

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

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



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΤΙΤΛΟΣ : Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ**

**ΟΝΟΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ : ΚΙΟΜΟΥΡΤΖΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗ : ΚΟΝΕΤΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2005**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	Σελ. 7
Ευχαριστίες	Σελ. 9
Κεφάλαιο 1. Δομή & Μορφή εργασίας - ιστοσελίδας	Σελ. 10
Κεφάλαιο 2. Εισαγωγή	Σελ. 14
2.1 Ορισμός Τηλεργασίας	Σελ. 14
2.2 Εφαρμογές	Σελ. 16
2.3 Εξοπλισμός	Σελ. 18
2.4 Χαρακτηριστικά	Σελ. 20
2.4.1 Η ανεξαρτησία της τοποθεσίας	Σελ. 20
2.4.2 Η χρήση της Πληροφορικής και των τεχνολογιών της Επικοινωνίας	Σελ. 17
2.4.3 Η ευελιξία ως προς την διαχείριση του χρόνου	Σελ. 21
2.4.4 Αλλαγές που συντελούνται στη φύση της εργασίας και στις εργασιακές σχέσεις	Σελ. 22
2.4.5 Ο ρόλος του τηλεεργαζόμενου ενισχύεται	Σελ. 22
2.4.6 Εναρμόνιση της εργασίας με την προσωπική και οικογενειακή ζωή	Σελ. 23
2.4.7 Η τηλεργασία επιφέρει αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις	Σελ. 24
2.4.8 Νέα προσόντα, ικανότητες και γνώσεις	Σελ. 24
2.4.9 Επέκταση της αγοράς εργασίας	Σελ. 25

2.4.10	Οργανωτική μετατόπιση της εργασίας και της διαχείρισής της	Σελ. 25
2.4.11	Αποδοχή στην αγορά εργασίας των τυπικά και ουσιαστικά "αποκλεισμένων"	Σελ. 27
2.5	Είδη Τηλεργασίας	Σελ. 27
2.5.1	Εργασία από το σπίτι (home-based telework or electronic homework)	Σελ. 27
2.5.2	Κινητή τηλεργασία (Mobile telework)	Σελ. 28
2.5.3	Νομαδική τηλεργασία (Nomadic teleworking)	Σελ. 29
2.5.4	Τηλεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote office teleworking)	Σελ. 29
2.5.5	Διάσπαρτη τηλεργασία (Offshore teleworking)	Σελ. 30
2.5.6	Εργασία σε περιφερειακά κέντρα (Telecottages)	Σελ. 30
2.5.7	Τηλεχωριά (Televillages)	Σελ. 31
2.5.8	Εργασία σε κέντρα τηλεργασίας (telecentres)	Σελ. 31
2.5.9	Εργασία σε δορυφορικά κέντρα (Satellite centres)	Σελ. 32
2.5.10	Τηλε-υπηρεσίες	Σελ. 33
2.6	Οφέλη-Πλεονεκτήματα	Σελ. 34
2.7	Μειονεκτήματα	Σελ. 36

Κεφάλαιο 3. Η Ανάπτυξη της Τηλεργασίας στην Ευρώπη

Σελ. 38

3.1	Εισαγωγή	Σελ. 38
3.2	Η Τηλεργασία το 1980-1990	Σελ. 39
3.3	Στατιστικά Στοιχεία	Σελ. 42
3.3.1	Στατιστικές τηλεργασίας	Σελ. 42
3.3.2	Η Τηλεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση	Σελ. 43
3.3.3	Ποιοι είναι Τηλεργαζόμενοι	Σελ. 47
3.4	Αναφορές σχετικές με τηλεργασία ανά χώρα	Σελ. 49
3.4.1	Ελλάδα	Σελ. 49
3.4.2	Αυστρία	Σελ. 56

3.4.3	Βέλγιο	Σελ. 58
3.4.4	Φιλανδία	Σελ. 60
3.4.5	Γαλλία	Σελ. 63
3.4.6	Γερμανία	Σελ. 64
3.4.7	Ιταλία	Σελ. 66
3.4.8	Λουξεμβούργο	Σελ. 69
3.4.9	Ολλανδία	Σελ. 70
3.4.10	Πορτογαλία	Σελ. 70
3.4.11	Ισπανία	Σελ. 72
3.4.12	Γενικά	Σελ. 73

Κεφάλαιο 4. Το project ECaTT

Σελ. 74

4.1	Στατιστικά στοιχεία	Σελ. 75
4.1.1	Πόσοι τηλεργάζονται	Σελ. 75
4.1.2	Είδη τηλεργασίας και η μεταξύ τους σχέση	Σελ. 78
4.1.3	Ποιοι είναι τηλεργαζόμενοι	Σελ. 82
4.1.4	Γενικά Συμπεράσματα	Σελ. 91

Κεφάλαιο 5. Η Ανάπτυξη της Τηλεργασίας στον υπόλοιπο κόσμο

Σελ. 93

5.1	Εισαγωγή	Σελ. 93
5.2	Αναφορές σχετικά με την τηλεργασία ανά χώρα	Σελ. 93
5.2.1	Ιαπωνία	Σελ. 93
5.2.2	Η.Π.Α.	Σελ. 94
5.3	Διαφορές μεταξύ Η.Π.Α. και Ε.Ε	Σελ. 97

**Κεφάλαιο 6. Μελλοντικές προοπτικές ανάπτυξης
της Τηλεργασίας**

Σελ. 98

6.1 Γενικά Σελ. 98

Συμπεράσματα Σελ. 101

Παράρτημα Σελ. 102

Πηγές – Βιβλιογραφία Σελ. 107

Ευρετήριο Εννοιών Σελ. 110

Η εργασία αυτή είναι αφιερωμένη
σε όλους όσους πίστεψαν σε μένα !!

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή είναι το επιστέγασμα των κόπων μου, που έλαβαν τόπο στην Άρτα το διάστημα της εκεί φοίτησης μου. Είναι το αποτέλεσμα πολύμηνης δουλειάς, ατελείωτων ωρών «σερφαρίσματος» στο Internet για τη συλλογή πολύτιμων πληροφοριών αλλά και εύρεσης διάφορων πηγών μέσω περιοδικών, εφημερίδων, ακόμα και από την τηλεόραση.

Η τηλεργασία, γιατί αυτό είναι το είδος εργασίας με το οποίο ασχολήθηκα, είναι μια σχετικά νέα μορφή εργασίας. Σκοπός και στόχος της είναι να προσφέρει ένα καινούργιο τρόπο τόσο εργασίας αλλά και εργοδοσίας, μέσω υπολογιστικών και τηλεπικοινωνιακών μέσων και διευκολύνσεων και να απαλλάξει εργαζόμενο και εργοδότη από πρόσθετο κόπο, χρόνο, χρήμα, άγχος, κούραση, μετακινήσεις και διάφορα άλλα γεγονότα που συνεπάγεται ο καθημερινός παραδοσιακός τρόπος εργασίας. Η πρόοδος της τεχνολογίας και η εξειδίκευση αποφάσισαν να αλλάξουν όλο το παραδοσιακό status quo της εργασίας και να εισβάλλουν δυναμικά σε ένα χώρο ο οποίος είναι απαγορευμένος για τέτοιου είδους επαναστάσεις. Γι' αυτό και στα πρώτα βήματα της η τηλεργασία αμφισβητήθηκε, αποστασιοποιήθηκε αλλά και αποδοκιμάστηκε και δεν εφαρμόστηκε τελικά από πολλούς εργοδότες, οι οποίοι αμέλησαν τα πάμπολλα πλεονεκτήματα που μπορεί να προσφέρει η αξιοποίησή της. Τελικώς, πριν από περίπου 10 χρόνια άρχισε να εφαρμόζεται όλο και πιο πολύ και ταυτόχρονα με τη ραγδαία εξέλιξη του Internet να αποτελεί μια εναλλακτική μορφή εργασίας. Σοβαρό κριτήριο για τους εργοδότες αποτελεί ότι η τηλεργασία είναι ευκολότερη, αποτελεσματικότερη, ποιοτικότερη, αποδοτικότερη και συνάμα οικονομικότερη. Τα αποτελέσματά της άρχισαν αμέσως να διαφαίνονται και σιγά-σιγά υιοθετήθηκε από όλο και περισσότερες επιχειρήσεις

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

και οργανισμούς ενώ έκανε σε κάποιες χώρες, κυρίως της Βόρειας Ευρώπης την εμφάνισή της και στον δημόσιο τομέα.

Επειδή η λέξη τηλεργασία είναι άγνωστη ακόμα σε πάρα πολύ κόσμο είναι δύσκολο να προσδιοριστεί μέσα σε συγκεκριμένα πλαίσια. Πόσο μάλλον για μία πτυχιακή εργασία! Και επειδή πρέπει να υπάρχουν κάποια όρια έτσι ώστε να μην ξεφύγω από το θέμα, αποφάσισα να ασχοληθώ με την ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη, το ρυθμό με τον οποίο έγινε αποδεκτή η υιοθέτηση και αξιοποίηση της. Βεβαίως, ακριβώς επειδή οι γνώσεις περί τηλεργασίας είναι μειωμένες, υπάρχει μια αρκετά μεγάλη εισαγωγή η οποία εξηγεί λεπτομερώς τί είναι, που εφαρμόζεται, με ποιους τρόπους αξιοποιείται, ποια είναι τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της και προδιαθέτει τον αναγνώστη για το υπόλοιπο κυρίως θέμα, το οποίο θεωρώ πολύ ενδιαφέρον. Στο κυρίως θέμα της εργασίας γίνονται αναφορές σε ένα μεγάλο αριθμό χωρών τόσο εντός όσο και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και όχι μόνο και παρατίθενται πληροφορίες για κάθε μια από αυτές. Φυσικά υπάρχουν και κάποιες χώρες για τις οποίες τα στοιχεία γύρω από την τηλεργασία είναι μηδαμινά και δεν βρέθηκαν, αλλά αυτές είναι λίγες. Επίσης, δίνονται πολλά αριθμητικά στοιχεία για τον αριθμό των τηλεργαζομένων πανευρωπαϊκά αλλά και παγκόσμια. Επιπλέον, παριστάνονται πολλά διαγραμματικά στοιχεία τα οποία κάνουν πιο εύκολη την εμπέδωση και κατανόηση των πληροφοριών. Επιπρόσθετα, παρουσιάζεται το περίφημο project της ECaTT, το οποίο έλαβε χώρα το 1999 σε 10 χώρες της Ευρώπης και κατέδειξε μερικά πολύ σημαντικά στοιχεία για την τηλεργασία. Τέλος, παρουσιάζονται διάφορα άλλα μεγέθη και πληροφορίες από τον υπόλοιπο κόσμο, καθώς και αναφορές για τις μελλοντικές προοπτικές της τηλεργασίας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου και υπεύθυνο για την επίβλεψη της εργασίας κύριο Κονετά Δημήτριο για την πολύτιμη βοήθεια, πληροφορίες, διευκολύνσεις και στήριξη που μου προσέφερε έτσι ώστε να υλοποιηθεί και εκπονηθεί αυτή η εργασία. Χωρίς αυτόν η υλοποίηση της εργασίας δεν θα ήταν δυνατή. Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όσους συμφοιτητές-συναδέρφους μου συνέβαλλαν σε αυτή την προσπάθεια με όποιον τρόπο μπορούσαν.

Καλή ανάγνωση λοιπόν !!!

Κεφάλαιο 1

ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΟΡΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ

Η εργασία αυτή αποτελείται από δύο (2) μέρη. Το πρώτο είναι το γραπτό μέρος, το θεωρητικό, στο οποίο αναλύεται η τηλεργασία στην Ευρώπη, το οποίο είναι και το θέμα της εργασίας, χωρίς όμως να παραλείπονται αξιόλογες πληροφορίες για τον υπόλοιπο κόσμο, οι οποίες ήταν χρήσιμο να αναφερθούν. Το δεύτερο μέρος της εργασίας είναι η ιστοσελίδα που δημιουργήσα, έτσι ώστε να γίνεται πιο εύκολα κατανοητή η τηλεργασία σε μορφή web.

Το πρώτο μέρος, το γραπτό δηλαδή, αποτελείται από πέντε (5) επιπλέον κεφάλαια. Στο τέλος της κυρίως εργασίας προστίθεται και μια παράγραφος, στην οποία αναφέρονται τα συμπεράσματα που εξάγονται από την μελέτη και ανάλυση των πληροφοριών της εργασίας. Επιπλέον, υπάρχουν τρία (3) ακόμη υποκεφάλαια :

1. Το Παράρτημα, στο οποίο παρατίθενται πληροφορίες σχετικά με τον κώδικα της ιστοσελίδας, έτσι ώστε να λαμβάνει μια άποψη ο αναγνώστης από την ιστοσελίδα της εργασίας. Για μεγαλύτερη ευκολία εκτός από τον κώδικα υπάρχει και άποψη της αρχικής σελίδας της ιστοσελίδας.

2. Οι Πηγές, οι οποίες αναφέρονται με λεπτομέρεια στις πηγές άντλησης πληροφοριών της εργασίας. Χωρίζονται δε στις αναφορές, δηλαδή άρθρα και μελέτες που χρησιμοποιήθηκαν, στις web αναφορές, κομμάτια από άρθρα και διαλέξεις που «κατέβηκαν» από το Διαδίκτυο, τα Περιοδικά, που περιλαμβάνουν δημοσιευμένα άρθρα στον περιοδικό τύπο και τα Links, τα οποία είναι υπερσύνδεσμοι από τους οποίους λήφθηκαν σημαντικές πληροφορίες.

3. Τέλος, είναι το Ευρετήριο Εννοιών, μέρος στο οποίο αναφέρονται σε ποια σελίδα χρησιμοποιήθηκαν οι διάφορες έννοιες της εργασίας.

Όσον αφορά το πρώτο μέρος, το συγγραφικό δηλαδή, είναι σκόπιμο να γίνει μια συνοπτική αναφορά στα περιεχόμενα των κεφαλαίων της εργασίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο, το οποίο αποτελεί την εισαγωγή στο θέμα, γίνεται μια εκτενής αναφορά για την τηλεργασία, η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες κάθε είδους. Ειδικότερα, αναφέρονται ο ορισμός της τηλεργασίας όπως επίσης το πού και πώς εφαρμόζεται η τηλεργασία. Επιπλέον, παρατίθενται πληροφορίες για τα διάφορα χαρακτηριστικά της, καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα της χρήσης της τηλεργασίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται η εισαγωγή στο κυρίως θέμα. Η ανάπτυξη της τηλεργασίας στην Ευρώπη αναλύεται με κάθε δυνατή λεπτομέρεια. Δίδονται στατιστικά στοιχεία και παρουσιάζονται πολλά διαγράμματα, τα οποία δίνουν μια ποιοτικότερη ανάλυση των στοιχείων. Επίσης, γίνονται αναφορές σε πολλές χώρες της Ευρώπης, όπου υπάρχει αξιοπρόσεκτο ποσοστό τηλεργασίας, αρχής γενομένης από την χώρα μας.

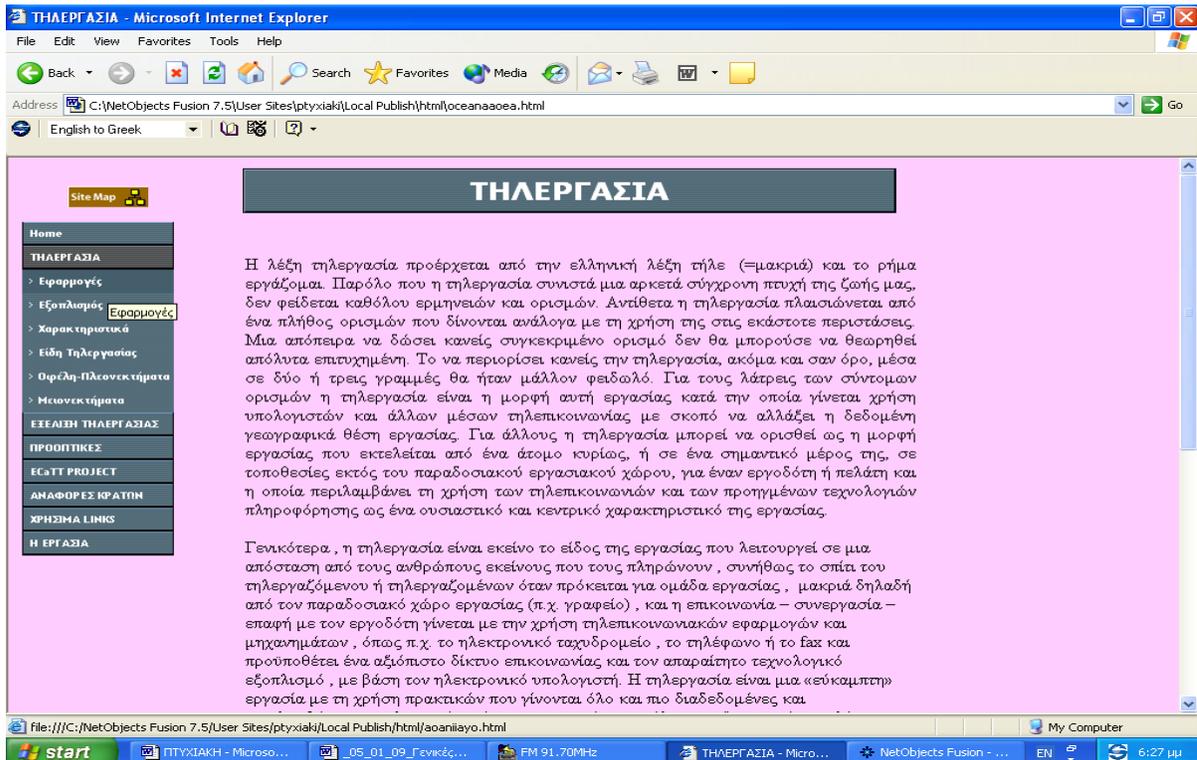
Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι πληροφορίες σχετικά με το project ECaTT. Το project αυτό αποτελεί μια πανευρωπαϊκή μελέτη της Γερμανικής εταιρείας Empirica, σχετικά με την ανάπτυξη της τηλεργασίας. Στο project αυτό αποτυπώνονται πολλά στατιστικά στοιχεία και πολλά διαγράμματα και έτσι ο αναγνώστης μπορεί να συγκρίνει τα στοιχεία αυτά με τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο τρίτο κεφάλαιο.

Το πέμπτο κεφάλαιο ασχολείται με την ανάπτυξη της τηλεργασίας στον υπόλοιπο κόσμο, έτσι ώστε να συγκριθούν με τα αποτελέσματα της Ευρώπης.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο παρατίθενται οι μελλοντικές προοπτικές της τηλεργασίας. Αναφέρονται πληροφορίες σχετικά με τον πιθανό αριθμό τηλεργαζομένων αλλά και προσδοκίες για τον αριθμό αυτό.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας, η ιστοσελίδα δηλαδή αποτελεί την αποτύπωση σε web μορφή της γραπτής εργασίας. Αποτελείται από 37 διασυνδεδεμένες σελίδες. Για την δημιουργία και ολοκλήρωση του site χρησιμοποίησα το πρόγραμμα NetObjects Fusion 7.0. Απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή προβολή των σελίδων είναι η εγκατάσταση της Java Virtual Machine, γεγονός που μπορεί εύκολα να πραγματοποιηθεί μέσα από την αρχική σελίδα (Home page) με downloading. Στην ιστοσελίδα υπάρχει Sitemap με το οποίο μπορεί να γίνει αντιληπτή η δομή του site. Όλες οι σελίδες αποτελούνται από ένα κεντρικό μενού 8 βασικών επιλογών, στα αριστερά της σελίδας, ενώ με το άνοιγμα μίας κατηγορίας πχ Τηλεργασία, ανοίγουν και οι σελίδες που αναφέρονται με το συγκεκριμένο θέμα (Εφαρμογές, Εξοπλισμός Χαρακτηριστικά κτλ)



ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Σε κάθε κύρια από τις κύριες κατηγορίες υπάρχει διαφορετικό background, ώστε να είναι αντιληπτή η κατηγοριοποίηση του site. Σε όλες τις σελίδες χρησιμοποιείται ίδιος τύπος μορφοποίησης χαρακτήρων (Times New Roman, 12). Το πλάτος των σελίδων είναι όμοιο σε όλες τις σελίδες, ενώ το ύψος διαφέρει ανάλογα με τις πληροφορίες και τα στοιχεία των σελίδων. Links των διαφόρων κατηγοριών υπάρχουν και στο κάτω μέρος κάθε σελίδας, γεγονός που κάνει πανεύκολη την πλοήγηση στο site. Τέλος, στην σελίδα Η εργασία μπορεί να γίνει downloading της γραπτής εργασίας σε μορφή .doc.

Κεφάλαιο 2

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η λέξη τηλεργασία προέρχεται από την ελληνική λέξη τήλε (=μακριά) και το ρήμα εργάζομαι. Παρόλο που η τηλεργασία συνιστά μια αρκετά σύγχρονη πτυχή της ζωής μας, δεν φείδεται καθόλου ερμηνειών και ορισμών. Αντίθετα η τηλεργασία πλαισιώνεται από ένα πλήθος ορισμών που δίνονται ανάλογα με τη χρήση της στις εκάστοτε περιστάσεις. Μια απόπειρα να δώσει κανείς συγκεκριμένο ορισμό δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί απόλυτα επιτυχημένη. Το να περιορίσει κανείς την τηλεργασία, ακόμα και σαν όρο, μέσα σε δύο ή τρεις γραμμές θα ήταν μάλλον φειδωλό. Για τους λάτρεις των σύντομων ορισμών η τηλεργασία είναι η μορφή αυτή εργασίας κατά την οποία γίνεται χρήση υπολογιστών και άλλων μέσων τηλεπικοινωνίας με σκοπό να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφικά θέση εργασίας. Για άλλους η τηλεργασία μπορεί να ορισθεί ως η μορφή εργασίας που εκτελείται από ένα άτομο κυρίως, ή σε ένα σημαντικό μέρος της, σε τοποθεσίες εκτός του παραδοσιακού εργασιακού χώρου, για έναν εργοδότη ή πελάτη και η οποία περιλαμβάνει τη χρήση των τηλεπικοινωνιών και των προηγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης ως ένα ουσιαστικό και κεντρικό χαρακτηριστικό της εργασίας.

Γενικότερα, η τηλεργασία είναι εκείνο το είδος της εργασίας που λειτουργεί σε μια απόσταση από τους ανθρώπους εκείνους που τους πληρώνουν, συνήθως το σπίτι του τηλεργαζόμενου ή τηλεργαζομένων όταν πρόκειται για ομάδα εργασίας, μακριά δηλαδή από

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τον παραδοσιακό χώρο εργασίας (π.χ. γραφείο), και η επικοινωνία – συνεργασία – επαφή με τον εργοδότη γίνεται με την χρήση τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και μηχανημάτων, όπως π.χ. το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο ή το fax και προϋποθέτει ένα αξιόπιστο δίκτυο επικοινωνίας και τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό, με βάση τον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η τηλεργασία είναι μια «εύκαμπτη» εργασία με τη χρήση πρακτικών που γίνονται όλο και πιο διαδεδομένες και περιλαμβάνουν το ελαστικό ωράριο, τη μερική απασχόληση, αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας και παράλληλα την επαγγελματική αποκατάσταση και σταδιοδρομία.

Η τηλεργασία αφορά κυρίως σε προϊόντα για τα οποία το κόστος δημιουργίας δεν είναι πολύ σημαντικό για την μετέπειτα εξέλιξη και την κερδοφορία του προϊόντος. Δεν παράγονται με τηλεργασία προϊόντα έντασης εργασίας, με υψηλό κόστος εργασίας. Το κόστος σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί να μειωθεί με την εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας. Η τηλεργασία αφορά κυρίως σε επεξεργασία δεδομένων και μεταφορά πληροφοριών. Έτσι κριτήριο για την πλήρωση θέσεων δεν αποτελεί το κόστος της εργασίας αλλά οι δεξιότητες και οι ικανότητες των εργαζομένων. Ένα άλλο κριτήριο φαίνεται να είναι και η γεωγραφική θέση και κατανομή του τηλεεργαζόμενου. Η τηλεργασία, όμως, είναι εκ των πραγμάτων και εξ ορισμού παγκοσμιοποιημένη εφόσον ουσιαστικά, ανεξάρτητα από την έκτασή της, η θέση εργασίας και το άτομο που την πληροί δεν είναι αναγκαίο να συμπίπτουν χωρικά. Θέσεις εργασίας στην παραγωγή λογισμικού δημιουργούνται στην Αμερική, π.χ., αλλά οι εργαζόμενοι κατοικούν και εργάζονται στην Ινδία. Με άλλα λόγια, το κύριο στοιχείο στην έστω και περιορισμένη κλίμακα της τηλεργασίας στην παρούσα φάση είναι η εμβέλεια του διαδικτύου και το επίπεδο διαδικτύωσης της οικονομίας. Περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο τομέα, η αγορά τηλεργασίας λειτουργεί σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αργότερα θα γίνει λόγος και για πολλά άλλα, προς το παρόν όμως ας μείνουμε σ' αυτό για να εμπεδώσουμε καλά την τηλεργασία ως έννοια.

2.2 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Οι τομείς εφαρμογής της τηλεργασίας έχουν και μεγάλο αριθμό αλλά και μεγάλο εύρος. Ο τραπεζικός και ο ασφαλιστικός τομέας ήταν από τους πρώτους που χρησιμοποίησαν τον «καινούργιο» όρο, γεγονός που οφειλόταν στην οικειότητα που ήδη διέθετε το προσωπικό τους με τον πληροφοριακό εξοπλισμό και στην συχνά πολύ αποκεντρωμένη οργάνωση τέτοιων εταιρειών (υποκαταστήματα, κινητό δυναμικό πώλησης). Σήμερα, που η τηλεργασία έχει μπει για τα καλά στις επιχειρήσεις, υπάρχουν πολλοί τομείς, εκτός των δυο προαναφερθέντων, στους οποίους εφαρμόζεται, όπως :

- Υπολογιστές
- Τηλεπικοινωνίες
- Εμπόριο
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Εκπαίδευση
- Επιστήμη Marketing
- Γραμματειακή υποστήριξη

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

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κοντολογίς, μερικές από τις κατηγορίες επαγγελμάτων που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- Καλές Τέχνες
- Οπτικοακουστικά μέσα
- Σύμβουλοι επιχειρήσεων
- Επικοινωνία
- Σχεδιασμός multimedia
- Σχεδίαση γραφικών
- Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Internet
- Δημοσιογραφία
- Νομικός τομέας
- Οικονομικός και κοινωνικός τομέας
- Μεταφράσεις
- Στελέχωση προσωπικού

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

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Εισαγωγή δεδομένων
- Ενοικίαση εξοπλισμού (πολλά τηλεκέντρα ενοικιάζουν τον εξοπλισμό τους σε επιχειρήσεις που τον χρειάζονται)
- Γραμματειακή υποστήριξη του τηλεκέντρου
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Τουριστικές παροχές υπηρεσιών, κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων
- Scanning
- Εκπαίδευση
- Μεταφραστικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων

2.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η τεχνολογική υποδομή που απαιτείται για την εφαρμογή τηλεργασίας ποικίλει και εξαρτάται από τις ανάγκες των επιχειρήσεων αλλά και των ίδιων των χρηστών. Το πιο βασικό εξάρτημα , είτε η εργασία γίνεται στο σπίτι είτε στον παραδοσιακό χώρο (γραφείο), θεωρείται ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής (PC) και έπονται όλα τα άλλα . Όταν η τηλεργασία έχει και τη μορφή κινητής τηλεργασίας (δηλαδή δεν υπάρχει σταθερή βάση),

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τότε ανεπιφύλακτα προτιμάται ένας φορητός (laptop) υπολογιστής. Σε περίπτωση, όμως, που η τηλεργασία διεκπεραιώνεται με βάση σταθερό κατάλυμα, τότε η προτιμητέα λύση είναι αυτή του επιτραπέζιου υπολογιστή. Συνήθως οι απαιτητικοί χρήστες καταλήγουν στη δεύτερη λύση, η οποία είναι οικονομικά πιο συμφέρουσα αλλά και παρουσιάζει μεγαλύτερες δυνατότητες αναβάθμισης και χειρισμών. Οι δυνατότητες 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, τόσο αποδοτικότερη και ταχύτερη θα είναι και η εργασία. Βεβαίως, ο εξοπλισμός του υπολογιστή δεν μπορεί να είναι μόνο αυτός. Η ύπαρξη άλλων περιφερειακών συσκευών όπως π.χ. εκτυπωτής, scanner μπορεί να φανεί εξίσου χρήσιμη για την ικανοποίηση των αναγκών πολλών χρηστών. Επιπλέον, η ύπαρξη fax/τηλεφώνου στην ίδια συσκευή μπορεί να είναι μια ιδανική λύση για κάποιους χρήστες – επιχειρήσεις. Η αγορά ενός modem/fax κρίνεται αναγκαία σε περίπτωση που ο χρήστης επικοινωνεί ή χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να είναι διαθέσιμη μιας τηλεφωνική γραμμή, η οποία να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες του χρήστη (π.χ. απλή αναλογική γραμμή σε περίπτωση σχετικής πρόσβασης στο Ιντερνετ ή τοποθέτηση γραμμής ISDN 64 ή 128 kbps για καλύτερες επιδόσεις πρόσβασης). Εάν οι χρήστες επιθυμούν ακόμα καλύτερες επιδόσεις στο διαδίκτυο τότε η τοποθέτηση άλλων καινούργιων ψηφιακών τηλεφωνικών γραμμών κρίνεται αναγκαία. Σε αυτή την περίπτωση, η τοποθέτηση μισθωμένων γραμμών (leased lines) ή οπτικών ινών ή ακόμα και της καινούργιας τεχνολογίας που τώρα κάνει δειλά τα πρώτα βήματά της (DSL), κρίνονται αναγκαίες, η καθεμιά όμως με το δικό της ξεχωριστό κοστολόγιο. Για

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ακόμα καλύτερες ταχύτητες υπάρχει και το δορυφορικό Internet που εμφανίζει ραγδαία ανάπτυξη στη χώρα μας. Η εγκατάστασή όμως μιας δορυφορικής σύνδεσης προϋποθέτει εντελώς διαφορετικό εξοπλισμό.

2.4 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

2.4.1 Η ανεξαρτησία της τοποθεσίας

Βασικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι ότι αυτή δεν εξαρτάται από το χώρο εργασίας. Πλέον μας ενδιαφέρουν η ποιότητα και ο τρόπος εργασίας και όχι ο χώρος. Το χαρακτηριστικό αυτό δίνει ιδιαίτερη ευελιξία στην εργασία και εξυπηρετεί όχι μόνο τον τηλεργαζόμενο με την στενή έννοια του υπαλλήλου αλλά και τον ελεύθερο επαγγελματία, τον πελάτη, τον προμηθευτή, τον εργοδότη κ.ά. Νωρίτερα αναφέρθηκαν κάποιες μορφές τηλεργασίας οι οποίες επιβεβαιώνουν και με το παραπάνω τη σπουδαιότητα του εν λόγω χαρακτηριστικού. Η ανεξαρτησία όμως της τοποθεσίας ως προς την εργασία βοηθά και στην ενεργοποίηση περιθωριοποιημένων κοινωνικών ομάδων, όπως κατοίκων απομακρυσμένων περιοχών ή ατόμων με κινητικές δυσκολίες κ.ά. Επιπλέον, ενδυναμώνει έμμεσα τις κατά τόπους ευάλωτες οικονομικά κοινωνίες και συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος. Παρόλα τα έμμεσα και άμεσα ευεργετήματα του χαρακτηριστικού αυτού της τηλεργασίας, υπάρχει και ένα αρνητικό σημείο που χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή. Η δυναμική φύση της ανεξαρτησίας του χώρου μπορεί να οδηγήσει στην απομόνωση (αποξένωση από τον εργασιακό περίγυρο, αποκοπή από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση κ.ά), με πολλές αρνητικές - επαγγελματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές - επιπτώσεις.

2.4.2 Η χρήση της Πληροφορικής και των τεχνολογιών της Επικοινωνίας

Εξίσου σημαντικό χαρακτηριστικό της τηλεργασίας είναι η χρήση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας. Μία από τις αναγκαιότητες της εποχής είναι η γνώση και η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων. Η τηλεργασία καλύπτει αυτή την ανάγκη. Τα αποτελέσματα αυτής της συνέπειας είναι θετικότατα. Η πληροφόρηση είναι άμεση και κινείται προς όλα τα επίπεδα και τις κατευθύνσεις. Με άλλα λόγια, οι τηλεργαζόμενοι χρησιμοποιούν στο έπακρο τη σύγχρονη τεχνολογία και απολαμβάνουν έτσι τους καρπούς της. Επίσης, η χρήση τέτοιων μέσων επικοινωνίας βοηθά στην καταπολέμηση και του φαινομένου της απομόνωσης. Ποιος μπορεί να ισχυριστεί ότι το Internet για παράδειγμα, για κάποιον που δεν μπορεί να επικοινωνήσει πρόσωπο - με - πρόσωπο δεν αποτελεί αξιόπιστη λύση; Μία καλά μελετημένη πολιτική επικοινωνίας του manager σε συνδυασμό με την ύπαρξη αυτών των τεχνολογικών μηχανημάτων θα αποφέρει θετικά αποτελέσματα στην προσπάθεια για την καταπολέμηση της απομόνωσης του τηλεργαζόμενου.

2.4.3 Η ευελιξία ως προς την διαχείριση του χρόνου

Η προσωπική διαχείριση του χρόνου εργασίας δίνει στην τηλεργασία ένα πιο ευέλικτο σχήμα. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να ορίσει από μόνος του τον εργάσιμο χρόνο και κατ' αυτόν τον τρόπο να διευθετήσει και άλλες υποθέσεις, για παράδειγμα οικογενειακές και κοινωνικές. Η ελευθερία αυτή των κινήσεων είναι απαραίτητη για μία μητέρα που θέλει να αναθρέψει το παιδί της, ιδιαίτερα στη δύσκολη βρεφονηπιακή ηλικία, για κάποιον που θέλει να φροντίσει ανθρώπους προχωρημένης ηλικίας κ.λ.π. Παρόλη τη θετική εικόνα που

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

προσδίδει αυτό το χαρακτηριστικό στην τηλεργασία, χρειάζεται ως αναπόσπαστο συμπλήρωμα η ικανότητα και η γνώση του να χειρίζεται ο τηλεργαζόμενος σωστά το χρόνο. Συχνό στην τηλεργασία είναι το φαινόμενο της εργασιομανίας, που απορρέει από την αδυναμία του σωστού καταμερισμού του χρόνου εργασίας. Σε ανάλογες περιπτώσεις ο τηλεργαζόμενος αγνοεί τις κοινωνικές του υποχρεώσεις και αναλώνει το μεγαλύτερο, αν όχι όλο, το μέρος της χρονικής διαθεσιμότητάς του στην εργασία. Υπάρχουν όμως και τα αντίθετα παραδείγματα, που είναι και αυτά απόρροια της κακής διαχείρισης, όπου ο τηλεργαζόμενος απορροφάται από τις ανάγκες της οικογένειας και της προσωπικής του ζωής, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει εικόνα μειωμένης παραγωγικότητας και επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

2.4.4 Αλλαγές που συντελούνται στη φύση της εργασίας και στις εργασιακές σχέσεις

Μια πρώτη συνολική εκτίμηση είναι ότι η εργασία αλλάζει διαρκώς εικόνα, στην προσπάθειά της να εναρμονιστεί με τις απαιτήσεις της αγοράς. Από το κλίμα αυτό δεν είναι δυνατό να εξαιρεθεί η τηλεργασία.

2.4.5 Ο ρόλος του τηλεργαζόμενου ενισχύεται

Το σύγχρονο προφίλ του τηλεργαζόμενου απαιτεί απ' αυτόν να μάθει πλέον να εργάζεται ανεξάρτητα από αυτό που ονομάζεται "κλίμα γραφείου". Ο τηλεργαζόμενος

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

καθίσταται πλέον αποκλειστικά αρμόδιος για το σχεδιασμό του χρόνου και του τρόπου εργασίας. Ο τηλεργαζόμενος συνεπώς αποκτά και μία επιπλέον αρμοδιότητα, αυτή του manager, με σκοπό να αναπτύξει με επιτυχία την επαγγελματική του σταδιοδρομία. Επίσης, η νέα αυτή μορφή εργασίας τον υποχρεώνει να αναπτύξει προσόντα και δεξιότητες στενά συνδεδεμένες με τις νέες τεχνολογίες, ώστε να μπορεί - όταν χρειάζεται - να επικοινωνεί με τον ευρύτερο εργασιακό χώρο. Συνεπώς, ο τηλεργαζόμενος παρουσιάζεται πιο ανεξάρτητος, αναπτύσσει περισσότερα προσόντα και επωμίζεται μεγαλύτερο μέρος επαγγελματισμού από τον απλό εργαζόμενο.

2.4.6 Εναρμόνιση της εργασίας με την προσωπική και οικογενειακή ζωή

Η τηλεργασία δείχνει να εναρμονίζεται πλήρως με τη σύγχρονη δομή της οικογένειας και τους ρυθμούς της εποχής. Σήμερα αυξάνεται ολοένα ο αριθμός των νοικοκυριών που αποτελούνται από έναν κηδεμόνα. Αλλά και στις άλλες περιπτώσεις, 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. Ας μην ξεχνάμε ότι ο τηλεργαζόμενος καθορίζει από μόνος του το χρόνο εργασίας. Μπορεί να εργαστεί βράδυ ή πρωί, καθημερινές, Σαββατοκύριακα ή αργίες και, σε κάθε περίπτωση, όποτε αυτός νομίζει, συνδυάζοντας την εργασία με τις λοιπές υποχρεώσεις και ρόλους του. Και πάλι, ο κίνδυνος που υπάρχει είναι η αδυναμία διαχείρισης του χρόνου, που μπορεί να γεμίσει με άγχος τον τηλεργαζόμενο.

2.4.7 Η τηλεργασία επιφέρει αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις

Ο τηλεργαζόμενος αφενός παύει να αποτελεί υπάλληλο γραφείου. Αυτό σημαίνει ότι πλέον εργάζεται πιο ατομικά και ανεξάρτητα. Από την άλλη μεριά, πρέπει να επιδείξει στοιχεία ομαδικότητας, στις περιπτώσεις που καλείται να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Το νέο αυτό σχήμα εργασίας καταργεί και τη μονοδιάστατη ιδιότητα του εργοδότη, ο οποίος παρουσιάζεται πλέον και ως πελάτης, ως συνάδελφος και ως manager. Έτσι, και το οργανόγραμμα της εργασιακής δομής παρουσιάζεται περισσότερο επίπεδο, καθώς υπάρχει μόνο ο εργοδότης και ο manager σε κάθετη διάταξη και η επικοινωνία πλέον διεξάγεται οριζόντια. Είναι εμφανές πως κάθε άξονας αυτής της συνεργασίας πρέπει να αναπροσαρμόσει το ρόλο του σε καινούρια δεδομένα, αποκτώντας νέες δεξιότητες και χαρακτηριστικά.

2.4.8 Νέα προσόντα, ικανότητες και γνώσεις

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

2.4.9 Επέκταση της αγοράς εργασίας

Η αγορά εργασίας πλέον επεκτείνεται και τείνει να συμπεριλάβει στους κόλπους της ομάδες που μέχρι πρότινος θεωρούνταν αποκλεισμένες. Ενδεικτικά αναφέρονται οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, οι γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις, οι προχωρημένης ηλικίας εργαζόμενοι καθώς και οι κάτοικοι απομονωμένων - ορεινών και νησιωτικών - περιοχών. Σε συνάρτηση με την τελευταία αυτή ομάδα, 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.

2.4.10 Οργανωτική μετατόπιση της εργασίας και της διαχείρισής της

Η τηλεργασία ως τρόπος εργασίας δεν γνωρίζει συγκεκριμένο χώρο. Ξεκινάει από εγχώριες αγορές και μπορεί να επεκταθεί σε παγκόσμιο επίπεδο. Με άλλα λόγια, είναι αυτός ο τύπος εργασίας που δεν περιορίζεται στα σύνορα μιας χώρας. Επειδή η διάρθρωση είναι περισσότερο επίπεδη και η επικοινωνία οριζόντια, εισχωρεί με τρόπο ευέλικτο στην αγορά και με τάσεις ολοένα και πιο επεκτατικές. Το μειονέκτημα της τηλεργασίας είναι το νομοθετικό της πλαίσιο, που παρουσιάζει κάποιες αδυναμίες. Θέματα που απασχολούν την νομοθεσία σε συνάρτηση με την σύγχρονη αυτή μορφή εργασίας είναι:

- Η εκπαίδευση που πρέπει να παρέχεται στους τηλεεργαζόμενους από τις εταιρείες.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Όταν αναπτύσσονται "εικονικές ομάδες εργασίας" πρέπει να δημιουργούνται και οι κατάλληλες επικοινωνιακές προϋποθέσεις για την στήριξή τους.
- Οι εταιρείες πρέπει να ορίζουν manager για την επίβλεψη και την υποστήριξη των τηλεργαζομένων.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται αντίστοιχα με τους υπαλλήλους γραφείου.
- Οι τηλεργαζόμενοι πρέπει να ενσωματώνονται στα σχέδια ανάπτυξης και εξέλιξης της εταιρείας και του προσωπικού της.
- Η εταιρεία πρέπει να υποχρεούται να παρέχει τον 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.
- Η τηλεργασία συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος

Φέρτε στο μυαλό σας την εικόνα που παρουσιάζει η Αθήνα κάθε πρωί τις ώρες αιχμής, με το άγχος, την ένταση, το καυσαέριο, τα κορναρίσματα και το μποτιλιάρισμα. Κι όμως όλα αυτά αποτελούν τη σύγχρονη πραγματικότητα. Η τηλεργασία όμως μπορεί να βοηθήσει και σ' αυτό τον τομέα. Σκεφθείτε πόσοι εργαζόμενοι μένοντας σπίτι τους θα βοηθήσουν στη μείωση της περιβαλλοντικής ρύπανσης, της έντασης, της ηχορύπανσης. Ακόμα και αυτοί που θα χρειαστεί να μετακινηθούν, θα το κάνουν γλιτώνοντας χρόνο και εκμεταλλευόμενοι τα μαζικά μέσα μεταφοράς, που συνήθως πληρούν τις προδιαγραφές για την προστασία της ατμόσφαιρας. Είναι άξιο λόγου ακόμα και το γεγονός ότι η ανάπτυξη της τηλεργασίας θα μειώσει το ρυθμό ανέγερσης τεράστιων τσιμεντένιων οικοδομημάτων στο κέντρο της πόλης για στέγαση των υπαλλήλων.

2.4.11 Αποδογή στην αγορά εργασίας των τυπικά και ουσιαστικά "αποκλεισμένων"

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

2.5 ΕΙΔΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η τηλεργασία έχει εξαπλωθεί στις μέρες μας και υπάρχουν αρκετά είδη της. Ο διαχωρισμός τους γίνεται κυρίως με βάση τον χώρο όπου ο εργαζόμενος τηλεργάζεται, αν δηλαδή βρίσκεται στο σπίτι του, στην πόλη ή στην επαρχία καθώς επίσης και από το αν δουλεύουν μαζί εργαζόμενοι διαφορετικών οργανισμών. Παρακάτω περιγράφονται τα κυριότερα είδη τηλεργασίας:

2.5.1 Εργασία από το σπίτι (home-based telework or electronic homework): το πρώτο και πιο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας. Περιλαμβάνει εργασία που εκτελείται στο σπίτι. Ο τηλεεργαζόμενος χρησιμοποιεί υπολογιστικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό για να

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

επεξεργάζεται, να στέλνει και να λαμβάνει δουλειά από τους πελάτες και εργοδότες του. Απαραίτητη προϋπόθεση εδώ είναι πως ένας χώρος του σπιτιού πρέπει να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με γραφική ύλη, τηλέφωνα, fax, υπολογιστή, modem και ISDN για σύνδεση του υπολογιστή με το Δίκτυο κ.ά., ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας. Σ' αυτήν την περίπτωση οι τηλεεργαζόμενοι χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: σε αυτούς που εργάζονται σε ένα και μόνο οργανισμό και σε αυτούς που είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και μπορεί να εργάζονται μία ή περισσότερες μέρες στο σπίτι. Οι δουλειές που γίνονται από τηλε-εργαζόμενους από το σπίτι είναι αυτές που σχετίζονται με την επεξεργασία, μετατροπή και ανάλυση πληροφοριών, όπως ο σχεδιασμός, το γράψιμο βιβλίων και άρθρων, η εισαγωγή δεδομένων και οι μεταφράσεις. Στο μέλλον τα άλλα είδη τηλε-εργασίας προβλέπεται να έχουν μεγαλύτερη εξάπλωση εξαιτίας των προβλημάτων προσαρμογής των τηλεεργαζομένων στο νέο περιβάλλον εργασίας και στη δυσκολία ελέγχου τους που παρουσιάζεται σ' αυτό το είδος τηλεεργασίας.

2.5.2 Κινητή τηλεργασία (Mobile telework): αναφέρεται σε επαγγέλματα τα οποία από τη φύση τους ήταν ήδη πλανόδια, όπως για παράδειγμα οι αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές, μηχανικοί διοίκησης, τα οποία μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού (όπως κινητά τηλέφωνα, κινητές μηχανές fax και φορητοί υπολογιστές) για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα κεντρικά γραφεία, όσο αυτοί βρίσκονται «καθ' οδών». Επίσης η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών έχει επιφέρει επιπλέον αλλαγές επιτρέποντας στους πλανόδιους εργαζόμενους να παραμένουν σε ένα μέρος. Έτσι ιατρικές αποφάσεις μπορούν να ληφθούν από μακριά χρησιμοποιώντας ειδικά κράνη, κάμερες, μικρόφωνα καθώς επίσης και κατάλληλο εξοπλισμό για μεταφορά δεδομένων. Η τηλε-

ιατρική (Telemedicine) είναι μια νέα υπηρεσία πολύ χρήσιμη ιδιαίτερα για τις απομακρυσμένες περιοχές όπου δεν υπάρχει αρκετό ιατρικό προσωπικό και εξοπλισμός.

2.5.3 Νομαδική τηλεργασία (Nomadic teleworking) : Οι τηλεργαζόμενοι μ' αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι. Δεν υπάρχει σταθερός χώρος εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Οι τηλεργαζόμενοι συνεπώς σ' αυτό το μοντέλο είναι εντελώς αποδεσμευμένοι από τον όρο της σταθερής βάσης εργασίας.

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

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

2.5.6 Εργασία σε περιφερειακά κέντρα (Telecottages): Τα telecottages είναι μια μορφή τηλεκέντρων που όμως είναι συνήθως εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Πρωτοεμφανίστηκαν στην Σουηδία και σήμερα υπάρχουν σε πολλές πόλεις τόσο της Ευρώπης όσο και της Αμερικής. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν περί τα 500 telecottages σε όλη την Ευρώπη. Στην Αγγλία μόνο, υπάρχουν τουλάχιστον 200 telecottages. Πρόκειται για εγκαταστάσεις που βρίσκονται συνήθως σε απομακρυσμένες περιοχές και είναι εξοπλισμένες με εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας, όπως υπολογιστές, fax, φωτοτυπικά μηχανήματα, πρόσβαση στο internet και εξοπλισμό τηλεδιάσκεψης. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τα απαραίτητα εργαλεία της τηλεργασίας, που απαρτίζουν μικρά χωριά. Τα telecottages μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή φάρμες ή και σε άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να:

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

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

Σ' αυτά τα κέντρα οι κάτοικοι της περιοχής μπορούν είτε να δουλέψουν είτε να εξοικειωθούν με την τεχνολογία της πληροφορικής. Λίγοι από τους χρήστες τους είναι εργαζόμενοι ολικής απασχόλησης. Οι περισσότεροι χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό που τους παρέχεται για να εξοικειωθούν και να εκπαιδευτούν πάνω σε αυτόν, έτσι ώστε να μην απομονώνονται από τις εξελίξεις στην τεχνολογία.

2.5.7 Τηλεχωριά (Televillages) : Πρόκειται για μία σύγχρονη μορφή telecottages.

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

2.5.8 Εργασία σε κέντρα τηλεργασίας (telecentres) : τα κέντρα τηλεργασίας είναι

παρόμοια με τα δορυφορικά κέντρα μόνο που στα κέντρα τηλεργασίας τις εγκαταστάσεις τις μοιράζονται διαφορετικοί οργανισμοί ή αυτοαπασχολούμενοι με κάποια βασική μίσθωση. Σ' αυτά τα κέντρα οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε βασικό υπολογιστικό και

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Έτσι οι τηλεεργαζόμενοι δεν είναι αναγκασμένοι να διανύουν κάθε μέρα μεγάλες αποστάσεις αφού στα κέντρα τηλεργασίας που προφανώς βρίσκονται πιο κοντά στο σπίτι τους μπορούν να βρουν τον απαραίτητο εξοπλισμό. Πρόκειται για καλά οργανωμένους χώρους με τη μορφή γραφείων (που προσφέρουν δηλαδή τις υπηρεσίες που θα πρόσφερε ένα γραφείο). Οι χώροι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών είτε από υπαλλήλους της ίδιας εταιρείας, που όμως ανήκουν σε διαφορετικούς τομείς εργασίας. Τα τηλεκέντρα διαφέρουν από τα γραφεία στα εξής : Αφενός μπορεί να βρίσκονται πολύ πιο κοντά (στην ίδια γειτονιά) στον εργαζόμενο από άποψης απόστασης από ότι τα γραφεία της εταιρείας. Αφετέρου οι χώροι των τηλεκέντρων να είναι ανοιχτοί έτσι ώστε να χρησιμοποιούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους. Καταργείται ο όρος της "ιδιοκτησίας" του συγκεκριμένου χώρου των παραδοσιακών γραφείων. Όλοι δουλεύουν παντού. Ένας εργαζόμενος που δούλεψε την Τετάρτη στην αίθουσα Α, την Πέμπτη μπορεί να δουλέψει στην αίθουσα Γ. Σκοπός των κέντρων αυτών είναι να παρέχουν στους χρήστες τους κατάλληλο περιβάλλον εργασίας (ασφαλές και χωρίς ενοχλήσεις) καθώς και επικοινωνία με τους εργοδότες και πελάτες τους. Τα κέντρα τηλεργασίας, όπως και τα δορυφορικά κέντρα έχει διαπιστωθεί ότι συντελούν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

2.5.9 Εργασία σε δορυφορικά κέντρα (Satellite centres) : τα δορυφορικά κέντρα είναι πλήρως εξοπλισμένες εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό. Οι τηλεεργαζόμενοι μπορεί να δουλεύουν σε αυτά μία ή περισσότερες μέρες έτσι ώστε να βρίσκονται πιο κοντά στα σπίτια τους. Επειδή τα δορυφορικά κέντρα βρίσκονται συνήθως εγκατεστημένα σε προάστια, κοντά στις οικίες των εργαζομένων, τα

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

προβλήματα μόλυνσης του αέρα, κυκλοφοριακής συμφόρησης και τα έξοδα μετακίνησης που προκύπτουν από τη μετάβαση των υπαλλήλων στη δουλειά τους μειώνονται σημαντικά. Πρόσφατες αναφορές από την Ευρωπαϊκή Ένωση δείχνουν ότι τα δορυφορικά κέντρα συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και στη δημιουργία πιο ευέλικτων οργανισμών.

2.5.10 Τηλε-υπηρεσίες : αυτές είναι υπηρεσίες ενός οργανισμού που υλοποιούνται από εξωτερικούς συνεργάτες. Σ' αυτές τις υπηρεσίες δεν δουλεύουν εργαζόμενοι του οργανισμού όπως συμβαίνει με τα δορυφορικά κέντρα, ούτε χρησιμοποιούνται από το κοινό για εξοικείωσή του με τον εξοπλισμό όπως συμβαίνει με τα περιφερειακά κέντρα. Αντίθετα αυτές δημιουργούνται από ένα επιχειρηματία και προσφέρουν υπηρεσίες με ένα νέο τρόπο, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τηλεπικοινωνίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η εταιρεία Telegros στο Παρίσι η οποία προσφέρει γραμματειακή υποστήριξη σε μεγάλες εταιρείες. Παρόλο που η γενική διαχείριση γίνεται στο Παρίσι, το περισσότερο μέρος της δουλειάς εκτελείται από τηλεεργαζόμενους που δουλεύουν σε κέντρα τηλεργασίας τα οποία βρίσκονται σε χωριά της επαρχίας. Ο πελάτης μπορεί να στείλει στην εταιρεία οδηγίες και υλικό για το τι χρειάζεται. Αντίστοιχα ο τηλεεργαζόμενος μόλις τελειώσει τη δουλειά που έχει αναλάβει τη στέλνει πίσω στον πελάτη.

2.6 ΟΦΕΛΗ - ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Μελετώντας κανείς προσεκτικά τα χαρακτηριστικά της τηλεργασίας μπορεί να κάνει λόγο για τα πολλαπλασιαστικά της οφέλη σε περισσότερους από έναν τομείς. Τα οφέλη από την εφαρμογή και χρήση της τηλεργασίας διαχωρίζονται σε τρεις επιμέρους τομείς . Έτσι , τα οφέλη - πλεονεκτήματα από της τηλεργασίας είναι :

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ:

1. Μεγαλύτερος έλεγχος στο εργασιακό περιβάλλον.
2. Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με το χρόνο και τη δομή της εργασίας.
3. Λιγότερες ανταλλαγές και έτσι περισσότερος χρόνος, χρήμα και λιγότερο στρες.
4. Μεγαλύτερη ευελιξία σχετικά με την επιλογή του χώρου κατοικίας.
5. Στενότερη διασύνδεση κατοικίας και εργασίας.
6. Διεύρυνση δεξιοτήτων.
7. Βελτίωση ικανοποίησης από την εργασία.
8. Επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση στην εργασία έπειτα από αρρώστια ή τραυματισμό.
9. Μεγαλύτερη ανεξαρτησία για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
10. Εξοικονόμηση χρόνου επικοινωνίας, ανθρώπινη ενέργεια και καύσιμη ύλη αφού αντί για ανθρώπους κινούνται πληροφορίες.
11. Ελεύθερη επιλογή των ωρών εργασίας .
12. Εργασία χωρίς διακοπές.
13. Περιορισμένος αριθμός προστριβών με συνεργάτες και συναδέλφους .
14. Δεν υπάρχει άμεσος ορατός έλεγχος από τον manager (δεν υπάρχει άμεση επιστασία του τηλεεργαζόμενου) .
15. Μειωμένα έξοδα μεταφοράς και οικονομία χρόνου

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

16. Ευκολία στο συνδυασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων
17. Ευκολία στην ανατροφή των παιδιών

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:

1. Πολύ υψηλότερη παραγωγικότητα ανάμεσα στους τηλεργαζόμενους.
2. Λιγότερη χαλάρωση του προσωπικού.
3. Μείωση λειτουργικού και εργατικού κόστους. (Λιγότερα γραφεία, ενέργεια).
4. Βελτίωση της ποιότητας της εργασίας.
5. Μείωση απουσιών.
6. Μεγαλύτερη ευελιξία στις μορφές εργασίας.
7. Βελτιωμένη 24ωρη τεχνική υποστήριξη και ενδιαφέρον για τον πελάτη.
8. Επέκταση των χωρικών ορίων εξεύρεσης και επιλογής προσωπικού.
9. Αύξηση δεξιοτεχνιών της επιχείρησης.
10. Ταχύτερη επιστροφή στην εργασία μετά από αναρρωτική άδεια.
11. Βελτίωση ικανοτήτων διεύθυνσης και διαχείρισης.
12. 24ωρη λειτουργία χωρίς τη χρησιμοποίηση αντικοινωνικών εργάσιμων ωρών.
13. Μεγαλύτερη πολυπλοκότητα της εργασιακής γνώσης, του περιεχομένου της εργασίας και των σχετικών εισροών και εκροών.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ:

1. Λιγότερη μόλυνση. (Καυσαέρια, νέφος)
2. Μικρότερη συγκέντρωση στις πόλεις.
3. Μείωση των επιπέδων κατανάλωσης ενέργειας.
4. Βελτίωση απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές.

5. Μείωση κόστους υγιεινής και ασφάλειας.
6. Περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
7. Αναγέννηση παλαιών βιομηχανικών περιοχών.
8. Λιγότερη κίνηση στους δρόμους. (Μείωση του μποτιλιαρίσματος).
9. Καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού.
10. Εξοικείωση του σύγχρονου ανθρώπου με τις απαιτήσεις του μέλλοντος
11. Δυνατότητα γρήγορης εξάπλωσης παντού και γρήγορα

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

2.7 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Εκτός όμως από τα πολλαπλά οφέλη και πλεονεκτήματα που παρουσιάζει η χρήση και η εφαρμογή της τηλεργασίας υπάρχει στον αντίποδα και ο αρνητικός αντίκτυπος. Έτσι από τη χρήση της τηλεργασίας :

1. Υπάρχει κίνδυνος εργασιομανίας με αποτέλεσμα την απώλεια αργιών, Κυριακών και άλλων τυπικά μη εργάσιμων χρονικών περιόδων.
2. Ο τηλεργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει να εργαστεί ακόμα και όταν είναι άρρωστος, ή να προφασιστεί εύκολα την αρρώστια για να γλιτώσει από την εργασία.

Επίσης, αν κάποιο μέλος της οικογένειας είναι άρρωστο πιθανότατα θα επηρεάσει

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τον τηλεργαζόμενο. Γενικά καταστάσεις που εξελίσσονται στο οικογενειακό περιβάλλον συνήθως δεν αφήνουν αδιάφορο τον τηλεργαζόμενο.

3. Εμφανίζεται απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων
4. Ο τηλεργαζόμενος αδυνατεί να συμμετάσχει σε συνδικαλιστικές, κοινωνικές, πολιτιστικές, αθλητικές ή σε εργασιακές δραστηριότητες.
5. 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.
6. Η επιθεώρηση της εργασίας, όταν γίνεται, δημιουργεί άσχημες εντυπώσεις γιατί μπορεί να θεωρηθεί ως παρέμβαση στην προσωπική ζωή. Ο τηλεργαζόμενος χάνει κάθε επαφή με τις προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης που προσφέρει η εταιρεία, π.χ. προαγωγές.
7. Η εργασιομανία και ο φόρτος εργασίας προκαλεί επιπρόσθετο άγχος στον εργαζόμενο. Έτσι υπάρχει ο κίνδυνος για τον τηλεργαζόμενο να «κλειστεί» στον εαυτό του και να εμφανίζει συμπτώματα κατάθλιψης και κοινωνικής απομόνωσης.

Οπωσδήποτε τα οφέλη είναι πολύ περισσότερα αλλά είναι χρήσιμο να αναφέρονται και τα μειονεκτήματα για να προβλέπονται και να αποφεύγονται οι κίνδυνοι.

Κεφάλαιο 3

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ

ΕΥΡΩΠΗ

3.1 Εισαγωγή

Η εμφάνιση και η εξέλιξη της τηλεργασίας κάνει δειλά δειλά τα πρώτα βήματα στα τέλη της δεκαετίας του 1980. Έχει αρχίσει πλέον να γίνεται γνωστός ο όρος «τηλεργασία» στους κύκλους των ανθρώπων που ασχολούνται με την πληροφορική και με το Internet και προσπαθεί να παγιωθεί η θέση της αλλά πολύ περισσότερο η χρησιμότητά της. Οι χρήστες του διαδικτύου παγκοσμίως αυξάνονται με γεωμετρική πρόοδο και ο όρος τηλεργασία διαδίδεται και χρησιμοποιείται όλο και πιο πολύ. Οι πρώτοι χρήστες που δοκιμάζουν να εργαστούν μέσω Internet, αρχικά από το σπίτι τους, βρίσκουν το όλο εγχείρημα εξαιρετικά χρήσιμο, βολικό, γρήγορο (παρά τις τότε μικρές ταχύτητες διασύνδεσης) και προπάντων ξεκούραστο. Συνειδητοποιούν ότι μπορούν να συνδυάσουν την προσωπική και οικογενειακή τους ζωή με την εργασία, πράγμα το οποίο δεν μπορούσε να επιτευχθεί προηγουμένως λόγω συγκεκριμένων ωρών απασχόλησης, μετακινήσεων αλλά και διαφόρων άλλων δυσκολιών που προέκυπταν. Ξαφνικά, η τηλεργασία ήρθε να λύσει αυτά τα προβλήματα και να γίνει το κράμα εργασίας και προσωπικής ευτυχίας, αφού κάθε τηλεργαζόμενος αφιέρωνε πλέον τις ίδιες ώρες δουλειάς ζώντας στο σπίτι του και περνώντας περισσότερες ώρες με τα αγαπημένα του πρόσωπα. Στη συνέχεια η τηλεργασία επεκτάθηκε και στα επαγγελματικά ταξίδια, αξιοποιώντας για τον τηλεργαζόμενο τη δυνατότητα να διασυνδεθεί και να εργαστεί για την επιχείρηση του από οποιοδήποτε μέρος

του πλανήτη. Σήμερα η τηλεργασία αποτελεί προϋπόθεση για πολλές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται γύρω από την πληροφορική ή απλά χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

3.2 Η ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟ 1980-1990

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 μέχρι και τα πρώτα χρόνια της δεκαετίας του 1990 η ανάπτυξη και η αξιοποίηση της τηλεργασίας είναι βασισμένη στα αποτελέσματα μιας έρευνας, γνωστής ως TELDET. Οι βασικές τάσεις στη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 ήταν:

- Η δημόσια συζήτηση για την τηλεργασία επικεντρώνονταν, μόνιμα, στους home-based teleworkers(τηλεεργαζόμενους με βάση το σπίτι) φέρνοντας σε αντίθεση ένα μεγάλο αριθμό υπαλλήλων με τους εργοδότες τους μπροστά στο φάσμα της ευδιάκριτης απειλής της κοινωνικής απομόνωσης από τη μια και την έλλειψη επιστασίας από την άλλη.
- Εξαιτίας των τεχνολογικών ορίων που υπήρχαν τότε οι τηλεεργαζόμενοι ήταν σπάνια συνδεδεμένοι με τους εργοδότες τους(clients) μέσω δικτύων. Έτσι αναγκάζονταν να μεταφέρουν τα αποτελέσματα της εργασίας τους με το χέρι π.χ. δισκέτες.
- Οι εργασίες και οι ασχολίες των τηλεεργαζομένων ήταν γενικά οροθετημένες σε συγκεκριμένες εργασίες: προγραμματισμός, πωλήσεις προϊόντων, εισαγωγές δεδομένων, επεξεργασία κειμένων, εργασίες σχετικές με το management της επιχείρησης-εταιρείας, την στιγμή που όλες οι άλλες διεργασίες εκτελούνταν πολύ σπάνια μέσω τηλεργασίας.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Οι εμπορικές ενώσεις γενικά ανταποκρινόταν αρνητικά στην έννοια και στο εγχείρημα της τηλεργασίας. Στη Γερμανία, όπως και στις ΗΠΑ, προτάσεις για την νόμιμη απαγόρευση της τηλεργασίας έρχονταν συνεχώς στο προσκήνιο τα έτη μεταξύ 1983 και 1986. Τα μέσα μαζικής επικοινωνίας εστίαζαν και προέβαλαν κυρίως τα αρνητικά στοιχεία της τηλεργασίας, παρουσιάζοντάς την σαν την αναγέννηση της παραδοσιακής εργασίας του σπιτιού με συγκεκριμένη σημασία στην εκμετάλλευση κυρίως της γυναικείας εργασίας. Εκ των υστέρων και κατά τη διάρκεια της δεκαετίας 1980-1990 οι εμπορικές ενώσεις αμφέβαλαν για το πως θα μπορούσε να παρουσιαστεί η τηλεργασία, έχοντας ταυτόχρονα να αντιμετωπίσουν τις σφοδρές επιθέσεις των κυβερνήσεων Ρήγκαν και Θάτσερ.
- Η αδράνεια στους κύκλους των managers των εταιρειών είχε σαν αποτέλεσμα την έλλειψη προθυμίας για αλλαγή του εργασιακού μοντέλου των οργανισμών έτσι όπως ήταν μέχρι τότε αντιληπτό.

Συγκρίνοντας το περιβάλλον που κυριαρχούσε τη δεκαετία του 1980, έτσι όπως περιγράφεται από τον Peter Johnston σαν «μια διστακτική περίοδος πειραματισμού», οι αρχές της δεκαετίας 1990 χαρακτηριζόταν από μια μεγάλη έμφαση στην εκμετάλλευση των εμπορικών περιπτώσεων όπου ήταν εφικτή και χρήσιμη η αξιοποίηση της τηλεργασίας. Σε αντίθεση, οι ατομικές και οι μικρού μεγέθους επιχειρήσεις απέκτησαν γρηγορότερη πρόσβαση στα πράγματα και τις εξελίξεις, γεγονός που τις έκανε ικανές να υιοθετήσουν σταδιακά τα τηλεργασιακά μοντέλα δουλειάς. Οι κυριότερες τάσεις περιελάμβαναν:

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Υπήρχε έντονη πολιτική πρωτοβουλία και βούληση για τη χρησιμοποίηση της τηλεργασίας έτσι ώστε να γίνει περισσότερο ανταγωνιστική η οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Η αυξανόμενη διαθεσιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων επέτρεπε γρήγορες, οικονομικές και αξιόπιστες συνδέσεις μεταξύ του μέρους τηλεργασίας και των διάφορων υπολογιστικών κέντρων, μέσα από γραμμές ISDN και λύσεις απομακρυσμένης διασύνδεσης (remote access). Αυτό σήμαινε ότι όλο και περισσότερες εργασίες μπορούσαν να πραγματοποιηθούν με τη χρήση της τηλεργασίας.
- Την ίδια στιγμή, η χαμηλών ικανοτήτων τηλεργασία δεν άκμασε κατά τη δεκαετία 1980-1990 όσο ήταν αναμενόμενο και από τους υποστηρικτές αλλά και από τους υποτιθέμενους αντίπαλους της. Η δαχτυλογράφηση και η εισαγωγή δεδομένων, οι οποίες ήταν οι πρώτες εργασίες που η τηλεργασία υποστήριξε, συνδέθηκαν με μικρά κέρδη, γεγονός που αμφισβήτησε την κοινωνική αποδοχή της.
- Η προστασία του περιβάλλοντος ήταν ψηλά στην πολιτική ημερήσια διάταξη, γεγονός που οδήγησε τα σχέδια για τη χρήση τηλεργασίας να υλοποιηθούν, έτσι ώστε να μειωθεί το κυκλοφοριακό και η ηχορύπανση.

Η διάδοση της τηλεργασίας στα κυριότερα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ήταν ακόμα μικρή το έτος 1994 (όταν διεξήχθη η έρευνα TELDET), με εξαίρεση του Ηνωμένου Βασιλείου, στο οποίο ήδη το 5,4% του εργατικού δυναμικού έκανε κάποια χρήση τηλεργασίας. Μια πιθανή εξήγηση είναι ότι μεγάλης κλίμακας οικονομικές εταιρείες εγκαταστάθηκαν νωρίτερα στο Ηνωμένο Βασίλειο παρά σε κάποια άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ήδη τη δεκαετία 1980, κατά τα χρόνια του «Θατσερισμού», οι

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

βιομηχανίες του Ηνωμένου Βασιλείου αναγκάστηκαν να προσαρμοστούν πιο γρήγορα στις αλλαγές των συνθηκών αγοράς, τη στιγμή που οι οικονομίες της Γερμανίας και της Γαλλίας με τους δικούς τους δυνατότερους μηχανισμούς παραγωγής προϊόντων, ήταν ικανές να κρατήσουν περισσότερο τους δικούς τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας.

3.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

3.3.1 Στατιστικές τηλεργασίας

Σύμφωνα με μια έρευνα που διεξήχθη για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 1999 ο αριθμός των τηλεργαζομένων στην Ευρωζώνη είχε φτάσει στα 4 εκατομμύρια. Διάφορες διεθνείς στατιστικές συγκρίσεις βρίσκουν και αναλύουν ποιες χώρες προσελκύουν συγκεκριμένα είδη τηλεργασίας (ανάπτυξη λογισμικού, εισαγωγή δεδομένων κτλ) και ενθαρρύνουν τις εγχώριες αγορές χωρίς να προσελκύουν εξαγωγικές αγορές. Το μεγάλο στοίχημα της τηλεργασίας και της παγκοσμιοποίησης είναι να βρουν τις χώρες εκείνες που θα έχουν τη μεγαλύτερη εξέλιξη παγκοσμίως. Οι χώρες στις οποίες γεννιούνται οι ειδικοί στην ανάπτυξη λογισμικού και με συγκριτικά μικρούς μισθούς είναι ανερχόμενες στην αγορά (Ρωσία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Φιλιππίνες, Κίνα, Ινδία, Ινδονησία και Βραζιλία). Οι χώρες οι οποίες προσφέρουν χαμηλότερους μισθούς θα προσελκύουν πάντα την προσοχή των χαμηλών προσόντων εργαζομένων σχετικών με επεξεργασία δεδομένων και όσο η δουλειά αυξάνεται, οι εργοδότες θα ψάχνουν πάντα την πιο φτηνή πηγή εργασίας. Όταν η εργασία έρχεται να προσελκύει τα τηλεμέσα, ακόμα και η γλώσσα ομιλίας δεν αποτελεί προϋπόθεση: μια εισαγωγή δεδομένων από έναν κινέζο έχει αναφερθεί και αποδειχθεί σαν

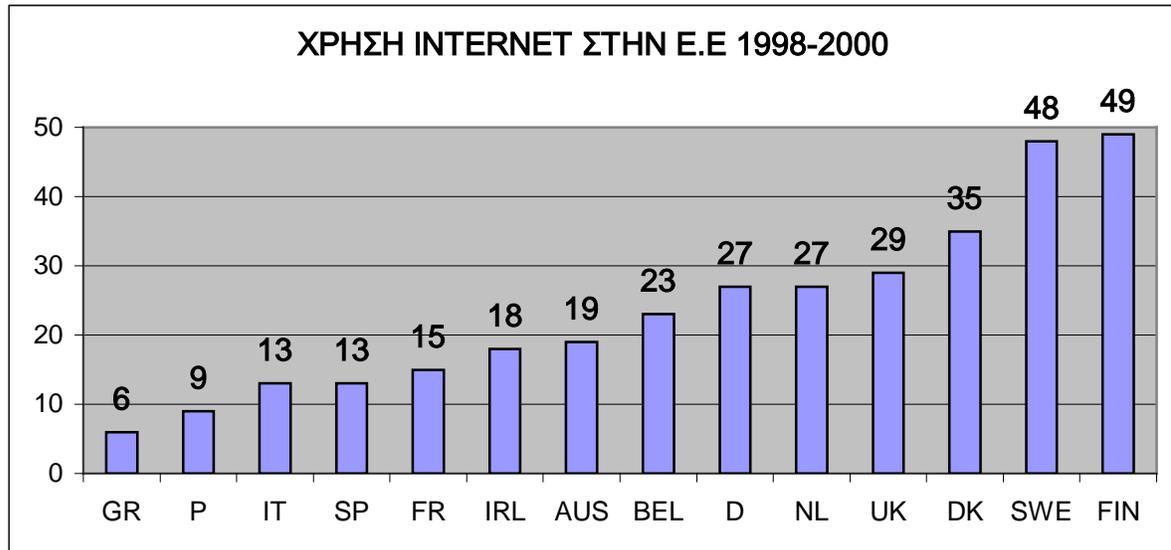
πιο αξιόπιστη και στη μισή τιμή από έναν Αμερικανό χαμηλών δυνατοτήτων, ακόμα και σε περιπτώσεις που οι χειριστές ήταν οικείοι με την Αγγλική αλφάβητο και όχι με τη γλώσσα.

3.3.2 Η Τηλεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η τηλεργασία αποτελεί μια δυναμική προοπτική της ραγδαίας αναπτυσσόμενης Κοινωνίας της Πληροφορίας. Εξελίσσεται στην πιο γοργά αναπτυσσόμενη μορφή εργασίας. Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη παράγραφο σύμφωνα με μια έρευνα που διεξήχθη για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 1999 ο αριθμός των τηλεεργαζομένων στην Ευρωζώνη είχε φτάσει στα 4 εκατομμύρια, δηλαδή σχεδόν το 3% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Άλλες μετρήσεις αναφέρουν ότι ασχολούνται με την τηλεργασία τουλάχιστον 9 εκατομμύρια άτομα σε όλη την Ευρώπη, αριθμός σχεδόν δεκαπλάσιος αυτών του 1990. Η άποψη αυτή υποστηρίζεται από την τελευταία αναφορά που είχε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και δείχνει ότι οι Ευρωπαίοι τηλεεργαζόμενοι είναι περίπου 6 εκατομμύρια με επιπλέον έναν αριθμό 3 εκατομμυρίων, οι οποίοι έχουν συνάψει τηλεεργασιακές συμφωνίες. Αλλά ακόμα και βασικές στατιστικές μετρήσεις παρουσιάζουν ευδιάκριτες διακυμάνσεις μεταξύ του Ευρωπαϊκού πληθυσμού. Για παράδειγμα, πιστεύεται ότι περίπου το 25% των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών κατέχει ένα pc και σε μερικές χώρες το ποσοστό αυτό είναι μεγαλύτερο του 50% ή ακόμα και σε τοπική βάση το 100%!!! Επίσης, η διείσδυση και η εξάπλωση του Internet διαφέρει σημαντικά ανάμεσα στα κράτη-μέλη. Η πλειοψηφία των χρηστών του διαδικτύου είναι συγκεντρωμένοι στη Βόρεια Ευρώπη. Στα τέλη του 1998 μόλις το 25% των Ευρωπαίων χρηστών Internet ήταν γυναίκες ενώ αντίστοιχα το ποσοστό αυτό έφτανε στο 50% στις ΗΠΑ. Είναι χαρακτηριστικά τα νούμερα που αναφέρονται σε μια έρευνα για

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία είχε σκοπό να απαριθμήσει το ποσοστό των Ευρωπαίων πολιτών που έχουν πρόσβαση στο Internet. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στο παρακάτω διάγραμμα :



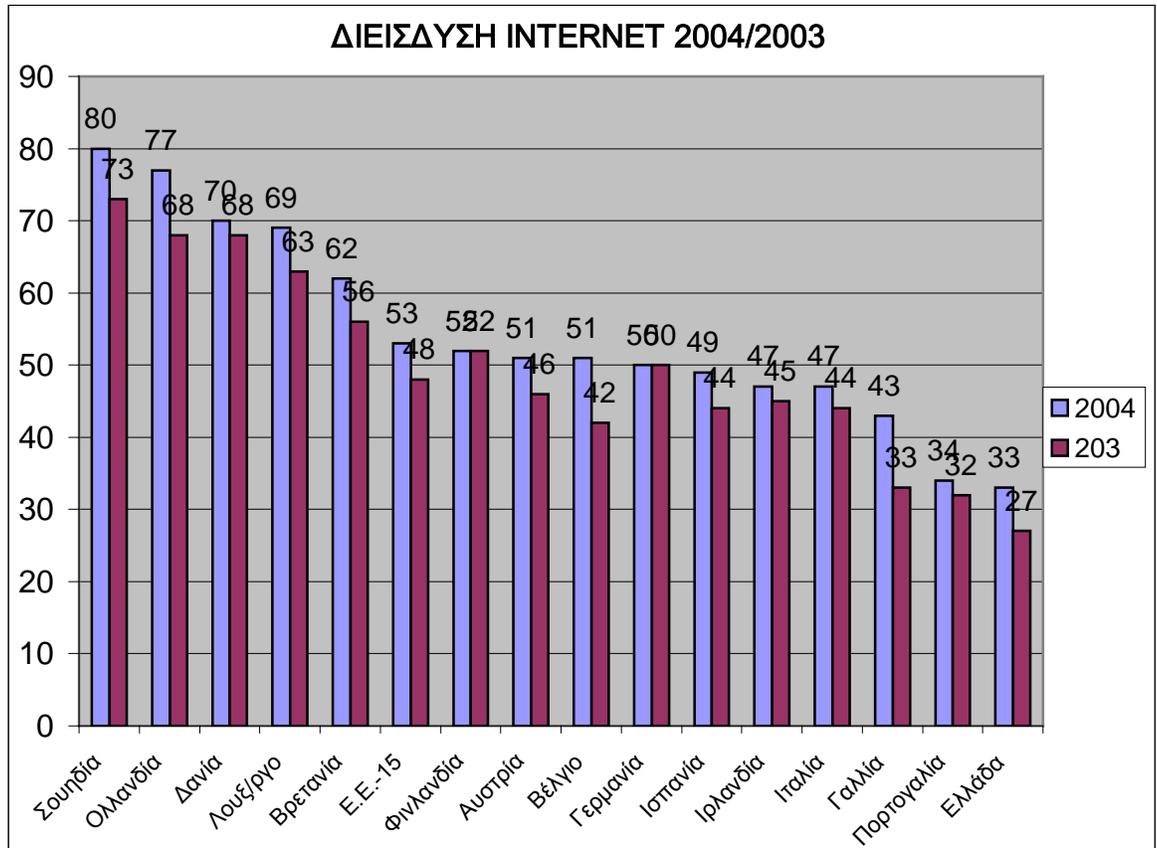
Werdigier W. & Niebuhr A., “Euro-Telework-Trends and Scenarios,” Βιέννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα 1)

Σύμφωνα με αυτό το γράφημα παρατηρούμε ότι η Ελλάδα κατείχε την τελευταία θέση πρόσβασης πολιτών στο διαδίκτυο ανάμεσα στα άλλα κράτη-μέλη (πλην της Ελβετίας) με μόλις 6%, πίσω από την προτελευταία Πορτογαλία που περίπου το 9% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Πρώτη έρχεται η Φιλανδία με 49% του πληθυσμού και με 48% η Σουηδία. Ο μέσος όρος χρήσης Internet της Ευρωζώνης είναι περίπου 23.6%, δηλαδή περίπου 20 ποσοστιαίες μονάδες περισσότερες από τον αριθμό που συγκέντρωνε η χώρα μας. Η τελευταία έρευνα που πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2004 για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης από την εταιρεία IPSOS-INRA στα τότε 15 κράτη-μέλη της Ε.Ε έδειξε αποτελέσματα που λίγο πολύ ήταν αναμενόμενα. Πιο συγκεκριμένα, στην πρώτη θέση βρίσκεται Σουηδία και ακολουθεί με ελάχιστη διαφορά η Ολλανδία. Αντίθετα στην

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τελευταία θέση εξακολουθεί να βρίσκεται η Ελλάδα και στην προτελευταία η Πορτογαλία.

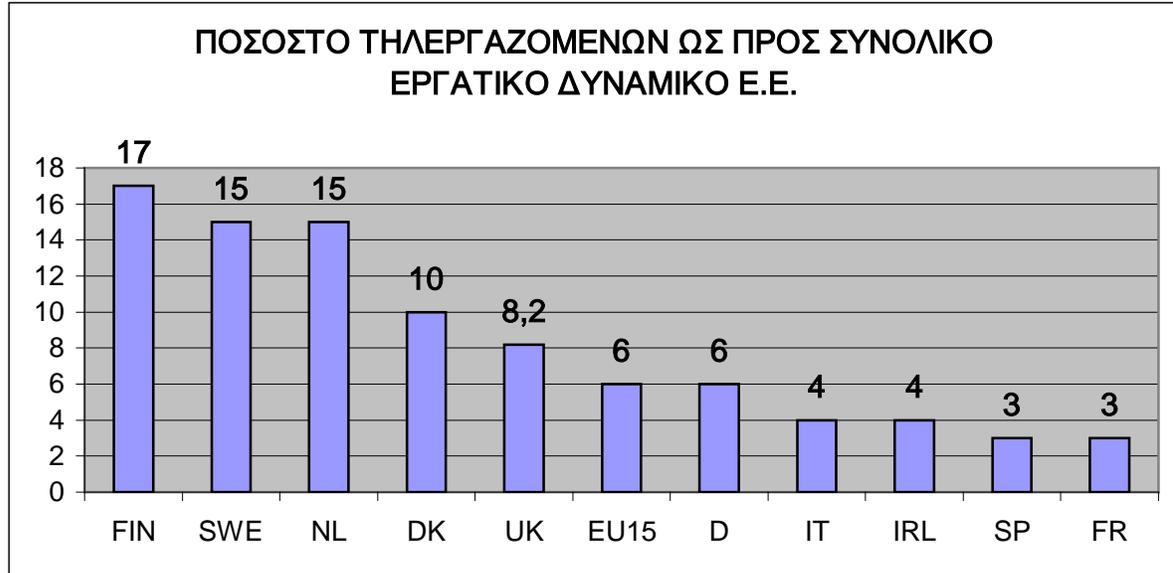
Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας παρατίθενται στο παρακάτω γράφημα:



Τα συγκεκριμένα γραφήματα έχουν μεγάλη σημασία αν τα συνδέσουμε με τα αποτελέσματα της πρώτης έρευνας σχετικά με το ποσοστό των τηλεργαζομένων ως προς το σύνολο του εργατικού δυναμικού. Το αποτέλεσμα και εδώ δεν διαφέρει : η Φινλανδία έχει το μεγαλύτερο ποσοστό τηλεργαζομένων ως προς το σύνολο του εργατικού δυναμικού της χώρας με 17%. Ακολουθούν Σουηδία και Ολλανδία με 15%, η Δανία με 10%, το Ηνωμένο Βασίλειο με 8.2%, ενώ 6% είναι ο μέσος κοινοτικός όρος, ποσοστό παρόμοιο με της Γερμανίας. Τελευταίοι έρχονται Ιταλία και Ιρλανδία με 4%, μόλις μια ποσοστιαία μονάδα

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

μπροστά από τις Γαλλία και Ισπανία. Οι χώρες που δεν εμφανίζονται στο παρακάτω διάγραμμα έχουν μηδαμινό ποσοστό.



Werdigier W. & Niebuhr A., “Euro-Telework-Trends and Scenarios,” Βιέννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα 3)

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι κατά τα έτη 1998-2000 ότι η Βόρεια Ευρώπη και ειδικότερα οι χώρες της Σκανδιναβικής χερσονήσου είναι πολύ μπροστά σε σχέση με την υστερούσα Νότια Ευρώπη. Επίσης, αξιοσημείωτο είναι το μικρό ποσοστό, και στα δυο γραφήματα, που κατέχει η μεγαλύτερη και ισχυρότερη οικονομία της Ευρώπης, η Γερμανία. Βέβαια, από το 1999 όπου η Γερμανία αριθμούσε περίπου 635.000 τηλεεργαζομένων, έχουν γίνει άλματα προόδου. Μόνο μέχρι το τέλος του 2000 ο αριθμός τους είχε ξεπεράσει τα 2.130.000 τηλεεργαζομένων. Τα τελευταία στοιχεία μιλάνε για περίπου 5 εκατομμύρια (Ιούνιος 2003). Ταυτόχρονα, ο αριθμός των Ελλήνων τηλεεργαζομένων ήταν μηδαμινός, τη στιγμή που η Φιλανδία, που έχει μικρότερη έκταση και πληθυσμό, είχε επιτύχει περίπου 3 φορές τον μέσο κοινοτικό όρο. Τα προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και του

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Υπουργείου Ανάπτυξης (Go Online) έχουν βελτιώσει αρκετά και τον αριθμό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και συνεπώς τον αριθμό των τηλεαπασχολούμενων μέσω της τηλεργασίας, αλλά υπολείπμαστε αρκετά σαν χώρα από τις οικονομικά ισχυρότερες και πιο αναπτυσσόμενες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.3.3 Ποιοι είναι Τηλεργαζόμενοι

Το 1999 περίπου το 70% των τηλεργαζομένων ήταν άντρες, αν και οι άντρες πετυχαίνουν μόλις λίγο περισσότερα από τα μισά που πετυχαίνουν στο παραδοσιακό χώρο απασχόλησής τους. Στις γυναίκες αρέσει περισσότερο να δουλεύουν στο σπίτι τους, τη στιγμή που στους άντρες αρέσει περισσότερο να δουλεύουν από διάφορα μέρη, έχοντας το σπίτι τους ως βάση. Πάνω από το ένα τέταρτο των τηλεργαζομένων (27%) δουλεύουν σε τομείς σχετικούς με εμπορικές υπηρεσίες, ενώ ένα άλλο 25% εργάζεται σε εθελοντικούς και δημόσιους τομείς και υπηρεσίες. Οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι είναι σε ανώτερες εργασίες : το 28% είναι managers επιχειρήσεων, 22% είναι επαγγελματίες του χώρου ενώ το 18% είναι συνδεδεμένοι με επαγγελματικές ή τεχνικές ασχολίες. Συγκρινόμενοι με όλο τον υπόλοιπο πληθυσμό που δουλεύει, οι τηλεργαζόμενοι είναι οι περισσότεροι απόφοιτοι σχολών ανώτερης εκπαίδευσης, παντρεμένοι και στη μέση της επαγγελματικής του πορείας.

Αντίθετα το 1998 η αύξηση των τηλεργαζομένων ήταν ανάλογα μεγαλύτερη στις γυναίκες (24%) απ' ότι στους άντρες που κυμάνθηκε γύρω στο 17%. Η γρηγορότερα αυξανόμενη ασχολία των τηλεργαζομένων ήταν η διοίκηση επιχειρήσεων, για την οποία το 25% των managers δούλευε πια από το σπίτι του. Η αύξηση ήταν επίσης μεγάλη και στους

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

οικονομικούς και χρηματιστηριακούς τομείς με μια αύξηση της τάξης του 34%. Η τηλεργασία επηρέασε ακόμη και τους κληρικούς : αν και υπήρχε μείωση 1% του αριθμού των κληρικών στη Μεγάλη Βρετανία, παρατηρήθηκε αύξηση της κληρικής τηλεργασίας κατά 12%. Η τηλεργασία σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 22% στους εργαζόμενους ενώ οι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι αυξήθηκαν κατά 15%. Το 2000 οι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι αποτελούσαν μόνο το 44%, σε αντίθεση με 46% το 1999 και 48% το 1998.

Στις αρχές του 1999, μια ακόμη έρευνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για 7.500 ανθρώπους στα Ευρωπαϊκά κράτη-μέλη της ένωσης και σε 4.000 επιχειρήσεις διαπίστωσαν ότι:

- Εξήντα οκτώ τοις εκατό των τηλεργαζομένων είναι στην ομάδα ηλικίας 30 - 49.
- Οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι έχουν υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης ή είναι καταρτισμένοι επαγγελματίες (60%), δύο φορές δηλαδή ο αριθμός του εργατικού δυναμικού συνολικά (30%).
- Η τηλεργασία είναι η πιο επικρατούσα στον τομέα των οικονομικών/επιχειρησιακών υπηρεσιών (8.5%) και ακολουθούν η διανομή και η μεταφορά προϊόντων και ο τομέας των επικοινωνιών (5,5%).
- Οι διαφορές μεταξύ των οικογενειών τηλεργασίας και μη-τηλεργασίας είναι μικρές, δείχνοντας ότι το στερεότυπο μεταξύ των γυναικών που εργάζονται από απόσταση και συνδυάζουν την οικογένεια και τα καθήκοντα εργασίας είναι ανακριβή.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Υπάρχουν ιδιαίτερες διαφορές στην επικράτηση της τηλεργασίας σε διαφορετικό επίπεδο ανάμεσα στις Ευρωπαϊκές χώρες, που κυμαίνονται από ένα χαμηλό 2,8% στην Ισπανία ως ένα μέγιστο σημείο 16,8% στη Φιλανδία.

3.4 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑ ΧΩΡΑ

3.4.1 ΕΛΛΑΔΑ

Στη χώρα μας, μόλις το 1999 ψηφίσαμε το Νόμο 2639, με τον οποίο για πρώτη φορά θεσμοθετήθηκε η τηλεργασία ως νέα μορφή απασχόλησης και καθορίστηκε το πλαίσιο υποχρεώσεων και δικαιωμάτων εργοδοτών και εργαζομένων. Η αρχή έγινε, αλλά κανείς δεν αμφισβητεί ότι πρέπει να προσπαθήσουμε για κάτι καλύτερο, τόσο σε νομοθετικό και θεσμικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο υποδομών. Γιατί σήμερα, ειδικά για τη χώρα μας, η ενίσχυση της διασυνοριακής τηλεργασίας και των συγγενών εφαρμογών τηλεμπορίου και τηλεσυνεργασία, μπορούν να αποτελέσουν εξαιρετικό πεδίο για το άνοιγμα νέων αγορών και την επέκταση της ελληνικής επιχειρηματικής δραστηριότητας στις όμορες χώρες, στην Ευρώπη, αλλά και σ' όλο τον κόσμο. Ήδη, στη χώρα μας οι τηλεργαζόμενοι αυξήθηκαν από 0,5% στο 1,3% του εργατικού δυναμικού σε ένα χρόνο, ενώ ο ρυθμός ανάπτυξης της ελληνικής αγοράς της Τεχνολογίας της Πληροφορίας αναμένεται να ανέλθει στο 18% κατά την επόμενη διετία. Αυτά είναι σημαντικά βήματα προόδου, αν λάβουμε υπόψη τα υψηλά κόστη αγοράς ενός Η/Υ και μιας σύνδεσης στο Internet στην Ελλάδα, τα οποία επί παραδείγματι, είναι διπλάσια

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

αυτών της Δανίας και υπερδιπλάσια αυτών των Η.Π.Α. με πολύ χαμηλότερους παράλληλα μισθούς.

Παρά την διαγραφόμενη λοιπόν ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα, θα πρέπει να καλυφθούν ακόμα πολλά κενά, κυρίως μέσω της αύξησης των επενδύσεων στις Νέες Τεχνολογίες της Πληροφορίας, της ευαισθητοποίησης και ενεργοποίησης των πολιτών περί των οφελών της ΚτΠ, της επιτάχυνσης των διαδικασιών κατάρτισης στη χρήση των προϊόντων και εργαλείων της ΚτΠ, καθώς και της μείωσης του κόστους σύνδεσης και της ανάδειξης των πλεονεκτημάτων της παροχής και χρήσης υπηρεσιών μέσω του ηλεκτρονικού διαδικτύου.

Για όλα αυτά, απαιτούνται συντονισμένες προσπάθειες, δυναμική ενεργοποίηση του κοινωνικού διαλόγου, αξιοποίηση των Διαρθρωτικών Ταμείων, του Ευρωπαϊκού Forum της Κοινωνίας της Πληροφορίας και των Ειδικών Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων. Όπως π.χ. το IST (Πρόγραμμα για τις Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας), του οποίου οι πρώτες αναθέσεις έγιναν μέσα στο 1999. Το κυριότερο, απαιτείται η ενσωμάτωση της ΚτΠ σε όλες τις πτυχές του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Απασχόληση. Τα ανωτέρω ζητήματα πρέπει να αποτελέσουν το επίκεντρο των προσπαθειών όλων μας, έτσι ώστε οι παρεμβάσεις μας για τη σύνδεση της Κοινωνίας της Πληροφορίας με την απασχόληση να γίνει εφικτή.

Για να αναπτυχθεί η τηλεργασία σαν μέθοδος προσαρμογής στις νέες συνθήκες οικονομίας και απασχόλησης, πρέπει να εστιάσουμε τις προσπάθειές μας σε δύο άξονες:

- **Για το ανθρώπινο δυναμικό:** απόκτηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για τηλεργασία, (όπως ο χειρισμός Η/Υ). Εκτιμάται πως το ποσοστό του εργατικού δυναμικού που έχει ικανότητες τηλεργασίας, δεν υπερβαίνει το 10%.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- **Για τις επιχειρήσεις:** Προώθηση της μεθόδου τηλεργασίας και των οφελών της, όπως η μείωση των λειτουργικών εξόδων (ηλεκτρισμός, ενοικίαση χώρων, εξοπλισμού γραφείων κ.λπ.). Ανάδειξη των περιβαλλοντικών και συγκοινωνιακών ελαφρύνσεων (μείωση των μετακινήσεων από και προς το χώρο εργασίας, μείωση των καυσαερίων, κυκλοφοριακή αποσυμφόρηση, κέρδος του χρόνου μετακίνησης κ.λπ.).

Στη χώρα μας δεν υπάρχει μια αξιόπιστη αναφορά ως προς τον αριθμό των ανθρώπων που τηλεργάζονται. Ακόμη και το ινστιτούτο εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργαζομένων Ελλάδος (ΓΣΕΕ) δεν είναι σε θέση να προσφέρει μια ολοκληρωμένη άποψη και θέση πάνω στο συγκεκριμένο θέμα. Αυτή η ανικανότητα προέρχεται από την έλλειψη αξιόπιστων πληροφοριών και πηγών της χώρας. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχει το Ινστιτούτο Εργασίας, οι οποίες προέρχονται από μια ειδική τεχνική ομάδα του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών, αυτή τη στιγμή (2003) δραστηριοποιούνται στη χώρα μας 4 κέντρα τηλεργασίας (Call Centres) :

- Οριζών
- Μυρτάλη
- Τμήμα Τηλεργασίας της ΔΙΑΣ Συμβουλευτικής Α.Ε.
- Τηλεργασία του Φυσικού και Τεχνολογικού Πάρκου Κρήτης

Σύμφωνα με τις διαθέσιμες πληροφορίες που παρέχει το Ινστιτούτο Εργασίας και αφορούν μόνο τα δύο από τα αναφερόμενα Call Centres, έχουμε τα εξής :

Οριζών

Το κέντρο τηλεργασίας με το όνομα «Οριζών» αποτελεί μια πιλοτική εφαρμογή και λειτουργεί μέσω του προγράμματος «Δυνατότητα της έρευνας και της απασχόλησης για τηλεργασία στην Ευρώπη» που είναι βασικά στοχοθετημένη στην ανάπτυξη των δομών τηλεργασίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Σύμφωνα με το πρόγραμμα, το πιλοτικό κέντρο τηλεργασίας λειτουργεί ως επιχείρηση που:

- Χρησιμεύει ως ένας μεσάζων μεταξύ των επιχειρήσεων που επιδιώκουν για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες και τους ειδικούς που προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες. Προσφέρει επίσης και στα δύο ενδιαφερόμενα μέρη τα τηλεπικοινωνιακά μέσα και τα κανάλια και δίκτυα των υπολογιστών για την αποστολή της εργασίας.
- Προσφέρει τις υπηρεσίες του σε μια βάση επικοινωνίας με διάφορους συνεργάτες που εργάζονται ως ανεξάρτητοι και δεν έχουν τα επικοινωνιακά μέσα που χρειάζονται.
- Παρέχει τη βάση τηλεπικοινωνιών στις επιχειρήσεις που είναι αρκετά απόμακρες από το γεωγραφικό τομέα του κέντρου κλήσης και που είναι πρόθυμες να απασχολούν υπαλλήλους που εργάζονται στο κέντρο κλήσης (Call Centre).

Οι τηλεργαζόμενοι στο κέντρο μπορούν να είναι είτε ανεξάρτητοι, αλλά συνεργαζόμενοι με το κέντρο κλήσης που βρίσκεται στην περιοχή της ειδικότητάς τους, είτε υπάλληλοι που τηλεργάζονται από απόσταση για τους εργοδότες μέσω του κέντρου κλήσης. Οι τηλεργαζόμενοι ομαδοποιούνται δουλεύοντας στο κέντρο κλήσης και έχουν στη διάθεσή τους το λογισμικό, τους υπολογιστές και τα επικοινωνιακά μέσα, τα οποία είναι απαραίτητα για τις υπηρεσίες που καλούνται να προσφέρουν. Μερικές γυναίκες τηλεργαζόμενες

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

μπορούν να εργαστούν στο σπίτι εάν έχουν έναν υπολογιστή και τα διαθέσιμα μέσα. Σε εκείνη την περίπτωση, η διαχείριση του κέντρου κλήσης αναλαμβάνει να στείλει την εργασία, η οποία στέλνεται από το κέντρο κλήσης στην κατοικία του τηλεργαζόμενου και οργανώνει τη διαδικασία της αποστολής της πίσω στον πελάτη. Κάθε συνεργαζόμενη επιχείρηση πρέπει να διορίσει κάποιο υπεύθυνο, ο οποίος θα ορίσει την εργασία στο κέντρο κλήσης και γενικά θα είναι αρμόδιος για την επικοινωνία με το κέντρο. Η επικοινωνία με το κέντρο μπορεί να επιτευχθεί με δύο τρόπους:

- Άμεσα με τον τηλεργαζόμενο, όταν απασχολείται από μια επιχείρηση που συνεργάζεται με το κέντρο κλήσης, ή
- Άμεσα μεταξύ του ανεξάρτητου τηλεργαζόμενου και του εργοδότη του.

Σε κάθε περίπτωση το «Οριζών» που είναι αρμόδιο για το γενικό συντονισμό πρέπει να ενημερωθεί.

Πιο συγκεκριμένα, το κέντρο κλήσης «Οριζών» που έχει την πλήρη υλική και τεχνική υποδομή αποτελείται και από τα άτομα και από τον εξοπλισμό που απαιτούνται για να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του, στοχεύοντας στην άμεση και ποιοτική αποστολή των εργασιών τους. Η υποδομή του κέντρου κλήσης περιλαμβάνει τα πλήρως εξοπλισμένα γραφεία πολυμέσων, ταυτόχρονη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα γραφεία, τοπικό dial-up-server προσβάσιμο μέσω του Διαδικτύου, άλλο εξοπλισμό όπως Fax, Scanner, Modems, εκτυπωτές και φυσικά το αντίστοιχο λογισμικό. Οι υπηρεσίες του κέντρου κλήσης περιλαμβάνουν τη δακτυλογράφηση απλών κειμένων ή κειμένων με μαθηματικά σύμβολα, ψάχνοντας για τις πληροφορίες στο διαδίκτυο, τη μετάφραση των ελληνικών στα ιταλικά και αντίστροφα, εκδίδοντας και τα στοιχεία σε φύλλα του Excel. Η συσκευασία των υπηρεσιών που προσφέρονται παρέχει επίσης τη δυνατότητα της επιτήρησης από τον εκχωρητή του

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

προγράμματος, το αξιόπιστο χρονοδιάγραμμα της παράδοσης του προγράμματος, την ποιοτική εργασία, άμεσο service και την πλήρη πληροφόρηση για τον πελάτη, ανταγωνιστικές τιμές και πολλούς τρόπους πληρωμής. Προς το παρόν, οι μόνιμοι συνεργάτες του κέντρου κλήσης είναι 10, όλες τους γυναίκες και 16 τηλεργαζόμενοι, 3 εκ των οποίων είναι άντρες και 13 γυναίκες.

Κέντρα και Γωνίες Τηλεργασίας «Μυρτάλη»

Κέντρα τηλεργασίας

Είναι ειδικά δημιουργημένοι χώροι που εξοπλίζονται με τους προσωπικούς υπολογιστές (PCs) και παρέχουν όλα τα απαραίτητα εργαλεία σε όλους εκείνους που επιθυμούν να τηλεργαστούν. Τα κέντρα τηλεργασίας παρέχουν την πρόσβαση στο Internet και λογισμικό που επιτρέπει στους χρήστες να συνδεθούν με τα γραφεία και την εργασία τους. Είναι πλήρως εξοπλισμένοι με τις χρήσιμες συσκευές γραφείων, όπως Fax, έγχρωμους και laser εκτυπωτές, Scanners και τηλέφωνα. Οι χώροι αποτελούνται από μικρά γραφεία, εργασιακούς χώρους, όπως καλούνται, ανεξάρτητοι ο ένας από τον άλλον. Υπάρχουν συσκευές για κοινή χρήση και είναι τοποθετημένοι σε ένα χωριστό δωμάτιο που καθένας μπορεί να έχει πρόσβαση. Τα κέντρα τηλεργασίας συνήθως βρίσκονται μέσα σε κτίρια ή κάπου όπου είναι εύκολη η πρόσβαση για τους εργαζομένους.

Γωνίες τηλεργασίας

Οι γωνίες τηλεργασίας είναι μικρά κέντρα τηλεργασίας που είναι εξοπλισμένα με τουλάχιστον έναν προσωπικό υπολογιστή. Βρίσκονται σε μέρη όπου τουρίστες με επιχειρησιακά ενδιαφέροντα περνούν, όπως αερολιμένες, λιμάνια και ξενοδοχεία. Στα

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

πλαίσια του προγράμματος τηλεργασίας «TEMeTeN», οι γωνίες οργανώνονται στα ξενοδοχεία της περιοχής της Ηπείρου.

Προς το παρόν το μόνο κέντρο τηλεργασίας στην περιοχή αναπτύσσει δραστηριότητες μέσα στο κέντρο διαλέξεων «Διάσελο» στο Μέτσοβο. Όσον αφορά στις υπηρεσίες, ο συγκεκριμένος χώρος έχει μόνο τα απαραίτητα στοιχεία. Ο Remote File Manager και τα E-mail επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους αρχεία και μηνύματά με ασφαλή τρόπο. Οι γωνίες τηλεργασίας «Μυρτάλη» υποστηρίζουν επίσης όλα αυτά που μπορούν να γίνουν σε ένα γραφείο, όπως πρόσβαση στο Διαδίκτυο, χρήση της επεξεργασίας κειμένου και των προγραμμάτων υπολογιστών φύλλων, εκτυπώσεις, αποστολή φαξ, χρήση του κινητού PC και σύνδεση στο Epirus Net. Κάθε γωνία τηλεργασίας «Μυρτάλη» είναι εξοπλισμένη με τουλάχιστον ένα PC, που λειτουργεί κάτω από τα WINDOWS NT για λόγους ασφάλειας, και ένα πολυμηχάνημα (εκτυπωτής, φωτοτυπικό και scanner). Η εφαρμογή σύνδεσης «Μυρτάλη» οργανώνεται στο PC και χρησιμοποιείται για να συνδέσει εύκολα με τον server KASSOPI. Η μπάρα εργαλείων «Μυρτάλη» βρίσκεται πάντα στην επιφάνεια εργασίας του PC προκειμένου να βοηθηθεί ο χρήστης όταν απαιτείται. Οι χρήστες μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν το PC τους και να εγκαταστήσουν το λογισμικό «Μυρτάλη», που κάποιος χρειάζεται προκειμένου να εργαστεί από απόσταση. Οι γωνίες τηλεργασίας «Μυρτάλη» παρέχουν τις υπηρεσίες που επιτρέπουν στο χρήστη να συνδεθεί με το ασύρματο δίκτυο Epirus Net και να χρησιμοποιήσουν τις ευκολίες τηλεργασίας που βρίσκονται στον server KASSOPI.

3.4.2 ΑΥΣΤΡΙΑ

Οι τελευταίες έρευνες που ολοκληρώθηκαν σχετικά με την τηλεργασία στο έδαφος της Αυστρίας είναι από το έτος 2000. Από τον Ιούνιο του 1999 η τηλεργασία είναι μέρος της κανονικών μορφών εργασίας, δεδομένου ότι κάθε υπάλληλος ή ανώτερος υπάλληλος μπορεί να απευθυνθεί σε ανώτερό του έτσι ώστε να τηλεργαστεί. Όταν η εργασία που έχει να επιτελέσει μπορεί να γίνει υπό μορφή τηλεργασίας και ο ανώτερος συμφωνεί, ο υπάλληλος ή ο ανώτερος υπάλληλος μπορεί να αρχίσει.

Ο ιδιωτικός τομέας στην Αυστρία ακόμα δεν έχει αρχίσει να υιοθετεί την ύπαρξη και την ευκολία της τηλεργασίας. Ωστόσο εκεί που εφαρμόζεται έχουμε τα εξής στοιχεία:

- Οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι απασχολούνται μια ημέρα μόνο την εβδομάδα στο σπίτι.
- Μερικοί τηλεργαζόμενοι, οι οποίοι έχουν κοινωνικούς λόγους (παιδική μέριμνα, άτομα με ειδικές ανάγκες στην οικογένεια) να εργαστούν περισσότερες από μια ημέρες την εβδομάδα από το σπίτι τους.
- Η τηλεργασία είναι εθελοντική και οι τηλεργαζόμενοι μπορούν να επιστρέψουν στον παραδοσιακό εργασιακό χώρο τους, το γραφείο. Μια γραπτή σύμβαση απασχόλησης μεταξύ του εργαζομένου ή του ανώτερου υπαλλήλου και του εργοδότη είναι απαραίτητη.
- Μόνο οι πεπειραμένοι εργαζόμενοι που έχουν εργαστεί ήδη για μερικά έτη στο γραφείο έχουν τη δυνατότητα να κάνουν την τηλεργασία.
- Η γραμμή στοιχείων για το Υπουργείο Εσωτερικών εγκαθίσταται από την εταιρία.
- Οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι παίρνουν ένα laptop για την τηλεργασία.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Κάθε τηλεργαζόμενος πρέπει να κρατήσει ένα λειτουργικό ημερολόγιο για να καταχωρήσει το χρόνο απασχόλησης και τις δραστηριότητες του.
- Ένα πέμπτο των επιχειρήσεων έχει ήδη τηλεργαζόμενους.
- Οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι εργάζονται στους τομείς της τεχνολογίας οργάνωσης/ πληροφοριών (24 %), στο μάρκετινγκ (10 %), στις πωλήσεις (10 %) και στη διοίκηση (8 %).
- 35% των μεγάλων επιχειρήσεων και 13% των επιχειρήσεων μικρού και μεσαίου μεγέθους προσφέρουν δυνατότητα τηλεργασίας.
- Οι διαφημιστικές αντιπροσωπείες και οι τράπεζες προσφέρουν σε μεγαλύτερο βαθμό «τηλεδουλειές».
- 55% των τηλεργαζομένων κάνουν την εναλλασσόμενη τηλεργασία: λειτουργούν δηλαδή μερικές ημέρες στην εβδομάδα στο σπίτι και μερικές ημέρες στο γραφείο.
- Οι διευθυντές προσωπικού δηλώνουν ότι ο σημαντικότερος λόγος για την τηλεργασία είναι το υψηλότερο κίνητρο και η ικανοποίηση από την εργασία για τους καταρτισμένους υπαλλήλους.
- Οι τηλεργαζόμενοι που αποφάσισαν σχετικά με την τηλεργασία είναι εξαιτίας του εύκαμπτου χρόνου απασχόλησης και της καλύτερης συμβατότητας της εργασίας και της φροντίδας των παιδιών.

Ταυτόχρονα ο δημόσιος τομέας δίνει κίνητρα στις επιχειρήσεις έτσι ώστε να χρησιμοποιούν πιο πολύ την τηλεργασία. Μάλιστα εξέδωσε σχετικές συμβάσεις εργασίας για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας στη νέα οικονομία. Αναφέρονται για παράδειγμα κάποιοι κανόνες συλλογικής σύμβασης: Η τηλεργασία πρέπει να είναι εθελοντική, το υλικό εργασίας πρέπει να παρασχεθεί από τον εργοδότη, όπως επίσης οι

δαπάνες για την ασφάλιση των τηλεργαζομένων. Η συλλογική σύμβαση εργασίας δίνει επίσης τη δυνατότητα του εύκαμπτου χρόνου απασχόλησης, αλλά εγγυάται τους βασικούς κανόνες ασφάλειας. Η αλλαγή του σχεδίου μισθών φέρνει τα πλεονεκτήματα για τους νεότερους υπαλλήλους και πριμοδοτεί την εμπειρία.

3.4.3 ΒΕΛΓΙΟ

Στο Βέλγιο ανθεί η τηλεργασία τα τελευταία χρόνια. Έχουν δημιουργηθεί διάφορες ενώσεις έτσι ώστε να γίνεται μια πιο συντονισμένη προσπάθεια σχετικά με την τηλεργασία.

Η ΒΤΑ (Belgian Telework Association - **Βελγική Ένωση Τηλεργασίας**) είναι μια μη κερδοσκοπική ένωση, κύριοι στόχοι της οποίας είναι να μελετηθούν, να ενθαρρυνθούν και να διαδοθούν όλες οι μορφές τηλεργασίας στο Βέλγιο, με έναν ανεξάρτητο τρόπο. Τα μέλη της ΒΤΑ αποτελούν μια ένωση κοινωνικοοικονομικών δραστών που έχουν σχέση με τους νέους τρόπους που επιτρέπονται από την ανάπτυξη της τηλεπληροφορικής σε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, σε δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, σε επαγγελματικούς συνδέσμους, σε συνδικάτα και σε μέσα. Η ΒΤΑ οδηγεί τις έννοιες τηλεργασίας με μια λειτουργία αντιπροσώπευσης προς τους φορείς χάραξης πολιτικής και τα μέσα και λειτουργεί σε σύμπραξη με άλλους βελγικούς επαγγελματικούς συνδέσμους, όπως BELTUG, AGORIA και με οργανώσεις αδελφοτήτων σε όλη την Ευρώπη. Επίσης, η ΒΤΑ προωθεί την ορθή χρήση, την καλύτερη πρακτική και μια κατάλληλη κατανόηση της τηλεργασίας και των σχετικών εργαλείων και των υπηρεσιών τηλεπληροφορικής και αναπτύσσει δραστηριότητες διάδοσης συλλογής πληροφοριών. Τέλος, η ΒΤΑ έχει μια σημαντική συμμετοχή στις αντίστοιχες δραστηριότητες της Ε.Ε., όπως οι νέες μέθοδοι εργασίας και ηλεκτρονικού εμπορίου.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Επιπρόσθετα, η φλαμανδική δημόσια αντιπροσωπεία για την επαγγελματική κατάρτιση και την απασχόληση (vdab) τρέχει ένα νέο πρόγραμμα TELETRA για την επαγγελματική κατάρτιση στην τηλεργασία. Αυτό είναι ένα μέρος ενός ευρωπαϊκού έργου του προγράμματος NOW, που συντονίζεται από την AFPA (French agency for vocational training of adults - Γαλλική αντιπροσωπεία για την επαγγελματική κατάρτιση των ενηλίκων) στη Μασσαλία και την ένωση άλλων γερμανικών και ιταλικών συνεργατών. Οι γυναίκες είναι η ομάδα-στόχος αυτού του προγράμματος κατάρτισης.

Το πρόγραμμα στοχεύει να γεφυρώσει τρία χάσματα:

- Ανυπαρξία πρωτοβουλιών εξ αποστάσεως κατάρτισης
- Ανυπαρξία συνοδευτικών μέτρων για τους τηλεργαζόμενους
- Ανυπαρξία ενδιαφέροντος από τους εργοδότες για την τηλεργασία

Η Vdab αναπτύσσει τις προσομοιώσεις των γραφείων τηλεργασίας (telecentres), όπου οι γυναίκες μπορούν να μάθουν για το περιβάλλον τηλεργασίας. Η Vdab αναπτύσσει επίσης μια μέθοδο κατάρτισης που δεν αφορά μόνο τις τεχνικές πτυχές της τηλεργασίας, αλλά και τις οργανωτικές και κοινωνικές πτυχές. Το πρόγραμμα TELETRA παρουσιάστηκε σε μια vdab διάσκεψη στο Μπριζ στις 30 Νοεμβρίου, μαζί με άλλα ευρωπαϊκά προγράμματα της φλαμανδικής αντιπροσωπείας.

Το Euroteletravail είναι ένα άλλο επιμορφωτικό πρόγραμμα για τη συνεχή εκπαίδευση, που σχεδιάζεται από πέντε ιδιωτικά γυμνάσια στις Βρυξέλλες, τη Λιέγη, το Ναμούρ, την Αρλόν και το Μονς. Άλλοι σχετικοί συνεργάτες είναι εμπορικά επιμελητήρια και η έρευνα Walloon και το εκπαιδευτικό ίδρυμα συνδικάτου FGTV (IWERF). Η πρωτοβουλία υποστηρίζεται από

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

το ευρωπαϊκό κοινωνικό Ταμείο. Οι σειρές μαθημάτων σχεδιάζονται για τους διευθυντές ή τους ανώτερους υπαλλήλους, τους υπαλλήλους ή τους υποδιευθυντές στη δημόσια διοίκηση.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες κατάρτισης:

- Εφαρμογή της τηλεργασίας: διαχείριση των περιβαλλόντων τηλεργασίας, προετοιμασία της επιχείρησης στην εργασία από απόσταση, εφαρμογή των εικονικών γραφείων, πλεονεκτήματα και συνέπειες των κέντρων κλήσης στο επιχειρηματικό επίπεδο, κινητή τηλεργασία και τηλεργασία.
- Δεξιότητες και ικανότητες: ψυχολογικές και κοινωνικές πτυχές της τηλεργασίας, συνεταιριστική εργασία, helpdesk, προστασία των δεδομένων, σύστημα τηλεσυνεδριάσεων.
- Δεξιότητες χρήσης υπολογιστών (λογισμικό και δίκτυα)
- Δραστηριότητες και επαγγέλματα: ηλεκτρονικό εμπόριο, έντυπες εκδόσεις, μετάφραση. Επιπλέον, μια ομάδα εμπειρογνομόνων από τα πέντε γυμνάσια έχει οργανώσει μια υπηρεσία διαγνώσεων, η οποία σκοπεύει να βοηθήσει τους διευθυντές και τους ανώτερους υπαλλήλους για να εκπονήσουν μελέτες σκοπιμότητας ανάπτυξης τηλεργασίας μέσα στην οργάνωσή τους .

3.4.4 ΦΙΛΑΝΔΙΑ

Όπως είδαμε και από τα διαγράμματα παραπάνω, στην Φιλανδία παρατηρείται ιδιαίτερη ανάπτυξη της πληροφορικής γενικότερα. Πολλοί αποδίδουν το γεγονός αυτό στην ύπαρξη της εταιρείας Nokia, που δραστηριοποιείται στους τομείς των τηλεπικοινωνιών. Λογικό είναι ότι η διάδοση και η χρήση της πληροφορικής να επηρεάζει και την τηλεργασία.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στη Φιλανδία παρατηρείται το μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης της τηλεργασίας. Στη Φιλανδία, η τηλεργασία θεωρείται ως τρόπος που οδηγεί σε μια ελκυστική κατάσταση τους εργαζομένους και τους εργοδότες. Στην πραγματικότητα, το ενδιαφέρον για την τηλεργασία εκ μέρους των υπαλλήλων φαίνεται προς το παρόν να είναι μεγαλύτερο από ότι οι οργανωτικοί πόροι των εργοδοτών επιτρέπουν. Προκειμένου να αναπτυχθεί η ιδέα της τηλεργασίας, η προσανατολισμένη στους πελάτες τακτική πρέπει να υιοθετηθεί στον προγραμματισμό και την πραγματοποίηση των δημιουργικών λύσεων που εξυπηρετούν τους σωστούς σκοπούς στη σωστή θέση. Εκτός από τη σωστή τοποθέτηση και τις απαραίτητες εγκαταστάσεις, οι οργανωτικές δομές πρέπει να αναπτυχθούν.

Λίγο περισσότερο από 8% των Φιλανδών υπαλλήλων είναι τηλεεργαζόμενοι. Αυτοί είναι υπάλληλοι, που είτε μέρος του χρόνου τους, είτε μόνιμα εργάζονται έξω από τους εργασιακούς χώρους τους και εκμεταλλεύονται τη σύγχρονη τεχνολογία πληροφοριών. Εκτός από αυτούς, υπάρχουν Φιλανδοί που μετά από το κανονικό ωράριο εργασίας απασχόλησης τους, εργάζονται υπερωριακά έξω από τους εργασιακούς χώρους τους. Αυτοί οι άνθρωποι δεν θεωρούνται κανονικά τηλεεργαζόμενοι υπό αυτήν τη μορφή. Αντιπροσωπεύουν 10% των φιλανδικών ημερομισθίων. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι, καταρχήν, τα πιο ευνοημένα μέλη της κοινωνίας. Τείνουν να έχουν μια καλύτερη εκπαίδευση και ένα πιο υψηλό επίπεδο εισοδήματος από άλλους που λειτουργούν σε παρόμοιες θέσεις. Πολύ συχνά είναι ανεξάρτητοι επαγγελματίες που στην τρέχουσα κατάσταση της αγοράς επιτρέπεται να δουλεύουν κάτω από έναν βαρύ φόρτο εργασίας, αλλά που εν τούτοις είναι ικανοποιημένοι και με την εργασία τους και με τις συνθήκες εργασίας τους. Έχουν καλές σχέσεις με τους ανωτέρους και τους συναδέλφους τους και θεωρούν ότι έχουν το δικαίωμα λόγου σε θέματα που έχουν επιπτώσεις στην εργασία τους. Περίπου 40% των

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τηλεργαζομένων είναι εργαζόμενοι στο ανώτερο όριο της κλίμακας. Η τηλεργασία ως τρόπος εργασίας είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στον τομέα του τεχνικού σχεδίου και αφορά κατά βάση αρχιτέκτονες και πολιτικούς μηχανικούς. 20% των τηλεργαζομένων εργάζεται σε μια οργάνωση 20 έως 50 ατόμων. Αναλογικά, υπάρχουν περισσότεροι τηλεργαζόμενοι στις μέσου μεγέθους οργανώσεις που απασχολούν 100 έως 200 άτομα. Οι ανωτέρω πληροφορίες λαμβάνονται από τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποιείται μέσα στο έργο FET, ένα κοινό πρόγραμμα που διευθύνεται από το φινλανδικό Υπουργείο εργασίας και πανεπιστημίου του Τουρκού. Το πρόγραμμα ερευνά την τρέχουσα κατάσταση της τηλεργασίας στη Φιλανδία, τις μεθόδους και το επίπεδο αποδοχής των. Ο σκοπός είναι η απόκτηση γνώσης σε πρακτικά θέματα που αφορούν τους τηλεργαζόμενους, αρχικά ατομικό επίπεδο και αφετέρου στο οργανωτικό επίπεδο έτσι ώστε να εφαρμόσει στο έργο ανάπτυξης.

Σαν μέθοδος, η τηλεργασία αναγνωρίζεται ευρέως από το κοινό στη Φιλανδία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μιας έρευνας, τρεις από τους τέσσερις φινλανδικούς ημερομισθίους πρέπει να ξέρουν για την τηλεργασία μέσω των πληροφοριών που λαμβάνονται από τις εφημερίδες, το ραδιόφωνο, την TV ή τα διάφορα γεγονότα. Κατά συνέπεια, από αυτή την άποψη, η προώθηση της τηλεργασίας, πράγματι, είναι επιτυχής στη Φιλανδία. Όσο είναι γνωστό, οι μόνες χώρες στις οποίες το επίπεδο συνειδητοποίησης είναι υψηλό είναι Μεγάλη Βρετανία και Γαλλία. Σε αυτές τις χώρες, είναι ελαφρώς περισσότερο από 50%, δηλαδή των υπαλλήλων είχε ακούσει ή είχε διαβάσει για την τηλεργασία. Κρίνοντας με βάση τα ευρωπαϊκά όρια, το ενδιαφέρον για την τηλεργασία στη Φιλανδία είναι υψηλότερο από οπουδήποτε αλλού. Σύμφωνα με τα στοιχεία που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια του προγράμματος FET, σχεδόν 40% των φινλανδικών ημερομισθίων ενδιαφέρονται για την εργασία κυρίως από το σπίτι. Συνολικά, σε συνεντεύξεις πρόσληψης

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

54% ανέφερε ότι θα μπορούσαν να εργαστούν έξω από τον κανονικό εργασιακό χώρο τους τουλάχιστον μια ημέρα εβδομαδιαίως. Αξίζει εδώ να τονιστεί ότι αυτό απεικονίζει το ενδιαφέρον εκ μέρους όσων δίνουν την συνέντευξη μόνο. Η δυνατότητα από ένα χωριστό κέντρο τηλεργασίας κοντά στο σπίτι βρέθηκε ενδιαφέρουσα από κατά προσέγγιση το ένα τρίτο των Φιλανδών εργαζομένων.

Τα αποτελέσματα των ερευνών που πραγματοποιούνται μέσα στο πρόγραμμα της ΕΕ TELDET δείχνουν ότι το ενδιαφέρον για την τηλεργασία από το σπίτι, ως σχεδόν μόνιμο τρόπο, κυμάνθηκε σε λιγότερο από 30% της Γερμανίας ενώ της Ισπανίας σε 42% του υιοθετημένου εργατικού δυναμικού. Αντίστοιχα, 36% των Γερμανών και 45% των Ισπανών υπαλλήλων παρουσιάζουν ενδιαφέρον για την τηλεργασία για τουλάχιστον μια ημέρα εβδομαδιαίως. Ιδιαίτερα από αυτή την άποψη, η Φιλανδία είναι μια από τις κορυφαίες χώρες στην Ευρώπη.

3.4.5 ΓΑΛΛΙΑ

Στη Γαλλία η υιοθέτηση της τηλεργασίας δημιούργησε μεγάλα προβλήματα όσον αφορά τα νομικά ζητήματα της κατοχύρωσης δικαιωμάτων στους τηλεεργαζόμενους. Έτσι, στα πλαίσια των διαπραγματεύσεων για τη χρησιμοποίηση και εφαρμογή της τηλεργασίας διατυπώθηκαν κάποιες κατευθυντήριες αρχές σχετικές με το θέμα. Πιο συγκεκριμένα, η τηλεργασία είναι μια μόνιμη εργασία με την οποία ο εργαζόμενος είναι σε θέση να εργάζεται από το σπίτι του. Η τηλεργασία έχει για τους εθελούς εργαζόμενους που το επιθυμούν, ο οποίος ασκούν μέρος του επαγγέλματός τους μακριά από την ανθυμική εργασία τους για ολόκληρες ή μερικές εβδομάδες και μέχρι 4 ημέρες. Το δόγμα που αφορούσε στην τηλεργασία μαζί με τη συμβίωση επέκταση του εβδομαδιαίου ωραρίου που εφαρμόζεται από την επιχείρηση αλλά ο

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

εργαζόμενος δεν έχει αποκτήσει δικαίωμα της μισθός στην ίδια κτή κατοικία. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να υπογράψει μια επικύρωση με τη σύμβαση παροχής του που να διευκρινίζει τους όρους της άσκησης του τμήματος της δραστηριότητας του μεταξύ της κατοικίας και της επιχείρησης. Ο όλο όρο της σύμβασης της παροχής θα παραμείνουν αμετάβλητο. Ο εργαζόμενος θα πρέπει προκειμένου να δεχθεί το "βιβλίο του Telecommuter" που θα τους δώσει ταυτόχρονα με την επικύρωση της σύμβασης εργασίας. Αυτή είναι η νέα συλλογική σύμβαση εργασίας για τους εργαζομένους στις τηλεπικοινωνίες και που εκδίδονται από όλες τις σχετικές οργανώσεις σωματείου και εργοδοτών. Είναι η πρώτη γαλλική συλλογική σύμβαση εργασίας που αναφέρει συγκεκριμένα την τηλεργασία. Εξαρχής, πρέπει να ισχύσει για 100.000 εργαζομένους. Η συλλογική σύμβαση εργασίας, εκτός από την κανονική σύμβαση εργασίας και υπογράφεται από τον υπάλληλο και το διευθυντή. Ορίζει τους όρους κάτω από τους οποίους η εργασία μπορεί να τελεστεί με την μέθοδο της τηλεργασίας. Ισχύει για όλους τους υπαλλήλους που επιλέγουν να εργαστούν από απόσταση στον εναλλάσσομαι τρόπο μεταξύ του σπιτιού τους και του γραφείου. Δεν ισχύει για τους κινητούς υπαλλήλους.

3.4.6 ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Στη Γερμανία η εξάπλωση της ιδέας της τηλεργασίας άργησε να καρποφορήσει. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί επειδή στη Γερμανία υπάρχουν πολλές βαριές βιομηχανίες, οι οποίες δεν είχαν τη βούληση να προχωρήσουν σε τέτοιου είδους καινοτομίες. Σιγά σιγά όμως αναθεώρησαν τις απόψεις τους και προχώρησαν στην υιοθέτηση της τηλεργασίας στις επιχειρήσεις τους. Σήμερα, η τηλεργασία στη Γερμανία βρίσκει εφαρμογές σε πολλούς τομείς του κρατικού φορέα αλλά και σε πολλές εταιρείες-κολοσσούς της παγκόσμιας οικονομίας. Η πρώτη συμφωνία επιχείρησης για την εφαρμογή της τηλεργασίας σε μια ένωση (το DPG) υπογράφηκε τον Ιούνιο του 2000. Η συμφωνία καλύπτει ένα πιλοτικό έργο.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο αυτής της συμφωνίας, η τηλεργασία μπορεί να είναι είτε εναλλακτική είτε κινητή εργασία. Η συμφωνία τέθηκε σε ισχύ τον Ιουλίου του 2000. Το DPG έχει μια επιχειρησιακή συμφωνία και μια συμπληρωματική συμφωνία στο πλαίσιο των συμβάσεων απασχόλησής για κάθε υπάλληλο. Ο κύριος στόχος για την τηλεργασία είναι να βελτιωθεί η υποστήριξη για τα μέλη της ένωσης και να βελτιωθεί η ευελιξία και η ποιότητα της εργασίας καθώς και η αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους. Το πανεπιστήμιο της Τρίερ στη Γερμανία εκτελεί αυτήν την περίοδο ένα πρόγραμμα για την επιρροή της τηλεργασίας στην εργασία και τον ελεύθερο χρόνο. Η μελέτη επιδεικνύει και αναλύει τα βασικά προσόντα που απαιτούνται και τη θέση στην επιχείρηση καθώς επίσης και τους στόχους που εκπληρώνονται με την τηλεργασία. Αυτό το τελευταίο αλλά όχι πιο ασήμαντο ασχολείται με τις επιπτώσεις της τηλεργασίας στην ιδιωτική ζωή. Επίσης, σημαντικό ρόλο στη διάδοση της τηλεργασίας στη Γερμανία έχει διαδραματίσει η εταιρεία TA Telearbeit Ltd. Ιδρυμένη το 1995, η TA Telearbeit Ltd. έχει γίνει μια από τις κύριες γερμανικές συμβουλευτικές επιχειρήσεις για τις καινοτόμες μορφές εργασίας οργάνωσης των επιχειρήσεων. Μέσα στο φάσμα των δραστηριοτήτων της είναι η τηλεργασία, "το telecooperation", το ηλεκτρονικό εμπόριο, το e-government και οι σχετικοί τομείς και οι επιστημονικές έρευνες αγοράς. Τα προγράμματά της θεωρούνται ως σημεία αναφοράς σε αυτήν την περιοχή στην Ευρώπη.

Με βάση αυτή την ευρεία εμπειρία προσφέρει πλήρεις συμβουλευτικές υπηρεσίες στους διεθνείς φορείς, μικρομεσαίες επιχειρήσεις καθώς επίσης και στις δημόσιες αρχές μέσα στους τομείς της τηλεργασίας, του ηλεκτρονικού εμπορίου και e-government.

Αλλά αυτό δεν είναι το τέλος. Τόσο κατά τη διαδικασία ανάπτυξης της εφαρμογής, όσο και μετά την ολοκλήρωσή της, παρέχει βοήθεια στους πελάτες αναπτύσσοντας και τα

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

επαγγελματικά τους προσόντα, έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις από μόνοι τους. Η ομάδα περίπου 20 συμβούλων συνεργάζεται με πολυάριθμους οικονομικούς εμπειρογνώμονες και επιστήμονες μέσα σε ένα δυναμικό δίκτυο. Ενσωματωμένες στην ευρεία ομάδα γνώσης της ExperTeam, πολλές διαφορετικές ικανότητες μπορούν να ενωθούν σε εικονικές ομάδες και να χρησιμοποιηθούν γρήγορα. Αυτό εγγυάται υψηλότερη ευελιξία μέσα σε μια επίπεδη και αποδοτική οργανωτική δομή. Με αυτόν τον τρόπο, η τηλεργασία είναι περισσότερο από ακριβώς μια περιοχή διαβούλευσης. Η συνεπής χρήση της προστατεύει την αποδοτικότητα του δικτύου. Η καθημερινή ανησυχία με τις προκλήσεις της δικτυωμένης επιχείρησης και η εργασία-οργάνωση εγγυάται την ανάπτυξη της πρωτοποριακής επίλυσης προβλήματος.

3.4.7 ΙΤΑΛΙΑ

Ο πρώτος ιστοχώρος που αφιερώθηκε εξ ολοκλήρου στην τηλεργασία "άνοιξε" στην Ιταλία τον Ιανουάριο του 1996 κατόπιν πρωτοβουλίας της ένωσης "Lavoro & Tecnologia" [εργασία & τεχνολογία]. Σύντομα ένας κατάλογος συζήτησης που συνδέθηκε με τον ιστοχώρο γεννήθηκε, και πάνω από 200 άνθρωποι έχουν εγγραφεί από τότε. Αφού έχει γίνει γνωστό τι είναι τηλεργασία και ποια η δυνατότητά της, πολλοί από αυτούς τους ανθρώπους θέλησαν να πειραματιστούν με το "in vitro". Κατά συνέπεια, μέσα στο πλαίσιο του καταλόγου συζήτησης, οι εικονικές ομάδες έχουν δημιουργηθεί, κάθε μια που περιλαμβάνεται σε ένα διαφορετικό πρόγραμμα. Οι αποδεκτές ιδέες ως εδώ είναι πέντε:

- Δημιουργία ενός ιστοχώρου που αφιερώνεται στην τηλεργασία και τα άτομα με ειδικές ανάγκες

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Δημιουργία ενός ενημερωτικού δελτίου που αφιερώνεται στο Διαδίκτυο, στην τηλεργασία και στην κοινωνία των πληροφοριών γενικά.
- Δημιουργία ενός τηλεματικού γύρου της Ιταλίας για την προώθηση των λιγότερο γνωστών προορισμών ταξιδιού στην Ιταλία.
- Ανάπτυξη ενός κέντρου μελέτης για να ερευνήσει τις οικονομικές, κοινωνικές, ψυχολογικές, και νομοθετικές πτυχές της τηλεργασίας στην Ιταλία.
- Γέννηση μιας μεταφραστικής υπηρεσίας κειμένων

Πενήντα άνθρωποι ενέμειναν αρχικά στην πρόταση, και 35 από αυτά τα άτομα με διαφορετική κουλτούρα και προϋπηρεσία λειτουργούν ενεργά σε ένα ή περισσότερα προγράμματα, τα οποία όλα έχουν μερικά κοινά ενδιαφέροντα χαρακτηριστικά:

- Κάθε ένα άρχισε ως προσπάθεια να πειραματιστεί με τη δυνατότητα πραγματοποίησης της τηλεργασίας μεταξύ ανθρώπων που δεν έχουν συναντηθεί ποτέ. Διαμορφώνοντας τις ομάδες εργασίας συζητούσαν τα νέα προβλήματα των εικονικών επικοινωνιών και της διαπροσωπικής συνεργασίας από απόσταση
- Είναι όλες μη κερδοσκοπικές δραστηριότητες ακόμα προπαρασκευαστικές στη γέννηση των πραγματικών εικονικών εταιριών, για τις οποίες ο ιστοχώρος ενεργεί ως «επωαστήριο».
- Κάθε ένας χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο ως το μόνο όργανο της επικοινωνίας, της αλληλεπίδρασης και της διάχυσης των προϊόντων τους.

Η εμπειρία είναι εξαιρετικά πολύτιμη. Τόσο για τον αριθμό ανθρώπων που σχετίζονται με το θέμα, όσο και με τον ίδιο τον φόρτο εργασίας. Ευρέως υποστηρίζεται ότι η τηλεργασία,

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

μόνον μόλις υπερνικήσει τα τεχνολογικά εμπόδια, μπορεί μόνο να γίνει ένας κανονικός κοινωνικός μηχανισμός για μια πιο εύκαμπτη σχέση εργοδοτών / εργαζομένων.

Επίσης, στην Ιταλία έχει πραγματοποιηθεί μια πολύ ενδιαφέρουσα έρευνα σχετικά με τη χρήση της νέας τεχνολογίας, η οποία αγγίζει και την χώρα μας. Αυτή η έρευνα μπορεί να δώσει μια εξήγηση στην ακόμα φτωχή διάχυση των νέων τεχνολογιών, και συνεπώς της τηλεργασίας, στις λατινικές χώρες (Ιταλία, Γαλλία και Ισπανία). Η έρευνα έχει διεξαχθεί από Forrester Research BV. Η αφετηρία ήταν το χαμηλό ενδιαφέρον που οι ισπανοί, ιταλοί και γάλλοι έχουν στην αγορά των αγαθών μέσω του Διαδικτύου. Οι λόγοι είναι 2: ο πολιτισμός και το κλίμα.

Το Forrester έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η Ιταλία, η Γαλλία και η Ισπανία είναι πίσω στη χρήση και τη διάχυση ICT όταν συγκρίνεται με άλλες δυτικές ευρωπαϊκές χώρες. Οι διαφορές που βρίσκονται είναι μεγαλύτερες όταν συνυπολογιστεί το επίπεδο εκπαίδευσης. Είναι εμφανές ότι κατά τη διάρκεια μιας ηλιόλουστης ημέρας, ο νότιος Ευρωπαίος δεν μένει στο σπίτι, παραδείγματος χάριν, για να ψωνίσει online, σε αντίθεση με τον Βόρειο Ευρωπαίο. Εάν εξετάσουμε μια άλλη νέα τεχνολογία, το κινητό τηλέφωνο, η Ιταλία είναι η δεύτερη ευρωπαϊκή χώρα με την χαμηλότερη χρήση κινητής τηλεφωνίας με ποσοστό 55%, η Φιλανδία έχει 72%, η Σουηδία 70% και η Ελβετία 56%. Οι Ισπανοί χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο σε ποσοστό 44%, ποσοστό όμοιο με πολιτών των Ηνωμένων Πολιτειών. Αλλά τα μόνο 31% των ισπανών καταναλωτών είναι κάτοχοι ενός προσωπικού υπολογιστή έναντι του 51% των Αμερικανών καταναλωτών.

3.4.8 ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το ILRES, το ίδρυμα ερευνών του Λουξεμβούργου, πραγματοποίησε μια έρευνα για την τηλεργασία. 500 άτομα εξετάστηκαν για αυτό το θέμα. Το αποτέλεσμα ήταν ότι 76% των εξετασμένων προσώπων ξέρουν τι είναι τηλεργασία και το 40% από αυτούς θα είχε την πρόθεση να εργαστεί από απόσταση στο μέλλον. 63% των πιθανών τηλεργαζομένων θα πραγματοποιούσε μόνο ένα μέρος της εργασίας τους με το PC και modem, ενώ 16% θα προτιμούσε να κάνει ολόκληρη την εργασία από το σπίτι. Το 84% από εκείνους που διατίθενται να εργαστούν από απόσταση στο μέλλον θεωρεί την τηλεργασία ως θετική εξέλιξη στο επάγγελμα του. Τα πλεονεκτήματα της τηλεργασίας που παρατέθηκαν είναι:

- Η προσωπική οργάνωση
- Περισσότερη ελευθερία
- Βελτίωση οικογενειακής ζωής
- Κέρδος ελεύθερου χρόνου
- Καμία ανάγκη για κίνηση στην εργασία
- Συνθήκες εργασίας
- Λιγότερες δαπάνες για την επιχείρηση

Τα πρόσωπα που είχαν μια αρνητική προσέγγιση στην τηλεργασία δικαιολόγησαν αυτό το συναίσθημα προ πάντων λόγω της απειλής της απομόνωσης (67%) που θα μπορούσε να συνεπάγεται. Η τηλεργασία εξετάστηκε ως αρνητική κατά 54%. Το 84% από αυτούς πίστευε ότι θα έχανε την ανθρώπινη επαφή.

3.4.9 ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Στην Ολλανδία έγινε μια σχετική έρευνα για την τηλεργασία κατά το έτος 2000. Η έκθεση με τα πορίσματα της έρευνας δίνει τις πληροφορίες για την τηλεργασία στην

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ολλανδία και τις Κάτω Χώρες. Οι τηλεργαζόμενοι ορίζονται ως οι υπάλληλοι που απασχολούνται στο σπίτι σε τουλάχιστον 25% του χρόνου απασχόλησής τους, με το οποίο χρησιμοποιούν τις πληροφορίες και τα τηλεπικοινωνιακά μέσα και τεχνολογία για περισσότερο από το ένα τέταρτο μέρος του χρόνου τους. Οι τηλεργαζόμενοι συγκρίνονται με κάθε άλλη επαγγελματική ομάδα. Στις Κάτω Χώρες το 8,9% του εργατικού δυναμικού είναι τηλεργαζόμενοι, στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 6.5%. Το 30% των τηλεργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι αυτοαπασχολούμενο. Ο πληθυσμός τηλεργασίας είναι ιδιαίτερα αντρικός (περισσότερο από 60%), σχετικά υψηλότερης βαθμίδας εκπαίδευσης και μεγαλύτερος ηλικιακά. Οι συνθήκες εργασίας, και απασχόλησης των τηλεργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τις Κάτω Χώρες είναι σε γενικές γραμμές παρόμοιες. Σε σύγκριση με άλλες ομάδες, οι τηλεργαζόμενοι (και ειδικά οι ελεύθεροι επαγγελματίες) απασχολούνται περισσότερο απ' ό τι κανονικά. Η πληρωμή ανάλογα με τα αποτελέσματα εργασίας είναι πιο συνηθισμένη. Οι τηλεργαζόμενοι έχουν περισσότερες δυνατότητες να ελέγξουν τις συνθήκες εργασίας τους.

3.4.10 ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ

Η κυβέρνηση της Πορτογαλίας είχε μια προοδευτική προσέγγιση στις εξελίξεις κοινωνίας των πληροφοριών, που απεικονίζονται στην έκδοση για την Πράσινη Βίβλο της κοινωνίας των πληροφοριών (1997). Η Πορτογαλία ήταν μια από τις πρώτες ευρωπαϊκές χώρες που εφάρμοσε τις υπηρεσίες απευθείας συνδέσεων πληροφοριών για τους πολίτες, με την επέκταση των δημόσιων περίπτερων πληροφοριών στη Λισσαβόνα το 1993-1994. Αποτελούσε μέρος του προγράμματος InfoCid με περίπου 400 περίπτερα που επεκτάθηκαν τώρα σε ολόκληρη την Πορτογαλία. Όλα αυτά τα περίπτερα ήταν διασυνδεδεμένα με το

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

διαδίκτυο. Αυτή η πολύ ενεργός προσέγγιση για την Πορτογαλία άρχισε από ένα χαμηλό επίπεδο επένδυσης και χρήσης ICTs και, ιστορικά, περιορισμένης δραστηριότητας στις εφαρμογές κοινωνίας Διαδικτύου όπως η τηλεργασία. Κατά τη διάρκεια του 1997-1998, εντούτοις, οι ενώσεις τηλεργασίας έχουν διαμορφωθεί και η Λισσαβόνα είναι η πόλη που φιλοξένησε την ευρωπαϊκή συνέλευση τηλεργασίας το Σεπτέμβριο του 1998. Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα τηλεργασίας στη στρατηγική κοινωνία των πληροφοριών και τα κίνητρα για τους εργοδότες και τους πολίτες είναι σε ισχύ ή προγραμματισμένα. Εφαρμογές όπως η τηλεϊατρική και η μάθηση εξ αποστάσεως, καθώς και η χρήση της τεχνολογίας ώστε να αναπτυχθεί και να στηριχτεί η αγροτική ευημερία είναι πιο υψηλές προτεραιότητες για την Πορτογαλία από ότι η βασισμένη στο σπίτι τηλεργασία.

Από το 1996 είναι σε μόνιμη λειτουργία δύο ενώσεις τηλεργασίας που προέκυψαν κατά τη διάρκεια του 1996-1997, απεικονίζοντας τη γρήγορα αυξανόμενη εθνική προσοχή στην κοινωνία των πληροφοριών. Οι διάφορες ειδικές εφαρμογές (της τηλεργασίας ή με τα στοιχεία τηλεργασίας) συμπεριλαμβάνουν:

- Πανεπιστημιακό δίκτυο επικοινωνίας (RCU), που παρέχει πρόσβαση με γραμμές ISDN για τους σπουδαστές και τους δασκάλους στο σπίτι, προσφέροντας γενικότερα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση στη Λισσαβόνα, το Αβέιρο και το Πόρτο.
- Οι εφαρμογές τηλεϊατρικής εφαρμόζονται, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης εξ αποστάσεως διαγνώσεων και τηλεακτινολογίας.
- Μια κοινοπραξία (Telepac και Tracy) προωθήθηκε στα συστήματα τηλεργασίας της αγοράς και εφαρμόζει πειραματικά σχέδια.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Η κυβέρνηση ανήγγειλε μια δέσμευση για τη "νομοθεσία πλαισίων και καταρτίζει ένα οργανωτικό πλαίσιο για να αναγνωρίσει και να προωθήσει την τηλεργασία" στη δημόσια διοίκηση.

Η τηλεργασία, υπό τη μορφή που έχει στις άλλες χώρες της Ε.Ε., δεν είναι στο μια άμεση προτεραιότητα για την Πορτογαλία, έναντι των εφαρμογών της τηλεργασίας όπως η τηλεϊατρική και η μάθηση εξ αποστάσεως.

3.4.11 ΙΣΠΑΝΙΑ

Η έκθεση μιας έρευνας των CC ΟΟ για τις ισπανικές επιχειρήσεις το 2000 που δείχνει ότι ο αριθμός κέντρων κλήσης (Call Centres) στην Ισπανία έχει διπλασιαστεί μέσα σε τρία έτη. Αν και λιγότερο από το ένα τρίτο των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί τα κέντρα κλήσης, η ζήτηση για τους κεντρικούς εργαζομένους κλήσης αυξάνεται από 40 τοις εκατό, ιδιαίτερα στο μάρκετινγκ και την υποστήριξη μεταπωλήσεων. Το 1998, οι επιχειρήσεις τομέα της τηλεαγοράς και τα δύο συνδικάτα, CC ΟΟ και UGT, υπέγραψαν συλλογική σύμβαση εργασίας για την τηλεαγορά που καλύπτει ολόκληρη τη χώρα. Μεταξύ άλλων η σύμβαση εργασίας αναφέρει : Εάν οι εργαζόμενοι θέλουν να εργαστούν στο σπίτι, θα μπορούσαν, εάν η δραστηριότητά τους στην επιχείρηση το επιτρέπει και η απόφαση του διευθυντή γραμμών τους είναι θετική. Η αμοιβαία συμφωνία, μεταξύ του εργαζομένου και της επιχείρησης, θα γραφτεί και σε αυτή συναφθεί:

1. το είδος στόχου
2. μέγιστη διάρκεια
3. τύπος ελέγχου

Η εισαγωγή αυτού του συστήματος επιτρέπει την ευελιξία στην εργάσιμη ημέρα, τα λιγότερα ταξίδια και περισσότερο επίπεδο συγκέντρωσης.

3.4.12 ΓΕΝΙΚΑ

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι η τηλεργασία εμφανίζει ιδιαίτερη εξάπλωση, διάδοση και χρήση στις Βόρειες χώρες της Ευρώπης. Ειδικότερα, η Σκανδιναβία φαίνεται να πρωταγωνιστή στον τομέα της υψηλής τεχνολογίας και της πληροφορικής. Ταυτόχρονα, οι Μεσογειακές χώρες είναι ουραγοί στους συγκεκριμένους τομείς και αυτό μπορεί να εξηγηθεί, εν μέρει, από τη φύση των οικονομιών των χωρών αυτών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση προσπαθεί μέσα από συγκεκριμένες νομοθεσίες και προγράμματα να αναβαθμίσει τις χώρες που υστερούν σε αυτούς τους τομείς. Οι χώρες οι οποίες δεν αναφέρθηκαν δεν έχουν δημοσιευμένα συγκεκριμένα στοιχεία όσον αφορά την τηλεργασία.

Κεφάλαιο 4

To project ECaTT

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 ο αριθμός των τηλεεργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση ήταν αρκετά μικρός. Έχοντας υπόψη αυτό τον αριθμό και με βάση τα στοιχεία αύξησης του ενδιαφέροντος για χρήση του διαδικτύου αλλά και της ανάπτυξης της τεχνολογίας, ένα γκρουπ εργαζομένων, που ήταν υψηλόβαθμοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση, έθεσαν στόχο τα 10 εκατομμύρια τηλεεργαζομένων μέχρι το 2000. Καθώς ο αριθμός αυτός έμοιαζε πολύ φιλόδοξος η empirica, μια εταιρεία με έδρα τη Βόννη της Γερμανίας, ανέλαβε να κάνει μια έρευνα για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των 10 χωρών τότε, δίνοντας στο project το όνομα ECaTT (Electronic Commerce and Telework Trends). Σκοπός του project ήταν να μετρηθεί η πρόοδος των νέων και καινοτόμων τρόπων εργασίας αλλά και οι νέες μορφές εργασίας. Το project ECaTT αποτελεί ακόμα και σήμερα την πιο αξιόπιστη έρευνα σχετικά με την τηλεεργασία και ό,τι στατιστικά σχετίζεται με αυτή. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε το 1999 σε συνεργασία με ένα μεγάλο αριθμό Ευρωπαίων συνεργατών και με την οικονομική υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω των προγραμμάτων ESPRIT και ACTS. Στο project χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια, μεταφρασμένα σε κάθε γλώσσα στην οποία εφαρμόστηκε η έρευνα. Το project έλαβε χώρα στις Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Σουηδία, Φιλανδία, Δανία, Ολλανδία και Ιρλανδία. Ένας συνολικός αριθμός 7700 ανθρώπων, άνω των 14 ετών, ρωτήθηκε για νέους τρόπους εργασίας και ηλεκτρονικού εμπορίου. Στην έρευνα επίσης αξιολογήθηκαν αναφορές που είχαν γίνει σε Ηνωμένες Πολιτείες και Ιαπωνία. Η Ελλάδα δεν συμμετείχε στην έρευνα της ECaTT, οπότε πληροφορίες για τη χώρα μας σε αυτό το κεφάλαιο δεν υπάρχουν. Επιπλέον, ανάλογες έρευνες χρησιμοποιώντας αντίστοιχα εργαλεία, διεξήχθησαν λίγους

μήνες αργότερα στην Ελβετία. Σε αντίθεση με άλλες ανάλογες έρευνες, η έρευνα του ECaTT κατέχει το πλεονέκτημα ότι μπορούν να γίνουν ιστορικές συγκρίσεις με προηγούμενες έρευνες παρόμοιου ενδιαφέροντος και τα αποτελέσματα μπορούν να συγκριθούν σε μετρήσεις και για τις 10 χώρες. Η έρευνα αυτή είναι διαθέσιμη στο Internet στην δικτυακή διεύθυνση www.ecatt.com.

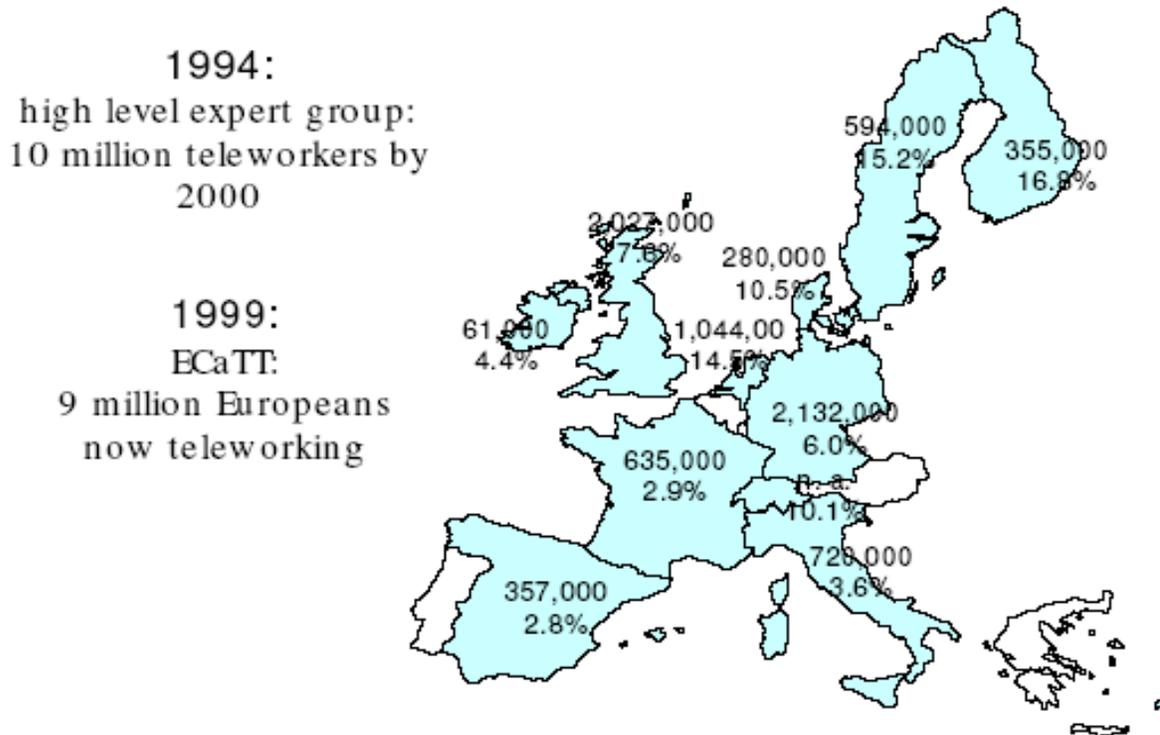
4.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

4.1.1 Πόσοι τηλεργάζονται

Τα αποτελέσματα της έρευνας της ECaTT έδειξαν ότι το 1999 απασχολούνταν 8 εκατομμύρια τηλεργαζόμενοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο αριθμός των 9 εκατομμυρίων ξεπεράστηκε το 2000. Η Γερμανία και το Ηνωμένο Βασίλειο ήταν οι πρωτοπόρες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε αριθμό τηλεργαζομένων, αφού απασχολούσαν γύρω στα 4 εκατομμύρια τηλεργαζόμενους, δηλαδή περίπου τον μισό αριθμό όλων των τηλεργαζομένων της Ευρώπης. Ακολουθούσαν η Ολλανδία, μπροστά από τις Ιταλία, Γαλλία και Σουηδία. Στα τέλη της δεκαετίας 1990-2000 υπήρχε μια ροπή για αποπροσανατολισμό της εργασίας. Καταξιωμένοι τηλεργαζόμενοι προσανατολίστηκαν να δουλέψουν όπου και όποτε θέλουν. Μετά έρχονται πρωτοπόροι οργανισμοί και επιχειρήσεις και λανσάρουν την ιδέα ότι η τηλεργασία μπορεί να εφαρμοστεί σαν πλεονέκτημα και ότι μπορούν να απασχοληθούν πολλοί τηλεργαζόμενοι. Ένας μεγάλος αριθμός εκστρατειών ξεκίνησε τότε αναφορικά με την τηλεργασία. Ως συνέπεια τέθηκαν και εφαρμόστηκαν πολλά μέτρα στήριξης από την Ευρωπαϊκή Ένωση και διάφορες πολιτικές πλατφόρμες και απομονωμένες πολιτείες και

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

χώρες πρόσφεραν τη βοήθειά τους. Το παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνει το συνολικό αριθμό των τηλεργαζομένων το 1999.



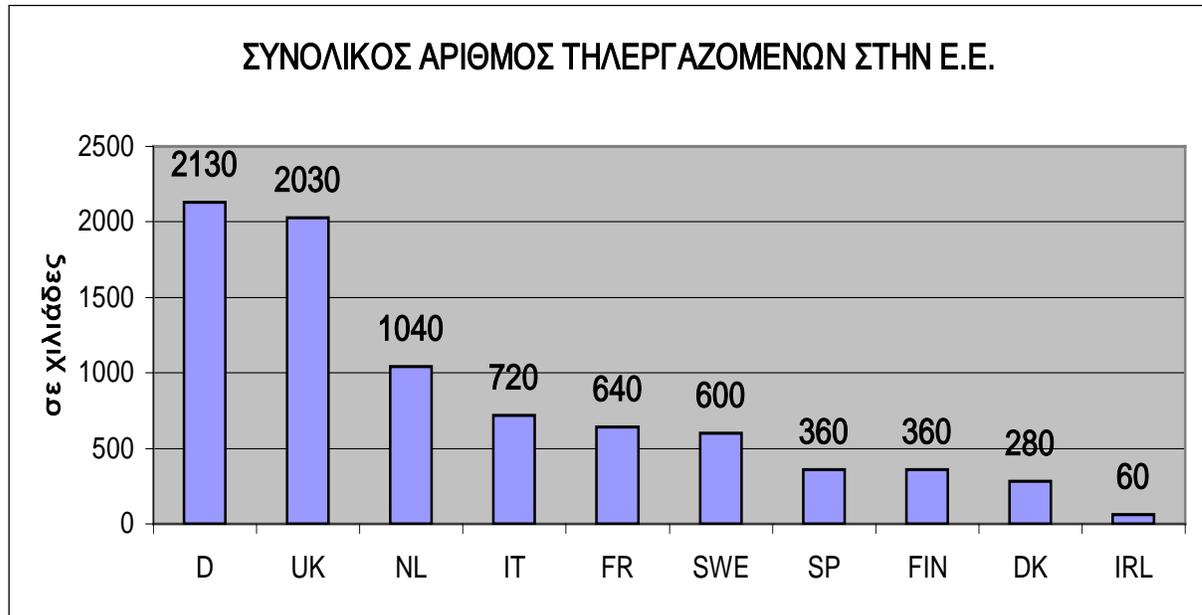
Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9001)

Σε σύγκριση με την εταιρεία TELDET, εταιρεία που διενήργησε έρευνα το 1994 στη Μεγάλη Βρετανία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία και Γερμανία, η έρευνα της ECaTT δείχνει ότι ο αριθμός των τηλεργαζομένων αυξήθηκε περισσότερο στη Γερμανία. Το 1994 υπήρχαν μόνο μερικές εκατοντάδες χιλιάδες τηλεργαζόμενοι στη Γερμανία, οι οποίοι αυξήθηκαν σε περισσότερο από 2 εκατομμύρια μέσα σε 5 μόλις χρόνια. Οι αριθμοί αυτοί αντιστοιχούν στο 34% της ετήσιας αύξησης. Οι αντίστοιχοι βαθμοί ανάπτυξης είναι 29% για την Ιταλία και μόλις 11% για Ισπανία, 10% σε Γαλλία και 8% στη Μεγάλη Βρετανία.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στη Γερμανία η τηλεργασία αναπτύχθηκε σε μεγάλο βαθμό τη δεκαετία 1990-2000. Αυτό οφείλεται στην αποτελεσματική τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών αλλά και στην απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και στην μείωση του κόστους των. Ένας ακόμη λόγος θεωρείται και η εμμονή της Γερμανίας για ανανέωση. Από την άλλη, στη Μεγάλη Βρετανία υπάρχουν αρνητικές εμπειρίες σε συγκεκριμένες φόρμες τηλεργασίας (απελευθέρωση) όσο και αντικίνητρα στις επιχειρήσεις όπως κοστολόγια και ευέλικτα προγράμματα στον εργασιακό τομέα, τα οποία μπορούν να θεωρηθούν ότι συντέλεσαν στην αργή ανάπτυξη της τηλεργασίας.

Η παρουσία της Γερμανίας είναι λιγότερο ενδεικτική όταν κοιτάς σε συγγενή ποσοστά : 6% των Ευρωπαϊκών υπαλλήλων ήδη πειραματίζονται ή χρησιμοποιούν την τηλεργασία, ποσοστό σχεδόν ίδιο με της Γερμανίας, αλλά πολύ λιγότερο από τις Σκανδιναβικές χώρες όπως και την Ολλανδία. Η Μεγάλη Βρετανία είναι και αυτή πάνω από το μέσο όρο. Αντίθετα, Η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Γαλλία και η Ισπανία είναι κάτω του 6%. Τα ποσοστά αυτά επιβεβαιώνουν ότι υπάρχει μια σημαντική διαφορά της τηλεργασίας ανάμεσα στη Βόρεια και στη Νότια Ευρώπη. Η Φιλανδία έχει τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης τηλεργασίας με περίπου 17%, ενώ ουραγοί αναφέρονται οι Ισπανία, Γαλλία και Ιταλία κοντά στο 3%. Γενικά, τα εμπόδια για τη εξάπλωση της τηλεργασίας στη Νότια Ευρώπη μπορούν να εντοπιστούν σε συνάρτηση με τις αρνητικές συνήθειες που επικρατούν στα σπίτια αλλά και της χαμηλής ποιότητας τεχνολογίας. Το παρακάτω διάγραμμα επίσης αποτυπώνει το συνολικό αριθμό των τηλεργαζομένων.



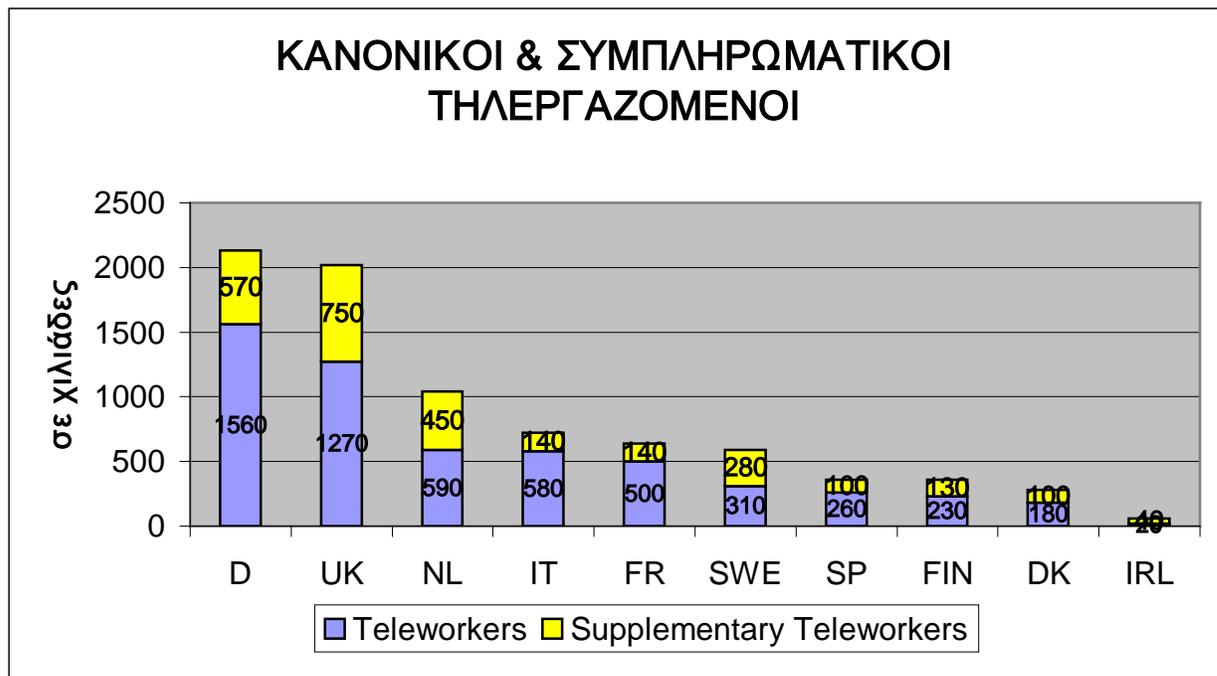
Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9002)

4.1.2 Είδη τηλεργασίας και η μεταξύ τους σχέση

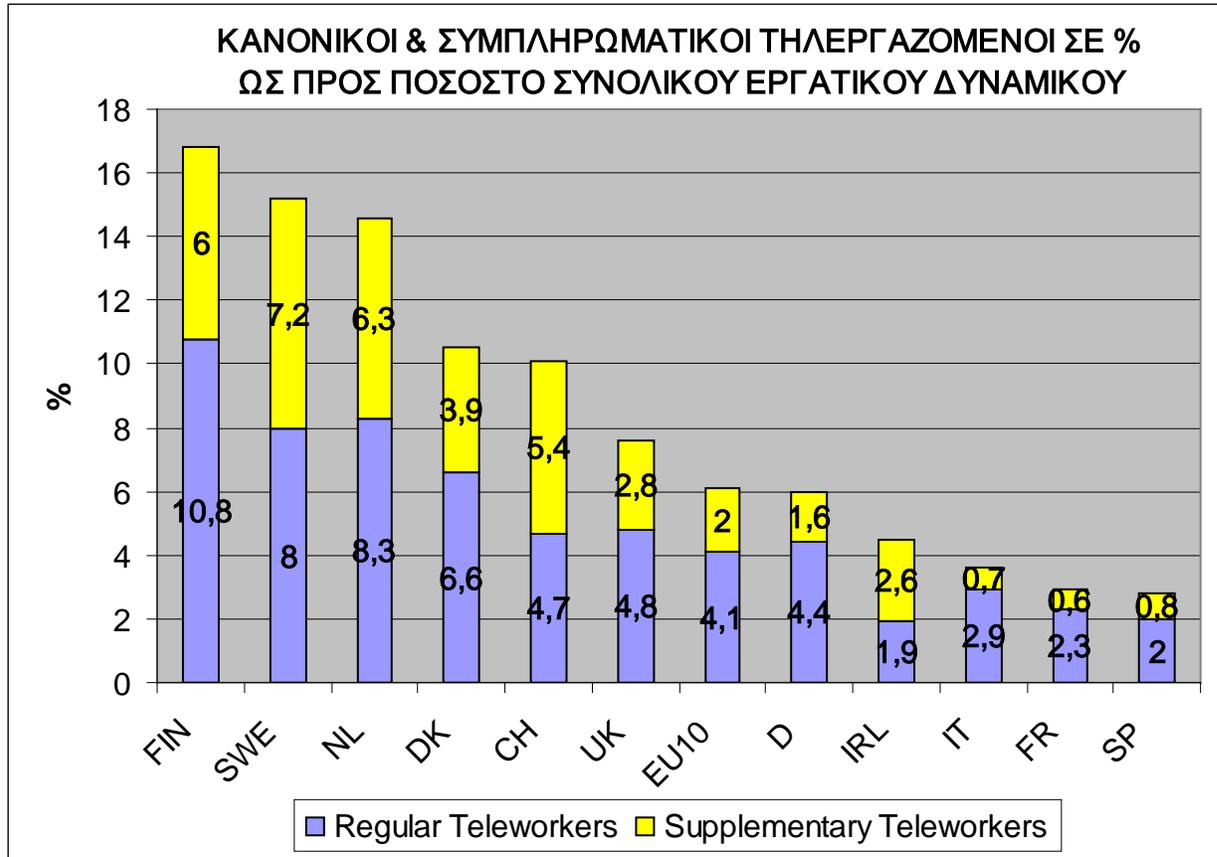
Στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν περίπου 3 εκατομμύρια τηλεεργαζόμενοι, έχοντας ως βάση το σπίτι τους (home-based teleworkers). Οι περισσότεροι από αυτούς συνδυάζουν τον εργασιακό τομέα και το σπίτι τους. 1,4 εκατομμύρια εργαζόμενοι μπορούν να αξιολογηθούν ως αυτοαπασχολούμενοι τηλεεργαζόμενοι στα SOHOs (small office, home office). Επιπρόσθετα, υπάρχουν 2,3 εκατομμύρια κινητοί τηλεεργαζόμενοι (mobile teleworkers), με βάση το σπίτι, επειδή ξοδεύουν παραπάνω από μια εργασιακή μέρα στο σπίτι ή σαν αυτοαπασχολούμενοι τηλεεργαζόμενοι στα SOHOs. Η τηλεργασία με βάση το σπίτι είναι το περισσότερο διαδεδομένο είδος τηλεργασίας στην Ευρώπη, περισσότερο και από τους mobile teleworkers, γεγονός που διαπιστώθηκε μετά από έρευνα που έγινε σε αυτές τις χώρες. Εξαιρέσεις υπάρχουν στη Γερμανία, όπου και οι 3 οργανωμένες φόρμες τηλεργασίας, είναι εξίσου διαδεδομένες. Η Ολλανδία επίσης αποτελεί εξαίρεση όπου η κινητή τηλεργασία είναι ιδιαίτερα εξαπλωμένη.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Επιπλέον, η ECaTT καλύπτει το φαινόμενο της δευτερεύουσας τηλεργασίας. 3 εκατομμύρια τηλεργαζόμενοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση, δηλαδή το 2% του συνολικού εργατικού δυναμικού, εργάζονται τηλεργασιακά από το σπίτι τους περιστασιακά. Σαν συμπληρωματικοί τηλεργαζόμενοι διαθέτουν εμπειρία δουλεύοντας από το σπίτι, όντας συνδεδεμένοι με τον εργοδότη-πελάτη μέσω τηλεπικοινωνιακού δικτύου (Internet) ελπίζοντας ότι θα γίνουν κανονικοί τηλεργαζόμενοι. Ειδικότερα, η συμπληρωματική τηλεργασία παρατηρείται στην Ιρλανδία, τη Σουηδία και την Ολλανδία. Σε αυτές τις χώρες υπάρχει σχεδόν 1 κανονικός τηλεργαζόμενος για κάθε συμπληρωματικό.

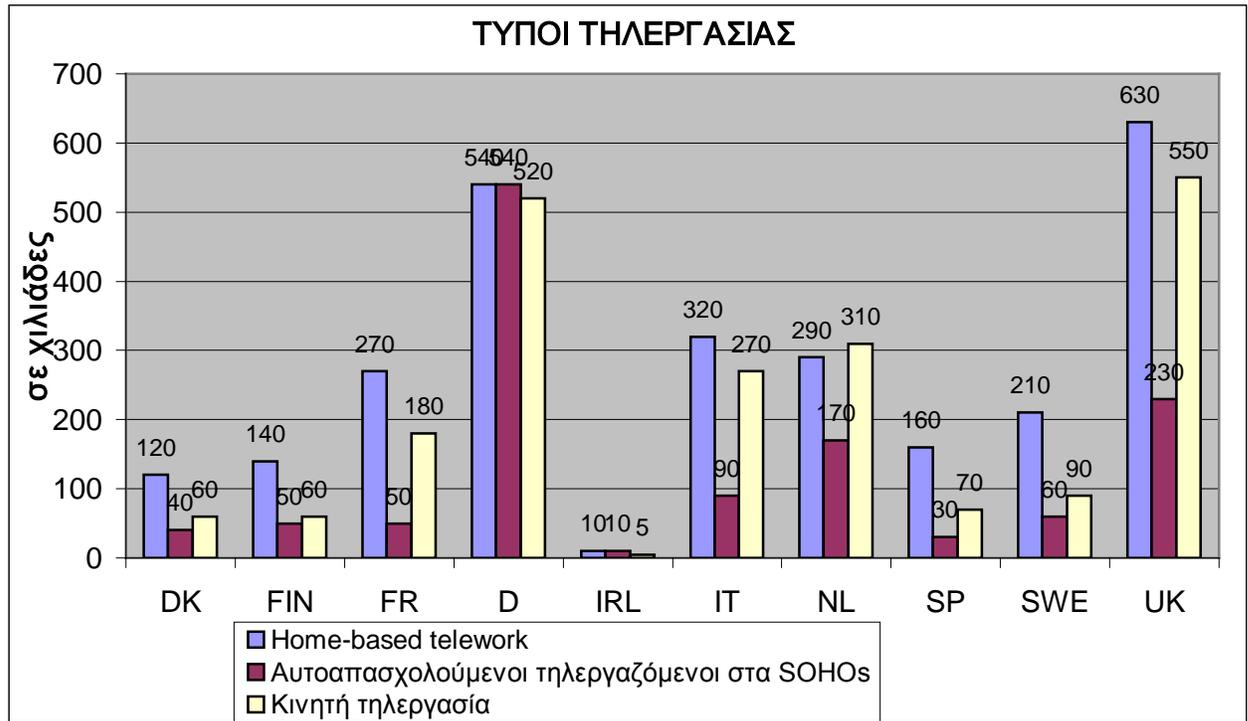


Empirica, "E-CaTT- Final Report," Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9004)

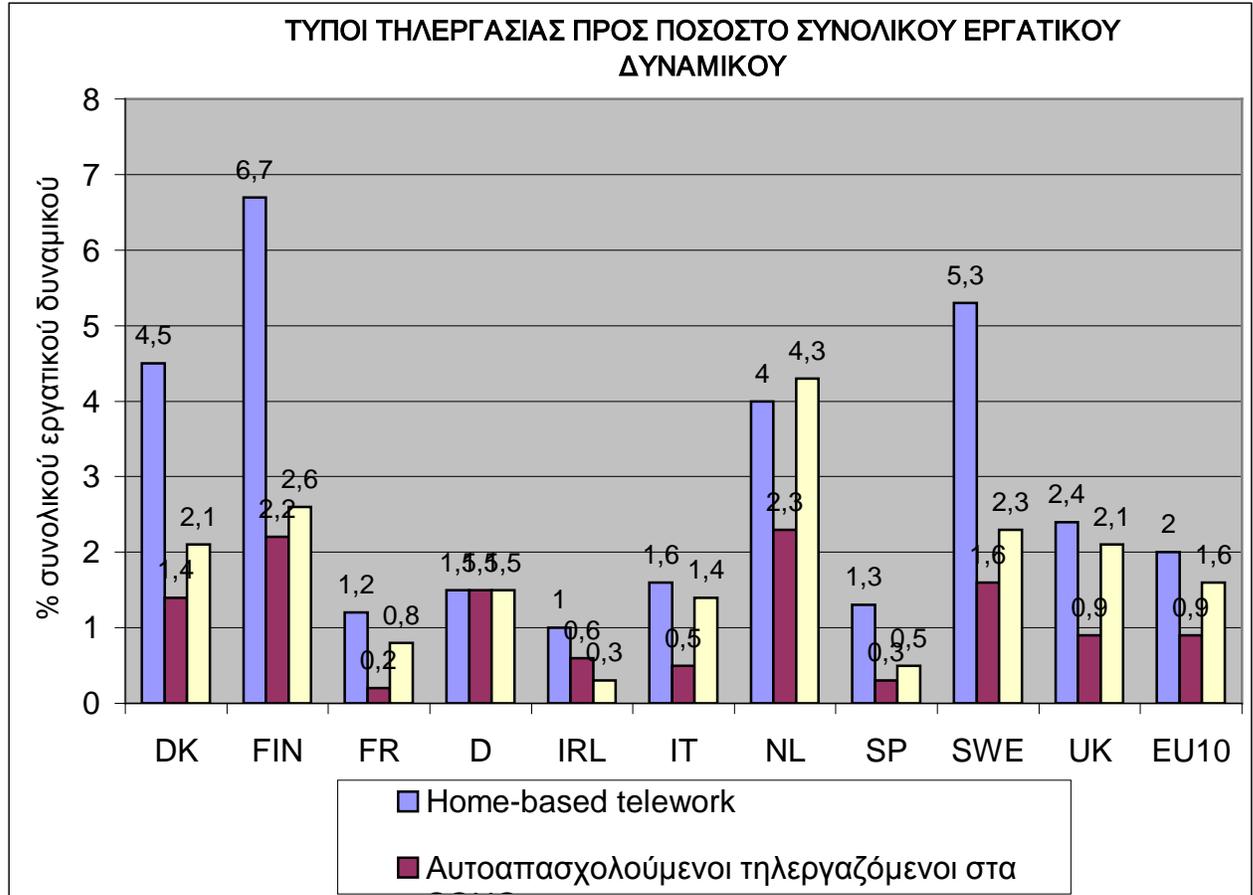


Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9008)

Τα παραπάνω γραφήματα αποτυπώνουν το αριθμό και το ποσοστό των κανονικών και συμπληρωματικών τηλεργαζομένων. Στο πρώτο γράφημα αναπαριστάται ο συνολικός αριθμός τηλεργαζομένων ανά χώρα, καθώς και η διάκριση και ο συγκεκριμένος αριθμός των κανονικών και των συμπληρωματικών τηλεργαζομένων. Στο δεύτερο γράφημα αποτυπώνεται το συνολικό ποσοστό τηλεργαζομένων προς το σύνολο του Ευρωπαϊκού εργατικού δυναμικού, ενώ ταυτόχρονα αποτυπώνεται και το ποσοστό των κανονικών και των συμπληρωματικών τηλεργαζομένων προς το σύνολο του εργατικού δυναμικού. Το γράφημα που βρίσκεται παρακάτω μας δείχνει το είδος εκείνο της τηλεργασίας με το οποίο ασχολούνται περισσότερο οι Ευρωπαίοι τηλεργαζόμενοι.



Από το παραπάνω διάγραμμα συμπεραίνουμε ότι δραστηριοποιούνται περίπου 3 εκατομμύρια τηλεργαζόμενοι με βάση το σπίτι (Home-based teleworkers) στην Ε.Ε. Στην πλειοψηφία τους προτιμάει να διαμοιράζει την εργασία της εβδομάδας αναλογικά, τόσο στο σπίτι, όσο και στον εργασιακό χώρο. 1,25 εκατομμύρια είναι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι στα SOHOs (small office, home office) και 2,3 εκατομμύρια ασχολούνται με την κινητή τηλεργασία, ένα είδος τηλεργασίας που είναι ευρέως διαδεδομένο στην Ολλανδία και τις Κάτω Χώρες. Το παρακάτω γράφημα εμφανίζει τη χρήση των διάφορων τύπων τηλεργασίας ως προς το ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού.



Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόνη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9010)

Η τηλεργασία με βάση το σπίτι (Home-based telework) είναι το κυρίαρχο είδος τηλεργασίας για την Ευρώπη, ενώ ακολουθεί η κινητή τηλεργασία. Ήδη ένα σημαντικό ποσοστό τηλεργαζομένων είναι αυτοαπασχολούμενοι τηλεργαζόμενοι στα SOHOs (small office, home office).

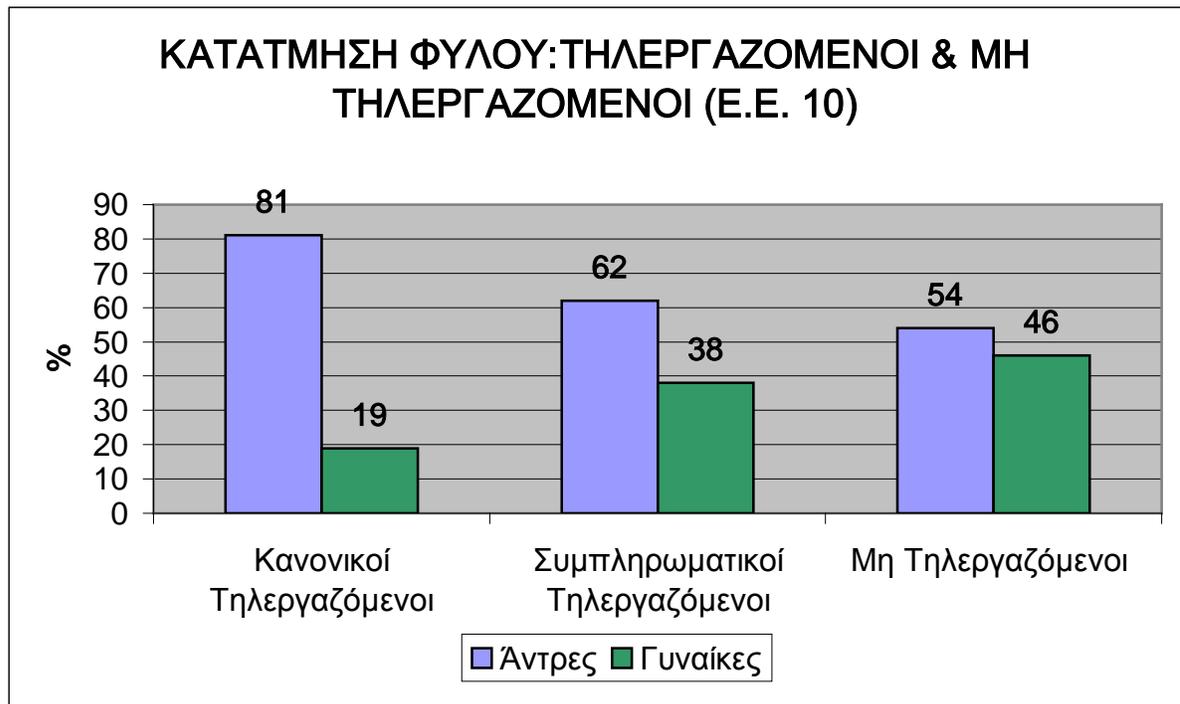
4.1.3 Ποιοι είναι τηλεργαζόμενοι

Φύλο :

Τα αποτελέσματα της έρευνας της ECaTT έδειξαν ότι το 1999, 75% των τηλεργαζομένων στην Ευρώπη ήταν άντρες, σε αντίθεση με το μόλις 25% που ήταν

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

γυναίκες. Αυτό το αποτέλεσμα έρχεται σε αντιπαράθεση με γνώμες και άλλες σχετικές έρευνες και στατιστικές που υποστήριζαν και διέδιδαν ότι η τηλεργασία είναι περισσότερο γυναικείο προτέρημα. Αυτή η πολύ μεγάλη ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες τηλεργαζόμενους φαίνεται και στο ποσοστό εξάσκησης της τηλεργασίας : Το 81% των κανονικών τηλεργαζόμενων είναι άντρες, ενώ μόλις το 19% γυναίκες. Στους συμπληρωματικούς τηλεργαζόμενους η διαφορά είναι αισθητά μικρότερη. Οι γυναίκες καλύπτουν το 38%, ενώ οι άντρες το 62%. Πάντως οι μεγάλες αυτές διαφορές στην εφαρμογή της τηλεργασίας που παρατηρείται ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τα ποσοστά γενικότερης εργασίας. Σε αυτή την κατηγορία, η διαφορά είναι ελάχιστη, στο 8%. Οι άντρες εργαζόμενοι είναι 54%, ενώ οι γυναίκες 46%. Όλα αυτά είναι αποτυπωμένα στο παρακάτω διάγραμμα.

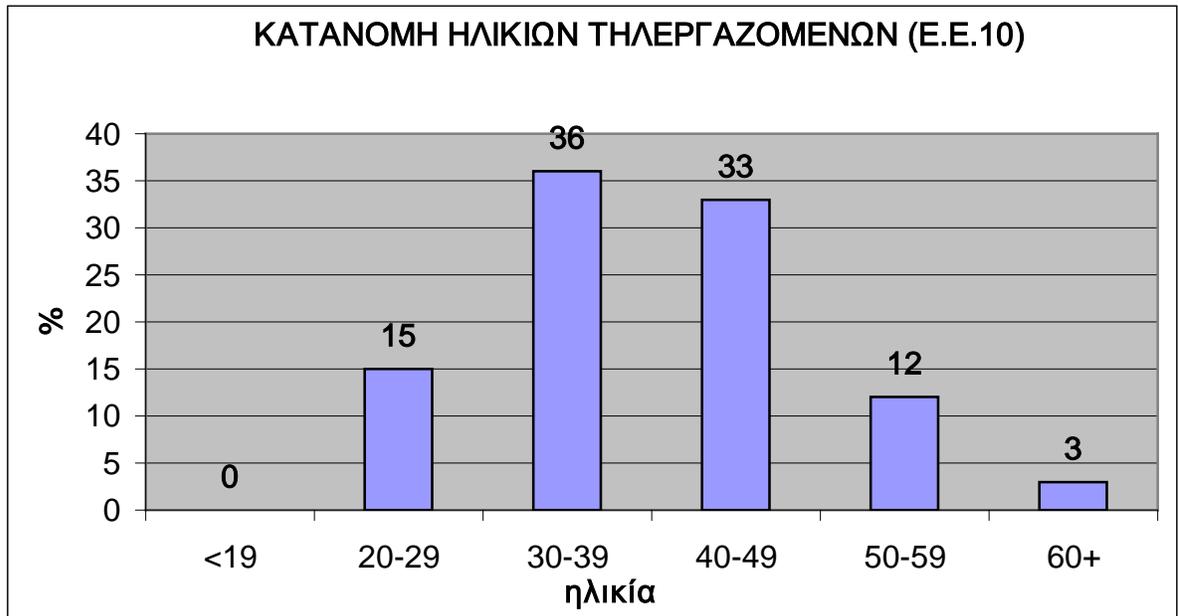


Empirica, "E-CaTT- Final Report," Βόνη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9011)

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ηλικία :

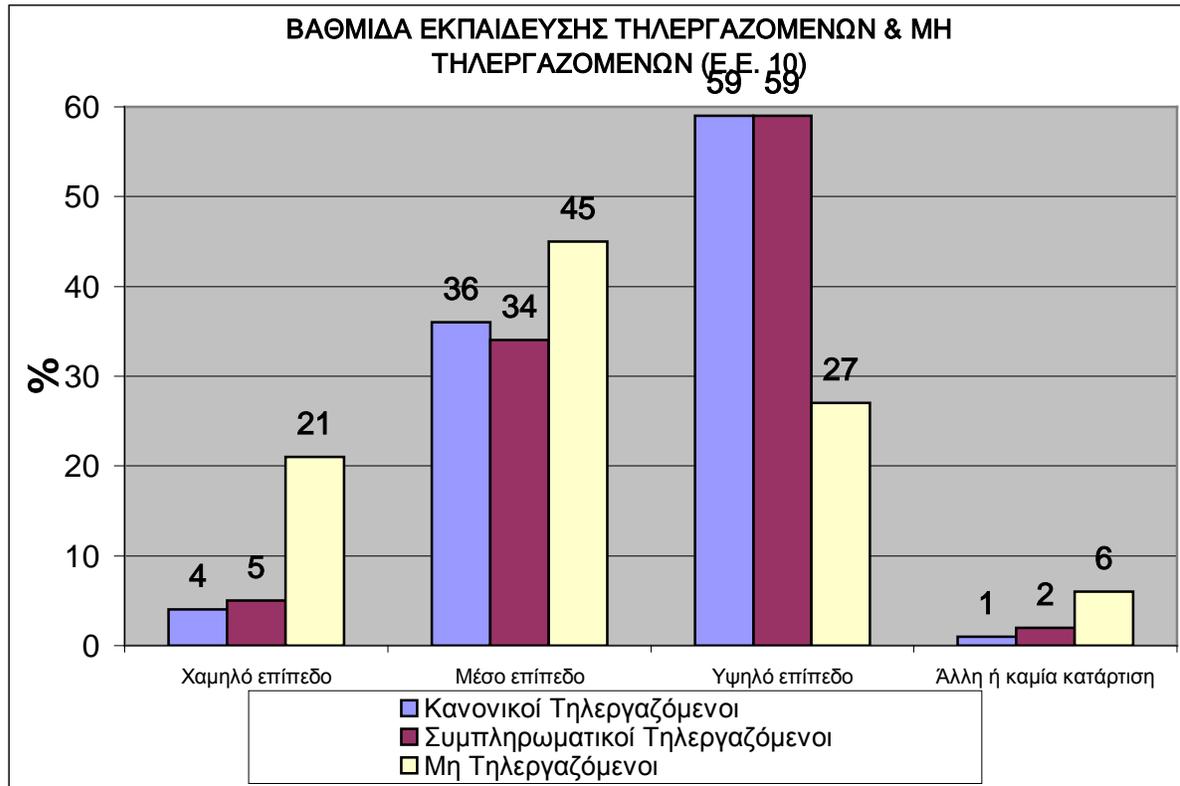
Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι η ηλικία των τηλεργαζομένων. 63% των τηλεργαζομένων που πήραν μέρος στη συγκεκριμένη έρευνα είναι μεταξύ 30 και 49 ετών, ποσοστό συγκρινόμενο με το 56% των απλών εργαζομένων αυτής της ηλικίας. Η πλειοψηφία των τηλεργαζομένων της Ευρώπης είναι 39 ετών.



Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα pwwg9013)

Εκπαίδευση-Γνώσεις :

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους τηλεργαζόμενους και στους απλούς εργαζόμενους σε τομείς όπως η εκπαίδευση. Οι τηλεργαζόμενοι είναι περισσότερο καταρτισμένοι.



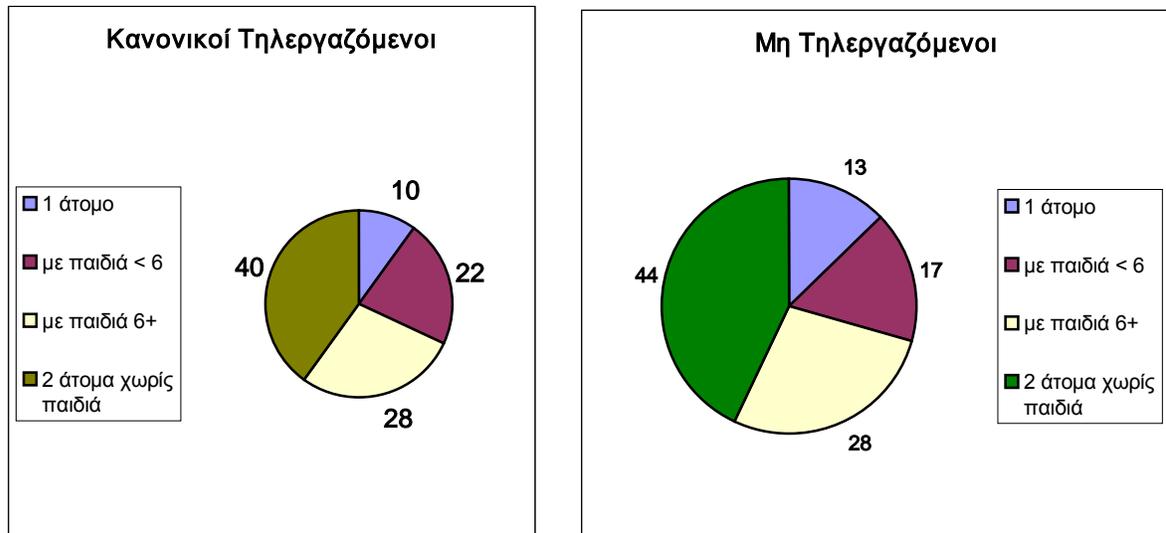
Από το παραπάνω γράφημα είναι προφανές ότι υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης είναι μεγαλύτερα και μαζικότερα όσον αφορά τους τηλεργαζόμενους, η πλειοψηφία των οποίων μπορούν να θεωρηθούν ως επαγγελματίες. Περίπου το 60% των τηλεργαζομένων έχουν υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης (ΑΕΙ-ΤΕΙ), όπου η πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού της Ευρώπης έχει κάτω από 30%.

Οικογενειακή Κατάσταση :

Υπάρχουν διάφορα γκρουπ ανθρώπων με άλλα κίνητρα για τηλεργασία. Ένα από αυτά είναι η καλύτερη σύνθεση-σύσταση της οικογένειας και η ανατροφή των παιδιών. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι μια στις δύο γυναίκες τηλεργαζόμενες με βάση το σπίτι (Home-based teleworkers) έχουν παιδιά κάτω από 6 χρονών. Ιδιαίτερα για τους Home-based

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

teleworkers δεν υπάρχουν μεγάλες διαφορές ως προς την κατανομή της οικογένειας, εάν αυτή υπάρχει, με τους κανονικούς εργαζόμενους. Τα ποσοστά είναι περίπου ίδια.

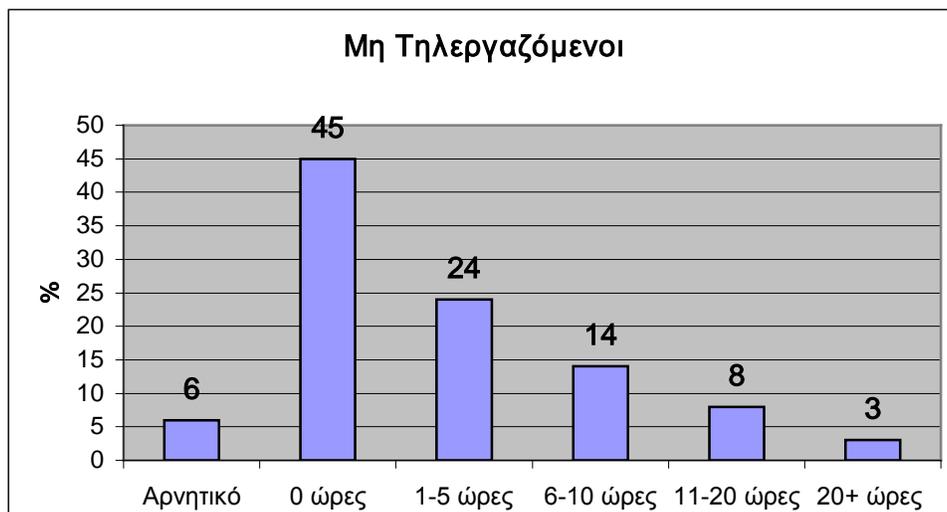
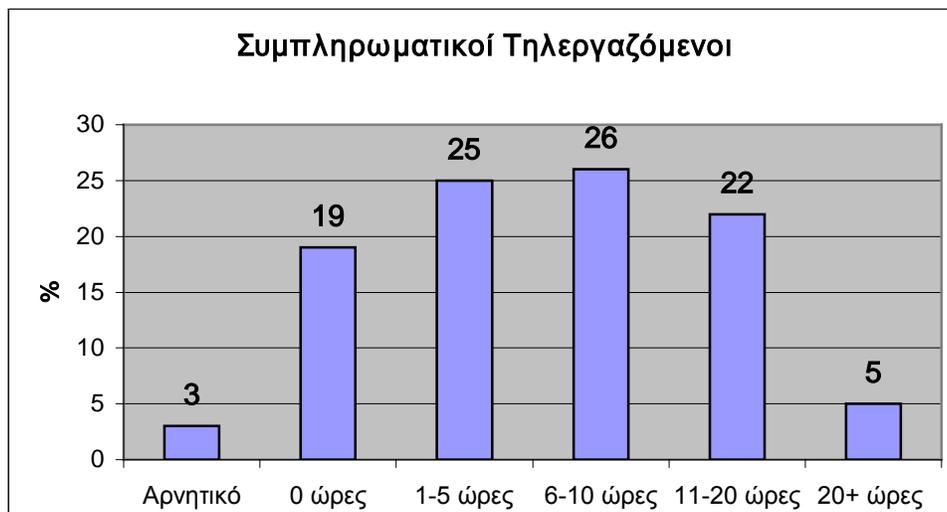
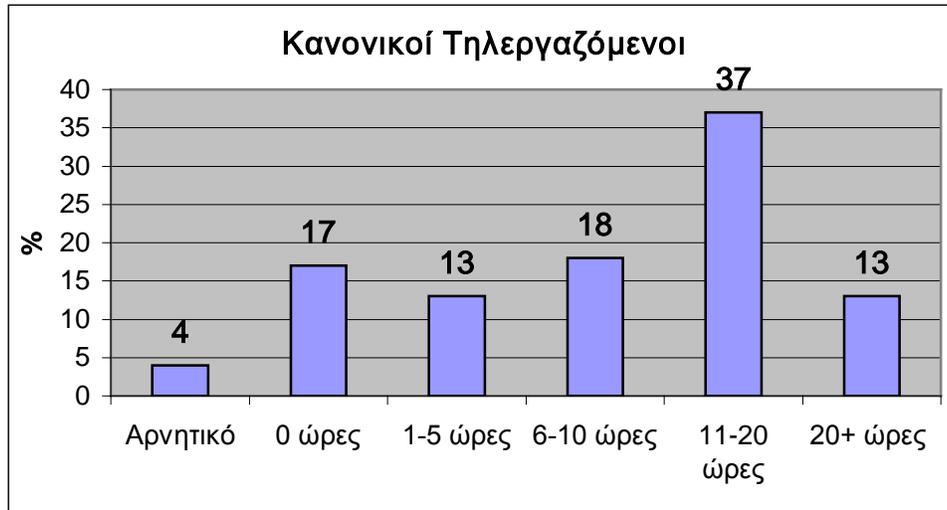


Empirica, "E-CaTT- Final Report," Βόνη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9014)

Από το παραπάνω γράφημα συμπεραίνουμε ότι τα ποσοστά ανάμεσα στους Home-based teleworkers και τους μη τηλεεργαζόμενους είναι ελάχιστα. 22% των Home-based teleworkers ζούνε σε κατοικίες με παιδιά μικρότερα των 6 ετών, ποσοστό 5% μεγαλύτερο από το ποσοστό των μη τηλεεργαζόμενων. Εντύπωση επίσης προξενεί ότι το 28% των οικογενειών με παιδιά μεγαλύτερα από 6 χρονών είναι ίσο τόσο για τους Home-based teleworkers όσο και για τους κανονικούς εργαζομένους.

Ώρες εργασίας :

Όσον αφορά τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας των τηλεεργαζομένων, κανονικών και συμπληρωματικών, και των κανονικών εργαζομένων, υπάρχουν σημαντικές διαφορές. Οι τηλεεργαζόμενοι σε συντριπτική πλειοψηφία εργάζονται περισσότερο από τον προβλεπόμενο χρόνο εργασίας τους. Αντίθετα, οι υπερωρίες είναι περίπου για τους μισούς εργαζομένους, λέξη άγνωστη.

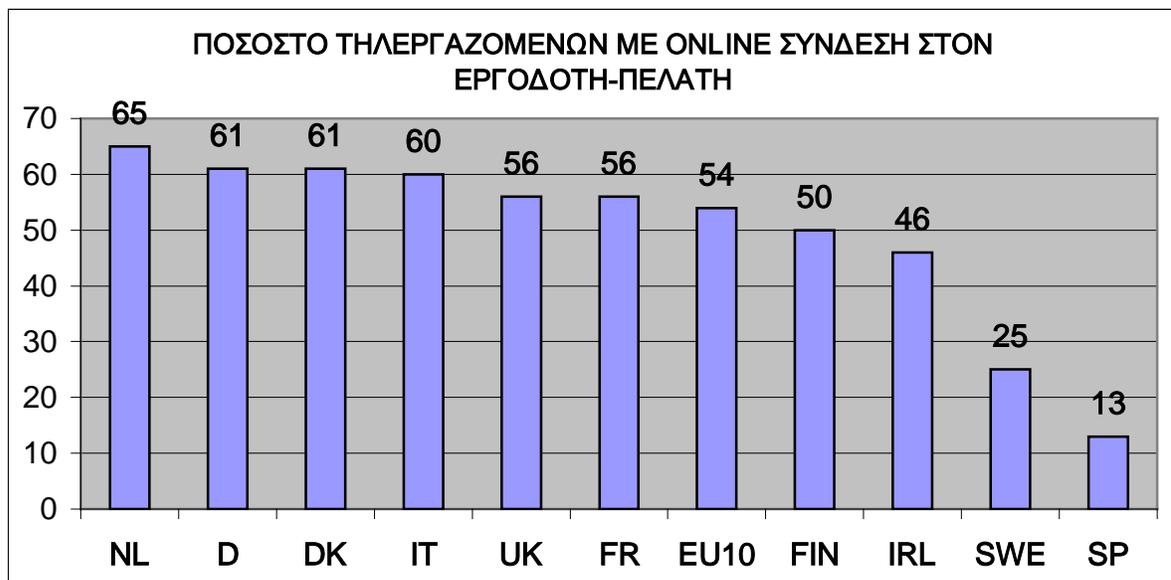


ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

(Η στήλη Αρνητικό αναφέρεται στις υπερωρίες, δηλαδή σε τηλεργαζόμενους, κανονικούς και συμπληρωματικούς καθώς και σε μη τηλεργαζόμενους, οι οποίοι δεν εκτελούν υπερωρίες)

Άλλα στατιστικά στοιχεία :

Ένα ενδιαφέρον στατιστικό στοιχείο είναι το ποσοστό των τηλεργαζομένων (Κανονικών-Συμπληρωματικών, Home-based teleworkers-Κινητών) που είναι σε online σύνδεση με τον εργοδότη-πελάτη του.



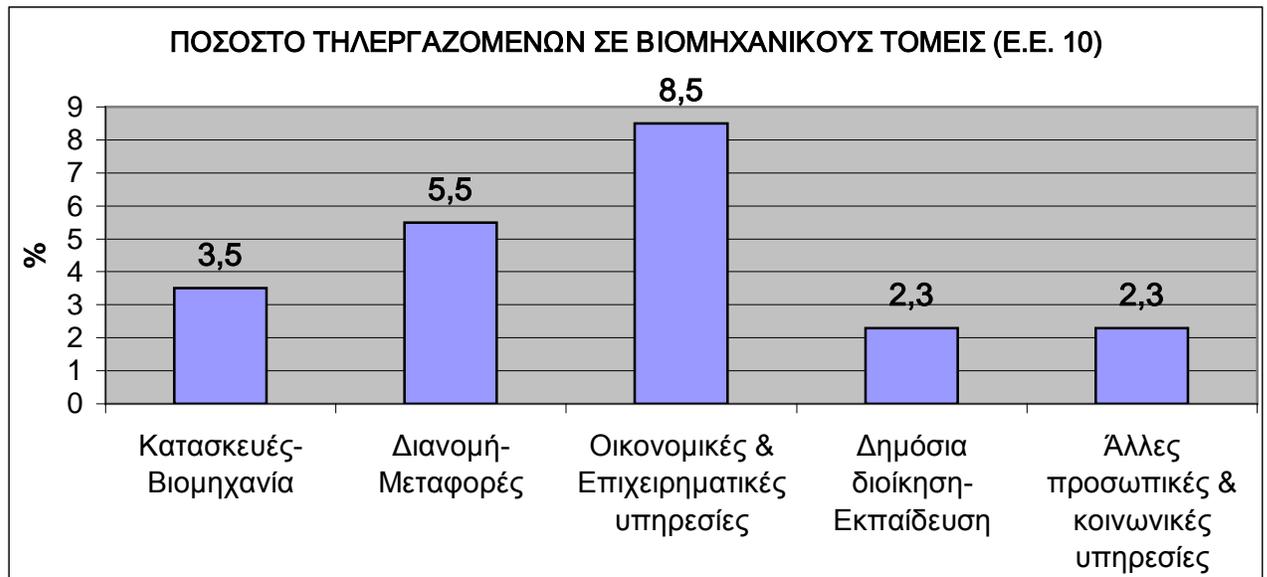
Empirica, "E-CaTT- Final Report," Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9020)

Από τα παραπάνω γράφημα είναι προφανές ότι η πλειοψηφία των Ευρωπαίων τηλεργαζομένων είναι σε άμεση σύνδεση (remote access) με τον εργοδότη-πελάτη τους. Μόνο η Σουηδία και η Ισπανία απέχουν αρκετά.

Επίσης, ένα ακόμη πολύ σημαντικό και άξιο προσοχής στοιχείο είναι ο τομέας στον οποίο εργάζονται οι τηλεργαζόμενοι. Οι τομείς αυτοί είναι κυρίως η βιομηχανία και οι κατασκευές, οι διανομές-μεταφορές, οι οικονομικές και επιχειρηματικές υπηρεσίες, η δημόσια διοίκηση και η εκπαίδευση και άλλες προσωπικές ή κοινωνικές υπηρεσίες.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Σύμφωνα με αυτή τη στατιστική μέτρηση, κυρίαρχος τομέας αναδεικνύονται οι οικονομικές και επιχειρηματικές υπηρεσίες, των οποίων το 8,5% των συνολικών εργασιών και υπηρεσιών, πραγματοποιείται από τηλεργαζόμενους. Αντίθετα, πολύ χαμηλά βρίσκεται η δημόσια διοίκηση και η εκπαίδευση.



Empirica, "E-CaTT- Final Report," Βόνη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9016)

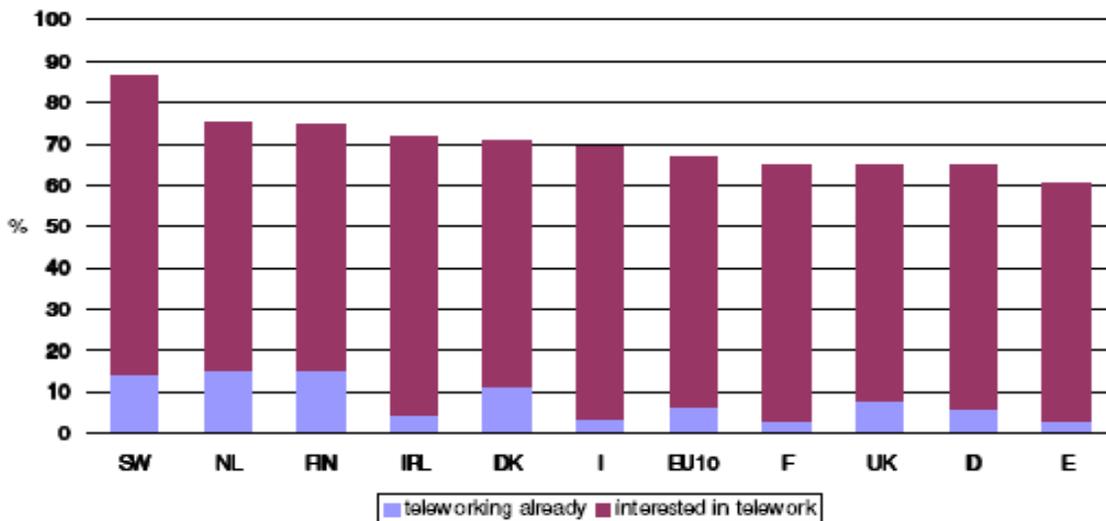
Επιπλέον, σημαντικό είναι να αναφερθεί ο παράγοντας απόσταση εργασίας. 1 στους 6 τηλεργαζόμενους βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 50 χιλιομέτρων από τον χώρο εργοδοσίας του, ενώ μόλις 1 στους 27 παραδοσιακούς εργαζόμενους βρίσκεται σε αυτή την ακτίνα.

Επιπρόσθετα, ο τρόπος εργασίας μεταξύ εργαζομένων και τηλεργαζομένων διαφέρει σημαντικά. Αυτό οφείλεται κυρίως στην συμπεριφορά των εργαζομένων, στην τεχνολογική εφαρμογή, στις δραστηριότητές τους, όπως επίσης και στις πολλές ώρες απασχόλησης. Ταυτόχρονα, ο τηλεργαζόμενος διαθέτει ένα ακόμη ισχυρό πλεονέκτημα έναντι του «απλού» εργαζόμενου. 1 στους 3 τηλεργαζόμενους μπορεί να αποφασίσει για την δουλειά του

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

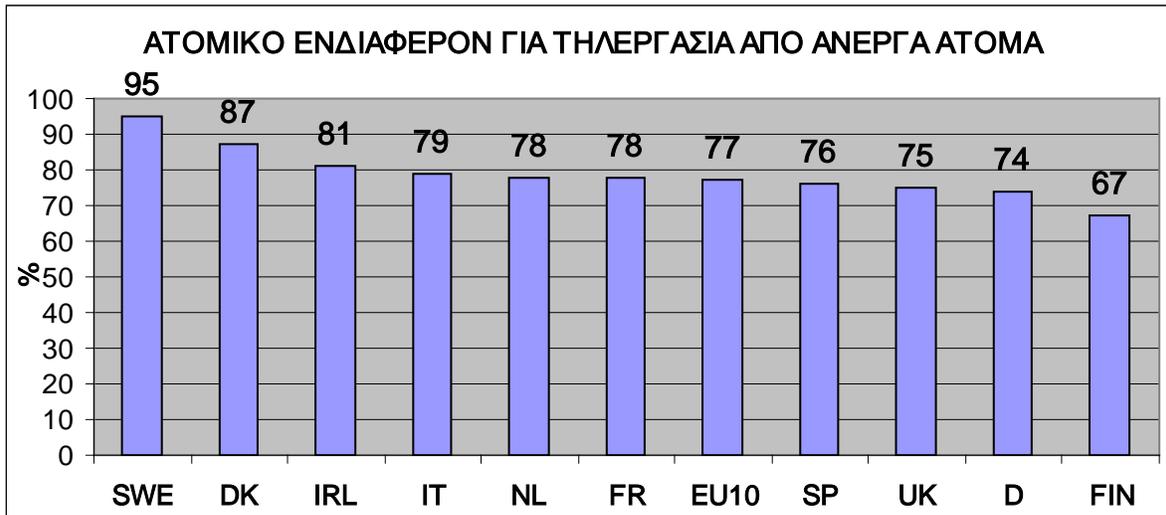
σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια, μέτρα και σταθμά, πράγμα το οποίο δεν συμβαίνει στους κανονικούς εργαζόμενους.

Τέλος, χρήσιμο είναι να αναφερθούν κάποιες πληροφορίες σχετικά με το ενδιαφέρον που υπήρχε στους Ευρωπαίους για την τηλεργασία κατά τη χρονική περίοδο που διεξήχθη η έρευνα της ECaTT. Σύμφωνα με την έρευνα η τηλεργασία παρουσίαζε αυξημένο ενδιαφέρον για τους Ευρωπαίους εργαζομένους. Συγκεκριμένα, σε κάθε χώρα που διεξήχθη η έρευνα της ECaTT τουλάχιστον ένας στους δύο έδειχνε να ενδιαφέρεται για την τηλεργασία. Το χαμηλότερο ποσοστό παρουσιάστηκε στην Ισπανία, λίγο πάνω από το 60%, ενώ το υψηλότερο στην Σουηδία, κοντά στο 90%. Από όλους τους ερωτηθέντες, η μειοψηφία εφάρμοζε ήδη την τηλεργασία.



Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόνη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9021)

Πάντως όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, οι διαφορές ανάμεσα στις χώρες είναι πολύ μικρές. Το ατομικό ενδιαφέρον για τηλεργασία είναι ακόμη μεγαλύτερο όσον αφορά άτομα που έψαχναν για εργασία.



Empirica, “E-CaTT- Final Report,” Βόννη, Αύγουστος 2000, (Διάγραμμα nwwg9021a)

Από το παραπάνω γράφημα συμπεραίνουμε ότι τα άνεργα άτομα που ψάχνουν για απασχόληση επιδεικνύουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τηλεργασία, απ’ ότι άτομα που ήδη εργάζονται και πληρώνονται.

4.1.4 Γενικά Συμπεράσματα

Από όλα τα παραπάνω αλλά και από μια σύνοψη της έρευνας της ECaTT συμπεραίνουμε ότι η εξάπλωση και εφαρμογή της τηλεργασίας είναι διαδεδομένη στην Σκανδιναβία και την Μεγάλη Βρετανία. Ακολουθούν Ολλανδία, Ιρλανδία και Γαλλία που βρίσκονται στη μέση. Η Γερμανία καταλαμβάνει την 8^η θέση και ακολουθούν Ιταλία και Ισπανία.

Το 30% των εταιρειών και επιχειρήσεων της Ευρώπης έχει ήδη κάνει πράξη την τηλεργασία (1999) και το ποσοστό αυτό θα αυξάνεται χρόνο με το χρόνο. Παρόλα αυτά, λιγότερο από το 1/3 των κρατικών οργανισμών έχουν κάνει χρήση της τηλεργασίας για 5 ή περισσότερα έτη. Το 50% των αυτών των κρατικών οργανισμών έχει εισάγει την τηλεργασία

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

τα τελευταία 2 χρόνια. Πάντως η πλειοψηφία των κρατικών οργανισμών απασχολεί λιγότερους από 10 τηλεργαζόμενους

Επιπλέον, η τηλεργασία είναι κυρίαρχα εφαρμόσιμη από τις μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Περίπου το 75% αυτών των εταιρειών, με 500 ή περισσότερους εργαζόμενους, προσφέρουν θέσεις τηλεργασίας. Το ποσοστό αυτό είναι αισθητά χαμηλότερο σε μικρότερες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Μόνο το 15% των επιχειρήσεων και οργανισμών, με λιγότερο από 10 εργαζόμενους, απασχολούν κάποιον τηλεργαζόμενο. Σχεδόν κάθε δεύτερη επιχείρηση που απασχολεί κάποιον τηλεργαζόμενο τον χρησιμοποιεί σε ειδικευμένες εργασίες. Η δεύτερη δημοφιλέστερη εργασία για κάποιον τηλεργαζόμενο είναι η εξάσκηση του management της επιχείρησης. Παρότι υπήρχαν κάποιες αρνητικές ενδείξεις, η τηλεργασία είναι απόλυτα ταιριαστή στους managers. Η λιγότερο εφαρμόσιμη απασχόληση για κάποιον τηλεργαζόμενο είναι να αναλάβει ευθύνες γραμματείας.

Αν και ο αριθμός των κινητά απασχολούμενων τηλεργαζόμενων (mobile teleworkers) είναι συγκριτικά υψηλός, το 60% ενδιαφέρεται να εργάζεται από το σπίτι του.

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα αυτά (1999) με τα αποτελέσματα του 1994, το ενδιαφέρον για τηλεργασία έχει αυξηθεί, είτε περιστασιακά, είτε μόνιμα.

Κεφάλαιο 5

Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΟΣΜΟ

5.1 Εισαγωγή

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας όπως είναι φυσικό επηρέασε και όλο τον υπόλοιπο πλανήτη και ιδιαίτερα της τεχνολογικά προηγμένες χώρες. Στην Αφρική και στην Λατινική Αμερική η λέξη τηλεργασία είναι σχεδόν άγνωστη. Στην Ασία, γίνονται σημαντικά βήματα, κυρίως στις Κίνα και Ιαπωνία. Στην Κίνα όμως λόγω του καθεστώτος που επικρατεί δεν επιτρέπεται η δημοσίευση τέτοιου είδους πληροφοριών, είτε μέσω διαδικτύου, είτε μέσω άρθρων σε εφημερίδες και περιοδικά. Όπως είναι φυσιολογικό η τηλεργασία δεν θα μπορούσε να λείπει και από τις Η.Π.Α. Εκεί λόγω της υψηλής τεχνολογίας και των δικτύων τηλεπικοινωνιών γνωρίζει ιδιαίτερη άνθηση.

5.2 Αναφορές σχετικά με την τηλεργασία ανά χώρα

5.2.1 ΙΑΠΩΝΙΑ

Η πιο πρόσφατη προσπάθεια να αξιολογηθεί ο αριθμός τηλεργαζομένων στην Ιαπωνία είναι από την Έρευνα πληθυσμού που πραγματοποιήθηκε από τη δορυφορική ένωση γραφείων της Ιαπωνίας. Αυτό έδειξε ότι, από το 1996, ο αριθμός πλήρους απασχόλησης των υπαλληλικών τηλεργαζομένων ήταν 809.000. Από αυτούς 680.000 ή

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

4,23% ήταν κανονικοί τηλεργαζόμενοι. Σαν ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού το 1996, ο αριθμός αυτός αντιπροσωπεύει ένα επίπεδο τηλεργασίας 1,5%.

Τα κύρια εμπόδια και οι περιορισμοί στη λήψη των νέων τρόπων εργασίας είναι οι ακόλουθοι:

- Εμπόδια διοικητικού πολιτισμού. Ο παραδοσιακός ιαπωνικός εταιρικός πολιτισμός και οι παραδοσιακές επιχειρησιακές πρακτικές αναφέρονται συχνά σαν εμπόδια στην επίτευξη των δηλωμένων στόχων τηλεργασίας.
- Η Δασμολογία. Οι προηγμένες τηλεπικοινωνίες και οι δαπάνες πρόσβασης Διαδικτύου είναι ένα σοβαρό εμπόδιο στη μεγαλύτερη διάχυση της τηλεργασίας στην Ιαπωνία.
- Οι Τεχνολογικοί περιορισμοί. Η υπανάπτυκτη υποδομή, η ανάγκη για καλύτερα εργαλεία επικοινωνίας, και τα χαμηλά επίπεδα μηχανοργάνωσης καθώς η βασική εκπαίδευση του υπολογιστή είναι πολύ συχνά αναφερόμενη για παρακώλυση τέτοιου είδους ζητημάτων και συνεπώς της μεγαλύτερης διείσδυσης της τηλεργασίας στην τεχνολογική περιοχή.
- Οι Περιορισμοί των κατοικιών. Οι ιαπωνικές κατοικίες αναφέρονται συχνά ως περαιτέρω περιορισμοί, αν και αυτό έχει επιπτώσεις μόνο στη λήψη της τηλεργασίας με βάση το σπίτι (home based telework), και κυρίως για εκείνους που ζουν στις εσωτερικές αστικές περιοχές.

5.2.2 Η.Π.Α.

Οι Ηνωμένες Πολιτείες είναι αυτήν την περίοδο ο παγκόσμιος ηγέτης στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στην τηλεργασία και τους νέους τρόπους εργασίας. Είναι έτη μπροστά από τον υπόλοιπο κόσμο στην καινοτομία και υιοθέτηση αυτών των πρωτοβουλιών, αν και

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

το χάσμα κλείνει. Η ηλεκτρονική και η βιομηχανία υπολογιστών στις ΗΠΑ ήταν ο γρηγορότερα εξελισσόμενος τομέας των ΗΠΑ. Ένα μεγάλο μέρος αυτής της αύξησης είναι το αποτέλεσμα ενός συνδυασμού υψηλών επιπέδων εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις και στην κυβέρνηση. Από το 1975 που άρχισαν να παράγονται εμπορικά οι προσωπικοί υπολογιστές, γεγονός που έλαβε χώρα στις ΗΠΑ, η ετήσια αύξηση της βιομηχανίας ήταν σε διψήφιο ποσοστό αριθμού. Μέχρι το 1998 94,1% των αμερικανικών οικογενειών είχε τηλεφωνική υπηρεσία, 42,1% (43 εκατομμύρια) είχε υπολογιστές, και 26,2% (27 εκατομμύρια) είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, σύμφωνα με το γραφείο αμερικανικής απογραφής. Το ετήσιο ποσοστό αύξησης στις οικογένειες με υπολογιστές ήταν 15% και το ποσοστό αύξησης σε χρήση οικιακού Διαδικτύου ήταν για επιχειρήσεις 41%.

Οι περισσότερες παραλλαγές των νέων τρόπων εργασίας στις ΗΠΑ, αφ' ετέρου, περιλαμβάνουν κάποια μορφή τηλεργασίας, είτε τοπική, είτε περιφερειακή σε παγκόσμια κλίμακα. Η τηλεργασία έχει αυξηθεί σε τέτοιο σημείο όπου 22% του αμερικανικού εργατικού δυναμικού αναμένεται να συμμετέχει με κάποια μορφή τηλεργασίας μέχρι το τέλος του 2003, με περίπου 21 εκατομμύριο τηλεργαζόμενους,

Όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, η άνοδος της τηλεργασίας είναι η φυσική συνέπεια διαφόρων άλλων γενικών τάσεων στον κόσμο. Στην περίπτωση της τηλεργασίας, αυτές οι τάσεις είναι η αύξηση των πληροφοριών στην οικονομία, ο γρήγορος ρυθμός της ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας πληροφοριών, οι πιέσεις της αυξανόμενης αστικής κυκλοφοριακής συμφόρησης, και ο εντεινόμενος οικονομικός ανταγωνισμός σε όλα τα επίπεδα της οικονομίας. Τα αρχικά επιχειρησιακά κίνητρα για την υιοθέτηση της τηλεργασίας ήταν το 1973, και είναι ακόμα :

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1. Οι αυξήσεις στην παραγωγικότητα των τηλεργαζομένων έναντι των εσωτερικών εργαζομένων και
2. Τα ενισχυμένα ποσοστά διατήρησης ή και πρόσληψης υπαλλήλων.

Κατά πολύ το ισχυρότερο και σημαντικό εμπόδιο που ενεργεί για να ρυθμίσει το ποσοστό διάχυσης της τηλεργασίας είναι η παράδοση σε μεθόδους του 19ου αιώνα. Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων, όταν ρωτιέται για τη στάση τους απέναντι στην τηλεργασία, δίνει απάντηση του τύπου : Πώς ξέρουμε ότι λειτουργούν εάν δεν μπορούμε να τις δούμε ; Εν ολίγοις, υπάρχει έμφυτη η έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ του επόπτη και του υπαλλήλου ή μια αυτόματη αντίδραση, βασισμένη στην μεγάλη οικειότητα με τα πρότυπα της βιομηχανικής επανάστασης.

Ακόμα, η απαιτούμενη τεχνολογία για να υποστηρίξει την αποτελεσματική τηλεργασία αναφέρεται συχνά από τους ενδεχόμενους εργοδότες των τηλεργαζομένων ως εμπόδιο καθώς η υπάρχουσα υποδομή είτε είναι ανεπαρκείς, είτε πάρα πολύ ακριβή, είτε και τα δύο.

Υπάρχουν λίγα νομικά και ρυθμιστικά εμπόδια εργασίας από απόσταση στις Ηνωμένες Πολιτείες εκτός από εκείνα σχετικά με τον κανονισμό τηλεπικοινωνιών. Εκείνα που υπάρχουν τείνουν να είναι τοπικής φύσης. Τα περισσότερα επικρατούντα εμπόδια είναι οι τοπικοί περιορισμοί στην home based τηλεργασία.

Εάν τα ποσοστά αποδοχής τηλεργασίας συνεχίζονται σύμφωνα με τις προβλέψεις, θα υπάρξουν σχεδόν 29 εκατομμύρια Αμερικανικοί τηλεργαζόμενοι μέχρι το τέλος 2003. Οι περισσότεροι από αυτούς θα είναι home based τηλεργαζόμενοι και θα εργάζονται από απόσταση μόνο με μερική απασχόληση. Τουλάχιστον τρεις από κάθε πέντε τηλεργαζόμενους θα απασχοληθούν από τα Μ.Μ.Ε. Μέρος του ποσοστού αύξησης θα εξαρτηθεί από το βαθμό

στον οποίο οι τηλεπικοινωνιακές δαπάνες μειώνονται από την αυξανόμενη διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών υπηρεσιών (DSL) στις οικογένειες.

5.3 Διαφορές μεταξύ Η.Π.Α. και Ε.Ε

Υπάρχουν πολλές και σημαντικές διαφορές ως προς την χρήση των νέων τεχνολογιών μεταξύ Η.Π.Α. και Ε.Ε., γεγονός που έχει τον αντίκτυπό του και στην τηλεργασία. Πιο συγκεκριμένα :

- λιγότεροι τηλεργαζόμενοι στην ΕΕ: 31 τοις εκατό των Αμερικάνικων οικογενειών έχουν γραφείο στο σπίτι τους. Αλλά μόνο 26 τοις εκατό χρησιμοποιεί αυτά τα γραφεία για να υποστηρίξει μια εργασία από το σπίτι που αφορά την δουλειά του. Μόνο το 9 τοις εκατό χρησιμοποιείται ως τηλεργαζόμενος . Τα ποσοστά για την Ευρώπη διαφέρουν από χώρα σε χώρα αλλά είναι ακόμα κάτω από τα ποσοστά των Η.Π.Α.
- λιγότερες γυναίκες συνεργάζονται με Διαδίκτυο: Στο τέλος του 1998, μόνο ένα τέταρτο των χρηστών Διαδικτύου στην Ευρώπη ήταν γυναίκες συγκρινόμενος σε περίπου 50 τοις εκατό στις ΗΠΑ.
- 20% αύξηση των κέντρων κλήσης (Call Centres) στην ΕΕ : Οι μειωμένες τηλεπικοινωνιακές δαπάνες και η εισαγωγή του ενιαίου Ευρωπαϊκού νομίσματος τροφοδοτούν με 20% ετήσια αύξηση την ευρωπαϊκή αγορά κέντρων κλήσης, τη στιγμή που παρατηρείται στασιμότητα στην αύξηση και τα ποσοστά στις ΗΠΑ.
- Telemarketing – Τηλεαγορά: Οι Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις γενικά υπολείπονται των ΗΠΑ στη χρήση της τηλεαγοράς. Παραδείγματος χάριν, υπολογίζεται ότι μόλις πάνω από 20% μιας διαφήμισης στην τηλεόραση στη Μεγάλη Βρετανία φέρνει έναν καταναλωτή στο τηλέφωνο, έναντι πάνω από 50% στις ΗΠΑ.

Κεφάλαιο 6

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ

6.1 Γενικά

Η τηλεργασία εμφανίζεται να είναι το κυρίαρχο μοντέλο εργασίας στο μέλλον, στους τομείς που μπορεί να εφαρμοστεί. Έχει προβλεφθεί ότι ο αριθμός τηλεργαζομένων στην Ευρώπη θα αυξηθεί σε πάνω από 28,8 εκατομμύρια μέχρι το 2005, 10 εκατομμύρια περισσότεροι απ' ότι το 2000. Μέχρι το 2005, τα ποσοστά διάχυσης της τηλεργασίας θα είναι 8% στη Γερμανία, 14,6% στην Ιταλία, 11,2% στη Μεγάλη Βρετανία, 5,0% στη Γαλλία και 4,9% στην Ισπανία.

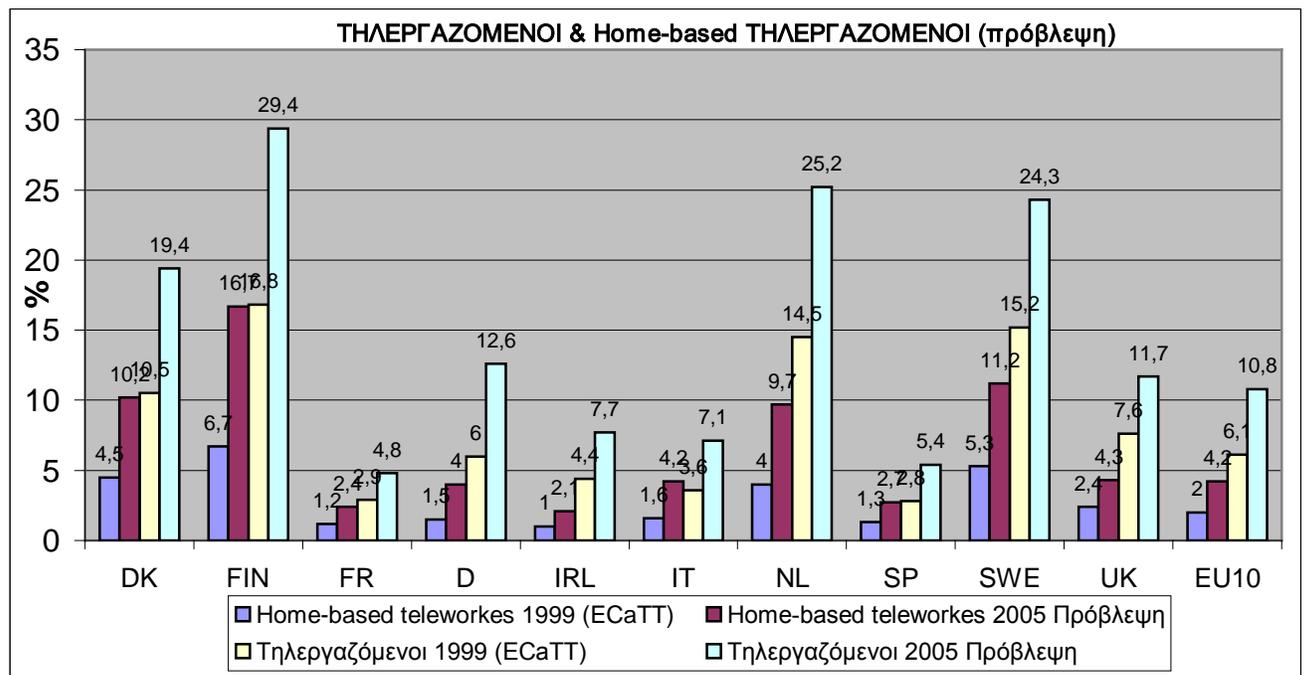
Ο σημαντικότερος λόγος που καθυστερεί η εξάπλωση της τηλεργασίας φαίνεται να είναι οι επιπτώσεις που υπάρχουν στη θέληση των εργοδοτών για να προσφέρουν την τηλεργασία στους υπαλλήλους τους. Τελικά, κάποιος πρέπει να παρέχει όλες τις θέσεις τηλεργασίας που απαιτούνται για να καταστήσουν τις προβολές αύξησης πραγματικές. Πολλοί παραμένουν ακόμα ανενεργοί ακόμη και παρά το πλήθος εμπειρικών στοιχείων που δείχνουν ότι η τηλεργασία μπορεί να είναι ιδιαίτερα κερδοφόρα. Δεδομένου ότι παίρνει χρόνο - στις περισσότερες επιχειρήσεις πάνω από ένα έτος - από την απόφαση να οργανωθεί μια πειραματική τηλεργασία, μέχρι τις πρώτες θέσεις τηλεργασίας σε υπηρεσία (και πολύ περισσότερο έως ότου λειτουργήσει ένα σημαντικό μερίδιο του εργατικού δυναμικού από το γραφείο), οι εταιρικές αποφάσεις που λαμβάνονται σήμερα σχετικά με την τηλεργασία είναι αντίθετες με έναν μεγάλο αριθμό τηλεργαζόμενων που αναμένεται να υπάρχουν το 2005.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η ECaTT είχε, σύμφωνα με τα τότε στοιχεία της (1999), κάνει κάποιες προβλέψεις σχετικά με τον αριθμό των τηλεργαζομένων που θα υπάρχουν στην Ευρώπη για το 2005. Τα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα :

	Home-based teleworkers		Τηλεργαζόμενοι	
	1999 (ECaTT)	2005 Πρόβλεψη	1999 (ECaTT)	2005 Πρόβλεψη
Δανία	4,5	10,2	10,5	19,4
Φιλανδία	6,7	16,7	16,8	29,4
Γαλλία	1,2	2,4	2,9	4,8
Γερμανία	1,5	4	6	12,6
Ιρλανδία	1	2,1	4,4	7,7
Ιταλία	1,6	4,2	3,6	7,1
Ολλανδία	4	9,7	14,5	25,2
Ισπανία	1,3	2,7	2,8	5,4
Σουηδία	5,3	11,2	15,2	24,3
Μεγάλη Βρετανία	2,4	4,3	7,6	11,7
ΕΕ ₁₀	2	4,2	6,1	10,8

ECaTT, "Spread of telework in Europe," Βόννη, Αύγουστος 2000



Υπάρχουν δύο τύποι τηλεργαζομένων. Οι κινητοί εργαζόμενοι ορίζονται ως εκείνοι που περνούν τουλάχιστον 20 τοις εκατό των ωρών απασχόλησής τους μακριά από το σπίτι.

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Θα υπάρξουν πάνω από 20,1 εκατομμύρια κινητοί εργαζόμενοι στην Ευρώπη μέχρι το 2005, δηλαδή 6,2 εκατομμύρια περισσότεροι απ' ό τι το 2000.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Πολλά συμπεράσματα μπορούν να εξαχθούν από όλα τα παραπάνω στοιχεία. Το αξιότερο αναφοράς είναι, κατά τη γνώμη μου, ότι η τηλεργασία διαχέεται και εξαπλώνεται συνεχώς σε ολόκληρο τον κόσμο. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις και οργανισμοί υιοθετούν την τηλεργασία, ενώ και ο κρατικός φορέας αρχίζει και λειτουργεί προς αυτό το μοντέλο διακυβέρνησης. Περισσότερο από 45% των τηλεργαζομένων λειτουργούν για τις μεγάλες ή πολύ μεγάλες εταιρίες, συνήθως στις επιχειρησιακές υπηρεσίες, τη χρηματοδότηση και τους τομείς της υγείας. Ταυτόχρονα, με την ανάπτυξη, εξέλιξη και προώθηση των νέων τεχνολογιών και τηλεπικοινωνιακών μέσων, παρατηρείται και μια σημαντική αύξηση του ενδιαφέροντος των ανθρώπων για την τηλεργασία. Οι Η.Π.Α. αναδεικνύονται πρωτοπόρες στην τηλεργασία, εξαιτίας της προόδου της τεχνολογίας, του νομικού καθεστώτος καθώς και της υιοθέτησης της νέας τεχνολογίας και των νέων μορφών εργασίας. Στην Ευρώπη γίνονται πολύ σημαντικά βήματα προς αυτό τον τομέα. Ο αριθμός τηλεργαζομένων ποικίλλει από χώρα σε χώρα στην Ευρώπη. Οι χώρες της Σκανδιναβίας είναι ένα βήμα πιο μπροστά από τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες και απασχολούν τους περισσότερους τηλεργαζόμενους, σε ποσοστιαία κλίμακα. Επίσης, στη Σκανδιναβία και ειδικότερα στη Φιλανδία εργάζεται το μεγαλύτερο μέρος των τηλεργαζομένων από το συνολικό αριθμό διοικητικών υπαλλήλων, ως αποτέλεσμα των τεχνολογιών χαμηλότερου κόστους και των νομοθετικών πλαισίων που εφαρμόζονται. Αντίθετα, οι χώρες στη νότια Ευρώπη όπως η Ιταλία, η Ισπανία, η Πορτογαλία και η Ελλάδα έχουν το χαμηλότερο ποσοστό των τηλεργαζομένων, επειδή αυτές οι χώρες τείνουν να έχουν γραφειοκρατικές και συγκεντρωμένες θεσμικές δομές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παρακάτω παραθέτονται κομμάτια κώδικα από την ιστοσελίδα (site) της εργασίας έτσι ώστε να γίνει ευκολότερα κατανοητή η δομή, η μορφή και η εμφάνιση της ιστοσελίδας (site).

Σαν αρχή παρατίθεται ο κώδικας και η μορφή της Αρχικής Σελίδας (Home page) της ιστοσελίδας (site).

Κώδικας Αρχικής Σελίδας (Home page)

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.0 Transitional//EN">
<HTML>
<HEAD>
<META HTTP-EQUIV="Content-Type" CONTENT="text/html; charset=Windows-1253">
<META NAME="Generator" CONTENT="NetObjects Fusion 7.5 for Windows">
<META NAME="Keywords" CONTENT="Τηλεργασία
">
<TITLE>Home</TITLE>
<script language="JavaScript">
<!--
top.name="netobjects_main_power";
function go(){
//use time to create navigator name(allow random).
if (navigator.userAgent.substring(0,9) != "Mozilla/2"){
//3.0 and above
var WinName =
window.open('./Sitemapper.html','netobjects_nav','toolbar=0,location=0,directories=0,status=0,menubar=0,scrollbars=0,resizable=1,copyhistory=0,width=385,height=335');
}
else if (window.name == "netobjects_main_power"){
//2.0 re-entry position - main window already have name
var WinName =
window.open('./Sitemapper.html','netobjects_nav','toolbar=0,location=0,directories=0,status=0,menubar=0,scrollbars=0,resizable=1,copyhistory=0,width=385,height=335');
}
else {
//2.0
var Replace = window.open(window.location,"netobjects_main_power");
var WinName =
window.open('./Sitemapper.html','netobjects_nav','toolbar=0,location=0,directories=0,status=0,menubar=0,scrollbars=0,resizable=1,copyhistory=0,width=385,height=335');
window.close();
}
}
//-->
</script>

<SCRIPT>
<!--
function F_loadRollover(){ function F_roll(){
```

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

```
//-->
</SCRIPT>
<SCRIPT LANGUAGE="JavaScript1.2" SRC="/assets/rollover.js"></SCRIPT>
</HEAD>
<BODY NOF="(MB=(DefaultMasterBorder, 65, 60, 150, 10), L=(HomeLayout, 850, 500))" BGCOLOR="#99CCCC"
TEXT="#000000" LINK="#0033CC" VLINK="#990099" ALINK="#FF0000" TOPMARGIN=0 LEFTMARGIN=0
MARGINWIDTH=0 MARGINHEIGHT=0>
  <TABLE CELLPADDING=0 CELLSPACING=0 BORDER=0 WIDTH=888 NOF=LY>
    <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
      <TD>
        <TABLE BORDER=0 CELLSPACING=0 CELLPADDING=0 WIDTH=142 NOF=LY>
          <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
            <TD WIDTH=12 HEIGHT=29><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=12
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
            <TD WIDTH=39><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=39 HEIGHT=1
BORDER=0 ALT=""></TD>
            <TD></TD>
            <TD WIDTH=22><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=22 HEIGHT=1
BORDER=0 ALT=""></TD>
          </TR>
          <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
            <TD COLSPAN=2 HEIGHT=21></TD>
            <TD ALIGN=LEFT VALIGN=TOP WIDTH=69><a href="JavaScript:go();" target="_self"><IMG
ID="SiteMapper1" HEIGHT=21 WIDTH=69 SRC="/Sitemapper.gif" BORDER=0 ALT=""></a></TD>
            <TD></TD>
          </TR>
          <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
            <TD COLSPAN=4 HEIGHT=15></TD>
          </TR>
          <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
            <TD HEIGHT=192></TD>
            <TD COLSPAN=3 WIDTH=130>
              <TABLE ID="NavigationBar1" BORDER=0 CELLSPACING=0 CELLPADDING=0
NOF=NB_FYVPNY120 WIDTH=130>
                <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
                  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/index.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationBar1',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationBar1',0)"><IMG
ID="NavigationBar1" NAME="NavigationBar1" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/Home_Hp3.gif" onLoad="F_loadRollover(this,'Home_HRp4.gif',0)" BORDER=0
ALT="Home" TITLE="Home"></A></TD>
                </TR>
                <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
                  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/oceanaaoea.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationBar2',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationBar2',0)"><IMG
ID="NavigationBar2" NAME="NavigationBar2" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/_CEANA_O___Np1.gif" onLoad="F_loadRollover(this,'_CEANA_O___NRp2.gif',0)"
BORDER=0 ALT="ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ" TITLE="ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ"></A></TD>
                </TR>
                <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
                  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/aiaeeic_oceanaoeao.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationBar3',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationBar3',0)"><IMG
ID="NavigationBar3" NAME="NavigationBar3" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/AIAE_IC__CEANA_O__O_Np1.gif"
onLoad="F_loadRollover(this,'AIAE_IC__CEANA_O__O_NRp2.gif',0)" BORDER=0 ALT="ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ"
TITLE="ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ"></A></TD>
                </TR>
                <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
                  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/dniidoeeao_.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationBar4',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationBar4',0)"><IMG
ID="NavigationBar4" NAME="NavigationBar4" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/_N_____AO__Np1.gif" onLoad="F_loadRollover(this,'_N_____AO__NRp2.gif',0)"
BORDER=0 ALT="ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ " TITLE="ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ "></A></TD>
              </TABLE>
            </TD>
        </TABLE>
      </TD>
    </TR>
  </TABLE>

```

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

```
</TR>
<TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/ecatt_project.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationButton5',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationButton5',0)"><IMG
ID="NavigationButton5" NAME="NavigationButton5" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/ECaTT_PROJECT_Np1.gif"
onLoad="F_loadRollover(this,ECaTT_PROJECT_NRp2.gif,0)" BORDER=0 ALT="ECaTT PROJECT" TITLE="ECaTT
PROJECT"></A></TD>
</TR>
<TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/aiaoinao_enaoui.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationButton6',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationButton6',0)"><IMG
ID="NavigationButton6" NAME="NavigationButton6" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/_I__NAO__N__I_Np1.gif"
onLoad="F_loadRollover(this,'_I__NAO__N__I_NRp2.gif',0)" BORDER=0 ALT="ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΡΑΤΩΝ"
TITLE="ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΡΑΤΩΝ"></A></TD>
</TR>
<TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/xncoeia_links.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationButton7',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationButton7',0)"><IMG
ID="NavigationButton7" NAME="NavigationButton7" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/xNCO_I__LINKS_Np1.gif"
onLoad="F_loadRollover(this,'xNCO_I__LINKS_NRp2.gif',0)" BORDER=0 ALT="ΧΡΗΣΙΜΑ LINKS"
TITLE="ΧΡΗΣΙΜΑ LINKS"></A></TD>
</TR>
<TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
  <TD WIDTH=130 HEIGHT=24><A HREF="/html/c_anaoia.html"
onMouseOver="F_rol('NavigationButton8',1)" onMouseOut="F_rol('NavigationButton8',0)"><IMG
ID="NavigationButton8" NAME="NavigationButton8" HEIGHT=24 WIDTH=130
SRC="/assets/images/autogen/C__ANA__O__Np1.gif" onLoad="F_loadRollover(this,'C__ANA__O__Np2.gif',0)"
BORDER=0 ALT="Η ΕΠΓΑΣΙΑ" TITLE="Η ΕΠΓΑΣΙΑ"></A></TD>
</TR>
</TABLE>
</TD>
</TR>
</TABLE>
</TD>
<TD>
  <TABLE BORDER=0 CELSPACING=0 CELLPADDING=0 WIDTH=618 NOF=LY>
    <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
      <TD WIDTH=58 HEIGHT=11><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=58
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
      <TD></TD>
    </TR>
    <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
      <TD HEIGHT=45></TD>
      <TD WIDTH=560><IMG ID="Banner1" HEIGHT=45 WIDTH=560
SRC="/assets/images/autogen/C__I__OIC__CO__CEANA__O__O__Nbanner.gif" BORDER=0 ALT="Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΤΗΣ ΘΑΛΕΡΓΑΣΙΑΣ " TITLE="Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΘΑΛΕΡΓΑΣΙΑΣ " NOF=B_H></TD>
    </TR>
  </TABLE>
  <TABLE BORDER=0 CELSPACING=0 CELLPADDING=0 WIDTH=612 NOF=LY>
    <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
      <TD WIDTH=61 HEIGHT=20><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=61
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
      <TD></TD>
    </TR>
    <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
      <TD HEIGHT=414></TD>
      <TD ALIGN=CENTER VALIGN=MIDDLE WIDTH=551><IMG ID="Picture1" HEIGHT=414
WIDTH=551 SRC="/assets/images/europerap.gif" BORDER=0 ALT=""></TD>
    </TR>
  </TABLE>
</TD>
```

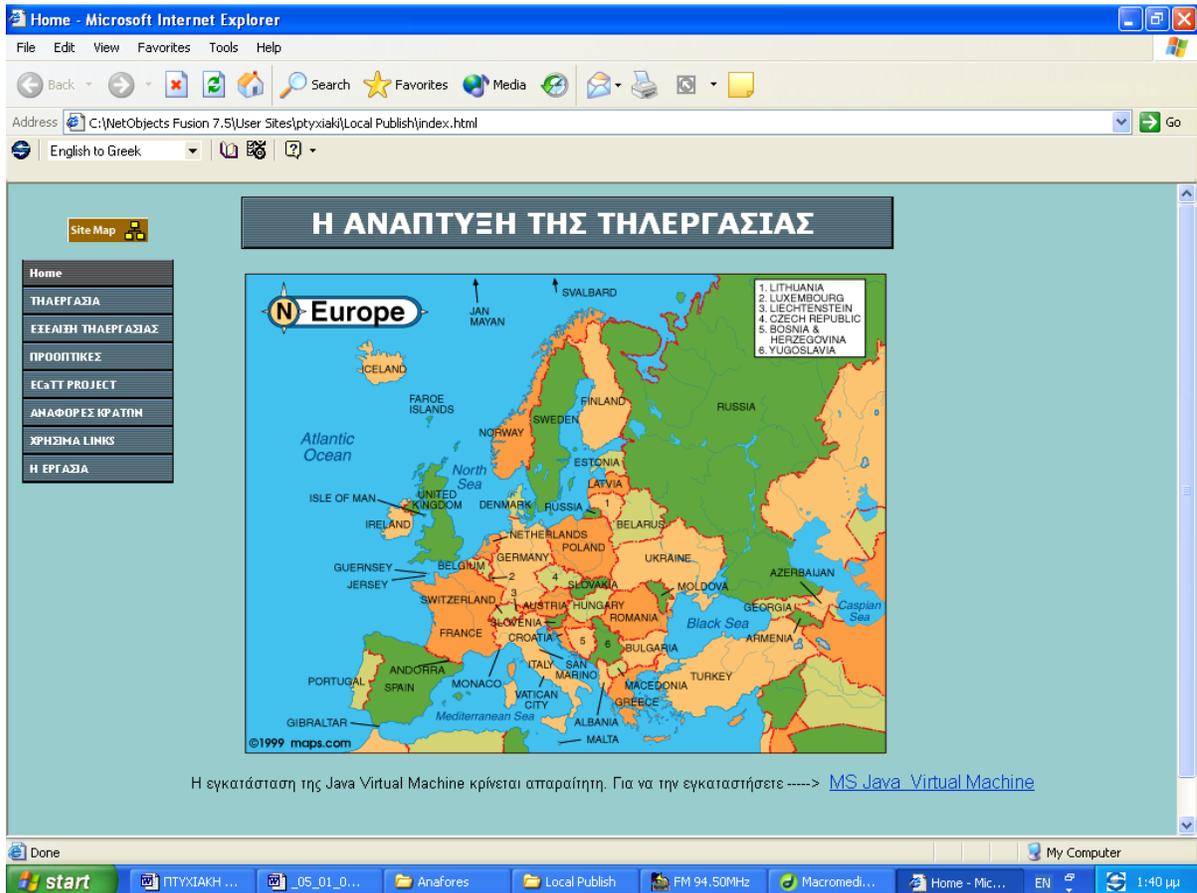
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

```
</TABLE>
<TABLE CELLSPACING=0 CELLSPECING=0 BORDER=0 WIDTH=746 NOF=LY>
  <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
    <TD>
      <TABLE BORDER=0 CELLSPECING=0 CELLSPACING=0 WIDTH=560 NOF=LY>
        <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
          <TD WIDTH=15 HEIGHT=16><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=15
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
          <TD WIDTH=545><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=545 HEIGHT=1
BORDER=0 ALT=""></TD>
        </TR>
        <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
          <TD></TD>
          <TD WIDTH=545>
            <P><FONT FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif"></FONT><FONT SIZE="-1"
FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">Η εγκατάσταση της Java Virtual Machine κρίνεται απαραίτητη. Για
να την εγκαταστήσετε -----&gt;</FONT></P>
          </TD>
        </TR>
      </TABLE>
    </TD>
    <TD>
      <TABLE BORDER=0 CELLSPECING=0 CELLSPACING=0 WIDTH=186 NOF=LY>
        <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
          <TD WIDTH=3 HEIGHT=14><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=3
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
          <TD WIDTH=183><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=183 HEIGHT=1
BORDER=0 ALT=""></TD>
        </TR>
        <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
          <TD></TD>
          <TD WIDTH=183>
            <P><FONT FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif"></FONT><A
HREF="/MS_Java_Virtual_Machine.exe"><FONT FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">MS Java&nbsp;
Virtual Machine</FONT></A><FONT FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif"></FONT></P>
          </TD>
        </TR>
      </TABLE>
    </TD>
  </TR>
</TABLE>
<TABLE BORDER=0 CELLSPECING=0 CELLSPACING=0 NOF=LY>
  <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
    <TD WIDTH=16 HEIGHT=60><IMG SRC="/assets/images/autogen/clearpixel.gif" WIDTH=16
HEIGHT=1 BORDER=0 ALT=""></TD>
    <TD></TD>
  </TR>
  <TR VALIGN=TOP ALIGN=LEFT>
    <TD></TD>
    <TD NOWRAP NOF="NB_UNHTNN126">
      <P ALIGN=CENTER><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-
serif"></FONT><A HREF="/index.html" TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-
serif,sans-serif">Home</FONT></A><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-
serif">&nbsp;</FONT><A HREF="/html/oceanaaoea.html" TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2"
FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ</FONT></A><FONT SIZE="-2"
FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">]&nbsp;</FONT><A HREF="/html/aiaceic_oceanaaoea.html"
TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">ΕΞΕΛΙΞΗ
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ</FONT></A><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-
serif">&nbsp;</FONT><A HREF="/html/dniiooeao_.html" TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2"
FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">ΠΙΠΟΟΠΙΤΙΚΕΣ</FONT></A><FONT SIZE="-2"
FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">]&nbsp;</FONT><A HREF="/html/ecatt_project.html"
TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica, Geneva,Sans-serif,sans-serif">ECaTT
```

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

```
PROJECT</FONT></A><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-serif,sans-serif">&nbsp;</FONT><A  
HREF="/html/aiaoinao_enaoui.html" TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-  
serif,sans-serif">ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΡΑΤΩΝ</FONT></A><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-  
serif,sans-serif">&nbsp;</FONT><A HREF="/html/xncoeia_links.html" TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2"  
FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-serif,sans-serif">ΧΡΗΣΙΜΑ LINKS</FONT></A><FONT SIZE="-2"  
FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-serif,sans-serif">&nbsp;</FONT><A HREF="/html/c_anaaoea.html"  
TARGET="_parent"><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-serif,sans-serif">Η  
ΕΡΓΑΣΙΑ</FONT></A><FONT SIZE="-2" FACE="Arial,Helvetica,Geneva,Sans-serif,sans-serif"></FONT></P>  
</TD>  
</TR>  
</TABLE>  
</TD>  
</TR>  
</TABLE>  
</BODY>  
</HTML>
```

Η Αρχική Σελίδα της Ιστοσελίδας



ΠΗΓΕΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αναφορές

ECaTT Consortium, «ECaTT Final Report», Λουξεμβούργο 2000

Empirica, «*ECaTT Final Report: Benchmarking progress on new ways of working and new forms of business across Europe*», Βόννη, Αύγουστος 2000

EuroTelework, «Equality and Telework in Europe»

European Commission, «Status Report on European Telework – New Methods of Work 1999», Λουξεμβούργο 1999

Robinson S. & Kordey N, «Telearbeit and Electronic Commerce in Europa», Βόννη, Δεκέμβριος 1999

Gareis K. & Kordey N., «The spread of Telework in 2005», Βόννη, Αύγουστος 2000

Μοσχοβιδης Α, «*Τηλεργασία : Η νέα διάσταση της εργασίας*»

Σταματόπουλος Δ., «*Η Τηλεργασία στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης*»

Οράτης Α., Οδυσσέως Στυλιανός, «*Εισαγωγή στην Κοινωνία της Πληροφορίας*»

WEB Αναφορές

Telework: Some 100 examples from ADAPT

www.europs.be/publica/wdat-en.doc

Telework, Telecottage and Telecentre Association (TCA)

www.tca.org.uk

Περιοδικά

«*Τηλεργασία, Ο Ευρωπαϊκός Δρόμος*», Computer για όλους, Οκτώβριος 2002, σελ 10

Links

<http://www.xprotopapas.gr/beliefs/talk3.htm>
<http://cap.ic.gc.ca/english/8935.htm>
<http://dialspace.dial.pipex.com/town/parade/hg54/faq.htm>
<http://dialspace.dial.pipex.com/town/parade/surveys.htm>
<http://home.asda.gr/asda/mymme.htm>
http://magaz.hellug.gr/11/04_ote-2.html
<http://medlab.cs.uoi.gr/server/telework>
<http://socrates.mechan.ntua.gr/teleseminar/telework.htm>
<http://w3.westnet.gr/daring/teleworking/>
<http://www.att.com/telework/>
<http://www.cix.co.uk/~teleworkevents/Publications/kinsman.htm>
<http://www.cleanaircampaign.com/sec10.asp>
<http://www.connected.org/telework/>
<http://www.dimitra.gr/remote>
<http://www.disabled.gr/gr-arts/0mag26.html>
<http://www.ecatt.com/project/content.htm>
<http://www.ectf.org.uk/links.htm>
<http://www.emergence.nu/index.html>
<http://www.entemp.ie/index.htm>
<http://www.eto.org.uk/index.htm>
<http://www.eto.org.uk/links/resource.htm>
<http://www.euromednet.ucy.ac.cy/html/conclusions.html>
http://www.europa.eu.int/comm/dgs/employment_social/az_en.htm
<http://www.eworkongwomen.com>
<http://www.fgi.org.gr/etai/etai-gr.htm>
<http://www.forthnet.gr/ctn/teleworking-facilities.html>
<http://www.globaltelecommute.com/index.htm>
<http://www.joannepratt.com/>
<http://www.hbnet.com/Intro/Home/telework1.htm>
<http://www.hbnet.com/Intro/Home/teleworking.htm>

<http://www.homebased.ie/index.htm>

<http://www.icbl.hw.ac.uk/telep/telework/conts.html>

<http://www.inteleworks.com/index.html>

<http://www.masterkek.gr/>

<http://www.nestos.gr/index/programs/telework.htm>

<http://www.noelhodson.com>

<http://www.onrec.com/content2/default.asp>

http://www.oteshop.gr/p_tilep1c.htm

<http://www.primeminister.gr/infosoc/ch-11-06.htm>

<http://www.teleworking.co.uk/index.html>

<http://www.telework-mirti.org>

http://www.tnth.edu.gr/el/kiosks/telecommunications/history/tele_tileefarmoges.html

<http://www.town.spanish.on.ca/capsite.htm>

<http://www.workingfromanywhere.org/index.htm>

<http://www.workingfromanywhere.org/telework/index.htm>

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΝΝΟΙΩΝ

Διεθνής Ορολογία

A

AFPA (French agency for vocational training of adults), 59

B

BTA (Belgian Telework Association), 58

C

Call Centres, 51

Client, 39

D

Dial-up Server, 53

E

ECaTT (Electronic Commerce and Telework Trends), 8

E-Government, 66

Email, 55

Excel 53

F

FAX, 15

FET, 62

G

GoOnline, 47

F

Helpdesk, 60

Home-Based Telework, 27

I

Internet, 7

ISDN (Integrated Services Digital Network), 19

IST (Πρόγραμμα για τις Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας), 50

L

Laptop, 19

Leased Lines, 19

M

Mobile Telework, 28

Modem, 19

Multimedia, 16

N

Nomadic Telework, 29

O

Offshore Telework, 30

P

PC (Personal Computer), 18

R

Remote Access, 41

Remote File Manager, 55

Remote Office Telework, 29

S

Satellite Centers, 32

Scanner, 19

Scanning, 18

Software, 42

SOHOs (small office, home office), 78

T

TELDET, 39

Telecentres, 31

Telecooperation, 66

Telecottages, 30

Telemarketing, 97

Telemedicine, 29

Televillages, 31

W

Windows NT, 55

Ελληνική Ορολογία

Γ

Γωνίες Τηλεργασίας, 54

Δ

Διαδίκτυο, 10

Ε

Εκτυπωτής, 19

E-Μορφές, 70

Εργοδότης, 7

Η

H/Y, 15

Ηλεκτρονικό Εμπόριο, 15

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, 14

Θ

Θέση Εργασίας, 14

Ι

Ιστοσελίδα, 10

Κ

Κινητή Τηλεργασία, 28

ΚτΠ (Κοινωνία της Πληροφορίας), 50

Λ

Λογισμικό, 15

Ο

Ομάδα Εργασίας, 14

Οπτικές Ίνες, 19

Π

Πελάτης, 24

Τ

Τεχνολογίες Πληροφόρησης, 14

Τηλεαγορά, 72

Τηλεακτινολογία, 71

Τηλεδιάσκεψη, 17

Τηλεϊατρική, 71

Τηλεκέντρα, 18

Τηλεπικοινωνίες, 16

Τηλεπληροφορική, 58

Τηλεργαζόμενος, 21

Τηλεργασία, 7

Τηλεσυνεργασία, 49

Τηλεφωνικό Κέντρο, 30

Τηλέφωνο, 15

Τηλεχωριό, 31

Υ

Υπάλληλος, 56