

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΗΠΕΙΡΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ  
ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ  
ΣΚΑΝΔΑΛΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ  
ΠΕΡΡΟΥ ΣΤΑΘΟΥΛΑ  
ΣΤΟΥΜΠΟΥ ΣΟΦΙΑ**

**ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2006**



# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

## **1<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΓΕΝΙΚΑ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ ..... 1**

## **2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ..... 3**

## **3<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ..... 6**

## **4<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ & ΠΟΙΕΣ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ.....12**

**4.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....12**

4.1.1 ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΣΤΡΕΦΟΥΝ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....13

**4.2 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....14**

4.2.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ.....14

4.2.2 ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΔΟΥΛΕΥΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ/ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ.....14

4.2.3 ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....14

4.2.4 ΣΥΝΟΙΚΙΑΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ..... 15

4.2.5 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΩΝ..... 15

4.2.6 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΑΓΡΟΙΚΙΩΝ.....15

## **5<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ  
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....17**

5.1 Η ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ.....17

5.2 Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε.....17

5.3 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....18

5.4 Η ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ.....18

5.5 ΣΩΣΤΟΣ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ.....19

5.6 ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΛΛΑΖΟΥΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....19

5.7 ΝΕΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ & ΓΝΩΣΕΙΣ.....19

5.8 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ «ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΩΝ»20

5.9 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....20

## **6<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ  
ΤΗΣ.....22**

6.1 ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....22  
6.2 ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....23

**7<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ..... 28**

**8<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ  
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....32**

8.1 ΜΕΡΙΚΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ  
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....32  
8.2 ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΚΑΠΟΙΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙ  
ΚΑΠΟΙΟΣ ΣΕ ΕΝΑ ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΟ.....33

**9<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΥΠΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ..... 34**

9.1 ΑΣΤΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....34  
9.2 ΕΠΑΡΧΙΑΚΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....34  
9.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....35

**10<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ..... 36**

10.1 ΓΙΑΤΙ ΟΜΩΣ ΚΑΠΟΙΟΣ ΝΑ ΘΕΛΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ.....36  
10.2 ΓΙΑΤΙ ΟΜΩΣ ΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΝΑ ΕΠΙΤΡΕΨΕΙ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....37  
10.3 ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ.....38

**11<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ..... 39**

11.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΓΚΩΝ.....39  
11.2 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....39  
11.2.1 ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ.....40

**12<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**« ΕΙΔΙΚΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ».....41**

## **13<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΟΙ ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ.....45**

**13.1 ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ.....45**

**13.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....46**

**13.3 ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....46**

**13.3.1 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ.....48**

**13.3.2 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ.....50**

**13.3.3 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....51**

## **14<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....53**

## **15<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ.....59**

## **16<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΗΛΕΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ –ΤΗΛΕΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΤΗΛΕΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΤΗΛΕΪΑΤΡΙΚΗ.....62**

**16.1 ΤΗΛΕΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ.....62**

**16.2 ΤΗΛΕΔΙΟΙΚΗΣΗ.....62**

**16.3 ΤΗΛΕΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ.....63**

**16.4 ΤΗΛΕΙΑΤΡΙΚΗ.....64**

**16.4.1 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΙΑΤΡΙΚΗΣ.....65**

## **17<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....66**

## **18<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....70**

## **19<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΤΕΣΤ & ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ.....73**

## **20<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....80**

|  |    |
|--|----|
| 20.1 ΟΡΙΣΜΟΣ.....  | 80 |
| 20.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ.....   | 80 |
| 20.3 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ.....  | 81 |
| 20.4 ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΡΥΘΜΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ & ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ<br>ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ..... | 82 |
| 20.5 ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ, ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ & ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ.....                             | 85 |

## **21<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΕΝΑΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ.....</b> | <b>87</b> |
|--|-----------|

## **22<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ.....</b> | <b>92</b> |
|-----------------------|-----------|

## **23<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....</b> | <b>94</b> |
|-----------------------------------|-----------|

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **1<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΓΕΝΙΚΑ-ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στις μέρες μας έχει αρχίσει μια τρίτη επανάσταση στην οργάνωση εργασίας. Η τηλεργασία. Όσο πάει και περισσότεροι εργαζόμενοι εργάζονται σπίτι τους και επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την επιχείρηση που τους απασχολεί. Η αξιοποίηση της εργασίας από απόσταση με τη μορφή της τηλεργασίας είναι ο κύριος τρόπος μέσω του οποίου η πληροφορική μπορεί να αλλάξει την μορφή της απασχόλησης και να οδηγηθούμε έτσι στην ανατροπή πολλών παραδοσιακών δεδομένων.

Ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιείται γενικά για να περιγράψει ένα σύνολο δραστηριοτήτων στις οποίες η φύση και ο τόπος εργασίας μπορεί να μεταβληθούν σαν αποτέλεσμα της χρήσης προηγμένων δικτύων τηλεπικοινωνίας σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες επεξεργασίας της πληροφορίας. Γενικά η τηλεργασία είναι το είδος εκείνο της εργασίας που λειτουργεί σε μια απόσταση από τους εργοδότες, συνήθως στο σπίτι του τηλεεργαζόμενου, δηλαδή μακριά από τον παραδοσιακό χώρο εργασίας, το γραφείο και η επικοινωνία με τον εργοδότη γίνεται με τη χρήση τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και μηχανημάτων όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το fax ή το τηλέφωνο και χρειάζεται φυσικά ένα αξιόπιστο δίκτυο επικοινωνίας και ένας απαραίτητος τεχνολογικός εξοπλισμός με βάση τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Η τηλεργασία αρχίζει να γίνεται αποδεκτή στην Ευρώπη κυρίως από μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες αναζητούν τρόπους μείωσης του λειτουργικού τους κόστους. Η διερεύνηση για το αν η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σε μια επιχείρηση γίνεται με το διαχωρισμό από τους εργαζόμενους, στις εργασίες που διεκπεραιώνονται, αναγκαστικά, εντός της επιχείρησης και σε αυτές που μπορούν να μεταφερθούν εκτός της επιχείρησης. Τα δεδομένα αναλύονται και αξιολογούνται και αποφασίζεται αν μπορεί να εφαρμοστεί τηλεργασία και σε ποιο βαθμό. Από τη στιγμή που θα αποφασιστεί πρέπει να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για την επιτυχία του. Έτσι λοιπόν η επιχείρηση πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες υποδομές και κατάρτιση ώστε να είναι δυνατή η διεκπεραίωση των τηλεεργασιών, να γίνει

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

κατανοητή η εξάρτηση από την επιχείρηση και φυσικά ότι το εγχείρημα δεν αποσκοπεί στη μείωση του φόρτου εργασίας του εργαζόμενου αλλά στην αύξηση της παραγωγικότητάς του.

Η τηλεργασία όμως δεν είναι απλώς «δουλειά στο σπίτι». Στην παραδοσιακή κατ' οίκον εργασία ο εργαζόμενος επικοινωνούσε με την επιχείρηση σε πρακτικώς μόνο δυο περιπτώσεις: όταν αναλάμβανε να κατασκευάσει κάτι και όταν το παρέδιδε. Στη σημερινή τηλεργασία ο εργαζόμενος επικοινωνεί συνεχώς. Για παράδειγμα ένας μηχανικός εκπονεί τα κατασκευαστικά σχέδια για ένα καινούριο προϊόν και επικοινωνεί συνεχώς με συναδέλφους του στην επιχείρηση που τον απασχολεί, με πελάτες που θα χρησιμοποιήσουν το προϊόν, με προμηθευτές υλικών και τεμαχίων που ενσωματώνονται σε αυτό, με τα στελέχη της παραγωγής, του εργοστασίου όπου θα παραχθεί και φυσικά λαμβάνει όλη την τρέχουσα ενημέρωση που δίνεται στα στελέχη της επιχείρησης .

Ακόμη μέσω της τηλεργασίας αντιμετωπίζεται ένα ακόμα πρόβλημα : οι συνεχείς απουσίες των εργαζομένων από τα γραφεία τους . Η τηλεργασία αποτελεί μια ευκαιρία για τη βελτίωση της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων, μείωση του κόστους τους π.χ. στις μετακινήσεις και κατά συνέπεια βελτίωση του βιοτικού επιπέδου. Για παράδειγμα η Sol vision<sup>1</sup> είναι μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται στο χώρο της πληροφορικής και της διαχείρισης έργων η οποία εφάρμοσε επιτυχημένα μια νέα αντίληψη για το ευέλικτο γραφείο, ο τόπος και το ωράριο εργασίας είναι πλήρως ελαστικά. Η μόνη υποχρέωση που έχουν οι εργαζόμενοι είναι να δουλεύουν για ένα συγκεκριμένο αριθμό ωρών την εβδομάδα . Έτσι οι ιδρυτές της επιχείρησης επιδίωξαν να διαμορφώσουν ένα κλίμα όπου το προσωπικό δουλεύει με ενθουσιασμό και όρεξη. Έτσι η παραγωγικότητα αυξήθηκε, οι απουσίες μειώθηκαν στο ελάχιστο ενώ οι υπάλληλοι εξέφρασαν την ικανοποίησή τους με τις συνθήκες εργασίας.

1. 'Teleworking explained'

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το 1980 ο γνωστός μελλοντολόγος Alvin Toffler<sup>2</sup> οραματίστηκε στο βιβλίο του «Το Τρίτο Κύμα» έναν κόσμο με μισοάδειες πόλεις και την επιχειρηματική δραστηριότητα και τους ανθρώπους να έχουν μεταναστεύσει σε μικρές κοινότητες στην ύπαιθρο.

Συνήθως δεν πρέπει να δίνουμε μεγάλη σημασία σε τέτοιες προβλέψεις μια και οι σύγχρονοι προφήτες σπάνια αποδεικνύονται καλύτεροι από τους προκατόχους τους. Ωστόσο στη συγκεκριμένη περίπτωση η αυξανόμενη δημοτικότητα της τηλεργασίας φαίνεται πως θα επιβεβαιώσει σε μεγάλο βαθμό αυτές τις προβλέψεις .

Σαν παράδειγμα αυτών των τάσεων είναι ενδεικτική μια έρευνα της εταιρείας AT&T<sup>3</sup> που έγινε σε όλο το προσωπικό της που ασκεί κάποιας μορφής τηλεργασία. Η έρευνα έδειξε ότι : 76% πίστευε πως εργάζεται πιο παραγωγικά όταν εργάζεται στο σπίτι του. Το χρόνο που κερδίζει χάρη στην τηλεργασία το 32% δήλωσε πως τον αφιερώνει στην οικογένειά του , το 29% τον χρησιμοποιεί για να εργάζεται περισσότερο, το 21% για ψώνια και το 18% για ψυχαγωγία.

Το 63% των ερωτηθέντων δήλωσε πως οι διευθυντές τους ήταν ικανοποιημένοι από το θεσμό της τηλεργασίας, το 18% ότι ήταν ουδέτεροι , το 12% ότι είχαν αμφιβολίες για την αποδοτικότητά της, το 5% δεν είχε γνώμη ενώ μόλις το 2% ήταν αντίθετο.

Υπάρχει ωστόσο και η αντίθετη άποψη. Πολλά στελέχη δεν είναι διατεθειμένα να εργαστούν από το σπίτι τους φοβούμενοι ότι:

- ✓ -Δεν θα θεωρούνται σαν ενεργά μέλη της εταιρικής ομάδας.
- ✓ -Οι προϊστάμενοί τους δεν θα τους αναθέτουν σημαντικά έργα.
- ✓ -Δεν θα προτιμούνται σε προαγωγές.
- ✓ -Η εργασία τους δεν θα φαίνεται και δεν θα εκτιμάται.

[2. 'Teleworking explained'](#)

[3.περιοδικό computer](#)

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Παρά όμως τους φόβους και τις αμφιβολίες η τηλεργασία είναι πια μια πραγματικότητα ,γίνεται κομμάτι της ζωής μας και όλο και περισσότεροι άνθρωποι την δοκιμάζουν σαν τρόπο επαγγελματικής δραστηριότητας.

Η τηλεργασία εκφράζεται κυρίως σαν τη δυνατότητα απαλλαγής της εργασίας από το χώρο και το χρόνο με τη χρήση απλών συστημάτων επικοινωνίας και επεξεργασίας πληροφοριών.

Το μόνο που διαφέρει η τηλεργασία από την κανονική απασχόληση είναι η έλλειψη της φυσικής συνάθροισης των εργαζομένων στον κοινό χώρο εργασίας. Η έννοια της εργασίας στις σύγχρονες κοινωνίες μπορεί να γίνει κατανοητή με τον προσδιορισμό της στα πλαίσια δυο βασικών παραμέτρων: της αμοιβής για την εκτέλεση της εργασίας και τον χώρο απασχόλησης.

Πιο συγκεκριμένα η τηλεργασία μπορεί να προσδιοριστεί ως:

- Ø Μια μορφή οργανωτικής αλλαγής των διαδικασιών λειτουργίας των επιχειρήσεων η οποία εμπεριέχεται στις διαδικασίες εξέλιξής τους. Αλλαγή ως προς την οργάνωση της εργασίας από το παραδοσιακό γραφείο/ χώρο δουλειάς που παρέχεται από τον εργοδότη σε δομές που περιλαμβάνουν την εργασία γι' αυτές από απομακρυσμένη τοποθεσία μέσω σύγχρονων τεχνολογικών μέσων.
- Ø Ένα νέο μέσο για την ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών των εργαζομένων. Λαμβάνουμε έτσι υπ' όψιν τις προτιμήσεις της εργασίας στο σπίτι, τη δυνατότητα επιλογής από τον εργαζόμενο διαφορετικών τύπων συμβάσεων εργασίας, των επιπτώσεων των μη-εργασιακών κοινωνικών αναγκών κ.τ.λ.

Αν και η ιδέα της τηλεργασίας δεν είναι ιδιαίτερα παλιά αρκετοί ορισμοί έχουν δοθεί έως τώρα για την μορφή αυτής της εργασίας. Μερικοί από τους πιο σημαντικούς είναι οι εξής:

- Û Με τον όρο τηλεργασία θα εννοούμε στο εξής κάθε μορφή απασχόλησης μερικής ή ολικής που επιτρέπει στον εργαζόμενο να παράγει όλο το έργο που του ζητήθηκε ,αποκλειστικά από το σπίτι του ή από το φυσικό χώρο

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

που επιλέγει ο ίδιος , χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που του προσφέρουν η πληροφορική, οι τηλεπικοινωνίες και η τηλεματική.

Û Η χρήση των υπολογιστών και τηλεπικοινωνιών για την αλλαγή του συνηθισμένου γεωγραφικού χώρου εργασίας.

Û Ευέλικτη μορφή εργασίας. Η έννοια αυτή δηλώνει μια ποικιλία νέων πρακτικών εργασίας , οι οποίες περιλαμβάνουν ευέλικτο ωράριο, ευελιξία στο χώρο εργασίας, ευελιξία στις εργασιακές συμβάσεις, μερική απασχόληση κ.τ.λ. Η τηλεργασία είναι τις περισσότερες φορές ένα στοιχείο στην πολιτική ευέλικτων πρακτικών εργασίας .

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 3<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Αν και η τηλεργασία έχει ξεκινήσει κυρίως στις μεγάλες επιχειρήσεις φαίνεται τελικά ότι θα είναι ένα μοντέλο εργασίας που θα ενισχύσει και θα υποστηρίξει τη λειτουργία μικρών επιχειρήσεων και των μεμονωμένων παραγωγών και αυτό γιατί η τηλεργασία προϋποθέτει στοιχεία αυτενέργειας και πρωτοβουλίας που είναι παρά πολύ δύσκολο να βρεθούν στα πλαίσια μιας μεγάλης αυστηρά δομημένης και οργανωμένης επιχείρησης.

Όσον αφορά τη χώρα μας φαίνεται ότι είμαστε ακόμα στην αρχή. Θα μπορούσε όμως να υπάρχει ένα «ελληνικό μοντέλο» τηλεργασίας που μπορεί να στηριχθεί και να αναπτυχθεί:

- Ø Στην ισχυρή ιστορική παράδοση της αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας.
- Ø Στην εξίσου ισχυρή παράδοση, δικτύωσης και συνεργατικότητας και να υποστηριχθεί.

Αυτό αιτιολογείται από τα διαθέσιμα στοιχεία των στατιστικών υπηρεσιών που μας δείχνουν ότι η Ελλάδα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχόλησης και μικροεπιχειρηματικότητας π.χ. η Ελλάδα προηγείται με 34% σε σχέση με την Πορτογαλία (24%), την Ιταλία(25%), τη Γερμανία(9%) κ.τ.λ

Ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά των αυτοαπασχολούμενων είναι η συχνή αλλαγή τόσο του χώρου και του χρόνου της εργασίας αλλά και συνεργατών και ορισμένες φορές ακόμα και του ίδιου του αντικειμένου της εργασίας. Ο Έλληνας αυτοαπασχολούμενος και ελεύθερος επαγγελματίας έχει αρκετά από τα χαρακτηριστικά που στην Ευρώπη λέγεται «ευέλικτος εργαζόμενος». Έχει δηλαδή τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- “ Μπορεί να υλοποιεί πολλές και διαφορετικές εργασίες .

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- “ Έχει τη δυνατότητα και τη διάθεση να δουλεύει σε διαφορετικές ώρες (δηλαδή δεν είναι δεσμευμένος με το κλασικό ωράριο).
- “ Μπορεί να δουλεύει σε πολλές διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές.
- “ Έχει τη δυνατότητα να αναλαμβάνει διαφορετικούς ρόλους στα πλαίσια μιας ομάδας εργασίας. Βρίσκεται έτσι σε μια διαρκή διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης.
- “ Έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζεται εύκολα σε διαφορετικά περιβάλλοντα εργασίας.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό των αυτοαπασχολούμενων είναι το γεγονός ότι συχνά δημιουργούνται δίκτυα μεταξύ τους, τα οποία λειτουργούν συμπληρωματικά και βοηθούν τα μέλη τους να αναλαμβάνουν και να ολοκληρώνουν μεγάλα έργα. Έτσι δημιουργούνται ή μπορούν να δημιουργηθούν μορφές οργάνωσης, άτυπες ή και τυπικές (συνεταιριστικές), τις οποίες θα μπορούσαμε να τις ονομάσουμε «εξατομικευμένη συνέργεια» που από τη μια εξασφαλίζουμε την αυτοτέλεια του κάθε ξεχωριστού παραγωγού-μικροεπιχειρηματία ενώ από την άλλη επιτρέπουν την από κοινού λειτουργία τους σε συγκεκριμένα αλλά διαφορετικά κάθε φορά έργα.

Οι αντικειμενικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της τηλεργασίας στη χώρα μας είναι οι ακόλουθες:

- Ø Από τη μια πλευρά είναι ζήτημα υποδομών και δυνατοτήτων πρόσβασης στα δίκτυα και τις υπηρεσίες που ενδυνάμει θα μπορούσαν να παίξουν σε αυτό το παιχνίδι, δηλαδή των μικρών παραγωγών και των αυτοαπασχολούμενων.
- Ø Από την άλλη είναι ζήτημα ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης όλων αυτών πάνω στις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που οι σύγχρονες τεχνολογίες δίνουν.

Στην Ελλάδα η τηλεργασία παρά το έντονο ενδιαφέρον του εργαζόμενου για την αλλαγή στο χώρο εργασίας του δεν έχει εξαπλωθεί σε μεγάλο βαθμό. Περιορίζεται κυρίως στο ενδιαφέρον των μεγάλων πολυεθνικών επιχειρήσεων και

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

των επαγγελματιών που γίνεται χρήση νέων τεχνολογιών. Δηλαδή επαγγέλματα που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και Διαδίκτυο. Τέτοια επαγγέλματα είναι κυρίως οι προγραμματιστές, οι μεταφραστές, οι δημοσιογράφοι κ.α.

Οι μηχανισμοί ενίσχυσης της τηλεργασίας που λειτούργησαν στην Ελλάδα είναι οι ακόλουθοι:

- Ø Το ανθρώπινο δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογικής Γνώσης «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000».
- Ø Το πιλοτικό τηλεκέντρο «ΔΗΜΗΤΡΑ».
- Ø Το τηλεδίκτυο που δημιούργησε η εταιρεία «ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ Α.Ε.»

Το πιλοτικό τηλεκέντρο ΔΗΜΗΤΡΑ και το τηλεδίκτυο της εταιρείας ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ Α.Ε. έχουν περιφερειακό χαρακτήρα . Η τελευταία συνεχίζει να λειτουργεί .

Από την άλλη το ανθρώπινο ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ «ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ 2000» αποτελεί δράση ενίσχυσης της συνεργασίας φορέων από τον ευρύτερο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα με ενδιαφέρον σε θέματα τηλεργασίας.

Η «ΖΕΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ Α.Ε» προσφέρει ένα άρτια οργανωμένο και εξοπλισμένο σύστημα για την υποστήριξη της υλοποίησης προγραμμάτων τηλεργασίας από μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις , απευθυνόμενη σε όλη την ελληνική επικράτεια. Μερικές από τις προσδοκίες που βρίσκονται πίσω από την προσπάθεια αυτή είναι οι ακόλουθες:

- Ø Οι επιχειρήσεις θα επεκτείνουν τα γεωγραφικά τους όρια και θα αποκτήσουν πρόσβαση σε ένα μεγαλύτερο σύνολο του εργατικού δυναμικού.
- Ø Νέες ευκαιρίες θα προσφερθούν στους κατοίκους αυτών των περιοχών.
- Ø Θα ενισχυθεί η προσπάθεια ελάττωσης της εσωτερικής μετανάστευσης από τις επαρχιακές στις αστικές περιοχές.
- Ø Θα ενισχυθεί η δυνατότητα διακράτησης στελεχών από τις επιχειρήσεις κυρίως υψηλής τεχνολογίας και αυτό διότι έχει αποδειχθεί ότι οι εργαζόμενοι σε αυτές τείνουν πιο παραγωγικοί

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

όταν εργάζονται από το σπίτι ενώ παράλληλα δεν αισθάνονται άνετα με τα τυπικά ωράρια ενός άλλου εργαζόμενου.

- Ø Οι προσπάθειες για την αναβίωση των απομακρυσμένων περιοχών θα βρουν ενεργή υποστήριξη.

Με τον τρόπο αυτό οδηγούμαστε σε μια υποβάθμιση των επαρχιακών περιοχών στην οικονομική καθώς επίσης και στην τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας η οποία έχει ως αποτέλεσμα τη μη ελεγχόμενη ανάπτυξη και επέκταση των αστικών κέντρων.

Εξετάζοντας την κατάσταση στην Ελλάδα διαπιστώνουμε ότι οι τοπικές επιχειρήσεις δεν είναι εξοικειωμένες με την έννοια της τηλεργασίας παρά το γεγονός ότι τόσο η φυσική όσο και η κοινωνική δομή της χώρας ευνοεί την ανάπτυξη και την ενσωμάτωση των νέων τρόπων εργασίας.

Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι τοπικές αρχές διοίκησης, οι επιχειρήσεις και οι βιομηχανίες είναι εγκατεστημένες στα μεγάλα αστικά κέντρα στα οποία υπάρχει μεγάλη οικιστική πυκνότητα. Η Ελλάδα όμως είναι κατά βάση μια επαρχιακή χώρα και ως γνωστόν οι κάτοικοι των επαρχιακών περιοχών πρέπει να μετακινούνται προς τα μεγαλύτερα αστικά κέντρα λειτουργίες που μέχρι τώρα γίνονταν σε γραφεία μπορούν να γίνονται από άτομα που εργάζονται είτε από το σπίτι τους είτε σε κέντρα τηλεργασίας που είναι εγκατεστημένα σε κάποια απόσταση από τα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης. Προς το παρόν το κόστος για την υποστήριξη της εργασίας από το σπίτι είναι απαγορευτικό ή τουλάχιστον δεν αποτελεί κίνητρο για να εργαστεί κάποιος από εκεί, η καλύτερη λύση είναι να δημιουργηθούν κέντρα τηλεργασίας σε απομακρυσμένες περιοχές από ανάδοχες εταιρείες, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να τα χρησιμοποιούν όλοι οι κάτοικοι της περιοχής. Επίσης τα κέντρα αυτά θα παρέχουν όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό καθώς επίσης θα μπορούν να προσφέρουν και νομική ή κάθε άλλου είδους υποστήριξη στους εργαζόμενους αν αυτό χρειαστεί.

Σε πολλές χώρες του εξωτερικού έχουν δημιουργηθεί, στα προάστια των μεγαλουπόλεων, Κοινόχρηστα Κέντρα Τηλεργασίας, ιδιωτικά ή δημόσια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με ηλεκτρονικούς υπολογιστές, fax, εκτυπωτές, e-mail, πρόσβαση στο internet κ.τ.λ.

Στα κέντρα αυτά προσέρχονται και εργάζονται ορισμένες ώρες και ημέρες της εβδομάδας υπάλληλοι όχι μίας αλλά πολλών διαφορετικών εταιρειών ή ακόμα και ελεύθεροι επαγγελματίες. Στην Αμερική για παράδειγμα κυκλοφόρησαν πρόσφατα

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

ταξί που έχουν εγκατεστημένο ηλεκτρονικό υπολογιστή με πρόσβαση στο internet και στο οποίο μπορούν να κάνουν χρήση οι πελάτες. Έτσι ενώ ταξιδεύουν λαμβάνουν και στέλνουν e- mail, ενημερώνονται για το χρηματιστήριο ή αγοράζουν και πωλούν μετοχές. Σήμερα σε όλο τον κόσμο τηλεργάζονται περί τα δέκα εκατομμύρια άνθρωποι, οι περισσότεροι από αυτούς στις ΗΠΑ.

Στη χώρα μας εφαρμογή της τηλεργασίας γίνεται και στην Κρήτη και συγκεκριμένα σε ξενοδοχεία τα οποία έχουν δημιουργήσει γραφεία τηλεργασίας , πλήρως εξοπλισμένα, όπου μπορεί ο τουρίστας να πάει να εργαστεί και να μεταβιβάσει τα αποτελέσματα της εργασίας του στη χώρα του . Έτσι με τη χρήση της τηλεργασίας θα αυξηθεί ο χρόνος παραμονής των τουριστών και θα επιμηκυνθεί η τουριστική περίοδος.

Στην Ελλάδα σήμερα τηλεργάζονται περί τις 20.000 άνθρωποι.

### **A) Οι παράγοντες που συντελούν στην καθυστέρηση της διάδοσης της τηλεργασίας στη χώρα μας είναι:**

- Ø Η διστακτικότητα του ανθρώπου στην υιοθέτηση της νέας τεχνολογίας.
- Ø Η επιφυλακτικότητα των εργοδοτών για την αποτελεσματικότητα της νέας μορφής εργασίας.
- Ø Η έλλειψη ενημέρωσης για τις δυνατότητες, τις προοπτικές και τα οφέλη της τηλεργασίας.
- Ø Το υψηλό κόστος αγοράς του εξοπλισμού και της χρήσης της τεχνολογικής υποδομής.

### **B) Παράγοντες που θα ωθήσουν στην ανάπτυξη της τηλεργασίας:**

- Ø Η βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Ø Η αύξηση των χρηστών.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Ø Η κυκλοφορία λογισμικών προγραμμάτων φιλικών στο χρήστη τα οποία καλύπτουν όλο το φάσμα των επαγγελμάτων.
- Ø Η ραγδαία ανάπτυξη του internet.
- Ø Η εξοικείωση όλο και μεγαλύτερου αριθμού εργαζομένων με τη χρήση του e- mail.
- Ø Η ανάπτυξη από τον Ο.Τ.Ε του Ενοποιημένου Δικτύου Ψηφιακών Υπηρεσιών (I.S.D.N) σε όλη την επικράτεια. Το δημόσιο αυτό δίκτυο δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να μιλά, ταυτόχρονα να μεταβιβάζει ένα fax και να εργάζεται και στον υπολογιστή του.
- Ø Το χαμηλό κόστος εγκατάστασης και χρήσης της σύνδεσης I.S.D.N καθώς και όλων των άλλων δικτύων που έχει αναπτύξει ο Ο.Τ.Ε.

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **4<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΕΣ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ**

#### **4.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

Η τηλεργασία είναι μια μορφή οργάνωσης ή 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.

Σε περιβάλλον τηλεργασίας ο εργαζόμενος εργάζεται από κάποιο απομακρυσμένο σημείο από το χώρο της επιχείρησης που τον μισθοδοτεί. Συνήθως εργάζεται από το σπίτι του. Κατά κανόνα ο τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και η επικοινωνία με τα γραφεία της εταιρείας του γίνεται μέσω του Διαδικτύου. Αρκετές φορές χρησιμοποιεί τους πόρους του τοπικού δικτύου της επιχείρησης ενώ είναι υποχρεωμένος να παρευρίσκεται σε κάποιες εβδομαδιαίες ή τακτικές συναντήσεις στο χώρο της επιχείρησης.

Η κύρια διαφορά μεταξύ του συμβατικού τρόπου εργασίας και της τηλεργασίας είναι η μεταβίβαση των εργασιών και των αποτελεσμάτων τους μεταξύ του εργαζόμενου και του εργοδότη καθώς και ο τρόπος ελέγχου της εργασιακής διαδικασίας. Για τη χρήση της τηλεργασίας χρειάζονται τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών καθώς και εκτενής χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η τηλεργασία περιλαμβάνει την εργασία σε μια απόσταση από τη συνηθισμένη θέση εργασίας περνώντας συχνό έλεγχο την εργασία μεταξύ των θέσεων του Διαδικτύου. Η εργασία μπορεί να σταλεί από:

- Ø Ένα κτίριο γραφείων σε ένα άλλο.
- Ø Από το σπίτι ενός εργαζόμενου σε μια κεντρική θέση.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Ø Από μια κινητή θέση όπως για παράδειγμα το αυτοκίνητο ενός πωλητή.

Η τηλεργασία χρησιμοποιείται συνήθως από εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες επιχειρηματικών συμβολών, μεταφράσεων, συγγραφή κειμένων, καταγραφή δεδομένων, σχεδιασμό λογισμικού και προγραμματισμό, γραφιστικό σχέδιο κ.τ.λ.

Η τηλεπικοινωνία είναι το μέσο σύνδεσης του χώρου εργασίας με τον τηλεργαζόμενο. Ο τρόπος επικοινωνίας μπορεί να είναι από ένα απλό τηλέφωνο έως και η χρήση νέων τεχνολογιών όπως τηλεσυνεδρίες μέσω της τεχνολογίας ADSL.

Εκτός από το συνηθισμένο είδος τηλεργασίας όπου ο εργαζόμενος είναι στο σπίτι του, δουλεύει στον υπολογιστή του και μεταβιβάζει, με την τηλεφωνική γραμμή ή με κάποιο άλλο δίκτυο, τα αποτελέσματα της εργασίας στον εργοδότη του, υπάρχει και η κινητή τηλεργασία.

Με τον όρο αυτό εννοούμε την εργασία που παρέχουν ορισμένοι επαγγελματίες που η φύση της δουλειά τους υπαγορεύει να μετακινούνται συνεχώς(πωλητές, επιθεωρητές, μηχανικοί έργων κ.τ.λ.). Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών, όπως φορητοί υπολογιστές, φορητό φαξ. Φορητοί εκτυπωτές σε συνδυασμό με τα κινητά τηλέφωνα κάνουν πραγματικότητα την κινητή τηλεργασία.

### **4.1.1 ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΣΤΡΕΦΟΥΝ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

Η κινητήρια δύναμη όλων αυτών των εξελίξεων που αφορούν την εξ' αποστάσεως εργασία (τηλεργασία) δεν είναι άλλη από την εξέλιξη των τηλεπικοινωνιών. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι συνειδητοποιούν πως η εργασία τους συνίσταται σχεδόν αποκλειστικά στη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και ενός τηλεφώνου, εργασίες που θα μπορούσαν να γίνουν από την άλλη άκρη του κόσμου το ίδιο καλά όσο και μέσα στους χώρους του γραφείου. Αφού λοιπόν δημιουργήθηκε αυτή η δυνατότητα, ήταν φυσικό να αρχίσουν κάποιοι να σκέφτονται τρόπους να την εκμεταλλευτούν.

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **4.2 ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ**

### **4.2.1 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ:**

Αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή τηλεργασίας. Ο τηλεεργαζόμενος έχει τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/Y, fax, modem) στο σπίτι του και επικοινωνεί με το χώρο εργασίας του, όταν χρειάζεται π.χ. για να ρωτήσει κάτι, να συνεργαστεί με κάποιο συνάδερφό του, να πάρει κάποιο αρχείο κ.α. Ανάλογα με το είδος της επικοινωνίας που χρειάζεται ο εργαζόμενος με το γραφείο επιλέγεται και το είδος του επικοινωνιακού μέσου. Έτσι, όταν το μέγεθος της πληροφορίας που ανταλλάσσεται είναι μικρό, μπορεί να γίνει με τη χρήση ενός modem και μιας τηλεφωνικής γραμμής ενώ όταν το μέγεθος της πληροφορίας που ανταλλάσσεται είναι μεγάλο και η επικοινωνία κρατάει μερικές ώρες την ημέρα, μπορεί να απαιτείται ISDN σύνδεση ή ακόμα και μισθωμένη γραμμή. Ο εργαζόμενος μπορεί να εργάζεται για κάποιον εργοδότη με τη μορφή της μερικής ή πλήρους απασχόλησης ή να αναλαμβάνει εργασία με τη μορφή συμβάσεων εργασίας ή να ασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.

### **4.2.2 ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ/ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ:**

Τα δορυφορικά γραφεία είναι εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό, εγκαθίστανται σε περιοχές όπου υπάρχουν πολλοί εργαζόμενοι του οργανισμού, συνήθως στα προάστια των πόλεων, που έχουν ως αποτέλεσμα να μειώνονται σημαντικά τα οικονομικά (έξοδα μετακίνησης κ.τ.λ) και τα περιβαλλοντικά προβλήματα (μόλυνση του αέρα, κυκλοφοριακή συμφόρηση κ.α.). Γίνεται χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το κεντρικό γραφείο ή με άλλους συγγενείς δορυφόρους.

### **4.2.3 ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ:**

Αναφέρεται σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη πλανόδια όπως για παράδειγμα οι αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί διοίκησης κ.α και τα οποία μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού (όπως τα κινητά τηλέφωνα, φαξ, φορητοί υπολογιστές), για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία όσο αυτοί θα βρίσκονται «καθ' οδόν».

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

### **4.2.4 ΣΥΝΟΙΚΙΑΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ:**

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

### **4.2.5 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΕΝΤΡΩΝ:**

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

### **4.2.6 ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕ-ΑΓΡΟΙΚΙΩΝ:**

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

Αυτές οι μορφές τηλεργασίας είναι δυνατόν να συνυπάρχουν παράλληλα σε έργα. Μια εταιρεία για παράδειγμα μπορεί να υλοποιεί ένα πρόγραμμα τηλεργασίας και να επιτρέπει στους εργαζόμενους που συμμετέχουν σε αυτό να τηλεργάζονται είτε από το σπίτι τους είτε από δορυφορικά κέντρα.

Ο πίνακας<sup>4</sup> που ακολουθεί μας βοηθάει στην κατανόηση αυτών των μορφών τηλεργασίας.

4.πηγή : [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr)

**ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ  
ΜΕΛΛΟΝ**

|  | Απόφαση<br>Επιλογής<br>Χώρου από<br>Εργαζόμενο | Διευκόλυνση<br>Εργασίας<br>Ατόμου με<br>Κινητικές<br>Δυσκολίες. | Ατομικά<br>Συμβόλαια<br>Εργασίας<br>Του<br>Εργαζόμενου | Διαχείριση<br>Του χρόνου<br>Εργασίας<br>από τον<br>Εργαζόμενο | Δυνατότητα<br>Επιλογής<br>Ασφάλισης. |
|--|--|---|--|---|--------------------------------------|
| Εργασία<br>Στον<br>Παραδοσιακό<br>Χώρο     | <b>Όχι</b>                                     | <b>Όχι</b>  | <b>Όχι</b>   | <b>Όχι</b>  | <b>Όχι</b>                           |
| Τηλεργασία                                 | <b>Ναι</b>                                     | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>   | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>                           |
| Τηλεργασία<br>Στο<br>Σπίτι                 | <b>Ναι</b>                                     | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>   | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>                           |
| Τηλεργασία<br>Σε<br>Περιφερειακό<br>Κέντρο | <b>Ναι</b>                                     | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>   | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>                           |
| Τηλεργασία<br>Σε<br>Δορυφορικό<br>Κέντρο   | <b>Όχι</b>                                     | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>   | <b>Ναι</b>  | <b>Ναι</b>                           |

Κέντρο τηλεργασίας είναι ο χώρος στον οποίο μπορεί να τηλεργαστεί κάποιος εκτός του σπιτιού του. Είναι τα συνδεδεμένα σημεία για την επαφή ανάμεσα στις εταιρείες ή τις ομάδες που παραγγέλνουν ένα έργο και στους ανθρώπους που το εκτελούν.

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **5<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ**

#### **5.1 Η ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ**

Το βασικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι ότι αυτή είναι ανεξάρτητη από τον εργασιακό χώρο. Τώρα πια δεν υπάρχει το άγχος του χώρου, αφού ο κάθε τηλεργαζόμενος μπορεί και εργάζεται το ίδιο καλά και στο σπίτι του όπως εργαζόταν και πριν σε συγκεκριμένο χώρο εργασίας. Σύμφωνα με τις μορφές τηλεργασίας και τους τρόπους εφαρμογής της που αναφέρθηκαν νωρίτερα μπορεί να καταλάβει ο καθένας πόσο σημαντικό επίτευγμα είναι η ανεξαρτησία της τοποθεσίας ως προς την εργασία. Ένα παράδειγμα είναι ότι βοηθά στην ενεργοποίηση περιθωριοποιημένων κοινωνικών ομάδων όπως κατοίκων απομακρυσμένων περιοχών ή ατόμων με ειδικές ανάγκες. Επιπλέον, ενδυναμώνει έμμεσα τις κατά τόπους ευάλωτες οικονομικά κοινωνίες και συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος. Υπάρχει όμως και κάτι αρνητικό το οποίο πρέπει να προσέχουν όλοι με την ανεξαρτησία της τοποθεσίας μπορεί να οδηγηθούν στην απομόνωση και σε συνδυασμό με τις τηλεαγορές και άλλες εξ' αποστάσεως δραστηριότητες θα φτάσει να διαλύσει τον κοινωνικό ιστό.

#### **5.2 Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε.**

Επίσης σημαντικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι η χρήση του Τ.Π.Ε. (τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών). Οι τηλεργαζόμενοι χρειάζονται την τεχνολογία για να έχουν τα σωστά αποτελέσματα αφού είναι γνωστό ότι η τηλεργασία εξαπλώνεται με γοργούς ρυθμούς, χρησιμοποιώντας ως κύριο μέσο τις τηλεπικοινωνίες και το internet. Εξάλλου οι δυνατότητες που παρέχονται από τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών, το internet και τις εφαρμογές του, εκτός ότι διευκολύνουν την εξ' αποστάσεως εργασία με πολλαπλούς τρόπους και πρακτικές βοηθούν και

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

στην καταπολέμηση του φαινομένου της απομόνωσης ώστε να εκλείψουν οι αρνητικές επαγγελματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις.

### **5.3 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Η προσωπική διαχείριση του χρόνου εργασίας δίνει στην τηλεργασία μια πιο ευέλικτη μορφή. Αφού είναι στο χέρι του κάθε εργαζόμενου να διαχωρίσει τον εργάσιμο χρόνο και κατ' αυτόν τον τρόπο να διευθετήσει τις οικογενειακές και κοινωνικές υποθέσεις του. Αυτή η ελευθερία κινήσεων είναι απαραίτητη για τα άτομα τα οποία είναι επιφορτισμένα και με άλλες κυρίως οικογενειακές υποχρεώσεις όπως η φροντίδα παιδιών, ηλικιωμένων και ατόμων με ειδικές ανάγκες. Παρόλα τα θετικά που προσδίδει αυτό το χαρακτηριστικό στην τηλεργασία, χρειάζεται ως αναπόσπαστο συμπλήρωμα η ικανότητα και η γνώση του να χειρίζεται ο τηλεεργαζόμενος σωστά το χρόνο του. Συχνά το φαινόμενο της εργασιομανίας εντοπίζεται σήμερα με αποτέλεσμα ο τηλεεργαζόμενος να αγνοεί τις οικογενειακές και κοινωνικές του υποχρεώσεις όπως συχνά εντοπίζεται και το αντίθετο φαινόμενο που είναι επίσης αποτέλεσμα κακής διαχείρισης του χρόνου, όπου ο τηλεεργαζόμενος απορροφάται από την προσωπική του ζωή και τις διάφορες υποχρεώσεις, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει μειωμένη παραγωγικότητα και αντιεπαγγελματική συμπεριφορά.

### **5.4 Η ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ**

Στη σύγχρονη εποχή ο τηλεεργαζόμενος παρουσιάζεται πιο ανεξάρτητος, αναπτύσσει περισσότερα προσόντα και επωμίζεται μεγαλύτερο μέρος επαγγελματισμού από τον απλό εργαζόμενο. Έχοντας μια πιο υπεύθυνη θέση ο κάθε τηλεεργαζόμενος πρέπει να ορίσει από μόνος του το σχεδιασμό του χρόνου και του τρόπου εργασίας, λαμβάνοντας μια επιπλέον αρμοδιότητα, αυτή του manager. Ο νέος τρόπος εργασίας η τηλεργασία τον υποχρεώνει να αναπτύξει προσόντα και δεξιότητες στενά συνδεδεμένες με τις νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, οι οποίες προσφέρουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, γι' αυτό εξάλλου αναπτύσσονται συνεχώς.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

### **5.5 ΣΩΣΤΟΣ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ**

Το υψηλό κόστος ζωής υποχρεώνει και τους δύο γονείς να εργαστούν για τα προς το ζην. Τα παραπάνω σε συνάρτηση με τον καταναλωτισμό καθιστούν την τηλεργασία απαραίτητη. Εξάλλου η τηλεργασία δείχνει να εναρμονίζεται πλήρως με τους ρυθμούς της σύγχρονης εποχής. Πάντως ο κάθε τηλεεργαζόμενος μπορεί να ορίσει από μόνος του τον εργάσιμο χρόνο του σωστά ώστε να μη χρειάζεται να θυσιάσει την οικογενειακή του ζωή για το επάγγελμα ή, αντίστροφα, το επάγγελμα για την οικογενειακή ζωή.

### **5.6 ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΛΛΑΖΟΥΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

Το σύγχρονο προφίλ του τηλεεργαζόμενου απαιτεί απ' αυτόν να μάθει πλέον να εργάζεται ανεξάρτητα από αυτό που ονομάζεται «κλίμα γραφείου». Από τη μια εργάζεται πιο ατομικά και είναι ανεξάρτητος. Από την άλλη μεριά, πρέπει να επιδείξει στοιχεία ομαδικότητας στις περιπτώσεις που καλείται να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Η νέα αυτή μορφή εργασίας υποχρεώνει τον κάθε εργαζόμενο να έχει ρόλο εργοδότη, ο οποίος παρουσιάζεται και ως πελάτης, ως συνάδελφος και ως manager.

### **5.7 ΝΕΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ & ΓΝΩΣΕΙΣ**

Μια πρώτη συνολική εκτίμηση είναι ότι η εργασία αλλάζει διαρκώς εικόνα, στην προσπάθεια της να εναρμονιστεί με τις απαιτήσεις της αγοράς. Από το κλίμα αυτό δεν είναι δυνατό να εξαιρεθεί η τηλεργασία. Αφού οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών χρησιμοποιούνται ευρύτατα στην τηλεργασία, οι δεξιότητες που θα αναπτύξουν οι τηλεεργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν σχέση με τις νέες τεχνολογίες. Επίσης η νέα επικοινωνιακή πολιτική υποχρεώνει και

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

επιτρέπει την ανάπτυξη της ικανότητας του τηλεργαζόμενου εξ' αποστάσεως επικοινωνία, αφού θα πρέπει να έχει και τα προσόντα του επαγγέλματος που εξασκεί.

### **5.8 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΩΝ « ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΩΝ»**

Η αγορά εργασίας πλέον επεκτείνεται και τείνει να συμπεριλάβει στους κόλπους της ομάδες που μέχρι πρότινος θεωρούνταν αποκλεισμένες. 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. Τα οφέλη της τηλεργασίας είναι πολλαπλά. Αφενός προωθείται η έννοια της αποκέντρωσης και μειώνονται οι τάσεις αστυφιλίας, που αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα, ιδίως στην Ελλάδα. Παράλληλα, ενισχύεται η τοπική περιφερειακή οικονομία και η ιδιωτική πρωτοβουλία για επενδύσεις στην επαρχία.

### **5.9 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας δημιούργησε ευνοϊκές συνθήκες προσέγγισης των επιχειρήσεων και συνεπώς και των εργαζομένων συμβάλλοντας έτσι σημαντικά στην εξ' αποστάσεως παροχή υπηρεσιών, δηλαδή στην τηλεργασία. Η τηλεργασία μπορεί να επεκταθεί σε παγκόσμιο επίπεδο αν και ξεκινάει από εγχώριες αγορές. Αυτός ο τύπος εργασίας δεν περιορίζεται στα σύνορα μιας χώρας, εισχωρεί με τρόπο ευέλικτο στην αγορά και με τάσεις ολοένα και πιο επεκτατικές. Το μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι το νομοθετικό της πλαίσιο. Θέματα που απασχολούν την νομοθεσία σε συνάρτηση με την σύγχρονη αυτή μορφή εργασίας είναι:

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- οε Η εκπαίδευση που πρέπει να παρέχεται στους τηλεργαζόμενους από τις εταιρείες.
- οε Όταν αναπτύσσονται «εικονικές ομάδες εργασίας» πρέπει να δημιουργούνται και οι κατάλληλες προϋποθέσεις για την στήριξη τους.
- οε Οι εταιρείες πρέπει να ορίζουν manager για την επίβλεψη και την υποστήριξη των τηλεργαζομένων.
- οε Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται αντίστοιχα με τους υπαλλήλους γραφείων.
- οε Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να ενσωματώνονται στα σχέδια ανάπτυξης και εξέλιξης της εταιρείας και του προσωπικού της.
- οε Η εταιρεία πρέπει να υποχρεούται να παρέχει εξοπλισμό και να καλύπτει τα έξοδα των τηλεργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία. Επίσης, πρέπει να παρέχει ασφαλιστική και νοσοκομειακή κάλυψη και να επιτρέπει στους τηλεργαζόμενους να εκπροσωπούνται στα σωματεία.
- οε Η τηλεργασία συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 6<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ

#### 6.1 ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η βασική διαφορά της τηλεργασίας με τις συμβατικές μορφές εργασίας είναι ότι σ' αυτή τη μορφή απασχόλησης πηγαίνει η εργασία στον εργαζόμενο και όχι το αντίστροφο. Οι εργαζόμενοι πραγματοποιούν την εργασία που θα έκαναν συνήθως στο εργοστάσιο, στο γραφείο κ.λ.π., σε διαφορετικό όμως χώρο. Από μια άποψη είναι ένας τρόπος δημιουργίας ευέλικτης και περισσότερο ανταγωνιστικής οργάνωσης, καθώς οι τηλεεργαζόμενοι εμφανίζονται εξίσου και ίσως πιο παραγωγικοί από τους συμβατικά εργαζόμενους και τα αποτελέσματα της εργασίας τους είναι εξίσου ελεγχόμενης ποιότητας.

Η τηλεργασία χωρίζεται σε έξι τύπους ανάλογα με τον τύπο της εργασιακής σχέσης και με το 'μέρος' διεκπεραίωσης της εργασίας. Οι τύποι είναι :

1. πολύ – τοποθεσιακή εργασία, η οποία κατά ένα μέρος βασίζεται στο σπίτι και κατά ένα άλλο στο χώρο του εργοδότη. Συνήθως αφορά εξειδικευμένο προσωπικό, επαγγελματίες και ανώτερα στελέχη, πολλοί από τους οποίους καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις.
2. κατ'οίκον τηλεργασία, η εργασία διεκπεραιώνεται στην οικία του τηλεεργαζόμενου και χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: α) διαρκής, η οποία βασίζεται αποκλειστικά στο σπίτι, β) εναλλασσόμενη, ο τηλεεργαζόμενος διεκπεραιώνει μικρό μέρος της εργασίας στο σπίτι του και την υπόλοιπη στα γραφεία της επιχείρησης.
3. ελεύθερη εργασία, η οποία βασίζεται αποκλειστικά στο σπίτι και συνήθως περιλαμβάνει χαμηλής ειδίκευσης επαναλαμβανόμενες εργασίες που αμείβονται ανάλογα με το αποτέλεσμα. Το σύνολο των εργαζομένων μ' αυτή τη μορφή είναι σχεδόν αποκλειστικά γυναίκες.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

4. κινούμενη τηλεργασία, ο τηλεεργαζόμενος μετακινείται συχνά και χρησιμοποιεί προσωρινούς χώρους εργασίας και on – line σύνδεση κατά τις μετακινήσεις του. Συνήθως το σύνολο των εργαζομένων μ' αυτή τη μορφή είναι αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί συντήρησης, επισκέπτες υγείας...
5. συμπληρωματική εργασία, ο τηλεεργαζόμενος διεκπεραιώνει μικρό μέρος της εργασίας στην κατοικία του και το υπόλοιπο στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης.
6. απομακρυσμένα γραφεία, όπου η εργασία μεταφέρεται σε απόσταση σε χώρους του εργοδότη, εργολάβους ή τηλεοικίες. Συνήθως στις χώρες όπως είναι η Ινδία, η Ιρλανδία, η Ταϊλάνδη και η Καραϊβική.

Τους έξι τύπους τηλεργασίας που προαναφέρθηκαν μπορούν να διακριθούν ως προς το αν εκτελούνται σε ατομικούς ή συλλογικούς χώρους εργασίας. Μια άλλη διάκριση αφορά την on - line και την off - line τηλεργασία. Στην on - line τηλεργασία, ο εργαζόμενος είναι μόνιμα συνδεδεμένος με το δίκτυο των εργοδοτών ( π.χ. ACD – automated call distribution technology ), η εργασιακή του ζωή είναι πολύ περισσότερο ελεγχόμενη μέσω της τεχνολογίας και έχει πολύ λιγότερη ευελιξία ως προς τον τρόπο που θα οργανώσει τον εργάσιμο χρόνο του Στην off – line τηλεργασία τυπικά ο εργαζόμενος είναι πολύ περισσότερο ελεύθερος να ρυθμίσει το ρυθμό εργασίας του, εκτελώντας την εργασία του στον προσωπικό του υπολογιστή και συνδεδεμένος μόνο όταν είναι απαραίτητο με το δίκτυο της επιχείρησης. Αυτή η μορφή τηλεργασίας εμφανίζεται κυρίως στους προγραμματιστές, ερευνητές και υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων.

Όλοι οι τύποι τηλεργασίας έχουν γνωρίσει μεγάλη άνθηση τα τελευταία χρόνια. Η ανάγκη για αυξημένη παραγωγικότητα, το μεγάλο κόστος μετακινήσεων, η ανάγκη για ευελιξία σε σχέση με την ανάπτυξη της τεχνολογίας καθώς και οι αλλαγές σε διάφορους κοινωνικούς τομείς ετοίμασαν το έδαφος για την ανάπτυξη αυτού του νέου τρόπου εργασίας.

### **6.2 ΤΡΟΠΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ**

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Η τηλεργασία έχει εξαπλωθεί σήμερα και υπάρχουν αρκετοί τρόποι εφαρμογής της. Ο διαχωρισμός τους γίνεται κυρίως με βάση την αλλαγή της γεωγραφικής θέσης εργασίας όπου ο εργαζόμενος τηλεργάζεται, αν δηλαδή βρίσκεται στο σπίτι του, στην πόλη ή στην επαρχία, καθώς και το αν δουλεύει ο καθένας μόνος του ή υπάρχει συλλογική δουλειά. Η τηλεργασία μπορεί να υλοποιηθεί με βάση τους παρακάτω τρόπους εφαρμογής :

- 1) **Εργασία από το σπίτι**. Ο κάθε εργαζόμενος θα δουλεύει από το σπίτι του τις κανονικές ώρες γραφείου. Η τηλεπικοινωνία είναι το μέσο σύνδεσης του χώρου εργασίας και του τηλεεργαζόμενου. Απαραίτητη προϋπόθεση ένα δωμάτιο του σπιτιού να μετατραπεί σε κανονικό γραφείο και να υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός ανάλογα με τις απαιτήσεις τηλεργασίας. Δηλαδή θα πρέπει να υπάρχει ο υπολογιστής, τηλέφωνα, fax, modem, και ISDN για σύνδεση με το δίκτυο ακόμα και τη χρήση νέων τεχνολογιών όπως τηλε-συνεδρίες ( teleconferencing ) μέσω της τεχνολογίας ADSL. Σ' αυτή την περίπτωση οι τηλεεργαζόμενοι χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: σε αυτούς που εργάζονται σ' έναν οργανισμό και σ' αυτούς που είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και μπορούν να εργάζονται όσες μέρες και όσες ώρες θέλουν μέσα στο σπίτι. Με την εργασία από το σπίτι οι δουλειές που εφαρμόζονται, σχετίζονται κυρίως με την επεξεργασία, μετατροπή και ανάλυση πληροφοριών όπως, για παράδειγμα είναι οι μεταφράσεις, το γράψιμο βιβλίων και άρθρων.
- 2) **Γραφείο με δορυφορικές λειτουργίες**. Τα δορυφορικά γραφεία είναι πλήρως εξοπλισμένα με τις πιο εξελιγμένες τεχνολογίες που υπάρχουν για αυτό σύμφωνα με αναφορές από το εξωτερικό που δείχνουν ότι τα δορυφορικά γραφεία ή αλλιώς δορυφορικά κέντρα ( satellite centers ) συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και στη δημιουργία πιο ευέλικτων οργανισμών και επιχειρήσεων. Συνήθως δημιουργούνται από έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία συνήθως κοντά στα σπίτια των εργαζομένων που δουλεύουν εκεί.
- 3) **Τηλε – υπηρεσίες**. Σε αυτές τις υπηρεσίες εργάζονται οι εξωτερικοί συνεργάτες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Διότι εργάζονται σε

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

πολλά μέρη συνήθως της επαρχίας πέρα από τη γενική διαχείριση η οποία βρίσκεται σχεδόν πάντα σε κάποιο μεγάλο αστικό κέντρο. Μια τηλε – υπηρεσία μπορεί να είναι κάτι απλό όπως, για παράδειγμα ένας πελάτης μπορεί να στείλει οδηγίες και υλικό για το τι χρειάζεται και αντίστοιχα ο τηλεεργαζόμενος τελειώνει τη δουλειά και τη στέλνει πίσω στον πελάτη, όμως μπορεί να είναι κάτι σύνθετο και σημαντικό όπως το να παρέχει υποστήριξη για μεγάλες εταιρείες.

- 4) **Τηλεχωριά**. Τα Τηλεχωριά ( televillages ) είναι ένας χώρος από καλωδιωμένα σπίτια το ένα δίπλα στο άλλο για να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο και να μπορούν να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν εργασίες μεταξύ τους και με άλλα τηλεχωριά. Απαιτείται να υπάρχει ένας εξελιγμένος τεχνολογικός εξοπλισμός για να είναι δυνατή και εύκολη η πρόσβαση στο δίκτυο και η επικοινωνία να επιτευχθεί το καλύτερο αποτέλεσμα για όλους.
- 5) **Νομαδική τηλεργασία**. Σε αυτόν τον τρόπο εφαρμογής της τηλεργασίας οι εργαζόμενοι είναι σαν νομάδες, δηλαδή περιφέρονται παντού χωρίς ένα σταθερό χώρο εργασίας και συνήθως χωρίς σταθερό ωράριο εργασίας. Οι τηλεεργαζόμενοι μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού όπως είναι η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι όταν συνδέουν τον τεχνολογικό τους εξοπλισμό εκείνο το σημείο είναι ο χώρος εργασίας τους.
- 6) **Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού / εικονικού γραφείου**. Τα γραφεία αυτά συνήθως βρίσκονται απομακρυσμένα γεωγραφικά από τα υπόλοιπα γραφεία της επιχείρησης και από τους συναδέλφους τους. Τα κινητά γραφεία υποχρεώνονται να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο δίκτυο και στις βάσεις δεδομένων της επιχείρησης. Οι τεχνολογίες του κινητού γραφείου όπου και αν βρίσκεται και από οποιαδήποτε απόσταση είναι κατά βάση ασύρματες.
- 7) **Διάσπαρτη τηλεργασία**. Αυτός ο τρόπος εφαρμογής της τηλεργασίας είναι παρόμοιος με την κινητή τηλεργασία. Επειδή ο τηλεεργαζόμενος είναι αναγκασμένος να μετατίθεται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα, δηλαδή δημιουργούνται πολλά κινητά γραφεία σε όλο

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

τον κόσμο ανάλογα με τις ανάγκες και τους στόχους ενός οργανισμού, μιας εταιρείας ή μιας επιχείρησης.

- 8) **Εργασία σε τηλεκέντρα**. Τα τηλεκέντρα ( telecentres ) είναι παρόμοια με τα δορυφορικά γραφεία, με τη διαφορά ότι χρησιμοποιούνται από πολλούς εργαζόμενους αυτοαπασχολούμενους με κάποιο βασικό μισθό ή κάποιες φορές εργάζονται εκεί υπάλληλοι του δημοσίου. Επίσης τις εγκαταστάσεις σ' αυτά τα κέντρα τις μοιράζονται διάφοροι οργανισμοί όπως και υπάλληλοι διαφόρων εταιρειών αλλά και υπάλληλοι της ίδιας εταιρείας που έχουν διαφορετικό εργασιακό αντικείμενο. Τα τηλεκέντρα βρίσκονται πολύ κοντά στα σπίτια των εργαζομένων, και εκεί μπορούν να βρουν τον απαραίτητο υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Στόχος αυτών των κέντρων είναι να παρέχουν στους εργαζόμενους κατάλληλο περιβάλλον εργασίας που να είναι ασφαλές και να μην υπάρχουν ενοχλήσεις καθώς και επικοινωνία με τους εργοδότες και πελάτες τους.
- 9) **Εργασία σε τηλεσπίτια**. Τα τηλεσπίτια βρίσκονται συνήθως πολύ μακριά από μεγάλες αστικές περιοχές, είναι εγκατεστημένα σε απομακρυσμένες γεωγραφικά περιοχές. Εμφανίστηκαν πριν 30 χρόνια περίπου στην Ευρώπη και μέχρι σήμερα η εξάπλωση τους τόσο σε πόλεις της Ευρώπης όσο και της Αμερικής υπήρξε ραγδαία. Τα τηλεσπίτια ( telecottages ) είναι φτιαγμένα από ξύλο μοιάζουν σαν μικρά εξοχικά, τα οποία έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό με τα απαραίτητα εργαλεία που χρειάζονται οι τηλεεργαζόμενοι. Μπορεί να φαίνονται μικρά και να είναι πολλές φορές εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή σε φάρμες ή σε παλιά κτίρια της υπαίθρου αλλά πρόκειται για εγκαταστάσεις που είναι εξοπλισμένες με εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας με άριστη πρόσβαση στο internet και εξοπλισμό τηλεδιάσκεψης. Στόχος τους είναι να μειώσουν την ανεργία που μαστίζει ειδικά τους νέους γι' αυτό απορροφούν τη νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας. Επίσης στοχεύουν να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να αποκτήσουν πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες υψηλότερων τεχνολογικών

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

προδιαγραφών οι επιχειρήσεις και οι τοπικοί οργανισμοί που δεν είχαν την ευκαιρία για τόση μεγάλη ανάπτυξη. Ακόμα σκοπός τους είναι να εκπαιδεύσουν τους κατοίκους αυτών των περιοχών στην προοπτική νέων μοντέλων εργασίας όπως η τηλεργασία καθώς και στον ευρύτερο χώρο των ΤΠΕ «Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών».

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 7<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο εξοπλισμός που απαιτείται για την εφαρμογή τηλεργασίας ποικίλει και εξαρτάται από τις ανάγκες των επιχειρήσεων αλλά και των ίδιων των χρηστών. Ο πιο σημαντικός εξοπλισμός χωρίζεται σε 6 κατηγορίες, οι οποίες είναι :

- i. **Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής.** Ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής ή αλλιώς pc θεωρείται ο πιο βασικός εξοπλισμός για την εργασία στο σπίτι. Όταν όμως κάποιος χρειάζεται εξοπλισμό για κινητό γραφείο προτιμάται ο φορητός υπολογιστής ή αλλιώς laptop, ο οποίος λύνει τα χέρια όσων θέλουν να έχουν μέρος ή το σύνολο των λειτουργιών του υπολογιστή του γραφείου πάντα μαζί τους. Οι δυνατότητες πάντως του μηχανήματος εξαρτώνται από το πώς θα πλαισιωθεί αυτό, με άλλα λόγια από τι δυναμικότητας κομμάτια απαρτίζεται ο υπολογιστής. Τα πιο βασικά επιμέρους τμήματα που συνθέτουν την εικόνα ενός μηχανήματος είναι : ο επεξεργαστής, η μνήμη RAM, ο σκληρός δίσκος, η κάρτα γραφικών και η κάρτα ήχου. Όσο καλύτερα τεχνολογικά είναι το hardware του υπολογιστή αποδοτικότερη και ταχύτερη θα είναι η εργασία.
- ii. **Ο εκτυπωτής.** Βέβαια ο εξοπλισμός ενός υπολογιστή δε μπορεί να είναι μόνο αυτός που αναφέρθηκε πιο πάνω, χρειάζεται επίσης η ύπαρξη περιφερειακών συσκευών όπως είναι ο εκτυπωτής γιατί συχνά η εκτύπωση αποτελεί μια αναπόφευκτη διαδικασία. Υπάρχουν διάφορα είδη εκτυπωτών, οι πιο συνηθισμένοι είναι οι inkjet, bubble-jet και laser. Αν οι ανάγκες της εκτύπωσης δεν είναι ιδιαίτερα υψηλές χρησιμοποιούνται οι εκτυπωτές ψεκασμού δηλαδή οι inkjet και bubble-jet, οι οποίοι είναι ήσυχοι, σχετικά γρήγοροι και σχετικά φθηνοί. Οι laser εκτυπωτές παράγουν πολύ υψηλής ποιότητας εκτύπωση και γενικά είναι γρηγορότεροι από τους inkjet και bubble-jet. Ωστόσο, είναι συνήθως πιο ακριβοί, ιδιαίτερα αν απαιτείται

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

έγχρωμη εκτύπωση, για το λόγο αυτό είναι οι πιο κατάλληλοι για επαγγελματική χρήση.

- iii. **Οι σαρωτές ( scanner )**. Οι σαρωτές είναι συσκευές εισόδου που χρησιμοποιούνται για να εντοπίζουν εικόνες ή κείμενο σε χαρτί και να τα μεταφράζουν μετά σε δεδομένα. Υπάρχουν δύο τύποι : α) οι σαρωτές χειρός ( handheld ) σύρονται κατά μήκος του χαρτιού για να το σαρώσουν, β) οι επίπεδοι σαρωτές, σε αυτούς τοποθετείται το χαρτί πάνω τους, όπως σε ένα φωτοτυπικό μηχάνημα. Είναι πιο ακριβοί από τους χειροκίνητους αλλά συνήθως μπορούν να παράγουν υψηλότερης ανάλυσης εικόνες. Πάντως είναι απαραίτητο για πολλά από τα επαγγέλματα που ασκούνται μέσω τηλεργασίας για παράδειγμα σχεδίαση γραφικών και ανάπτυξη σελίδων web.
- iv. **Η τηλεμοιοτυπία ( fax )**. Το fax ωφελεί κάθε τηλεργαζόμενο που θέλει να στείλει ή να παραλάβει κάποιες πληροφορίες σε χαρτί. Απλά θα πρέπει να υπάρχει επιβεβαίωση ότι είναι κάποιος στο απομακρυσμένο τερματικό για τη λήψη του fax σε περίπτωση που δε γίνει χρήση της κρυπτογράφησης. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει τακτική επιβεβαίωση ότι οι αποθηκευμένοι σύντομοι αριθμοί κλήσης είναι ακόμη τρέχοντες και στην αναμενόμενη θέση. Τέλος σε περίπτωση μη χρήσης της συσκευής τηλεμοιοτυπίας για μια χρονική περίοδο τότε θα πρέπει να αποσυνδεθεί από την τηλεφωνική γραμμή.
- v. **Modem**. Η αγορά του modem θεωρείται απαραίτητη για τους τηλεργαζόμενους που χρησιμοποιούν το internet. Ένα modem επιτρέπει στον υπολογιστή να ανταλλάσσει πληροφορίες μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής, μετατρέποντας τις ψηφιακές πληροφορίες του υπολογιστή σε αναλογική μορφή. Υπάρχουν δύο τύποι modem : α) τα εσωτερικά modem, που είναι μια εσωτερική κάρτα που τοποθετείται σε μια θύρα επέκτασης μέσα στον υπολογιστή, με αρκετά χαμηλό κόστος, β) τα εξωτερικά modem είναι περιφερειακές συσκευές που συνδέονται σε μια εξωτερική θύρα του υπολογιστή, αφού αποτελούν ξεχωριστό υλικό. Καταλαμβάνουν περισσότερο χώρο και είναι ακριβότερα από τα εσωτερικά modem, αλλά έχουν το πλεονέκτημα

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

της μετακίνησης, της χρήσης με πολλούς υπολογιστές και την ευκολότερη παρακολούθηση της λειτουργίας τους.

- vi. « **Επικοινωνία με τον έξω κόσμο<sup>5</sup>** ». Ένας φορητός υπολογιστής όμως δείχνει την πραγματική του αξία όταν έχει σύνδεση με το internet, απομακρυσμένη πρόσβαση σε κάποιο εταιρικό δίκτυο ή σε κάποιον άλλο υπολογιστή και οποιαδήποτε άλλη επικοινωνία με τον « έξω κόσμο ». Είναι σημαντικό να κάθεται κανείς όπου θέλει και όποτε επιθυμεί να σερφάρει στο διαδίκτυο ή να δουλεύει όπως και στο γραφείο του. Τα δεσμά του καλωδίου σίγουρα δεν ταιριάζουν σε ένα φορητό υπολογιστή ειδικά αφού υπάρχουν τουλάχιστον τρία διαφορετικά ασύρματα δίκτυα που καλύπτουν τις περισσότερες ανάγκες. Κατ'αρχάς υπάρχουν δύο τρόποι να γίνει η επικοινωνία : **α) με ενσύρματη επικοινωνία**, όπου εννοείται 56 k/ ISDN, δηλαδή μια συνηθισμένη καλωδιακή σύνδεση πραγματοποιείται είτε από το modem του φορητού υπολογιστή προς την υποδοχή του ΟΤΕ είτε από την κάρτα δικτύου LAN προς την αντίστοιχη υποδοχή. Ειδικά όταν πρόκειται για φορητό υπολογιστή και για ανάγκη διασύνδεσης ενώ ο τηλεργαζόμενος είναι εκτός βάσης για να επικοινωνήσει χρειάζεται ένα παραδοσιακό modem των 56 Kbps ή ένα modem ISDN ή και μια κάρτα δικτύου 10/100 Mbps **β) με ασύρματη επικοινωνία**, εφόσον επιτευχθεί ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο, διάφορες εφαρμογές είναι διαθέσιμες, όπως για παράδειγμα η πρόσβαση σε εταιρικά δίκτυα ή η απομακρυσμένη διαχείριση του υπολογιστή στο σπίτι. Τα δίκτυα GSM/GPRS και Wi-Fi αποτελούν τον πυρήνα της ασύρματης επικοινωνίας, ενώ σημαντικό ρόλο παίζουν το Bluetooth και οι συνδέσεις ADSL. GSM/GPRS/3G: τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας αρχίζουν σιγά σιγά να ωριμάζουν αναφορικά με τις υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων και πρόσβασης στο internet. Το GSM δηλαδή Global System for Mobile communications τείνει να γίνει το παγκόσμιο πρότυπο στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Οι βασικές υπηρεσίες είναι η μετάδοση φωνής και τα γραπτά μηνύματα με την υπηρεσία μεταφοράς δεδομένων. Το GPRS General Packet Radio Service χαρακτηρίζεται από ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων από τα

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

9,6 Kbps και φτάνει στα 384 Kbps . Πάντως κάνει μεγάλα βήματα εξέλιξης προς την τρίτη γενιά το 3G. Wi-Fi: η ασύρματη δικτύωση υπολογιστών μέσω των τεχνολογιών Wi-Fi λειτουργεί παρόμοια με το τοπικό δίκτυο Ethernet μόνο που τη θέση των καλωδίων παίρνουν άλλη μια φορά τα ραδιοκύματα. Bluetooth: bluetooth έχει σχεδιαστεί εξ αρχής για ασύρματη επικοινωνία και δικτύωση φορητών συσκευών, όπως για παράδειγμα κινητά τηλέφωνα με υπολογιστές παλάμης, κινητά τηλέφωνα με επιτραπέζια και φορητά pc, με εκτυπωτές κ.α. η εμβέλεια του bluetooth θεωρητικά φτάνει τα 10 μέτρα στην πράξη όμως δεν ξεπερνά τα 2 έως 4 μέτρα. Στην ουσία αντικαθιστά τις συσκευές υπέρυθρων. Υπάρχει όμως και το bluetooth class I που έχει μεγαλύτερη ισχύ από τις απλές συσκευές Bluetooth και μεγαλύτερη εμβέλεια που φτάνει τα 100 μέτρα. ADSL: το ADSL δηλαδή Asymmetric Digital Subscriber Line είναι ένα ψηφιακό δίκτυο υψηλών ταχυτήτων που χρησιμοποιεί την υπάρχουσα δισύρματη γραμμή του ΟΤΕ. Απαιτείται εγκατάσταση ειδικής συσκευής τερματισμού του δικτύου και προσφέρει ταχύτητες λήψης δεδομένων από 256 Kbps έως 8 Mbps.

5.περιοδικό RAM

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 8<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία δεν είναι ο ιδανικός τρόπος εργασίας για όλα τα επαγγέλματα. Για παράδειγμα επαγγέλματα που θεωρούν απαραίτητη προϋπόθεση την προσωπική επαφή ή την χειρωνακτική εργασία δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστούν με βάση την τηλεργασία.

Ο τραπεζικός και ο ασφαλιστικός τομέας ήταν από τους πρώτους που χρησιμοποίησαν τον 'καινούριο' όρο γεγονός που οφειλόταν στην οικειότητα που ήδη διέθετε το προσωπικό τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στην συχνά πολύ αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών.

#### 8.1 Μερικές από τις κατηγορίες επαγγελμάτων που μπορεί να γίνει εφαρμογή της τηλεργασίας :

- ρ Μεταφράσεις.
- ρ Πληροφορική και νέες τεχνολογίες.
- ρ Νομικός , Οικονομικός και Κοινωνικός τομέας.
- ρ Σχεδιασμός multimedia.
- ρ Εμπόριο.
- ρ Καλές Τέχνες.
- ρ Οπτικοακουστικά μέσα.
- ρ Επικοινωνία.
- ρ Εκπαίδευση.
- ρ Management.
- ρ Χειρισμός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.
- ρ Δημοσιογραφία.
- ρ Marketing.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ρ Γραμματειακή υποστήριξη
- ρ Εφαρμογές σχετικά με το internet.
- ρ Σχεδίαση γραφικών.
- ρ Στελέχωση προσωπικού.

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

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

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **9<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΥΠΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ**

#### **9.1 ΑΣΤΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

Τα αστικού τύπου κέντρα τηλεργασίας επηρεάζουν σημαντικά τη διασπορά των λειτουργιών μιας εταιρείας σε γραφεία κοντά στις πόλεις.

Στόχος αυτών των κέντρων είναι να υποστηρίξουν την εργασία μειώνοντας τις μετακινήσεις με αποτέλεσμα τη μείωση των εξόδων και την αύξηση της παραγωγικότητας δίνοντας έτσι την ευκαιρία στις εταιρείες να χρησιμοποιούν υπαλλήλους που βρίσκονται σε κατοικημένες περιοχές κοντά στα αστικά κέντρα. Τα κέντρα αυτά έχουν επίσης σημαντικό οικονομικό και κοινωνικό αντίκτυπο. Για παράδειγμα τα αστικού τύπου κέντρα τηλεργασίας μπορούν να λύσουν βασικά αστικά προβλήματα όπως είναι η ανάγκη να μην εκτελούνται χρονοβόρες μετακινήσεις, να μην υπάρχει κυκλοφοριακή συμφόρηση, μόλυνση της ατμόσφαιρας καθώς επίσης βοηθάει και στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της δημιουργικότητας των υπαλλήλων που χρειάζεται να εργάζονται μακριά από τον τόπο διαμονής τους. Ένα κλασικό είδος αστικών κέντρων τηλεργασίας είναι τα δορυφορικά γραφεία που βρίσκονται κοντά σε κατοικίες σε προάστια.

#### **9.2 ΕΠΑΡΧΙΑΚΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΕΝΤΡΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

Τα κέντρα αυτά παρέχουν τους απαραίτητους χώρους εργασίας σε τοπικές κοινότητες στις οποίες υπάρχει το πρόβλημα της μετακίνησης του εργατικού δυναμικού σε άλλες περιοχές όπου υπάρχει ζήτηση εργασίας. Στόχος τους είναι να ενεργοποιήσουν την τοπική οικονομία, να δώσουν τη δυνατότητα στις τοπικές κοινότητες να έχουν καλύτερη πρόσβαση στις πηγές πληροφόρησης και τέλος να εξασφαλίσουν τις ευκαιρίες για εργασία. Σε σχέση με τις οικονομικές και κοινωνικές επιδράσεις τα κέντρα αυτά μπορούν να παρέχουν στους κατοίκους μιας περιοχής τη

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

δυνατότητα να εργάζονται ή να δημιουργούν επιχειρήσεις στον τόπο τους χωρίς να χρειάζεται να μετακινούνται στα αστικά κέντρα.

### **9.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ :**

Το λογισμικό υποστήριξης κέντρων τηλεργασίας περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης τηλεργαζόμενων το οποίο αυτοματοποιεί τις διαδικασίες διαχείρισης. Αυτό το σύστημα αποτελείται από τον εργοδότη, τον τηλεργαζόμενο και το κεντρικό σύστημα. Το κεντρικό σύστημα είναι το ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης τηλεργαζόμενων και είναι εγκατεστημένο σε έναν εξυπηρετητή του κέντρου εργασίας. Οι τηλεργαζόμενοι που εμπλέκονται στη διεκπεραίωση των εργασιών είναι εγγεγραμμένοι στη βάση δεδομένων και μπορούν να προσπελάσουν το σύστημα μέσω ενός browser. Για παράδειγμα : όταν ο πελάτης θέλει να αγοράσει μια υπηρεσία μέσα από ένα κέντρο τότε η παραγγελία γίνεται μέσω του συστήματος. Ο πελάτης ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στο σύστημα κάνει αίτηση επιλέγοντας το είδος της εργασίας και συμπληρώνοντας τις αιτήσεις του. Στη συνέχεια το σύστημα ψάχνει τη βάση δεδομένων για να βρει τον κατάλληλο ,ο οποίος έχει τα προσόντα να εκτελέσει την εργασία. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν οι κατάλληλοι τηλεργαζόμενοι ο πελάτης ενημερώνεται ότι δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί. Σε περίπτωση που βρεθεί δίνεται η δυνατότητα αποστολής της εργασίας μέσω ειδικών εργαλείων στο κέντρο και στη συνέχεια στον τηλεργαζόμενο ο οποίος θα αναλάβει την εργασία. Τέλος όταν ο τηλεργαζόμενος ολοκληρώσει την εργασία του στέλνει το αρχείο στο σύστημα και αυτό με τη σειρά του το στέλνει στον πελάτη.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 10<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Ο τηλεργαζόμενος είναι αυτός που έχει τη δυνατότητα να δουλεύει από το σπίτι του χρησιμοποιώντας προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή και τηλεπικοινωνιακή σύνδεση για συνεχή επικοινωνία με το γραφείο και τους συναδέλφους του για τουλάχιστον μερικές ώρες τη βδομάδα.

#### 10.1 Γιατί όμως κάποιος να θέλει να γίνει τηλεργαζόμενος:

- è Προσδίδει κύρος.
- è Δίνει την ευκαιρία για περαιτέρω μάθηση σε μη εργάσιμες ώρες.
- è Αυξάνει την αποδοτικότητα, ελαστικότητα, ανεξαρτησία και βελτιώνει την ποιότητα ζωής.
- è Αυξάνει το χρόνο με την οικογένεια και γενικά τον ελεύθερο χρόνο.

Τα προγνωστικά για το 2006 σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της μελέτης του EURESCOM<sup>6</sup> είναι πολύ ενθαρρυντικά για την εφαρμογή της τηλεργασίας καθώς οι τηλεργαζόμενοι αναμένεται να ανέλθουν στο 11% του εργατικού δυναμικού στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μερικοί λόγοι που δικαιολογούν τα υψηλά ποσοστά σε χώρες όπως οι Σκανδιναβικές είναι οι άσχημες καιρικές συνθήκες και οι μεγάλες αποστάσεις που διανύουν για να φτάσουν στη δουλειά τους, το υψηλό κόστος ενοικίασης και συντήρησης χώρου σε μεγαλουπόλεις, τα υψηλά ποσοστά αλλαγής εργασίας που ωθούν τις εταιρείες να επιτρέπουν την τηλεργασία ως κίνητρο στους υπαλλήλους τους.

6.περιοδικό computer

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

### 10.2 Γιατί όμως μια εταιρεία να επιτρέψει την τηλεργασία;

- Θ Η τηλεργασία αυξάνει τη δέσμευση του υπαλλήλου προς την εταιρεία.
- Θ Οι τηλεργαζόμενοι δεν τεμπελιάζουν αλλά δουλεύουν πολύ περισσότερο από αυτούς που δεν τους δίνεται η δυνατότητα τηλεργασίας.
- Θ Η τηλεργασία αυξάνει την ευχαρίστηση του υπαλλήλου για τη δουλειά του και επομένως αυξάνει την απόδοσή του.

Οι εργαζόμενοι στις περισσότερες περιπτώσεις επιζητούν πλήρη οχτάωρη απασχόληση αλλά δέχονται να απασχοληθούν με τις μορφές της τηλεργασίας είτε λόγω των βιοποριστικών τους αναγκών είτε επειδή τους επιβάλλεται από τον εργοδότη χωρίς ουσιαστικά να αποτελεί επιλογή τους.

Υπάρχουν όμως και κατηγορίες τηλεργαζόμενων (π.χ. φοιτητές, γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις, άτομα με ειδικές ανάγκες) οι οποίες, είτε αναζητούν είτε επιλέγουν να εργαστούν με τέτοιου είδους μορφές απασχόλησης γιατί συνδυάζουν τις οικονομικές με τις οικογενειακές ή άλλες ανάγκες.

Σύμφωνα με μελέτη του Mike Johnson<sup>7</sup> υπάρχουν τρεις ευδιάκριτοι τύποι τηλεργαζόμενων:

- 1)Οριακός τηλεργαζόμενος (Marginal):** ο οριακός τηλεργαζόμενος είναι εκείνος που εργάζεται από απόσταση μέχρι και μια μέρα την εβδομάδα. Η τηλεργασία πραγματοποιείται σε σπάνια βάση.
- 2)Ουσιαστικός τηλεργαζόμενος (substantive):** για τον ουσιαστικό τηλεργαζόμενο η δραστηριότητα της τηλεργασίας είναι κανονική και μια στερεότυπη πτυχή της ζωής- εργασίας του για περισσότερες από μια ημέρες της εβδομάδας.
- 3)Κυρίαρχος τηλεργαζόμενος (dominant):** η τηλεργασία είναι ο αρχικός τρόπος εργασίας για τον κυρίαρχο εργαζόμενο.

7. 'teleworking explained'

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## **10.3 ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ:**

Κάθε τηλεργαζόμενος επειδή θα εργάζεται μόνος του πρέπει να διαθέτει:

- Û Αξιοπιστία.
- Û Πειθαρχία.
- Û Ικανότητα να εργαστεί ανεξάρτητα.
- Û Ικανότητα επικοινωνίας.
- Û Να είναι προσαρμόσιμος στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις εργασίας.
- Û Να είναι ενθουσιώδης με την ανάπτυξη νέων μορφών τεχνολογίας.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 11<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

#### 11.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας δημιούργησε ορισμένες ανάγκες οι κυριότερες από τις οποίες είναι οι ακόλουθες:

##### 1.Αυτοδιαχείριση (self management ).Περιλαμβάνει:

- α Διαδικασία αυτοελέγχου της καθημερινής εργασίας.
- α Υπενθύμιση εκκρεμοτήτων.
- α Διαχείριση προτεραιοτήτων.
- α Προγραμματισμός εργασιών.

##### 2.Τηλεδιοίκηση (distance coaching).Περιλαμβάνει:

- α Κατανομή έργου.
- α Έλεγχος φάσεων υλοποίησης.
- α Έλεγχος παραδοτέων.

##### 3.Εικονική συγκρότηση ομάδας (virtual team building).Περιλαμβάνει:

- α Καθορισμός των κριτηρίων.
- α Προσωπικές συνεντεύξεις.
- α Αξιολόγηση υποψήφιων εργαζομένων.

#### 11.2 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η αντιμετώπιση των αναγκών της τηλεργασίας γίνεται κυρίως με δυο τρόπους:

- 1) Κατάλληλη επιλογή εργαζομένων.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

2) Απομακρυσμένες επικοινωνίες.

## **11.2.1 Απομακρυσμένες επικοινωνίες:**

### **A. Σύγχρονες επικοινωνίες:**

- Û Τηλεδιάσκεψη.
- Û Συζητήσεις.
- Û Ηλεκτρονικές συναντήσεις.

### **B. Ασύγχρονες επικοινωνίες:**

Û Πίνακας ανακοινώσεων: αν και είναι μια διαδεδομένη μορφή επικοινωνίας κρίνεται ξεπερασμένη στις εφαρμογές της τηλεργασίας για τους εξής λόγους:

- Παρέχει φτωχή πληροφορία στους τηλεργαζόμενους.
- Αν και είναι κατάλληλη παράθεση νέων ιδεών, είναι ακατάλληλη για συζητήσεις σε βάθος και εξαγωγή συμπερασμάτων.

Û Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να διευκολύνει τον τηλεργαζόμενο αρκεί μόνο:

- Η σύνταξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να αντανακλά την εικόνα του οργανισμού.
- Η χρήση του να γίνεται με οργανωμένο τρόπο.
- Να διαγράφεται συστηματικά και με κανόνες για την εξοικονόμηση χώρου.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12<sup>0</sup>

### «ΕΙΔΙΚΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ»

Η ειδική τηλεργασία δεν είναι τίποτε άλλο από την τηλεργασία, τη νέα μορφή απασχόλησης που βασίζεται κυρίως στις σύγχρονες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών και επιτρέπει την εργασία σε τόπο και χρόνο που επιλέγουν οι ενδιαφερόμενοι. Βάζοντας μπροστά από την τηλεργασία, τη λέξη « ειδική » πρέπει να αναφερθεί ότι μια από τις θετικές επιδράσεις της τηλεργασίας είναι η δημιουργία ευκαιριών απασχόλησης σε άτομα με ειδικές ανάγκες είτε με κινητικές δυσκολίες είτε με προβλήματα όρασης κ.τ.λ.

Τα άτομα με προβλήματα όρασης στην πλειοψηφία τους έχουν μια βασική εκπαίδευση στις τηλεπικοινωνίες παρακολουθώντας τη σχολή τηλεφωνητών αφού η μοναδική απασχόληση είναι τηλεφωνητές σε κέντρο στο δημόσιο τομέα. Επειδή όμως οι τηλε-υπηρεσίες δεν είναι η μοναδική δραστηριότητα που μπορεί να προσφέρει η τηλεργασία, με κατάλληλη εκπαίδευση τα άτομα αυτά μπορούν να αποδώσουν και σε άλλους τομείς. Η απομαγνητοφώνηση πρακτικών συμβουλίων είναι ένα καλό παράδειγμα καθώς επίσης και η γραμματειακή στήριξη σε ελεύθερους επαγγελματίες με εκτροπή της τηλεφωνικής γραμμής στο χώρο που εργάζεται ο τηλεεργαζόμενος.

Όπως προαναφέρθηκε τα άτομα αυτά χρειάζονται την κατάλληλη εκπαίδευση για να αποδώσουν και σε άλλους τομείς. Αλλά επειδή δεν ήταν κανένας πρόθυμος να βοηθήσει αυτούς τους ανθρώπους, δημιουργήθηκε μια νέα οργάνωση με πολλούς εθελοντές και με επιστήμονες. Η παρούσα δράση<sup>8</sup> αφορά στην ανάπτυξη συστήματος των ατόμων με ειδικές ανάγκες για την τηλεργασία, τα οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτηση της και τις κοινωνικές επιπτώσεις που συνεπάγεται.

8.πηγή : [www.telework-forum.org/uk/what/what.htm](http://www.telework-forum.org/uk/what/what.htm)

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Οι στόχοι της δράσης είναι :

- ✘ Η πληροφόρηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες σχετικά με τις προοπτικές που ανοίγονται από την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για ένταξη στην απασχόληση, μέσω των σύγχρονων μορφών εργασίας.
- ✘ Η ενημέρωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες για τις μορφές τηλεργασίας, τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της και τις κοινωνικές επιπτώσεις της.
- ✘ Η επικοινωνία των ατόμων αυτών με άτομα με αντίστοιχα προβλήματα από άλλες χώρες για ανταλλαγή εμπειριών και απόψεων.
- ✘ Η δημιουργία δικτύου ατόμων με ειδικές ανάγκες για πληροφόρηση, επικοινωνία και υποστήριξη τους.
- ✘ Η αναβάθμιση των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων με κινητικές δυσκολίες και προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ώστε να μπορούν ισότιμα και ανταγωνιστικά να εργαστούν σε επαγγέλματα με πολύ χρήση internet και σε ηλεκτρονικές εκδόσεις.
- ✘ Η τεχνική υποστήριξη των ατόμων με κινητικές δυσκολίες που θα επιλέξουν το σπίτι τους ως χώρο εργασίας.
- ✘ Η ενίσχυση της απασχόλησης ατόμων με ειδικές ανάγκες μέσω δημιουργίας συστήματος διεθνούς αγοράς για προϊόντα και υπηρεσίες που θα αναπτύσσουν.
- ✘ Η πληροφόρηση των κοινωνικών και δημόσιων φορέων, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, των επιχειρήσεων και του κοινού για τις δυνατότητες και το ρόλο των ατόμων με ειδικές ανάγκες στην κοινωνία και για τα δικαιώματά τους στην εκπαίδευση και την απασχόληση και η ευαισθητοποίηση τους στα προβλήματα ένταξης και διατήρησης των ατόμων αυτών στην αγορά εργασίας.

Η δράση ανταποκρίνεται στους εξής στόχους του προγράμματος :

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Προώθηση των ατόμων με κινητικές δυσκολίες στην απασχόληση, μέσω των νέων ευέλικτων μορφών εργασίας, που θα πραγματοποιείται είτε στο σπίτι τους είτε σε τηλεματικά κέντρα.
- Αντιμετώπιση των αρνητικών κοινωνικών επιπτώσεων της τηλεργασίας, όπως η κοινωνική απομόνωση και η έλλειψη συνεργασίας και υποστήριξης.

Το σύστημα ενημέρωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες για την τηλεργασία περιλαμβάνει εκδηλώσεις που θα διεξαχθούν κατά την έναρξη του προγράμματος, έντυπο υλικό και ειδικό web site. Η ενημέρωση θα πραγματοποιηθεί από ειδικούς επιστήμονες με εμπειρία και γνώσεις στα ζητήματα τηλεργασίας. Η διακρατική συνεργασία για την τηλεργασία και τη δημιουργία διακρατικού δικτύου ατόμων με ειδικές ανάγκες θα υλοποιηθεί με τακτικές συναντήσεις στις συμμετέχουσες χώρες και με συνεχή επικοινωνία των εταίρων μέσω του internet. Επίσης θα σχεδιαστούν η πλατφόρμα επικοινωνίας των ατόμων με ειδικές ανάγκες και κοινό web site για προβολή των δραστηριοτήτων τους, θα παρουσιάζονται στοιχεία από το θεσμικό πλαίσιο για την τηλεργασία σε κάθε χώρα.

Από την υλοποίηση της συγκεκριμένης δράσης θα προκύψουν τα παρακάτω προϊόντα :

- Έντυπο υλικό σε θέματα τηλεργασίας, με το περιεχόμενο, τις μορφές της, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο στις χώρες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και προτάσεις για αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της
- Υλικό σε ηλεκτρονική μορφή που θα προβληθεί στο internet σε ειδικό web site.
- Ημερίδες στις περιοχές υλοποίησης του προγράμματος, για ενημέρωση ατόμων με ειδικές ανάγκες, οργανώσεων, συλλόγων, δημόσιων και κοινωνικών φορέων και οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης σχετικά με την τηλεργασία.
- Διακρατικό δίκτυο ατόμων με ειδικές ανάγκες

Πάντως η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Πολλά άτομα χρειάζονται άμεση καθοδήγηση και έλεγχο για να αποδώσουν στην εργασία τους και δεν έχουν υψηλό επίπεδο αυτό-υποκίνησης. Τα νέα άτομα έχουν πολλές φορές να

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

ωφεληθούν πολλά από την παρουσία τους σε ένα οργανωμένο εργασιακό περιβάλλον και την αλληλεπίδραση τους με παλαιότερους και έμπειρους εργαζόμενους.

Επίσης δεν πρέπει να ξεχνάει κανείς και τους ψυχολογικούς παράγοντες. Πολλά άτομα θέλουν να φεύγουν από το σπίτι τους και να βρίσκονται στο χώρο ενός γραφείου γιατί αυτή η διαδικασία τους ικανοποιεί και τους δίνει πιο ασφαλή αίσθηση του χώρου εργασίας. Η λειτουργία του τηλεκέντρου προσφέρει τη λύση σε αυτό το πρόβλημα. Γι' αυτό το λόγο πρέπει να δημιουργηθούν και να βελτιωθούν τηλεματικά κέντρα κατάλληλα εξοπλισμένα και η στελέχωση τους με το απαιτούμενο δυναμικό, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες εργασίας των ατόμων με κινητικές δυσκολίες.

Η τηλεργασία δίνει τη δυνατότητα για ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων που θα βασίζονται στην τηλεργασία με τη μορφή συνεταιρισμών, όπου τα άτομα αυτά θα αναζητήσουν στην ελεύθερη αγορά ισότιμα με τους άλλους εργαζόμενους συνεργασίες με τον ιδιωτικό τομέα προσφέροντας υπηρεσίες τηλεργασίας.

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **13<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΟΙ ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ**

#### **13.1 ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ**

##### **Γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις:**

Αυτές είναι κυρίως οι μητέρες με παιδιά στη βρεφονηπιακή ηλικία και οι οποίες πολλές φορές αναλαμβάνουν την ανατροφή των παιδιών τους οι ίδιες. Έτσι η τηλεργασία είναι ο ιδανικός τρόπος εργασίας γι' αυτές αφού μπορούν να εργάζονται και να επιβλέπουν τα παιδιά τους ταυτόχρονα. Σ' αυτήν την κατηγορία συμπεριλαμβάνονται και γυναίκες οι οποίες φροντίζουν κάποια άτομα προχωρημένης ηλικίας.

##### **Κάτοικοι απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών περιοχών:**

Πρόκειται για μια ευάλωτη ομάδα η οποία λόγω του άσχημου επικοινωνιακού δικτύου, κυρίως το χειμώνα, παραμένει εντελώς απομονωμένη. Συχνά αποκόπτεται και η τηλεφωνική επικοινωνία. Έτσι οι κάτοικοι τέτοιων περιοχών βρίσκονται στο έλεος των καιρικών συνθηκών. Κύριος στόχος είναι η επικοινωνία και οι καλύτερες συνθήκες διαβίωσης οι οποίες θα επέλθουν με την ενδυνάμωση της τοπικής οικονομίας. Παράδειγμα τέτοιων κατοίκων στην Ελλάδα είναι οι νησιώτες της άγονης γραμμής και οι κάτοικοι ορεινών όγκων.

##### **Άτομα με ειδικές ανάγκες:**

Είναι κυρίως άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα μετακίνησης λόγω σωματικής αναπηρίας. Οι άνθρωποι αυτοί όχι μόνο δεν μπορούν να εργαστούν αλλά ούτε και να πληροφορηθούν ή να εκπαιδευτούν γύρω από τις νέες τεχνολογίες πράγμα που απομονώνει ακόμη περισσότερο κοινωνικά αυτά τα άτομα.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

### **Νέοι άνθρωποι:**

Πρόκειται για νέους που ψάχνουν για μεγάλο χρονικό διάστημα να βρουν εργασία μέσα από αγγελίες ή που δεν έχουν τη δυνατότητα μετακίνησης ή και πληροφόρησης. Σ' αυτή την κατηγορία εντάσσονται και οι φοιτητές που αναζητούν μια επιπλέον απασχόληση στον ελεύθερο χρόνο τους.

### **Κάτοικοι μεγάλων αστικών κέντρων:**

Το πρόβλημα της μετακίνησης και των αποστάσεων παραμένει ένα από τα μεγαλύτερα μειονεκτήματα των αστικών κέντρων. Πρόκειται για μια χρονοβόρα και ψυχοφθόρα καθημερινή διαδικασία με ισχυρό αρνητικό αντίκτυπο και προς το περιβάλλον( ρύπανση, κυκλοφοριακή συμφόρηση, θόρυβος). Η μετακίνηση πληθυσμών στα προάστια των μεγάλων πόλεων επιβεβαιώνει τη σοβαρότητα του προβλήματος.

## **13.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

- Û Μικρότερη συγκέντρωση στις πόλεις.
- Û Λιγότερη μόλυνση και κίνηση στους δρόμους.
- Û Μείωση κόστους υγιεινής και ασφάλειας.
- Û Αναγέννηση παλαιών βιομηχανικών περιοχών.
- Û Μείωση των επιπέδων κατανάλωσης ενέργειας.
- Û Βελτίωση απασχόλησης σε αγροτικές περιοχές.
- Û Καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού.
- Û Περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Û Δυνατότητα γρήγορης εξάπλωσης παντού και γρήγορα.
- Û Εξοικείωση του σύγχρονου ανθρώπου με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.

## **13.3 ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ**

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Ø Αποκέντρωση, είτε από το κέντρο μιας πόλης (οι εργαζόμενοι εργάζονται στα προάστια) , είτε από την πόλη γενικότερα(οι τηλεεργαζόμενοι διαμένουν στην επαρχία). Με την αποκέντρωση ελαχιστοποιούνται οι μετακινήσεις, εξοικονομείται χρόνος και προστατεύεται το περιβάλλον.
- Ø Δίνει ευκαιρίες εργασιακής απασχόλησης σε ομάδες μειονεκτούντων ατόμων όπως άτομα με κινησιακές δυσκολίες.
- Ø Περισσότερες ευκαιρίες στην εργαζόμενη μητέρα. Στις γυναίκες παράλληλα με τη φροντίδα των παιδιών τους δίνεται η δυνατότητα να συνεχίσουν να εργάζονται επιλέγοντας ακόμα και μεταξύ της πλήρους ή της μερικής απασχόλησης. Εύκολες εργασίες για μια μητέρα από το σπίτι είναι η γραμματειακή και λογιστική υποστήριξη μιας επιχείρησης, η παραγωγή γραφιστικού προϊόντος, η διεκπεραίωση παραγγελιών κ.α.
- Ø Η τηλεργασία συμβάλλει στην αναδιοργάνωση των επιχειρήσεων αυξάνοντας την παραγωγικότητα και βελτιώνοντας την διαχείριση των εργασιών τους.
- Ø Περισσότερες ευκαιρίες στην επαρχία. Με την τηλεργασία δίνεται η δυνατότητα στους κατοίκους της επαρχίας να δουλέψουν σε επαγγέλματα τα οποία απαιτούσαν την παραμονή τους στην πόλη π.χ του προγραμματιστή, ο οποίος ήταν αναγκασμένος να κατοικεί στην πόλη επειδή εκεί στεγάζονται οι περισσότερες εταιρείες πληροφορικής. Ακόμη μετατρέπει απομακρυσμένες ορεινές ή νησιωτικές περιοχές σε χώρους δυναμικής ανάπτυξης της εργασίας. Αυτό επιτυγχάνεται καθώς μεταφέρεται εύελεκτα η εργασία στο χώρο διαμονής.
- Ø Μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση των εργαζομένων μέσα στην εταιρεία.
- Ø Ανεργία. Δεδομένου ότι η σοβαρότερη ίσως κοινωνική πρόκληση των καιρών μας είναι η ανεργία, οφείλουμε να προσέξουμε ιδιαίτερα τις ευκαιρίες στον επαγγελματικό τομέα και τις νέες μορφές εργασίας που θα καταστούν δυνατές χάρη στις υψηλές τεχνογνωσίες και τις

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

τηλεπικοινωνίες. Η τηλεργασία μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην αντιμετώπιση της ανεργίας.

- Ø Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό.
- Ø Ενδυναμώνει την οικονομία.
- Ø Βοηθάει τον εργαζόμενο να διαλέξει τον τόπο και το χρόνο εργασίας του.
- Ø Εξοικονομεί χρόνο και για τον εργαζόμενο και για την εταιρεία στην οποία απασχολείται.
- Ø Εξαπλώνεται παντού και γρήγορα.
- Ø Εξοικονομεί χώρο στην εταιρεία.
- Ø Εξοικειώνει το σύγχρονο άνθρωπο με τις απαιτήσεις του μέλλοντος.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά τα οφέλη για τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες που θέλουν να υιοθετήσουν την τηλεργασία καθώς και για τους εργαζόμενους. Συγκεκριμένα:

### **13.3.1 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ:**

- Ø Μείωση χρόνου μετακινήσεων και μεταφορικών. Αυτό είναι το πιο ευνόητο πλεονέκτημα του τηλεεργαζόμενου που συχνά όμως είναι και το μεγαλύτερο κίνητρο. Οι περισσότεροι τηλεεργαζόμενοι παραδέχονται ότι στο χρόνο που χρειάζονται για να μεταβούν στην εργασία τους μπορούν να είναι πιο αποδοτικοί.
- Ø Βελτιωμένες εργασιακές ευκαιρίες: οι εργασιακές ευκαιρίες δεν περιορίζονται σε μια λογική γεωγραφική απόσταση. Έτσι ένας εργαζόμενος που κατοικεί στο Καστελόριζο μπορεί να βρει εργασία σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη χωρίς να περιορίζεται από τις περιορισμένες ευκαιρίες του τόπου κατοικίας του.
- Ø Λιγότερες παρεμβολές στην οικογενειακή ζωή : ένας αποδοτικός τηλεεργαζόμενος έχει ευέλικτο πρόγραμμα που του μειώνει την ανάγκη να παίρνει άδειες για τις οικογενειακές του υποχρεώσεις.
- Ø Ευέλικτες ώρες εργασίας: πολλές φορές η τηλεργασία συνοδεύεται από ευέλικτες ώρες εργασίας που ακολουθούν τον προσωπικό ρυθμό του τηλεεργαζόμενου έτσι ώστε να είναι περισσότερο παραγωγικός.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Έτσι οι συμβατικές ώρες εργασίας λίγο πολύ αναγκάζουν την πληθώρα των εργαζομένων να δουλεύουν τις ίδιες ώρες. Η τηλεργασία σημαίνει περισσότερη ιδιωτική ελευθερία στην έναρξη και λήξη της εργασίας σύμφωνα με το προσωπικό στυλ εργασίας.

- Ø Μεγαλύτερος έλεγχος στο εργασιακό περιβάλλον.
- Ø Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο και τη δομή της εργασίας.
- Ø Λιγότερες ανταλλαγές και έτσι περισσότερος χρόνος, χρήμα και λιγότερο στρες.
- Ø Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με την επιλογή χώρου εργασίας.
- Ø Στενότερη διασύνδεση κατοικίας και εργασίας. Ο εργαζόμενος δεν έχει να ανησυχεί για το χώρο κατοικίας του. Όσο μακριά κι αν μένει από την εργασία του μπορεί να συμμετέχει χωρίς πρόβλημα.
- Ø Διεύρυνση δεξιοτήτων.
- Ø Βελτίωση ικανοποίησης από την εργασία.
- Ø Επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση στην εργασία έπειτα από αρρώστια ή τραυματισμό.
- Ø Μεγαλύτερη ανεξαρτησία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Ø Εξοικονόμηση χρόνου επικοινωνίας, ανθρώπινη ενέργεια και καύσιμη ύλη αφού αντί για ανθρώπους κινούνται πληροφορίες.
- Ø Εργασία χωρίς διακοπές.
- Ø Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους.
- Ø Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεεργαζόμενου).
- Ø Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών. Έχοντας έτσι έμμεσα οικονομικά οφέλη. Ο γονιός μπορεί να κρατάει το παιδί στο σπίτι (αφού εκεί εργάζεται κι αυτός) και να μην επιβαρύνεται με δαπάνες παιδικών σταθμών και άλλα τέτοια έξοδα.
- Ø Ψυχολογικά οφέλη: μέχρι πριν 200 χρόνια(όταν άρχισε η βιομηχανική επανάσταση) οι γονείς και τα παιδιά ζούσαν συνεχώς στο ίδιο περιβάλλον και γι' αυτό το λόγο ήταν πολύ πιο δεμένοι. Το παιδί είχε τη δυνατότητα να δει το γονιό την ώρα της εργασίας του και να συμμετέχει σ'αυτήν. Έτσι ωριμάζε πιο γρήγορα και ήταν προετοιμασμένο για τις απαιτήσεις και τις προκλήσεις της ζωής. Με

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

την τηλεργασία οι ίδιες δυνατότητες θα υπάρχουν και για τα αυριανά παιδιά που θα συμμετέχουν ενεργά στη ζωή της οικογένειας προσφέροντας στους γονείς αλλά και κερδίζοντας χρήσιμες γνώσεις και εμπειρίες.

- Ø Περιορισμός του άγχους: η εργασία από το σπίτι γίνεται σε φιλικότερο περιβάλλον και με ρυθμούς που ταιριάζουν περισσότερο στην ψυχосύνθεση του καθενός π.χ. θα μπορούσε κάποιος να εργάζεται και να κάνει διάλειμμα κάθε μισή ώρα ή να ακούει τη μουσική που του αρέσει. Σημασία για την επιχείρηση που τον απασχολεί εκτός των γραφείων της είναι ο χρόνος παράδοσης της εργασίας και η ποιότητά της κι όχι η εμφάνιση του εργαζομένου την ώρα της εργασίας ή ο ρυθμός της.

### **13.3.2 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:**

- Ø Μείωση λειτουργικού και εργατικού κόστους: η εξοικονόμηση προκύπτει κυρίως από τη μείωση κόστους υπηρεσιών. Μείωση απαιτούμενων από την εταιρεία χώρων και μείωση προσωπικού αφού χρησιμοποιείται όπου υπάρχει ανάγκη και μειώνεται το κόστος πρόσληψης και προσέγγισης νέων ατόμων.
- Ø Αυξημένη αποδοτικότητα: σε πρόσθετες έρευνες έχει αναφερθεί ότι η παραγωγικότητα των τηλεεργαζομένων αυξάνει κατά 10% με 40%. Αυτό αποδίδεται στο γεγονός ότι οι τηλεεργαζόμενοι κερδίζουν το χρόνο που απαιτείται για την προσέλευση σε συμβατικό γραφείο καθώς και στις διακοπές που παρατηρούνται σ' ένα συμβατικό περιβάλλον εργασίας.
- Ø Αύξηση κινήτρων: στα επιτυχημένα προγράμματα τηλεργασίας παρατηρείται η θετική αντίδραση των εργαζομένων αφού λαμβάνουν την απόδοση της τηλεργασίας ως σημάδι εμπιστοσύνης και σιγουριάς από τους προϊσταμένους τους.
- Ø Λιγότερη χαλάρωση του προσωπικού.
- Ø Διατήρηση δεξιοτήτων: αρκετές φορές ναι εταιρεία μπορεί να διατηρήσει ένα στέλεχος με σημαντικές δυνατότητες στην εταιρεία μέσω τηλεργασίας που σ' άλλες περιπτώσεις θα το έχανε όπως παράδειγμα στις περιπτώσεις μετοίκησης ή εγκυμοσύνης.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Ø Εταιρική ευελιξία: όταν η εταιρεία διέπεται από αλλαγές και ανακατατάξεις οι τηλεργαζόμενοι δεν επηρεάζονται από αυτό και η εταιρεία παραμένει ευέλικτη ως προς το προσωπικό της παρά την εσωτερική αλλαγή.
- Ø Ευέλικτη στελέχωση: όταν απαιτείται περισσότερη εργασία οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να εργαστούν περισσότερο σε πολλές εργασίες ταυτόχρονα και αντίστοιχα.
- Ø Ανθεκτικότητα: οι οργανισμοί με επιτυχημένη εφαρμογή τηλεργασίας έχουν ανθεκτικότητα σε εξωτερικές παρεμβάσεις όπως απεργίες στα μέσα μαζικής μεταφοράς, κακοκαιρία, φυσικές καταστροφές.
- Ø Βελτίωση της ποιότητας εργασίας.
- Ø Μείωση απουσιών.
- Ø Μεγαλύτερη ευελιξία στις μορφές εργασίας. Σε εργασίες όπου ο χρόνος εργασίας δεν είναι σταθερός αλλά έχει διακυμάνσεις με την τηλεργασία γίνεται καλύτερη εκμετάλλευση του χρόνου.
- Ø Βελτιωμένη εικοσιτετράωρη τεχνική υποστήριξη και ενδιαφέρον για τον πελάτη.
- Ø Επέκταση των χωρικών ορίων εξεύρεσης και επιλογής του προσωπικού.
- Ø Αύξηση των δεξιοτεχνιών της επιχείρησης.
- Ø Ταχύτερη επιστροφή στην εργασία μετά από αναρρωτική άδεια.
- Ø Βελτίωση ικανοτήτων διεύθυνσης και διαχείρισης.
- Ø Εικοσιτετράωρη λειτουργία χωρίς την χρησιμοποίηση αντικοινωνικών εργασιμων ωρών.
- Ø Μεγαλύτερη πολυπλοκότητα της εργασιακής γνώσης του περιεχομένου της εργασίας και των σχετικών εισροών και εκροών.

### **13.3.3 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:**

- Ø Αυξημένη παραγωγικότητα: επί δεκαετίες οι επιχειρήσεις προσπαθούν να ανακαλύψουν τον σωστό τρόπο σχεδιασμού και οργάνωσης γραφείου που θα κάνει τους εργαζόμενους περισσότερο παραγωγικούς. Οι άνθρωποι όμως δεν είναι μηχανές για να είναι όλοι ίδιοι. Το περιβάλλον που διευκολύνει στην εργασία τον έναν εργαζόμενο μπορεί να είναι αδιάφορο ή και εχθρικό για κάποιον άλλο. Ο μόνος τρόπος να είναι ευχαριστημένος και παραγωγικός ένας

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

άνθρωπος είναι να εργάζεται στο χώρο που έχει ο ίδιος διαμορφώσει κατά τις ανάγκες του και αυτός φυσικά δεν είναι άλλος από το σπίτι του.

- Ø Βελτίωση της αποδοτικότητας του κεφαλαίου: όσο λιγότερες επενδύσεις σε εγκαταστάσεις και εξοπλισμό έχει η επιχείρηση τόσο λιγότερες είναι και οι πιθανότητες να υποαπασχολείται τμήμα του κεφαλαίου της. Για παράδειγμα η εταιρεία ενοικιάζει γραφεία για 20 άτομα ενώ σήμερα απασχολεί 15 (προβλέποντας για μελλοντική επέκταση). Το επιπλέον αυτό κεφάλαιο θα μπορούσε αντί να μένει δεσμευμένο να αποδίδει κάποιους τόκους στην τράπεζα ή στο marketing. Με την τηλεργασία οι δομές στην επιχείρηση γίνονται αρκετά ευέλικτες ώστε όταν παραστεί ανάγκη για αυξημένες δραστηριότητες η επιπλέον εργασία δίνεται προσωρινά σε εξωτερικούς συνεργάτες και η εταιρεία έχει τον χρόνο να εξετάσει τον καλύτερο τρόπο να οργανωθεί για να καλύψει αυτές τις ανάγκες αν από προσωρινές μετατραπούν σε μόνιμες(αύξηση των πωλήσεων).
- Ø Μείωση των αδικαιολόγητων απουσιών.
- Ø Οικονομία στις κτιριακές εγκαταστάσεις.
- Ø Η εξοικονόμηση κόστους μειώνει την ανάγκη για συρρίκνωση
- Ø Αύξηση της ευελιξίας των εργαζομένων σε περιόδους αυξημένων υποχρεώσεων.
- Ø Μείωση του κόστους μετακινήσεων του προσωπικού.
- Ø Δημιουργία συνθηκών που ευνοούν την παραμονή υπαλλήλων σημαντικών για τη λειτουργία της επιχείρησης και μείωσης της ανάγκης για νέες προσλήψεις
- Ø Παρέχει τη δυνατότητα φορολογικής ελάφρυνσης.
- Ø Παρέχει μια εναλλακτική λύση στην ανάγκη για μετάταξη του προσωπικού.
- Ø Δημιουργία ευκαιριών για πρόσβαση σε απομακρυσμένες γεωγραφικά αγορές εργασίας.
- Ø Επιτυγχάνεται ταχύτερη εκτέλεση εργασιών με εγγυημένη ποιότητα εργασίας.
- Ø Μειώνονται οι μακροχρόνιες συμβάσεις και οι μισθοί για μόνιμο προσωπικό.
- Ø Μειώνεται ο χρόνος για την εκμάθηση του πολύπλοκου software της επιχείρησης.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 14<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως συμβαίνει σε κάθε νέα εφαρμογή της τεχνολογίας τα αποτελέσματα είναι θετικά εφόσον η εφαρμογή έγινε με το σωστό τρόπο και στο σωστό χρόνο. Επειδή όλα όμως δεν είναι ευνοϊκά στον καινούριο κόσμο που φέρνει η τηλεργασία και οι άλλες εξ' αποστάσεως δραστηριότητες, θα πρέπει ο καθένας να προσέξει τα μειονεκτήματα ένα – ένα γιατί είναι το ίδιο σημαντικά με τα πλεονεκτήματα της.

#### Τα μειονεκτήματα είναι :

- ✓ Η τηλεργασία δεν είναι κατάλληλη για όλα τα άτομα. Υπάρχει πιθανή δυσφορία και κίνδυνος αδυναμίας προσαρμογής των εργαζομένων σε εταιρείες που αποφασίζουν ότι θα εκτελέσουν προγράμματα τηλεργασίας. Υπάρχουν εργαζόμενοι που δε θα μπορούσαν να λειτουργήσουν σε τηλε- εργασιακό περιβάλλον, όπως για παράδειγμα εργαζόμενοι με χαμηλά κίνητρα ή εργαζόμενοι που χρειάζονται εποπτεία και πειθαρχία από τους ανώτερους τους.
- ✓ Υπάρχει έλλειψη τεχνολογίας. Σε αρκετές χώρες τα σπίτια δεν είναι εξοπλισμένα για να υποστηρίζουν περιβάλλον τηλεργασίας ή οι τρέχουσες τηλεπικοινωνίες δεν επαρκούν για την εξυπηρέτηση τέτοιας εργασίας. Σημαντικό είναι επίσης η ύπαρξη άνεσης χώρου για εργασία και ο διαχωρισμός τους από τον υπόλοιπο χώρο του σπιτιού. Η χρήση τηλεκέντρων θα μπορούσε να δώσει λύση σε αυτά τα προβλήματα.
- ✓ 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 για παράδειγμα η εργασία σε μια γραμμή παραγωγής.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ✓ Η εταιρική οργάνωση. Η οργάνωση και η κουλτούρα αρκετών εταιρειών δεν είναι έτοιμη προς το παρόν να προσαρμοστεί στην ευελιξία της τηλεργασίας, αφού και οι ίδιοι οι προϊστάμενοι δεν έχουν τις γνώσεις της εξ' αποστάσεως διοίκησης των τηλεργαζομένων. Καθώς οι τηλεργαζόμενοι ανεξαρτοποιούνται ολοένα και περισσότερο από την επιχείρηση από άποψη χώρου και χρόνου εργασίας, περιορίζονται οι δυνατότητες επηρεασμού της οργάνωσης της εργασίας (εργασιακός χώρος, εργασιακό περιβάλλον και ώρες εργασίας) μέσω κανονισμών και συστάσεων.
- ✓ Η πιθανή σύγχυση των τηλεργαζομένων που αφορά την κατανομή του χρόνου τους σε χρόνο 'εργασίας' και 'μη εργασίας'. Υπάρχει ο κίνδυνος εργασιομανίας και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
- ✓ Ο τηλεργαζόμενος αδυνατεί να συμμετάσχει σε συνδικαλιστικές, κοινωνικές, πολιτιστικές, αθλητικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.
- ✓ Σημειώνονται 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. Ακόμα και στις περιπτώσεις που η επιχείρηση παραχωρεί τον απαραίτητο εξοπλισμό στον τηλεργαζόμενο και του καλύπτει με προκαθορισμένες περιοδικές αμοιβές μέρος των λειτουργικών δαπανών, ανακύπτουν ζητήματα ως προς το οικογενειακό άσυλο και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι και επιθεωρήσεις των συνθηκών εργασίας και του τρόπου χρήσης του εξοπλισμού.
- ✓ Η έλλειψη της ανθρώπινης επικοινωνίας. Σε περιβάλλον τηλεργασίας ο εργαζόμενος δεν έχει την ανθρώπινη επικοινωνία που υπάρχει στον εργασιακό χώρο, που μπορεί να του προκαλέσει την αίσθηση της μη προσφοράς και της αντικοινωνικότητας αλλά και του περιορισμού της

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

συνεργασίας. Δηλαδή υπάρχει ο κίνδυνος για τον τηλεργαζόμενο να κλειστεί στον εαυτό του και να εμφανίζει συμπτώματα κατάθλιψης και κοινωνικής απομόνωσης. Πολλοί πάντως υποστηρίζουν ότι ο κίνδυνος αυτός είναι βέβαια υπαρκτός για μερικές κατηγορίες ανθρώπων, ωστόσο ο άνθρωπος είναι από τη φύση του κοινωνικό ζώο και οι πιθανότητες να εγκαταλείψει την κοινωνική του φύση για μια εξ' αποστάσεως εργασία, είναι μάλλον ελάχιστες.

- ✓ Οι επιπτώσεις στην οικογενειακή ζωή όταν υπάρχει σύγχυση μεταξύ οικογένειας και εργασίας. Σε αυτό φταίει ο κάθε τηλεργαζόμενος που δίνεται κυριολεκτικά στην εργασία του και παραμελεί πολύ την οικογένεια του.
- ✓ Η παραμέληση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας. Αν και όταν η τηλεργασία εκτελείται από μισθωτό ισχύουν κατά κανόνα χωρίς περιορισμούς, τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας και οι κανονισμοί πρόληψης ατυχημάτων των υπηρεσιών επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας, ωστόσο κατά την τηλεργασία από το σπίτι μπορούν να προκύψουν κίνδυνοι.
- ✓ Η μείωση της δυνατότητας κοινωνικής έκφρασης και συλλογικής εκπροσώπησης που μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή πόλωση.
- ✓ Πολύ ανησυχητικό είναι ότι δεν υπάρχουν θέματα ασφάλειας της μεταδιδόμενης πληροφορίας.
- ✓ Η ασάφεια που υπάρχει ακόμα στους κανόνες κοινωνικής ασφάλισης και άλλων θεσμικών όρων. Η τηλεργασία και ιδιαίτερα η τηλεργασία στο σπίτι συνδέεται με την εξατομίκευση των συμβάσεων εργασίας και την ένταση της εκμετάλλευσης του εργαζομένου καθώς και σε αρκετές περιπτώσεις συνδυάζονται με τη μερική απασχόληση, την αμοιβή με το κομμάτι και τη μη λήψη μέτρων υγιεινής για την προστασία του εργαζομένου. Σε αρκετές μάλιστα περιπτώσεις, η τηλεργασία αποτελεί μέθοδο για την μετατροπή της μισθωτής απασχόλησης σε αυτοαπασχόληση με συνέπεια την ένταση της ανασφάλειας του τηλεργαζόμενου. Ακόμα ο τηλεργαζόμενος δεν απολαμβάνει άλλων κοινωνικών – εργασιακών δικαιωμάτων όπως η γονική άδεια, άδεια διακοπών, άδεια λόγω ασθένειας, υπερωρίες κ.τ.λ.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ✓ Οι τηλεεργαζόμενοι αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες σχετικά με την ενημέρωση και τις δυνατότητες επαγγελματικής τους εξέλιξης, την πρόσβαση στην κατάρτιση. Επίσης ο τηλεεργαζόμενος χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία π.χ. προαγωγές. Οι προϊστάμενοι τους δεν τους αναθέτουν σημαντικά έργα και έτσι δεν θεωρούνται σαν ενεργά μέλη της εταιρικής ομάδας.
- ✓ Υπάρχει το κόστος εκκίνησης και λειτουργίας δηλαδή η δημιουργία εταιρικής πολιτικής, η σύνταξη οδηγιών, η εκπαίδευση, η αξιολόγηση κ.τ.λ.
- ✓ Η έλλειψη ομαδικότητας. Η τηλεεργασία δε θα μπορέσει να αποδώσει όσα υπόσχεται διότι περιορίζει το ομαδικό πνεύμα μέσα σε μια επιχείρηση. Το περιβάλλον της τηλεεργασίας σε συνδυασμό με τη φύση της τηλεεργασίας δεν προσφέρεται για την ανάθεση εργασιών που απαιτούν συνεργασίες μεταξύ διάφορων ανθρώπων και τμημάτων μιας εταιρείας. Υπάρχουν αρκετές εργασίες που ωφελούνται από την αλληλεπίδραση των μελών μιας ομάδας καθώς και από την συνεργία ελεγχόμενων ομάδων εργασίας.
- ✓ Ειδικά στην τηλεεργασία στο σπίτι, μεταφέρεται μέρος του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης στον εργαζόμενο, καθώς δεσμεύεται ένα τμήμα της κατοικίας του ( χωρίς απαραίτητα να πληρεί τις ελάχιστες προϋποθέσεις πυρασφάλεια, εργονομική διευθέτηση εξοπλισμών, καταλληλότητα φωτισμού ) για εργασιακούς σκοπούς και επιβαρύνεται με το επιπλέον κόστος ηλεκτροδότησης, τηλεφώνων, υδροδότησης.
- ✓ Ένας κίνδυνος για αρκετά επαγγέλματα, ειδικά στον ανεπτυγμένο κόσμο είναι το φθινό εργατικό δυναμικό του τρίτου κόσμου. Με τα αγγλικά να γίνονται διεθνής γλώσσα και τις τηλεπικοινωνίες να εξελίσσονται ραγδαία, πολλοί προβλέπουν πως θα έρθει σύντομα η ημέρα που ο Άγγλος ή Έλληνας εργαζόμενος θα αντιμετωπίζει στην ίδια του τη χώρα ανταγωνισμό από τις υπηρεσίες Ινδών, Ταϊλανδών ή ακόμα και Αφρικανών. Ήδη μεγάλες εταιρείες πληροφορικής των ΗΠΑ κατασκευάζουν το λογισμικό τους με προγραμματιστές από την

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Ινδία ή την Βουλγαρία ( από όπου οι εργαζόμενοι στέλνουν την εργασία τους στην μητρική εταιρεία μέσω internet ) αντί να χρησιμοποιούν το ντόπιο και πιο ακριβό εργατικό δυναμικό.

- ✓ Τα επαγγέλματα που θα αλλάξουν ριζικά ή θα καταργηθούν προβλέπεται να είναι πάρα πολλά. Το κύριο βάρος των απωλειών φαίνεται πως θα το υποστούν οι κάθε λογής 'μεσάζοντες'. Μεσίτες, χρηματιστές, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλοι μεσολαβητές θα χάσουν το λόγο ύπαρξης τους καθώς οι όλο και πιο εθισμένοι στην τηλεργασία καταναλωτές θα προτιμούν να κάνουν τις συναλλαγές ή άλλες εργασίες τους ( π.χ. μέσω internet ) απευθείας με τα κεντρικά κάθε οργανισμού ( που χάρη στην τηλεργασία θα μπορούν να εξυπηρετούν ευκολότερα και φθηνότερα μεγαλύτερο όγκο εργασίας ), αγνοώντας τα κατά τόπους γραφεία αντιπροσώπων τους και το επιπλέον κόστος με το οποίο επιβαρύνονται για την λειτουργία τους. Ένα καλό παράδειγμα είναι μια συναλλαγή στο χρηματιστήριο κοστίζει στον επενδυτή 384\$ μέσω ενός αποκλειστικής απασχόλησης χρηματιστηριακού γραφείου, 146\$ μέσω γραφείου που παρέχει διάφορες υπηρεσίες μια από τις οποίες είναι και οι συναλλαγές μετοχών αλλά μόνο 14.95\$ μέσω του World Wide Web.
- ✓ Σαν άλλος λόγος μείωσης των θέσεων εργασίας προβάλλεται η ανάγκη για λιγότερα υποκαταστήματα κάθε λογής μεγάλων επιχειρήσεων. Οι τράπεζες ή οι ασφαλιστικές εταιρείες που έχουν ένα γραφείο εξυπηρέτησης κοινού σε κάθε προάστιο δέχονται ήδη μεγάλες πιέσεις (λόγω κόστους) να περιορίσουν τη φυσική παρουσία τους, αντικαθιστώντας τα γραφεία και το προσωπικό τους με αυτόματα μηχανήματα που θα χειρίζονται εξ' αποστάσεως όλο και λιγότεροι άνθρωποι. Είναι απλώς ζήτημα χρόνου πότε τέτοιες μορφές οργάνωσης και λειτουργίας θα γίνουν και στην Ελλάδα τόσο δημοφιλείς όσο και στο εξωτερικό.
- ✓ Τέλος, μιλώντας για αρνητικές επιπτώσεις δεν πρέπει να ξεχνάει κανείς τους κινδύνους για την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων. Κάποιος όχι τόσο καλά εκπαιδευμένος τηλεργαζόμενος που εργάζεται αποκλειστικά στο σπίτι και του έχει δώσει όλο τον εξοπλισμό η

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

εταιρεία, δε μπορεί να είναι σίγουρος αν τον παρακολουθούν. Σήμερα η σύγχρονη τεχνολογία ίσως να μας οδηγεί σε ένα σύστημα που ο εργοδότης θα μπορεί χρησιμοποιώντας όλες τις τεχνικές που του παρέχουν οι υπολογιστές και οι τηλεπικοινωνίες να επιτύχει την τέλεια παρακολούθηση.

Οπωσδήποτε τα οφέλη είναι πολύ περισσότερα αλλά είναι χρήσιμο να αναφέρονται και τα μειονεκτήματα για να προβλέπονται και να αποφεύγονται οι κίνδυνοι από κάθε εργαζόμενο ή οργανισμό ή επιχείρηση ή εταιρεία που σκοπεύει να υιοθετήσει το μοντέλο της τηλεργασίας. Όλα οδεύουν προς μια καινούρια μορφή εργασίας και ίσως μιας νέας διαφορετικής κοινωνίας, ίσως το μέλλον να αποδειχθεί πως δεν είναι αυτό που επιθυμούν.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 15<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η τηλεργασία σήμερα γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη. Η ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον χώρο της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από την αυτοματοποίηση της εργασίας σήμερα δίνεται στον εργαζόμενο η δυνατότητα να δουλεύει στο σπίτι του μακριά από το παραδοσιακό γραφείο, προσλαμβάνοντας τους απαραίτητους πόρους, όταν τους χρειάζεται μέσω ενός επικοινωνιακού μέσου (τηλεφωνικό δίκτυο, ISDN δίκτυο, μισθωμένη γραμμή, internet κ.α.) .

Η τηλεργασία με βάση το σπίτι έχει θετικές και αρνητικές επιπτώσεις, τόσο στον κοινωνικό όσο και στον ψυχολογικό τομέα. Πολλοί πιστεύουν ότι ο επιτυχημένος εργαζόμενος είναι αυτός που έχει οριοθετήσει σωστά τη θέση του και το ρόλο του μέσα στο σπίτι.

Κάποιες από τις θετικές επιπτώσεις της τηλεργασίας είναι :

- § Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών.
- § Εργασία χωρίς διακοπές.
- § Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου.
- § Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας.
- § Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους.
- § Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων.
- § Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον διευθυντή.

Βλέποντας κάποιες από τις θετικές επιπτώσεις της τηλεργασίας καταλαβαίνει κανείς ότι η αλληλεπίδραση των ρόλων μέσα στο σπίτι καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την επιτυχία της τηλεργασίας. Ένας πρώτος παράγοντας είναι ο ανθρώπινος παράγοντας, γίνεται συνεπώς λόγος για την / τον σύζυγο, τα παιδιά ή όποιο άλλο

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

μέρος της οικογένειας. Τα μέλη της οικογένειας είναι σε θέση να βοηθήσουν ή να παρεμποδίσουν το έργο του τηλεργαζόμενου ανάλογα με τη στάση τους.

Κάποιες από τις αρνητικές επιπτώσεις της τηλεργασίας είναι :

- ✘ Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον.
- ✘ Αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων.
- ✘ Κίνδυνος εργασιομανίας.
- ✘ Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία. 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.

Βλέποντας κάποιες από τις αρνητικές επιπτώσεις αναρωτιέται κανείς αν ο τηλεργαζόμενος είναι συνεχώς απομονωμένος στο γραφείο του και δεν συμμετέχει στην οικογενειακή ζωή, μπορεί να δημιουργεί ίσως εντονότερο πρόβλημα παρά αν εργαζόταν στην επιχείρηση.

Οπότε η εναρμόνιση των ρόλων και η ισορροπία των υποχρεώσεων συμβάλλει σημαντικά στην ομαλή διεξαγωγή της τηλεργασίας. Θα πρέπει τόσο ο τηλεργαζόμενος όσο και τα υπόλοιπα μέλη να κατανοούν ο ένας τον άλλο. Μια καλή λύση για να συνεχιστεί ήρεμα η οικογενειακή ζωή και παράλληλα να εκπληρωθούν οι επαγγελματικές υποχρεώσεις είναι ο σχεδιασμός κάποιου προγράμματος δηλαδή, οι ώρες φαγητού, οι ώρες ψυχαγωγίας, οι ώρες για τις δουλειές του σπιτιού κ.τ.λ.

Ένας δεύτερος παράγοντας είναι ο χώρος εργασίας μέσα στο σπίτι και ο εξοπλισμός. Επειδή ο χώρος και ο εξοπλισμός είναι κοινά για περισσότερα από δύο μέλη που έχουν διαφορετικές δραστηριότητες θα πρέπει να υπάρχει ένας άρτιος προγραμματισμός για το πόσες ώρες και ποιες θα χρησιμοποιείται από τα άλλα μέλη της οικογένειας. Επίσης είναι σημαντικό ο χώρος εργασίας μέσα στο σπίτι να είναι σωστά σχεδιασμένος ώστε να βρίσκεται όσο το δυνατόν πιο απομονωμένος από πηγές θορύβου.

Η δυνατότητα που παρουσιάζει η τηλεργασία να χειρίζεται ο ίδιος ο τηλεργαζόμενος το χρόνο του ανάλογα με τις υποχρεώσεις του, καθώς και να

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

εργάζεται μακριά από το γραφείο, που συνήθως αποτελεί πηγή άγχους, φασαρίας και εκνευρισμού, φαίνεται να ενδυναμώνει ακόμα περισσότερο αυτή τη στάση των τηλεεργαζομένων που αρνούνται επίμονα να αλλάξουν αυτόν τον τρόπο εργασίας.

Υπάρχουν ωστόσο περιπτώσεις που οι τηλεεργαζόμενοι 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.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 16<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΤΗΛΕΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ- ΤΗΛΕΔΙΟΙΚΗΣΗ- ΤΗΛΕΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ-ΤΗΛΕΪΑΤΡΙΚΗ

#### 16.1 ΤΗΛΕΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ:

Τηλεδημοκρατία είναι η αμεσότερη συμμετοχή στη διακυβέρνηση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ευρεία χρήση της διαδικασίας της διαβούλευσης και με την διεξαγωγή εκλογών, ψηφοφοριών και δημοψηφισμάτων on- line. Για την πραγματοποίηση της τηλεδημοκρατίας απαιτείται η γενικευμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο, η ύπαρξη ασφάλειας κατά τη μεταφορά του μηνύματος και η μυστικότητα της ψήφου.

Τα θετικά στοιχεία της τηλεδημοκρατίας είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή και η αμεσότερη και εγκυρότερη εξαγωγή αποτελεσμάτων. Ένα από τα αρνητικά σημεία της τηλεδημοκρατίας είναι το ζήτημα της ασφάλειας και της μυστικότητας καθώς και το σφάλμα του συστήματος.

#### 16.2 ΤΗΛΕΔΙΟΙΚΗΣΗ:

Λέγοντας τηλεδιοίκηση εννοούμε τη συναλλαγή των πολιτών με τις υπηρεσίες της διοίκησης και των υπηρεσιών μεταξύ τους ηλεκτρονικά.

Τα πλεονεκτήματα της τηλεδιοίκησης είναι τα εξής:

- α) Άμεση εξυπηρέτηση.
- α) Καλύτερη εξυπηρέτηση για τον πολίτη.
- α) Εξασφάλιση οριζόντιας επικοινωνίας μεταξύ καθετοποιημένων διοικητικών υπηρεσιών.
- α) Πρόσβαση στις υπηρεσίες ατόμων 'απομακρυσμένων' για λόγους γεωγραφικούς και κοινωνικούς.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- α Προσαρμογή των υπηρεσιών στο πρόσωπο του κάθε διοικούμενου.
- α Αποτελεσματικότητα της διοίκησης με την προσέλκυση των επιχειρήσεων.
- α Οικονομία εργατοωρών , μετακινήσεων κ.τ.λ.

Υπάρχουν βέβαια και τα αρνητικά σημεία στην τηλεδιοίκηση:

- α Υψηλό κόστος.
- α Προβλήματα συμβατότητας.
- α Αντιδράσεις υπαλλήλων.

### **16.3 ΤΗΛΕΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ:**

Είναι ένας νέος τρόπος οργάνωσης με τη χρήση ηλεκτρονικών συσκευών για την ανταλλαγή πληροφοριών ή εγγράφων όπως κειμένων. Οι υπάλληλοι οργανισμών και οι ελεύθεροι επαγγελματίες θα μπορούν να εργάζονται και από αποκεντρωμένα γραφεία , έτσι ώστε να μην απαιτείται να διανύουν αποστάσεις από και προς τον τόπο εργασίας τους.

Η τηλεσυνεργασία έχει τις εξής εφαρμογές:

1. εφαρμογή διαχείρισης μηνυμάτων.
2. εφαρμογή διαφημίσεων.
3. εφαρμογή διασκέψεων.

Η εφαρμογή διασκέψεων περιλαμβάνει τις εξής εφαρμογές:

- Εφαρμογή τηλεδιάσκεψης.
- Εφαρμογή κοινής ατζέντας.
- Εφαρμογή συνδιάλεξης με γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο.
- Εφαρμογή καταλόγου.

Τα οφέλη της τηλεσυνεργασίας είναι τα ακόλουθα:

- Ø Ασύγχρονη συνεργασία χρηστών με κοινή χρήση κειμένων και πινάκων έχοντας πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.
- Ø Συμμετοχή σε ομάδες συζητήσεων με κοινά ενδιαφέροντα και αντικείμενα.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Ø Επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο μεταξύ δύο ή περισσότερων χρηστών με ταυτόχρονη ανταλλαγή κινούμενης εικόνας, ήχου και δεδομένων.
- Ø Ασφαλή και χωρίς σφάλματα ανταλλαγή δεδομένων με ευελιξία και ευκολία.

Η δομή του συστήματος της τηλεσυνεργασίας είναι η ακόλουθη: η υπηρεσία της τηλεσυνεργασίας είναι εγκατεστημένη σε προσωπικούς υπολογιστές και δίνει τη δυνατότητα εύχρηστης διεπαφής του χρήστη με την υπηρεσία. Η ανεξάρτητη δικτυακή υποδομή εξασφαλίζεται από το γεγονός ότι εγκαθίστανται πάνω από το IP\\TCP πρωτόκολλο καθώς και από επιλεγόμενα ψηφιακά δίκτυα (ISDN).

Δίνεται έτσι η δυνατότητα να πραγματοποιεί τηλεργασιακές συσκέψεις από τον προσωπικό του υπολογιστή ενώ η επικοινωνία με τον απομακρυσμένο χρήστη είναι διάφανη σε αυτόν. Η ανταλλαγή των δεδομένων και των γραπτών κειμένων υποστηρίζονται από ειδικά σχεδιασμένες κεντρικές βάσεις τηλεσυνεργασίας, στις οποίες διατηρούνται τα στοιχεία των συνδρομητών καθώς και οι εξυπηρετητές ανταλλαγής μηνυμάτων. Οι βάσεις δεδομένων υποστηρίζουν την υπηρεσία τηλεργασίας καθώς και τηλεματικών εφαρμογών.

### **16.4 ΤΗΛΕΪΑΤΡΙΚΗ:**

Η τηλεϊατρική είναι ένας εναλλακτικός τρόπος παροχής ιατρικών υπηρεσιών με τη βοήθεια σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών δικτύων και πληροφορικής τα οποία εξασφαλίζουν επίβλεψη σε πραγματικό χρόνο μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές. Η μέθοδος αυτή συμβάλει στην καλύτερη παροχή υπηρεσιών σε ασθενείς που βρίσκονται σε μεγάλη απόσταση από τα ιατρικά κέντρα. Οι γιατροί δίνουν λύσεις σε σημαντικά προβλήματα με τη μορφή δεύτερης γνώμης ή συμβουλευτικής οδηγίας με τη βοήθεια των συστημάτων παροχής τηλεματικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία της τηλεϊατρικής παρέχει ένα σύστημα διακίνησης ιατρικών πληροφοριών στους τομείς διάγνωσης, θεραπείας με βάση τη χρήση τηλεπικοινωνιακών και πληροφοριακών συστημάτων για τη μετατροπή της ιατρικής πληροφορίας σε ηλεκτρονική.

Η τηλεϊατρική έχει τις ακόλουθες εφαρμογές:

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ρ **Τηλεδιάγνωση.** Καλύπτει την από απόσταση έκδοση αποτελεσμάτων των ιατρικών εξετάσεων.
- ρ **Τηλεκπαίδευση.** Καλύπτει τις ανάγκες του ενεργού ιατρικού και παραϊατρικού προσωπικού.
- ρ **Τηλεθεραπεία.** Καλύπτει την από απόσταση παρακολούθηση των ασθενών όπου ο ασθενής επισκέπτεται την πλησιέστερη προς τον τόπο διαμονής του ιατρική μονάδα και μπορεί να τυγχάνει φροντίδας από απομακρυσμένο ιατρικό κέντρο ως προς την πάθησή του.
- ρ **Τηλεσυμβουλευτική.** Καλύπτει την οργάνωση συμβουλίων για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων όπου απαιτείται η ταυτόχρονη μελέτη της κατάστασης του ασθενούς από ειδικούς διαφορετικών ειδικοτήτων.

### **16.4.1 Τα πλεονεκτήματα της τηλεϊατρικής :**

- ✓ Μείωση χρόνου επικοινωνίας μεταξύ νοσοκομείων.
- ✓ Ελαχιστοποίηση άσκοπων μετακινήσεων.
- ✓ Άμεση επικοινωνία ιατρών που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές.
- ✓ Εκσυγχρονισμός του περιβάλλοντος εργασίας του προσωπικού με χρήση σύγχρονης τεχνολογίας και βάσει διεθνών προτύπων.
- ✓ Αντιμετώπιση προβλημάτων που παρουσιάζονται σε απομακρυσμένες περιοχές.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 17<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ένας ορισμός της ασφάλειας που θα μπορούσαμε να δώσουμε στα πλαίσια της τεχνολογίας των πληροφοριών είναι ο εξής: ασφάλεια είναι η διαδικασία προστασίας της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών. Πιο συγκεκριμένα:

& *Εμπιστευτικότητα:* είναι η πιο κοινή έννοια της ασφάλειας. Προστατεύει τη μυστικότητα των πληροφοριών και εξασφαλίζει την αποκάλυψή τους μόνο σε εκείνους που έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε αυτές.

& *Ακεραιότητα:* οι πληροφορίες τροποποιούνται μόνο από εκείνους τους χρήστες που έχουν το δικαίωμα να το κάνουν. Μόνο με τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου ακεραιότητας μπορούν το προσωπικό και οι πελάτες να εμπιστευτούν τις πληροφορίες.

& *Διαθεσιμότητα:* η προσέγγιση των πληροφοριών και των άλλων πηγών μπορεί να γίνει από εξουσιοδοτημένους χρήστες όταν παρουσιάζεται ανάγκη. Δεν υπάρχει σημαντικός λόγος ύπαρξης ενός αναβαθμισμένου, ακριβούς συστήματος πληροφοριών εφόσον δεν είναι διαθέσιμο για πρόσβαση σε περίπτωση ανάγκης.

Η σημασία της ασφάλειας σε όλες τις πτυχές της, τη φυσική, τη διαδικασία, το προσωπικό, το σύστημα, δεν πρέπει να υποτιμηθεί. Η ασφάλεια των πληροφοριών φαίνεται στην παροχή μιας υπηρεσίας προστιθέμενης στο χαρτοφυλάκιο της εταιρείας. Οι πληροφορίες είναι η πηγή ενέργειας των επιχειρήσεων και κυρίαρχης σημασίας σε πολλούς οργανισμούς που προστατεύουν αυτές οι πληροφορίες. Οι πελάτες θα σιγουρευτούν ότι οι πληροφορίες που εμπιστεύονται είναι ασφαλείς εφόσον ο οργανισμός θα παρουσιάσει και θα λειτουργήσει μια πολιτική ασφάλειας.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Κάθε επιχείρηση ή οργανισμός μπορεί να βελτιώσει την ασφάλειά του με μια αύξηση της πληροφόρησης των υπαλλήλων του. Αυτή η πληροφόρηση θα θέσει τους κανόνες και τις διαδικασίες που θα πρέπει να εφαρμοστούν και οι οποίοι θα είναι κατάλληλοι για χρήση στο περιβάλλον της τηλεργασίας, του προσωπικού υπολογιστή, του υπολογιστή γραφείου ή του κεντρικού.

Κάθε μεμονωμένο σύστημα που υποστηρίζει τις επιχειρησιακές διαδικασίες πρέπει να παράγει χαρακτηριστικές του συστήματος πολιτικές που θα καθιερώσουν τους νόμους, τους κανόνες και τις πρακτικές που ρυθμίζουν πως τα προτερήματα και οι διαδικασίες διαχειρίζονται, προστατεύονται και διανέμονται σε ένα συγκεκριμένο σύστημα.

Για την υποστήριξη και την αποτελεσματική εφαρμογή των πολιτικών πρακτικών ο οργανισμός πρέπει να αναπτύξει ένα πρόγραμμα βελτίωσης της ασφάλειας. Ο αντικειμενικός στόχος είναι η δημιουργία συνειδητοποίησης, ο προσδιορισμός ευθυνών και η ανάπτυξη ενός προγράμματος εκπαίδευσης. Στόχος είναι η ενημέρωση του συνόλου σχετικά με τις εταιρικές ευθύνες του και η παροχή του πλαισίου εργασίας.

Η τηλεργασία παρέχει πολλές κοινωνικές ευκαιρίες αλλά μπορεί να παρέχει και τη δυνατότητα διείσδυσης σε ένα οργανισμό ή στις πληροφορίες του εφόσον η ασφάλεια δε ληφθεί υπόψη, εφαρμοστεί και διατηρηθεί . Ο δημιουργός των πληροφοριών πρέπει να προσδιορίσει τη σημασία των πληροφοριών για τον οργανισμό και να διαμορφώσει τις διαδικασίες χειρισμού, ελέγχου, επεξεργασίας, αποθήκευσης και καταστροφής αυτών των πληροφοριών. Η ευθύνη για την ασφάλεια εναπόκειται σε κάθε άτομο που είναι μέλος της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Η ασφάλεια δεν είναι υποχρεωτικό να κοστίζει πολύ. Η αποτελεσματική διαχείριση των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων ασφάλειας μέσα στα συστήματα ή στα προϊόντα ηλεκτρονικών υπολογιστών μπορεί να παρέχει το απαραίτητο επίπεδο ασφάλειας.

Γενικά η τηλεργασία δεν θέτει σε μεγαλύτερο κίνδυνο την ασφάλεια απ' ότι οι άλλες μορφές εργασίας που διεξάγονται από τη συγκεκριμένη θέση. Υπάρχουν όμως ορισμένοι τύποι απειλών (ιοί υπολογιστών, κλοπή εξοπλισμού) που είναι πιθανότερο να λάβουν χώρα λόγω του πιο εύκαμπτου περιβάλλοντος αλλά αντισταθμιστικοί μηχανισμοί ασφάλειας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αντιμετωπίσουν αυτές τις απειλές. Η πιθανότητα πραγματοποίησης αυτών των

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

απειλών καθιστά μερικούς οργανισμούς προσεκτικούς απέναντι στην υιοθέτηση της τηλεργασίας. Υπάρχει όμως περίπτωση ο εξοπλισμός να είναι πιο σημαντικός από τις πληροφορίες που είναι αποθηκευμένες. Αυτό συμβαίνει όταν οι πληροφορίες έχουν κρυπτογραφηθεί.

Στη πράξη όμως τα φυσικά και περιβαλλοντικά πρότυπα ασφάλειας των κτιρίων ή των εγκαταστάσεων ενός οργανισμού δεν μπορούν να επιτευχθούν στην περίπτωση των τηλεργαζομένων από το σπίτι ή των τηλεαπασχολούμενων.

Η απόσταση του χώρου τηλεργασίας από τον κύριο υπολογιστή του οργανισμού δεν θα έπρεπε να αποτελέσει τη μεγαλύτερη πηγή κινδύνου αν και μπορεί να επηρεαστεί από τον τύπο επικοινωνιών και τα προστατευτικά μέτρα που χρησιμοποιούνται.

Το επιλεγόμενο Δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο δεν είναι το ιδανικό μέσο ασφαλούς επικοινωνίας αν και έχει ανθεκτικότητα. Ο καθορισμός του τύπου και του βάθους της ασφάλειας εξαρτάται από αυτά που προστατεύει. Επίσης ο τύπος απαιτούμενης ασφάλειας επηρεάζεται από τη λειτουργική ικανότητα ( ταχύτητα, ρυθμός μεταφοράς) και από την λειτουργική προϋπόθεση για την πρόσβαση του τηλεργαζόμενου στον κεντρικό υπολογιστή.

Υπάρχουν όμως αρκετοί κίνδυνοι όπως φυσικές καταστροφές (πυρκαγιά, πλημμύρα), τυχαία ζημιά (έκχυση ποτού πάνω στο πληκτρολόγιο) την κακόβουλη πράξη βίας πάνω στον υπολογιστή (καθάρισμα των μέσων με ένα μαγνήτη) και επίσης των επιτηδευμένων ή άσκοπο προγραμματισμό σφάλματος στο λογισμικό σύστημα ή την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στο σύστημα του υπολογιστή ή στο τμήμα του δικτύου.

Κάθε υπάλληλος του οργανισμού έχει την ευθύνη για την ασφάλεια των συστημάτων που χρησιμοποιεί και των πληροφοριών που παράγει, επεξεργάζεται και διαβάζει. Η ασφάλεια πρέπει να είναι μέρος της πολιτικής της επιχείρησης. Οι περισσότεροι οργανισμοί διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό ασφάλειας προκειμένου να διατυπώσουν την πολιτική πρακτική και τα πρότυπα, να υποστηρίξουν, να συμβουλέψουν, να ελέγξουν και να παρέχουν την ικανότητα τεχνικής υποστήριξης και επίβλεψης. Στο περιβάλλον της τηλεργασίας η διαχείριση της ασφάλειας πρέπει να είναι μια επέκταση των κανονικών διαδικασιών του γραφείου στη διασκορπισμένη ομάδα και στο εκτεταμένο ηλεκτρονικό δίκτυό τους.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Οι κυριότερες μορφές απειλής ενάντια στα υπολογιστικά συστήματα είναι οι ακόλουθες:

- Û Η κλοπή του εξοπλισμού ή των δεδομένων.
- Û Η απώλεια των εγκαταστάσεων επεξεργασίας ή της ακεραιότητας των δεδομένων.
- Û Η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

Υπάρχουν κάποια μέτρα ασφαλείας που μπορούμε να πάρουμε για την αντιμετώπιση τέτοιων απειλών όπως:

- Ø Τον έλεγχο πρόσβασης.
- Ø Την διαχείριση της ασφάλειας.
- Ø Την υπευθυνότητα και τον λογιστικό έλεγχο.
- Ø Την ασφάλεια του λογισμικού και των δεδομένων.
- Ø Την ασφάλεια επικοινωνιών και ανταλλαγής δεδομένων.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 18<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία αναπτύχθηκε μέχρι τώρα σε οργανισμούς σε μια ή περισσότερες από τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- ⊖ Άτυπα, για μερικά στελέχη ή σποραδικά.
- ⊖ Υποχρεωτικά.
- ⊖ Η τεχνολογική προσέγγιση.
- ⊖ Η αυθόρμητη εφαρμογή.

Ωστόσο καμία από τις παραπάνω συνθήκες δεν ευνοούν την εφαρμογή της τηλεργασίας στην επιχείρηση. Αυτό γιατί σε κάθε μια από αυτές τις προϋποθέσεις υπάρχουν ορισμένα εμπόδια. Πιο αναλυτικά:

Η **άτυπη εφαρμογή** (π.χ όταν ένας εργαζόμενος είναι άρρωστος) ακριβώς λόγω του χαρακτήρα της δεν πείθει τη διοίκηση μιας εταιρείας. Λόγω του σποραδικού χαρακτήρα της, της μειωμένης απόδοσης αλλά και της έλλειψης δυνατότητας ελέγχου του τηλεεργαζόμενου αντιμετωπίζεται ως πηγή κινδύνου για την επιχείρηση.

Η **υποχρεωτική εφαρμογή** από την άλλη σίγουρα πληρεί τις προϋποθέσεις για ένα δυναμικό ξεκίνημα. Με βασικό επιχείρημα την μείωση του κόστους αρχικά αποδίδουν εντυπωσιακά αποτελέσματα. Σύμφωνα όμως με μελέτες όλες αυτές οι απόπειρες καταλήγουν σε αποτυχία για το λόγο ότι δεν είναι κατάλληλοι όλοι οι εργαζόμενοι για την εφαρμογή της τηλεργασίας.

Η **τεχνολογική προσέγγιση** του θέματος από την άλλη δίνει μεγάλη βαρύτητα στην απαιτούμενη υποδομή για την ανάπτυξη και τη σωστή λειτουργία προγραμμάτων τηλεργασίας. Παραγνωρίζοντας όμως τον ανθρώπινο παράγοντα και τις απαραίτητες προϋποθέσεις που χρειάζονται για να αποδώσει. Μελέτες έχουν δείξει την σημασία της επιλογής του τηλεεργαζόμενου, της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης.

Η **αυθόρμητη εφαρμογή** από στελέχη των επιχειρήσεων αποτυγχάνει επειδή απαιτεί μια συνεργασία από 6 έως 15 στελέχη συχνά με αντικρουόμενα συμφέροντα,

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

διαφορετικές προτεραιότητες και περιορισμένο χρόνο για να αφιερώσουν στην οργάνωση αυτής της διαδικασίας.

Συνοψίζοντας μπορούμε να πούμε ότι τα σημαντικότερα εμπόδια για την ανάπτυξη της τηλεργασία είναι:

- Η απουσία ενσωμάτωσης.
- Η εκμετάλλευση των εργαζομένων.
- Ο ανεπαρκής έλεγχος του κόστους.

Υπάρχουν ωστόσο αρκετοί κίνδυνοι για την ανάπτυξη της τηλεργασίας που συχνά δεν αναφέρονται. Αυτοί είναι:

### **✓ Το κόστος για τους χρήστες.**

Η χρήση των νέων τεχνολογιών συνεπάγεται μεγάλο οικονομικό κόστος . Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο εργαζόμενος που διαθέτει κάποια οικονομική άνεση να μπορεί να εξοικειωθεί πιο εύκολα με τις νέες τεχνολογίες και να αποκτήσει τα κατάλληλα προσόντα. Για να αναπτυχθεί η τηλεργασία, το κόστος των σύγχρονων τηλεπικοινωνιών και της απόκτησης του αντίστοιχου τεχνολογικού εξοπλισμού πρέπει να μειωθεί αν όχι να χρεώνεται στους εργοδότες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την ταχύτερη απορύθμιση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα αλλά και στην Ελλάδα. Η μαζική χρήση των προηγμένων τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών θα επιτρέψει στους ίδιους τους κατασκευαστές να μειώσουν τις τιμές και με αυτόν τον τρόπο να γίνει πιο προσιτός ο εξοπλισμός σε μεγαλύτερο αριθμό χρηστών.

### **✓ Η ασφάλιση.**

Η χαλαρή σχέση του εργαζόμενου με συγκεκριμένο τρόπο εργασίας αναπόφευκτα θα επηρεάσει και το ασφαλιστικό ζήτημα με την έννοια ότι οι πολλές μορφές εργασίας θα συνεπάγονται διαφορετικές υποχρεώσεις προς τα ασφαλιστικά ταμεία. Η πολυμορφία των ασφαλιστικών υποχρεώσεων όμως δεν μπορεί να οδηγήσει σε συρρίκνωση των εσόδων των ασφαλιστικών ταμείων.

### **✓ Η ανθρώπινη πλευρά του ζητήματος.**

Η εργασία ήταν και παραμένει μια κοινωνική διαδικασία που μπορεί απλά να μεταφερθεί στο σπίτι με τη χρήση της τεχνολογίας. Όσα και αν είναι τα

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

πλεονεκτήματα της τηλεργασίας δεν πρέπει να ξεχνάμε πως ενδέχεται να οδηγήσει στην απομόνωση των εργαζομένων. Ας αναρωτηθούμε :

- α Με πόσα άτομα έρχεται σε επαφή ένας άνθρωπος που εργάζεται σε υπολογιστή και μάλιστα από το σπίτι του;
- α Η τηλεργασία αυξάνει την παραγωγικότητα και το κέρδος αλλά ποιες θα είναι τελικά οι επιπτώσεις στην ψυχική υγεία του τηλεεργαζόμενου;
- α Όταν οι συναδελφικές σχέσεις στηρίζονται στη λεγόμενη e-mail κουλτούρα μπορεί να υπάρχει συναδελφική αλληλεγγύη και πνεύμα συνεργασίας;
- α Πως μπορεί κάποιος να αγαπάει τη δουλειά του όταν παράγει έργο για κάποιον που δεν γνωρίζει;

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19<sup>0</sup>

### ΤΕΣΤ & ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία στην Ελλάδα τον τελευταίο καιρό, τράβηξε την προσοχή της Κυβέρνησης, του Ιδιωτικού τομέα και των συνδικάτων. Η αλλαγή στάσης βασίστηκε κυρίως στην εκτεταμένη χρήση των πολλά υποσχόμενων νέων τεχνολογιών, όπως η χρήση των PC's, του Internet, της κινητής τηλεφωνίας κ.α. καθώς και στα προσδοκώμενα οφέλη από την χρήση της τηλεργασίας ως μια εναλλακτική μορφή απασχόλησης. Έτσι οι βασικές δυνάμεις που ενισχύουν την τηλεργασία στην Ελλάδα είναι η πρόσβαση στο Internet η χρήση των PC's και οι τηλεπικοινωνίες.

Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα<sup>9</sup>, η πρόγνωση για την χρήση του Internet στην Ελλάδα είναι ότι αυτή θα γνωρίσει εκπληκτικούς ρυθμούς αύξησης. Πιο συγκεκριμένα οι Έλληνες χρήστες προβλεπόταν ότι θα φτάσουν τους 1.200.000 στο τέλος του 2001 και τα 2.000.000 το 2002 συγκρινόμενοι με 190.000 το 1998! Σύμφωνα με τις επίσημες στατιστικές υπήρχαν 350.000 χρήστες τον Ιούνιο του 1999 και 69.810 λογαριασμοί. Στο τέλος του 1999 ο ρυθμός διείσδυσης του Internet στην Ελλάδα ήταν στα επίπεδα του 3.8% του πληθυσμού και έφτανε το 10% στο τέλος του 2001. Σύμφωνα με την παρακάτω πίτα φαίνονται οι χρηστές του internet κατά ηλικία όπως είναι σήμερα, αλλά όπως αυξάνονται οι τεχνολογίες και εισβάλλουν στην καθημερινότητα όλων σε δυο χρόνια αυτά τα στοιχεία θα είναι πολύ διαφορετικά για παράδειγμα το πορτοκαλί κομμάτι της πίτας το οποίο σήμερα είναι 5% και αφορά τους ανθρώπους με ηλικία κάτω από τα 18, θα έχει αυξηθεί κατά πολύ.

9.πηγή : [www.google.gr](http://www.google.gr)

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

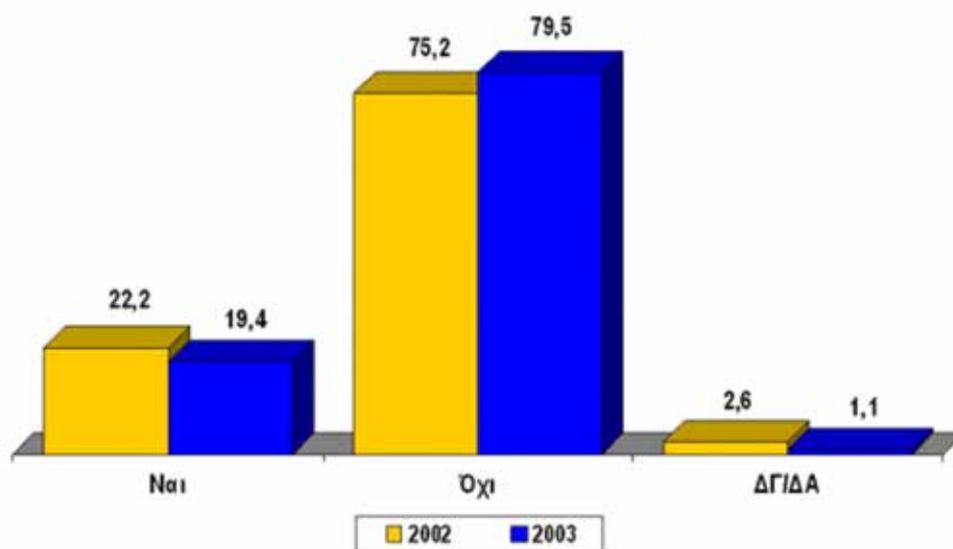


### Στατιστικά στοιχεία που αφορούν την τηλεργασία

( σύμφωνα με έρευνα που έγινε το 2002-2003 )

Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;

2002: N = 2461 άτομα, 2003: N = 2802 άτομα

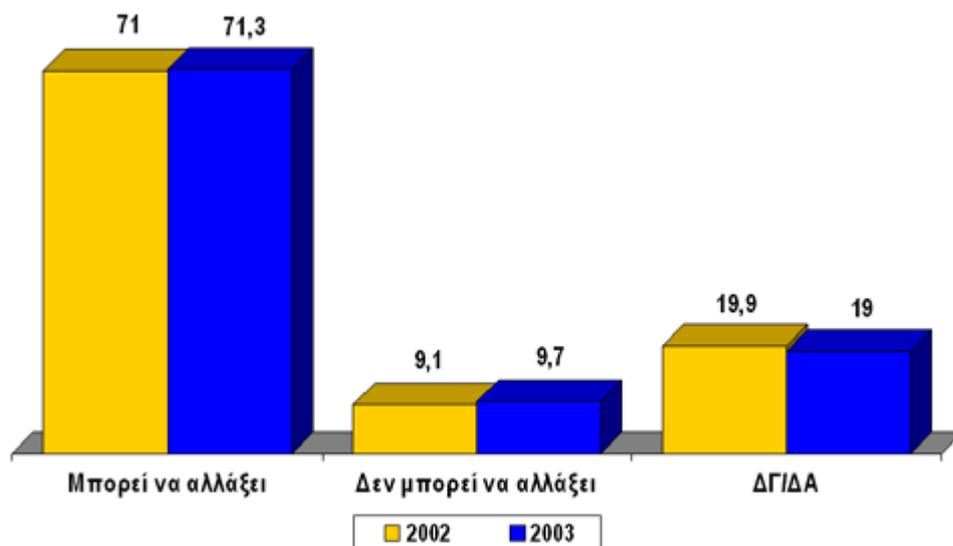


Τηλεργασία σημαίνει να μπορεί κανείς να εκτελεί ένα μέρος, ή το σύνολο κάποιων εργασιών μακριά από τη δουλειά του, συνήθως από το σπίτι, με τη χρήση του Η/Υ

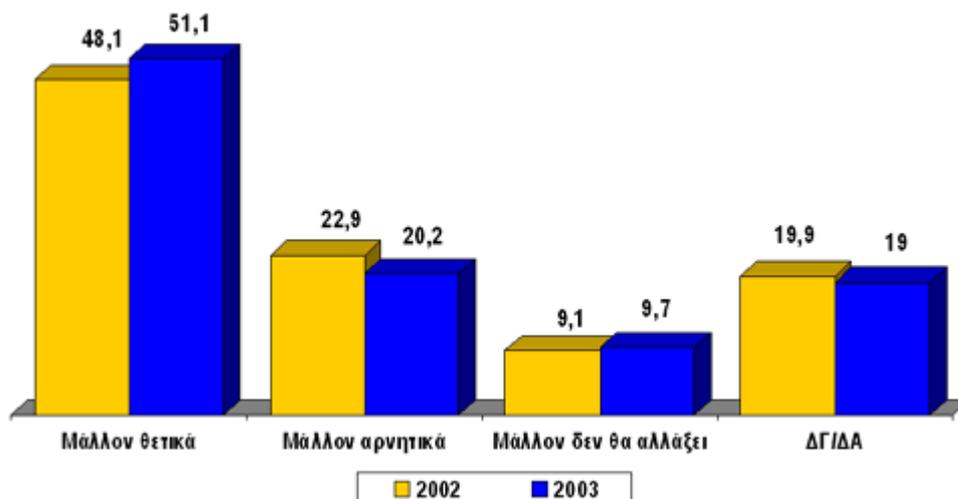
## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

και του internet. Πιστεύετε ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με τη δουλειά, ή δεν μπορεί;

2002: N=2461 άτομα, 2003: N = 2802 άτομα



Θα αλλάξει μάλλον θετικά ή μάλλον αρνητικά την καθημερινή μας ζωή;



### Στατιστικά στοιχεία που αφορούν την τηλεργασία

## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

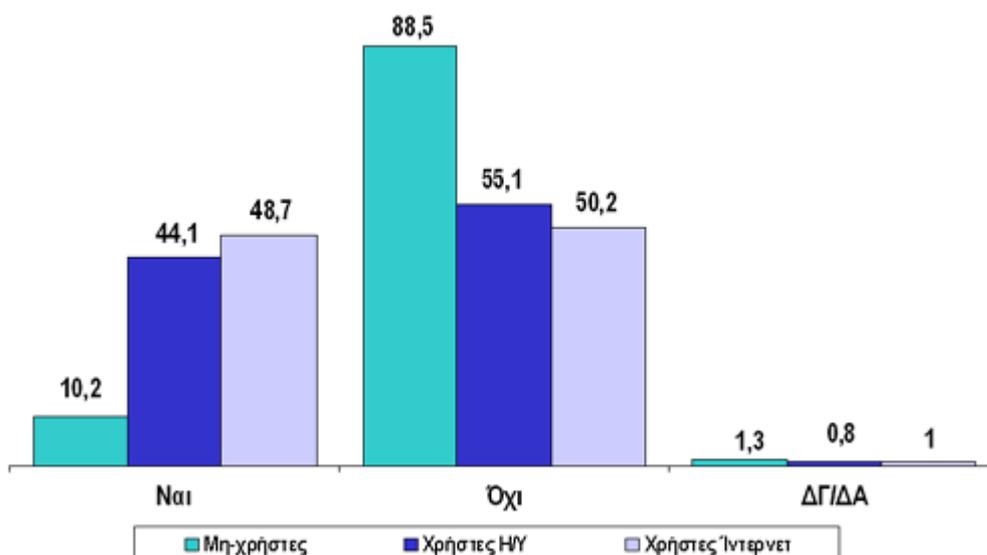
( σύμφωνα με έρευνα που έγινε το 2005 )

Ποια θεωρείτε την πιο σημαντική, από τις πιθανές επιδράσεις της τηλεργασίας;

(Απαντούν όσοι πιστεύουν ότι η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με τη δουλειά, N = 1998 άτομα)

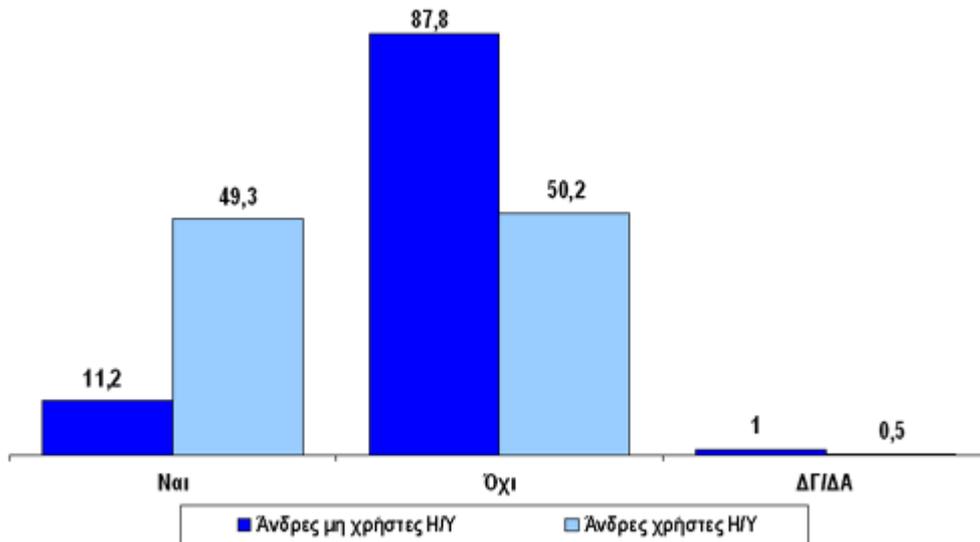


Γνωρίζετε τι είναι η τηλεργασία;

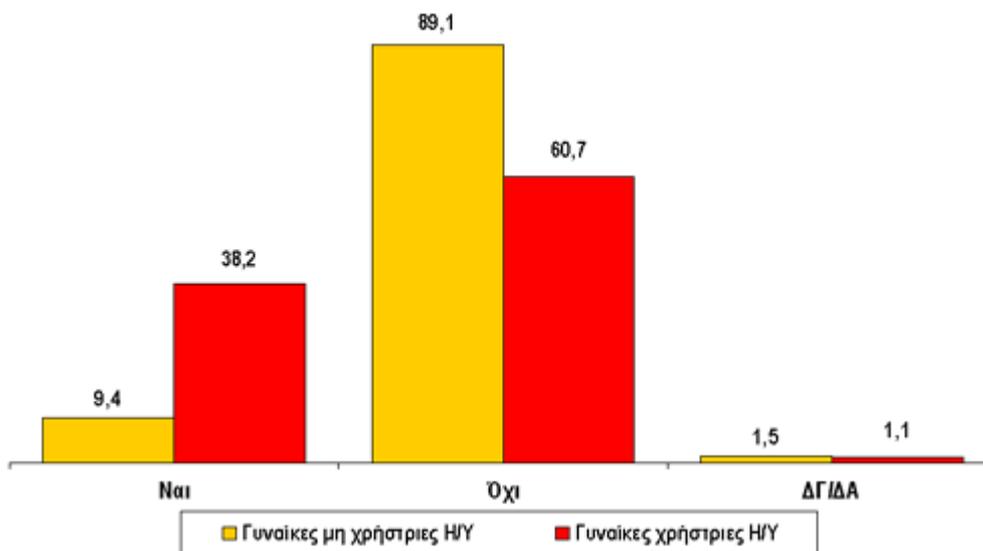


## ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

(Κατά άνδρες, χρήστες & μη χρήστες Η/Υ)



(Κατά γυναίκες, χρήστριες & μη χρήστριες Η/Υ)



## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

**Παρακάτω βρίσκονται ορισμένες ερωτήσεις και ένα τεστ, τα οποία  
θα πρέπει ο καθένας να κάνει στον εαυτό του για να καταλάβει αν  
είναι έτοιμος να τηλεργαστεί:**

- Ποιοι είναι οι μακροπρόθεσμοι επαγγελματικοί μου στόχοι;
- Έχω το κατάλληλο χαρακτήρα για να επιδιώξω να γίνω τηλεργαζόμενος;
- Χρειάζομαι παρότρυνση για να εργαστώ μόνος μου;
- Μπορώ να συγκεντρωθώ ή η προσοχή μου διασπάται εύκολα;
- Μπορώ να συνεργαστώ με διαφορετικούς ανθρώπους;
- Ακούω οδηγίες τις οποίες μπορώ να ακολουθήσω εύκολα;
- Μπορώ να δουλέψω χωρίς επίβλεψη;
- Μπορώ να τηρήσω προθεσμίες;
- Ποιες ικανότητες ή εμπειρία έχω;
- Μπορώ να θέσω προτεραιότητες;
- Μπορώ να αφιερώσω το χρόνο μου ως τηλεργαζόμενος όπως σε οποιαδήποτε δουλειά;
- Έχω τον κατάλληλο εξοπλισμό;
- Έχω τον χώρο για να στήσω ένα γραφείο στο σπίτι;
- Τι πιστεύει η οικογένεια μου γι αυτό;
- Είμαι διατεθειμένος να παραιτηθώ από την τωρινή εργασία μου ή θέλω να ξεκινήσω σταδιακά;
- Μπορούν τα έσοδα από την τηλεργασία να πληρώσουν τους λογαριασμούς σας;
- Πως θα καλύψω την ασφάλιση που μου προσφέρει η τωρινή εργασία μου;
- Οργανώνετε τον χρόνο σας σωστά;

### **Τηλεργασία: σας ταιριάζει;**

Κάντε το παρακάτω τεστ<sup>10</sup> και τσεκάρετε κατά πόσο μπορείτε να πετύχετε στον τομέα της τηλεργασίας.

**Πιστεύετε ότι είστε επικοινωνιακό άτομο;**

- a) Πολύ! Γνωρίζω πώς να περνάω το μήνυμά μου και ακούω το συνομιλητή μου.

10.Πηγή [www.google.gr](http://www.google.gr)

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- b) Αρκετά, αν και έχω δυσκολίες όταν δεν με ενδιαφέρει το θέμα συζήτησης.
- c) Δεν είναι από τα δυνατά μου σημεία.

### **Οι τηλεφωνικές πωλήσεις έχουν, κατά τη γνώμη σας, μέλλον;**

- a) Ναι, όπως και μέσω internet , γιατί δεν υπάρχει χρόνος για βόλτες στα μαγαζιά!
- b) Εξαρτάται. Για μένα, η επιτυχία τους βασίζεται στο αν πρόκειται για προϊόντα δυσεύρετα στην Ελλάδα.
- c) Όχι ιδιαίτερο. Ο Έλληνας θέλει να έχει άμεση επαφή με το προϊόν και τον πωλητή.

### **Πώς θα ξεκινούσατε να προωθήσετε τηλεφωνικά μια νέα σειρά προϊόντων;**

- a) Με το υπάρχον πελατολόγιο που διαθέτει η εταιρεία.
- b) Ξεθάβοντας από την agenda σας τα ονόματα παλιών γνωστών.
- c) Στην τύχη, από τον τηλεφωνικό κατάλογο.

### **Με ποια φράση θα ξεκινούσατε;**

- a) «Καλημέρα σας. Έχετε το χρόνο να σας μιλήσω για ένα νέο προϊόν ομορφιάς ή να ξανακαλέσω μια πιο κατάλληλη ώρα;»
- b) «Καλημέρα. Σήμερα είναι η τυχερή σας μέρα! Κι αυτό γιατί...»
- c) «Τηλεφωνώ από μια εταιρεία...»

### **Σύμφωνα με τις απαντήσεις σου:**

**Με πιο πολλές απαντήσεις a) σημαίνει ότι :** Έχετε ταλέντο στην επικοινωνία. Αφιερώστε λίγο από τον ελεύθερο χρόνο σας και θα μπορέσετε να βγάλετε αρκετά χρήματα.

**Με πιο πολλές απαντήσεις b) σημαίνει ότι :** Δεν είστε αυτό που θα όριζε κάποιος ακριβώς ως επικοινωνιακό άτομο, ωστόσο φαίνεται ότι έχετε τη διάθεση να προσπαθήσετε. Πάντως, ξεκινήστε με ένα αντικείμενο που γνωρίζετε.

**Με πιο πολλές απαντήσεις c) σημαίνει ότι :** Προφανώς, είστε γενικότερα αρνητικοί στις υπηρεσίες που προσφέρει η τεχνολογία, οπότε δύσκολα θα καταφέρετε να πετύχετε στο συγκεκριμένο τομέα

# **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

## **20<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

#### **20.1 ΟΡΙΣΜΟΣ**

Η προσπάθεια να διατυπωθεί ο ακριβής ορισμός της τηλεργασίας είναι ιδιαίτερα δύσκολη αφού απαιτείται λειτουργικός ορισμός λόγω του ότι η τηλεργασία δε συνιστά ανεξάρτητη νομική κατηγορία. Για τον ορισμό αυτής της νέας μορφής απασχόλησης είναι απαραίτητες δύο προϋποθέσεις :

- Ο χώρος εργασίας πρέπει να βρίσκεται εκτός του παραδοσιακού χώρου που ανήκει στον εργοδότη.
- Η εργασία θα πρέπει να περιλαμβάνει την χρήση των τηλεπικοινωνιών ( υπολογιστή, φαξ, τηλέφωνο, καλωδιακή σύνδεση κ.λ.π. ) .

#### **20.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

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

Αναφορικά λοιπόν με τις χώρες κράτη μέλη προσδιορίζονται επτά διαφορετικά νομικά καθεστάτα. Η τηλεργασία μπορεί να πραγματοποιείται από έναν εργοδότη, έναν αυτοαπασχολούμενο, έναν δημόσιο υπάλληλο, είτε ένα 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

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

σχέση εξαρτημένης εργασίας και στις περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει η σχέση ελεύθερου επαγγελματία. Το εφαρμοζόμενο νομικό πλαίσιο είναι το εργατικό δίκαιο ή το εταιρικό δίκαιο. Ωστόσο, σε όλες τις χώρες, η εφαρμογή του νομικού πλαισίου της τηλεργασίας, μπορεί να καταστεί προβληματική. Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι :

- Όταν η σύμβαση για την τηλεργασία ορίζεται σαν μια σχέση ανεξάρτητων υπηρεσιών, προκύπτει διαφωνία στις περιπτώσεις που στην πραγματικότητα υπάρχει σχέση εξαρτημένης εργασίας, η οποία δύσκολα αποδεικνύεται, διότι η παραδοσιακή έννοια της σχέσης εργασίας δεν είναι εφαρμόσιμη στην τηλεργασία. Σύμφωνα με την εμπειρία πολλών χωρών, το νομικό καθεστώς του αυτοαπασχολούμενου χρησιμοποιείται από πολλούς εργοδότες με σκοπό να παρακάμψουν την εργατική νομοθεσία.
- Όταν η σύμβαση για την τηλεργασία ορίζεται ως σχέση εξαρτημένης εργασίας, τα διάφορα ζητήματα προς διευθέτηση επικεντρώνονται στη ρύθμιση των συνθηκών εργασίας. Ένας μισθωτός τηλεεργαζόμενος με πλήρη εργασιακά δικαιώματα, πολλές φορές δε μπορεί να τα ασκήσει εξαιτίας του χώρου εργασίας και της χρήσης των τηλεπικοινωνιών. Οι ελλείψεις ως προς τη ρύθμιση της τηλεργασίας αφορούν σε διάφορα ζητήματα όπως στην υποχρέωση του εργοδότη για τα εργατικά ατυχήματα και την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, στο χρόνο εργασίας και δυνατότητα συλλογικής εκπροσώπησης.

Ιδιαίτερα προβληματική είναι η εφαρμογή της εργασίας στο σπίτι στους τηλεεργαζόμενους. Στις περισσότερες περιπτώσεις αυτής της κατηγορίας η νομοθεσία είναι ανεπαρκής έχοντας συχνά αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει πιο κλασσικές περιπτώσεις.

### **20.3 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ**

Ο ρόλος της συλλογικής διαπραγμάτευσης στη ρύθμιση της τηλεργασίας ποικίλλει πολύ από χώρα σε χώρα. Σε πολλές χώρες όπως και στην Ελλάδα η

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

τηλεργασία δε ρυθμίζεται μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης, παρόλο που σε κάποιες χώρες τα συνδικάτα προσπάθησαν να συμπεριλάβουν την τηλεργασία στην διαπραγμάτευση. Σε μερικές εταιρείες η επίτευξη ατομικών συμφωνιών μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων είχε σαν αποτέλεσμα μια κάποια ρύθμιση αυτής της νέας μορφής οργάνωσης της εργασίας, μερικές φορές με την παρέμβαση του συμβουλίου εργαζομένων, όχι όμως και την πλήρη ρύθμιση μέσω συλλογικής διαπραγμάτευσης.

Παρόλο που σε κάποιες χώρες οι διαπραγματεύσεις σχετικά με την εργασία εξ' αποστάσεως βρίσκονται σε εξέλιξη, σε έναν μικρό αριθμό χωρών, η διαπραγμάτευση για την τηλεργασία φαίνεται περισσότερο ανεπτυγμένη και σαφής. Συνδυάζει επιχειρησιακές συμφωνίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια κοινή υπόδειξη για το εμπόριο. Οι επιχειρησιακές συμφωνίες άρχισαν να περιλαμβάνουν την τηλεργασία κατά το 1994, ενώ από το 1996 υπεγράφησαν σχετικές συμφωνίες στο λιανικό εμπόριο, στη βιομηχανία και τις τηλεπικοινωνίες.

### **20.4 ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΡΥΘΜΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ & ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ**

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

- <sup>a</sup> Εθελοντική φύση. Ο εργαζόμενος πρέπει να συμφωνήσει να εργαστεί με τηλεργασία με τη θέληση του και ποτέ μετά από εξαναγκασμό του εργοδότη.
- <sup>a</sup> Δυνατότητα ανάκλησης. Τόσο ο εργοδότης όσο και ο εργαζόμενος μπορούν να τερματίσουν την τηλεργασία. Προβλέπεται ρύθμιση για τις διαδικασίες της ανάκλησης, όπως τις προθεσμίες.
- <sup>a</sup> Η θέση των εργαζομένων. Οι τηλεεργαζόμενοι διατηρούν το εργασιακό τους καθεστώς σε όλες τις περιπτώσεις. Οι γενικές εργασιακές συνθήκες ρυθμίζονται με συλλογική

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

διαπραγματεύση, παρόλο που κάποια θέματα κανονίζονται με ειδική ρύθμιση.

- <sup>a</sup> Επίβλεψη και παρακολούθηση της παραγωγής του έργου. Ο τηλεεργαζόμενος πρέπει να δικαιούται να έχει αρμόδιο για την επίβλεψη του.
- <sup>a</sup> Όχι διακρίσεις. Οι τηλεεργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να υποστούν διάκριση λόγω της ειδικής εργασιακής τους κατάστασης. Για τον λόγο αυτό υπάρχει μερικές φορές σαφής αναφορά σχετικά με την αμοιβή τους και την εργασιακή τους εξέλιξη.
- <sup>a</sup> Χρόνος εργασίας. Ο χρόνος εργασίας αφορά κυρίως στον συμφωνημένο χρόνο με τον εργοδότη. Ωστόσο, υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που αφορούν στην ευελιξία του χρόνου εργασίας και στον υπολογισμό των υπερωριών. Συμφωνείται και ένας ορισμένος χρόνος παραμονής στον κανονικό χώρο εργασίας, προκειμένου να εξασφαλίζει κάποιες συναντήσεις με τους τηλεεργαζόμενους και τη διατήρηση της επαφής τους με την εταιρεία.
- <sup>a</sup> Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία. Οι σχετικοί κανόνες που αφορούν στην υγιεινή και ασφάλεια προσαρμόζουν τις υπάρχουσες ρυθμίσεις στην κατάσταση της τηλεεργασίας. Η υποχρέωση του εργοδότη για την υγιεινή και ασφάλεια επεκτείνεται και στο σπίτι, καθιστώντας αναγκαίο τον σχετικό έλεγχο.
- <sup>a</sup> Το δικαίωμα της παρέμβασης και επιθεώρησης του προσωπικού χώρου. Η ενότητα αυτή αναφέρεται σ' αυτές τις περιπτώσεις που ο προσωπικός χώρος του τηλεεργαζόμενου ελέγχεται ή εποπτεύεται από υπεύθυνο της εταιρείας για να διαπιστωθεί η καταλληλότητα του χώρου και του εξοπλισμού. Πρόκειται για μια περίπτωση κατά την οποία μπορεί να δημιουργηθεί πρόβλημα μεταξύ των δύο πλευρών ( εργοδότης – τηλεεργαζόμενος ), αν δεν έχει προβλεφθεί κάτι τέτοιο νομικά ή στο συμβόλαιο εργασίας. Ο μεν εργοδότης μπορεί να

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

επικαλεστεί λόγους ασφάλειας, υγιεινής και παραγωγικότητας, προκειμένου να επιθεωρήσει τον ιδιωτικό χώρο εργασίας του τηλεργαζόμενου, που είναι ταυτόχρονα η κατοικία του. Ενώ ο τηλεργαζόμενος υποστηρίζεται από την αρχή που θέλει την κατοικία του να αποτελεί και άσυλο το οποίο μπορεί να παραβιαστεί μόνο με ένταλμα, θεωρώντας ότι η επίσκεψη αρμοδίων στον προσωπικό του χώρο συνιστά καταπάτηση της ιδιωτικής του ζωής.

- <sup>a</sup> Εξοπλισμός και έξοδα. Ο εργοδότης συνήθως παρέχει και διατηρεί τον κατάλληλο εξοπλισμό για την επίτευξη της εργασίας και ανταποκρίνεται σε υπέρογκα έξοδα του σπιτιού που απορρέουν από την τηλεργασία, όπως το τηλέφωνο, η θέρμανση, ο φωτισμός και η καθαριότητα του χώρου.
- <sup>a</sup> Ειδικές κατηγορίες. Η τηλεργασία αφορά σε αρκετές περιπτώσεις σε ειδικές κατηγορίες εργαζομένων. Όπως υψηλής ειδίκευσης τεχνικούς, άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκύους και γυναίκες με μικρά παιδιά. Ωστόσο η τάση αυτή δεν είναι γενικευμένη και μερικές συμφωνίες απορρίπτουν την τηλεργασία ως μέσο συμφιλίωσης καριέρας και οικογένειας, στον βαθμό μάλιστα που μπορεί να δημιουργήσει διακρίσεις σε βάρος των γυναικών.
- <sup>a</sup> Υπευθυνότητα για την καταστροφή ή την απώλεια υλικού. Θα πρέπει να προβλέπεται αν ο τηλεργαζόμενος είναι υπόλογος σε περίπτωση που χαθεί, καταστραφεί ή ακόμα διοχετευθεί υλικό σε κατευθύνσεις που δεν προβλέπονται από τις εκάστοτε συμφωνίες.
- <sup>a</sup> Ασφαλής πρόσβαση στο δίκτυο, η αρχή της εμπιστευτικότητας. Η εταιρεία θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεργαζόμενου και η μεταφορά υλικού και πληροφοριών γίνεται με απόλυτη ασφάλεια. Είναι γνωστά τα προβλήματα που εμφανίζονται κατά καιρούς όπου οι επονομαζόμενοι hackers παραβιάζουν τους προστατευτικούς κωδικούς και αποκτούν άμεση πρόσβαση στο υλικό.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 20.5 ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ, ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ & ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

Πληροφόρηση σχετικά με την συνδικαλιστική πυκνότητα των τηλεργαζόμενων δεν υπάρχει. Ωστόσο, μπορεί να υποθέσει κανείς ότι αυτή είναι αρκετά υψηλή στους τηλεργαζόμενους που καλύπτονται από σχετικές συμβάσεις, διότι είναι εργαζόμενοι μεγάλων επιχειρήσεων. Αντιθέτως, στις περιπτώσεις ατομικών συμφωνιών ή αυτοαπασχόληση είναι λιγότερες οι περιπτώσεις όπου οι τηλεργαζόμενοι είναι μέλη κάποιου σωματείου. Η διασπορά και η απομόνωση των τηλεργαζόμενων δυσκολεύει την πρόσβαση των συνδικάτων σε αυτούς. Ο παραδοσιακός συνδικαλισμός έχει ιδιαίτερη δυσκολία να αντιμετωπίσει τις νέες αυτές πραγματικότητες και έχει πλήρη γνώση του κινδύνου να αφήσει απροστάτευτους τους εργαζόμενους στις άτυπες μορφές απασχόλησης.

Τα συνδικάτα δέχονται πλέον ότι η τηλεργασία δημιουργεί ευνοϊκές προσδοκίες για αρκετούς εργαζόμενους, όμως έχουν γνώση και των κινδύνων. Ένα κοινό συνδικαλιστικό αίτημα, είναι η αποφυγή της οποιασδήποτε υποχρεωτικής μεταφοράς των τηλεργαζόμενων σε καθεστώς αυτοαπασχόλησης. Για τους μισθωτούς τηλεργαζόμενους, τα αιτήματα των συνδικάτων συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με τις προβλέψεις που υπάρχουν στις συλλογικές συμφωνίες :

- ³ η διασφάλιση ότι η τηλεργασία είναι ανακλητή,
- ³ ότι οι τηλεργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες με τους άλλους εργαζόμενους,
- ³ ότι η εργατική νομοθεσία θα προσαρμόζεται στην κατάσταση της τηλεργασίας.

Η θέση των εργοδοτικών οργανώσεων είναι λιγότερο σαφής από αυτή των συνδικάτων, διότι στο σύνολο τους αντιμετωπίζουν την οργάνωση της εργασίας σαν ένα ζήτημα που αφορά αποκλειστικά και μόνο τις εταιρείες. Ακόμα, δεν θεωρούν αναγκαίο ότι θα πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη ρύθμιση για την τηλεργασία, ενώ στην περίπτωση που υπάρχει ρύθμιση προτιμούν την συλλογική διαπραγμάτευση από τη νομοθεσία.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

Οι δύο οργανώσεις ( συνδικάτα – εργοδότες ) συμφωνούν ότι υπάρχουν αρκετά προβλήματα που συνδέονται με την τηλεργασία και δεσμεύονται να ελέγχουν από κοντά τη μελλοντική ανάπτυξη αυτής της νέας μορφής απασχόλησης μέσα από σχετικές μελέτες και διάλογο. Μια κοινή επιτροπή θα αναλάβει να εξετάσει το ζήτημα και να προτείνει τις απαραίτητες αλλαγές στην υπάρχουσα νομοθεσία και στις συλλογικές συμφωνίες.

## **21<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΕΝΑΝ ΤΗΛΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ**

► **Η δουλειά σου ποια είναι ακριβώς;**

Είμαι Δημοσιογράφος – Συγγραφέας.

► **Πόσο καιρό τηλεργάζεσαι;**

Τηλεργάζομαι 10 χρόνια και 2 μήνες.

► **Τι σε ώθησε να τηλεεργαστείς;**

Το ότι βαρέθηκα την Αθήνα, βαρέθηκα το μποτιλιάρισμα της Αθήνας, όχι την Αθήνα. Η Αθήνα σαν Αθήνα είναι υπέροχη πόλη, το μποτιλιάρισμα της Αθήνας δε μπορούσα να το αντέξω άλλο.

► **Τι είναι τηλεργασία για σένα;**

Κάτι που μου δίνει τη δυνατότητα να εργάζομαι από όπου θέλω εγώ, από ένα περιβάλλον το οποίο διαμορφώνω εγώ και είναι το καλύτερο δυνατό, το πιο λειτουργικό και το πιο ευχάριστο για μένα. Γενικά κάτι που σου δίνει εξαιρετικές δυνατότητες να ζεις και να εργάζεσαι όπου θέλεις εσύ και να ρυθμίζεις την εργασία σου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Πάνω από όλα είναι το να εργάζεσαι όπου θέλεις εσύ, χωρίς άγχος να βγεις από το σπίτι, να βρεις να παρκάρεις στη δουλειά, να προλάβεις να φτάσεις στην ώρα σου στο γραφείο και όλα αυτά και διάφορα άλλα.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

### **► Τι εξοπλισμό διαθέτεις ώστε να μπορείς να τηλεργαστείς;**

Ο βασικός εξοπλισμός για μένα είναι ένας υπολογιστής, δηλαδή ένα laptop centrino, γραμμή ADSL, δυο τηλεφωνικές γραμμές και ένα fax.

### **► Σαν τηλεργαζόμενος στο σπίτι μπορείς να συγκεντρωθείς ή η προσοχή σου διασπάται εύκολα;**

Και στο γραφείο η προσοχή σου μπορεί να διασπαστεί εξίσου εύκολα όπως και στο σπίτι. Πάντα μπορεί να υπάρξει κάτι που να διασπάσει την προσοχή σου, όταν όμως εργάζεσαι, εργάζεσαι, λες ότι αυτό το χρόνο τον αφιερώνω στην εργασία μου και έληξε.

### **► Πιστεύεις ότι αυτή η δυνατότητα που προσφέρει η τηλεργασία μπορεί να αλλάξει την καθημερινή μας ζωή και τη σχέση μας με τη δουλειά;**

Σαφώς μπορούμε να νιώθουμε πάρα πολύ πιο άνετα όταν τηλεργαζόμαστε σε σχέση με το να είμαστε μέσα σε ένα γραφείο. Η καθημερινή μας ζωή και αυτή πάλι με τον τρόπο της αλλάζει, καταρχήν έχουμε περισσότερο ελεύθερο χρόνο γιατί κερδίζουμε το χρόνο της μετακίνησης από και προς τη δουλειά, και από την άλλη πλευρά αλλάζει πάλι γιατί κάπου μας λείπει και η προσωπική επαφή.

### **► Ποια θεωρείς την πιο σημαντική από τις επιδράσεις της τηλεργασίας;**

Υποθέτω την εξοικονόμηση χρόνου αυτό που είπα αμέσως πριν, εξοικονόμηση χρόνου και ηρεμίας. Δεν είναι το ίδιο πράγμα το να εργάζεσαι σε ένα πολύ ωραίο περιβάλλον που έχεις διαμορφώσει μόνος σου, από το να ταλαιπωρείσαι μέσα σε ένα μποτιλιάρισμα πηγαίνοντας από και προς τη δουλειά σου.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ▶ **Μπορείς να μου αναφέρεις κάποια επαγγέλματα που μπορεί να γίνει εφαρμογή της τηλεργασίας;**

Δεν το έχω φιλοσοφήσει ιδιαίτερα το θέμα. Στο δικό μου επάγγελμα πάντως σαφώς. Στην Αμερική από όπου ξεκίνησε η τηλεργασία έχουν προχωρήσει πολύ πιο πέρα, είναι πολύ σπάνιο πια να βρεις άνθρωπο από το χώρο μου μέσα σε ένα γραφείο να κάνει αυτή τη δουλειά.

Μπορώ πάντως να σκεφτώ, τα πρώτα επαγγέλματα που μου έρχονται στο μυαλό, είναι επαγγέλματα τα οποία η τηλεργασία ήδη έχει γίνει πραγματικότητα όπως π.χ. όλα αυτά τα καταστήματα τα οποία υπάρχουν μόνο στο internet και παραγγέλνεις μέσω internet, μιλάμε για τεράστια καταστήματα, για τεράστιες επιχειρήσεις με τζίρο δισεκατομμυρίων δολαρίων όπως είναι οι amazons.

- ▶ **Μπορείς να μου πεις κάποια αρνητικά της τηλεργασίας που έχεις παρατηρήσει ότι έχουν συμβεί σε σένα ή που γνωρίζεις από άλλους τηλεεργαζόμενους;**

Το πρώτο που μπορεί να αναφέρει κανείς είναι ότι λείπει κάπως η ανθρώπινη επαφή αλλά σιγά σιγά και αυτό θα περιοριστεί με τις γραμμές ADSL που θα βλέπουμε, θα ακουγόμαστε πολύ πιο άνετα, θα είναι πολύ πιο άνετα όλα. Ένα άλλο πάλι ίσως πρόβλημα είναι το γεγονός ότι πέρα από την περίπτωση ότι χάνεις την επαφή, ίσως μέσα από την απόσταση κάπως δε βοηθάει τόσο πολύ ώστε να λύνονται οι παρεξηγήσεις που ενδεχομένως να παρουσιαστούν. Ως εδώ δεν είχα κάποιο πρόβλημα, υποθετικά είναι αυτά που λέω.

- ▶ **Κατά την άποψη σου, με την εμπειρία που έχεις γιατί κάποιος να θέλει να γίνει τηλεεργαζόμενος;**

Γιατί να διαχωρίζουμε τον εργαζόμενο από τον τηλεεργαζόμενο και ο ένας είναι εργαζόμενος και ο άλλος είναι εργαζόμενος, δεν αλλάζει κάτι. Είναι προτιμότερη η τηλεργασία για τους λόγους που ανέφερα ήδη πριν, ότι το περιβάλλον

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

είναι πιο ευχάριστο, το έχεις διαμορφώσει μόνος σου όπως ακριβώς σε βολεύει εσένα και ο χρόνος ο οποίος κερδίζεις.

### **► Που πιστεύεις ότι οφείλεται το μικρό ποσοστό τηλεργαζομένων στην Ελλάδα; Στην έλλειψη ενημέρωσης, στη λάθος εκπαίδευση;**

Ούτε στο ένα ούτε στο άλλο οφείλεται καθαρά στο γεγονός ότι είμαστε πολύ πίσω ακόμη τεχνολογικά, το internet είναι κάτι πολύ καινούριο στην Ελλάδα και κακά τα ψέματα χωρίς internet η τηλεργασία δεν είναι τόσο εύκολη, δε μπορεί να γίνει στα επίπεδα που γίνεται με το internet.

### **► Σου έχει συμβεί να αγνοήσεις τις οικογενειακές και κοινωνικές σου υποχρεώσεις λόγω της τηλεργασίας;**

Σε όλους τους εργαζόμενους μπορεί να συμβεί αυτό όχι μόνο όταν τηλεργάζεσαι αλλά και όταν εργάζεσαι σε ένα γραφείο πάντα μπορεί να χρειαστεί να παραμελήσεις σε κάποιο βαθμό τις υποχρεώσεις σου λόγω της εργασίας και όχι λόγω της τηλεργασίας. Αντίθετα η τηλεργασία σου δίνει πολύ περισσότερες δυνατότητες να μη παραμελήσεις τις οικογενειακές και τις κοινωνικές σου υποχρεώσεις από τη στιγμή που σου εξοικονομεί χρόνο.

### **► Θα ήθελα να μου πεις τι πιστεύεις για τα τηλεχωριά και τα τηλεκέντρα; Έχεις τηλεργαστεί σε τέτοιο μέρος;**

Όσον αφορά τα τηλεχωριά δε μπορώ να καταλάβω το λόγο ύπαρξής τους, δεν έχουν κανένα λόγο ύπαρξης. Σε όλα τα γραφεία τύπου υπάρχουν τηλεκέντρα και πάρα πολύ καλά οργανωμένα τηλεκέντρα, έχω τηλεργαστεί επανειλημμένα σε τηλεκέντρα όταν κάλυπτα το παγκόσμιο πρωτάθλημα formula 1, όπου έκανα τη δουλειά μου κατευθείαν από εκεί και πήγαιναν κατευθείαν στο περιοδικό από τη μια άκρη του κόσμου στην άλλη.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- ▶ **“Μια εταιρεία πρέπει να υποχρεούται να παρέχει εξοπλισμό και να καλύπτει τα έξοδα των τηλεεργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία, όπως επίσης πρέπει να παρέχει ασφαλιστική και νοσοκομειακή κάλυψη και να επιτρέπει στους τηλεεργαζόμενους να εκπροσωπούνται στα σωματεία.” Πες μου τη γνώμη σου. Συμβαίνει αυτό στην Ελλάδα;**

Και πάλι κάνουμε ένα σοβαρό λάθος να διαχωρίσουμε τον τηλεεργαζόμενο από τον εργαζόμενο. Ο τηλεεργαζόμενος είναι ένας εργαζόμενος ο οποίος απλά δε βρίσκεται στο χώρο εργασίας ή μάλλον βρίσκεται στο χώρο εργασίας on line μέσω της τεχνολογίας.

Εγώ προσωπικά επειδή είμαι ελεύθερος επαγγελματίας προφανώς τον εξοπλισμό μου τον καλύπτω μόνος μου γιατί δε με συμφέρει να είμαι μισθωτός. Κερδίζω πολύ περισσότερα, μπορώ να έχω πολύ περισσότερους πελάτες όντας ελεύθερος επαγγελματίας.

Αλλά ο τηλεεργαζόμενος είναι ένας εργαζόμενος, έχει τα ίδια ακριβώς δικαιώματα που έχει κάθε εργαζόμενος. Αν δε τα έχει το πρόβλημα βρίσκεται καθαρά στον εργοδότη ή ενδεχομένως στην πολιτεία, σε περίπτωση που η πολιτεία δε μπορεί να αντιληφθεί ότι η εργασία δεν είναι όπως παλιά που ο εργαζόμενος βρισκόταν μέσα σε ένα συγκεκριμένο χώρο, σε ένα συγκεκριμένο γραφείο.

Μπορεί κάποιος για παράδειγμα που έχει πολλά χρήματα να έχει ένα σκάφος 20 μέτρα και να εργάζεται μέσα στο σκάφος του, να βρίσκεται στην άλλη άκρη του κόσμου και να εργάζεται. Παραμένει όμως ένας εργαζόμενος εκείνη τη στιγμή. Όλα τα σύγχρονα σκάφη από ένα μέγεθος και πάνω έχουν μέσα και ένα γραφείο επειδή ο ιδιοκτήτης του σκάφους χρησιμοποιεί το σκάφος σαν πλωτό σπίτι και εργάζεται από οπουδήποτε κι αν βρίσκεται.

Η τηλεεργασία δεν είναι έτσι όπως το φανταζόμαστε μόνο, δηλαδή κάτι πάρα πολύ στενό, η τηλεεργασία είναι το να εργάζεσαι από μακριά, να μη βρίσκεσαι σε ένα συγκεκριμένο χώρο.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 22<sup>0</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι εννιά κορυφαίοι στόχοι για την τηλεργασία είναι εν συντομία :

- ~ Ζήτημα ενημέρωσης, εκπαίδευσης και πληροφόρησης πάνω στις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που οι σύγχρονες τεχνολογίες δίνουν.
- ~ Προετοιμασία και ανάπτυξη των συμβάσεων.
- ~ Προετοιμασία των προϋπολογισμών.
- ~ Διατήρηση των προσωπικών βάσεων δεδομένων.
- ~ Περάτωση των αναθεωρήσεων προσωπικού και των σχεδίων επιδομάτων.
- ~ Προγραμματισμός διαχείρισης του προγράμματος και ανάθεσης ομάδων εργασίας.
- ~ Βιβλιογραφική έρευνα τηλεφωνικώς, fax και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, βασισμένη σε πληροφορίες.
- ~ Ανάπτυξη των πωλήσεων και των επιχειρησιακών σχεδίων.
- ~ Σκέψη, ανάγνωση και απεικόνιση.

Υπάρχουν όμως άλλοι τρεις βασικοί στόχοι που πρέπει να αναφερθούν πιο αναλυτικά. Οι οποίοι είναι :

- Να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα και να βελτιωθεί η οικονομία. Αποσκοπούν στο να προσφέρουν τη δυνατότητα στους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα τους στην παγκόσμια αγορά. Παράλληλα όμως προσπαθούν να βελτιώσουν την ποιότητα της οικονομικά ενεργού ζωής των ατόμων, επειδή η χρήση των τεχνολογιών της κοινωνίας των πληροφοριών προσφέρει την ευελιξία υπερνίκησης πολλών περιορισμών στις μεθόδους εργασίας και οργάνωσης.

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

- Να μειωθεί η ανεργία. Προσπαθούν να αντιμετωπίσουν την ανεργία συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας αλλά και στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων όλων των ατόμων, όπως τα άτομα με αναπηρίες, αφού δημιουργούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τομέα των τεχνολογικών πληροφοριών και επικοινωνιών.
- Η εκπαίδευση των ανέργων ή των ήδη εργαζομένων σύμφωνα με τις ανάγκες της κοινωνίας. Βελτιώνοντας τις δεξιότητες και τις ικανότητες των ατόμων, ιδίως των νέων, που διανύουν αρχική επαγγελματική κατάρτιση κάθε επιπέδου. Επίσης, βελτιώνοντας την ποιότητα και την πρόσβαση στη συνεχή επαγγελματική κατάρτιση και την απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής.

# ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

## 23<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Όσον αφορά την ποιότητα ζωής, η τηλεργασία ανοίγει ολόκληρη σειρά νέων επιλογών για τις επιχειρήσεις και τους υπαλλήλους τους. Αυτές οι επιλογές είναι πολύπλευρες. Εκτός από τους διαφορετικούς τομείς της οικονομίας, της οικολογίας, του πολιτισμού και ούτω καθ' εξής πρέπει να ληφθεί υπόψη τις προοπτικές και τους κινδύνους που αντιστοιχούν σε διαφορετικού επιπέδου άτομα, στις οικογένειες και στις κοινωνικές ομάδες τους, καθώς επίσης και στο επίπεδο των εργασιακών χώρων τους, των επιχειρήσεων και των περιοχών αγοράς τους. Η συζήτηση και η αξιολόγηση της τηλεργασίας μέχρι τώρα πάσχει από τα μπερδεμένα επιχειρήματα που δεν συνυπολογίζουν αυτήν την πολυπλοκότητα όσον αφορά την ποιότητα ζωής και την κοινωνική ανοχή της τηλεργασίας.

Ο επαναπροσδιορισμός της έννοιας του χωροχρόνου που επιβάλλει η τηλεργασία, επανατοποθετεί σε άλλη βάση τη σχέση μεταξύ χώρου και χρόνου εργασίας, τις διαδικασίες ελέγχου της παραγωγής και του παραγόμενου προϊόντος, τη σχέση μεταξύ εργάσιμου και ελεύθερου χρόνου αλλά και τη σχέση μεταξύ συλλογικής εργασιακής δραστηριότητας και ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του εργαζόμενου. Έτσι η επιλογή ή επιβολή της τηλεργασίας ανακατασκευάζει σημαντικούς παράγοντες και χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν το πλαίσιο, την ταυτότητα και τον τρόπο κοινωνικής συμβίωσης του εργαζόμενου και κατά συνέπεια η εφαρμογή και επέκταση της δεν αφορά μόνο την επιχείρηση και τον εργαζόμενο ως άτομο αλλά το κοινωνικό σύνολο και τις προτεραιότητες που θέτει η ίδια η κοινωνία για τον τρόπο οργάνωσης της κοινωνικής συνύπαρξης και την ανάπτυξη και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης.

Όσον αφορά την τηλεργασία που διεξάγεται αποκλειστικά από το χώρο του σπιτιού καθώς και την εναλλασσόμενη, τα αποτελέσματα και οι μελέτες παρουσιάζουν δύο όψεις του ίδιου νομίσματος και απεικονίζουν τα κέρδη, τις απώλειες καθώς και την αμφιθυμία των τηλεεργαζομένων. Η ποιότητα ζωής καθώς

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

επίσης και η κοινωνική ανοχή της τηλεργασίας αφ' ενός βελτιώνεται και αφ' ετέρου ζημιώνεται σε μερικές πτυχές.

Η τηλεργασία οποιασδήποτε μορφής έχει και τα θετικά της αλλά και τα αρνητικά της. Η μείωση του άγχους αφού η εργασία πραγματοποιείται από το οικείο περιβάλλον οδηγεί στην αύξηση της αποδοτικότητας του τηλεεργαζόμενου και διώχνει την πιθανή δυσφορία που σε ορισμένες καταστάσεις νοιώθει ο τηλεεργαζόμενος.

Η αύξηση της αποδοτικότητας συντελεί στην βελτίωση της οικονομικής κατάστασης τόσο των εργαζομένων αφού μπορεί να διαθέσει τον χρόνο όπως νομίζει ο ίδιος καλύτερα όσο και των επιχειρήσεων και των οργανισμών που απασχολούν τους τηλεεργαζόμενους, αφού δεν απαιτείται να διαθέτουν μεγάλο εργασιακό χώρο και εξοπλισμό.

Η τηλεργασία περιορίζει και τις επαγγελματικές ανισότητες αφού άτομα που με την 'κανονική' εργασία θα αποκλείονταν από τη δυνατότητα να προσφέρουν παραγωγή, όπως έγκυες και άτομα με ειδικές ανάγκες. Αντίθετα με τη διάδοση και την ανάπτυξη της τηλεργασίας έχουν την ευχαρίστηση της δημιουργίας.

Όσο πιο μεγάλη ανάπτυξη η τηλεργασία έχει στην Αμερική και σε πολλές χώρες της Ευρώπης. Η Ελλάδα κάνει τα πρώτα βήματα της για να εντάξει την τηλεργασία στα νομικά και κοινωνικά δεδομένα της. Ο εξοπλισμός για την ύπαρξη και επίτευξη της τηλεργασίας βελτιώνεται συνεχώς και όλο και περισσότεροι άνθρωποι την γνωρίζουν και την προσελκύουν.

Από τη άλλη ένας επιβλαβής παράγοντας για την ποιότητα ζωής της τηλεργασίας που διεξάγεται αποκλειστικά από το χώρο του σπιτιού καθώς και της εναλλασσόμενης οφείλεται στη συνεργατική και κοινωνική φύση της εργασίας. Ενώ οι τηλεεργαζόμενοι κερδίζουν την ευελιξία και την αυτονομία για να βελτιώσουν την ποιότητα της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής τους, συγχρόνως συμμετέχουν ελάχιστα στη συνεργατική και κοινωνική ζωή του οργανισμού. Στερούνται την κατά πρόσωπο επικοινωνία, την εμπειρία των κοινωνικών ικανοτήτων, καθώς και την άτυπη ροή των πληροφοριών, ενώ πρέπει να είναι μεμονωμένα πιο οργανωμένοι και αυτό-υποκινούμενοι, χωρίς την υποστήριξη των συναδέλφων και των ανώτερων τους.

Επίσης η τηλεργασία πρέπει να παρέχει κάποια ασφάλεια στον εργαζόμενο και την επιχείρηση. Για αυτό είναι απαραίτητος ο εξοπλισμός ασφαλείας για τη διασφάλιση των δεδομένων και τη συντήρηση των μηχανημάτων. Από την έρευνα σχετικά με την ποιότητα ζωής και την τηλεργασία μέχρι στιγμής είναι δύσκολο να

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

ειπωθούν τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα καθώς και οι συνέπειες που αφορούν την ευημερία, τη ψυχολογική πίεση, τα κέρδη και τις απώλειες σε χρόνο και χρήμα.

Μερικές εταιρείες προσπαθούν να φέρουν το μέλλον της τηλεργασίας πιο κοντά. Για παράδειγμα προβλέπεται πως μέχρι το τέλος του αιώνα το 50% των διευθυντών θα εργάζονται και από το σπίτι. Σε γενικές γραμμές, φαίνεται αν και είναι ακόμη νωρίς για να εκφέρει κανείς μια σίγουρη γνώμη, πως η παγκόσμια οικονομία αλλάζει δραματικά και η τηλεργασία δεν είναι παρά ένας από τους παράγοντες της αλλαγής αυτής. Κινούνται προς μορφές παραγωγής που απαιτούν όλο και πιο εξειδικευμένο προσωπικό και βάζουν σε κίνδυνο παραδοσιακές εργασίες όπως για παράδειγμα οι βιομηχανικοί εργάτες, οι τηλεφωνητές, οι γραμματείς, οι πωλητές, οι ταμίες τραπεζών και οι υπάλληλοι γραφείου. Μονό στις ΗΠΑ έχει υπολογιστεί πως από ένα εργατικό δυναμικό που αριθμεί σήμερα 124 εκατομμύρια ανθρώπους, τα 90 εκατομμύρια κινδυνεύουν να βρεθούν χωρίς εργασία στα χρόνια που έρχονται.

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

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

Η γρήγορη εξέλιξη της εργασιακής ζωής συνεχίζεται και μαζί της νέες μορφές εργασίας, όπως η τηλεργασία, όχι μόνο γίνονται πιο ελκυστικές, αλλά επίσης προσφέρονται όλο και περισσότερο στους ανθρώπους που δυστυχώς δεν είναι ακόμα έτοιμοι για αυτές τις νέες μορφές. Η τηλεργασία ειδικότερα συνδέεται με υψηλές ελπίδες, όμως σχεδόν κανένας σήμερα δε ξέρει ακριβώς τη μορφή που θα πάρει ή που οφείλει να πάρει η μελλοντική εργασία που βασίζεται σε ένα μεγάλο ποσοστό τηλεεργαζόμενων. Μόνο ένα πράγμα φαίνεται να είναι σίγουρο, ότι οι κανόνες βάσει

## **ΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΟΣΟ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ**

των οποίων η μελλοντική εργασία θα σχεδιαστεί δεν μπορούν να βασιστούν σε κανόνες του παρελθόντος. Οι διάφορες μορφές τηλεργασίας μπορούν να εξελιχθούν σε νέες και ενδιαφέρουσες επιλογές εφόσον συνδέονται με ένα διαφοροποιημένο σχέδιο και οργάνωση εργασίας που αφορά τη συγκρουόμενη σχέση μεταξύ εργασίας, οικογένειας και ελεύθερου χρόνου. Κάτι πρέπει επιτακτικά να γίνει για να προετοιμαστεί το έδαφος για αυτήν τη νέα μορφή εργασίας μέσα στα πλαίσια των οικογενειών, των σχολείων και των επαγγελμάτων, καθιστώντας σαφείς τις επιλογές, τις προκλήσεις και τους κινδύνους για την εργασία καθώς και την κοινωνική διασφάλιση.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. 'Teleworking Explained'. (σελ. 2)
2. 'Teleworking Explained'. (σελ.3)
3. Περιοδικό Computer . (σελ.3)
4. Πηγή [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr) (σελ.15)
- 5.Περιοδικό RAM. (σελ.31)
- 6.Περιοδικό computer. (σελ.36)
7. 'Teleworking Explained'. (σελ.37)
- 8.Πηγή [www.telework-forum.org/uk/what/what.htm](http://www.telework-forum.org/uk/what/what.htm) (σελ.41)
- 9.Πηγή [www.google.gr](http://www.google.gr) (σελ.73)
- 10.Πηγή [www.google.gr](http://www.google.gr) (σελ.78)

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΒΙΒΛΙΑ-ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- 'Βασικές έννοιες πληροφορικής', Β.Γκιουρδας Εκδοτική, 2000
- 'TELEWORKING EXPLAINED', Εκδόσεις J.Wiley and Sons Ltd, 1993
- Περιοδικό Computer, 2005
- Περιοδικό Hitech, 2005
- Περιοδικό Ram, τεύχος 2003,2005

## INTERNET

- [www.telecottages.gr](http://www.telecottages.gr)
- [www.unorg.com](http://www.unorg.com)
- [www.masterkek.gr/adapt\\_main\\_study.html](http://www.masterkek.gr/adapt_main_study.html)
- [www.telewor.html](http://www.telewor.html)
- [www.freespace\\_virgin.net/leaf.itd/teleworking.html](http://www.freespace_virgin.net/leaf.itd/teleworking.html)
- [www.oteshop.gr/business/teleducation.html](http://www.oteshop.gr/business/teleducation.html)
- <http://medlab.cs.uoi.gr/server/telework>
- [www.connected.org/telework/](http://www.connected.org/telework/)
- [www.forthnet.gr/ctn/teleworking-facilities.html](http://www.forthnet.gr/ctn/teleworking-facilities.html)
- [www.teleworking.co.uk/index.html](http://www.teleworking.co.uk/index.html)
- [www.eto.org.uk/rtd/rtd\\_ten1.htm](http://www.eto.org.uk/rtd/rtd_ten1.htm)
- [www.telework-forum.org/uk/what/what.htm](http://www.telework-forum.org/uk/what/what.htm)
- [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)
- [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr)
- [www.google.gr](http://www.google.gr)