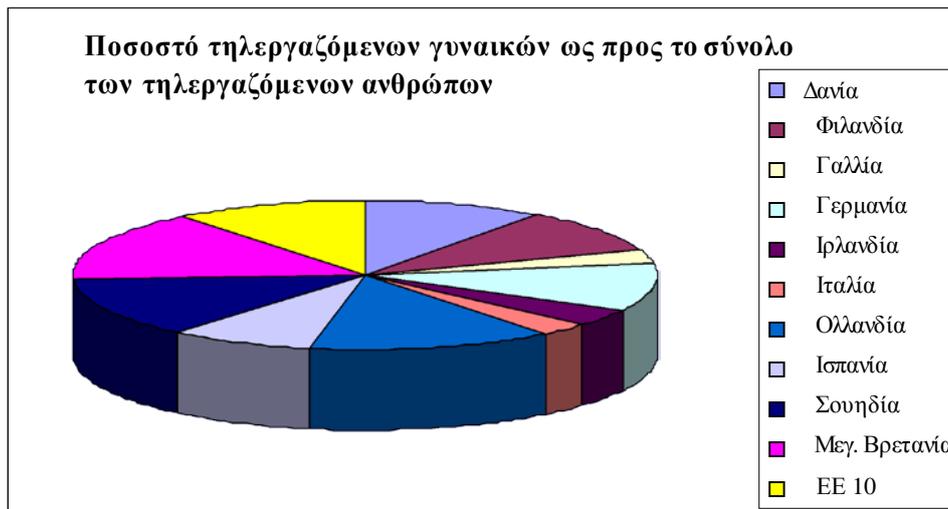
Για να εφαρμοστεί σωστά η μέθοδος της τηλεργασίας θα πρέπει να πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις από την πλευρά του εργοδότη, του εργαζόμενου και της πολιτείας:

- Για τον εργαζόμενο: Ωριμότητα, αυτοπειθαρχία, αποφασιστικότητα, ικανότητα να εργάζεται ανεξάρτητα.
- Για τον εργοδότη: Αλλαγή νοοτροπίας εργοδότη και υπαλλήλου και μια εργασιακή σχέση βασισμένη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη.
- Για την πολιτεία: Δημιουργία κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου.

2.2 Προφίλ Ευρωπαίου τηλεεργαζόμενου³

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας SIBIS (General Population surveys 2002), το 80% του συνόλου των τηλεεργαζόμενων είναι άνδρες και μόλις το 20% γυναίκες. Καθώς καταλαβαίνουμε το επιχείρημα που προωθείται ότι οι τηλεεργαζόμενες γυναίκες μπορούν να συνδυάσουν οικογένεια και εργασία, φαίνεται ότι στην πραγματικότητα πείθει ένα μικρό ποσοστό γυναικών στην Ευρώπη. Έτσι λοιπόν για μερικές μόνο χώρες της Ε.Ε. τα υψηλότερα ποσοστά τηλεεργαζόμενων γυναικών παρατηρούνται στην Μ. Βρετανία (36%), την Ολλανδία (32%) και την Σουηδία (30%). Σύμφωνα με αυτά ακολουθεί και το επόμενο διάγραμμα:

³<http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials-Petala/TeleWorking-Statistics-Europe.pdf>



Σχήμα 2.1

Η ηλικία είναι ένας άλλος παράγοντας που παρουσιάζει ενδιαφέρον. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το 68% των τηλεργαζόμενων είναι μέσης ηλικίας, δηλαδή μεταξύ 30 και 49 ετών. Εμφανής είναι ακόμα η δυσανάλογα μεγάλη διάδοση της συμπληρωματικής τηλεργασίας στις μικρότερες ηλικίες. Η τηλεργασία εν κινήσει είναι περισσότερο διαδεδομένη στις ηλικίες 30 - 39 ετών, ενώ οι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι είναι μεταξύ 40 - 49 ετών .

2.3 Ο ρόλος του τηλεργαζόμενου ενισχύεται

Το σύγχρονο προφίλ του τηλεργαζόμενου απαιτεί απ' αυτόν να μάθει πλέον να εργάζεται ανεξάρτητα από αυτό που ονομάζεται "*κλίμα γραφείου*". Ο τηλεργαζόμενος καθίσταται πλέον αποκλειστικά αρμόδιος για το σχεδιασμό του χρόνου και του τρόπου εργασίας. Ο τηλεργαζόμενος συνεπώς αποκτά και μία επιπλέον αρμοδιότητα, αυτή του *manager*, με σκοπό να αναπτύξει με επιτυχία την επαγγελματική του σταδιοδρομία. Επίσης, η νέα αυτή μορφή εργασίας τον υποχρεώνει να αναπτύξει προσόντα και δεξιότητες στενά συνδεδεμένες με τις νέες τεχνολογίες, ώστε να μπορεί - όταν χρειάζεται - να επικοινωνεί με τον

ευρύτερο εργασιακό χώρο. Συνεπώς, ο τηλεργαζόμενος παρουσιάζεται πιο ανεξάρτητος, αναπτύσσει περισσότερα προσόντα και επωμίζεται μεγαλύτερο μέρος επαγγελματισμού από τον απλό εργαζόμενο.

Νέα προσόντα, ικανότητες και γνώσεις

Μεγαλύτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί σε αυτές τις δεξιότητες που έχουν σχέση με τις Νέες Τεχνολογίες και την Πληροφορική, αφού οι τεχνολογίες αυτές χρησιμοποιούνται ευρύτατα στην τηλεργασία. Βεβαίως ο τηλεργαζόμενος θα πρέπει να έχει και τα προσόντα του ίδιου του επαγγέλματος που εξασκεί. Επίσης, η νέα επικοινωνιακή πολιτική υποχρεώνει και - ταυτόχρονα - επιτρέπει την ανάπτυξη της ικανότητας του τηλεργαζόμενου για εξ αποστάσεως επικοινωνία.

Εκπαίδευση

Το εκπαιδευτικό σύστημα οφείλει να προετοιμάσει τους μελλοντικούς εργαζόμενους κατάλληλα στην νέα εργασιακή κουλτούρα. Αυτές οι αλλαγές θεωρούνται σημαντικές για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας στο άμεσο μέλλον.

Ειδικά για τα Μ.Μ.Ε. προτείνεται να εξεταστεί η δημιουργία Συμβουλευτικών Κέντρων στο πλαίσιο των αντίστοιχων Επιμελητηρίων ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρησης σε θέματα ευέλικτων μορφών εργασίας και τηλεργασίας του προσωπικού τους.

Τέλος απαιτείται η συνεργεία όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε ένα εκτεταμένο και συνεχή κοινωνικό διάλογο γύρω από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας όπως η τηλεργασία, ο οποίος είναι καθοριστικός για την προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες.

Η Τηλεργασία συνδέεται άμεσα και με τον τομέα της εκπαίδευσης προσφέροντας την απαραίτητη σήμερα «*δια βίου εκπαίδευση*». Η ολοκλήρωση της τηλεργασίας στον χώρο της εκπαίδευσης οδηγεί στην δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου ο χρήστης εκπαιδεύεται με την

χρήση των εργαλείων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Η τηλεργασία έχει κάνει δυναμικά την εμφάνιση της στο χώρο της εκπαίδευσης αφού μέσω αυτής μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει διαλέξεις, σεμινάρια χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθεί από το γραφείο του.

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.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

3.1 Οφέλη και Αρνητικές επιπτώσεις

Πλεονεκτήματα της Τηλεργασίας:⁴

Μελετώντας κανείς προσεκτικά τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας μπορεί να κάνει λόγο για τα πολλαπλασιαστικά της οφέλη σε περισσότερους από έναν τομείς. Ακολούθως η τηλεργασία είναι απαραίτητη γιατί :

- ✓ Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό
- ✓ Διαφυλάσσει την προστασία του περιβάλλοντος.
- ✓ Ενδυναμώνει την οικονομία.
- ✓ Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση.
- ✓ Βοηθά τον εργαζόμενο να διαλέξει τον τόπο και το χρόνο εργασίας του.
- ✓ Προάγει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου (όχι μόνο ως επαγγελματία, αλλά και ως γονέα, ως μέλους της κοινωνίας κ.λ.π.).
- ✓ Εξοικονομεί χρόνο και για τον εργαζόμενο και για την εταιρεία στην οποία απασχολείται.
- ✓ Εξοικονομεί χώρο στην εταιρεία.
- ✓ Εξαπλώνεται παντού και γρήγορα.
- ✓ Εξοικειώνει το σύγχρονο άνθρωπο με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.
- ✓ Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας.
- ✓ Εργασία χωρίς διακοπές.
- ✓ Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους.
- ✓ Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεεργαζόμενου).

⁴ www.disabled.gr Ιστοσελίδες που παρείχαν τις πληροφορίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες κ.α.

- ✓ Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου.
- ✓ Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων.
- ✓ Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών.

Ψάχνοντας θα μπορούσε κανείς να αναφερθεί και σε πολλά άλλα. Ωστόσο τα παραπάνω είναι χαρακτηριστικά για να πείσουν ακόμα και τον πιο δύσπιστο για τα πλεονεκτήματά της απέναντι σε άλλες μορφές εργασίας.

Μειονεκτήματα της Τηλεργασίας:

- 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 (απομόνωση).
- 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.

Πλεονεκτήματα για τους Τηλεργαζόμενους:

- Δυνατότητα συνδυασμού καριέρας και οικογενειακής ζωής, ιδιαίτερα για τις γυναίκες που πολλές φορές απαιτείται να βρίσκονται στο σπίτι. Ο τηλεργαζόμενος παρά το γεγονός ότι οι ώρες εργασίας του μπορεί να αυξηθούν, έχει την ευκαιρία να βλέπει περισσότερο την οικογένειά του και να εκτελεί τα καθήκοντα που του αρμόζουν όπως να φροντίζει τα παιδιά, ψώνια, κλπ.

- Ευκαιρίες σε υπαλλήλους με αναπηρίες, κινητικά προβλήματα και γενικά ΑμεΑ, οι οποίοι μπορούν να δουλεύουν από το σπίτι και να αξιοποιούν καλύτερα τον χρόνο τους.

- Καλύτερη ψυχολογία στους υπαλλήλους οι οποίοι αποκτούν αίσθηση αυτονομίας και ανεξαρτησίας στην δουλειά τους, καθώς επίσης ξοδεύουν λιγότερο χρόνο στον δρόμο και έτσι αποφεύγουν την ταλαιπωρία μετακίνησης στον τόπο εργασίας.

- Δυνατότητα στον τηλεργαζόμενο να κρατήσει την δουλειά του όταν αλλάζει τοποθεσία κατοικίας ή όταν χρειάζεται να μείνει στο σπίτι για μεγάλο χρονικό διάστημα.

- Ευελιξία ωραρίου. Ο τηλεργαζόμενος έχει την ικανότητα να καθορίσει το δικό του ωράριο καθώς και τόπο εργασίας.

- Βελτίωση ευκαιριών εργασίας. Οι δυνατότητες εργασίας για άτομα που μένουν στην επαρχία επεκτείνονται καθώς η απόσταση από τον εργασιακό χώρο είναι κάτι που δεν περιορίζει τις ευκαιρίες τους.

- Μείωσης άγχους.

Πλεονεκτήματα για τις Επιχειρήσεις:

- Εξοικονόμηση κόστους, σε ότι αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις, γενικά έξοδα γραφείου και εργαστήρια.

- Αύξηση της παραγωγικότητας. Οι τηλεργαζόμενοι δουλεύουν περισσότερες ώρες, επειδή δεν μετακινούνται και έτσι εξοικονομούν χρόνο για την δουλειά τους. Επίσης συχνά μπορούν να αποδώσουν καλύτερα επειδή αισθάνονται αυτόνομοι.

- Αύξηση των κινήτρων. Οι εργαζόμενοι ανταποκρίνονται θετικά στην εμπιστοσύνη που τους επιδεικνύουν οι εργοδότες τους, δίνοντάς τους μεγαλύτερη ελευθερία και αυτονομία.

- Ευελιξία επιχείρησης. Σε περιπτώσεις αναδιοργάνωσης μιας επιχείρησης, οι εργαζόμενοι μπορούν να συνεχίσουν να εργάζονται χωρίς επιπτώσεις στην δουλειά τους. Οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να δουλεύουν σε ξεχωριστές ομάδες οι οποίες κάθε φορά ανάλογα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης συγχωνεύονται ή διασπώνται. Επίσης μπορούν να δημιουργηθούν ομάδες εργαζομένων οι οποίες διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα για να εργασθούν σε κάποιο συγκεκριμένο project, χωρίς οι εργαζόμενοι να χρειάζεται να βρίσκονται στον ίδιο χώρο.

- Ευελιξία προσωπικού. Όταν παρουσιάζονται συνθήκες που προκαλούν μείωση του φόρτου εργασίας, χάρη στην τηλεργασία οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να εργάζονται περιορισμένες ώρες χωρίς όμως να χρειάζεται να μετακινούνται μακριά από το σπίτι τους για μικρό χρονικό διάστημα.

- Ελαστικότητα ωραρίου.

- Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και διευθυντών. Οι διευθυντές αναγκάζονται να διευθύνουν αποτελεσματικά. Στον κόσμο της τηλεργασίας οι συναντήσεις μετράνε και έτσι είναι σύντομες και ουσιαστικές.

- Βελτίωση της διαχείρισης. Αυτός που διευθύνει τηλεργαζόμενους είναι υποχρεωμένος να προσδιορίζει με σαφήνεια τους στόχους και σκοπούς της δουλειάς και να διευθύνει με βάση τα αποτελέσματα και όχι τις διαδικασίες λόγω της φύσης της τηλεργασίας.

- Μείωση αλλαγών στο προσωπικό και συνεπώς λιγότερες δαπάνες για εκπαίδευση καινούργιων υπαλλήλων καθώς επίσης και παραμονή ικανών στελεχών που διαφορετικά θα έπρεπε να παραιτηθούν.

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 τηλεργαζόμενων.

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.

3.2 Κοινωνικά και οικονομικά οφέλη από την τηλεργασία:

- Μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης.
- Βελτίωση της ποιότητας ζωής.
- Ευκαιρίες σε άτομα με αναπηρίες.
- Ευκαιρίες για ευρύτερη εργοδοσία και εργασία.
- Εξοικονόμηση ενέργειας.

- Αναβάθμιση της εργασίας – Αποκέντρωση

Ο σημαντικότερος θετικός παράγοντας για την κοινωνία γενικότερα, προβλέπεται πως θα είναι ο περιορισμός της ατμοσφαιρικής ρύπανσης και του κυκλοφοριακού προβλήματος τις εργάσιμες ώρες.

3.3 Η προσφορά της Τηλεργασίας σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες

Αποδοχή στην αγορά εργασίας των τυπικά και ουσιαστικά "αποκλεισμένων". Άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, μητέρες με οικογενειακές υποχρεώσεις, ηλικιωμένοι κάθε φύλου, απομονωμένοι γεωγραφικά, όλα αυτά είναι παραδείγματα ανθρώπων που συγκαταλέγονται στους κοινωνικά αποκλεισμένους, χωρίς προοπτική εργασίας, διάκρισης και καταξίωσης. Η τηλεργασία τους δίνει την ευκαιρία να ενσωματωθούν και να διεκδικήσουν επί ίσοις όροις το δικαίωμα στην εργασία και τη ζωή. Επίσης, τους δίνεται η ευκαιρία να εγκαταστήσουν στα σπίτια τους και να χρησιμοποιήσουν τις Νέες Τεχνολογίες που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας της Πληροφορίας. Αν δεν υπήρχε η τηλεργασία, οι άνθρωποι αυτοί θα έπρεπε να "ταξιδεύουν" καθημερινά για να γνωρίσουν τη νέα πραγματικότητα, πράγμα που θα ήταν αδύνατο.

Άτομα με ειδικές ανάγκες:

Είναι δύσκολο να υπολογίσουμε τον αριθμό των ανθρώπων που ζουν κάτω από συνθήκες αναπηρίας. Βασική δυσκολία είναι ο καθορισμός αυτού που θεωρούμε αναπηρία ή ανικανότητα ή ειδική ανάγκη ή ειδική εκπαιδευτική ανάγκη. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας τα ίδια φυσικά πρόσωπα αλλού φέρονται ως ανάπηροι, αλλού ως άτομα με

ειδικές ανάγκες, αλλού ως πολίτες με αναπηρίες, αλλού υπολογίζεται το ποσοστό αναπηρίας ή ανικανότητας.

Ένα 10% του παγκόσμιου πληθυσμού υπόκειται στην ομάδα των ηλικιωμένων ή ανάπηρων ανθρώπων. Σε αυτή την ομάδα εντάσσονται οι ανάπηροι με βάση τον ορισμό που βρίσκεται στο άρθρο *Scientific and Technological Options Assessments - Participation of Disabled and Elderly in the Information Society* (C.Buehler), καθώς και οι άνθρωποι ηλικίας άνω των 60 ετών.

Στην Ευρώπη υπάρχουν 100 εκατομμύρια ηλικιωμένοι άνθρωποι, και 50 εκατομμύρια άνθρωποι με αναπηρίες. Πρόσφατες έρευνες φανερώνουν ότι υπάρχουν πάνω από 6.4 εκατομμύρια ανάπηροι στην Γερμανία, με τη τάση να αυξάνεται συνεχώς.

Ειδικά όσον αφορά την χώρα μας υπάρχει ένα κενό στην ελληνική νομοθεσία που σύντομα πρέπει να καλυφθεί. Ήδη το Σύνταγμα έχει αλλάξει, με την εισαγωγή του ορθότερου όρου «*πολίτες με αναπηρίες*».

Ποτέ μέχρι σήμερα δεν καταμετρήθηκαν οι πολίτες με αναπηρίες ή οι ανάγκες τους. Ακόμη και η πιο πρόσφατη απογραφή του πληθυσμού δεν περιελάμβανε την αναπηρία ως διαφορά συνθηκών και όρων ζωής και κατά συνέπεια ως αξιόλογο δημογραφικό στοιχείο. Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν έναν ευφυέστατο εξομοιωτή και εξισωτή. Πίσω από τις νέες τεχνολογίες δεν είναι δυνατόν να φανεί η αναπηρία. Στο πλαίσιο των νέων τεχνολογιών το μόνο που μπορεί να φανεί είναι η ικανότητα ή η αδεξιότητα των χρηστών της.

Κάποια παραδείγματα προσφορών της νέας τεχνολογίας στους ανάπηρους ανθρώπους είναι :

- Η ικανότητα μετατροπής οπτικών συμβόλων σε ήχο και το αντίθετο έχουν κάνει δυνατό για τους ανθρώπους με προβλήματα στην όραση ή στην ακοή να επικοινωνούν ικανοποιητικά.

- Η ψηφιοποίηση πολλών δραστηριοτήτων που μέχρι πρότινος περιελάμβαναν την φυσική διαχείριση των υλικών έχει μειώσει την σημασία και την αναγκαιότητα της φυσικής δύναμης, κινητικότητας και ευελιξίας, για να φέρει κάποιος εις πέρας διάφορες δραστηριότητες.
- Η δυνατότητα της τηλεργασίας έχει μειώσει την ανάγκη πραγματοποίησης ταξιδιών σε διάφορα μέρη λόγω εργασιακών καθηκόντων .

3.4 Προβληματισμοί

Όσον αφορά το άτομο:

- Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα.
- Τα νέα άτομα πολλές φορές ωφελούνται από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον.
- Ένα ζήτημα προς επίλυση προκύπτει όταν οι υπάλληλοι μιας επιχείρησης πληρώνονται ανάλογα με το πόσες ώρες έχουν εργαστεί.
- Τι συμβαίνει σε περίπτωση ατυχήματος μέσα στο ωράριο της εργασίας, σε περίπτωση τηλεργασίας;
- Προβληματισμός όσον αφορά την ίση αντιμετώπιση μεταξύ των τηλεεργαζόμενων και των υπαλλήλων που εργάζονται μέσα στον εργασιακό τους χώρο.
- Ψυχολογικοί Παράγοντες
- Η τηλεργασία κάνει πιο δύσκολη την επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης.

Από άποψη χώρου

Όλα τα σπίτια δεν είναι κατάλληλα εξοπλισμένα με την τεχνολογική υποδομή για να μπορέσει κάποιος να τηλεεργαστεί από εκεί.

Σημαντικό είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού.

Για την επιχείρηση

Η κουλτούρα, η διοίκηση και η οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να μην επιτρέπει την άμεση εφαρμογή της τηλεργασίας.

Διαδικασίες – Εργασίες

Δεν είναι δυνατό όλες οι εργασίες να γίνουν από απόσταση και μέσω της τηλεργασίας. Είναι συγκεκριμένες εργασίες και ενέργειες που προσφέρονται για διεξαγωγή από απόσταση και άλλες οι οποίες δεν προσφέρονται, όπως είναι παράδειγμα η εργασία σε μια γραμμή παραγωγής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ & ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

4.1 Τηλεργασία σε άλλες χώρες

⁵Παρούσα Κατάσταση

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι τηλεεργαζόμενοι προσεγγίζουν τα 10 εκατομμύρια άτομα και εξ' αυτών τα 4,5 εκατομμύρια απασχολούνται με συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας. Από δειγματοληπτικές έρευνες σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις μεγέθους και των χαρακτηριστικών της τηλεεργασίας στην Ευρώπη και αξιολογώντας συνθετικά τα σχετικά ερευνητικά πορίσματα προκύπτει ότι :

- Παρατηρούνται μεγάλες διαφορές στην εξάπλωση της τηλεεργασίας μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης.
- Υπάρχει μια ισχυρή δυναμική ανάπτυξη της πρακτικής της τηλεεργασίας στο άμεσο μέλλον. Το 28% των εργαζομένων που δεν εξασκούν τηλεεργασία θεωρεί ότι η εργασία τους μπορεί να ασκηθεί από απόσταση.
- Η τηλεεργασία είναι περισσότερο διαδεδομένη στους αυτοαπασχολούμενους από ότι σε όσους εργάζονται με σύμβαση εργασίας.
- Παρά την επικρατούσα εντύπωση, μόλις το 20% των εργαζομένων είναι γυναίκες.
- Η σημαντικότερη δραστηριότητα για την οποία εφαρμόζουν πρακτικές τηλεεργασίας είναι η ανάπτυξη λογισμικού και η σχεδίαση, τα πολυμέσα κλπ. Ακολουθούν ο τομέας της εκπαίδευσης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, και η εξυπηρέτηση πελατών.

⁵ Εφημερίδα το ΒΗΜΑ Τέταρτη 27 Μαΐου

- Αν και η τηλεργασία θεωρείται μέσο για την ανάπτυξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, φαίνεται ότι είναι κυρίως οι μεγάλες επιχειρήσεις που εφαρμόζουν περισσότερο αυτόν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας .

Με βάση τις έρευνες Euroobserver, «Social Partners sign teleworking accord», Ecat - IST Programme Key ActionII, SIBIS General Population surveys 2002, EMERGENCE 2000 - 2003), παρουσιάστηκαν πίνακες και στατιστικά στοιχεία που φανερώνουν την κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα από το 2002 μέχρι και σήμερα. Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις έρευνες αυτές είναι τα ακόλουθα:⁶

- Η Ολλανδία και οι Σκανδιναβικές χώρες είναι οι χώρες που προηγούνται στην Ευρώπη. Η Μεγάλη Βρετανία βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο και ακολουθούν η Γαλλία, η Ιταλία και η Ισπανία, ενώ η Γερμανία βρίσκεται πολύ κοντά στο μέσο όρο.

- Το 28% των εργαζομένων που δεν ασκούν τηλεργασία θεωρεί ότι η εργασία τους μπορεί να ασκηθεί από απόσταση. Το γεγονός αυτό φανερώνει μια δυναμική στην πρακτική της τηλεργασίας που αναμένεται να εμφανισθεί στο μέλλον.

- Το 3,4% του συνόλου των εργαζομένων, δηλώνουν εργαζόμενοι σε μικρά / κατ' οίκον γραφεία (SOHOs), ποσοστό που αντιστοιχεί στο 21% του συνόλου των αυτοαπασχολούμενων. Το ποσοστό αυτό φανερώνει ότι η τηλεργασία είναι περισσότερο διαδεδομένη ανάμεσα στους αυτοαπασχολούμενους από ότι σε όσους εργάζονται με σύμβαση εργασίας.

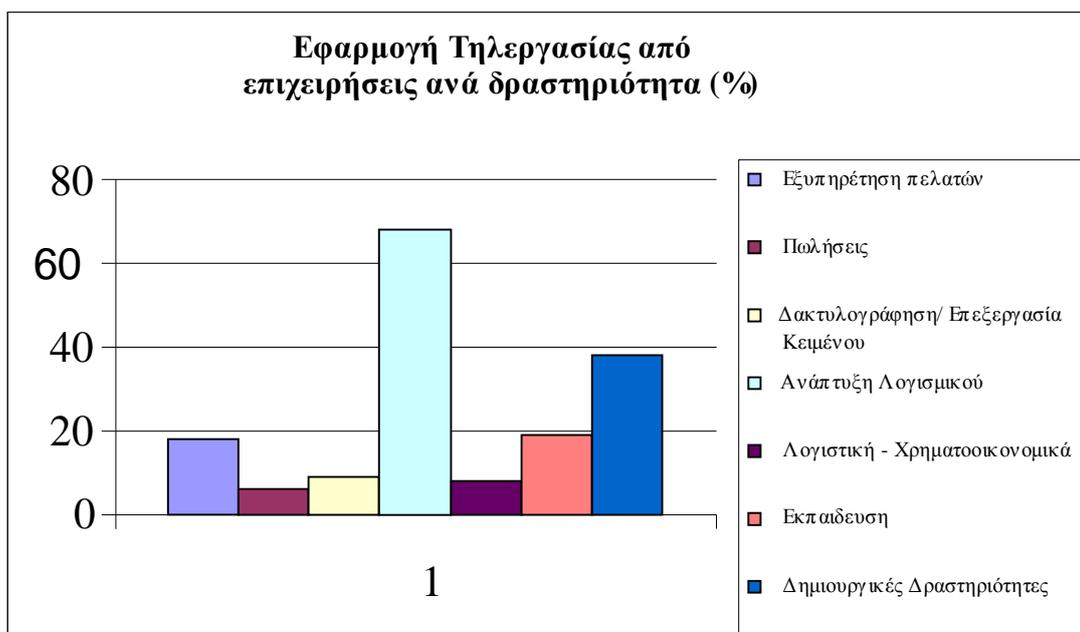
- Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε, παρουσιάζονται μεγάλες διαφορές μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης. Αυτό συμβαίνει επειδή:

⁶ <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials-Petala/TeleWorking-Statistics-Europe.pdf>

ο Στις χώρες της Σκανδιναβίας και στην Ολλανδία εργαζόμενοι και οικονομία είναι ανοικτοί σε τεχνολογικές και οργανωτικές καινοτομίες, ενώ υπάρχει σύγχρονο και αποτελεσματικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας σε αυτές τις χώρες είναι η προώθηση από την πολιτεία, νέων μορφών εργασίας με την ανάπτυξη κατάλληλου πλαισίου και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή.

ο Αντίθετα στις χώρες του Νότου οι στενοί οικογενειακοί δεσμοί αλλά και τα – συγκριτικά - μικρότερα σπίτια κάνουν δύσκολη την χρήση του σπιτιού ως χώρο εργασίας.

Νεότερα στοιχεία που συλλέχθηκαν από ένα ευρύ δείγμα Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος EMERGENCE, φανερώνουν ότι η σημαντικότερη δραστηριότητα για την οποία εφαρμόζουν πρακτικές τηλεργασίας είναι η ανάπτυξη λογισμικού και η σχεδίαση, τα πολυμέσα κλπ. Ακολουθούν ο τομέας της εκπαίδευσης και η εξυπηρέτηση πελατών.



Σχήμα 4.1

Στα παραπάνω συμπληρώνουμε και το γεγονός ότι αν και η τηλεργασία θεωρείται μέσο για την ανάπτυξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, τα ευρήματα των ερευνών δείχνουν ότι η τηλεργασία δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε αυτές. Αντιθέτως οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι κυρίως αυτές που εφαρμόζουν περισσότερο αυτόν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας.

Συμπερασματικά η Τηλεργασία έχει τύχει τα τελευταία χρόνια πολιτικής υποστήριξης τόσο σε Ευρωπαϊκό, όσο και σε εθνικό επίπεδο σε μερικά κράτη μέλη, αλλά αναπτύχθηκε διαφορετικά από ότι αναμενόταν. Οι μόνιμοι τηλεργαζόμενοι αναπτύσσονται σχετικά αργά σε σχέση με τους συμπληρωματικά τηλεργαζόμενους. Η τηλεργασία δεν είχε την αναμενόμενη απήχηση στις γυναίκες και τους νέους, μια και ο Ευρωπαίος τηλεργαζόμενος είναι συνήθως άντρας, διαθέτει υψηλή μόρφωση και ανήκει συνήθως στην μέση ηλικία.

Η τηλεργασία χρησιμοποιείται ως μέσο αύξησης της ευελιξίας και ως μέσο ευθυγράμμισης με τις σύγχρονες επιχειρηματικές απαιτήσεις. Οι χώρες της Βόρειας Ευρώπης (Σκανδιναβία, Μεγάλη Βρετανία, Ολλανδία) θεωρούνται πρωτοπόρες, ενώ υστέρηση παρουσιάζουν οι χώρες του Ευρωπαϊκού Νότου. Όπως και να έχει η τεχνολογία προσφέρει καθημερινά νέες δυνατότητες, τα κόστη εξοπλισμού μειώνονται, οι επιχειρήσεις αποζητούν την ευελιξία και οι εργαζόμενοι δείχνουν να προτιμούν να εργάζονται μακριά από τα παραδοσιακά γραφεία. Ενώ την δεκαετία του 1980 το πρόβλημα για την εφαρμογή της τηλεργασίας ήταν τεχνολογικό, την δεκαετία του 1990 οργανωτικό και διοικητικό, τώρα φαίνεται να είναι περισσότερο θεσμικό και κοινωνικό .

Οι προσπάθειες για μέτρηση του φαινομένου της τηλεργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, των οποίων τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν σε αυτή την ενότητα, σίγουρα δεν είναι πλήρης μιας και στην δικτυακή οικονομία η πρακτική της τηλεργασίας τείνει να αποκτήσει νέες

διαστάσεις (call centers, κλπ.) που είναι δύσκολο να καταγραφούν και να αξιολογηθούν μέσω δειγματολογικών ερευνών σε νοικοκυριά και την μέτρηση του αριθμού των τηλεργαζόμενων. Αποτελούν όμως μια σοβαρή ένδειξη για την δυναμική του νέου τρόπου οργάνωσης της εργασίας και δείχνουν τον δρόμο σε φορείς της πολιτείας και στις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες, ώστε να συμβάλλουν στην όσο δυνατόν καλύτερη μελέτη και απεικόνιση του φαινομένου .

4.2 Αναφορικά στοιχεία διάφορων ευρωπαϊκών χωρών

Αυστρία

Παρά τις υψηλές δυνατότητες για τηλεργασία, λόγω της οικονομικής, τεχνολογικής ανάπτυξης, το ποσοστό των τηλεργαζόμενων εξακολουθεί να είναι σχετικά χαμηλό και να μην ξεπερνά το 2.4% του ενεργού, εργατικού δυναμικού. Από τη μια, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι δεν υπάρχουν προωθητικοί παράγοντες ούτε από οικονομικής είτε πολιτικής πλευράς, ούτε λόγω γεωγραφικών είτε άλλων προδιαθέσεων. Από την άλλη μεριά, υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον, εντός των υφιστάμενων οργανισμών, ενεργώντας εντός ενός εργασιακού συστήματος του οποίου η σταθερότητα είναι άνω του μέσου όρου.

Η Αυστρία, έχει παράδοση στο προσεκτικό ισοζύγισμα των κοινωνικών και οικονομικών επιδράσεων των καινούργιων μορφών εργασίας και άλλων καινοτομιών, επιβραδύνοντας ή ξεκινώντας πιο αργά την διαδικασία της αλλαγής. Όπως και να έχει η τηλεργασία είναι ένα πολύ σημαντικό ζήτημα. Η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής εργασίας θα λάβει χώρα με επιταχυνόμενους ρυθμούς και θα

περιλαμβάνει όχι μόνον ιδιωτικές βιομηχανίες αλλά και δημόσιες επιχειρήσεις.

Βέλγιο

Το Βέλγιο είναι μια πυκνοκατοικημένη χώρα με εκτεταμένους αυτοκινητόδρομους και σιδηροδρομικά δίκτυα. Αυτοί οι παράγοντες σε συνδυασμό με σημαντικό τοπικό βάρος γραφείων συγκεντρωμένων εντός και γύρω από τις μεγαλύτερες πόλεις δεν υποβοηθούν την τηλεργασία. Παρόλα αυτά οι αρχές στο Βέλγιο μελετούν την προοπτική τηλεργασίας για να βοηθήσουν να λυθούν τα προβλήματα κυκλοφοριακής συμφόρησης στο δρόμο και τα υψηλά επίπεδα ανεργίας σε παλαιές βιομηχανικές περιοχές.

Δανία

Η Δανία συγκαταλέγεται στην εμπροσθοφυλακή των Σκανδιναβικών κρατών που καθοδηγούν την Ευρώπη και τον κόσμο σε σχέση με νέες μορφές εργασίας συμπεριλαμβανομένης και της τηλεργασίας. Ως τέτοια, εκμεταλλεύεται στον μέγιστο βαθμό επίσης, την αξιοσημείωτη οικονομική ανάπτυξη και τα πλεονεκτήματα ευημερίας τα οποία προσδίδει. Η Δανία βρίσκεται τουλάχιστον 2 χρόνια πιο μπροστά από τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον φιλελευθερισμό και έτσι έχει μία από τις πιο υψηλές θέσεις στην εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ευρώπη. Αυτό στηρίζεται σε δυνατή κυβερνητική εποπτεία στενά συνδεδεμένη με ενεργή κοινωνική συνεργασία σε σχέση με την πολιτική της αγοράς εργατικού δυναμικού και την ανάπτυξη και χρήση της νέας τεχνολογίας. Η πρόοδος ήταν ιδιαίτερα γρήγορα στον τομέα πρόσβασης από το διαδίκτυο και στον τομέα κινητής τηλεφωνίας με τεχνολογίες και υπηρεσίες που καθιερώθηκαν.

Φιλανδία

Στην Φιλανδία υπάρχουν 2 διαδικασίες σε εξέλιξη στο πεδίο εισαγωγής νέων μορφών εργασίας. Σε επίσημη διαδικασία οι δημοτικές αρχές συνεργάζονται με τα Πανεπιστήμια και άλλους εκπαιδευτικούς οργανισμούς για να βελτιώσουν την οργάνωση της εργασίας. Στις επιχειρήσεις η ανάπτυξη της εργασίας κυρίως λαμβάνει χώρα ως φυσικό μέρος των αλλαγών στις επιχειρήσεις και υπηρεσίες. Η τηλεργασία βασίζεται σε δεδομένα των δικτύων τα οποία χρησιμοποιούνται στην επικοινωνία μεταξύ του ιδίου του προσωπικού της εταιρίας, όπως επίσης μαζί με πελάτες και ενδιαφερόμενες ομάδες. Ένα σημαντικό αίτιο ανάπτυξης είναι η συνεργασία μεταξύ τριών παραγόντων, του Φιλανδικού υπουργικού συμβουλίου, των οργανισμών εργασίας και των οργανισμών εργοδοτών όσον αφορά την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Στην Φιλανδία η ανάπτυξη των επιχειρησιακών και εργασιακών δραστηριοτήτων είναι βασισμένη σε νομοθεσία, σε συμφωνίες της εργατικής αγοράς και σε συνεργασία, βασισμένη πάνω στην έρευνα και ανάπτυξη σε Πανεπιστήμια και κολέγια.

Ιρλανδία

Η Ιρλανδική κυβέρνηση το 1998 ίδρυσε το Εθνικό Συμβούλιο Τηλεργασίας. Παρήγαγε την πρώτη κύρια αναφορά με τίτλο «Νέοι τρόποι ζωής και εργασίας :Τηλεργασία στην Ιρλανδία» τον Ιούνιο 1999. Ο σκοπός του συμβουλίου ήταν να αναπτύξει μια σαφή εικόνα των εθνικών στόχων και στρατηγικών που πρέπει να αναπτυχθούν για να γίνει συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων της αποχής της πληροφορίας. Το 2010 η Ιρλανδία θα είναι γνωστή ως η πρώτη στις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις και ανθρώπινες συνεργασίες όπου θα εκφράζονται τα ταλέντα και η κουλτούρα των ανθρώπων της. Οι άνθρωποι μπορούν να επιλέγουν το πως, που και πότε θα εργάζονται, οι επιχειρήσεις θα είναι σε θέση να πωλούν και να εμπορεύονται σε μια

εικονική οικονομία (virtual economy) και μια ολοκληρωτική και γεωγραφικά ισορροπημένη οικονομία με τη συμμετοχή όλων των εθνών.

Λουξεμβούργο

Το Λουξεμβούργο απολαμβάνει υψηλών ρυθμών οικονομικής ανάπτυξης με μικρή ανεργία και πληθωρισμό. Η χώρα αναπτύσσει δραστηριότητες με ποικίλους τρόπους, σε διάφορους τομείς : οικονομία, Μ.Μ.Ε., επικοινωνίες και βιομηχανία. Όλα τα σχέδια των τομέων αυτών βασίζονται στις νεότερες πληροφορίες και επικοινωνιακές τεχνολογίες και εισάγουν νέες ηλεκτρονικές επιχειρήσεις και υπηρεσίες. Για να διασφαλίσει το μέλλον της οικονομικής ανάπτυξης, η κυβέρνηση του Λουξεμβούργου δίνει τρομερή έμφαση στη δημιουργία νέων επαγγελμάτων, στη βελτίωση της εκπαίδευσης και επαγγελματικής επιμόρφωσης, καθώς και στις διεθνείς συνεργασίες και επιχειρηματικές συναλλαγές.

Κύπρος

Η Κύπρος βρίσκεται σε πολύ άσχημα επίπεδα όσον αφορά την τηλεργασία. Οι τηλεργαζόμενοι στην Κύπρο είναι μεμονωμένες περιπτώσεις και κανένα κίνητρο δεν έχει δοθεί προς αυτή την κατεύθυνση⁷.

Ιαπωνία

Η Ιαπωνία είναι η χώρα, που μαζί με μερικές άλλες, μπορεί να θεωρηθεί σαν η Μέκκα της καινοτομίας, της δημιουργικότητας, της εφευρετικότητας, του επιχειρείν. Δουλέψτε από το σπίτι μέσω του

⁷ <http://www.cs.ucy.ac.cy/~panas/UCY/EPL011-IS/Ergasies-2001-EAR/A3.doc>
Ευρωπαϊκή Τηλεργασία – Εθνικές Αναφορές.

Ch 5: European eWork National reports. 5.8-5.10, pp 76 – 87 (Πανεπιστήμιο Κύπρου).

Διαδικτύου, προτρέπει η Ιαπωνία τους εργαζόμενους της. Η κυβέρνηση της Ιαπωνίας ξεκίνησε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεργασίας με στόχο το 2010 το 20% του εργατικού δυναμικού της χώρας να δουλεύει εκτός γραφείου. Σήμερα περίπου τέσσερα εκατομμύρια Ιάπωνες – το 6% του εργατικού δυναμικού τηλεργάζονται, χρησιμοποιώντας ως βασικό εργαλείο το Διαδίκτυο ⁸.

Η.Π.Α.

Η Τηλεργασία αυξήθηκε κατά ένα ποσοστό 7,5% στις Η.Π.Α. μέσα στο έτος 2003 - 2004, και η χρήση του διαδικτύου για την εργασία στο σπίτι αυξήθηκε κατά 84% σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας American Interactive Consumer Survey που παρουσιάστηκε από την ITAC , και διενεργήθηκε από το Dieringer Research Group. Η ITAC, ο παγκόσμιος οργανισμός για την προώθηση της τηλεργασίας, αποκάλυψε συνεχή αύξηση στην εργασία με βάση το σπίτι, όπως φανερώνει και η παραπάνω έρευνα. Σύμφωνα με αυτή ο αριθμός των εργαζόμενων Αμερικάνων που πραγματοποιούσαν οποιουδήποτε είδους εργασία από το σπίτι, με μια συχνότητα που κυμαινόταν από μια ημέρα το χρόνο έως και καθημερινά, μεγάλωσε από 41.3 εκατομμύρια το 2003 σε 44.4 εκατομμύρια το 2004. Η μεγαλύτερη αύξηση στον αριθμό των τηλεεργατών έλαβε χώρα στις επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους (100 - 999 εργαζόμενοι), με καμία αλλαγή στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις (1000+ εργαζόμενοι). Μεγάλη σημασία δόθηκε στην προσπάθεια αύξησης της ταχύτητας με την οποία εργάζονται οι τηλεεργαζόμενοι ⁹.

Καναδάς

⁸] http://www.el.teithe.gr/timeliness/general_view.asp?id=833 (Πληροφορίες για την τηλεργασία στην Ιαπωνία.)

⁹ <http://www.ivic.ca/studies/us.html> (Πληροφορίες για τις Ηνωμένες Πολιτείες)

Η τηλεργασία εξελίσσεται πολύ δραστικά στον Καναδά. Μετά από ένα πολύ αργό ξεκίνημα που έγινε στις αρχές τις δεκαετίας του 1980, οι συνεχείς έρευνες φανερώνουν αύξηση στον τομέα της τηλεργασίας σε όλη την Βόρεια Αμερική. Αυτές οι έρευνες αποδεικνύουν πέρα από κάθε αμφιβολία ότι η τηλεργασία είναι ένα φαινόμενο άξιο έρευνας από τις επιχειρήσεις, τα γραφεία και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων. Η ραγδαία εξέλιξη της τηλεργασίας δεν οφείλεται μόνο σε επιχειρηματικούς λόγους ή στον τρόπο ζωής. Με την ταχύτατη εξέλιξη στην νέα τεχνολογία, υπάρχουν απεριόριστες δυνατότητες με τις οποίες μπορεί κανείς να εργαστεί εκτός γραφείου. Η επανάσταση της πληροφορίας δημιουργεί ένα κλίμα το οποίο «σπρώχνει» προς την εφαρμογή της τηλεργασίας¹⁰.

4.3 Στατιστικά Στοιχεία – Πίνακες για την Ευρώπη

Με βάση τις έρευνες Eurobarometer, «Social Partners sign teleworking accord», Ecat-IST Programme Key ActionII, SIBIS General Population surveys, 2002 EMERGENCE 2000 - 2003, οι οποίες έλαβαν χώρα το 2002, θα παρουσιάσουμε ορισμένους πίνακες και στατιστικά στοιχεία που παρουσιάζουν την κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα από το 2002 μέχρι και σήμερα.

Αρχικά θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η Ολλανδία και οι Σκανδιναβικές χώρες είναι οι χώρες που προηγούνται στην Ευρώπη. Η Μεγάλη Βρετανία βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο και ακολουθούν η Γαλλία, η Ιταλία και η Ισπανία, ενώ η Γερμανία βρίσκεται πολύ κοντά στο μέσο όρο.

¹⁰ <http://www.ivc.ca/studies/canadianstudies.htm> (πληροφορίες και στοιχεία για Καναδά)

Χώρα:	Εκπ' οίκου Τηλεεργαζόμενοι (Βασικό & αναλλοτιστέα)	Εκπ' οίκου Τηλεεργαζόμενοι (ομαδοποιημένοι εργασία)	Σύνολο εκπ' οίκου (τηλεεργαζόμενοι)
Αυστρία	4.0	16.7	5.7
Βέλγιο	2.2	5.3	3.5
Γερμανία	2.6	11.1	7.7
Γαλλία	4.1	11.0	15.1
Γαλλία	2.2	2.5	4.4
Γερμανία	1.6	8.5	10.1
Ελλάδα	2.1	3.8	6.0
Ιρλανδία	3.2	3.5	6.0
Ιταλία	3.8	17.1	21.0
Λουξεμβούργο	3.2	2.4	3.3
Ολλανδία	3.0	11.0	20.6
Πορτογαλία	3.2	11.1	14.6
Ισπανία	3.2	2.0	2.3
Σουηδία	5.2	9.5	14.9
Μεγάλη Βρετανία	2.1	8.5	10.8
Μέση Ανατολή	2.1	5.3	7.4

Σχήμα 4.2: Ποσοστό κατ' οίκου τηλεργασίας στην Ευρώπη

Πηγή: General Population Survey, 2002. Βάση = Εργαζόμενοι (N=5,901), ποσοστά σταθμισμένα.

Οι μέσοι όροι της ΕΕ είναι σταθμισμένοι σύμφωνα με τον πληθυσμό των χωρών. Παρόλο ότι σε αυτόν τον πίνακα (Σχήμα 4.2) συγκλίνουν 3 διαφορετικές μελέτες (Ecat, SIBIS and EMERGENCE), η σύγκριση μεταξύ των ευρημάτων τους είναι εφικτή λόγω του ότι και οι τρεις συγκλίνουν στον ορισμό και τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας που περιγράψαμε στο δύο πρώτα κεφάλαια της παρούσας εργασίας.

Ο επόμενος πίνακας, (Σχήμα 4.3) μας παρουσιάζει το ενδιαφέρον των εργαζομένων για τηλεργασία σε ποσοστό επί τοις εκατό. Το ενδιαφέρον βέβαια αυτό πρέπει να λάβουμε υπόψη μας ότι εξαρτάται και από το κατά πόσο είναι εφικτό. Η έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού προγράμματος SIBIS έλαβε υπόψη και τον παράγοντα αυτόν. Ο πίνακας αυτός είναι ο εξής:

Χώρα:	Ενδιαφέρον για Μόνιμη Κατ'οίκον Τηλεργασία	Ενδιαφέρον για Εναλλάσσόμενη Κατ'οίκον Τηλεργασία	Ενδιαφέρον για εργασία Σε κέντρα Τηλεργασίας	Γενικό Έπίπεδο
Αυστρία	45.2	59.6	53.9	66.7
Βέλγιο	43.7	53.0	63.8	73.1
Δανία	39.1	54.1	55.2	74.6
Φιλανδία	44.4	66.0	50.6	68.3
Γαλλία	28.7	37.1	43.0	51.1
Γερμανία	41.8	58.1	61.1	71.5
Ελλάδα	35.7	40.5	50.0	50.8
Ιρλανδία	50.8	57.7	54.7	66.3
Ιταλία	45.4	50.2	59.2	66.5
Λουξεμβούργο	40.6	56.1	64.7	73.7
Ολλανδία	44.2	68.5	64.1	63.0
Πορτογαλία	22.9	24.8	34.7	38.4
Ισπανία	41.7	45.6	46.1	58.5
Σουηδία	43.3	60.6	45.6	61.8
Μεγάλη Βρετανία	41.5	55.7	54.9	60.1
Μέσος όρος ΕΕ	40.1	51.5	54.5	62.7

Σχήμα 4.3: Ενδιαφέρον εργαζομένων για τηλεργασία στην Ευρώπη (Οι πηγές και τα δεδομένα κατασκευής του πίνακα αυτού είναι όμοια με του πίνακα του σχημ. 4.2)

Έτσι λοιπόν έχοντας παρουσιάσει τα επιμέρους στοιχεία για την χώρας της Ευρώπης ολοκληρώνουμε παρουσιάζοντας μια συνθετική παρουσίαση των τύπων τηλεργασίας στην Ευρώπη (**Σχήμα 4.4**)

Χώρες	Σύνολο Τηλεργαζομένων Κατ' οίκον	Κατ' οίκον Τηλεργαζόμενοι Μόνιμα / Εναλλασσόμενα	Τηλεργαζόμενοι Εν Κινήσει	Αυτοαπασχολούμενοι/ Τηλεργαζόμενοι	Γενικό Σύνολο (Διορθωμένο ως προς τις επικαλύψεις)
Αυστρία	6.7	(2.0)	(3.7)	(5.7)	(13.8)
Βέλγιο	7.5	2.2	(2.4)	(2.5)	(10.6)
Δανία	17.7	2.6	2.7	(2.9)	(21.5)
Φιλανδία	15.7	4.7	6.2	(3.2)	(21.8)
Γαλλία	4.4	(2.2)	2.1	(0.8)	(6.3)
Γερμανία	7.9	1.6	5.7	5.2	16.6
Ελλάδα	6.0	(2.1)	(3.5)	(3.4)	(11.1)
Ιρλανδία	6.0	(0.5)	4.2	(3.3)	(10.9)
Ιταλία	2.5	(0.8)	5.5	(2.6)	(9.5)
Λουξεμβούργο	3.3	(0.9)	(1.5)	(1.8)	(5.6)
Ολλανδία	20.6	9.0	4.1	(5.0)	(26.4)
Πορτογαλία	1.6	(0.5)	(0.3)	(1.5)	(3.4)
Ισπανία	2.3	(0.3)	(0.8)	(2.0)	(4.9)
Σουηδία	14.9	(5.3)	4.9	(2.0)	(18.7)
Μεγάλη Βρετανία	10.9	2.4	4.7	4.5	17.3
Μέσος όρος ΕΕ	7.4	2.1	4.0	3.4	13.0

Σχήμα 4.4: Συνθετική Παρουσίαση Τύπων τηλεργασίας στην Ευρώπη

Σημείωση: Βάση = Εργαζόμενοι (N=5901), ποσοστά σταθμισμένα. Οι μέσοι όροι της Ε.Ε. είναι σταθμισμένοι σύμφωνα με τον πληθυσμό των χωρών. Οι αριθμοί σε παρένθεση δηλώνουν περιορισμένη ισχύ του αποτελέσματος, λόγω χαμηλού αριθμού απαντήσεων¹¹.

Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε από τον τελικό αυτό πίνακα, παρουσιάζονται μεγάλες διαφορές μεταξύ Βόρειας και Νότιας Ευρώπης. Αυτό συμβαίνει επειδή:

- Στις χώρες της Σκανδιναβίας και στην Ολλανδία εργαζόμενοι και οικονομία είναι ανοικτή σε τεχνολογικές και

¹¹ ://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials-Petala/TeleWorking-Statistics-Europe.pdf

οργανωτικές καινοτομίες, ενώ υπάρχει σύγχρονο και αποτελεσματικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη της τηλεργασίας σε αυτές τις χώρες είναι η προώθηση από την πολιτεία, νέων μορφών εργασίας με την ανάπτυξη κατάλληλου πλαισίου και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή.

Αντίθετα στις χώρες του Νότου οι στενοί οικογενειακοί δεσμοί αλλά και τα συγκριτικά μικρότερα σπίτια κάνουν δύσκολη την χρήση του σπιτιού ως χώρος εργασίας.

4.4 ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ORIFLAME

Oriflame – www.oriflame.gr. Η oriflame είναι Σουηδική πολυεθνική εταιρία καλλυντικών προϊόντων, που χρησιμοποιεί την τηλεργασία ως βασικό μέσο για την προώθηση των υπηρεσιών της, που έχει να κάνει κυρίως με την προώθηση προϊόντων. Είναι μια εταιρία όπου ο κάθε άνθρωπος μπορεί να αναπτυχτεί πετυχαίνοντας τον προσωπικό του στόχο και τα όνειρα του στον χρόνο τον οποίο διαθέτει. Ως ανεξάρτητος συνεργάτης μπορεί να το κάνει ως κύρια δουλειά ή σε συνδυασμό με την δική του για ένα επιπλέον εισόδημα.

¹²ΤΡΟΠΟΙ ΔΟΥΛΕΙΑΣ:

Δείχνοντας κατάλογο από σπίτι σε σπίτι

- Στην οικογένεια,
- Σε συγγενείς και
- Σε φίλους

¹² SUCCESS PLAN, Εκδόσεις των Leaders, ORIFLAME

Επεκτείνοντας την λίστα ονομάτων:

- εργασία – συνάδελφοι
- Γείτονες
- οργανισμοί που ανήκουν
- συμμαθητές από το σχολείο
- μέρη που πηγαίνουμε για ψώνια
- άτομα που συναντάμε σε κοινωνικές εκδηλώσεις
- συστάσεις από ευχαριστημένους πελάτες(επαφές διαμέσων άλλων)

Έτσι κερδίζουμε χρήματα.

Έχοντας το 30% άμεσο κέρδος πουλώντας σε πελάτες

Απεριόριστο εισόδημα συστήνοντας και άλλους να πουλάνε.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ

5.1 Η παρούσα κατάσταση¹³

Η διάδοση της τηλεργασίας βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με την Ε.Ε. και την αντίστοιχη διάδοση της τεχνολογίας. Η εφαρμογή της τηλεργασίας είναι αποσπασματική και μη οργανωμένη. Υπάρχει μεγάλη δυσπιστία απέναντι στις νέες τεχνολογίες από το μεγαλύτερο μέρος των Ελλήνων. Παρατηρούνται λοιπόν ασάφεια και έλλειψη πλαισίου για την ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, καθώς και ελλείψεις στο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

Η τηλεργασία στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά χαμηλό επίπεδο σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες σύμφωνα και με την μελέτη που πραγματοποίησαν οι εταιρείες 01 Πληροφορική, Μέντωρ Εκπαιδευτική και MDM, για το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, και αφορούσε στην προώθηση και εφαρμογή της τηλεργασίας στην Ελλάδα. Παρόλο που οι ελληνικές επιχειρήσεις εμφανίζονται, σύμφωνα με την έρευνα, ώριμες για την εφαρμογή της τηλεργασίας στη παραγωγική τους διαδικασία, η πλειονότητα αυτών χρησιμοποιεί την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων ως μέθοδο διαχείρισης της εργασίας.

Ένας ακόμα παράγοντας που εμποδίζει την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας είναι η έλλειψη θεσμικού πλαισίου που θα κατοχυρώνει την τηλεργασία, τόσο από την πλευρά των εργοδοτών (επιχειρήσεις και οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) όσο, κυρίως, και από την πλευρά των εργαζομένων.

Επιπρόσθετα όλων των παραπάνω αναφέρουμε ότι το ποσοστό της ακαθάριστης εθνικής δαπάνης που διατίθεται στην πληροφορική στην Ελλάδα, κυμαίνεται γύρω στο 0.86%, ένα ποσοστό που διαφέρει σημαντικά από αυτό της Ευρώπης, που είναι 2.18%. Σε γενικές γραμμές,

¹³ Εφημερίδα το ΒΗΜΑ Τετάρτη 27 Μαΐου

το κόστος της δαπάνης υπολογιστή στην Ελλάδα είναι σε πολύ υψηλά επίπεδα σε σχέση με την Αμερική και την Ευρώπη.

Πάντως, τα τελευταία χρόνια γίνονται συνεχή βήματα βελτίωσης του εύρους, της ποιότητας και του κόστους των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών. Το κόστος των υπηρεσιών είναι σχετικά χαμηλό για τον καταναλωτή, παραμένει όμως υψηλό για τις επιχειρήσεις. Επίσης στο πλαίσιο του Γ΄ Κ.Π.Σ. επενδύονται χρήματα στην δημιουργία υποδομών τοπικής πρόσβασης ευρυζωνικών δικτύων σε ακριτικές περιοχές της χώρας, υποδομές που θα βοηθήσουν με την σειρά τους στην ανάπτυξη σημαντικών εφαρμογών όπως η τηλεϊατρική, η τηλεργασία και η εξ αποστάσεως μάθηση.

Σημαντική εξέλιξη είναι το γεγονός ότι ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου έφτασε τα 3,5 εκατομμύρια το 2004 όπως ήταν αναμενόμενο ¹⁴.

Συμπερασματικά λοιπόν καταλήγουμε ότι αυτή την στιγμή δεν είναι ρεαλιστικό να απαιτείται μεγάλη υιοθέτηση της εφαρμογής της τηλεργασίας στον ελλαδικό χώρο. Μέγιστη σημασία έχει η επιτάχυνση της ενημέρωσης του κόσμου με τις δυνατότητες εφαρμογών τέτοιου είδους και της πληροφορικής γενικότερα.

Που οφείλετε η δυναμική εξέλιξη της τηλεργασίας στην χώρα μας

Είναι πλέον πλήρως αποδεκτό ότι η δυναμική εξέλιξη της τηλεργασίας στην χώρα μας σε σημαντικό βαθμό συναρτάται από την επιτυχή αντιμετώπιση ουσιαστών προβλημάτων στο επίπεδο των εργασιακών σχέσεων και δικαιωμάτων. Οι τηλεεργαζόμενοι αποτελούν χαρακτηριστική περίπτωση όπου ο χαρακτηρισμός της εργασιακής

¹⁴] <http://www.teleworking2000.com> (Πληροφορίες γενικές για την τηλεργασία και ειδικές για την Ελλάδα).

σχέσης ως εξαρτημένης είναι δυσχερής, αφού η παροχή της εργασίας εκτός χώρου εγκατάστασης της επιχείρησης, εξασθενίζει την δυνατότητα άσκησης εποπτείας και ελέγχου από τον εργοδότη.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκανε αναγκαία την ρύθμιση, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, των σχέσεων που αναπτύσσονται με την ανάπτυξη αυτής της μορφής εργασίας λόγω του αυξανόμενου αριθμού των τηλεργαζόμενων, με την υπογραφή της συμφωνίας – πλαίσιο για την τηλεργασία στην Ε.Ε. μεταξύ της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Συνδικάτων, την Ένωση Ευρωπαϊκών Βιομηχανιών και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημόσιων Επιχειρήσεων. Η Συμφωνία καλύπτει τόσο τον ιδιωτικό όσο και τον δημόσιο τομέα.

Τα συμβαλλόμενα μέρη δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν την τηλεργασία ως ένα τρόπο με τον οποίο :

- ❖ οι εργοδότες μπορούν να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας αλλά και

- ❖ οι εργαζόμενοι μπορούν να βελτιώσουν την ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της ζωής τους και να επιτύχουν μεγαλύτερη αυτονομία στο χώρο, όπου παρέχουν την εργασία τους.

Προοπτικές ανάπτυξης της τηλεργασίας στην Ελλάδα – Προβλήματα

Η τηλεργασία στην Ελλάδα προσκρούει σε προβλήματα που σχετίζονται με άλλους παράγοντες, όπως το εκπαιδευτικό σύστημα, το επίπεδο διείσδυσης και χρήσης των νέων τεχνολογιών, ο επιχειρησιακός σχεδιασμός και λειτουργία, το κοινωνικό πλαίσιο εργασίας, και η ενθάρρυνση της τηλεργασίας, από το ίδιο το κράτος μέσω κατάλληλων θεσμικών ρυθμίσεων.

Σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας είναι επίσης και η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφοριακής υποδομής στις επιχειρήσεις, η οποία αποτελεί την βάση για την διεξαγωγή εργασίας από απόσταση. Επίσης το χαμηλό επίπεδο των μέχρι σήμερα δράσεων και εμπειριών στην

προώθηση της τηλεργασίας στην ελληνική πραγματικότητα και το γεγονός ότι οι συνέπειες από την εισαγωγή του νέου μοντέλου οργάνωσης της εργασίας δεν έχουν αξιολογηθεί όσο χρειάζεται, δημιουργεί πρόσθετα προβλήματα ανησυχίας στους εργαζόμενους για αρνητικές επιπτώσεις στις κοινωνικές κατακτήσεις και τα εργασιακά δικαιώματα.

Βασικό πρόβλημα ήταν και παραμένει από ουσιαστική άποψη ακόμη το κενό ενός σαφούς και ώριμου Θεσμικού Πλαισίου για την τηλεργασία στην Ελλάδα.

Όπως φαίνεται από την εμπειρία στο εξωτερικό, η εφαρμογή της τηλεργασίας γίνεται ή μπορεί να γίνει στις επιχειρήσεις τηλεπικοινωνιών, στην εκπαίδευση και στον κλάδο της έρευνας αλλά και στις τράπεζες, στις τουριστικές επιχειρήσεις, στη βιομηχανία – τηλεπίβλεψη, τηλεχειρισμός, κ.α. ακόμα και στην γεωργία (τηλεκαλλιέργεια).

Επιπρόσθετα όπως επισημαίνεται από ειδικούς μελετητές και εμπειρογνώμονες με βάση την εμπειρία από τις μέχρι 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 την μείωση του κόστους χωρίς να επηρεάζεται ο βασικός πυρήνας των παραγωγικών – εργασιακών διαδικασιών που εξακολουθούν να πραγματοποιούνται στους συλλογικούς χώρους εργασίας.

Η χώρα μας με το μεγαλύτερο μέρος της αποτελούμενο από νησιωτικές και ορεινές περιοχές είναι ίσως το ιδανικό έδαφος για την εφαρμογή και ανάπτυξη της τηλεργασίας. Αυτό συμβαίνει γιατί η νέα αυτή μορφή εργασίας είναι εκείνη που κυρίως "μεταφέρει" την εργασία στον χώρο διαμονής των εργαζομένων μειώνοντας τις δυσκολίες

ανάπτυξης της απασχόλησης που συσχετίζονται με την υλοποίηση επενδύσεων μεγάλου κόστους και βαριάς μορφής. Κάτι παραπάνω από μια απλή επένδυση "εντάσεων εργασίας" πρέπει να θεωρηθεί κάθε επένδυση που αφορά την υλοποίηση δράσεων τηλεργασίας στην Ελληνική περιφέρεια. Είναι για την ακρίβεια η ταχύτατη και ευέλικτη μεταφορά του "όγκου της εργασίας" οπουδήποτε, στηριζόμενη στην χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων τηλεπικοινωνιών.

Όσον αφορά τον προβληματισμό περί του επιπέδου τεχνολογικής γνώσης των Ελλήνων θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε μόνο θετικά την συμμετοχή στην εκπαίδευση στην πληροφορική. Οι περισσότερες κοινωνικές ομάδες, δηλαδή, μαθητές, φοιτητές, ελεύθεροι επαγγελματίες, επιχειρηματίες, υπάλληλοι, ενδιαφέρονται για τη εκμάθηση της τεχνολογίας της πληροφορικής. Όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης από τα απλά προγράμματα εκμάθησης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών μέχρι σχετικές σπουδές πανεπιστημιακού επιπέδου βρίσκονται σε άνθηση.

Με δεδομένα λοιπόν αφενός το επαρκές των τεχνολογικών μέσων και υποδομής για την εφαρμογή της τηλεργασίας και αφετέρου τον καλό βαθμό γνώσης, είναι ο Έλληνας έτοιμος να χρησιμοποιήσει την τηλεργασία και να οδηγηθεί μια γρήγορη ανάπτυξη στην Ελλάδα της νέας αυτή μορφής εργασίας;

Η απάντηση θα είναι το συμπέρασμα μιας σειράς καταφάσεων σε ερωτήσεις όπως :

➤ είναι αναγκαία για τον Έλληνα η αίσθηση της προσωπικής ελευθερίας στην εργασία που δίνει η ευελιξία στην κατανομή του χρόνου εργασίας η τηλεργασία;

➤ είναι η δυνατότητα διαχείρισης της εργασίας των τηλεργαζόμενων με πιο ελαστικά κριτήρια, που παρέχονται στον τηλεργαζόμενο όσον αφορά, την σειρά εργασιών, την αξιολόγηση των

προτεραιοτήτων από τον ίδιο ένα στοιχείο που κάνει τον Έλληνα πιο παραγωγικό;

➤ είναι κριτήριο αποκλεισμού και δυσκολία εφαρμογής της τηλεργασίας στην Ελλάδα η μείωση των συναντήσεων συνεργασίας διοικητικού ή τεχνικού περιεχομένου και η αντικατάστασή τους με την από απόσταση επικοινωνία;

➤ Τέλος θα υπάρξει ο αναγκαίος ενθουσιασμός στην εφαρμογή νεωτερισμών, νέων μεθόδων και μεταβολών;

Δύσκολα θα μπορούσαμε να αρνηθούμε την κατάφαση σε όλες αυτές τις ερωτήσεις για τον Έλληνα. Αυτά που χαρακτηρίζουν δηλαδή, την ατομικότητα, την ανάπτυξη πρωτοβουλίας, την δημιουργικότητα και την κοινωνικότητα όχι μέσω της εργασίας αλλά ως ανεξάρτητο στοιχείο της ζωής αποτελούν λοιπόν θετικά στοιχεία για την ανάπτυξη της νέας μορφής εργασίας στην Ελλάδα.

Ανακεφαλαιώνοντας βλέπουμε ότι είναι η κοινωνία των πληροφοριών που λειτουργεί ως καταλύτης στις εξελίξεις της αγοράς εργασίας των σύγχρονων κοινωνιών άρα και της Ελλάδας. Οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών δημιουργούν συνεχώς νέα επαγγέλματα άμεσα ή έμμεσα. Την ίδια στιγμή αυτές οι τεχνολογίες συμβάλλουν στην εκπληκτικά γρήγορη ανάπτυξη και επέκταση της τηλεργασίας. Αυτό είναι ένα δεδομένο που θα πρέπει να το λάβουμε σοβαρά υπόψη μας αν θέλουμε να δούμε όχι μόνο τις τωρινές αλλά και τις μελλοντικές επιπτώσεις της τηλεργασίας.

Τέλος, θα πρέπει να λάβουμε σοβαρά υπ' όψιν τον παράγοντα του κόστους μεταφοράς από την παραδοσιακή μορφή εργασίας στην νέα μορφή εργασίας, και πως αυτό θα κατανεμηθεί.

Στο παρελθόν κατά την εξέλιξη των κοινωνιών από την αγροτική στην βιομηχανική κοινωνία, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι παρέμειναν ως κεφάλαιο της παλιάς κοινωνίας οι αγροτοβιομηχανίες και

οι αγροτοεπιχειρήσεις. Η αγροτική κοινωνία παρέμεινε για να καλύψει τις ανάγκες σε μη συνθετική τροφή και αγροτικά προϊόντα. Εκείνο που είχε αλλάξει ήταν οι θέσεις του αγροτών, του ανθρώπου δηλαδή. Οι άνθρωποι μετάφεραν την χρήση των νέων δομών και πλήρωσαν το κυρίως κόστος.

Όταν τώρα αναφερόμαστε στην μετάβαση από την βιομηχανική κοινωνία στην κοινωνία των πληροφοριών δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η βιομηχανία παραμένει ισχυρή. Απλά σε αυτή την μετάβαση οι εργαζόμενοι στην βιομηχανία μεταφέρονται σε νέες θέσεις, άλλοι φεύγουν σε νέα επαγγέλματα. Υπάρχει συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη νέων προσόντων των εργαζόμενων. Οι κανόνες της αγοράς καθορίζουν τις μεταβολές στην παραγωγική διαδικασία και στις υπηρεσίες σε ένα περιβάλλον που την ίδια στιγμή απαιτεί εργαζόμενους υψηλών προσόντων, ευελιξία, το χαμηλότερο κόστος και τα λιγότερα εμπόδια σε αυτές τις αλλαγές προς την κοινωνία των πληροφοριών, χαρακτηριστικά που καλύπτει η τηλεργασία.

Ίσως λοιπόν η τηλεργασία να είναι ο καλύτερος μοχλός υποβοήθησης αυτής της αλλαγής από την βιομηχανική κοινωνία στην κοινωνία των πληροφοριών.

5.2 Υιοθέτηση εναλλακτικών μορφών απασχόλησης και τηλεργασίας

Η Ελλάδα σήμερα έχει υιοθετήσει κυρίως κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και την νομαδική τηλεργασία). Παράλληλα εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξέχουσα την τηλεκατάρτιση), το και οι τηλευπηρεσίες, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα

αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο σαν δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών σε περιφερειακό επίπεδο.

Η υιοθέτηση και η προώθηση πολιτικών για την προώθηση των ίσων ευκαιριών, την καταπολέμηση του αποκλεισμού από την εργασία και την ενσωμάτωση στον εργασιακό χώρο ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ειδικών ομάδων πληθυσμού αναμένεται ότι θα λειτουργήσει επίσης ως δευτερογενής, αλλά πολύ δυναμικός παράγοντας προώθησης στην Ελληνική Αγορά πρακτικών τηλεργασίας και ευέλικτων μορφών εργασίας.

Η ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής στον Ελλαδικό χώρο μέσω προγραμμάτων, όπως το «Δικτυωθείτε» και το «Επιχειρείται Ηλεκτρονικά», αποτελεί επίσης σημαντικό παράγοντα προώθησης για τις πρακτικές της τηλεργασίας στην Ελλάδα, προσφέροντας κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται άμεσα με την ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Στην Ελλάδα, η υιοθέτηση πρακτικών τηλεργασίας από τις ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι μπορεί να εξελιχθεί θετικά μέσω της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας που παρέχεται από τηλεργασιακές πρακτικές, εξαιτίας της μείωσης του πάγιου λειτουργικού κόστους και της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργασιακό δυναμικό, κάτι που αναμένεται ότι θα συμβάλει θετικά στην εξάπλωση της τηλεργασίας σε περισσότερους τομείς.

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο χρηματοπιστωτικός (ασφαλιστικός) τομέας, οι εταιρίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.), ενώ δεν θα πρέπει να εξαιρεθούν και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας στην Ελλάδα,

οι βιομηχανίες παραγωγής ηλεκτρονικών κυκλωμάτων οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους.

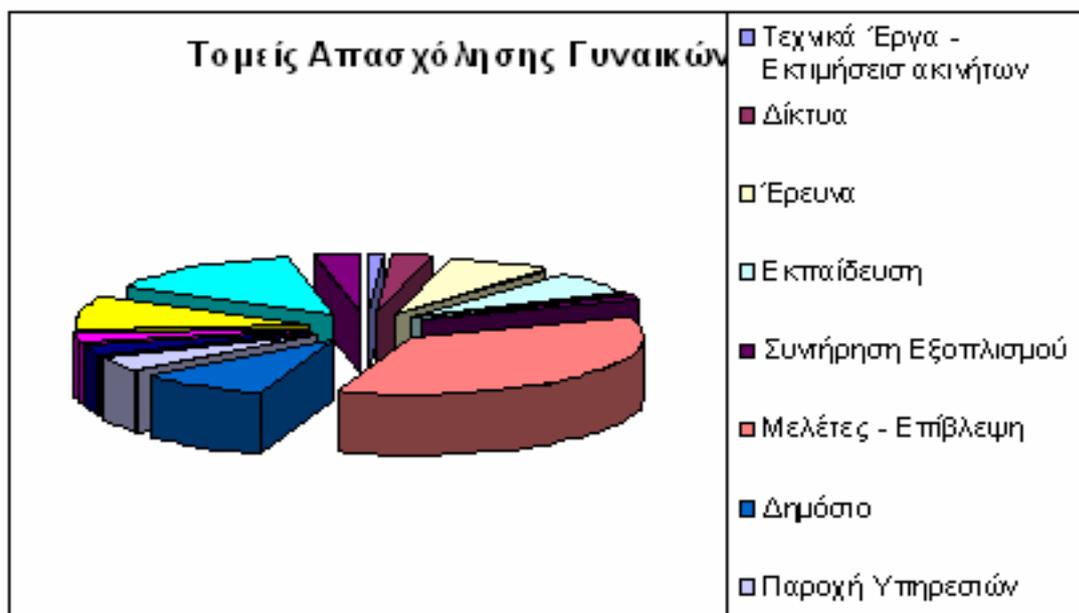
Παράλληλα αναμένεται ότι θα ενισχυθεί η τάση προς την τηλεργασία σε σχέση με τα επαγγέλματα υποστήριξης εργασιών γραφείου όπως δακτυλογραφήσεις, μεταφράσεις, γραφιστικές τέχνες, κλπ. Οι άμεσα ωφελούμενοι από την επέκταση σχημάτων τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται ότι θα είναι κυρίως υπάλληλοι του τομέα των υπηρεσιών. Αυτοί θα είναι κυρίως επιχειρήσεις του τριτογενούς τομέος (παροχής υπηρεσιών) λόγω της ευελιξίας που παρέχει η τηλεργασία για μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας τους, καθώς και ένα μεγάλο μέρος του εργασιακού δυναμικού που περιλαμβάνει κατηγορίες ομάδων πληθυσμού όπως ανύπαντρες μητέρες, εργαζόμενους στην περιφέρεια και άτομα με κινητικές δυσκολίες, για τις οποίες η τηλεργασία μπορεί να ενισχύσει θετικά την είσοδο τους στην αγορά εργασίας, αλλά και εργαζόμενους με τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας που επιθυμούν να εργαστούν με περισσότερη ευελιξία.¹⁵

5.3 Έρευνα εφαρμογής της τηλεργασίας στις γυναίκες μηχανικούς

Στην συνέχεια για να εξετάσουμε την κατάσταση στην Ελλάδα πιο διεξοδικά, σύμφωνα με όσα αναφέραμε παραπάνω θα περιγράψουμε με διαγράμματα και πίνακες τα αποτελέσματα μιας δημοσκόπησης που πραγματοποιήθηκε σε ένα δείγμα ελληνίδων μηχανικών από όλους τους κλάδους, ηλικίας 31 – 40, οι μισές εκ των οποίων είναι άγαμες και οι άλλες έγγαμες, και με ή χωρίς παιδιά.

¹⁵ <http://www.epe.org.gr/various/symfoniaThlergasia.doc>

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απόψεις των γυναικών μηχανικών για το κατά πόσο θα μπορούσε να εφαρμοστεί η τηλεργασία στην επιχείρηση που εργάζονται. Οι τομείς απασχόλησης των γυναικών μηχανικών του δείγματος φαίνονται στο ακόλουθο διάγραμμα :



Σχήμα 5.1: Τομείς Απασχόλησης Γυναικών

Ένα σημαντικό συμπέρασμα που προκύπτει από το ερώτημα που τέθηκε στις γυναίκες μηχανικούς, είναι το κατά πόσο μπορεί να εφαρμοστεί η τηλεργασία γενικότερα στους διάφορους τομείς δραστηριότητας. Έτσι έχουμε :

Μεγάλη Εφαρμογή Τηλεργασίας	Μετρια Εφαρμογή Τηλεργασίας	Μικρή Εφαρμογή Τηλεργασίας
Διαμόρφωση ελέγχου	Δίκτυα	Συντήρηση εξοπλισμού
Τεχνικά έργα – Εκτιμήσεις ακινήτων	Έρευνα	Κατασκευαστική
Μελέτες – Επίβλεψη	Βιομηχανία	Εκπαίδευση
Δημόσιοι Τομείς	Πωλήσεις - Marketing	
Νέες Τεχνολογίες		
Παροχή Υπηρεσιών		

Σχήμα 5.2: Μέγεθος εφαρμογής τηλεργασίας σε διάφορους τομείς

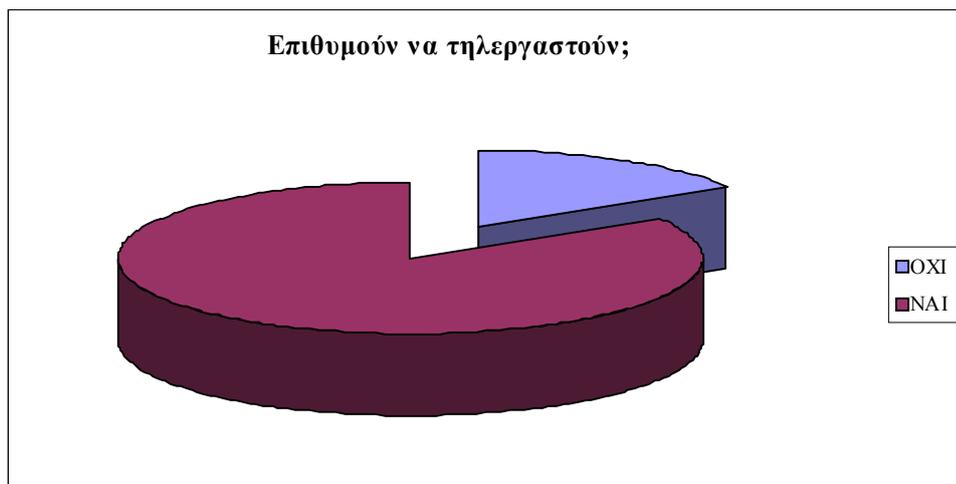
Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε στις γυναίκες μηχανικούς ήταν να προσδιορίσουν κατά την άποψη τους τις ειδικότητες γενικότερα των γυναικών (αλλά και των ανδρών) τεχνικών που μπορούν να απασχοληθούν με την τηλεργασία. Οι απαντήσεις στο ερώτημα αυτό συνοψίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα :



Σχήμα 5.3: Απασχόληση μέσω Τηλεργασίας

Από ότι παρατηρούμε από το διάγραμμα, οι μηχανικοί (80%) και οι σχεδιαστές (73%) συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά και ακολουθούν οι τεχνολόγοι (42%). Μόνο το 20% πιστεύουν ότι και οι τεχνικοί βοηθοί μπορούν να απασχοληθούν μέσω τηλεργασίας. Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό συμπέρασμα, γιατί παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του τεχνικού κόσμου θεωρεί την τηλεργασία ως μια μορφή ευέλικτης εργασίας που μπορεί να εφαρμοστεί για τα τεχνικά επαγγέλματα.

Επομένως το αμέσως επόμενο θέμα που πρέπει να εξεταστεί είναι κατά πόσο θέλουν οι ίδιες οι γυναίκες να εργαστούν μέσω τηλεργασίας. Η μεγάλη πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών, 84%, θα προτιμούσε την απασχόληση μέσω της τηλεργασίας.



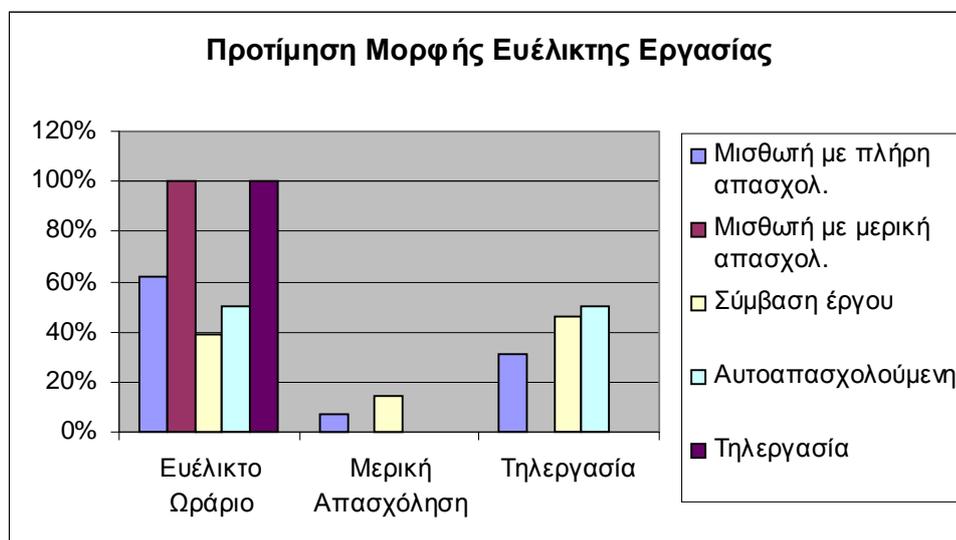
Σχήμα 5.4: Επιθυμία εργασίας μέσω της τεχνικής της Τηλεεργασίας

Ένα άλλο πολύ σημαντικό θέμα που τίθεται πολλές φορές από τους εργοδότες είναι ότι εφόσον εφαρμοστεί η τηλεεργασία, η απασχόληση δεν είναι εξίσου εντατική και άρα θα μπορούσε να γίνει μείωση αποδοχών.

Η πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών, 71%, εάν έπρεπε ή εάν ήταν επιλογή τους να εργαστούν μέσω τηλεεργασίας, δεν θα δεχόταν μείωση αποδοχών. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και το 29% που δέχεται τη μείωση αποδοχών είτε για τους ίδιους λόγους που προαναφέρθηκε με τους εργοδότες είτε γιατί αφού αυτή είναι η επιλογή τους δεν θα τις πείραζε και η μείωση των αποδοχών τους.

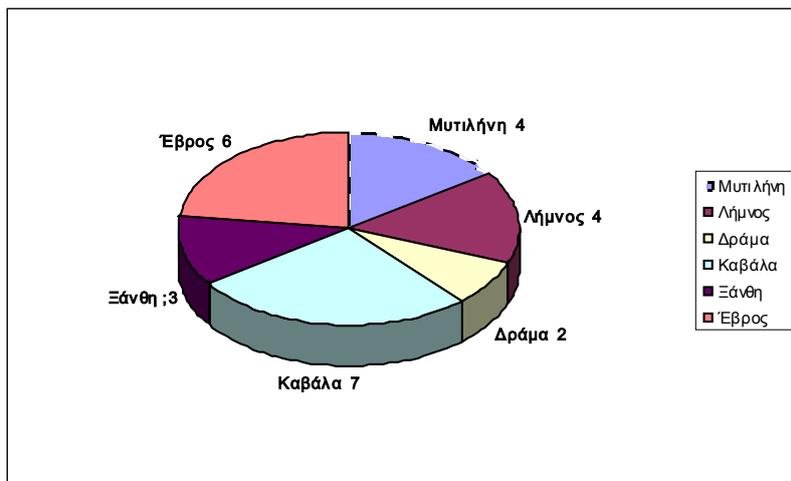
Όμως στο ερώτημα για την μορφή ευέλικτης εργασίας που θα προτιμούσαν να εργασθούν, η πλειοψηφία των γυναικών μηχανικών προτιμά να εργάζεται με την μορφή ευέλικτου ωραρίου, 55%. Ένα σημαντικό ποσοστό γυναικών μηχανικών, το 36% προτιμά να ασχολείται μέσω τηλεεργασίας. Πολύ μικρό είναι το ποσοστό των γυναικών που προτιμούν τη μερική απασχόληση.

Ακόμη είναι πολύ σημαντικό να εξεταστεί και η προτίμηση των γυναικών μηχανικών για τη μορφή της ευέλικτης εργασίας που προτιμούν σε σχέση με την υφιστάμενη σχέση εργασίας τους, η οποία αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα :

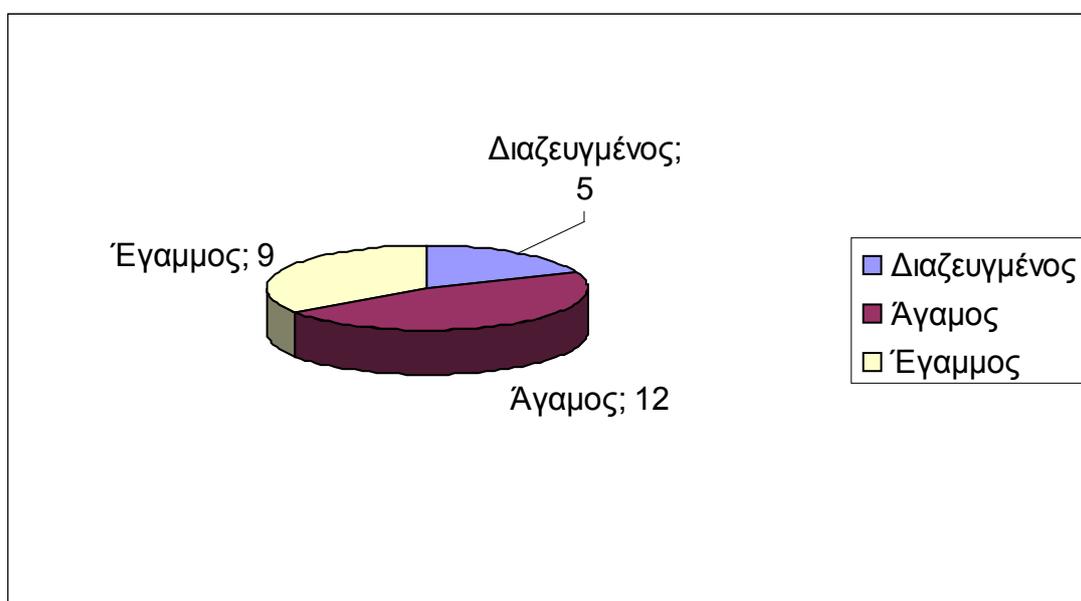


Σχήμα 5.5: Προτίμηση Μορφής Ευέλικτης Εργασίας

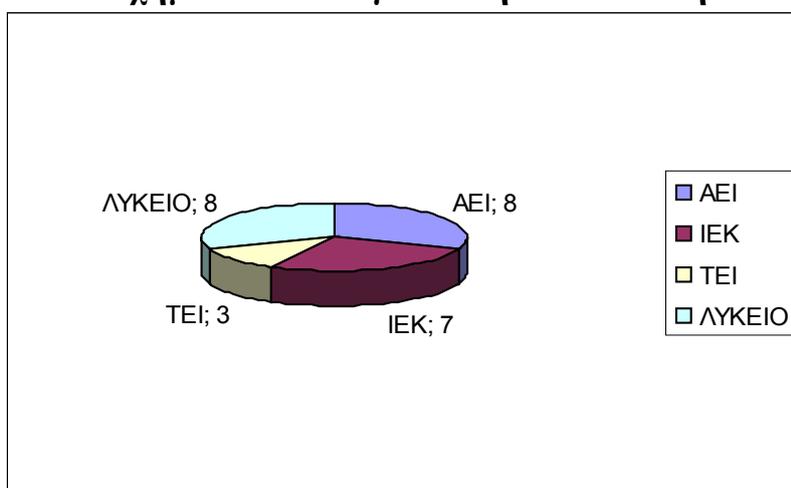
Παρατηρείται λοιπόν πως η μερική απασχόληση συγκεντρώνει ένα μικρό ποσοστό 7%, αλλά οι γυναίκες εκείνες που εργάζονται με μερική απασχόληση δεν απασχολούνται με αυτόν τον τρόπο επειδή είναι επιλογή τους. Έτσι φαίνεται πως οι γυναίκες μηχανικοί προτιμούν την πλήρη απασχόληση. Όμως παρά όλα αυτά θα προτιμούσαν να απασχολούνται με κάποια ευέλικτης μορφής εργασία, είτε αυτό αφορά στην τηλεργασία, είτε στο ευέλικτο ωράριο.



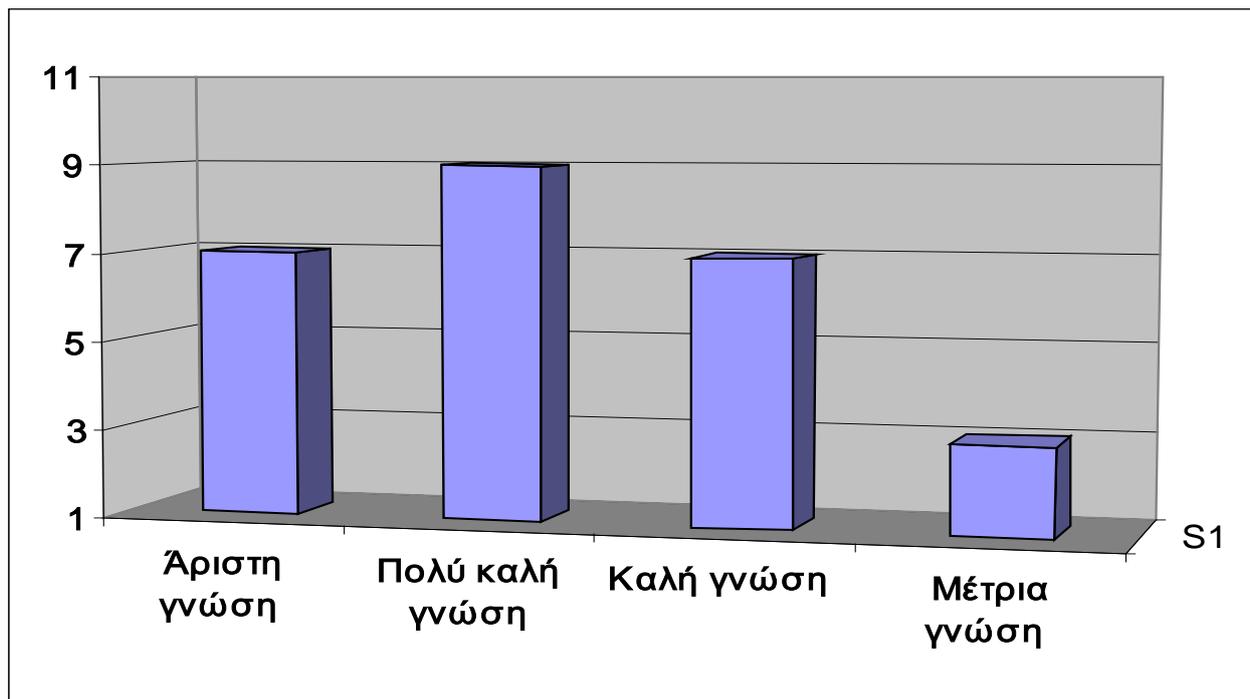
Σχήμα 5.6: Προτίμηση Μορφής Ευέλικτης Εργασίας (Γεωγραφικά)



Σχήμα 5.7: Οικογενειακή Κατάσταση



Σχήμα 5.8: Επίπεδο Σπουδών



Σχήμα 5.9: Επιδεξιότητα στη χρήση Η/Υ

Επαγγέλματα	Αριθμός τηλεργαζομένων
Υπάλληλοι Γραφείου	8
Λογιστές – Βοηθοί Λογιστών	4
Σύμβουλοι επιχειρήσεων	2
Τουριστικοί υπάλληλοι	2
Επαγγέλματα πληροφορικής (web designer)	4
Πωλητές	2
Εκπαιδευτικός	1
Διευθυντικό στέλεχος	1
Δημοσιογράφος	1
Κοινωνική λειτουργός	1

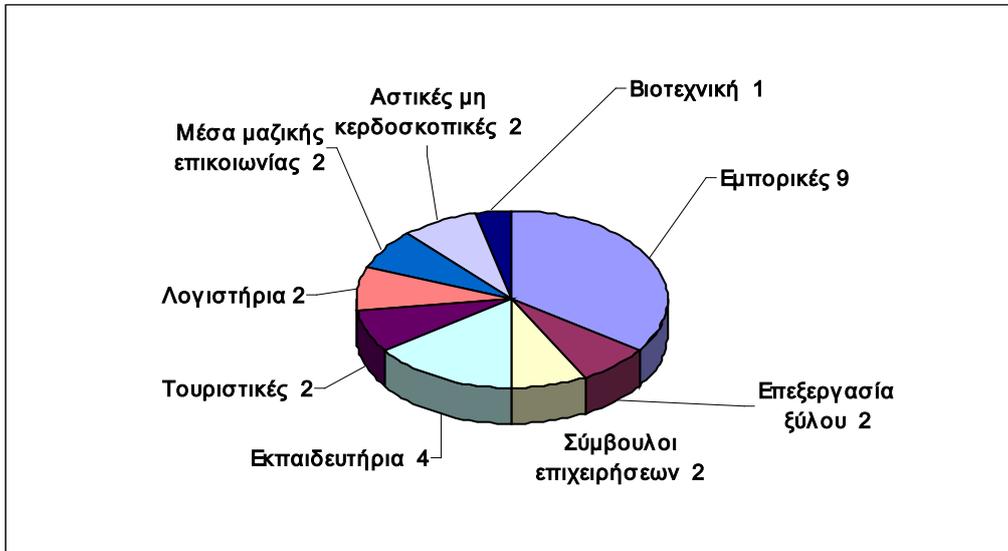
Σχήμα 5.10: Εργασιακή κατάσταση

Σύνταξη μελετών	Επεξεργασία φωτογραφιών
Επαφή με πελάτες	Διεκπεραίωση παραγγελιών
Λογιστικές καταχωρήσεις	Σχεδιασμός διδακτικού υλικού
Αξιολογήσεις	Τήρηση πρωτοκόλλου
Κρατήσεις θέσεων	Αποστολή φαξ
Διαχείριση εγγράφων	Ενημέρωση βάσεων δεδομένων
Συντήρηση ιστοσελίδων	Συγγραφή ρεπορτάζ άρθρων
Ηλεκτρονική σχεδίαση	

Σχήμα 5.11: Οι εργασίες που διεκπεραιώθηκαν

Αποστολή μέσω e-mail	57%
Ενημέρωση βάσης δεδομένων	15%
Απομακρυσμένη διαχείριση Η/Υ	27%
Ανταλλαγή αρχείων	30%
Εγγραφή δεδομένων σε δίσκο (cd-rom, δισκέτα)	65%
Εκτυπώσεις (στο σπίτι)	57%

Σχήμα 5.12: Οι εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν

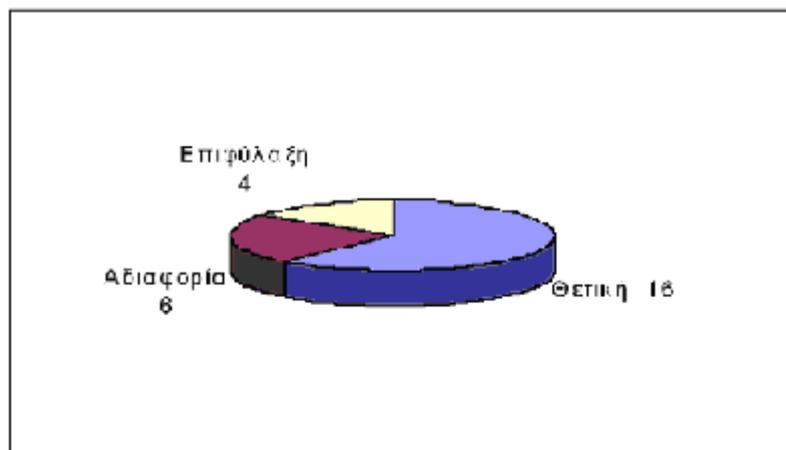


Σχήμα 5.13: Είδη επιχειρήσεων

(που χρησιμοποίησαν την μέθοδο της τηλεργασίας)

Οι στόχοι των επιχειρήσεων

- Αξιοποίηση τεχνολογίας
- Απομακρυσμένη διαχείριση πελατών
- Καινοτομία
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Ευέλικτη μορφή απασχόλησης
- Βοήθεια στο τηλεργαζόμενο
- Αντιμετώπιση του προβλήματος της έλλειψης χώρων εργασίας
- Διεύρυνση δυνατοτήτων απασχόλησης για τον εργαζόμενο



Σχήμα 5.14: Η στάση των συναδέρφων

Περισσότερος χρόνος στο σπίτι (εκπλήρωση οικογενειακών υποχρεώσεων, δυσκολία πρόσβασης στην εργασία)	14
Αύξηση αποδοτικότητας	6
Μείωση του χρόνου /κόστους μετάβασης στην εργασία	1
Μείωση του άγχους	3
Μικρότερος έλεγχος	2

Σχήμα 5.15: Οι στόχοι των τηλεργαζόμενων

Παραδοχές για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων

I) το μελετητικό αντικείμενο (δείγμα) είναι πολύ μικρό (οι 26 τηλεργαζόμενοι) για να βγάλουμε κάποιο ολοκληρωμένο και ασφαλές συμπέρασμα.

II) η χρονική διάρκεια της εφαρμογής είναι επίσης μικρή (4 μήνες).

III) η μορφή τηλεργασίας που ακολουθήθηκε ήταν κύρια ή μερική.

IV) οι πληροφορίες αντλήθηκαν από τις απόψεις των τηλεργαζόμενων χωρίς τη δυνατότητα άμεσης και ανεξάρτητης παρατήρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ

6.1 Νομοθεσία για την τηλεργασία διεθνώς

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 τηλεεργαζόμενων όπως αυτή καθορίζεται από την σχέση τους με τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται.

Αναφορικά λοιπόν με τις 15 χώρες κράτη μέλη (που συμπεριλαμβάνουν οι έρευνες που χρησιμοποιούμε) 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.

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 τις πιο κλασικές περιπτώσεις.

Συμφωνίες και εργαλεία για την ρύθμιση της τηλεργασίας στην Ευρώπη

Από σχετική μελέτη σχετικά με την τηλεργασία και τις εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη [Weibach (2000)] έχουν καταγραφεί διαφορετικά είδη πλαισίων στις Ευρωπαϊκές χώρες. Αυτά διακρίνονται σε:

- Ρυθμίσεις που θεσπίζονται μέσω σχετικού νόμου
- Ρυθμίσεις που επιτυγχάνονται μέσω συλλογικών διαπραγματεύσεων.
- Ατομικές συμβάσεις εργασίας, ή παραρτήματα σε υπάρχοντες τύπους συμβάσεων μετά από διαπραγμάτευση σε ατομικό επίπεδο.

Οι περισσότερες χώρες στην Ευρώπη δεν έχουν δημιουργήσει ιδιαίτερους κανόνες ή και νόμους που να διέπουν την τηλεργασία αναφορικά με:

- Τις συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων (εξαίρεση αποτελούν η Γαλλία και η Φινλανδία).
- Τα δικαιώματα ως προς την κοινωνική ασφάλιση.
- Ειδικούς κανόνες επαγγελματικής ασφάλειας και υγιεινής.

6.2 Νομοθετικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα

➤ Η τηλεργασία ως μορφή εργασίας θεωρείται σύμφωνα με το ελληνικό εργατικό δίκαιο ανεξάρτητη εργασία και υπάγεται στο εργασιακό καθεστώς της σύμβασης ανεξάρτητων υπηρεσιών.

➤ Υπάγεται στην περίπτωση μίσθωσης ανεξάρτητων υπηρεσιών καθώς ο τηλεεργαζόμενος μπορεί να εργάζεται στο σπίτι του ή

στα Κέντρα τηλεργασίας καθορίζοντας ο ίδιος το χρόνο εργασίας του.

➤ Ο τηλεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη ως ελεύθερος επαγγελματίας με υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Οι περί μισθώσεως εργασίας διατάξεις του Αστικού κώδικα εφαρμόζονται τόσο επί συμβάσεως εξαρτημένης εργασίας, όσο και περί μισθώσεως ανεξάρτητων υπηρεσιών.

➤ Επίσης αναφέρουμε ότι ο Τηλεργαζόμενος είναι δυνατόν να έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή και για ορισμένο έργο.

➤ Η Τηλεργασία ως μορφή εργασίας στην Ελλάδα μπορεί να είναι:

- ο Σύμβαση Ανεξάρτητων υπηρεσιών
- ο Σύμβαση έργου

Φορολογικό Καθεστώς

➤ Οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι εργάζονται κατά αποκοπή εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες (με σύμβαση έργου ή με σύμβαση ανεξάρτητων), υπάγονται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης των ατομικών εταιρειών.

➤ Οι τηλεργαζόμενοι οι οποίοι εργάζονται με σύμβαση έργου και είναι ασφαλισμένοι στο Ι.Κ.Α. υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον καθεστώς φορολόγησης μισθωτών.

Ασφαλιστικό καθεστώς των τηλεργαζόμενων στην Ελλάδα και εγγραφή τους σε επιμελητήρια και συλλογικούς φορείς

➤ Αρχικά όσον αφορά την ασφάλιση του, αν ο Τηλεργαζόμενος έχει συνεργασία με τον εργοδότη κατ' αποκοπή ως ανεξάρτητος επαγγελματίας έχει την υποχρέωση να εκδίδει δελτία παροχής υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή ο τηλεργαζόμενος ασφαλίζεται υποχρεωτικά στο Τ.Ε.Β.Ε.

➤ Στην συνέχεια όσον αφορά την εγγραφή τους σε

επιμελητήρια και συλλογικούς φορείς οι τηλεργαζόμενοι που εργάζονται κατ' αποκοπή εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες μπορούν να εγγραφούν στα τοπικά Επαγγελματικά και Βιοτεχνικά Επιμελητήρια. Ανάλογα με την ειδικότητά τους είναι δυνατή/ υποχρεωτική η εγγραφή στους σχετικούς συλλογικούς φορείς.

Διατάξεις ασφαλείας - Αποφυγή εσφαλμένης χρήσης κυβερνητικών κονδυλίων

Η αποφυγή εσφαλμένης χρήσης κυβερνητικών κονδυλίων επιτυγχάνεται πραγματοποιώντας τις παρακάτω ενέργειες :

➤ ενίσχυση με τα διαθέσιμα κεφάλαια μόνο εκείνων των επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται πραγματικά να προσαρμόσουν την τηλεργασία σαν εργαλείο για οργανωτική ευελιξία.

➤ Δήλωση αποδοχής αυτής της μορφής εργασίας από τους μελλοντικούς τηλεργαζόμενους. Για εργοδότες με προσωπικό άνω των 15 εργαζομένων θα απαιτείται ένα συμφωνητικό, όπου θα καθορίζονται τα βασικά δικαιώματα του τηλεργαζόμενου.

6.3 Βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν στο επίπεδο των επιχειρήσεων, των εργαζομένων και της Πολιτείας

➤ Η επιχείρηση που θέλει να εφαρμόσει πρόγραμμα τηλεργασίας πρέπει να σχεδιάσει την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος κάνοντας σαφή διαχωρισμό μεταξύ τηλεργασίας και κατ' οίκον εργασίας.

➤ Η επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθεί μια στρατηγική ανάπτυξης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και να παρέχει την απαραίτητη υποδομή για τηλεργασία στους εργαζομένους.

➤ Βασική προϋπόθεση, ώστε η τηλεργασία να αποτελέσει πεδίο πειραματισμού για καινοτόμες δράσεις, οι οποίες μπορεί να

αξιοποιηθούν στην διαμόρφωση πολιτικών, είναι η ενεργός και ουσιαστική συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων.

➤ Το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να εμποδίζει την μονόπλευρη αλλαγή των συνθηκών εργασίας από την πλευρά των εργοδοτών αγνηφώντας τις ανάγκες των τηλεργαζόμενων και πιέζοντας τους να δεχτούν χειρότερες συνθήκες από αυτές που αντιμετωπίζουν οι κανονικοί εργαζόμενοι.

➤ Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στα υπάρχοντα όργανα συλλογικής εκπροσώπησης.

➤ Πρέπει να διευρυνθεί, εάν το θεσμικό πλαίσιο ασφαλιστικής κάλυψης των νέων μορφών εργασίας και τηλεργασίας ειδικότερα, είναι επαρκές και να συμπληρωθεί όπου αυτό απαιτείται, προκειμένου να διευκολυνθεί η χρήση της.

➤ Δράσεις στήριξης της τηλεργασίας σε επίπεδο επιχείρησης δίνουν ώθηση στην αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας των εργαζομένων και άρα στην αύξηση των εργασιών των επιχειρήσεων και στην δημιουργία ζήτησης για απασχόληση. Για το σκοπό αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διευκολυνθούν, στην δημιουργία της αναγκαίας υποδομής ώστε να είναι δυνατή η εργασία από απόσταση με ειδικά μέτρα (επιχορηγήσεις, επιδότηση στην δημιουργία υποδομής για τους τηλεργαζόμενους κλπ).

➤ Η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη που παρέχει η τεχνολογία στην τηλεργασία είναι πολύ σημαντικά ζητήματα που αφορούν στην εξάπλωση της.

➤ Η έλλειψη σαφών προτύπων – οδηγών για την υιοθέτηση και την διευρυμένη χρήση της τηλεργασίας αποτελεί σημαντικό περιοριστικό παράγοντα. Πρέπει να δημιουργηθούν πρότυπα για την τηλεργασία και ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι να υιοθετηθεί η τηλεργασία από τη δημόσια διοίκηση και τις υπηρεσίες. Αν

οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί και η δημόσια διοίκηση καταφέρουν να είναι πρωτοπόροι και αποτελεσματικοί σε αυτόν τον τομέα, πολύ σύντομα θα ακολουθήσουν και άλλες επιχειρήσεις από τον ιδιωτικό τομέα.

➤ Τα τηλεπικοινωνιακά τέλη για τηλεργασία αποτελούν ένα άλλον κρίσιμο θέμα. Η πολιτεία θα μπορούσε να ασκήσει πίεση για την διαμόρφωση ευνοϊκών και προπάντων σταθερών τιμολογίων για την τηλεργασία, αρχικά για τους τηλεργαζόμενους του δημοσίου τομέα και κατόπιν να ζητήσει επέκταση της ευνοϊκής τιμολογιακής πολιτικής για όλους τους τηλεργαζόμενους.

➤ Επιτακτική είναι και η ανάγκη για επέκταση της νομοθεσίας περί υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας ώστε να καλύπτονται και οι νέες μορφές εργασίας των τηλεργαζόμενων όταν εργάζονται από το σπίτι.

➤ Το εκπαιδευτικό σύστημα οφείλει να προετοιμάσει τους μελλοντικούς εργαζόμενους κατάλληλα στην νέα εργασιακή κουλτούρα. Αυτές οι αλλαγές θεωρούνται σημαντικές για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας στο άμεσο μέλλον.

➤ Ειδικά για τα ΜΜΕ προτείνεται να εξεταστεί η δημιουργία Συμβουλευτικών Κέντρων στο πλαίσιο των αντίστοιχων Επιμελητηρίων ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρησης σε θέματα ευέλικτων μορφών εργασίας και τηλεργασίας του προσωπικού τους.

➤ Τέλος απαιτείται η συνεργεία όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε ένα εκτεταμένο και συνεχή κοινωνικό διάλογο γύρω από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας όπως η τηλεργασία, ο οποίος είναι καθοριστικός για την προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

7.1 Γενικά Συμπεράσματα

➤ Το Διαδίκτυο προσφέρει τη γενικευμένη και ολοκληρωμένη υποδομή για on-line τηλεργασία σε κάθε εργαζόμενο.

➤ Η επερχόμενη σύγκλιση των τεχνολογιών του με άλλα μέσα (κινητό τηλέφωνο, τηλεοπτικό δέκτη, έξυπνες συσκευές) δημιουργεί ανεξαρτησία από υπολογιστικές πλατφόρμες και αυξάνει τη διείσδυση του.

➤ Η ελαχιστοποίηση του κόστους χρήσης και η βελτίωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής (σταθερής & κινητής) εν δυνάμει αναιρεί κάθε γεωγραφικά τοπολογικό περιορισμό για τηλεργασία.

Εάν εξετάσουμε προσεκτικά την υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα μπορούμε εύκολα να διαπιστώσουμε, ότι μέχρι τώρα οι τοπικές επιχειρήσεις δεν είναι εξοικειωμένες με την έννοια της τηλεργασίας, παρά το γεγονός ότι η φυσική και κοινωνική δομή της χώρας ευνοεί την ανάπτυξη και ενσωμάτωση νέων τρόπων εργασίας.

Οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων και των τοπικών αρχών διοίκησης, όπως επίσης και οι επιχειρήσεις και βιομηχανίες βρίσκονται εγκατεστημένες στα μεγάλα αστικά κέντρα, τα οποία έχουν μία σημαντική οικιστική πυκνότητα. Παρ' όλα αυτά, η Ελλάδα είναι μία κατά βάση επαρχιακή χώρα και κατά συνέπεια οι κάτοικοι των επαρχιακών περιοχών πρέπει να μετακινούνται προς τα αστικά κέντρα για να μπορούν να έχουν καλύτερες δυνατότητες απασχόλησης. Αυτό οδηγεί σε μία βαθμιαία υποβάθμιση του ρόλου των επαρχιακών περιοχών στην οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη της

χώρας, η οποία συνοδεύεται και από μία μη ελεγχόμενη ανάπτυξη και επέκταση των αστικών κέντρων.

Μέσα από την τηλεργασία, πολλές λειτουργίες που μέχρι τώρα γίνονται σε γραφεία θα μπορούν να γίνονται από άτομα που εργάζονται είτε στο σπίτι τους είτε σε κέντρα τηλεργασίας που βρίσκονται εγκατεστημένα σε απόσταση από τα κεντρικά γραφεία των επιχειρήσεων.

Επειδή προς το παρόν το κόστος για την υποστήριξη εργασίας από το σπίτι είναι μάλλον απαγορευτικό ή τουλάχιστο δεν αποτελεί κίνητρο για να εργαστεί κάποιος από εκεί, η καλύτερη λύση είναι η δημιουργία κέντρων τηλεργασίας στις απομακρυσμένες περιοχές, από ανάδοχες εταιρίες για παράδειγμα, τα οποία θα μπορούν να χρησιμοποιούν όλοι οι τηλεεργαζόμενοι της περιοχής. Αυτά τα κέντρα θα παρέχουν όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό και επίσης θα μπορούν να προσφέρουν και νομική ή κάθε άλλου είδους υποστήριξη στους εργαζόμενους, αν αυτό χρειάζεται.

Μερικές από τις προσδοκίες που βρίσκονται πίσω από αυτή την προσπάθεια, αναφέρονται στη συνέχεια:

- οι επιχειρήσεις θα επεκτείνουν τα γεωγραφικά τους όρια και θα αποκτήσουν πρόσβαση σε ένα μεγαλύτερο σύνολο του εργατικού δυναμικού,
- οι προσπάθειες για την αναβίωση των απομακρυσμένων περιοχών θα βρουν ενεργή υποστήριξη,
- νέες ευκαιρίες θα προσφερθούν στους κατοίκους αυτών των

περιοχών,

➤ θα ενισχυθεί η προσπάθεια ελάττωσης της εσωτερικής μετανάστευσης από τις επαρχιακές στις αστικές περιοχές.

➤ Θα ενισχυθεί η δυνατότητα διακράτησης στελεχών από τις επιχειρήσεις κυρίως υψηλής τεχνολογίας και αυτό διότι έχει αποδειχθεί ότι οι εργαζόμενοι σε αυτές τείνουν να γίνουν πιο παραγωγικοί όταν εργάζονται από το σπίτι ενώ παράλληλα δεν αισθάνονται άνετα με τα τυπικά ωράρια ενός άλλου εργαζόμενου.

7.2 Χρήσιμες ερωτήσεις - απαντήσεις για την Τηλεργασία

➤ Η τηλεργασία χρησιμοποιείται κυρίως για την μείωση της ρύπανσης και του κυκλοφοριακού προβλήματος των μεγαλουπόλεων; Καθόλου είναι η απάντηση. Στην πραγματικότητα η παραπάνω παρατήρηση είναι μια ευχάριστη "παρενέργεια" της εφαρμογής της. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η τηλεργασία παίρνει αυτοκίνητα από το δρόμο και μειώνει την ατμοσφαιρική ρύπανση αλλά δεν είναι αυτός ο λόγος που οι εργοδότες την χρησιμοποιούν. Ο κύριος λόγος είναι ότι με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζουν την εύρεση εργαζομένων από μεγαλύτερο πληθυσμό σε σχέση με τα στενά όρια του γεωγραφικού τους τόπου.

➤ Λέγεται ότι η εφαρμογή της τηλεργασίας αφορά αποκλειστικά τις μεγάλες επιχειρήσεις, είναι αλήθεια; Στην πραγματικότητα συμβαίνει ακριβώς το αντίθετο. Οι μικρές επιχειρήσεις είναι αυτές που έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να εφαρμόσουν προγράμματα τηλεργασίας και αυτό διότι είναι πιο ευέλικτες στην υιοθέτηση νέων πρακτικών επειδή η απόφαση περνά από έναν και όχι από ατέλειωτα διοικητικά συμβούλια και γραφειοκρατία που χαρακτηρίζουν τις πολυεθνικές.

➤ Ποια είναι η συμβολή του Διαδικτύου στην ανάπτυξη της

τηλεργασίας; Η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα αλλάζει διαρκώς, όπως ακριβώς και το ίδιο το Διαδίκτυο. Η κοινή πεποίθηση πάντως όλων είναι ότι οι επερχόμενες εξελίξεις θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην ανάπτυξη της τηλεργασίας. Εφαρμογές web based (video conferencing) επιτρέπουν ήδη την ανταλλαγή πληροφοριών, εγγράφων και επιτρέπουν σε εργαζόμενους που είναι σε απομακρυσμένα μέρη να συνεργάζονται. Τα πιο πολλά από αυτά τα τεχνικά εργαλεία είναι διαθέσιμα σήμερα στο ευρύ κοινό και μάλιστα συνεχώς βελτιώνονται.

➤ Η υιοθέτηση της Java κάνει δυνατή την πρόσβαση στους τηλεεργαζόμενους σε μια σειρά από εφαρμογές ανεξάρτητα από το είδος του λειτουργικού συστήματος στο οποίο εργάζονται.

➤ Πως μπορεί να αποφευχθεί το αίσθημα της απομόνωσης του τηλεεργαζόμενου; Καταρχήν πρέπει να τονιστεί ξανά ότι δεν είμαστε όλοι κατάλληλοι για να γίνουμε τηλεεργαζόμενοι. Οι άνθρωποι που εντυπωσιάζουν και ευχαριστιούνται με τις κοινωνικές επαφές θα πρέπει να συνεχίσουν να εργάζονται στο γραφείο. Αλλά για αρκετούς η πιθανότητα του να εργάζονται μακριά από το γραφείο για 1 έως 3 μέρες την εβδομάδα είναι κάτι που τους ανανεώνει και τους κάνει πιο παραγωγικούς. Και βέβαια για να μην ξεχνιόμαστε πρέπει οι τηλεεργαζόμενοι να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό ώστε η επικοινωνία τους με το γραφείο να είναι συνεχής. Επειδή εργάζεται κάποιος στο σπίτι δεν σημαίνει ότι αποκόπτεται από τις εξελίξεις στην εργασία του.

➤ Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός καλού τηλεεργαζόμενου; Οι συνεπείς και καλοί εργαζόμενοι γίνονται και καλοί τηλεεργαζόμενοι. Κάποιου που το αποτέλεσμα της δουλειάς του είναι μέτριο στο γραφείο δεν είναι πιθανό να εξελιχθεί σε καλό τηλεεργαζόμενο. Οι πλέον κατάλληλοι άνθρωποι είναι αυτοί που έχουν την ικανότητα να οργανώνουν τον χρόνο τους σωστά, βρίσκουν ικανοποίηση στο να ολοκληρώνουν τα έργα που τους έχουν ανατεθεί με την μικρότερη άμεση

επίβλεψη.

➤ Η τηλεργασία είναι αρνητικός παράγοντας για την επαγγελματική εξέλιξη του εργαζόμενου; Δεν υπάρχει καμιά απόδειξη ότι όταν κάποιος λείπει από το γραφείο του λείπει και από το μυαλό του προϊσταμένου του. Στην πραγματικότητα συμβαίνει μάλλον το αντίθετο. Οι manager των επιχειρήσεων συνηθίζουν να λένε ότι οι τηλεεργαζόμενοι τους είναι σαφώς πιο "προαγωγίσιμοι" από τους εργαζόμενους που εργάζονται στο κτίριο της εταιρείας. Αυτό που γίνεται τις πιο πολλές φορές είναι ότι οι τηλεεργαζόμενοι απορρίπτουν μια πιθανή προαγωγή διότι τις περισσότερες φορές σημαίνει και την επιστροφή τους στον παραδοσιακό εργασιακό χώρο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Γενικές παρατηρήσεις

Μέσα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να διαπραγματευθούν συμφωνίες με σκοπό να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας διευθετήσεις για την ελαστική εργασία, με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την πραγματοποίηση της αναγκαίας ισορροπίας μεταξύ ευελιξίας και ασφάλειας.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατά τη δεύτερη φάση διαβουλεύσεων με τους κοινωνικούς εταίρους για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, κάλεσε τους κοινωνικούς εταίρους να αρχίσουν διαπραγματεύσεις για την τηλεργασία. Στις 20 Σεπτεμβρίου 2001, η ΣΕΣ (και η επιτροπή σύνδεσης EUROCADRES - CEC), η UNICE - UEAPME και το ΕΚΔΕ ανήγγειλαν την πρόθεσή τους να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις με σκοπό να καταλήξουν σε μια συμφωνία που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών της συμφωνίας στα κράτη - μέλη και στις χώρες του ευρωπαϊκού οικονομικού χώρου. Μέσω αυτών των διαπραγματεύσεων, οι κοινωνικοί εταίροι θέλησαν να συμβάλουν στο πέρασμα προς την οικονομία και την κοινωνία της γνώσης, όπως αποφασίστηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας.

Η τηλεργασία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων και πρακτικών που υπόκεινται σε ραγδαίες εξελίξεις. Γι' αυτό τον λόγο οι κοινωνικοί εταίροι επέλεξαν έναν ορισμό της τηλεργασίας που επιτρέπει την κάλυψη διάφορων μορφών κανονικής τηλεργασίας. Οι κοινωνικοί εταίροι θεωρούν την τηλεργασία ταυτόχρονα ως ένα μέσο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς δημοσίων υπηρεσιών να εκσυγχρονίσουν την οργάνωση της εργασίας και ως ένα μέσο για τους

εργαζόμενους να συμφιλιώσουν επαγγελματική και κοινωνική ζωή και να τους δοθεί μια μεγαλύτερη αυτονομία στην επιτέλεση του έργου.

Αν η Ευρώπη επιθυμεί να επωφεληθεί με τον καλύτερο τρόπο από την κοινωνία της πληροφορίας, πρέπει να ενθαρρύνει αυτή τη νέα μορφή οργάνωσης εργασίας με τρόπο που η ευελιξία και η ασφάλεια να συμβαδίζουν, να βελτιωθεί η ποιότητα των θέσεων απασχόλησης και να βελτιωθούν οι ευκαιρίες ένταξης των μειονεκτούντων ατόμων στην αγορά εργασίας.

Αυτή η οικειοθελής συμφωνία έχει αντικείμενο την καθιέρωση ενός γενικού πλαισίου στο ευρωπαϊκό επίπεδο που θα εφαρμοστεί από τις οργανώσεις μέλη των μερών που υπογράφουν την συμφωνία, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις ειδικές πρακτικές των κοινωνικών εταίρων σε εθνικό επίπεδο. Τα μέρη της συμφωνίας καλούν τις οργανώσεις μέλη τους στις υποψήφιας χώρες να εφαρμόσουν την παρούσα συμφωνία.

Η εφαρμογή της παρούσας συμφωνίας δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία για την υποβάθμιση του γενικού επιπέδου προστασίας των εργαζόμενων στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας συμφωνίας. Η παρούσα συμφωνία δεν θίγει το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων να συνάπτουν στο κατάλληλο επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού, συμβάσεις που προσαρμόζουν ή / και συμπληρώνουν συμβάσεις με τις οποίες προσαρμόζονται ή / και συμπληρώνονται οι διατάξεις της παρούσας συμφωνίας κατά τρόπο που να συνεκτιμούνται οι ιδιαίτερες ανάγκες των εν λόγω κοινωνικών εταίρων.

2. Ορισμός και πεδίο εφαρμογής

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή / και εκτέλεσης εργασίας που χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής, βάσει μιας σύμβασης ή σχέσης εργασίας, όπου μια εργασία που θα μπορούσε επίσης να εκτελεστεί στις εγκαταστάσεις του εργοδότη εκτελείται κανονικά

εκτός αυτών των εγκαταστάσεων. Η παρούσα συμφωνία καλύπτει τους τηλεργαζόμενους. Τηλεργαζόμενος είναι ένα άτομο που προσφέρει τηλεργασία, όπως προσδιορίζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

3. Οικειοθελής χαρακτήρας

Η τηλεργασία έχει οικειοθελή χαρακτήρα για τους ενδιαφερόμενους, εργαζόμενο και εργοδότη. Η τηλεργασία μπορεί να αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου ή μπορεί να υπάρξει εθελούσια δέσμευση εκ των υστέρων. Και στις δύο περιπτώσεις ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο τις προσήκουσες γραπτές πληροφορίες σύμφωνα με την οδηγία 91/533/ΕΟΚ, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις, την περιγραφή της εργασίας προς εκτέλεση κλπ. Οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας απαιτούν κανονικά συμπληρωματικές γραπτές πληροφορίες σε θέματα όπως το τμήμα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος, τον ή την ιεραρχικά άμεσα ανώτερή του / της ή άλλα άτομα στα οποία ο τηλεργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα επαγγελματικής ή προσωπικής φύσης, τρόπους αναφοράς κλπ.

Αν η τηλεργασία δεν είναι μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης και αν ο εργοδότης κοινοποιήσει προσφορά τηλεργασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτή την προσφορά. Όταν ένας εργαζόμενος εκφράζει την επιθυμία για μια θέση τηλεργασίας, ο εργοδότης μπορεί να δεχθεί ή να αρνηθεί αυτό το αίτημα.

Η μετάβαση στην τηλεργασία από μόνη της δεν θίγει το καθεστώς απασχόλησης του τηλεργαζόμενου επειδή μεταβάλλει μόνο τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εργασία. Η άρνηση ενός εργαζόμενου να αποδεχθεί την τηλεργασία δεν αποτελεί από μόνη της αιτία διακοπής της

εργασιακής σχέσης ούτε τη μεταβολή των όρων και συνθηκών απασχόλησης αυτού του εργαζόμενου.

Αν η τηλεργασία δεν αποτελεί μέρος της αρχικής περιγραφής της θέσης εργασίας, η απόφαση για μετάβαση στην τηλεργασία είναι αναστρεψίμη με ατομική ή / και συλλογική σύμβαση. Η αναστρεψιμότητα μπορεί να συνεπάγεται επιστροφή στην εργασία μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη ύστερα από αίτηση του εργαζόμενου ή του εργοδότη. Οι λεπτομέρειες αυτής της αναστρεψιμότητας καθορίζονται με ατομική ή / και συλλογική σύμβαση.

4. Συνθήκες απασχόλησης

Όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα, που διασφαλίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις για συγκρίσιμους εργαζόμενους μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Ωστόσο, για να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες της τηλεργασίας μπορεί να χρειαστούν ειδικές συμπληρωματικές συλλογικές ή ατομικές συμβάσεις.

5. Προστασία δεδομένων

Η λήψη των κατάλληλων μέτρων εναπόκειται στον εργοδότη, ιδίως σε σχέση με το λογισμικό, για να εξασφαλίσει την προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιούνται και τυγχάνουν επεξεργασίας από τον τηλεεργαζόμενο για επαγγελματικούς λόγους. Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο για όλες τις προσήκουσες νομοθεσίες και κανόνες της επιχείρησης που αφορούν την προστασία των δεδομένων. Εναπόκειται στον τηλεεργαζόμενο να συμμορφωθεί προς αυτούς τους κανόνες.

Ο εργοδότης ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο ιδίως για:

- οποιουσδήποτε περιορισμούς στη χρήση των συσκευών ή εργαλείων πληροφορικής όπως το διαδίκτυο
- τις κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

6. Ιδιωτική ζωή

Ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεργαζόμενου. Αν τεθεί σε λειτουργία οποιοδήποτε σύστημα ελέγχου, τούτο επιβάλλεται να είναι ανάλογο προς το στόχο και να εισαχθεί σύμφωνα με την οδηγία 90/270 περί οθονών οπτικής απεικόνισης.

7. Εξοπλισμός

Όλα τα θέματα που αφορούν τον εργασιακό εξοπλισμό, την ευθύνη και τις δαπάνες προσδιορίζονται με σαφήνεια πριν από την έναρξη της τηλεργασίας.

Γενικά, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την παροχή, εγκατάσταση και συντήρηση του αναγκαίου εξοπλισμού για κανονική τηλεργασία, εκτός αν ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί τον δικό του εξοπλισμό.

Όταν η τηλεργασία εκτελείται κανονικά, ο εργοδότης καλύπτει το κόστος που συνδέεται άμεσα μ' αυτή την εργασία, και ιδίως το κόστος των επικοινωνιών.

Ο εργοδότης παρέχει στον τηλεργαζόμενο κατάλληλη τεχνική υποστήριξη.

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις για τις δαπάνες που συνδέονται με την απώλεια και τη ζημιά στον εξοπλισμό και στα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τον τηλεργαζόμενο.

Ο τηλεργαζόμενος φροντίζει τον εξοπλισμό που του / της διατίθεται και δεν συλλέγει ούτε διανέμει παράνομο υλικό μέσω του διαδικτύου.

8. Υγεία και ασφάλεια

Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την προστασία της υγείας και της επαγγελματικής ασφάλειας του τηλεργαζόμενου, σύμφωνα με την οδηγία

89/391 καθώς και με ειδικές οδηγίες, με τις προσηκουσες εθνικές νομοθεσίες και συλλογικές συμβάσεις.

Ο εργοδότης πληροφορεί τον τηλεργαζόμενο για την πολιτική της επιχείρησης όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και ιδιαίτερα τις σχετικές με τις οθόνες οπτικής απεικόνισης.

Ο τηλεργαζόμενος εφαρμόζει ορθώς αυτές τις πολιτικές για την ασφάλεια.

Για να ελεγχθεί η σωστή εφαρμογή των διατάξεων περί υγείας και ασφάλειας, ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων και / ή οι αρμόδιες αρχές έχουν πρόσβαση στο χώρο τηλεργασίας, μέσα στα όρια των εθνικών νομοθεσιών και συλλογικών συμβάσεων.

Αν ο τηλεργαζόμενος εργάζεται στην οικία του, αυτή η πρόσβαση υπόκειται σε προειδοποίηση και στην εκ των προτέρων συμφωνία του εργαζόμενου.

Ο τηλεργαζόμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει να γίνει επιθεώρηση.

9. Οργάνωση της εργασίας

Ο τηλεργαζόμενος καθορίζει την οργάνωση του χρόνου εργασίας του μέσα στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των κανονισμών των επιχειρήσεων.

Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης για τον τηλεργαζόμενο είναι αντίστοιχα προς εκείνα συγκρίσιμων εργαζομένων που εργάζονται μέσα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

Ο εργοδότης διασφαλίζει τη λήψη μέτρων που προλαμβάνουν την απομόνωση του τηλεργαζόμενου από το υπόλοιπό προσωπικό της επιχείρησης, δίνοντάς του τη δυνατότητα να συναντά τους συναδέλφους του σε τακτικά διαστήματα και να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν την επιχείρηση.

10. Κατάρτιση

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν την ίδια πρόσβαση στην κατάρτιση και στις δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης με τους συγκρίσιμους εργαζόμενους που απασχολούνται στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Υπόκεινται δε στις ίδιες πολιτικές αξιολόγησης με αυτές των άλλων εργαζόμενων.

Οι τηλεργαζόμενοι δέχονται μια κατάλληλη κατάρτιση επικεντρωμένη στον τεχνικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεση τους και στα χαρακτηριστικά αυτής της μορφής οργάνωσης της εργασίας. Ο επόπτης του τηλεργαζόμενου και οι άμεσοι συνάδελφοί του ενδέχεται επίσης να έχουν ανάγκη κατάρτισης γι' αυτή τη μορφή εργασίας και τη διαχείρισή της.

11. Συλλογικά δικαιώματα

Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Δεν μπορεί να υπάρξει κανένα εμπόδιο στην επικοινωνία τους με τους εκπροσώπους των εργαζομένων.

Οι τηλεργαζόμενοι υπόκεινται στους ίδιους όρους άσκησης τους δικαιώματος του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στα αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζόμενων εκεί όπου προβλέπονται. Οι τηλεργαζόμενοι προσμετρώνται για τον καθορισμό του κατώτατου ορίου πάνω από το οποίο μπορούν να συγκροτούνται αντιπροσωπευτικά όργανα των εργαζόμενων σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία καθώς και σύμφωνα με τις συλλογικές συμβάσεις και εθνικές πρακτικές. Το κατάστημα της επιχείρησης από το οποίο εξαρτάται ο τηλεργαζόμενος για την άσκηση των συλλογικών δικαιωμάτων του προσδιορίζεται από την αρχή.

Οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων πληροφορούνται και γνωμοδοτούν για την εισαγωγή της τηλεργασίας σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία, καθώς και με τις συλλογικές συμβάσεις και εθνικές πρακτικές ¹⁶.

¹⁶ <http://www.epe.org.gr/various/symfoniaThlergasia.doc>

ΠΗΓΕΣ

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- TELEWORKING EXPLAINED, Mike Gray, Noel Hodson, Gil Gordon εκδόσεις: John Wiley and Sons LTD(1993)
- TELEWORKING: International Perspectives from telecommuting to the organization edited by Paul J Jackson and M. Van Der Wielen εκδόσεις: Routledge (1998)
- Η Αναδυόμενη Επιχείρηση, Εκδόσεις «ΕΛΛΗΝ.», ΝΙΚΟΣ ΣΑΚΚΑΣ, Έκδοση 1999
- Δημόσιες Σχέσεις, Εκδόσεις Αθανάσιος Σταμούλης, Δρ. ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ Φ. ΘΕΟΔΩΡΑΤΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ Εκδόσεις 1999
- SUCCESS PLAN, Εκδόσεις των LEADERS, ORIFLAME
- ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΕΤΑΡΤΗ 27 ΜΑΙΟΥ 2009-05-27

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- [1] <http://www.dimitra.gr/remote/11.htm> (Εισαγωγικά στοιχεία για την Τηλεργασία, Ορισμοί, Μορφές).
- [2] <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials> Petala/TeleWorkingAndTechnology.pdf (τεχνικά στοιχεία και ιστορική αναδρομή).
- [3] <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials-Petala/TeleWorking-Statistics-Europe.pdf>
- [4] www.disabled.gr
Ιστοσελίδες που παρείχαν τις πληροφορίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες κ.α.
- [5] <http://www.cs.ucy.ac.cy/~panas/UCY/EPL011-IS/Ergasies-2001-EAR/A3.doc>
Ευρωπαϊκή Τηλεργασία – Εθνικές Αναφορές.
Ch 5: European eWork National reports. 5.8-5.10, pp 76 – 87 (Πανεπιστήμιο Κύπρου).
- [6] http://www.el.teithe.gr/timeliness/general_view.asp?id=833 (Πληροφορίες για την τηλεργασία στην Ιαπωνία.)
- [8] <http://www.ivc.ca/studies/us.html> (Πληροφορίες για τις Ηνωμένες Πολιτείες)
- [9] <http://www.ivc.ca/studies/canadianstudies.htm> (πληροφορίες και στοιχεία για Καναδά)

[10] <http://www.teleworking2000.com> (Πληροφορίες γενικές για την τηλεργασία και ειδικές για την Ελλάδα).

[11] <http://dide.flo.sch.gr/Plinet/Tutorials-Petala/TeleWorking-Statistics-Greece.pdf>

[12] <http://www.epe.org.gr/various/symfoniaThlergasia.doc>

[13] <http://www.oriflame.gr/earnMoney/contents/HowToMoney/jhtm>